കേരള സർക്കാർ

സംഗ്രഹം

തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ് - ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പാക്കുന്നതിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ - 9001:2008 - സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള പരിഷ്ക്കരിച്ച മാർഗ്ഗരേഖ - അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

തദ്ദേശസ്വയംഭരണ (ഡി.എ.) വകുപ്പ്

സ.ഉ.(എം.എസ്)നം. 18/2015/തസ്വഭവ **തിരുവനന്തപുരം, തീയതി : 29.01.2015.**

സൂചന:&
(1) സ.ഉ(എം.എസ്)നം.123/2009/തസ്വഭവ തീയതി : 02.07.2009.
(2) സ.ഉ(സാധാ)നം.2001/2013/തസ്വഭവ തീയതി : 31.07.2013.
(3) സ.ഉ(എം.എസ്)നം.373/2013/തസ്വഭവ തീയതി 02.12.2013.
(4) വികേന്ദ്രീകൃതാസൂത്രണ സംസ്ഥാനതല കോ-ഓർഡിനേഷൻ സമിതിയുടെ 01.10.2014-ലെ 2.2 നമ്പർ തീരുമാനം
(5) കില ഡയറക്ടറുടെ 01.11.2014-ലെ കില/ടി.പി.(ബി)-784/13 നമ്പർ കത്ത്

<u>ഉത്തരവ്</u>

കോഴിക്കോട് ജില്ലയിലെ ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലളം ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് 2007-ൽ നടപ്പാക്കിയ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ (റ്റി.ക്യൂ.എം) അനുഭവ പാഠം ഉൾക്കൊണ്ട്, ആയതിന്റെ ഭൗതികഘടകങ്ങൾ 'ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്' എന്ന പേരിൽ പരാമർശം (1) പ്രകാരം ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ നടപ്പാക്കിയിരുന്നു. 'ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്' സംബന്ധിച്ച് കില നടത്തിയ പഠനങ്ങളുടെ വെളിച്ചത്തിൽ സേവനപ്രദാന സംവിധാനങ്ങളുടെ ഗുണമേന്മയിലൂടെ ജനസംതൃപ്തി ഉറപ്പുവരുത്തുക എന്ന സമഗ്ര വീക്ഷണത്തിൽ, ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പാക്കി 'ഐ.എസ്.ഒ 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ' ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിന് സർക്കാർ നയപരമായ തീരുമാനം കൈക്കൊണ്ടതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആയതിലേയ്ക്ക് പ്രോജക്ട് രൂപീകരിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രോജക്ട് കോഡ് ഐ.കെ.എം ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണെന്ന് നിർദ്ദേശം നൽകി പരാമർശം (2) പ്രകാരവും, ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ - 9001:2008 - സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിന് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾ സ്വീകരിക്കേണ്ട നടപടികൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന മാർഗ്ഗരേഖ അംഗീകരിച്ച് പരാമർശം (3) പ്രകാരവും സർക്കാർ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിച്ചിരുന്നു. അതിൻപ്രകാരം ഐ.എസ്.ഒ-9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കിയ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളെ കില പഠനവിധേയമാക്കിയതിലൂടെയുള്ള നിഗമനങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, പരാമർശം (3)-ലെ ഉത്തരവ് പരിഷ്ക്കരിക്കേണ്ടതിന്റെയും, പരാമർശം (1)-ഉത്തരവിലെ നടപടികൾ കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട്ുള്ള സമഗ്ര മാർഗ്ഗരേഖ അനിവാര്യമാണെന്നത് സംബന്ധിച്ചും

സർക്കാരിന് ബോദ്ധ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. ആയതിലേയ്ക്ക് പരാമർശം (4) തീരുമാനത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരാമർശം (5) പ്രകാരം കില ലഭ്യമാക്കിയ പരിഷ്ക്കരിച്ച മാർഗ്ഗരേഖ അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

മാർഗ്ഗരേഖ അനുബന്ധമായി ചേർത്തിരിക്കുന്നു.

ഗവർണ്ണറുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം,

ജയിംസ് വർഗ്ഗീസ്
പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി

1. പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ, തിരുവനന്തപുരം
2. ഡയറക്ടർ, ലോക്കൽ ഫണ്ട് ഓഡിറ്റ്, തിരുവനന്തപുരം
3. ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ, തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ വകുപ്പ്
4. ഡയറക്ടർ, കില, തൃശൂർ
5. പ്രോജക്ട് ഡയറക്ടർ, കെ.എൽ.ജി.എസ്.ഡി.പി, തിരുവനന്തപുരം
5. പഞ്ചായത്ത് ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർമാർക്ക് (പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ മുഖേന)
6. എക്സിക്യൂട്ടീവ് ചെയർമാൻ & ഡയറക്ടർ, ഐ.കെ.എം
   (വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി)
7. കരുതൽ ഫയൽ/ഓഫീസ് കോപ്പി

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗരേഖ

1. പശ്ചാത്തലം

പഞ്ചായത്ത് രാജിലൂടെ 'സ്വരാജും' (സ്വയം ഭരണം) 'സുരാജും' (സദ്ഭരണം) ആണ് ഗാന്ധിജി വിഭാവന ചെയ്തിരുന്നത്. കൂടുതൽ അധികാരങ്ങൾ കൈമാറിക്കൊണ്ട് പഞ്ചായത്തുകളെ തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളായി മാറ്റുന്നതിലൂടെ 'സ്വരാജ്' സാക്ഷാത്കരിക്കാൻ കേരളത്തിനു കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ട്. എന്നാൽ സദ്ഭരണത്തിലൂടെ 'സുരാജ്' കൈവരിക്കുന്നതിൽ കേരളം ഇനിയും മുന്നോട്ടുപോകാനുണ്ട്. സദ്ഭരണത്തിലൂടെ സേവന ഗുണമേന്മയും ജനസംതൃപ്തിയും ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുള്ള ശ്രമങ്ങൾ കേന്ദ്ര-സംസ്ഥാന തലങ്ങളിൽ നടന്നുവരുന്നു. കേന്ദ്ര സർക്കാർ "സേവട്ടം" (SEVATTOM) എന്ന ആശയം മുന്നോട്ടുവച്ചതും ക്വാളിറ്റി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ (QCI) "ഗുണമേന്മാ രാഷ്ട്ര നന്മക്ക്" (Quality for National Well-being) എന്ന ബൃഹദ് ലക്ഷ്യം സാക്ഷാത്കരിക്കാനായി "ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലൂടെ താഴെത്തട്ടിൽ ഗുണമേന്മ" (Quality at Grassroot through Grama Panchayats) എന്ന പദ്ധതിയ്ക്ക് രൂപം നൽകിയതും സേവനപ്രദാന ഗുണമേന്മാ വർദ്ധനവ് ഉറപ്പാക്കുകയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ്. തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ സേവനപ്രദാന സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്തി സദ്ഭരണം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ കേന്ദ്രസർക്കാരിന്റെയും സംസ്ഥാന സർക്കാരിന്റെയും പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സരപദ്ധതി (2012-2017) സമീപന രേഖകൾ മുന്നോട്ടുവയ്ക്കുന്നു.

സേവന ഗുണമേന്മയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ കേരളത്തിലെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾ ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടണം എന്ന നയം സംസ്ഥാന സർക്കാർ സ്വീകരിച്ചുകഴിഞ്ഞു. കേരളത്തിലെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലെ പൗരന്മാർക്ക് തൃപ്തികരവും കാലവിളംബമില്ലാതെയും സേവനം ലഭ്യമാക്കാൻ പ്രാദേശിക സർക്കാരുകൾക്ക് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്. ഗ്രാമസഭകളിലൂടെ ഉയരുന്ന ജനശബ്ദവും ആവശ്യങ്ങളും പ്രവൃത്തിപഥത്തിലെത്തിക്കാൻ ഉതകുന്ന തരത്തിലാണ് കേരളം പ്രാദേശിക ഭരണ സംവിധാനം വിഭാവന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. ജനങ്ങൾക്ക് അർഹിക്കുന്ന സേവനത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പു വരുത്തുകയെന്നതാകണം ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളുടെ പ്രവർത്തന ലക്ഷ്യം. ആയതിലേക്ക് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM – Total Quality Management) നടപ്പിലാക്കേണ്ടതാണ്. ഭരണസംവിധാനത്തിൽ സമ്പൂർണ്ണ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിലൂടെ ജനസംതൃപ്തിയോടുള്ള സേവനം സാധ്യമാക്കാം എന്നതാണ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാകുന്നതിലൂടെ ഭരണസംവിധാനത്തിന്റെ ഗുണമേന്മയുള്ള മുഖമുദ്രയായ ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 കരസ്ഥമാക്കുകയും ചെയ്യാം.

2. ഉദ്ദേശ്യലക്ഷ്യങ്ങൾ

ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ - അവയുടെ സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ - ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ ജനസംതൃപ്തി ഉറപ്പുവരുത്തുകയെന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തോടുകൂടി ചുവടെ പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങൾ കൈവരിക്കണം.

i. പ്രവർത്തനങ്ങൾ ജനകേന്ദ്രീകൃതമാക്കുക.
ii. ഓഫീസ് സംവിധാനത്തിന്റെയും വിഭവങ്ങളുടെയും കാര്യക്ഷമതയും ഫലപ്രാപ്തിയും ഗുണനിലവാരവും ഉറപ്പുവരുത്തുക.
iii. സേവനങ്ങൾ സമയബന്ധിതമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
iv. ജനാഭിലാഷം വിശകലന വിധേയമാക്കി സേവനപ്രദാന സംവിധാനം തുടർച്ചയായി മെച്ചപ്പെടുത്തുക.
v. ഓഫീസ് സംവിധാനവും, ഭരണസംവിധാനവും ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമാക്കുകയും നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യുക.
vi. പശ്ചാത്തല സൗകര്യങ്ങളുടെയും സംവിധാനങ്ങളുടെയും നിലവാരം നിർണ്ണയിക്കുകയും നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യുക.
vii. പ്രകൃതിസംരക്ഷണം, ശുചിത്വം എന്നിവ സുസ്ഥിരവും ഗുണനിലവാരമുള്ളതും ആയി മാറ്റുന്നതിലൂടെ ആരോഗ്യകരമായ അന്തരീക്ഷം സൃഷ്ടിക്കുക.
viii. സ്ത്രീകൾ, ഭിന്നശേഷിയുള്ളവർ, കുട്ടികൾ, വയോജനങ്ങൾ, സാമൂഹ്യസാമ്പത്തിക പിന്നാക്കാവസ്ഥയുള്ളവർ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ വിഭാഗങ്ങൾക്കും സമത്വം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നരീതിയിൽ സേവനപ്രദാന സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുക.
ix. ഗുണനിലവാര സംവിധാനത്തിന്റെ മുഖമുദ്രയായ ഐ.എസ്.ഒ 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കുകയും കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കുകയും ചെയ്യുക.

3. ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് തത്വങ്ങളുടെ പ്രയോഗം

ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളുടെ ഉത്തരവാദിത്തത്തിൽപ്പെടുന്ന പരമ്പരാഗതവും കൈമാറി ലഭിച്ചതുമായ സേവനങ്ങൾ കൃത്യമായി നിർണ്ണയിച്ചും നിർവ്വഹിച്ചും ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിന് ശാസ്ത്രീയമായ ചട്ടക്കൂടുകൾ രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. അതിനായുള്ള ഒരു പ്രായോഗിക മാനേജ്മെന്റ് തന്ത്രമാണ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (Total Quality Management). നിലവിലുള്ള അവസ്ഥയിൽ നിന്നും നിർണ്ണയിക്കപ്പെട്ട ലക്ഷ്യങ്ങളിലേക്കുള്ള വിടവുകളെ നികത്തുന്ന പരിണാമ പ്രക്രിയയായ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്ന സ്ഥാപനത്തിൽ കാര്യക്ഷമമായ മാനേജ്മെന്റും ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനപ്രദാന സംവിധാനവും സാധ്യമാണ്. ഗുണനിലവാര സംവിധാനത്തിനുള്ള അന്തർദേശീയ സാക്ഷ്യപത്രമായ ഐ.എസ്.ഒ 9001:2008 സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗരേഖയിൽ പ്രതിപാദിക്കുന്ന 8 തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമാണ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ്. ജനകേന്ദ്രീകൃതം (People Centered), നേതൃത്വം (Leadership), പങ്കാളിത്തം (Participation), പ്രക്രിയാധിഷ്ഠിതം

(Process Oriented), വ്യൂഹാധിഷ്ഠിതം (System Oriented), തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ (Continuous Improvement), വസ്തുതാധിഷ്ഠിത തീരുമാനമെടുക്കൽ (Factual Approach to Decision Making), പരസ്പരപൂരക ബന്ധം (Mutually Beneficial Relationship) എന്നിവയാണ് ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് തത്വങ്ങൾ. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് തത്വങ്ങളും അതുളവാക്കുന്ന ഫലങ്ങളും ചുവടെ കൊടുക്കുന്നു.

- ജനകേന്ദ്രീകൃതം
  - ജനസംതൃപ്തി
- നേതൃത്വം
  - കൂട്ടായ്മ, കാര്യക്ഷമത, ലക്ഷ്യപ്രാപ്തി
- പങ്കാളിത്തം
  - ഉടമസ്ഥതാബോധം, പങ്കാളിത്ത ഉത്തരവാദിത്തം
- പ്രക്രിയ
  - കുറ്റമറ്റ പ്രവർത്തനം, കൃത്യമായ മോണിറ്ററിംഗ്
- വ്യൂഹാധിഷ്ഠിതം
  - സമഗ്രവീക്ഷണം
- തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ
  - സുസ്ഥാപിതമായ ജനസംതൃപ്തി
- വസ്തുതാപരമായ തീരുമാനം
  - ശാസ്ത്രീയത
- പരസ്പരപൂരകം
  - വ്യക്തമായ പങ്ക്, സഹകരണം

4. സേവനങ്ങൾ

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ സേവന പ്രദാന സംവിധാനത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തി ഐ.എസ്.ഒ 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിന് ചുവടെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ പരിഗണിക്കണം.

4.1. പൗരാവകാശരേഖ

(i) പൗരസർവ്വേ ഫലങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പൗരാവകാശരേഖ തയ്യാറാക്കുകയും വ്യാപകമായി വിതരണം ചെയ്യുകയും വേണം. (പൗര സർവ്വേ സംബന്ധിച്ച് അനുബന്ധം 1 ൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു).

(ii) പൗരാവകാശരേഖയിൽ പറയുന്ന സേവനങ്ങൾ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് തയ്യാറാക്കുന്ന കർമ്മപരിപാടിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

(iii) പൗരാവകാശരേഖയിൽ പറയുന്ന സേവനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം ഘട്ടം ഘട്ടമായി ഉറപ്പുവരുത്തണം.

(എ) ഒന്നാം ഘട്ടമായി (അതായത് ഐ.എസ്.ഒ സർട്ടിഫിക്കേഷന് മുമ്പായി) പൗരാവകാശരേഖയിൽ പറയുന്ന 75% സേവനങ്ങളുടെയെങ്കിലും ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തണം.

(ബി) ബാക്കി 25% സേവനങ്ങൾ രണ്ടാം വർഷ കർമ്മ പരിപാടിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

4.2. സേവന കാലാവധി

സേവനപ്രദാന കാലാവധി പൗരാവകാശരേഖയിൽ പറയുന്നതിൽ നിന്നും ഘട്ടം ഘട്ടമായി കുറയ്ക്കാൻ സംവിധാനമുണ്ടാക്കണം.

(എ) അതത് ദിവസം തന്നെ കൊടുക്കാവുന്ന സേവനങ്ങൾ അപേക്ഷ കിട്ടി എത്രയും വേഗം കൊടുക്കുവാൻ സംവിധാനമുണ്ടാക്കുക.

(ബി) അന്വേഷണങ്ങൾ ആവശ്യമില്ലാത്തതും പഞ്ചായത്തിന്റെ വിവരശേഖരണത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി നൽകേണ്ടതുമായ സേവനങ്ങൾ അപേക്ഷ കിട്ടിയാലുടൻ തന്നെ നൽകുവാനുള്ള സംവിധാനമുണ്ടാക്കുക.

(സി) 1970 മുതലുള്ള ജനന മരണ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ, 2008 മുതലുള്ള പൊതു വിവാഹ രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ, ഓണർഷിപ്പ് സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ എന്നിവ പൊതു ജനങ്ങൾക്ക് സ്വയമേവ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യാനുള്ള ഓൺലൈൻ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുക.

(ഡി) കെട്ടിട നികുതി ഓൺലൈനായി അടയ്ക്കാനുള്ള സജ്ജീകരണം ഏർപ്പെടുത്തുക.

4.3. പരാതിപരിഹാരം

(i) പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം സുതാര്യമാക്കുക.

(എ) പരാതി സ്വീകരണം മുതൽ പരിഹാര നടപടികൾ വരെയുള്ള പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയയും സംവിധാനവും ജനങ്ങൾക്ക് മനസ്സിലാകത്തക്കരീതിയിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തണം.

(ബി) പൊതുജനങ്ങൾക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാനും, അതിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങളുടെ പുരോഗതി അറിയുവാനും സൗകര്യമൊരുക്കണം.

5. പ്രധാന പ്രവർത്തനങ്ങൾ

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുവാൻ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്ത് നിർവ്വഹിക്കേണ്ട പ്രധാന പ്രവർത്തനങ്ങൾ ചുവടെ കൊടുക്കുന്നു.

5.1 പഞ്ചായത്ത് തീരുമാനം

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ സേവന ഗുണമേന്മ മെച്ചപ്പെടുത്തി ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടാനുള്ള തീരുമാനം പഞ്ചായത്ത് എടുക്കേണ്ടതാണ്. ആയതിലേക്ക്:

(i) ജനപ്രതിനിധികളുടെയും ജീവനക്കാരുടെയും സംയുക്തയോഗം വിളിച്ച് ഉചിതമായ തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളുക.

(ii) പ്രോജക്ട് തയ്യാറാക്കൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുക. (ഖണ്ഡിക 6 കാണുക).

(iii) ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കുവാൻ തീരുമാനിക്കുക. (ഖണ്ഡിക 5.3 കാണുക).

(iv) സ്ഥാപന പ്രതിനിധിയെ തീരുമാനിക്കുക:

(എ) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന് വേണ്ടി സജ്ജീകരണങ്ങൾ നടത്തുന്നതിനും ഐ.എസ്.ഒ കൺസൾട്ടന്റുമായും, ലീഡ് ഓഡിറ്ററുമായും ചർച്ച ചെയ്യുന്നതിനും പഞ്ചായത്ത് സെക്രട്ടറിയെ സ്ഥാപന പ്രതിനിധി ആയി നിയമിക്കണം.

(ബി) പഞ്ചായത്ത് സെക്രട്ടറിയെ സഹായിക്കുന്നതിലേക്കായി അസിസ്റ്റന്റ് സെക്രട്ടറിയെയോ, ജൂനിയർ സൂപ്രണ്ടിനെയോ സഹപ്രതിനിധിയായും ചുമതലപ്പെടുത്താം.

5.2. ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ (QC - Quality Circle)

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിൽ എല്ലാ വിഭാഗം ജീവനക്കാരുടെയും പങ്കാളിത്തവും ഉടമസ്ഥതാ ബോധവും ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് അവരുടെ യോഗം വിളിച്ച് ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ രൂപീകരിക്കേണ്ടതാണ്. (ക്യു.സി. രൂപീകരണം സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങൾ അനുബന്ധം 2 ൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.).

5.3. കൺസൾട്ടന്റിനെ തെരഞ്ഞെടുക്കലും നിയോഗിക്കലും

(i) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുന്നതിന് കൺസൾട്ടന്റിന്റെ സേവനം ആവശ്യമെങ്കിൽ നിയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

(ii) ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 ൽ ലീഡ് ഓഡിറ്റർ കോഴ്സ്[1] പാസ്സായിട്ടുള്ളവരും സേവനരംഗത്തെ മൂന്ന് സ്ഥാപനങ്ങളിൽ എങ്കിലും ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 കൺസൾട്ടന്റായി മുൻപരിചയവും ഉള്ള പ്രൊഫഷണലുകളെയാണ് ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റായി നിയോഗിക്കേണ്ടത്. (ഇത് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് കോഴ്സ് സർട്ടിഫിക്കറ്റിന്റെയും മുൻപരിചയത്തിന്റെയും സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ രേഖകൾ വാങ്ങി ഫയലിൽ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്).

(iii) പ്രോക്യുർമെന്റ് മാന്വലിൽ പ്രതിപാദിക്കുന്ന നടപടികൾ പാലിച്ചുകൊണ്ടായിരിക്കണം ഐ.എസ്.ഒ കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കേണ്ടത്.

(iv) ഐ.എസ്.ഒ കൺസൾട്ടന്റ് വിനിയോഗിക്കേണ്ട ചുരുങ്ങിയത് 18 മനുഷ്യ ദിനങ്ങളിൽ 11 മനുഷ്യ ദിനങ്ങൾ **പഞ്ചായത്തിൽ** ചെലവഴിക്കേണ്ടതാണ്. (വിശദാംശം അനുബന്ധം 3.1 ൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു).

(v) കൺസൾട്ടന്റിന് നൽകാവുന്ന പരമാവധി കൺസൾട്ടേഷൻ ഫീസ് 60000 രൂപയാണ്. കൺസൾട്ടേഷൻ ഫീസ് അനുബന്ധം 3.1 ൽ പരാമർശിക്കുന്ന ഭൗതികനേട്ടങ്ങൾ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് അനുസൃതമായി മാത്രമെ നൽകാൻ പാടുള്ളു.

(vi) ഐ.എസ്.ഒ കൺസൾട്ടന്റിന്റെ പ്രധാന ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ

(എ) പൗര സർവ്വേ (Citizen Survey) നടത്താൻ സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക.

(ബി) പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കുക.

(സി) പങ്കാളിത്ത രീതി അവലംബിച്ചുകൊണ്ട് ഗുണമേന്മാ നയം രൂപീകരിക്കുക.

(ഡി) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിനുള്ള കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കാൻ സഹായിക്കുക.

(ഇ) ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ (Quality Manual) മലയാളത്തിലും ഇംഗ്ലീഷിലും തയ്യാറാക്കുക.

---

[1] NABET/IRCA/IATCA അംഗീകാരമുള്ള കോഴ്സ് ആയിരിക്കണം.

(എഫ്) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 നേടുന്നതിന് പര്യാപ്തമായ പരിശീലനങ്ങൾ നൽകുക. (അനുബന്ധം 3.2 കാണുക).

(ജി) തുടർ പരിശീലനത്തിനുള്ള കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കാൻ സഹായിക്കുക.

(എച്ച്) പഞ്ചായത്തല സൗകര്യമൊരുക്കുന്നതിന് സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക.

(ഐ) ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റും, ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റും നടത്തുന്നതിനുള്ള പരിശീലനം നൽകുക.

(ജെ) പ്രീ അസ്സസ്മെന്റ് ഓഡിറ്റിന് സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക.

(കെ) മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റിനുള്ള സജ്ജീകരണങ്ങൾ ഒരുക്കുക.

(എൽ) സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കൽ പ്രക്രിയക്ക് വിദഗ്ധ ഉപദേശം നൽകുക.

(എം) തുടർ വർഷങ്ങളിൽ സർവിലൻസ് ഓഡിറ്റിനുള്ള സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക.

5.4. ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 – ആശയ സ്വാംശീകരണം

(i) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 നേടുന്നത് സംബന്ധിച്ച കാര്യങ്ങൾ എല്ലാ ജനപ്രതിനിധികൾക്കും ജീവനക്കാർക്കും വ്യക്തത വരുന്ന തരത്തിൽ പരിശീലന പരിപാടികൾ സംഘടിപ്പിക്കണം.

(ii) പഞ്ചായത്ത്തല പരിശീലനത്തിനായി ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിന്റെ സേവനം വിനിയോഗിക്കാവുന്നതാണ്. (അനുബന്ധം 3.2).

5.5.0. ഗുണമേന്മാ നയരൂപീകരണം

(i) ഗുണമേന്മാ നയം പങ്കാളിത്ത രീതിയിൽ രൂപീകരിക്കണം. ഏറ്റവും താഴെതട്ടിലുള്ള ജീവനക്കാർ മുതൽ സെക്രട്ടറി വരെയുള്ള ജീവനക്കാരും എല്ലാ ജനപ്രതിനിധികളും ഉൾപ്പെടുന്ന വേദിയിൽ എല്ലാവരുടേയും ആശയങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയാണ് നയം രൂപീകരിക്കേണ്ടത്.

(ii) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള ഗുണമേന്മാ നയം (Quality Policy) ചുവടെപ്പറയുന്ന വ്യത്യസ്ഥ ഘട്ടങ്ങളിലൂടെ രൂപീകരിക്കണം.

5.5.1 അവസ്ഥാ വിശകലനം (Status Analysis)

സേവനപ്രദാന സംവിധാനത്തിന്റെ ഗുണമേന്മയ്ക്കായി ഓഫീസിനേയും ജീവനക്കാരെയും ജനപ്രതിനിധികളെയും സജ്ജമാക്കുകയാണ് ഗുണമേന്മാ നയരൂപീകരണത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനം. ആയതിലേയ്ക്ക് പഞ്ചായത്തിലെ സേവന പ്രദാന സംവിധാനത്തിന്റെ അവസ്ഥയും ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും വിശകലന വിധേയമാക്കണം.

(i) പൗര സർവ്വേ (Citizen Survey) നടത്തുക (അനുബന്ധം 1 കാണുക).

(ii) പഞ്ചായത്തിലെ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിന്റെയും മെയിൻ ഓഫീസിന്റെയും പഞ്ചായത്തിന്റെ സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും അവസ്ഥ വിലയിരുത്തുക.

5.5.2 ഗുണമേന്മാ നയരേഖ (**Quality Policy Document**) തയ്യാറാക്കുക

(i) അവസ്ഥാ വിശകലനത്തിനുശേഷം പഞ്ചായത്തിന്റെ ദീർഘകാല സേവന ഗുണമേന്മാ കാഴ്ച്ചപ്പാടും (**Quality Vision**) ദൗത്യവും (**Quality Mission**) ഗുണമേന്മാ നയവും (**Quality Policy**) ഉൾച്ചേർത്തുകൊണ്ടുള്ള രേഖ തയ്യാറാക്കണം.

(ii) ഗുണമേന്മാ നയരേഖ പഞ്ചായത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാവരിലേയ്ക്കും (ജനപ്രതിനിധികൾ, ഉദ്യോഗസ്ഥർ, ജനങ്ങൾ) എത്തിക്കണം.

5.5.3 ഗുണമേന്മാ ലക്ഷ്യങ്ങൾ (**Quality Objectives**) നിർണ്ണയിക്കുക

(i) ഗുണമേന്മാ നയത്തിനനുസരിച്ച് ഗുണമേന്മാ ലക്ഷ്യങ്ങൾ നിർണ്ണയിക്കണം.

(ii) ഓഫീസിലെ ഓരോ വിഭാഗത്തിന്റെയും/സെഷന്റെയും തലങ്ങളിൽ രൂപീകരിക്കുന്ന ഗുണമേന്മാ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഗുണ നിലവാരമുള്ള സേവനപ്രദാനമെന്ന പൊതു ലക്ഷ്യത്തിനു അനുപൂരകമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തണം.

(iii) ഗുണമേന്മാ ലക്ഷ്യങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിനുള്ള കർമ്മ പരിപാടി തയ്യാറാക്കി അവയുടെ കാര്യക്ഷമമായ നിർവ്വഹണം ഉറപ്പുവരുത്തുകയും നിരന്തരം മോണിറ്റർ ചെയ്യുകയും വേണം.

5.6.0. ഗുണമേന്മാ മാന്വൽ (**Quality Manual**) തയ്യാറാക്കുക

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനായി ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെക്കുറിച്ചും പഞ്ചായത്തിന്റെ ഗുണമേന്മാ നയം, ലക്ഷ്യങ്ങൾ, ഗുണമേന്മാ സംവിധാനം, സേവനങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചും ഉള്ള ആധികാരിക മാർഗ്ഗരേഖയായ ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ (മലയാളത്തിലും ഇംഗ്ലീഷിലും) തയ്യാറാക്കണം.

5.7.0. കർമ്മപരിപാടി (**Action Plan**) തയ്യാറാക്കുക

(i) ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ നേതൃത്വത്തിൽ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കി ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 നേടുവാനുള്ള കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കണം.

(ii) ഭൗതീക സാഹചര്യങ്ങൾ, പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ എന്നിവ തീരുമാനിക്കുന്നതിനും നടപ്പിലാക്കുന്നതിനും ഉള്ള സമയവിവരപ്പട്ടിക തയ്യാറാക്കി ഭരണ സമിതിയുടെ അംഗീകാരം വാങ്ങണം.

5.8.0. ഗുണമേന്മാ സംവിധാനം (**Quality Mechanism**)

5.8.1. 5 'S' ഫ്രെയിം വർക്ക് നടപ്പിലാക്കൽ

പ്രവർത്തനോന്മുഖ അന്തരീക്ഷം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി ഓഫീസും പരിസരവും സജ്ജീകരണങ്ങളും വൃത്തിയായും ഉപയുക്തമായും ഒപ്പം അവയുടെ സ്ഥായിയായ നിലനില്പിനുമായി 5'S' ഫ്രെയിം വർക്ക് നടപ്പിലാക്കേണ്ടതാണ്. (അനുബന്ധം 4).

5.8.2. ഓഫീസ് സജ്ജീകരണം (Office Arrangements)

(i) ഓഫീസ് വൃത്തിയും, വെടിപ്പും, ഭംഗിയും ഉള്ള രീതിയിൽ സജ്ജീകരിക്കണം. സജ്ജീകരണങ്ങൾ ഭാവിയിലുണ്ടാകാവുന്ന മാറ്റങ്ങൾകൂടി ഉൾക്കൊള്ളാവുന്നതാകണം.

(ii) എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും ഇരിക്കുവാനും, ഫയലുകൾ സൂക്ഷിക്കുവാനും, ഓഫീസ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ സുഗമമായി നടത്തുവാനും ഉള്ള സൗകര്യങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തണം.

(iii) എല്ലാ ജീവനക്കാരുടെയും അഭിപ്രായങ്ങൾ ക്രോഡീകരിച്ചും ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിന്റെ നേതൃത്വത്തിൽ അഭിപ്രായ ഏകീകരണം നടത്തിയും വേണം ഓഫീസ് നവീകരിക്കേണ്ടത്.

(iv) റെക്കോർഡുകൾ സജ്ജീകരിക്കുവാനും സൂക്ഷിക്കുവാനും വേഗത്തിലും സൗകര്യത്തിലും എടുക്കുവാനും പര്യാപ്തമാകുന്ന രീതിയിൽ റെക്കോർഡ് റൂമിനാവശ്യമായ സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കണം.

5.8.3. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സജ്ജീകരണം (Front Office Arrangements)

(i) പഞ്ചായത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ സോഫ്റ്റ് വെയറുകളും സ്ഥാപിക്കാനും (അനുബന്ധം 5), കാര്യക്ഷമമായി പ്രവർത്തിപ്പിക്കുവാനും പര്യാപ്തമായ രീതിയിൽ കമ്പ്യൂട്ടറും അനുബന്ധ ഉപകരണങ്ങളും ഇന്റർനെറ്റും സജ്ജീകരിക്കണം.

(ii) 'സൂചിക' സോഫ്റ്റ് വെയർ (***Soochika* Software**) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് കമ്പ്യൂട്ടറിലും മെയിൻ ഓഫീസിലുള്ള എല്ലാ കമ്പ്യൂട്ടറുകളിലും ലിങ്ക് ചെയ്യണം.

(iii) വൈസ് പ്രസിഡന്റ്, സെക്രട്ടറി, ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സൂപ്പർവൈസർ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മോണിറ്ററിംഗ് അംഗങ്ങൾക്ക് നിരന്തര പരിശോധനയ്ക്ക് സാധ്യമാകത്തക്ക രീതിയിൽ 'സൂചിക' സോഫ്റ്റ് വെയർ സജ്ജീകരിക്കണം.

(iv) ചുവടെപ്പറയുന്നവ ലഭ്യമാക്കണം

(എ) പഞ്ചായത്തിന്റെ സ്ഥാപനങ്ങൾ, പഞ്ചായത്തിൽ സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന സർക്കാർ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ അഡ്രസ്സും ലഭ്യമാകുന്ന സേവനങ്ങളും അടങ്ങുന്ന ഇൻഫർമേഷൻ ഡയറക്ടറി.

(ബി) എല്ലാ ഫോറങ്ങളും, സ്റ്റേഷനറിയും, നിയമങ്ങളും, ചട്ടങ്ങളും, സർക്കാർ ഓർഡറുകളും, സർക്കുലറുകളും, പൗരാവകാശരേഖയും.

(സി) ജോലി ചംക്രമണം തീരുമാനിക്കുന്ന ഓഫീസ് ഓർഡറും, കർത്തവ്യ വിഭജനവും അടങ്ങുന്ന ഓർഡറും.

5.8.4. പൊതുജന സൗകര്യങ്ങളുടെ സജ്ജീകരണം

പൊതുജനങ്ങൾക്കായി ചുവടെപ്പറയുന്ന സൗകര്യങ്ങൾ പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിലും ഘടക സ്ഥാപനങ്ങളിലും സജ്ജീകരിക്കണം.

(i) ശാരീരിക വെല്ലുവിളികൾ നേരിടുന്നവർക്കുള്ള റാമ്പ്.

(ii) പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഇരിക്കുവാനും, എഴുതുവാനുമുള്ള സൗകര്യവും, സ്റ്റേഷനറിയും.

(iii) കുടിവെള്ളം, വായനാ കോർണർ, ടെലിവിഷൻ, തപാൽപ്പെട്ടി, പരാതിപ്പെട്ടി എന്നിവ.

(iv) പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഉപയോഗിക്കാനുള്ള മൂത്രപ്പുര.

(v) സ്ത്രീകൾക്ക് ഉപയോഗിക്കാനുള്ള പ്രത്യേക സൗകര്യങ്ങളോടുകൂടിയ മൂത്രപ്പുര.

(vi) മുലയൂട്ടുന്ന അമ്മക്കും കുഞ്ഞിനും സ്വകാര്യത ഉറപ്പുവരുത്തുന്ന പ്രത്യേക സൗകര്യം.

(vii) പ്രഥമ ശുശ്രൂഷാ കിറ്റ്.

(viii) ടച്ച് സ്ക്രീൻ (സേവനങ്ങളുടെ അവസ്ഥ അറിയാൻ).

(ix) ഇലക്ട്രോണിക് ടോക്കൺ സംവിധാനം (കൂടുതൽ അപേക്ഷകൾ വരുന്ന പഞ്ചായത്തുകളിൽ.

(x) അപേക്ഷ, കത്തുകൾ ഇവ ഓഫീസിലും ഘടക സ്ഥാപനങ്ങളിലും സ്വീകരിച്ചാൽ കൈപ്പറ്റു രസീത് കൊടുക്കാനുള്ള സംവിധാനം.

5.8.5. ബോർഡുകൾ

i. കേരള പഞ്ചായത്ത് രാജ് (പൗരാവകാശ രേഖ തയ്യാറാക്കൽ) ചട്ടങ്ങൾ, 2004 ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രകാരം പഞ്ചായത്തിന്റെ കാഴ്ചപ്പാടും ഗുണമേന്മാ നയവും ഉൾക്കൊണ്ട് തയ്യാറാക്കുന്ന പൗരാവകാശരേഖ പ്രദർശിപ്പിക്കുക.

ii. മീറ്റിംഗ് ബോർഡുകൾ (പഞ്ചായത്ത് മീറ്റിംഗ്, സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി മീറ്റിംഗ്, സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി മീറ്റിംഗ്, സ്റ്റാഫ് മീറ്റിംഗ്), ഗ്രാമസഭാ ബോർഡുകൾ എന്നിവയിൽ അടുത്ത മീറ്റിംഗ് തീയതി, അജണ്ട എന്നിവയും കഴിഞ്ഞ മീറ്റിംഗുകളുടെ തീരുമാനങ്ങളും ഹാജരും പ്രദർശിപ്പിക്കുക.

iii. ജനപ്രതിനിധികളുടേയും ജീവനക്കാരുടേയും ഹാജർ ബോർഡ് സ്ഥാപിക്കുക. എല്ലാ പ്രവൃത്തി ദിവസവും പുതുക്കി രാവിലെ 10.30 മണി മുതൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക.

iv. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിന്റെയും പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിന്റെയും ഘടക സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും പ്രവർത്തന സമയം പ്രദർശിപ്പിക്കുക.

v. വിജിലൻസ് ആന്റികറപ്ഷൻ ബോർഡ്, വിവരാവകാശ ബോർഡ്, ജനന-മരണ രജിസ്ട്രേഷൻ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ട്രൈബ്യൂണൽ, സർക്കാർ ഉത്തരവ് പ്രകാരമോ സർക്കുലർ പ്രകാരമോ സ്ഥാപിക്കേണ്ട ബോർഡുകൾ എന്നിവ ഭംഗിയായി തയ്യാറാക്കി പ്രദർശിപ്പിക്കുക.

vi. ഓഫീസിന്റെ ഭംഗി നിലനിർത്തിക്കൊണ്ട് എല്ലാവർക്കും വായിക്കാൻ ഉപയുക്തമാകുന്ന രീതിയിൽ ബോർഡുകൾ പ്രദർശിപ്പിക്കാൻ ഭരണസമിതിയും, കാലോചിതമാക്കാൻ സെക്രട്ടറിയും ക്വാളിറ്റി സർക്കിളും നേതൃത്വം ഏറ്റെടുക്കുക.

5.9.0. റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ് (Record Management)

i. റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റിലൂടെ പ്രമാണങ്ങളുടേയും (Documents) രേഖകളുടേയും (Records) പരിപാലനം ഉറപ്പുവരുത്തുക.

ii. പുതിയ ഉത്തരവുകളും ചട്ടങ്ങളും പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നാൽ പഴയവ ഒഴിവാക്കുക. അവ ഉപയോഗിക്കുന്നില്ലായെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക. എപ്പോൾ ആവശ്യപ്പെട്ടാലും വേഗത്തിൽ എടുക്കുവാൻ പാകത്തിന് അവ സജ്ജീകരിക്കുക.

iii. പ്രമാണങ്ങളും രേഖകളും എളുപ്പത്തിൽ കണ്ടെത്തുന്നതിനും സൂക്ഷിക്കുന്നതിനും ശാസ്ത്രീയമായ രീതിയിൽ (5 'S' ഫ്രെയിം വർക്ക് പ്രകാരം) റെക്കോർഡ് റൂം സജ്ജീകരിക്കുക.

iv. റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനം കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിന്:

(എ) 'റെക്കോർഡ് റൂം' ആവശ്യമായ ഷെൽഫുകൾ സഹിതം ക്രമീകരിക്കുക.

(ബി) റെക്കോർഡ് റൂമിന്റെ ചുമതല സെക്രട്ടറിയോട് നേരിട്ട് ഉത്തരവാദിത്തപ്പെടുത്തുന്ന വിധത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു ജീവനക്കാരന് രേഖാമൂലം നകുക.

(സി) റെക്കോർഡ് സൂക്ഷിപ്പ് നിശ്ചയിക്കുമ്പോൾ പരിഗണിക്കേണ്ട കാര്യങ്ങൾ അനുബന്ധം 4 ൽ 5'S' ഫ്രെയിം വർക്കിന്റെ ഭാഗമായി കൊടുത്തിരിക്കുന്നത് കാണുക.

5.10. ഇ-ഗവേർണൻസ് (e-Governance)

(i) ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളിൽ ഇ-ഗവേർണൻസ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലേക്കായി സർക്കാർ അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ പൂർണ്ണമായി വിന്യസിച്ച് പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുക. (അനുബന്ധം 5 കാണുക).

(ii) പ്രവർത്തനങ്ങൾ സുതാര്യമാക്കുന്നതിലേയ്ക്കായി കമ്മിറ്റികളുടെ തീയതി, അജണ്ട, മിനിട്സ് എന്നിവയും, ഗുണഭോക്തൃ പട്ടികയും 48 മണിക്കൂറിനകം പഞ്ചായത്ത് വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക.

5.11. മോണിറ്ററിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ – പദ്ധതി തയ്യാറാക്കൽ

(i) ഐ.എസ്.ഒ 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷനുവേണ്ടി തയ്യാറാക്കിയ കർമ്മ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കലും നിരന്തര പുരോഗതി വിലയിരുത്തലും ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മറ്റി നിർവ്വഹിക്കണം.

(ii) നടപ്പിലാക്കിയ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഗുണമേന്മ വിലയിരുത്തുന്നതിനും കൂടുതൽ ഗുണപരമാക്കുന്നതിനും ഉള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൊടുക്കേണ്ടത് സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റിയാണ്. ആയതിനാൽ തുടർ മോണിറ്ററിംഗിനായി സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി പദ്ധതി തയ്യാറാക്കേണ്ടതാണ്.

5.12. ഗുണമേന്മാ ഓഡിറ്റ് (**Quality Audit**)

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനം കാര്യക്ഷമമായി നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ടോ യെന്നും ഐ.എസ്.ഒ 9001 : 2008 മാർഗ്ഗരേഖ പ്രകാരമുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളും നടപടിക്രമ ങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടോയെന്നും ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ പ്രകാരം ഗുണമേന്മാ സംവിധാനത്തിന് വേണ്ട ഘടകങ്ങൾ അനുസരിച്ചാണോയെന്നും ഉള്ള വിലയിരുത്തലാണ് ഗുണമേന്മാ ഓഡിറ്റ് (Quality Audit). ഗുണമേന്മാ ഓഡിറ്റ് ചുവടെപ്പറയുന്ന വ്യത്യസ്ത ഘട്ടങ്ങളിൽ നിർവ്വഹിക്കണം.

5.12.1. ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് (**First Party Audit**)

പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ നിരന്തരമുള്ള പുരോഗതി വിലയിരുത്തൽ ഓഡിറ്റ് **(ഭരണസമിതി വില യിരുത്തൽ)** പഞ്ചായത്ത് നിർവ്വഹിക്കണം.

5.12.2. ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് (**Internal Audit**)

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് കൃത്യമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് പഞ്ചായത്ത് നിശ്ചയി ക്കുന്ന രണ്ടോ മൂന്നോ ജീവനക്കാരെകൊണ്ട് ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് നിർവ്വഹിക്കണം.

5.12.3. മൂന്നാംകക്ഷി ഓഡിറ്റ് (**Third Party Audit**)

(i) ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റും ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റും കഴിഞ്ഞതിന് ശേഷം ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിക്കുന്നതിനുവേണ്ടി അംഗീകൃത സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയെ ചുമതലപ്പെടുത്തണം.

(ii) അംഗീകൃത സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡി ലീഡ് ഓഡിറ്റർ മുഖാന്തിരം മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് നിർവ്വഹിക്കുന്നതാണ്.

5.13. ഐ.എസ്.ഒ. 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ

5.13.1. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ (**Certification**)

(i) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷനുവേണ്ടി ഒരു സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയെ (**Certification Body**) നിയോഗിച്ച് മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് നടത്തണം.

(ii) മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് തൃപ്തികരമായാൽ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയിൽ നിന്നും ഐ.എസ്.ഒ 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിക്കും.

(iii) സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിന്റെ ബോർഡിലും, ലെറ്റർ ഹെഡ്ഡിലും, വെബ്സൈറ്റിലും ''ഐ.എസ്.ഒ 9001: 2008 സർട്ടിഫൈഡ്'' എന്നു രേഖ പ്പെടുത്തണം.

5.13.2. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസ് (Certification Bodies)

(i) ക്വാളിറ്റി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ (ക്യു.സി.ഐ.) യുടെ കീഴിലുള്ള നാഷനൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ ബോർഡ് ഫോർ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസ് (NABCB) ന്റെ അംഗീകാരമുള്ള സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയിലാണ് ഐ.എസ്.ഒ 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷനു വേണ്ടി അപേക്ഷിക്കേണ്ടത്.

(ii) അംഗീകൃത സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡികളുടെ പട്ടിക ക്യു.സി.ഐ.യുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

(iii) സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡി (ലീഡ് ഓഡിറ്ററുടെ സഹായത്തോടെ) മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് നടത്തുന്നതാണ്.

(iv) പ്രോക്യൂർമെന്റ് മാന്വലിലെ നടപടികൾ പാലിച്ചുകൊണ്ടായിരിക്കണം സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയെ തെരഞ്ഞെടുക്കേണ്ടത്.

(v) സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയ്ക്കുള്ള ഫീസ് (എല്ലാ ചെലവും ഉൾപ്പെടെ) 50,000 (അമ്പതിനായിരം മാത്രം) രൂപയിൽ അധീകരിക്കാൻ പാടില്ല.

5.14. നിരന്തര വിലയിരുത്തലും സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കലും (Continuous Monitoring and Renewal of Certificate)

ഐ.എസ്.ഒ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ 3 വർഷത്തേക്കാണ് ലഭിക്കുന്നത്. ഓരോ മൂന്ന് വർഷത്തെ ഇടവേളയിൽ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കേണ്ടതുണ്ട്. പ്രസ്തുത വേളകളിൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് തുടരുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തണം. ആയതിനാൽ:

(i) ഭരണസമിതി നിരന്തര വിലയിരുത്തൽ നടത്തണം.

(ii) ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് വർഷത്തിൽ രണ്ടു തവണ നടത്തണം.

(iii) സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടിക്കഴിഞ്ഞാലും ഓരോ വർഷവും 'സർവിലൻസ് ഓഡിറ്റ്' (Surveillance Audit) നടത്തി ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പുവരുത്തണം. ആയതിലേക്ക് കൺസൾട്ടന്റിന്റെ സേവനം വിനിയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

5.15. നിരന്തര പരിശീലനങ്ങൾ (Continuous Training)

(i) ജീവനക്കാരുടേയും ജനപ്രതിനിധികളുടേയും കാര്യപ്രാപ്തി വികസനത്തിനായി നിരന്തര പരിശീലനങ്ങൾ (മാസത്തിൽ ഒരെണ്ണമെങ്കിലും) പഞ്ചായത്ത് നടത്തേണ്ടതാണ്.

(ii) നിരന്തര പരിശീലനത്തിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിനാണ്.

(iii) പരിശീലനത്തിന്റെ രേഖകൾ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതും ഫലപ്രാപ്തി വിലയിരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

(iv) നിരന്തര പരിശീലനങ്ങൾ ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി മോണിറ്റർ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

5.16. ഗുണനിലവാരം – തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ (Continuous Improvement)

(i) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിജയം തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ പരിശ്രമമാണ്. നിരന്തര മോണിറ്ററിംഗിനൊപ്പം സേവനത്തിനെടുക്കുന്ന സമയപരിധി ഓരോ പൗരാവകാശരേഖ പുതുക്കൽ വേളയിലും കുറച്ചുകൊണ്ടുവരേണ്ടതാണ്.

(ii) പഞ്ചായത്തിന്റെ സ്ഥാപനങ്ങളിലേയ്ക്കും (അംഗൻവാടി, പബ്ലിക് ഹെൽത്ത്സെന്റർ, സ്കൂളുകൾ........ മുതലായവ) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് ഘട്ടം ഘട്ടമായി നടപ്പിലാക്കി ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 കരസ്ഥമാക്കേണ്ടതാണ്.

(iii) പഞ്ചായത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവിധ ജോലികൾ ചെയ്യാനുള്ള ജീവനക്കാരുടെ കാര്യപ്രാപ്തി നിരന്തരം ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.

(iv) സേവനങ്ങൾക്കായി പഞ്ചായത്തിൽ വരുന്ന പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്ന് പ്രതികരണ ഫോറങ്ങൾ ശേഖരിക്കുകയും, എല്ലാ മാസവും വിശകലനം ചെയ്ത റിപ്പോർട്ട്, പരിഹാര നടപടികൾ സഹിതം, ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി മുമ്പാകെ ജൂനിയർ സൂപ്രണ്ട്/ഹെഡ്ക്ലാർക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. റിപ്പോർട്ട് ധനകാര്യസ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി ചർച്ച ചെയ്ത് നിർദ്ദേശങ്ങൾ രൂപീകരിക്കേണ്ടതും തൊട്ടടുത്ത ഭരണ സമിതി യോഗത്തിൽ തീരുമാനങ്ങൾക്കായി സമർപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്.

(v) വിശകലന റിപ്പോർട്ട്, പരിഹാര നടപടി, സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ ഭരണസമിതി ചർച്ചചെയ്ത് പരിഹാര നടപടികൾ തീരുമാനിച്ച് സമയബന്ധിതമായി നടപ്പിലാക്കേണ്ടതാണ്.

(vi) വിശകലന റിപ്പോർട്ടുകൾ, പരിഹാരനടപടികൾ, അവയിന്മേലുള്ള തുടർ നടപടികൾ എന്നിവ ആറ് മാസത്തിലൊരിക്കൽ ക്രോഡീകരിച്ച് റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കി ഭരണസമിതി ചർച്ച ചെയ്യേണ്ടതും, ഈ റിപ്പോർട്ട് ഗ്രാമസഭകളുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കായി സമർപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്.

(vii) മേൽ ഖണ്ഡിക (v) പ്രകാരം തയ്യാറാക്കിയ റിപ്പോർട്ട് ഗ്രാമസഭ ചർച്ച ചെയ്തശേഷം ലഭിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിലും ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയിലും ചർച്ച ചെയ്യേണ്ടതും, ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി ആയതിന്മേൽ തീരുമാനം കൈകൊണ്ട് പഞ്ചായത്ത് ഭരണസമിതിയ്ക്ക് മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്.

(viii) ഭരണസമിതി മേൽ സൂചിപ്പിച്ച റിപ്പോർട്ടും ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി നിർദ്ദേശങ്ങളും ചർച്ച ചെയ്ത് തുടർ നടപടികൾക്കായി ഉചിതമായ തീരുമാനം കൈകൊള്ളേണ്ടതാണ്.

(ix) അർദ്ധ വാർഷികമായി തയ്യാറാക്കുന്ന റിപ്പോർട്ടുകളും തുടർ നടപടികളും ക്രോഡീകരിച്ച് ആയത് പദ്ധതിരേഖയുടെ ഭാഗമായി ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

6.0. പ്രോജക്ട് തയ്യാറാക്കൽ

(i) തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖ പ്രകാരമുള്ള നടപടികൾ പാലിച്ചുകൊണ്ടാണ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള പ്രോജക്ട് തയ്യാറാക്കേണ്ടത്. പ്രോജക്ടിനുള്ള കോഡ് ഐ.കെ.എം. നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

(ii) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടാനുദ്ദേശിക്കുന്ന വർഷത്തെ പ്രതീക്ഷിത ചെലവ് അനുബന്ധം 6 ൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.

(iii) ഐ.എസ്.ഒ. ലഭിച്ച് 3 വർഷത്തിനുശേഷം പുതുക്കേണ്ടതിനാൽ രണ്ടാം വർഷവും മൂന്നാം വർഷവും കൺസൾട്ടന്റിന്റെ സഹായത്തോടെ സർവീലൻസ് ഓഡിറ്റ് (Surveillance Audit) നടത്തി ഗുണനിലവാര സംവിധാനം ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.

(iv) ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കുന്നതിനും സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയെ നിയോഗിക്കുന്നതിനും പ്രത്യേകം ടെണ്ടർ ക്ഷണിക്കേണ്ടതാണ്.

(v) ടെണ്ടറിലൂടെ തെരഞ്ഞെടുക്കപ്പെടുന്ന ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റുമായി സേവന വ്യവസ്ഥകൾ സംബന്ധിച്ച കരാറിൽ ഏർപ്പെടേണ്ടതാണ്.

(vi) പ്രോജക്ട് പരമാവധി 4 മാസം കൊണ്ട് പൂർത്തീകരിക്കാവുന്നതാണ്.

....

അനുബന്ധം

അനുബന്ധം 1 :
പൗര സർവ്വേ (Citizen Survey)

i. ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതീക്ഷകളും പൗരസർവ്വേയിലൂടെ ആരായാം.

ii. പൗരസർവ്വേയിലൂടെ വികസന-സേവന പ്രവർത്തനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമവും ഫലപ്രദവും ആക്കുന്നതിന് ജനങ്ങളുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വരൂപിക്കാം.

iii. പദ്ധതികളും പ്രവർത്തനങ്ങളും രൂപകല്പന ചെയ്യുമ്പോൾ ജനങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷ കൾക്ക് ഉപരിയായി ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്താൻ പൗരസർവ്വേകൾ സഹായിക്കും.

iv. ഗ്രാമസഭ നടക്കുമ്പോഴോ, പൊതുജനങ്ങൾ പഞ്ചായത്തിൽ സേവനത്തിനായി വരു മ്പോഴോ ഒരു ചോദ്യാവലി ഉപയോഗിച്ച് പൗരസർവ്വേ നടത്താവുന്നതാണ്.

അനുബന്ധം 2 :

ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ (QC - Quality Circle)

i. ജോലി സംബന്ധമായ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും പരസ്പര സഹകരണത്തോടെ ഉത്തരവാദിത്ത നിർവ്വഹണം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും ഉള്ള ജീവനക്കാരുടെ കൂട്ടായ്മയാണ് 'ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ'.

ii. ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങൾ:

(എ) ജീവനക്കാരിൽ ഉത്തരവാദിത്തബോധം വളർത്തുക

(ബി) സൗഹൃദ അന്തരീക്ഷം സൃഷ്ടിക്കുക

(സി) നിരന്തര വിശകലനം നടത്തുക

(ഡി) പരിശീലനങ്ങൾ ആസൂത്രണം ചെയ്ത് നടപ്പിലാക്കുക

(ഇ) നൂതന ആശയങ്ങൾ രൂപീകരിക്കുക

(എഫ്) ജനാധിപത്യ പ്രക്രിയയിലൂടെ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുക.

iii. ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ രൂപീകരണ ചുമതല അസി. സെക്രട്ടറിയ്ക്കാണ്. ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ അജണ്ട, മിനിറ്റ്സ്, അതിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ മേൽനോട്ടം ധനകാര്യസ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ ചുമതലയാണ്.

iv. ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിന്റെ സുഗമമായ പ്രവർത്തനത്തിനുള്ള തന്ത്രങ്ങൾ ആവിഷ്കരിക്കുക; പ്രശ്നങ്ങൾ, പ്രതിബന്ധങ്ങൾ, കുറവുകൾ എന്നിവ പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുക; ജീവനക്കാരുടെ തലത്തിൽ കഴിയാത്ത കാര്യങ്ങൾ ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയിലൂടെ പഞ്ചായത്ത് സമിതിയിൽ അവതരിപ്പിച്ച് പരിഹാരം കാണുക എന്നിവയാണ് ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിന്റെ പ്രധാന ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ.

v. ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിന്റെ പ്രവർത്തനം, ഘടന, മോണിറ്ററിംഗ്, വിലയിരുത്തൽ, സ്ഥായിയായ നിലനില്പ് എന്നിവ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന മാർഗ്ഗരേഖ ജീവനക്കാരുടെ ആദ്യ യോഗത്തിൽ തന്നെ തയ്യാറാക്കാനുള്ള നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളണം.

vi. മാർഗരേഖ അതതു ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകൾ പങ്കാളിത്ത രീതിയിൽ തയ്യാറാക്കേണ്ടതാണ്. തയ്യാറാക്കുമ്പോൾ താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ പരിഗണിക്കണം.

1) അംഗങ്ങളെ തിരഞ്ഞെടുക്കുമ്പോൾ എല്ലാ വിഭാഗം ജീവനക്കാർക്കും പ്രാതിനിധ്യം നൽകാൻ.

2) ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിന്റെ അംഗസംഖ്യ ശരാശരി 5 പേരാകാം. ആകെ അംഗങ്ങളിൽ രണ്ടോ മൂന്നോ പേർ മൂന്നുമാസ കാലാവധി കഴിയുമ്പോൾ മാറിക്കൊണ്ടിരിക്കണം. തുടർച്ചയായി മൂന്നു മാസത്തിൽ കൂടുതൽ ഒരു ജീവനക്കാരും ക്വാളിറ്റി കൺട്രോൾ സർക്കിൾ അംഗമാകാൻ പാടില്ല.

3) ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ പ്രവർത്തിക്കേണ്ടത് തസ്തികകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലല്ല, വ്യക്തിഗത അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കണം.

4) ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിന് തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ഒരു കൺവീനർ ഉണ്ടായിരിക്കണം. കൺവീനറുടെ കാലാവധി രണ്ടു മാസമായിരിക്കും.

5) ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ 15 ദിവസത്തിലൊരിക്കൽ യോഗം ചേരണം. (ഒരു മാസത്തിലെ 15-ാം തിയതി യ്ക്ക് മുൻപുള്ള പ്രവർത്തി ദിവസവും, 30-ാം തിയതി യ്ക്ക് മുൻപുള്ള പ്രവർത്തി ദിവസവും).

6) യോഗത്തിന്റെ അജണ്ട–:

(i) കഴിഞ്ഞ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പൊതുകാര്യങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള വിശകലനം.

(ii) ജോലികൾ കുടിശ്ശികയില്ലായെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.

(iii) പരാതി പരിഹാരം.

(iv) ജീവനക്കാരുടെ കാര്യപ്രാപ്തി വികസനം.

(v) ജീവനക്കാർക്ക് ആവശ്യമായ പരിശീലനങ്ങൾ (മാസത്തിൽ ഒന്നെങ്കിലും ആസൂത്രണം ചെയ്യുക).

(vi) നൂതന ആശയങ്ങൾ.

(vii) കാര്യക്ഷമമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നവരെ അഭിനന്ദിക്കൽ.

അനുബന്ധം 3.1 :

ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിന്റെ മുഖ്യ പ്രവർത്തനങ്ങൾ, ഫീസ്, പരിധി, ഭൗതിക നേട്ടം

നമ്പർ	മുഖ്യ പ്രവർത്തനങ്ങൾ	സമയ ദൈർഘ്യം (ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മനുഷ്യ ദിനം)	ഫീസ് - പരമാവധി തുക (രൂപ)	ഫീസ് നൽകുന്നതിന് പരിഗണിക്കേണ്ട ഭൗതിക നേട്ടം
1	പൗരസർവ്വേ ചോദ്യാവലി	2	6000	ചോദ്യാവലി
2	പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കൽ	3	9000	പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട്
3	ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിന്റെയും, മെയിൻ ഓഫീസിന്റെയും അവസ്ഥാ വിശകലനം	2	6000	അവസ്ഥാ വിശകലന റിപ്പോർട്ട്
4	ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം-പരിശീലനം	1	3000	ഗുണമേന്മാ നയവും, ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങളും
5	ടി.ക്യൂ.എം കർമ്മപരിപാടി-ശില്പശാല	1	3000	കർമ്മപരിപാടി
6	ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ തയ്യാറാക്കൽ-ശില്പശാല	1	3000	ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ (മലയാളം)
7	ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ (മലയാളം)	1	3000	ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ (മലയാളം)
8	ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ (ഇംഗ്ലീഷ്)	1	3000	ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ (ഇംഗ്ലീഷ്)
9	പരിശീലനങ്ങൾ: i. ആശയസ്വാംശീകരണം ii. പശ്ചാത്തല സൗകര്യം ഒരുക്കുന്നതിനുള്ള പരിശീലനം iii. 5 'എസ്' ഫ്രെയിം വർക്ക് iv. ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് v. ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്	 1 1/2 1/2 1/2 1	 3000 1500 1500 1500 1500	 റിപ്പോർട്ട്-ഹാജറുൾപ്പെടെ റിപ്പോർട്ട്-ഹാജറുൾപ്പെടെ റിപ്പോർട്ട്-ഹാജറുൾപ്പെടെ റിപ്പോർട്ട്-ഹാജറുൾപ്പെടെ റിപ്പോർട്ട്-ഹാജറുൾപ്പെടെ
10	ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ രൂപീകരണം, മാർഗ്ഗരേഖ തയ്യാറാക്കൽ-ശില്പശാല	1/2	1500	കർമ്മപരിപാടി, ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ റിപ്പോർട്ട്-ഹാജറുൾപ്പെടെ
11.	ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്- ആസൂത്രണവും, ഫോർമാറ്റ് തയ്യാറാക്കലും-ശില്പശാല	1	3000	കർപരിപാടി, റിപ്പോർട്ട്-ഹാജറുൾപ്പെടെ
12	തുടർ മോണിറ്ററിംഗിനും, വിലയിരുത്തലും കർമ്മപരിപാടി - ശില്പശാല	1	3000	കർമ്മപരിപാടി റിപ്പോർട്ട്-ഹാജറുൾപ്പെടെ
13	ചില്ലറ ചിലവുകൾ		7500	
	ആകെ	**18**	**58500**	

1) അംഗങ്ങളെ തിരഞ്ഞെടുക്കുമ്പോൾ എല്ലാ വിഭാഗം ജീവനക്കാർക്കും പ്രാതിനിധ്യം നൽകാൻ.

2) ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിന്റെ അംഗസംഖ്യ ശരാശരി 5 പേരാകാം. ആകെ അംഗങ്ങളിൽ രണ്ടോ മൂന്നോ പേർ മൂന്നുമാസ കാലാവധി കഴിയുമ്പോൾ മാറിക്കൊണ്ടിരിക്കണം. തുടർച്ചയായി മൂന്നു മാസത്തിൽ കൂടുതൽ ഒരു ജീവനക്കാരും ക്വാളിറ്റി കൺട്രോൾ സർക്കിൾ അംഗമാകാൻ പാടില്ല.

3) ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ പ്രവർത്തിക്കേണ്ടത് തസ്തികകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലല്ല, വ്യക്തിഗത അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കണം.

4) ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിന് തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ഒരു കൺവീനർ ഉണ്ടായിരിക്കണം. കൺവീനറുടെ കാലാവധി രണ്ടു മാസമായിരിക്കും.

5) ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ 15 ദിവസത്തിലൊരിക്കൽ യോഗം ചേരണം. (ഒരു മാസത്തിലെ 15-ാം തിയതി യ്ക്ക് മുൻപുള്ള പ്രവർത്തി ദിവസവും, 30-ാം തിയതി യ്ക്ക് മുൻപുള്ള പ്രവർത്തി ദിവസവും).

6) യോഗത്തിന്റെ അജണ്ട-:

(i) കഴിഞ്ഞ 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പൊതുകാര്യങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള വിശകലനം.

(ii) ജോലികൾ കുടിശ്ശികയില്ലായെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.

(iii) പരാതി പരിഹാരം.

(iv) ജീവനക്കാരുടെ കാര്യപ്രാപ്തി വികസനം.

(v) ജീവനക്കാർക്ക് ആവശ്യമായ പരിശീലനങ്ങൾ (മാസത്തിൽ ഒന്നെങ്കിലും ആസൂത്രണം ചെയ്യുക).

(vi) നൂതന ആശയങ്ങൾ.

(vii) കാര്യക്ഷമമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നവരെ അഭിനന്ദിക്കൽ.

അനുബന്ധം 3.2 :
ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റ് നൽകേണ്ട പരിശീലനങ്ങൾ

ക്രമ നമ്പർ	പരിശീലന വിഷയം	ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ സമയ ദൈർഘ്യം	പരിശീലന പങ്കാളികൾ
1.	പൗരസർവ്വേ നിർവ്വഹണം - ചോദ്യാവലി	2 മണിക്കൂർ	ജനപ്രതിനിധികൾ
2.	• ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് അവസ്ഥാ വിശകലനം • നവീകരണ സാധ്യതകൾ • കർമ്മപരിപാടി	2 ദിവസം	ജീവനക്കാർ, സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി
3.	ഗുണമേന്മാ നയരൂപീകരണം	1 ദിവസം	ജീവനക്കാരും ജനപ്രതിനിധികളും
4.	TQM കർമ്മപരിപാടി ശില്പശാല	1 ദിവസം	ജീവനക്കാരും ജനപ്രതിനിധികളും
5.	ക്വാളിറ്റി മാന്വൽ തയ്യാറാക്കൽ - ശില്പശാല	1 ദിവസം	ജീവനക്കാരും ജനപ്രതിനിധികളും
6.	TQM, ISO 9001:2008 ആശയസ്വാംശീകരണം	5 മണിക്കൂർ	ജീവനക്കാരും ജനപ്രതിനിധികളും
7.	പശ്ചാത്തല സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കൽ സാധ്യതകൾ	2 മണിക്കൂർ	ജീവനക്കാരും ജനപ്രതിനിധികളും
8.	നല്ല ഓഫീസ് പരിചരണം (5 'എസ്' ഫ്രെയിം വർക്ക്)	3 മണിക്കൂർ	ജീവനക്കാർ
9.	ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ്	3 മണിക്കൂർ	ജനപ്രതിനിധികളും സെക്രട്ടറിയും
10.	ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്	5 മണിക്കൂർ	ജീവനക്കാർ
11.	ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ - മാർഗ്ഗരേഖ - പരിശീലന കലണ്ടർ	3 മണിക്കൂർ	ജീവനക്കാർ
12.	ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കൽ	5 മണിക്കൂർ	ജീവനക്കാർ
13.	തുടർ മോണിറ്ററിംഗ്, വിലയിരുത്തൽ കർമ്മപദ്ധതി	3 മണിക്കൂർ	ജീവനക്കാർ, ജനപ്രതിനിധികൾ

അനുബന്ധം 4 :
5 'S' ഫ്രെയിം വർക്ക് (5 'S' Framework)

ചിട്ടയും, വൃത്തിയും, കാര്യക്ഷമതയുമുള്ള ഓഫീസ് പ്രവർത്തനത്തിനും നല്ല തൊഴിൽ സംസ്കാരത്തിനും 5 'S' ഫ്രെയിം വർക്ക് അനുവർത്തിക്കാവുന്നതാണ്.

1. തരംതിരിക്കൽ (SORT)

"എന്ത്, ഏതളവിൽ, എവിടെ, എപ്പോൾ, എങ്ങനെ" ആവശ്യമുണ്ട് എന്ന തരത്തിലുള്ള തരം തിരിക്കൽ ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം കൂടുതൽ സുഗമമാകും. തരംതിരിച്ച് ആവശ്യമില്ലാത്തവ ജോലി സ്ഥലത്തു നിന്നും ഒഴിവാക്കുക.

ആവശ്യമുള്ളവ	ആവശ്യമില്ലാത്തവ
• എപ്പോഴും ആവശ്യമുള്ളവ	• ഒട്ടുംതന്നെ ആവശ്യമില്ലാത്തവ
• ചിലപ്പോൾ മാത്രം ആവശ്യമുള്ളവ	• ആവശ്യമില്ല, പക്ഷെ വേണ്ടി വന്നേക്കാം
• വിരളമായി ആവശ്യമുള്ളവ	• ആസൂത്രിതമായി കളയേണ്ട വസ്തുക്കൾ

2. ക്രമീകരണം (SET)

ആവശ്യമുള്ളവയുടെ ക്രമം അനുസരിച്ച് വേഗത്തിൽ എടുക്കാൻ സൗകര്യപ്രദമായ രീതിയിൽ തരം തിരിക്കുക. ഏതു വസ്തുവിനും അതിന്റേതായ സ്ഥാനം ഉണ്ടാകണം. എല്ലാ വസ്തുക്കളും അതിന്റേതായ സ്ഥാനത്ത് തന്നെ ഉണ്ടാകും എന്നും ഉറപ്പു വരുത്തുക. കാഴ്ചയിൽ തന്നെ സാധനങ്ങളുടെ സ്ഥാനവും ക്രമവും മനസിലാകത്തക്ക വിധത്തിൽ ചിത്രീകരിക്കുക. ഒരോ വസ്തുവും അതിനായി നിർദ്ദേശിച്ച സ്ഥാനത്തു മാത്രം വയ്ക്കാൻ കഴിയുന്ന രീതിയിലായിരിക്കണം സജ്ജീകരണങ്ങൾ ക്രമീകരിക്കേണ്ടത്.

3. തിളക്കം (SHINE)

മറ്റുള്ളവർ ശ്രദ്ധിക്കാത്തിടങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ഭാഗവും ശുചിയാക്കണം, ഭംഗിയാക്കണം. കാഴ്ചയുടെ കൗതുകമല്ല, ഫലപ്രാപ്തി കൂടി ആശ്രയിച്ചുവേണം ഭംഗി വിലയിരുത്തപ്പെടേണ്ടത്. ജോലി സ്ഥലം ശുചിയാക്കുന്നത് എല്ലാവരുടേയും ഉത്തരവാദിത്തമാണ്. സ്ഥലം തിരിച്ച് ഉത്തരവാദിത്തം ഏല്പിക്കുകയും ദിവസവും 5 മിനിറ്റ് ശുചീകരണ പ്രവർത്തിയ്ക്കുവേണ്ടി മാറ്റി വെയ്ക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

4. നിലവാര നിർണ്ണയം (STANDARDISE)

ആദ്യത്തെ 3'S'കളും നടപ്പാക്കുകവഴി ലഭ്യമാകുന്ന അവസ്ഥയ്ക്ക് സ്ഥിരത ഉണ്ടാക്കാനാവശ്യമായ രീതികൾക്കും സമ്പ്രദായങ്ങൾക്കും നിലവാരം നിർണ്ണയിക്കുകയാണ് ഈ ഘട്ടത്തിൽ ചെയ്യേണ്ടത്. പഴയ അവസ്ഥയിലേയ്ക്ക് തിരിച്ചുപോകാതെ ആദ്യത്തെ 3'S'ന്റേയും സമന്വയം ഉറപ്പാക്കണം.

5. സ്ഥിരത (SUSTAIN)

5 'S' ഒരു ശീലമാക്കുക. ജീവനക്കാരിൽ അച്ചടക്കത്തിന്റേയും സ്വഭാവത്തിന്റേയും ഭാഗമായി 5 'S' മാറ്റുക എന്നതാണ് ഇവിടെ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്.

റെക്കോർഡ് സൂക്ഷിപ്പ് നിശ്ചയിക്കുമ്പോൾ പരിഗണിക്കേണ്ടേ കാര്യങ്ങൾ
(എ) ദൈനംദിന പ്രവർത്തനത്തിന് അനിവാര്യമല്ലാത്ത രേഖകളും രജിസ്റ്ററുകളും റെക്കോർഡ് റൂമിൽ സൂക്ഷിക്കണം. (ബി) റെക്കോർഡ് റൂമിൽ സൂക്ഷിക്കുന്ന മുഴുവൻ രേഖകളുടെയും വിവരം തരംതിരിച്ച് ലേബൽ പതിച്ച് പട്ടികകളായി തയ്യാറാക്കണം. പട്ടികയുടെ പകർപ്പുകൾ ആവശ്യാനുസരണം (സോഫ്റ്റ് കോപ്പിയോ, ഹാർഡ് കോപ്പിയോ) ലഭ്യമാക്കണം. (സി) ഓരോ ഇനം റെക്കോർഡുകളും പ്രത്യേകം വേർതിരിച്ച് സൂക്ഷിക്കണം. അവയിലേതിൽ നിന്നും ആവശ്യം വേണ്ടത് മാത്രമായി അനായാസം തിരിച്ചെടുക്കാവുന്നവിധം ആകണം ഷെൽഫുകൾ/അലമാരകൾ ക്രമീകരിക്കേണ്ടത്. റെക്കോർഡുകൾ എടുത്തു കഴിഞ്ഞാൽ അവ വേഗത്തിൽ തിരിച്ചറിയാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിലാവണം അലമാരയിൽ/ഷെൽഫിൽ അടക്കി വെക്കേണ്ടത്. (ഡി) റെക്കോർഡ് റൂമിൽ ലഭ്യമായ രേഖകൾ പരസഹായമില്ലാതെ കണ്ടെത്തുന്നതിന് കഴിയുന്ന വിധത്തിൽ ആകണം പട്ടികകൾ തയ്യാറാക്കേണ്ടതും ലേബലുകൾ ക്രമീകരിക്കേണ്ടതും. (ഇ) റെക്കോർഡ് റൂമിൽ നിന്നും രേഖകൾ നൽകുന്നതിൽ വിശദാംശങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഉചിതമായ വിധത്തിലുള്ള ഒരു രജിസ്റ്റർ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. കേരള പഞ്ചായത്ത് രാജ് (റെക്കോർഡുകളുടെ സൂക്ഷിപ്പും പകർപ്പ് നൽകലും) ചട്ടങ്ങൾ, 1998 നിഷ്കർഷിക്കുന്ന രജിസ്റ്ററും ക്രമീകരിക്കേണ്ടതാണ്. (എഫ്) വിതരണ രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്താതെ റെക്കോർഡ് റൂമിൽ നിന്നും രേഖകൾ പുറത്തുപോകുവാനോ തിരികെ വെക്കുവാനോ പാടില്ല. (ജി) പകർപ്പുകൾ നൽകുന്നതിന് കേരള പഞ്ചായത്ത് രാജ് (റെക്കോർഡുകളുടെ സൂക്ഷിപ്പും പകർപ്പ് നൽകലും) ചട്ടങ്ങൾ, 1998 ൽ നിഷ്കർഷിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

അനുബന്ധം 5:

തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കായി സർക്കാർ അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ

തദ്ദേശഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ വിവിധ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സുഗമമാക്കാൻ ഇൻഫർമേഷൻ കേരളാ മിഷൻ വികസിപ്പിച്ചെടുത്തതും സർക്കാർ അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ളതുമായ സോഫ്റ്റ് വെയറുകളും അവയുടെ ഉപയോഗവും ചുവടെ കൊടുക്കുന്നു.

ക്ര.നം.	സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ	ഉപയോഗം
1	സുലേഖ	പദ്ധതി രൂപീകരണം, അംഗീകാരം, നിർവ്വഹണം, പുരോഗതി വിലയിരുത്തൽ
2	സേവന (സിവിൽ രജിസ്ട്രേഷൻ)	ജനന/മരണ/വിവാഹ രജിസ്ട്രേഷനുകൾ നടത്തുന്നതിനും സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ നൽകുന്നതിനും
3	സേവന (പെൻഷൻ)	സാമൂഹ്യ സുരക്ഷാ പെൻഷനുകൾ, വിവിധ സാമൂഹ്യ സുരക്ഷാ പദ്ധതികൾ എന്നിവ വഴി അവശ വിഭാഗത്തിനു സഹായം എത്തിക്കുന്നതിന്.
4	സഞ്ചിത	പഞ്ചായത്ത് രാജ് – മുനിസിപ്പൽ നിയമങ്ങൾ, സർക്കാർ ഉത്തരവുകൾ എന്നിവ യടങ്ങിയ ഇലക്ട്രോണിക് വിജ്ഞാന കോശം.
5	സഞ്ചയ	വസ്തു നികുതി, തൊഴിൽ നികുതി, ഡി & ഒ, പി.എഫ്.എ ലൈസൻസ്, റെന്റ് ഓൺ ലാന്റ് & ബിൽഡിംഗ് തുടങ്ങിയ റവന്യു സംവിധാനം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന്.
6	സചിത്ര	തദ്ദേശഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ആസ്തി രജിസ്റ്റർ.
7	സാംഖ്യ	അക്രൂവൽ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള ഡബ്ബിൾ എൻട്രി അക്കൗണ്ടിംഗ്.
8	സ്ഥാപന	ജീവനക്കാരുടെ സേവന–വേതന വിവരങ്ങൾ.
9	സൂചിക	തദ്ദേശസ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്
10	സുഗമ	പൊതുമരാമത്ത് പ്രവൃത്തികളുടെ എസ്റ്റിമേറ്റ് തയ്യാറാക്കുന്നതിന്.
11	സങ്കേതം	കെട്ടിട നിർമ്മാണ പെർമിറ്റ് അനുവദിക്കുന്നതിന്.
12	സകർമ്മ	പഞ്ചായത്ത്/നഗരസഭ കമ്മിറ്റി, സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി, സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി തുടങ്ങിയ ഔദ്യോഗിക കമ്മിറ്റി തീരുമാനങ്ങൾക്കുള്ള വിവര വിനിമയ പാക്കേജ്.
13	സംവേദിത	തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് ലഭ്യമാക്കുന്നതിന്.
14	സുജല	കുടിവെള്ളക്കരം, മീറ്റർ റീഡിംഗ് തുടങ്ങിയ കാര്യങ്ങൾ

അനുബന്ധം 6 :

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടാനുദ്ദേശിക്കുന്ന വർഷത്തെ പ്രതീക്ഷിത ചെലവ്

	പ്രവർത്തനങ്ങൾ	**പ്രതീക്ഷിത ചെലവ് (തുക രൂപ)***
1	ഐ.എസ്.ഒ കൺസൾട്ടന്റിന്റെ ഫീസ്	പരമാവധി 60,000 (അറുപതിനായിരം) രൂപ
2	ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയുടെ ഫീസ്	പരമാവധി 50,000 (അമ്പതിനായിരം) രൂപ.
3	പൗരസമൂഹ സർവ്വേ നടത്താനും, റിപ്പോർട്ട് പ്രസിദ്ധീകരിക്കാനുമുള്ള ചെലവ്.	ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിൽ (സാമ്പിൾ, വിവരശേഖരണരീതി എന്നിവയ്ക്ക് അനുസരിച്ച് മാറ്റം വരും)
4	പശ്ചാത്തല സൗകര്യങ്ങളും, കമ്പ്യൂട്ടർ സംവിധാനവും	ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിലെ സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച്.
5	റെക്കോർഡ് റൂം പ്രമാണങ്ങളും രേഖകളും ഡിജിറ്റലൈസ് ചെയ്യുന്നെങ്കിൽ	ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിലെ സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച്.
6	ബോധവൽക്കരണ പരിപാടികളും തുടർ പരിശീലന പരിപാടികളും	ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിലെ സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച്.
7	സർവീലൻസ് ഓഡിറ്റിന് കൺസൾട്ടന്റിന്റെ സഹായം ** ലഭ്യമാക്കുന്നതിന്	പരമാവധി 10,000 (പതിനായിരം)രൂപ
8	സർവീലൻസ് ഓഡിറ്റ് ഫീസ് (സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോധിച്ചു)	പരമാവധി 25,000 (ഇരുപത്തയ്യായിരം) രൂപ

* പരമാവധി 25 ജീവനക്കാർക്ക് എന്ന നിരക്കിൽ
** ആവശ്യമെങ്കിൽ മാത്രം.

....