



കേരള സർക്കാർ

സംഗ്രഹം

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

തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ (ഡി.എ) വകുപ്പ്

സ.ഉ.(എം.എസ്)നം. 373/2013/തസ്വഭവ

തിരുവനന്തപുരം, തീയതി : 02.12.2013.

- പരാമർശം:-
- (1) 31.07.2013-ലെ സ.ഉ(സാധാ)നം.2001/13/തസ്വഭവ
 - (2) കില ഡയറക്ടറുടെ 09.09.2013-ലെ കില/ടിപി/440/13 നമ്പർ കത്ത്
 - (3) പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടറുടെ 27.09.2013-ലെ ജി2-1367/13 നമ്പർ കത്ത്

ഉത്തരവ്

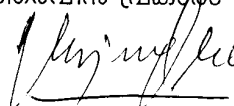
കേരളത്തിലെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളുടെ സേവന ഗുണനിലവാരം ഉയർത്തുന്നതിനായി ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കി ഐ.എസ്.ഒ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കണമെന്ന് സർക്കാർ നയപരമായ തീരുമാനം എടുത്തിരുന്നു. ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾക്ക് വികസനഫണ്ട്(ലോകബാങ്ക് ധനസഹായം) വിനിയോഗിച്ച് പ്രോജക്ട് രൂപപ്പെടുത്താവുന്നതാണെന്നും ഇതിനാവശ്യമായ പ്രോജക്ട് കോഡ് ഐ.കെ.എം ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണെന്നും നിർദ്ദേശം നൽകി പരാമർശം (1) പ്രകാരം ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിച്ചിരുന്നു. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കി ഐ.എസ്.ഒ - 9001:2008 - സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിന് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾ സ്വീകരിക്കേണ്ട നടപടികൾ സംബന്ധിച്ച് വ്യക്തമായ മാനദണ്ഡങ്ങളും മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളും അനിവാര്യമാണെന്ന് സർക്കാരിന് ബോധ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. ആയതിന്റെ ആവശ്യത്തിലേക്കായി തയ്യാറാക്കിയ മാർഗ്ഗരേഖ അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

പ്രസ്തുത മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് ക്വാളിറ്റി കൗൺസിൽ ഷഫ് ഇൻഡ്യയുടെ അംഗീകൃത സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയിൽ നിന്നും ഐ.എസ്.ഒ 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കേണ്ടതാണ്.

അംഗീകരിച്ച മാർഗ്ഗരേഖ അനുബന്ധമായി ചേർത്തിട്ടുണ്ട്.

ഗവർണ്ണറുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം
രാജൻ ഖോബ്രാഗഡെ
 ഗവൺമെന്റ് 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.

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 ഉറപ്പുവരുത്തുകയെന്നതാകണം ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളുടെ പ്രവർത്തന ലക്ഷ്യം.

തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി ആസൂത്രണമാർഗ്ഗരേഖയിലും സേവനപ്രദാന സംവിധാനത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുൻഗണന നൽകണമെന്ന് നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്നു. കേരള സംസ്ഥാന സേവനാവകാശ നിയമം, 2012-ന് അനുസൃതമായി തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ വിവിധ സേവനങ്ങളെ സേവനാവകാശ നിയമപരിധിയിൽ കൊണ്ടുവന്നതും സേവനഗുണമേന്മ സംവിധാനം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

സേവന ഗുണമേന്മയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ കേരളത്തിലെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾ ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടണം എന്ന നയം സംസ്ഥാന സർക്കാർ പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതിയിൽ സ്വീകരിച്ചുകഴിഞ്ഞു. ആയതിലേക്ക്, ആദ്യഘട്ടമെന്ന നിലയിൽ, സംസ്ഥാന ബഡ്ജറ്റിൽ 50 ലക്ഷം രൂപ നീക്കിവെച്ചിട്ടുണ്ട്.

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM)

- I. ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളുടെ ഉത്തരവാദിത്തത്തിൽപ്പെടുന്ന പരമ്പരാഗതവും കൈമാറി ലഭിച്ചതുമായ വിവിധ സേവനങ്ങൾ കൃത്യമായി നിർണ്ണയിച്ചും നിർവ്വഹിച്ചും ജനതയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിന് ശാസ്ത്രീയമായ ചട്ടക്കൂടുകൾ രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. ഇതിനായുള്ള പ്രായോഗിക മാനേജ്മെന്റ് തന്ത്രമാണ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM).
- II. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്ന സ്ഥാപനത്തിൽ മെച്ചപ്പെട്ട ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റും ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനപ്രദാന സംവിധാനവും സാധ്യമാണ്.
- III. ഗുണനിലവാര സംവിധാനത്തിനുള്ള അന്തർദേശീയ സാക്ഷ്യപത്രമാണ് ഐ.എസ്.ഒ. 9001:2008.

ഉദ്ദേശ്യലക്ഷ്യങ്ങൾ

- (1) ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിന്റെ ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- (2) ജനാഭിലാഷം അനുസരിച്ച് സേവനപ്രദാന സംവിധാനം ഒരുക്കുക.
- (3) ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിന്റെ വിഭവങ്ങളുടെയും സംവിധാനങ്ങളുടെയും ഉപയോഗം ഫലപ്രദമായിട്ടാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- (4) ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിന്റെ ദീർഘദർശനവും കാഴ്ചപ്പാടും ജനകേന്ദ്രീകൃതമാക്കുക.
- (5) ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിന്റെ കാര്യക്ഷമതയും ഫലപ്രാപ്തിയും ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- (6) പഞ്ചായത്തിൽ നിന്നുള്ള സേവനങ്ങൾ ഗുണനിലവാരമുള്ളതാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- (7) ഗുണനിലവാര സംവിധാനത്തിന്റെ മുഖമുദ്രയായ ഐ.എസ്.ഒ.9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കുകയും കാലാകാലങ്ങളിൽ പുതുക്കുകയും ചെയ്യുക.

കാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് തത്വങ്ങൾ:

സേവനങ്ങൾ.

ടോട്ടൽ കാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിന് ചുവടെപ്പറയും പ്രകാരം സേവനങ്ങളുടെ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തണം.

- (1) ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുള്ള പൗരാവകാശരേഖയിൽ പറയുന്ന സേവനങ്ങൾ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് തയ്യാറാക്കുന്ന കർമ്മപരിപാടിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- (2) പൗരാവകാശരേഖയിൽ പറയുന്ന സേവനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം ഘട്ടഘട്ടമായി ഉറപ്പു വരുത്തണം. ഒന്നാംഘട്ടമായി (അതായത് ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷന് മുൻപായി) പൗരാവകാശ രേഖയിൽ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തണം.
- (3) അതത് ദിവസം തന്നെ കൊടുക്കാവുന്ന സേവനങ്ങൾ അപേക്ഷ കിട്ടി എത്രയും വേഗം കൊടുക്കുവാൻ സംവിധാനമുണ്ടാക്കണം.
- (4) അന്വേഷണങ്ങൾ ആവശ്യമില്ലാത്തതും പഞ്ചായത്തിന്റെ വിവരശേഖരത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി നൽകേണ്ടതുമായ സേവനങ്ങൾ അപേക്ഷ കിട്ടിയാലുടൻ തന്നെ നൽകുവാനുള്ള സംവിധാനമുണ്ടാക്കണം.
- (5) 1970 മുതലുള്ള ജനന-മരണ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ, 2008 മുതലുള്ള പൊതു വിതരണ രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ, ഓണർഷിപ്പ് സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ എന്നിവ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സ്വയമേവ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യാനുള്ള ഓൺലൈൻ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തണം. കെട്ടിട നികുതി ഓൺലൈനായി അടയ്ക്കാനുള്ള സജ്ജീകരണവും ഏർപ്പെടുത്തണം.

പ്രധാന പ്രവർത്തനങ്ങൾ:

ടോട്ടൽ കാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുവാൻ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് നിർവ്വഹിക്കേണ്ട പ്രധാന പ്രവർത്തനങ്ങൾ താഴെപ്പറയുന്നു.

ഭരണസമിതി തീരുമാനം:

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

- (1) പ്രോജക്ട് തയ്യാറാക്കൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുക.
- (2) ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കുവാൻ തീരുമാനിക്കുക.
- (3) സ്ഥാപന പ്രതിനിധിയെ തീരുമാനിക്കുക.

(എ) ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് ഭരണ സമിതിയ്ക്കുവേണ്ടി ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റുമായും ലീഡ് ഓഡിറ്ററുമായും ചർച്ച ചെയ്യുന്നതിനും ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന് വേണ്ടി സജ്ജീകരണങ്ങൾ നടത്തുന്നതിനും പഞ്ചായത്ത് സെക്രട്ടറിയെ സ്ഥാപനപ്രതിനിധി ആയി നിയമിക്കണം.

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

ജീവനക്കാരുടെ യോഗം:

ഭരണ സമിതി തീരുമാനത്തിനു ശേഷം ജീവനക്കാരുടെ യോഗം വിളിച്ച് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിനെക്കുറിച്ച് ബോധവൽക്കരിക്കുകയും പൂർണ്ണ സഹകരണം ഉറപ്പുവരുത്തുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

കൺസൾട്ടന്റിനെ തിരഞ്ഞെടുക്കലും നിയോഗിക്കലും:

(1) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുന്നതിന് ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കണം.

(2) പ്രോക്യൂർമെന്റ് മാനുവലിൽ പ്രതിപാദിക്കുന്ന നടപടികൾ പാലിച്ചുകൊണ്ടായിരിക്കണം ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിനെ തിരഞ്ഞെടുക്കേണ്ടത്.

- (3) ക്വാളിറ്റി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ (QCI) അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള കൺസൾട്ടന്റിനെയോ രജിസ്ട്രേഷൻ കൺസൾട്ടന്റിനെയോ വേണം നിയോഗിക്കേണ്ടത്. ഇത് ഉറപ്പാക്കുന്നതിലേക്ക് അംഗീകാരപത്രത്തിന്റെ പകർപ്പ് വാങ്ങി ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിന്റെ ഫയലിൽ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. അംഗീകൃത കൺസൾട്ടന്റുമാരുടെ പട്ടിക. QCI വെബ് സൈറ്റിൽ എൻ.എ.ബി.സി.ബി. പോർട്ടലിൽ ലഭ്യമാണ്.
- (4) ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റ് ചുരുങ്ങിയത് 15 മനുഷ്യദിനങ്ങൾ പഞ്ചായത്തിൽ ചെലവഴിക്കേണ്ടതാണ്.

ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിന്റെ പ്രധാന ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ:

- (എ) പൗര സർവ്വേ (Citizen Survey) നടത്താൻ സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക.
- (ബി) പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കുക.
- (സി) ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണത്തിന് സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക.
- (ഡി) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിനുള്ള കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കാൻ സഹായിക്കുക.
- (ഇ) ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ (Quality Manual) മലയാളത്തിൽ തയ്യാറാക്കുക.
- (എഫ്) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 നേടുന്നതിന് പര്യാപ്തമായ പരിശീലനങ്ങൾ നൽകുക.
- (ജി) തുടർപരിശീലനത്തിനുള്ള കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കാൻ സഹായിക്കുക.
- (എച്ച്) പശ്ചാത്തല സൗകര്യമൊരുക്കുന്നതിന് സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക.
- (ഐ) ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റും, ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റും നടത്തുന്നതിനുള്ള പരിശീലനം നടത്തുക.
- (ജെ) പ്രീ അസ്സെസ്മെന്റ് ഓഡിറ്റിന് സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക.
- (കെ) മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റിനുള്ള സജ്ജീകരണങ്ങൾ ഒരുക്കുക.
- (എൽ) സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കൽ പ്രക്രിയയ്ക്ക് വിദഗ്ധ ഉപദേശം നൽകുക.
- (എം) തുടർ വർഷങ്ങളിൽ സർവിലൻസ് ഓഡിറ്റിനുള്ള സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക.

ഗുണമേന്മ മാന്വൽ (Quality Manual) തയ്യാറാക്കുക

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

കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കുക:

- (1) ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ നേതൃത്വത്തിൽ ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിന്റെ സഹായത്തോടെ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കി ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 നേടുവാനുള്ള കർമ്മ പരിപാടി തയ്യാറാക്കണം.
- (2) ഭൗതിക സാഹചര്യങ്ങൾ, പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ എന്നിവ തീരുമാനിക്കുന്നതിനും നടപ്പിലാക്കുന്നതിനും ഉള്ള സമയവിവരപ്പട്ടിക തയ്യാറാക്കി ഭരണ സമിതിയുടെ അംഗീകാരം വാങ്ങണം.

നിർവ്വഹണം

ഗുണമേന്മ സംവിധാനം.
ഗുണമേന്മ സംവിധാനത്തിനുള്ള ഓഫീസ് ക്രമീകരണങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കുക.

പശ്ചാത്തല സൗകര്യം:

ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലെ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് സംബന്ധമായ മാർഗ്ഗരേഖ പ്രകാരം പൊതുജനങ്ങൾക്കും ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും വേണ്ടിയുള്ള പശ്ചാത്തല സൗകര്യങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കേണ്ടതും ഇൻഫർമേഷൻ ബോർഡുകൾ സ്ഥാപിക്കേണ്ടതുമാണ്. (ജി.ഒ. (എം. എസ്) നം. 123/2009/തസ്വഭവ. തീയതി. 12.07.2009) . അവ ഫലപ്രദമാണെന്നും ഗുണപരമാണെന്നും ഉറപ്പുവരുത്തുക. ക്രമീകരണങ്ങളിലെ പോരായ്മകൾ പരിഹരിക്കുക.

റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ്.

റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനം കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിന്:

1. 'റെക്കോർഡ് റൂം' - ആവശ്യമായ ഷെൽഫുകൾ സഹിതം ക്രമീകരിക്കുക. റെക്കോർഡ് റൂമിന്റെ ചുമതല സെക്രട്ടറിയോട് നേരിട്ട് ഉത്തരവാദിത്വപ്പെടുത്തുന്ന വിധത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു ജീവനക്കാരന് രേഖാമൂലം നൽകേണ്ടതാണ്.

റെക്കോർഡ് റൂമിൽ നിന്നും രേഖകൾ നൽകുന്നതിൽ വിശദാംശങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഉചിതമായവിധത്തിലുള്ള ഒരു രജിസ്റ്റർ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. 1998-ലെ കേരള പഞ്ചായത്ത് രാജ് റെക്കോർഡുകളുടെ സൂക്ഷിപ്പും, പകർപ്പും ചട്ടങ്ങൾ നിഷ്കർഷിച്ച രജിസ്റ്ററും ക്രമീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

ഇ-ഗവേർണൻസ്

ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ ഇ-ഗവേർണൻസ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലേക്കായി സർക്കാർ അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ പൂർണ്ണമായി വിന്യസിച്ചു പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കേണ്ടതാണ്.

മോണിറ്ററിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ - പദ്ധതി തയ്യാറാക്കൽ:

ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷനുവേണ്ടി തയ്യാറാക്കിയ കർമ്മ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനും നിരന്തരം വിലയിരുത്തുന്നതിനും ഉള്ള മേൽ നോട്ടം ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയ്ക്കൊന്നിലും അവയുടെ ഗുണപരത വിലയിരുത്തുന്നതും, കൂടുതൽ ഗുണപരമാക്കലിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൊടുക്കുന്നതും സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റിയാണ്. ആയതിനാൽ മോണിറ്ററിംഗിനായി സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി പദ്ധതി തയ്യാറാക്കേണ്ടതാണ്

ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്:

ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ :

സർട്ടിഫിക്കേഷൻ

(1) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷനുവേണ്ടി ഒരു സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡി നിയോഗിക്കുന്ന ലീഡ് ഓഡിറ്റർ (മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ്) ഓഡിറ്റു നടത്തണം.

- (2) മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് തൃപ്തികരമായാൽ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയിൽ നിന്നും ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിക്കും
- (3) സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിന്റെ ബോർഡിലും, ലെറ്റർ ഹെഡ്ഡിലും, വെബ്സൈറ്റിലും ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് എന്നു രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസ്

- (1) ക്വാളിറ്റി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ (QCI.) യുടെ കീഴിലുള്ള നാഷനൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ ബോർഡ് ഫോർ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസ് (NABC) ന്റെ അംഗീകാരമുള്ള സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസിലാണ് ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷനുവേണ്ടി അപേക്ഷിക്കേണ്ടത്.
- (2) അംഗീകൃത സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസിന്റെ പട്ടിക QCI യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.
- (3) സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡി (ലീഡ് ഓഡിറ്ററുടെ സഹായത്തോടെ) മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് നടത്തുന്നതാണ്. തുടർന്നുള്ള 2 വർഷങ്ങളിലും സർവിലൻസ് ഓഡിറ്റും നടത്തുന്നതാണ്..
- (4) പ്രോക്യൂർമെന്റ് മാനുവലിലെ നടപടികൾ പാലിച്ചുകൊണ്ടായിരിക്കണം സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയെ തെരഞ്ഞെടുക്കേണ്ടത്.
- (5) സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസിനുള്ള ഫീസ് എല്ലാ ചെലവും ഉൾപ്പെടെ 50,000/- (രൂപ അമ്പതിനായിരം മാത്രം) രൂപയിൽ അധികരിക്കാൻ പാടില്ല.

നിരന്തരം വിലയിരുത്തലും സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കലും:

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

- (1) ഭരണസമിതിയുടെ നിരന്തര വിലയിരുത്തൽ യോഗങ്ങൾ നടത്തേണ്ടതാണ്.
- (2) ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് വർഷത്തിൽ രണ്ടു തവണ നടത്തേണ്ടതാണ്.
- (3) സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടിക്കഴിഞ്ഞാലും ഓരോ വർഷവും മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്ററെക്കൊണ്ട് സർവിലൻസ് ഓഡിറ്റിംഗ് നടത്തേണ്ടതും ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

പ്രോജക്ട് തയ്യാറാക്കൽ:

- (1) തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖ പ്രകാരമുള്ള നടപടികൾ പാലിച്ചുകൊണ്ടാണ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള പ്രോജക്ട് തയ്യാറാക്കേണ്ടത്.
- (2) പ്രസ്തുത പ്രോജക്ടിൽ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിന് ആവശ്യമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ചേർക്കുകയും അവയ്ക്കുള്ള തുക വകയിരുത്തുകയും വേണം.
- (3) ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പാക്കുന്നതിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന വർഷത്തെ പ്രതീക്ഷിത ചെലവ് ചുവടെകൊടുക്കുന്നു.
 - ഐ.എസ്.ഒ.സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള സാങ്കേതിക സഹായത്തിനായി നിയോഗിക്കുന്ന ഐ.എസ്.ഒ.കൺസൾട്ടന്റിന്റെ ഫീസ് (പരമാവധി 25 ജീവനക്കാർ) പരമാവധി 60,000/- രൂപയാകാം.
 - ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ പശ്ചാത്തല സൗകര്യങ്ങളും കമ്പ്യൂട്ടർ സൗകര്യവും ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിൽ ഒരു കേണ്ടതിനുള്ള ചെലവ്.
 - പൗരസമൂഹ സർവ്വെ നടത്താനും റിപ്പോർട്ട് പ്രസിദ്ധീകരിക്കാനുമുള്ള ചെലവ്.
 - റെക്കോർഡ് റൂം സജ്ജീകരിക്കാനും കഴിയുമെങ്കിൽ ഡിജിറ്റലൈസ് ചെയ്യാനുമുള്ള ചെലവ്.
 - ടോട്ടൽക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നടത്തേണ്ട ബോധവൽക്കരണ പരിപാടികളും തുടർ പരിശീലന പരിപാടികളും സംഘടിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ചെലവ്.
 - ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷനുവേണ്ടി സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡിയ്ക്ക് നൽകേണ്ടി വരുന്ന ഫീസ് (25 ജീവനക്കാർ എന്ന അനുമാനത്തിൽ) പരമാവധി 50,000/-രൂപ .

ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ലഭിച്ച് മൂന്ന് വർഷത്തിനുശേഷം പുതുക്കേണ്ട തിനാൽ 2-ാം വർഷവും 3-ാം വർഷവും സർവിലൻസ് ഓഡിറ്റ് നടത്തി ഗുണ നിലവാര സംവിധാനം ഉറപ്പു വരുത്തേണ്ടതുണ്ട്. ആയതിലേക്ക് രണ്ടും മൂന്നും വർഷങ്ങളിലേയ്ക്കുള്ള പ്രതീക്ഷിത ചെലവ് ചുവടെ ചേർക്കുന്നു.

- * സർവിലൻസ് ഓഡിറ്റിനുള്ള കൺസൾട്ടന്റിന്റെ സഹായം ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് പരമാവധി 10,000/- രൂപ
- * സർവിലൻസ് ഓഡിറ്റ് ഫീസ് പരമാവധി 25,000/- രൂപ .

മേൽ ഘടകങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തി ബഹുവർഷ പ്രോജക്ട് തയ്യാറാക്കാവുന്നതാണ്. പ്രോജക്ടിനുള്ള കോഡ് ഐ.കെ.എം. നൽകിയിട്ടുണ്ട്. പ്രോജക്ട് പരമാവധി 4 മാസംകൊണ്ട് പൂർത്തീകരിക്കാവുന്നതാണ്.
