പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ
അഞ്ചാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നമ്പർ: 174 18.06.2012 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

സർക്കാർ ഓഫീസിന്റെ മുഖമുദ്ര സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ

ചോദ്യം	ഉത്തരം
ശ്രീ. വി.റ്റി. ബൽറാം ശ്രീ. ഡൊമിനിക് പ്രസന്റേഷൻ ശ്രീ. കെ. അച്ചുതൻ ശ്രീ. സണ്ണി ജോസഫ്	ഉമ്മൻചാണ്ടി (മുഖ്യമന്ത്രി)
(എ) സുതാര്യത, വ്യക്തത, സേവന സന്നദ്ധത എന്നിവ സർക്കാർ ഓഫീസിന്റെ മുഖമുദ്ര യാക്കുന്നതിന് എന്തെല്ലാം നടപടികൾ എടുത്തിട്ടുണ്ട്; (ബി) ഇതിനായി എല്ലാ സർക്കാർ ഓഫീസുകളിലും പൊതുജന ങ്ങൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുന്ന കൗണ്ടർ ആരംഭിക്കുന്ന തിനെക്കുറിച്ച് ആലോചിക്കു ന്നുണ്ടോ;	(എ) & (ബി) സർക്കാർ ഓഫീസുകളുടെ കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളും ആനുകൂല്യങ്ങളും ത്വരിതഗതിയിൽ നടപ്പാക്കുന്ന തിനുമായി എല്ലാ സെക്രട്ടറി മാർക്കും വകുപ്പദ്ധ്യക്ഷൻമാർക്കും ചീഫ് സെക്രട്ടറി നിർദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
(സി) ഇത് സംബന്ധിച്ച് വകുപ്പ് മേധാവികൾക്ക് ചീഫ് സെക്രട്ടറി കത്തെഴുതിയിട്ടുണ്ടോ; (ഡി) പ്രസ്തുത കത്തിലെ വിശദാംശങ്ങൾ എന്തെല്ലാം; വിശദമാക്കുമോ?	(സി) & (ഡി) ഉണ്ട്. കത്തുകളുടെ പകർപ്പുകൾ അനുബന്ധമായി ചേർത്തിരിക്കുന്നു.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

സന്ദേശം

K. JAYAKUMAR
CHIEF SECRETARY

GOVERNMENT OF KERALA
Thiruvananthapuram-695 001

Office : 0471-2333147, 2327376
Res : 0471-2430710, Fax : 0471-2327176
E-mail : chiefsecy@kerala.gov.in

08-05-2012.

സുഹൃത്തേ,

ഓരോ ആവശ്യത്തിനായി ഓഫീസുകളിൽ വരുന്നവർക്ക് അർഹതപ്പെട്ട സേവനം എത്രയും സുഗമമായും സുതാര്യമായും കാര്യക്ഷമമായും ലഭ്യമാക്കുക എന്നതാണ് ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെയും ജീവനക്കാരുടെയും ഉത്തരവാദിത്വം. സേവനം ജനങ്ങളുടെ അവകാശമാണ്; ഔദാര്യമല്ല.

സന്ദർശകരോട് മാന്യമായി പെരുമാറുകയെന്നത് നമ്മുടെ കർത്തവ്യമായി കരുതണം. അവരുടെ ചോദ്യങ്ങൾക്ക് മറുപടി നൽകുമ്പോൾ ക്ഷമയും സൗഹൃദവും പുലർത്തണം.

ഫയലുകളിൽ എത്രയുംവേഗം തീരുമാനമെടുക്കണം. മറ്റൊരു ദിവസം വരാൻ സന്ദർശകനോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നുവെങ്കിൽ ആ വാക്ക് പാലിക്കണം. ജനങ്ങളുടെ സമയത്തിന് വിലയുണ്ട്. ഓഫീസുകളിൽ കയറിയിറങ്ങി സമയം നഷ്ടപ്പെടുത്തുന്നുവെന്ന പരാതിക്ക് ഇടം നൽകരുത്. ആനുകൂല്യങ്ങൾ വൈകിക്കുന്നതിലല്ല, ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിലാണ് നാം അഭിമാനിക്കേണ്ടത്.

എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുവാനുള്ള ഒരു കൗണ്ടർ ഉണ്ടാകണം. കൗണ്ടർ സ്ഥാപിക്കുവാൻ കഴിയാത്ത ഓഫീസുകളിൽ പൊതുവായ വിവരങ്ങൾ എവിടെനിന്ന് കിട്ടുമെന്ന് സൂചിപ്പിക്കുന്ന ബോർഡുകൾ സ്ഥാപിക്കണം. പൊതുവായ വിവരങ്ങൾ, പദ്ധതികളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ അടങ്ങുന്ന ലഘുലേഖകളും സൗജന്യമായി സന്ദർശകർക്ക് ലഭ്യമാക്കണം.

സുതാര്യതയും വ്യക്തതയും സേവന സന്നദ്ധതയുമായിരിക്കണം സർക്കാർ ഓഫീസിന്റെ മുഖമുദ്ര. പദ്ധതികളുടെ ആനുകൂല്യങ്ങളും മറ്റ് സേവനങ്ങളും ജനങ്ങളുടെ അവകാശമാണെന്ന ബോധ്യത്തിലൂടെ നമ്മുടെ ഓഫീസുകളിൽ ഒരു പുതിയ സംസ്കാരവും സമീപനവും സൃഷ്ടിക്കുവാൻ സാധിക്കണം. അതിനായി എല്ലാവരും ആത്മാർത്ഥമായി യത്നിക്കണമെന്ന് ഞാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

(കെ. ജയകുമാർ)

K. JAYAKUMAR
CHIEF SECRETARY

GOVERNMENT OF KERALA
THIRUVANANTHAPURAM-695 001

PHONE
OFFICE : 0471-2333147
0471-2327376
RES : 0471-2430710
FAX : 0471-2327176

E-mail: chiefsecy@kerala.gov.in

Copy of letter sent to Heads of Departments

10.05.2012

D.O.No.3742/VIP/12/CSO

Dear

As you are well aware, the success of a scheme or programme implemented by a Department depends on its clear focus on the target group and the right strategies to deliver the services. Quite often we follow the same procedures and practices year after year without analyzing the quality of our performance during the previous year. Improvement is the offspring of introspection. A programme implemented with sufficient preparation and planning often meets with greater success than those implemented in haste, and particularly towards the close of the financial year.

In the month of May we are only into the second month of the financial year. This is an opportunity to make a difference in the quality of programme implementation. I request you to devote the next few days almost exclusively for issuing administrative sanctions. If the administrative approvals are issued at least during this month, sufficient time would be available for proper implementation of the programmes.

You have to ensure that needy and deserving persons receive the benefit of the schemes. It is the quality of implementation and the outcomes that makes a scheme successful. I request you to personally ensure and monitor this vital aspect.

Government offices which directly interface with people should always have a cordial and helpful atmosphere. There could be pressure of work, other issues and deficiencies. But nothing is more important than attending to the needs of the people who visit a Government Office. They are entitled for prompt service. Please review the visitors facilitation arrangements in your office and ensure that they are well attended, their questions are correctly answered and they are helped. Courtesy, transparency, accountability and responsiveness should be the four pillars of administration.

I am enclosing a letter addressed to the field officers of your Department. Please take photo copies of that letter and circulate it among your subordinate officers with your covering letter.

I am confident that with a little extra effort and sensitivity, we can make a huge difference in the quality of programme implementation and delivery of services. And I am sure that you can achieve it. What can be a greater reward than satisfied visitors returning from our office?

With regards,

Yours sincerely,
Sd/-
K. Jayakumar