

പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ
രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നം. 390

27.09.2011-ൽ മറുപടിയിൽ

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം

ചോദ്യം

ഉത്തരം

ശ്രീമതി കെ.കെ. ലതിക

ഡോ. എം. കെ. മുനീർ
(ബഹു: പഞ്ചായത്തും
സാമൂഹ്യക്ഷേമവും വകുപ്പ് മന്ത്രി)

(എ) ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലെ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഇപ്പോൾ കാര്യക്ഷമമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നതിന് എന്തെല്ലാം നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ;

(എ) പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകളും പരാതികളും ഉൾപ്പെടെയുള്ള തപാലുകൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനും തുടർന്ന് ഈ തപാലുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഫയലുകളുടെ അവസ്ഥ എന്താണെന്ന് അറിയുന്നതിനുമുള്ള 'സൂചിക' എന്ന ആപ്ലിക്കേഷൻ സോഫ്റ്റ് വെയർ ഇൻഫർമേഷൻ കേരള മിഷൻ വികസിപ്പിച്ച് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ വിന്യസിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ജീവനക്കാർക്കും ജനപ്രതിനിധികൾക്കും ജില്ലാ തലത്തിലും ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് തലത്തിലും കിലയുടെ നേതൃത്വത്തിൽ ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലെ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസുകളുടെ പ്രവർത്തനം അതാത് പഞ്ചായത്ത് ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർമാർ എല്ലാ മാസവും വിലയിരുത്തുന്നുണ്ട്. കൂടാതെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ ആകസ്മിക പരിശോധന നടത്തുകയും റിപ്പോർട്ട് സംസ്ഥാന തലത്തിൽ വിലയിരുത്തുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്.

(ബി) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനത്തിന്റെ അധികാരങ്ങളും ചുമതലകളും എന്തെല്ലാമാണെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ;

(ബി) അപേക്ഷകളുടെയും മറ്റു തപാലുകളുടെയും സ്വീകരണം, സേവനം നൽകൽ, അപേക്ഷകളുടെ

അപ്പപ്പോഴത്തെ സ്ഥിതിയും വിവിധ വിവരങ്ങളും ലഭ്യമാക്കൽ തുടങ്ങിയ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പൂർണ്ണമായും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ നിർവ്വഹിക്കണം. ആദ്യം വരുന്നവർക്ക് ആദ്യം എന്ന തത്വത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സേവനം നൽകുന്ന ഏകജാലക സംവിധാനമായാണ് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം വഴി ഇനി പറയുന്ന നേട്ടങ്ങൾ സാധ്യമാകുന്നു.

1. ഏകജാലക സംവിധാനത്തിലൂടെ സേവനങ്ങളും വിവരങ്ങളും പൗരാവകാശ രേഖക്കനുസൃതമായി ജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാകുന്നു.
2. ജനങ്ങളും ജനപ്രതിനിധികളും ജീവനക്കാരും നേരിടുന്ന പ്രതിസന്ധികളും പ്രയാസങ്ങളും മറികടന്ന് ഭരണനിർവ്വഹണത്തിലെ കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നു.
3. ആദ്യം വരുന്നവർക്ക് ആദ്യം എന്ന നിലയിൽ സേവനം സാധ്യമാക്കുന്നു.
4. അഴിമതിക്ക് കാരണമാകുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ കുറയ്ക്കുന്നു.
5. ഇടനിലക്കാരില്ലാതെ ശുപാർശകളില്ലാതെ മുൻഗണനാ ക്രമത്തിൽ സേവനം സാധ്യമാകുന്നു.
6. സുഗമമായ ഓഫീസ് അന്തരീക്ഷവും സ്വസ്ഥമായ ഓഫീസ് സാഹചര്യവും സൃഷ്ടിക്കുന്നു.
7. മുഴുവൻ ജീവനക്കാർക്കും പഞ്ചായത്തിലെ മുഴുവൻ നടപടി ക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചും അവഗാഹമുണ്ടാകുന്നു.
8. ഓഫീസ് പെർഫോമൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സാധ്യമാകുന്നു.
9. ഭരണഘടനയുടെ ആമുഖത്തിൽ വിഭാവനം ചെയ്യുന്ന സാമൂഹ്യ നീതി, പദവിയിലും അവസരങ്ങളിലുമുള്ള തുല്യത,

ഓരോ വ്യക്തിയുടെയും സ്വാഭിമാനം എന്നിവ സേവന പ്രദാന സംവിധാനത്തിൽ ഉറവരുത്താൻ സഹായിക്കുന്നു.

10. സേവനാവകാശം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

11. ഭരണ സംവിധാനത്തിന്റെ വിശ്വാസ്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നു.

(സി) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് പൊതുജനങ്ങൾക്ക് പരാതികളുണ്ടെങ്കിൽ ആയത് പരിഹരിക്കുന്നതിന് എന്തെല്ലാം സംവിധാനങ്ങളാണ് നിലവിലുള്ളത് എന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ?

(സി) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിനെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതി അതത് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലെ സെക്രട്ടറിമാർക്കോ ഭരണസമിതികൾക്കോ നൽകാവുന്നതാണ്. ഇതിനുപുറമെ പരാതികൾ പഞ്ചായത്ത് അസിസ്റ്റന്റ്/ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർമാർക്കോ, പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർക്കോ നൽകി പരിഹാരം തേടാവുന്നതാണ്.

4

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ