

ബോട്ടൽ ക്യാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ്
ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008



കേരള ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ട് ഓഫ് ലോക്കൽ അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ (കില)
മുളകുനത്തുകാവ്, തൃശൂർ - 680 581

**ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് -
ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008**
(മലയാളം)
ആഗസ്റ്റ് 2013

ചീഫ് എഡിറ്റർ
ഡോ. പി.പി. ബാലൻ
ഡയറക്ടർ, കില

തയ്യാറാക്കിയത്
ഡോ. ജെ.ബി. രാജൻ
അസിസ്റ്റന്റ് പ്രൊഫസർ, കില

ബിജു എസ്.കെ.
അസിസ്റ്റന്റ് പ്രൊഫസർ,
കെ.എൻ.എം. ഗവ: കോളേജ്,
കാഞ്ഞിരംകുളം, തിരുവനന്തപുരം



കില

മുളങ്കുന്നത്തുകാവ് പി.ഒ.
തൃശ്ശൂർ-680 581, കേരളം
ഫോൺ: 0487 2201768, 2200244
ഫാക്സ്: 0487 2201062
ഇ-മെയിൽ: kila@md2.vsnl.net.in

ഐ.എസ്.ബി.എൻ. : 978-81-925633-6-7
© ഡോ. ജെ.ബി. രാജൻ & ബിജു എസ്.കെ. 2013

ഡി.ടി.പി.
സുലോചന സി.കെ.

അച്ചടി
കോ-ഓപ്പറേറ്റീവ് പ്രസ്സ്, മുളങ്കുന്നത്തുകാവ്
തൃശ്ശൂർ, ഫോൺ : 0487 - 2200391

**Total Quality Management -
ISO 9001 : 2008**
(Malayalam)
August 2013

Chief Editor
Dr. P.P. Balan
Director, KILA

Prepared by
Dr. J.B. Rajan
Assistant Professor, KILA

Biju S.K.
Assistant Professor,
KNM, Govt. College,
Kanjiramkulam, Thiruvananthapuram



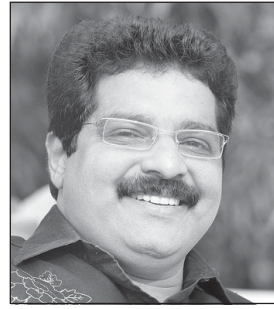
KILA

Mulamkunnathukavu P.O.
Thrissur-680 581, Kerala
Phone: 0487 2201768, 2200244
Fax: 0487 2201062
E-mail: kila@md2.vsnl.net.in

ISBN : 978-81-925633-6-7
© Rajan J.B.& Biju S.K 2013

DTP
Sulochanan C.K.

Printed at
Co-operative Press, Mulamkunnathukavu
Thrissur, Ph : 0487 - 2200391



അവതാരിക

കേരളത്തിലെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലെ പൗരന്മാർക്ക് തൃപ്തികരവും കാലവിളംബമില്ലാതെയും സേവനം ലഭ്യമാക്കാൻ പ്രാദേശിക സർക്കാരുകൾക്ക് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്. ഗ്രാമസഭകളിലൂടെ ഉയരുന്ന ജനശബ്ദവും ആവശ്യങ്ങളും പ്രവൃത്തിപഥത്തിലെത്തിക്കാൻ ഉതകുന്നതരത്തിലാണ് കേരളം പ്രാദേശിക ഭരണസംവിധാനം വിഭാവന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. പ്രാദേശിക ഭരണത്തിൽ ഏറ്റവും മുന്നിൽ കാണേണ്ടത് സാധാരണ പൗരനെയാണ്. ജനങ്ങൾക്ക് അർഹിക്കുന്ന സേവനത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുകയെന്നതാകണം പഞ്ചായത്തുകളുടെ പ്രവർത്തന ലക്ഷ്യം. സേവന ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിന്റെ പ്രവർത്തനം കൂടുതൽ മികവുറ്റതാക്കുകയും അതിനനുയോജ്യമായ അന്തരീക്ഷം സൃഷ്ടിക്കുകയും വേണം. പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതിയുടെ മുൻഗണനകളിൽ ഒന്നാണ് സേവന ഗുണമേന്മ.

കേരള സർക്കാർ പാസ്സാക്കിയ സേവനാവകാശ നിയമത്തിലൂടെ സേവന ഗുണമേന്മക്ക് കൂടുതൽ പ്രാധാന്യം കൈവന്നിരിക്കുന്നു. ആയതിലേക്ക് ആധുനിക സങ്കേതങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചുകൊണ്ട് ഓഫീസിന്റെ അന്തരീക്ഷവും ജീവനക്കാരുടെ മനോഭാവവും കൂടുതൽ സേവനോന്മുഖമാകണം. സേവന ഗുണമേന്മയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ പഞ്ചായത്തുകളിൽ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കിക്കൊണ്ട് ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടണം എന്ന നയം കേരള സർക്കാർ സ്വീകരിച്ചുകഴിഞ്ഞു. അതിലൂടെ പഞ്ചായത്തുകളെ ജനസൗഹൃദ സ്ഥാപനങ്ങൾ ആക്കുകയാണ് ഉദ്ദേശ്യം.

ആദ്യഘട്ടമായി 2013ൽ ഓരോ ജില്ലയിലേയും തെരഞ്ഞെടുക്കപ്പെട്ട പത്ത് പഞ്ചായത്തുകൾ വീതം ഐ.എസ്.ഒ. അംഗീകാരം നേടുകയാണ് ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. 2013-14 വർഷത്തെ സംസ്ഥാന ബജറ്റിൽ ഇതിനായി 50 ലക്ഷം രൂപ നീക്കിവെച്ചിട്ടുണ്ട്. ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷന് മുന്നോടിയായി ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് പഞ്ചായത്തുകളെ പ്രാപ്തരാക്കുകയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ വിപുലമായ കാര്യശേഷി വികസന പരിപാടി 'കില' രൂപകല്പന ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. പ്രസ്തുത പരിപാടിക്കുവേണ്ടി തയ്യാറാക്കിയിട്ടുള്ളതാണ് 'ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് - ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008' എന്ന കൈപുസ്തകം. പഞ്ചായത്തുകളിൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കിക്കൊണ്ട് ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിന് പര്യാപ്തമായ അറിവും വൈദഗ്ദ്ധ്യവും പകർന്നു നൽകുന്നതാണ് ഈ കൈപുസ്തകം. ഈ ഉദ്യമത്തിന് മുൻകൈയെടുത്ത 'കില' ഡയറക്ടറുടെയും ഫാക്കൽറ്റി അംഗങ്ങളെയും പ്രത്യേകം അഭിനന്ദിക്കുന്നു.

ഡോ. എം.കെ. മുനീർ
 പഞ്ചായത്ത്, സാമൂഹ്യനീതി വകുപ്പ് മന്ത്രി
 കേരള സർക്കാർ

തിരുവനന്തപുരം
 22 ജൂൺ 2013

BLANK



പ്രസാധക കുറിപ്പ്

തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ ഈ വർഷം ആരംഭിക്കുകയാണ്. ഒരു പക്ഷെ രാജ്യത്ത് ആദ്യമായാണ് ഇങ്ങനെ ഒരു ബൃഹത്തായ സംരംഭത്തിന് തുടക്കമിടുന്നത്. പന്ത്രണ്ടാം പദ്ധതിക്കാലത്ത് കേരളത്തിലെ തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് കൂടുതൽ അധികാരവും പ്രവർത്തന സ്വാതന്ത്ര്യവും കൈവന്ന പശ്ചാത്തലത്തിലാണ് 'കില'യുടെ ആഭിമുഖ്യത്തിൽ പഞ്ചായത്തുകളെ കൂടുതൽ ജനസൗഹൃദമാക്കാനായി വിവിധങ്ങളായ പരിശീലന പരിപാടികൾ ആരംഭിക്കുന്നത്. ജനങ്ങൾക്ക് നൽകുന്ന സേവനം ഗുണമേന്മയുള്ളതും കാലതാമസമുണ്ടാക്കത്തെയായിരിക്കണം. ഇത് സാധ്യമാക്കുന്നത് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെയാണ്.

മൂന്നാംതല സർക്കാർ എന്ന രീതിയിൽ ഗണ്യമായ മാറ്റം തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ കൈവരിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിലും സർഭരണ ലക്ഷ്യം ഇനിയും സാക്ഷാൽക്കരിക്കേണ്ടതുണ്ട്. തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുടെ കാലവിളംബം അതിലൊന്നു മാത്രമാണ്. ജനങ്ങൾക്ക് കൂടുതൽ പ്രാപ്യമുള്ള സർക്കാർ എന്ന നിലയിൽ സാധാരണക്കാർ തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നിന്നും ഏറെ പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. അതിനൊത്ത് സേവനപ്രദാന സംവിധാനം ഉയരുക എന്നത് അനിവാര്യമാണ്. ആയതിലേക്ക് ദീർഘവീക്ഷണത്തോടെയുള്ള നൂതന പരിപാടികൾ ആവിഷ്കരിക്കണം. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് അതിലേക്കുള്ള ചുവടുവയ്പാണ്.

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് ഐ.എസ്.ഒ. എന്നീ മേഖലകളിൽ ചില പഞ്ചായത്തുകളുടെ നേതൃത്വത്തിൽ ഒറ്റപ്പെട്ട പരിശ്രമങ്ങൾ നടന്നതായി കാണാം. ഇതിൽ നിന്നുള്ള പാഠവും പ്രചോദനവുമാണ് എല്ലാ പഞ്ചായത്തുകളിലേക്കും ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് വ്യാപിക്കണമെന്ന ആശയം രൂപം കൊണ്ടത്. 'കില'ആരംഭിക്കുന്ന വിപുലമായ പരിശീലനപരിപാടി പ്രത്യേകിച്ചും ജനപ്രതിനിധികളേയും ഉദ്യോഗസ്ഥരേയും കേന്ദ്രീകരിച്ചാണ് നടക്കുന്നത്. ജനപ്രതിനിധി-ഉദ്യോഗസ്ഥ ബന്ധം ശക്തമാക്കാനും, തദ്ദേശഭരണ ലക്ഷ്യം സാക്ഷാൽക്കരിക്കാനും പ്രസ്തുത പരിപാടി സഹായകമാകും.

ഒരു പുതിയ പരിപാടി ആരംഭിക്കുമ്പോൾ അതിന്റെ അനിവാര്യ ഘടകമായ പരിശീലനം സമയ ബന്ധിതമായി നൽകേണ്ടതുണ്ടല്ലോ. ആ ദൗത്യമാണ് 'കില'ഏറ്റെടുത്തിട്ടുള്ളത്. ഈ രംഗത്ത് പ്രത്യേക പരിശീലനം സിദ്ധിച്ച കിലയിലെ അസിസ്റ്റന്റ് പ്രൊഫസർ ഡോ. ജെ.ബി. രാജനും, കാഞ്ഞിരംകുളം കെ.എൻ. എം. ഗവ. കോളേജ് അസിസ്റ്റന്റ് പ്രൊഫസർ ശ്രീ. എസ്.കെ. ബിജുവും നടത്തിയ ശ്രമം എത്ര ശ്ലാഘിച്ചാലും മതിയാവില്ല. അവരുടെ അശ്രാന്ത പരിശ്രമമാണ് ഈ സംരംഭത്തിന്റെ മുതൽകൂട്ട്. സങ്കീർണ്ണമായ വിഷയം അയജ്ഞലളിതമായി ഈ കൊച്ചു പുസ്തകത്തിൽ ചിട്ടപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു. തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള വഴി കാട്ടിയായി ഈ പുസ്തകം സഹായകമാകും. ഈ പരിപാടിയുമായി സഹകരിച്ച എല്ലാവർക്കും പ്രത്യേക അഭിനന്ദനം അറിയിക്കുന്നു.

ഡോ. പി.പി. ബാലൻ
ഡയറക്ടർ

തിരുവനന്തപുരം
22 ജൂൺ 2013

BLANK

അവതാരിക	i
പ്രസാധക കുറിപ്പ്	ii
1. സർഭരണവും ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റും	1 - 5
1.1. സർഭരണം	
1.2. ജനകീയാസൂത്രണം	
1.3. ചില സർഭരണ ഉദ്യമങ്ങൾ	
1.4. പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി	
1.5. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് - സങ്കല്പം	
2. ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് : അതുല്യ മാതൃക	7 - 14
2.1. ആമുഖം	
2.1.1. സേവന കേന്ദ്രം	
2.1.2. ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ	
2.1.3. ഓഫീസ് ക്രമീകരണങ്ങൾ	
2.1.4. ഓഫീസ് നവീകരണം	
2.1.5. പൗരാവകാശരേഖയുടെ പരിഷ്കരണവും പ്രദർശനവും	
2.1.6. പ്രദർശന ബോർഡുകൾ	
2.1.7. ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ (Quality Circle)	
2.1.8. പരാതി പരിഹാരം	
2.1.9. നിരന്തര പരിശീലനവും അംഗീകാരവും	
2.2. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്	
2.3. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് : അവസ്ഥാ വിശകലനം	
3. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് - തത്വങ്ങൾ	15 - 18
3.1. ആമുഖം	
3.2. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് - തത്വങ്ങൾ	
3.2.1. ജനകേന്ദ്രീകൃതം (People Centered)	
3.2.2. നേതൃത്വം (Leadership)	
3.2.3. പങ്കാളിത്തം (Participation)	
3.2.4. പ്രക്രിയാധിഷ്ഠിതം (Process Oriented)	
3.2.5. വ്യൂഹാധിഷ്ഠിതം (System Oriented)	
3.2.6. തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ (Continuous Improvement)	
3.2.7. വസ്തുതാധിഷ്ഠിത തീരുമാനമെടുക്കൽ (Factual Approach to Decision-making)	
3.2.8. പരസ്പരപുരകബന്ധം (Mutually Beneficial Relationship)	
4. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM) : പ്രയോഗം	19 - 21
4.1. ആമുഖം	
4.2. ജനകേന്ദ്രീകൃതം (People Centered)	
4.3. നേതൃത്വം (Leadership)	
4.3.1. ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം	

- 4.3.2. കാഴ്ചപ്പാട് (Vision)
- 4.3.3. ദൗത്യം (Mission)
- 4.3.4. ഗുണമേന്മ നയം (Quality Policy)
- 4.3.5. ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങൾ (Quality Objectives)
- 4.3.5.1 ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങൾ - സവിശേഷത
- 4.3.6. ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ (Quality Manual)
- 4.3.7. പഞ്ചായത്ത് സമിതി വിലയിരുത്തൽ യോഗം
- 4.4. പങ്കാളിത്തം (Participation)
- 4.5. പ്രക്രിയാധിഷ്ഠിതം (Process Oriented)
- 4.6. വ്യൂഹാധിഷ്ഠിതം (System Oriented)
- 4.7. തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ (Continuos Improvement)
- 4.8. വസ്തുതാധിഷ്ഠിത തീരുമാനമെടുക്കൽ (Factual Approach to Decision Making)
- 4.8.1. പ്രമാണങ്ങൾ (Documents)
- 4.8.2. രേഖകൾ (Records)
- 4.9. പരസ്പരപുരകബന്ധം (Mutually Benefited Relationship)

5. ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ 33 - 41

- 5.1. ആമുഖം
- 5.2. ഐ.സ്.ഒ. (ISO) സർട്ടിഫിക്കറ്റ്
- 5.3. ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) 9000
- 5.4. ലീഡ് ഓഡിറ്റർ (Lead Auditor)
- 5.5. ഗുണമേന്മ ഓഡിറ്റുകൾ (Quality Auditor)
- 5.6. അക്രഡിറ്റേഷനും സർട്ടിഫിക്കേഷനും (Accreditation & Certification)
- 5.7. അക്രഡിറ്റേഷനും സർട്ടിഫിക്കേഷനും - തുടർ പ്രക്രിയ
- 5.8. ഐ.സ്.ഒ. (ISO) 9001 : 2008
- 5.9. ഐ.സ്.ഒ. (ISO) 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ - വ്യയം
- 5.10. ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) - സ്ഥാപന സംവിധാനം
- 5.10.1. ബ്യൂറോ ഓഫ് ഇന്ത്യൻ സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് (BIS)
- 5.10.2. ക്വാളിറ്റി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ (QCI)
- 5.10.2.1 നാഷണൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ ബോർഡ് ഫോർ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസ് (NABCB)
- 5.10.2.2 നാഷണൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ ബോർഡ് ഫോർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആന്റ് ട്രെയ്നിംഗ് (NABET)
- 5.10.2.3 നാഷണൽ ബോർഡ് ഫോർ ഹോസ്പിറ്റൽസ് ഹെൽത്ത് കെയർ പ്രൊവൈഡേഴ്സ് (NABH)
- 5.10.2.4 നാഷണൽ ബോർഡ് ഫോർ ക്വാളിറ്റി പ്രൊമോഷൻ ആന്റ് നാഷണൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ (NBQP)
- 5.10.2.5 ബോർഡ് ഫോർ ടെസ്റ്റിംഗ് ആന്റ് കാലിബ്രേഷൻ ലബോറട്ടറീസ് (NABL)

6. ജനസൗഹൃദ പഞ്ചായത്ത് 43 - 49

- 6.1. ആമുഖം
- 6.2. പ്രധാന പ്രവർത്തനങ്ങൾ
- 6.2.1. ഭരണസമിതി തീരുമാനം
- 6.2.2. ജീവനക്കാരുടെ യോഗം

- 6.2.3. കൺസൾട്ടന്റിനെ തിരഞ്ഞെടുക്കലും നിയോഗിക്കലും
- 6.2.4. ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 - ആശയ സ്വാംശീകരണം
- 6.2.5. ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം
- 6.2.5.1 ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം
- 6.2.5.2 ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം
- 6.2.5.3 ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം
- 6.2.6. ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ തയ്യാറാക്കുക
- 6.2.7. കർമ്മപദ്ധതി തയ്യാറാക്കുക
- 6.2.8. നിർവ്വഹണം
- 6.2.9. സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി-മോണിറ്ററിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായുള്ള പദ്ധതി തയ്യാറാക്കൽ
- 6.2.10. ക്വാളിറ്റി ഓഡിറ്റ് (Quality Audit)
- 6.2.10.1 ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് (ഭരണസമിതി വിലയിരുത്തൽ)
- 6.2.10.2 ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്
- 6.2.10.3 മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റിന് മുൻപ് ഭരണസമിതിയുടെ അന്തിമ വിലയിരുത്തൽ (പ്രീ അസസ്മെന്റ് ഓഡിറ്റ്)
- 6.2.11. മൂന്നാംകക്ഷി ഓഡിറ്റും സർട്ടിഫിക്കേഷനും
- 6.2.12. നിരന്തരം വിലയിരുത്തലും ISO സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കലും
- 6.3. ഉപസംഹാരം

അനുബന്ധങ്ങൾ:

- 1 ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് ഉത്തരവ് - എൻമകജെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്
- 2 കുമ്പള ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് - ISO 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ (പകർപ്പ്)
- 3 ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് - ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്: ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ
- 4 ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ - ശ്രദ്ധിക്കേണ്ട കാര്യങ്ങൾ
- 5 ഐ.കെ.എം. സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ
- 6 ഐ.എസ്.ഒ. 9000 പരമ്പര
- 7 അക്രഡിറ്റഡ് സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പട്ടിക
- 8 ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കൽ (ടെണ്ടറിന്റെ മാതൃക)
- 9 ഐ.എസ്.ഒ. പദ്ധതി തയ്യാറാക്കൽ (സർക്കാർ ഉത്തരവ്)

ബോക്സ്:

- 4.1 പൗരസമൂഹ സർവ്വേ (Citizen Survey)
- 4.2 ജനകീയ നേതൃനിര
- 4.3 ഗുണമേന്മ നയം രൂപീകരിക്കൽ - ഘട്ടങ്ങൾ
- 4.4 ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ (Quality Manual)
- 4.5 തുടർച്ചയായ വിലയിരുത്തൽ യോഗങ്ങൾ - മാതൃകാ അജണ്ട
- 4.6 ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ (Quality Circle)
- 4.7 വിഭവങ്ങൾ
- 4.8 മനുഷ്യവിഭവം - കാര്യശേഷി
- 4.9 പശ്ചാത്തല സൗകര്യം
- 4.10 പ്രവർത്തനോന്മുഖവാന്തരീക്ഷം
- 4.11 തിരുത്തൽ നടപടികളും മുൻകരുതൽ നടപടികളും
- 4.12 പ്രമാണങ്ങളും (Documents) രേഖകളും (Records)
- 4.13 റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ് (Record Management)
- 5.1 ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) സർട്ടിഫിക്കറ്റ് - നേട്ടങ്ങൾ
- 5.2 ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) 9000 - ഗുണമേന്മ പരമ്പരകൾ
- 5.3 കൺസൾട്ടന്റിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ
- 5.4 ബ്യൂറോ ഓഫ് ഇന്ത്യൻ സ്റ്റാൻഡേർഡ് (BIS) - ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ
- 6.1 TQM ലൂടെ ISO 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ പ്രക്രിയ - ഒറ്റനോട്ടത്തിൽ

“നമ്മൾ ചെയ്ത ജോലികളുടെ
എണ്ണത്തേക്കാൾ ഗുണമേന്മയാണ്
ദൈവപ്രീതിക്ക് പാത്രമാകുന്നത്”

- ഗാന്ധിജി

അദ്ധ്യായം 1

സർഭരണവും ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റും

- 1.1. സർഭരണം
- 1.2. ജനകീയാസൂത്രണം
- 1.3. ചില സർഭരണ ഉദ്യമങ്ങൾ
- 1.4. പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി
- 1.5. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ്
- സങ്കല്പം

BLANK



1.1. സദ്ഭരണം

പഞ്ചായത്ത് രാജിലൂടെ 'സ്വരാജ്യം' (സ്വയം ഭരണം - Self Governance) 'സുരാജ്യം' (സദ്ഭരണം - Good Governance) ആണ് ഗാന്ധിജി വിഭാവന ചെയ്തിരുന്നത്. അധികാരവികേന്ദ്രീകരണത്തിൽ ഇതര സംസ്ഥാനങ്ങളെ അപേക്ഷിച്ച് മാതൃകാപരമായ ചുവടുവയ്പ്പ് നടത്തിയ കേരളം പ്രാദേശിക സർക്കാരുകളിലൂടെ സ്വരാജ്യം സുരാജ്യം നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള നയവും നിയമവും ആവിഷ്കരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പ്രാദേശിക സർക്കാരുകളുടെ ചുമതലകൾ കാര്യക്ഷമമായി നിർവ്വഹിക്കുന്നതിന് ധനവിഭവവും സ്ഥാപനങ്ങളേയും, ഉദ്യോഗസ്ഥരേയും കൈമാറിയിട്ടുണ്ട്. അധികാരവികേന്ദ്രീകരണം സാർത്ഥകമാക്കാൻ നിർദ്ദേശങ്ങൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി 1996 ൽ സംസ്ഥാന സർക്കാർ നിയോഗിച്ച ഡോ. സത്യബ്രത സെന്നിന്റെ നേതൃത്വത്തിലുള്ള കമ്മിറ്റി മുന്നോട്ടുവച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ സദ്ഭരണ സവിശേഷതകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതാണ്. (കേരള സർക്കാർ 1997a). 'സെൻ' കമ്മിറ്റിയുടെ ശുപാർശ പ്രകാരം 1999 ൽ കേരള പഞ്ചായത്തീരാജ് നിയമത്തിലും കേരള മുനിസിപ്പാലിറ്റി നിയമത്തിലും വരുത്തിയ ഭേദഗതികൾ സദ്ഭരണ തത്വങ്ങളായ പങ്കാളിത്തം, നിയമവാഴ്ച, സുതാര്യത, പ്രതികരണാത്മകത, സമവായം, തുല്യത, കാര്യക്ഷമത, പ്രതിബദ്ധത എന്നിവയിലധിഷ്ഠിതവുമാണ്. കൂടുതൽ അധികാരങ്ങൾ കൈമാറിക്കൊണ്ട് പഞ്ചായത്തുകളെ തദ്ദേശ സ്വയം ഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളായി മാറ്റുന്നതിലൂടെ ഗാന്ധിജി വിഭാവന ചെയ്ത 'സ്വരാജ്' സാക്ഷാത്കരിക്കാൻ കേരളത്തിന് കഴിഞ്ഞു. എങ്കിലും പ്രാദേശിക സർക്കാരുകളിലൂടെ സുരാജ് (സദ്ഭരണം) നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ കേരളം ഇനിയും മുന്നോട്ടുപോകേണ്ടിയിരിക്കുന്നു.

1.2. ജനകീയാസൂത്രണം

കേരളത്തിൽ അധികാരവികേന്ദ്രീകരണം നടപ്പിലാക്കുവാൻ ഒമ്പതാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതിയിൽ (1997-2002) സ്വീകരിച്ച ജനകീയാസൂത്രണം സദ്ഭരണ തത്വത്തിൽ അധിഷ്ഠിതമാണ്. സദ്ഭരണ തത്വങ്ങളായ ജനകേന്ദ്രീകൃത സമീപനവും പങ്കാളിത്ത രീതിയുമാണ് പ്രധാനമായും ജനകീയാസൂത്രണത്തിൽ അനുവർത്തിച്ചത്. (കേരള സർക്കാർ, 1997b). പത്താം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതിക്കാലത്ത് (2002-2007) ഭരണ നവീകരണ പദ്ധതിയുടെ (Modernisation in Government Programme) ഭാഗമായി തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ പൗരന്മാർക്ക് സേവനം നൽകേണ്ടത് തുല്യത, ഉൾക്കൊള്ളൽ, യുക്തിഭേദത, കാര്യക്ഷമത, സുതാര്യത, ഉത്തരവാദിത്തം, പരാതിപരിഹാരം, ജനകേന്ദ്രീകൃതം, നല്ലപെരുമാറ്റം, സേവനാവകാശം, സേവനങ്ങൾക്ക് നിലവാരം നിശ്ചയിക്കൽ, തുടർച്ചയായ പുരോഗതി, കാര്യശേഷി വർദ്ധിപ്പിക്കൽ, സമ്പൂർണ്ണത, യുക്തത, ഉദ്ഗ്രഹണം, ആത്മസമർപ്പണം, സുസ്ഥിരം എന്നീ പതിനെട്ട് തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാകണമെന്ന് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. (കേരള സർക്കാർ, 2004). തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പതിനൊന്നാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖയിൽ സദ്ഭരണ പദ്ധതി (Good Governance Plan) അനിവാര്യമാണെന്ന് നിഷ്കർഷിക്കുകയുണ്ടായി. (കേരള സർക്കാർ, 2007). സദ്ഭരണത്തിന്റെ നിരവധി മാതൃകകൾ തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നടന്നിട്ടുണ്ട്.

1.3. ചില സദ്ഭരണ ഉദ്യമങ്ങൾ

സർക്കാരിന്റെ സദ്ഭരണ തത്വങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് ഒറ്റപ്പെട്ടതെങ്കിലും ശ്രദ്ധേയമായ ചില ഉദ്യമങ്ങൾ കേരളത്തിൽ നടന്നിട്ടുണ്ട്. ശ്രീ.ബി.എൻ.സുരേഷ് കാസർകോട് എൻമകജെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിൽ 2006 ൽ സെക്രട്ടറി ആയിരിക്കെ മെച്ചപ്പെട്ട ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റിനായി ഓഫീസ് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിച്ചുകൊണ്ട് നടത്തിയ ശ്രമങ്ങൾ ശ്രദ്ധേയമാണ്. (ഓഫീസ് ഉത്തരവ് അനുബന്ധം 1 ൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു). തിരുവനന്തപുരം കരകുളം ഗ്രാമപഞ്ചായത്തും, നെല്ലനാട് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തും ചേർന്ന് പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിന്റേയും ഘടക സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും പ്രവർത്തനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് തയ്യാറാക്കിയ മാർഗ്ഗരേഖ ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റിനുള്ള അനുകരണീയ മാതൃകയാണ് (കരകുളം ഗ്രാമ പഞ്ചായത്ത് 2005). കോഴിക്കോട് ജില്ലയിലെ ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് 2007ൽ നടപ്പിലാക്കിയ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (Total Quality Management) അഥവാ TQM, മെച്ചപ്പെട്ട ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റും ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനപ്രദാന സംവിധാനവും തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ



സാധ്യമാക്കാനുള്ള പ്രായോഗിക മാനേജ്മെന്റ് തന്ത്രമാണെന്നു തെളിയിച്ചു. ഇതിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ അദ്ധ്യായം 2 ൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു. കാസറഗോഡ് ജില്ലയിലെ പഞ്ചായത്ത് ഡിപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർ 2007 ജൂലൈ 19-ാം തീയതി പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസുകളുടെ കാര്യക്ഷമതയ്ക്കായി പുറപ്പെടുവിച്ച മാതൃകാ ഓഫീസ് ഉത്തരവ് (നമ്പർ ബി.4-1359/2007) കാര്യക്ഷമത കൈവരിക്കാനുള്ള മാർഗ്ഗരേഖയാണ്. കാസറഗോഡ് ജില്ലയിലെ കുമ്പള ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് 2010 ൽ കരസ്ഥമാക്കിയ ISO 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പഞ്ചായത്ത് തലത്തിലെ ഗുണമേന്മ സംവിധാനത്തിനുള്ള അതുല്യമാതൃകയാണ്. (സർട്ടിഫിക്കറ്റിന്റെ പകർപ്പ് അനുബന്ധം 2 ൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു). തൃശൂർ ജില്ലയിലെ വേളൂക്കര ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് നടപ്പിലാക്കിയ “വൺ മിനിറ്റ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ്” സംവിധാനം ഒരു ഇ-ഗവേർണൻസ് മാതൃകയാണ്.

1.4. പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി

തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ സേവനപ്രദന സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്തി, സർഭരണം ഉറപ്പുവരുത്താൻ പര്യായമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കേന്ദ്ര സർക്കാരിന്റെയും സംസ്ഥാന സർക്കാരിന്റെയും പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി (2012-2017) സമീപനരേഖകൾ മുന്നോട്ടുവയ്ക്കുന്നു. പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതിയിൽ സേവന ഗുണനിലവാര വർദ്ധനവിനാണ് മുൻതൂക്കം കൊടുക്കുന്നത്. പ്ലാനിംഗ് കമ്മീഷന്റെ പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖയിൽ സേവനപ്രദനത്തിൽ ഗുണനിലവാര വർദ്ധനവിനും സർഭരണത്തിനും ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് ഒരു ഉപാധിയായി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. (ഭാരത സർക്കാർ, 2012 - പേജ് 126). സംസ്ഥാന ആസൂത്രണ ബോർഡിന്റെ പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി സമീപന രേഖയുടെ ഖണ്ഡിക (ഐ) യിൽ സർഭരണത്തിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളുണ്ട്. (കേരള സർക്കാർ, 2012 a). സംസ്ഥാന ആസൂത്രണ ബോർഡിന്റെ “ഭരണപരിഷ്കരണവും പദ്ധതി നിർവ്വഹണവും” എന്ന വിഷയത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വർക്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പ് റിപ്പോർട്ടിൽ സർഭരണ ഉപാധികളും ഉൾച്ചേർത്തിട്ടുണ്ട് (കേരള സർക്കാർ, 2011). തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖയിൽ സേവനപ്രദന സംവിധാനത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുൻഗണന നൽകണമെന്ന് നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്നത് സർഭരണ കാഴ്ചപ്പാടിയാണ്. (കേരള സർക്കാർ, 2012 b). കേരള സംസ്ഥാന സേവനാവകാശ നിയമം, 2012 ന് അനുസൃതമായി തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പും (കേരള സർക്കാർ, 2013 a) പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടറേറ്റും (കേരള സർക്കാർ, 2013 b) വിവിധ സേവനങ്ങളെ സേവനാവകാശ നിയമ പരിധിയിൽ കൊണ്ടുവരാനും ഗുണമേന്മ സംവിധാനം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിലൂടെ സർഭരണം സാധ്യമാക്കാനുള്ള ഉദ്യമമാണ്. സേവന ഗുണമേന്മയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ കേരളത്തിലെ പഞ്ചായത്തുകൾ ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടണം എന്ന നയം സംസ്ഥാന സർക്കാർ പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതിയിൽ സ്വീകരിച്ചുകഴിഞ്ഞു. ആയതിലേക്ക്, ആദ്യഘട്ടമെന്ന നിലയിൽ, സംസ്ഥാന ബജറ്റിൽ 50 ലക്ഷം രൂപ നീക്കിവച്ചിട്ടുണ്ട്.

1.5. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് - സങ്കല്പം

പ്രാദേശിക ഭരണസംവിധാനത്തിന്റെ ഉദ്ദേശം ജനതയുടെ ആവശ്യങ്ങൾ പ്രാദേശിക സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച് നിറവേറ്റുകയാണ്. പരമ്പരാഗതവും കൈമാറി ലഭിച്ചതുമായ വിവിധ സേവനങ്ങൾ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളുടെ ഉത്തരവാദിത്തത്തിൽപ്പെടുന്നു. ഇതിനെ കൃത്യമായി നിർണ്ണയിച്ചും നിർവ്വഹിച്ചും ജനതയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസൃതമായി രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിന് ശാസ്ത്രീയമായ ചട്ടക്കൂടുകൾ രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. ഇതിനായുള്ള ഒരു പ്രായോഗിക മാനേജ്മെന്റ് തന്ത്രമാണ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (Total Quality Management) അഥവാ TQM. TQM നടപ്പിലാക്കുന്ന സ്ഥാപനത്തിൽ മെച്ചപ്പെട്ട ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റും ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനപ്രദന സംവിധാനവും സാധ്യമാണ്.

TQM ന്റെ ആശയം അതിന്റെ പേരിൽതന്നെ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു - അതായത് സമ്പൂർണ്ണം, ഗുണമേന്മ, സംവിധാനം; സമ്പൂർണ്ണമായ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുവാനുള്ള സംവിധാനമാണ് TQM. സമ്പൂർണ്ണതയെന്നത് ഗുണമേന്മയുടെ കാര്യത്തിൽ മാത്രമല്ല, സംവിധാനങ്ങളുടെയും ശ്രമങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിലും ഉണ്ടാകണം. ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരു



ത്തുന്നതിനായി ഉദ്യോഗസ്ഥരും ജനപ്രതിനിധികളും പൗരസമൂഹവും കൂട്ടായി പരിശ്രമിക്കണം. TQM എന്നത് ഒരു തുടർ പ്രക്രിയയാണ്. ഇത് പൂർണ്ണമായും ജനകേന്ദ്രീകൃതവും ഗുണമേന്മ സംസ്കാരം (Quality Culcture) സൃഷ്ടിക്കുന്നതുമാണ്. നിലവിലുള്ള ഘടകങ്ങളെ ഉപയോഗിച്ചുകൊണ്ടുതന്നെ സേവനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുത്തലാണ് TQM ലൂടെ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. നിലവിലുള്ള അവസ്ഥയിൽ നിന്നും നിർണ്ണയിക്കപ്പെട്ട ലക്ഷ്യങ്ങളിലേക്കുള്ള വിടവുകളെ നികത്തുന്ന പരിണാമ പ്രക്രിയയാണ് TQM. ജനങ്ങളുടെ യാഥാർത്ഥ്യബോധത്തിലധിഷ്ഠിതമായ സംത്യപ്തിയാണ് TQM ന്റെ മുദ്രവാക്യം. ജനതയുടെ ആവശ്യത്തിനനുസരിച്ച് സേവനം നൽകുന്നതിന് സ്വീകരിക്കേണ്ട നടപടികൾ പരിശോധിച്ച് പ്രായോഗിക പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആവിഷ്കരിക്കുന്ന രീതി ശാസ്ത്രമാണ് TQM.

TQM അനുവർത്തിക്കുന്നതിലൂടെ ഗുണമേന്മയുള്ള പ്രവർത്തന സംവിധാനവും തദ്ദേശ സർഭരണവും സാധ്യമാകും. വാണിജ്യ-വ്യാപാര-പൊതുമേഖലാ രംഗങ്ങളിൽ പ്രവർത്തന ഗുണമേന്മയ്ക്കായി അനുവർത്തിച്ചിരുന്ന TQM പഞ്ചായത്തുകളിലും സാധ്യമെന്ന് കോഴിക്കോട് ജില്ലയിലെ ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് 2007 ൽ തെളിയിക്കുകയുണ്ടായി. (രാജൻ ജെ.ബി., 2008 a).

കുറിപ്പ് :

¹ 2010 ൽ ചെറുവണ്ണൂർ നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിനെ കോഴിക്കോട് കോർപ്പറേഷനുമായി ലയിപ്പിച്ചു.

BLANK

അദ്ധ്യായം 2

ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് : അതുല്യ മാതൃക

- 2.1. ആമുഖം
 - 2.1.1. സേവന കേന്ദ്രം
 - 2.1.2. ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ
 - 2.1.3. ഓഫീസ് ക്രമീകരണങ്ങൾ
 - 2.1.4. ഓഫീസ് നവീകരണം
 - 2.1.5. പൗരാവകാശരേഖയുടെ പരിഷ്കരണവും പ്രദർശനവും
 - 2.1.6. പ്രദർശന ബോർഡുകൾ
 - 2.1.7. ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ
 - 2.1.8. പരാതി പരിഹാരം
 - 2.1.9. നിരന്തര പരിശീലനവും അംഗീകാരവും
- 2.2. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്
- 2.3. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് : അവസ്ഥാ വിശകലനം

BLANK



2.1. ആമുഖം

ജനപ്രതിനിധികൾക്കായി 'കില' സംഘടിപ്പിച്ച സർട്ടിഫിക്കറ്റ് കോഴ്സിൽ¹ പ്രാദേശിക ഭരണസംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തന ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിലേക്കായി TQM ന്റെ സാധ്യതകൾ സംബന്ധിച്ച് പരിശീലനം നൽകുകയുണ്ടായി. (കില, 2005). TQM സങ്കല്പത്തിന്റെ പ്രചോദനം ഉൾക്കൊണ്ട അന്നത്തെ പരിശീലനാർത്ഥിയും ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിലെ ക്ഷേമകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി ചെയർമാനുമായ ശ്രീ. കെ.പി.എ. ഹാഷിം അതിനുള്ള ഊർജ്ജിത ശ്രമങ്ങൾ നടത്തി. ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ പഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡന്റ്, വൈസ് പ്രസിഡന്റ് എന്നിവരെ TQM എന്ന ആശയം ബോധ്യപ്പെടുത്തി. സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റികൾ, സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി, പഞ്ചായത്ത് സമിതി, ജീവനക്കാർ എന്നീ തലങ്ങളിലെ ചർച്ചകളിലൂടെ TQM നടപ്പിലാക്കാൻ പഞ്ചായത്ത് തീരുമാനിച്ചു. ജീവനക്കാരുടെ യോഗങ്ങളിലും പഞ്ചായത്ത് യോഗങ്ങളിലും ഗുണനിലവാരത്തിന്റെ സ്ഥായിയായ നിലനില്പിനായി മേൽത്ട്ട് പിന്തുണ കൊടുക്കുവാനും, നിരന്തര പരിശീലനം നടത്തുവാനും ഉദ്യോഗസ്ഥ കൂട്ടായ്മ രൂപീകരിക്കുവാനും തീരുമാനിച്ചു. ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കിയും, ഇൻഫർമേഷൻ ബോർഡുകൾ സ്ഥാപിച്ചും സേവന ഗുണനിലവാര മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഉതകുന്നരീതിയിൽ ഓഫീസ് ചിട്ടയായി ക്രമീകരിച്ചും ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പുവരുത്താൻ പര്യാപ്തമായ സജ്ജീകരണങ്ങൾ ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് നടപ്പിലാക്കി. ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിൽ TQM ന്റെ ഭാഗമായി 2007 ൽ നടപ്പിലാക്കിയ കാര്യങ്ങളുടെ സംക്ഷിപ്തം ചുവടെ കൊടുക്കുന്നു.

2.1.1. സേവന കേന്ദ്രം

പൊതുജനങ്ങളുടെ അപേക്ഷകളും പരാതികളും തപാലുകളും സ്വീകരിക്കാനായി പഞ്ചായത്താഫീസിനു മുന്നിൽ 'സേവന കേന്ദ്രം' എന്ന പേരിൽ ഒരു കൗണ്ടർ സ്ഥാപിച്ചു. സേവന കേന്ദ്രത്തിന്റെ സുഗമമായ പ്രവർത്തനത്തിനുള്ള അടിയന്തിര ആവശ്യം പരിഹരിക്കുന്നതിന് സാക്ഷരതാ പ്രേരകമാരെ നിയോഗിച്ചു. സേവന കേന്ദ്രത്തിൽ ജനങ്ങളുടെ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുക, സേവനം/വിവരം നൽകുക എന്നിവയ്ക്കാണ് പ്രേരകമാരെ നിയോഗിച്ചത്. സ്വീകരിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾക്ക് സേവനം ലഭിക്കുന്ന തീയതി രേഖപ്പെടുത്തി കൈപ്പറ്റു രസീത് കൊടുക്കുകയും, എല്ലാ അപേക്ഷകൾക്കും രേഖയുണ്ടാക്കുകയും ചെയ്തു. അവ നൽകുവാനുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥ ഉത്തരവാദിത്തവും ഉറപ്പാക്കി. സ്വീകരിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ പോരായ്മകൾ പരിഹരിച്ച് അതത് സെക്ഷനുകളിലേക്ക് കൊടുക്കുക, സേവനങ്ങൾ/സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ സെക്ഷനുകളിൽ നിന്നും കൃത്യസമയത്ത് തന്നെ ശേഖരിച്ച് ജനങ്ങൾക്ക് കൈമാറുക തുടങ്ങിയവയ്ക്കായി എർപ്പെടുത്തിയ സേവന കേന്ദ്രം എന്ന ആശയമാണ് 2009 ൽ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസായി രൂപാന്തരപ്പെട്ടത്.

2.1.2. ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ

പൊതുജനങ്ങൾക്ക് എഴുതുവാനും, അപേക്ഷ തയ്യാറാക്കാനും ഉള്ള സൗകര്യങ്ങൾക്കായി ഇരിപ്പിടങ്ങളും മേശയും സജ്ജീകരിച്ചു. കൂടാതെ പേന, പേപ്പർ, അപേക്ഷാ ഫോറം, പശ, പിൻ, ക്ലിപ്പുകൾ, ടാഗ് എന്നിവയും; കുടിവെള്ളം, ഓഫീസ് സമയത്തല്ലാതെ വരുന്ന പരാതികൾ ഇടാൻ പരാതിപ്പെട്ടി, മുതിർന്നവർക്കും കുട്ടികൾക്കുമുള്ള വായന കോർണർ; സ്ത്രീകൾക്കും പുരുഷന്മാർക്കും പ്രത്യേക സൗകര്യങ്ങളോടുകൂടിയതും വൃത്തിയുള്ളതുമായ ടോയ്ലറ്റുകൾ, പ്രഥമ ചികിത്സാ കിറ്റ് എന്നിവയും പഞ്ചായത്തിൽ ഏർപ്പെടുത്തി.

2.1.3. ഓഫീസ് ക്രമീകരണങ്ങൾ

ഓഫീസിനകത്ത് എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും പരസ്പരം കാണാൻ പാകത്തിന് ഇരിപ്പിടങ്ങൾ പുന:ക്രമീകരിച്ചു. ആവശ്യമായ സ്റ്റേഷനറി സജ്ജീകരിച്ചു. സേവന കേന്ദ്രത്തിൽ ആവശ്യമായ അപേക്ഷാ ഫോറങ്ങൾ വിതരണത്തിനായി ക്രമീകരിച്ചു. ജനപ്രതിനിധികൾ, ഘടകസ്ഥാപനങ്ങൾ, കൂടുംബശ്രീ ഭാരവാഹികൾ, മറ്റു പ്രധാനപ്പെട്ടവർ എന്നിവ



രുടെ ഫോൺ നമ്പറുകളും വിലാസങ്ങളും, കൂടാതെ പൗരാവകാശരേഖയും പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാകത്തക്കരീതിയിൽ തയ്യാറാക്കിവെച്ചു. വരുന്ന അപേക്ഷകൾ രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തി വേഗത്തിൽ സെക്ഷനുകളിലേക്ക് എത്തിക്കാനും, തൻപതിവേടിൽ രേഖപ്പെടുത്തി ഫയലുകളുടെ ചലനം മനസ്സിലാക്കാനും സംവിധാനമുണ്ടാക്കി. കൂടാതെ ജീവനക്കാർ ഓഫീസിൽ എത്തിക്കഴിഞ്ഞാൽ അതിനുശേഷം പുറത്ത്, മറ്റ് ഓഫീസുകളിലേക്കോ ഫീൽഡിലേക്കോ പോകുന്ന വിവരം രേഖപ്പെടുത്താൻ 'മൂവ്മെന്റ് രജിസ്റ്ററും' (Movement Register) ഏർപ്പെടുത്തി.

2.1.4. ഓഫീസ് നവീകരണം

പഞ്ചായത്ത് കെട്ടിടം പെയിന്റു് വൃത്തിയാക്കി. ഓഫീസ് ഫർണിച്ചറുകളുടെ അറ്റകുറ്റപ്പണികൾ നടത്തി. ഓഫീസ് പരിസരം ശുചീകരിച്ചു. കമ്പ്യൂട്ടർ സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്തി. ജീവനക്കാരുടെ പേരുവിവരം, സെക്ഷൻ എന്നിവ എഴുതിയ ബോർഡ് ഇരിപ്പിടങ്ങളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചു. റെക്കാർഡ് റൂം സജ്ജീകരിച്ച് എല്ലാ പ്രമാണങ്ങളും രേഖകളും ഞൊടിയിടയിൽ കിട്ടത്തക്കരീതിയിൽ ക്രമീകരിച്ചു. അതിന്റെ സൂക്ഷിപ്പും വിതരണവും ജീവനക്കാരെ ഏല്പിച്ചു.

2.1.5. പൗരാവകാശരേഖയുടെ പരിഷ്കരണവും പ്രദർശനവും

പൗരാവകാശരേഖ ജനങ്ങളുടെ കൂടി ആശയങ്ങൾ ഉൾച്ചേർത്ത് പുന:രാവിഷ്കരിച്ചു. സേവനങ്ങൾ, അവ ലഭിക്കുവാൻ വേണ്ട പരമാവധി സമയം, ഫീസ്, അപേക്ഷയോടൊപ്പം വയ്ക്കേണ്ട മറ്റു രേഖകൾ എന്നിവ രേഖപ്പെടുത്തിയ വലിയ ബോർഡ് പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിനു മുമ്പിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചു. ഘടകസ്ഥാപനങ്ങൾ, രാഷ്ട്രീയപാർട്ടി ഓഫീസുകൾ, തൊഴിലാളി സങ്കേതങ്ങൾ, വീടുകൾ, ഗ്രാമസഭ, എന്നിവിടങ്ങളിലും ജനങ്ങൾ വന്നുചേരുന്ന മറ്റ് ഓഫീസുകളിലും പൗരാവകാശരേഖ വിതരണം ചെയ്തു.

2.1.6. പ്രദർശന ബോർഡുകൾ

പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിനുപുറത്ത് നോട്ടീസ് ബോർഡ്, മീറ്റിംഗ് ബോർഡുകൾ (ഗ്രാമസഭാ യോഗം, പഞ്ചായത്ത് യോഗം, സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി യോഗം, സ്റ്റീയറിംഗ് കമ്മിറ്റി യോഗം, സ്റ്റാഫ് യോഗം), ഓംബുഡ്സ്മാൻ, അപ്പലേറ്റ് ട്രൈബ്യൂണൽ, ജാഗ്രതാസമിതി, ജനന-മരണ രജിസ്ട്രേഷൻ, വിവരാവകാശ നിയമം, വിജിലൻസ് & ആന്റികറപ്ഷൻ ബ്യൂറോ മുതലായവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ, ഓഫീസ് പ്രവർത്തന സമയം, സെക്ഷനുകളുടെ ചുമതല, ജീവനക്കാരുടെ ഹാജർ എന്നിവ പ്രദർശിപ്പിച്ചു. ഇതിലൂടെ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിൽ വന്നാൽ ഓരോ സെക്ഷന്റെയും ചുമതലപ്പെട്ട ജീവനക്കാർ, അവരുടെ ഹാജർ എന്നിവ വേഗത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാൻ സാധിച്ചു. ഇവ പുതുക്കുന്ന ഉത്തരവാദിത്തം നിർണ്ണയിക്കുകയും തുടർച്ചയായ വിലയിരുത്തൽ നടത്തുകയും ചെയ്തു.

2.1.7. ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ

പഞ്ചായത്തിലെ വിവിധ ദൗത്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ജീവനക്കാരുടെ 'ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ' (Quality Circle) രൂപീകരിച്ചു. (ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ സംബന്ധിച്ച് അദ്ധ്യായം 4 ൽ ബോക്സ് 4.6 കാണുക). പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിലെ പ്രശ്നങ്ങൾ ചർച്ച ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനും ഉള്ള വേദിയായും, തുടർച്ചയായ പരിശീലനത്തിന് വിഷയങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുക, സംഘടിപ്പിക്കുക എന്നീ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ നിറവേറ്റാനുള്ള സംവിധാനമായും, പരസ്പര സൗഹൃദം ഉറപ്പിപ്പിക്കുവാനുള്ള വഴികാട്ടിയായും ജീവനക്കാരുടെ ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ സംവിധാനം ഉപകരിച്ചു.

2.1.8. പരാതി പരിഹാരം

ഭരണ-വികസന-ക്ഷേമ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് പൗരന്മാർക്കുണ്ടാകുന്ന പരാതികൾ പഞ്ചായത്ത് ഭരണസമിതി സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കി. അവയുടെ റെക്കോർഡും സൂക്ഷിച്ചു. ജീവനക്കാരും ജനപ്രതിനിധികളും തമ്മിലുള്ള പരാതികളും/പ്രശ്നങ്ങളും സംയുക്ത സമിതി³ രൂപീകരിച്ച് പരിഹരിച്ചു. ജീവനക്കാരും പൊതുജനങ്ങളും



ളുമായുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ വഴി പരിഹരിച്ചു; കഴിയാത്തവ ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ പരിഗണനയ്ക്ക് വിട്ടു. ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പഞ്ചായത്ത് സമിതി നടപ്പിലാക്കി. കൂടാതെ പൊതുജനങ്ങൾ, ജീവനക്കാർ, ജനപ്രതിനിധികൾ എന്നിവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കാൻ പഞ്ചായത്ത് സമിതി കർമ്മനിരതരായി. സമയബന്ധിതമായ തീർപ്പാക്കലിനും ജനപ്രതിനിധികളും ജീവനക്കാരും തമ്മിലുള്ള പരസ്പര ഇടപെടൽ ഹൃദ്യമാക്കുന്നതിനും പഞ്ചായത്ത് ഭരണസമിതിയുടെ നിരന്തര പരിശ്രമത്തിലൂടെയും വിലയിരുത്തൽ യോഗങ്ങളിലൂടെയും കഴിഞ്ഞു.

2.1.9. നിരന്തര പരിശീലനവും അംഗീകാരവും

ജീവനക്കാരൂടെയും ജനപ്രതിനിധികളൂടെയും കാര്യപ്രാപ്തി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും നൂതന ആശയങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനും പഞ്ചായത്ത് രാജ് നിയമം, ചട്ടങ്ങൾ, വ്യക്തിത്വ വികസനം, നൂതന സാങ്കേതിക വിദ്യകൾ തുടങ്ങിയ വിഷയങ്ങളെക്കുറിച്ച് എല്ലാ മാസവും ആദ്യത്തെ ശനിയാഴ്ച ഉച്ചക്കുശേഷം ക്ലാസ്സുകൾ സംഘടിപ്പിച്ചു. ഏറ്റവും നല്ല പ്രവർത്തനം കാഴ്ചവയ്ക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ഭരണസമിതി അഭിനന്ദിച്ചു.

2.2. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്

ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിലെ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിജയപാഠം ഉൾക്കൊണ്ട് അവിടെ നടപ്പിലാക്കിയ ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ മറ്റു പഞ്ചായത്തുകളിലും ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുന്നോടിയായി 'കില' വയനാട് ജില്ലയിലെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് പരീക്ഷണാർത്ഥം നടപ്പിലാക്കി. പ്രസ്തുത ദൗത്യം വിജയകരമായി പൂർത്തിയാക്കിയതിനെ തുടർന്ന് സംസ്ഥാനത്തെ പഞ്ചായത്തുകൾക്ക് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുവാൻ 'കില' സർക്കാരിനോട് അഭ്യർത്ഥിച്ചു. അതിൻപ്രകാരം 2009 ൽ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് സംബന്ധിച്ച ഉത്തരവ് കേരള സർക്കാർ പുറപ്പെടുവിച്ചു. (കേരള സർക്കാർ, 2009). ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിൽ TQM ലൂടെ ഏർപ്പെടുത്തിയ എല്ലാ ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങളും പഞ്ചായത്തുകളിൽ നടപ്പിലാക്കാൻ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് സംബന്ധിച്ച് സർക്കാർ പുറപ്പെടുവിച്ച ഉത്തരവിൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. (അനുബന്ധം 3 കാണുക). ഫയലുകളും തപാലുകളും ചിട്ടയായി ക്രമീകരിക്കാനും, ഫയലുകൾ/തപാലുകൾ എന്നിവയുടെ ചംക്രമണവും, തുടർ വിലയിരുത്തലുകളും നടത്താനുള്ള സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുവാനും പ്രസ്തുത ഉത്തരവിൽ പറയുന്നു. ഇവ പ്രാവർത്തികമാക്കുന്നതിനുള്ള പരിശീലന പരിപാടി 'കില' സംഘടിപ്പിച്ചു.

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് സംബന്ധിച്ച സർക്കാർ ഉത്തരവിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം കേരളത്തിലെ പഞ്ചായത്തുകൾ 2009 ൽ നടപ്പിലാക്കിയ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം വളരെയധികം പ്രശംസ നേടി. എന്നാൽ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിനെക്കുറിച്ച് 'കില' 2013 ൽ നടത്തിയ പഠനത്തിൽ ഭൗതിക സാഹചര്യങ്ങൾ സൃഷ്ടിക്കുകയെന്ന പരിമിതമായ ഒരു ലക്ഷ്യത്തിലേക്ക് മാത്രമായി ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ചുരുങ്ങിയതായി കണ്ടെത്തി. (രാജൻ.ജെ.ബി. & ബിജു.എസ്.കെ., 2013).

2.3. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്: അവസ്ഥാവിശകലനം

സർഭരണ നിർവ്വഹണം ലക്ഷ്യമിടുന്ന പരിവർത്തന ഭരണോദ്യമം (Change Management Initiative) എന്ന വിശാല കാഴ്ചപ്പാടിന്റെ ഭാഗമായിട്ട് എല്ലാ പഞ്ചായത്തുകളും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കണമെന്ന മേൽ സൂചിപ്പിച്ച 2009 ലെ സർക്കാർ ഉത്തരവിന് നിദാനം TQM ആണല്ലോ. TQM ന് "സോഫ്റ്റ്" TQM എന്നും "ഹാർഡ്" TQM എന്നും രണ്ടു ഘടകങ്ങളുണ്ട്. (ക്രിസ്റ്റോസ് ബി.എഫ്. & ഇവാഞ്ചലോസ് എൽ.പി., 2008). ഭൗതിക സാഹചര്യങ്ങൾ സൃഷ്ടിക്കുക, സേവനങ്ങളുടെ ബഞ്ച്മാർക്കിംഗ് നടത്തുക, ചെക്ക് ലിസ്റ്റുകൾ തയ്യാറാക്കുക എന്നിവയാണ് "ഹാർഡ്" TQM. "സോഫ്റ്റ്" TQM ലൂടെ വിഭാവന ചെയ്യുന്നത് തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ ഉദ്യമങ്ങൾ, നിരന്തര വിലയിരുത്തലുകൾ, എല്ലാ ജീവനക്കാരൂടെയും പങ്കാളിത്തം, തുടർച്ചയായ പരിശീലനം, എല്ലാ വിഭാഗങ്ങളു



ടെയും പിന്തുണ, സംഘബോധത്തോടെയുള്ള ജീവനക്കാരുടെ ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ എന്നിവയാണ്. എന്നാൽ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനത്തിന്റെ നിർവ്വഹണത്തിൽ സോഫ്റ്റ് TQM ന്റെ ഘടകങ്ങൾക്ക് വേണ്ടത്ര പ്രാധാന്യം ലഭിച്ചിരുന്നില്ലെന്നാണ് പഠനം സൂചിപ്പിക്കുന്നത്. ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിലൂടെ ജോലി സംബന്ധമായ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുകയും, നിരന്തര പരിശീലനങ്ങളിലൂടെ ജനപ്രതിനിധികളെയും ഉദ്യോഗസ്ഥരെയും ശാക്തീകരിക്കുകയും, നിരന്തര വിലയിരുത്തലിനായി ഭരണസമിതിയെ കർമ്മോത്സുകരാക്കുകയും ചെയ്യുക എന്ന ദീർഘവും ഊർജ്ജിതവുമായ തുടർപ്രക്രിയയിലൂടെയാണ് ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ പഞ്ചായത്ത് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കിയത്. ഭൗതിക സൗജ്ജീകരണങ്ങൾ പരിവർത്തന ഭരണോദ്യമത്തിലേക്കുള്ള ബൃഹദ് കാഴ്ചപ്പാടിൽ നടപ്പിലാക്കുന്ന TQM ന്റെ ഒരു ഘടകം മാത്രമാണ്. ഗുണനിലവാരത്തിനായുള്ള തുടർച്ചയായ മോണിറ്ററിംഗും, നിരന്തര പരിശീലനവും, നല്ല പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് അംഗീകാരം നൽകുക എന്നീ സോഫ്റ്റ് TQM ന്റെ അഭാവം നിലവിലുള്ള ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റിന്റെ നിർവ്വഹണത്തിൽ പ്രതിഫലിക്കുന്നു.

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റിന്റെ അവസ്ഥയെക്കുറിച്ച് 'കില' നടത്തിയ പഠനത്തിലെ (രാജൻ ജെ.ബി & ബിജു എസ്.കെ., 2013) പ്രധാന കണ്ടെത്തലുകൾ ചുവടെ കൊടുക്കുന്നു.

- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റിനുവേണ്ടി പൊതുജനങ്ങൾക്കും ജീവനക്കാർക്കും ആയി നിർദ്ദേശിച്ചിരുന്ന 46 സൗകര്യങ്ങളിൽ ശരാശരി 61 ശതമാനം സൗകര്യങ്ങൾ മാത്രമേ പഞ്ചായത്തുകൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളൂ.
- ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ പലതും അതിന്റെ ഫലപ്രാപ്തി മനസ്സിലാക്കാതെ യാന്ത്രികമായാണ് നടപ്പിലാക്കിയിരിക്കുന്നത്. ഉദാഹരണത്തിന്:
 - വാട്ടർ കൂളർ ഉണ്ട്, എന്നാൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നില്ല.
 - ഒട്ടിക്കുവാനുള്ള പശയുടെ ഒഴിഞ്ഞ കുപ്പി മാത്രം.
 - ഭിന്നശേഷിയുള്ളവർക്കായുള്ള റാമ്പിന്റെ അടുത്ത് മേശ പിടിച്ചിട്ട് അസൗകര്യമുണ്ടാക്കിയിരിക്കുന്നു.
 - എഴുതുവാനുള്ള മേശയുടെ പുറത്ത് കുടിവെള്ളം വച്ചിരിക്കുന്നു.
 - ടി.വി. പ്രവർത്തിക്കുന്നില്ല,
 - ബോർഡുകൾ പുതുകുന്നില്ല.
 - പുതുകിയ പൗരാവകാശരേഖ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നില്ല.
- പൊതുജനങ്ങൾക്കായി ഏർപ്പെടുത്തേണ്ട സൗകര്യങ്ങൾക്ക് വളരെ കുറച്ചു പരിഗണനയേ നൽകിയിട്ടുള്ളൂ. ഉദാഹരണത്തിന്:
 - ഇരിക്കുവാനും, എഴുതുവാനുമുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ
 - സ്റ്റേഷനറി
 - വായിക്കുവാനുള്ള പത്ര മാസികകൾ
 - വാഷ്ബേസിൻ
 - പ്രഥമ ശുശ്രൂഷാ കിറ്റ്
 - ടോയ്ലറ്റുകൾ പല പഞ്ചായത്തുകളും ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല. ടോയ്ലറ്റുകൾ ഉള്ളടങ്ങളിൽ അവ വൃത്തിഹീനവുമാണ്.
- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സൗകര്യങ്ങൾ ഉദ്ദേശിച്ചിരുന്നതുപോലെ ജനസൗഹൃദമല്ല;
 - കൃത്യമായ വിവരങ്ങൾ ജനങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്നില്ല.
 - കൈപ്പറ്റു രസീത് കൊടുക്കുന്നില്ല



- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ക്രമീകരണം സുഖകരമായ പരസ്പര ആശയവിനിമയത്തിന് ഉതകുന്നതരത്തിൽ രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിട്ടില്ല.
- “ചെക്ക് ലിസ്റ്റ്” വച്ച് അപേക്ഷകൾ കുറ്റമറ്റ രീതിയിൽ സ്വീകരിക്കുന്നില്ല.
- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമല്ല
 - ഫ്രണ്ട് ഓഫീസും മെയിൻ ഓഫീസും തമ്മിലുള്ള ബന്ധം സുഖകരമല്ല.
 - അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്ന ഒരു ഓഫീസ് മാത്രമായി ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ചുരുങ്ങിയിട്ടുണ്ട്.
 - പൊതുജനം സേവനത്തിനായി പല പ്രാവശ്യം ഓഫീസ് കയറിയിറങ്ങേണ്ടിവരുന്നു.
- കാലവിളംബം കൂടാതെ സേവനം കൊടുക്കാൻ കഴിയാത്ത അവസ്ഥ ഇപ്പോഴും നിലനിൽക്കുന്നു
- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് വിഭാവന ചെയ്ത ബുഹാദ് ലക്ഷ്യം കൈവരിച്ചില്ല.
 - ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിനുവേണ്ടിയുള്ള ജോലി ചംക്രമണം (Job Rotation) പല പഞ്ചായത്തുകളിലും നടക്കുന്നില്ല.
 - നിരന്തര പരിശീലനങ്ങളിലൂടെ കാര്യപ്രാപ്തി വികസനം പഞ്ചായത്തിൽ നടക്കുന്നില്ല.
 - വളരെ ജൂനിയർ ആയിട്ടുള്ള ക്ലർക്കുമാരും ടെക്നിക്കൽ അസിസ്റ്റന്റുമാരും ആണ് പലപ്പോഴും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ ഇരിക്കുന്നത്. ആയതിനാൽ അപേക്ഷ വരുമ്പോൾ സംശയങ്ങൾ മെയിൻ ഓഫീസിൽ പോയി തീർക്കേണ്ട അവസ്ഥ വരുന്നു.
 - ജനപ്രതിനിധികൾ സ്വാധീനമുപയോഗിച്ച് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് വഴിയല്ലാതെ സേവനങ്ങൾ കൊടുക്കുന്നത് സേവനങ്ങൾക്ക് തുല്യത എന്ന തത്വത്തിന്റെ ലംഘനത്തിലേക്ക് നയിക്കുന്നു.
 - ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ ജീവനക്കാർക്കുള്ള പല സൗകര്യങ്ങളും ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല.
 - ഭൂരിഭാഗം പഞ്ചായത്തിലെയും റെക്കാർഡ് സൂക്ഷിപ്പ് സംവിധാനം വളരെ മോശമായ അവസ്ഥയിലാണ്. ഇത് സമയബന്ധിതമായ ഫയൽ തീർപ്പാക്കലിന് താമസം വരുത്തുന്നു.
 - കൂട്ടായ്മയോടെയുള്ള പ്രവർത്തനത്തിന്റെ അഭാവം വളരെ പ്രകടമാണ്.
 - ജനപ്രതിനിധികൾ, ജീവനക്കാരെയും, അതുപോലെ തിരിച്ചും; പുതിയ ജീവനക്കാർ പഴയ ജീവനക്കാരെയും, അതുപോലെ തിരിച്ചും കുറ്റം പറയുന്ന അനോരോഗ്യകരമായ അവസ്ഥ നിലനിൽക്കുന്നു.
 - കൂടുതൽ കാര്യപ്രാപ്തിയുള്ള ജീവനക്കാരെ കൂടുതൽ ജോലിഭാരം ഏല്പിച്ച് അവരുടെ ആത്മാർത്ഥവും ഗുണപരവുമായ മനോഭാവത്തിന് മങ്ങൽ ഏല്പിക്കുന്നതരത്തിലാണ് ജോലി വിഭജനം നടത്തുന്നത്.
 - ജീവനക്കാരുടെ യോഗങ്ങൾ പലപ്പോഴും നടക്കുന്നില്ല
 - മോണിറ്ററിംഗ് കമ്മിറ്റി രൂപീകരിച്ചിട്ടുമില്ല
- പൗരാവകാശരേഖയുടെ പരമാവധി സമയം സേവനം കൊടുക്കുവാനുള്ള ഏറ്റവും ചുരുങ്ങിയ സമയമായി കണക്കാക്കപ്പെടുന്നു.
- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെ കൂടുതൽ സുഗമമാക്കുന്ന ഇ-ഗവേണൻസ് കാര്യക്ഷമമല്ല. ജീവനക്കാർക്കും ജനപ്രതിനിധികൾക്കും ഇ-ഗവേണൻസിനോട് പ്രതിബദ്ധതയും താല്പര്യവും കുറവാണ്.
- ഐ.കെ.എം. വികസിപ്പിച്ച 17 സോഫ്റ്റ് വെയറുകളിൽ (അനുബന്ധം 5 കാണുക) ശരാശരി 5 എണ്ണം മാത്രമേ പഞ്ചായത്തിൽ ഉപയുക്തമാക്കുന്നുള്ളൂ⁴.
- വിവിധ കമ്മിറ്റികൾ കൂടാതെ മിനിറ്റ്സ് എഴുതുന്നു. കൂടുന്നവ തന്നെ ഗുണപരമായ ചർച്ചകളിലേക്ക് എത്തുന്നുമില്ല.



മെച്ചപ്പെട്ട അവസ്ഥയിലേക്കുള്ള മാറ്റം അനിവാര്യമാക്കാനായി TQM ന്റെ “സോഫ്റ്റ്” ആശയങ്ങളായ ചേയ്ഞ്ച് മാനേജ്മെന്റ് (Change Management), പെർഫോമൻസ് മാനേജ്മെന്റ് (Performance Management), പൗരയോഗങ്ങളിലൂടെ ജനകേന്ദ്രീകൃതം, മോണിറ്ററിംഗ് കമ്മിറ്റിയിലൂടെ തുടർച്ചയായ ഗുണനിലവാര വർദ്ധനവ് എന്നിവ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഉത്തരവിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരുന്നു. എങ്കിലും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിന്റെ നിർവ്വഹണ തലത്തിൽ TQM “ഹാർഡ്” തത്വങ്ങളായ ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ മാത്രമായി ഒതുങ്ങിപ്പോയതാണ് മേൽപറഞ്ഞ അവസ്ഥക്ക് നിദാനമായത്. ആയതിനാൽ നിരന്തര പരിശീലനം, സൗഹാർദ്ദം, കൂട്ടായ്മ, തുടർച്ചയായ ഗുണനിലവാര പുരോഗതിക്കുള്ള വിലയിരുത്തലുകൾ, മേൽനോട്ടം, തിരുത്തൽ, മുൻകരുതൽ നടപടികൾ എന്നിവയ്ക്ക് ഊന്നൽ കൊടുത്ത് കൊണ്ട് “സോഫ്റ്റ്” TQM കൂടി നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ പഞ്ചായത്തിൽ സമ്പൂർണ്ണ ഗുണമേന്മ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്താം.

കുറിപ്പ് :

- ¹ കില സംഘടിപ്പിച്ച സർട്ടിഫിക്കറ്റ് കോഴ്സിന്റെ 2005-06 ലെ 4-ാം ബാച്ച്
- ² കേരളാ പഞ്ചായത്ത് രാജ് ആക്ട് 1994 വകുപ്പ് 272 എ.
- ³ സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി, സെക്രട്ടറി, ജൂനിയർ സൂപ്രണ്ട് എന്നിവർ അടങ്ങുന്ന സംയുക്ത സമിതി.
- ⁴ കിലയിൽ ഇന്റേൺഷിപ്പിന്റെ ഭാഗമായി 2011 മെയ് മാസം നടത്തിയ തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഇ-ഗവേണൻസ് എന്ന പഠനത്തിലും ശരാശരി 5 സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ മാത്രമെ അനുവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിഞ്ഞു.

അദ്ധ്യായം 3

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് - തത്വങ്ങൾ

- 3.1. ആമുഖം
- 3.2. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് - തത്വങ്ങൾ
 - 3.2.1. ജനകേന്ദ്രീകൃതം (People Centered)
 - 3.2.2. നേതൃത്വം (Leadership)
 - 3.2.3. പങ്കാളിത്തം (Participation)
 - 3.2.4. പ്രക്രിയാധിഷ്ഠിതം (Process Oriented)
 - 3.2.5. വ്യൂഹാധിഷ്ഠിതം (System Oriented)
 - 3.2.6. തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ (Continuous Improvement)
 - 3.2.7. വസ്തുതാധിഷ്ഠിത തീരുമാനമെടുക്കൽ (Factual Approach to Decision Making)
 - 3.2.8. പരസ്പരപുരകബന്ധം (Mutually Beneficial Relationship)

BLANK



3.1. ആമുഖം

ഗുണമേന്മയെക്കുറിച്ച് വ്യവസായവൽക്കരണത്തിന്റെ ആവിർഭാവം മുതൽ ചർച്ചകൾ നടക്കുന്നുണ്ടെങ്കിലും ആയതിലേക്കുള്ള ഉപാധിയായ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (Total Quality Management – TQM) ലോക ശ്രദ്ധ ആർജ്ജിച്ചത് എൺപതുകളിലാണ്. കോർപ്പറേറ്റ് രംഗത്തെ ഉല്പാദന-സേവന പ്രദാന മേഖലകളിലാണ് ഈ മാനേജ്മെന്റ് സിദ്ധാന്തം നടപ്പിലാക്കിവരുന്നത്. പൊതുജനം പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന രീതിയിൽ നിയമത്തിനുള്ളിൽ നിന്നുകൊണ്ട് ഗുണമേന്മയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നൽകേണ്ടതുണ്ട്. അത് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുള്ള മാനേജ്മെന്റ് ഉപാധിയാണ് TQM. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് സംബന്ധിച്ച വിവിധ ചിന്താഗതികൾ (Schools of Thoughts) മാനേജ്മെന്റിൽ നിലവിലുണ്ട്. എങ്കിലും ഇവയുടെയെല്ലാം മുഖ്യ ഊന്നൽ ഗുണമേന്മ സംവിധാനമാണ്. ഗുണമേന്മ സംവിധാനത്തിന്റെ മുഖമുദ്രയായ ISO 9001: 2008 സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗരേഖയിൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിനായി അനുവർത്തിക്കേണ്ട 8 തത്വങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. പ്രസ്തുത തത്വങ്ങളുടെ സംക്ഷിപ്തം പഞ്ചായത്ത് രാജിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ ചുവടെ കൊടുക്കുന്നു.

3.2. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് - തത്വങ്ങൾ

3.2.1 ജനകേന്ദ്രീകൃതം (People Centered)

പഞ്ചായത്തിന്റെ ഓരോ പ്രവർത്തനങ്ങളും ജനകേന്ദ്രീകൃതമാകണം. ജനങ്ങളുടെ പങ്കാളിത്തത്തോടെ അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കും ആഗ്രഹങ്ങൾക്കുമനുസരിച്ച്, നിയമത്തിന്റെ ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ നിന്നുകൊണ്ട്, കർത്തവ്യ നിർവ്വഹണം നടത്തുമ്പോഴാണ് പഞ്ചായത്തീരാജിന്റെ ദൗത്യം പൂർണ്ണമാകുന്നത്. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ ഏറ്റവും പ്രധാനമായ ജനകേന്ദ്രീകൃത തത്വം വിവക്ഷിക്കുന്നത് ജനതയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് നിയതമായ സേവനങ്ങൾ രൂപ കല്പന ചെയ്യുകയെന്നതാണ്.

3.2.2. നേതൃത്വം (Leadership)

ഗുണമേന്മയുള്ള സേവന പ്രദാനത്തിന് അത്യന്താപേക്ഷിതമാണ് നേതൃത്വം. കാര്യക്ഷമവും ഫലപ്രദവുമായ പ്രവർത്തനത്തിന് സംഘ നേതൃത്വം (Team Leadership) അനിവാര്യമാണ്. നേതൃത്വ നിരയിലുള്ളവരുടെ അർപ്പണ ബോധത്തെയും കാര്യ പ്രാപ്തിയെയും അനുസരിച്ചാണ് ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനപ്രദാന സംവിധാനം സാധ്യമാകുന്നത്. നേതൃത്വത്തിന്റെ നിരന്തര മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും വിലയിരുത്തലും സ്ഥാപനത്തിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങളുടെ ഏകീകരണത്തിനും ലക്ഷ്യ പ്രാപ്തിക്കുമുള്ള പ്രയത്നത്തിനും അനിവാര്യമാണ്. എല്ലാ ജീവനക്കാരും കൂട്ടായ്മയോടെ പഞ്ചായത്തിന്റെ ലക്ഷ്യപ്രാപ്തിയ്ക്കുവേണ്ടി യത്നിക്കുവാനുള്ള ഓഫീസ് സാഹചര്യമുണ്ടാക്കുവാൻ കാര്യപ്രാപ്തിയുള്ള നേതൃത്വം ഉണ്ടാകണം.

3.2.3. പങ്കാളിത്തം (Participation)

എല്ലാവരുടെയും പൂർണ്ണമായ പങ്കാളിത്തമാണ് (Total Participation) സ്ഥാപനത്തിന്റെ വിജയത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനശില. എല്ലാ തലങ്ങളിലുമുള്ളവരുടെയും (ജനപ്രതിനിധികൾ, ഉദ്യോഗസ്ഥർ, പൊതുജനങ്ങൾ) പൂർണ്ണ പങ്കാളിത്തമാണ് പ്രവർത്തന കാര്യക്ഷമതക്ക് നിദാനം.

3.2.4. പ്രക്രിയാധിഷ്ഠിതം (Process Oriented)

ഒരു സ്ഥാപനം നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ വിവിധ പ്രക്രിയകളുടെ പരിണിത ഫലമാണ്. ലക്ഷ്യം കൈവരിക്കുന്നതിനുവേണ്ടി വിനിയോഗിക്കുന്ന വിഭവങ്ങളുടെ (മനുഷ്യശേഷി, പശ്ചാത്തലസൗകര്യം, പ്രവർത്തനോന്മുഖ സാഹചര്യം) ഫലമുളവാക്കുന്ന രീതിയിലുള്ള വ്യത്യസ്തതല പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ സമ്മിശ്രമാണ് പ്രക്രിയ. വിഭവങ്ങളെ ഫലപ്രാപ്തിയിലെത്തിക്കുവാക്കുന്നതിനുള്ള പരിണാമ പ്രവർത്തനമാണ് പ്രക്രിയ.



3.2.5. വ്യൂഹാധിഷ്ഠിതം (System Oriented)

ഒരു സ്ഥാപനം വിവിധ വ്യക്തികളുടേയും വിഭാഗങ്ങളുടേയും വ്യത്യസ്ത പ്രവർത്തനങ്ങളുടേയും ഒരു വ്യൂഹമാണ്. പ്രസ്തുത വ്യൂഹത്തിലെ ഘടകങ്ങൾ (ഉപവ്യൂഹങ്ങൾ) തമ്മിലുള്ള പരസ്പര ബന്ധവും പ്രക്രിയകളും ആണ് ലക്ഷ്യപ്രാപ്തിക്ക് നിദാനമായ ഫലം ഉളവാക്കുന്നത്. അതായത് ഈ ഘടകങ്ങളിൽ ഏതെങ്കിലും ഒരു വ്യക്തിയുടേയോ വിഭാഗത്തിന്റേയോ ഭാഗത്തുനിന്നുണ്ടാകുന്ന വീഴ്ചയോ പരാജയമോ സ്ഥാപനത്തിന്റെ മൊത്തത്തിലുള്ള പ്രവർത്തനത്തെ സാരമായി ബാധിക്കാം.

ഒരു കപ്പലിലെ ചെറിയ വിള്ളൽ മതി കപ്പൽ മുങ്ങാൻ!

3.2.6. തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ (Continuous Improvement)

ഒരു സ്ഥാപനത്തിന്റെ നയത്തിനും ലക്ഷ്യത്തിനും അനുസൃതമായിട്ടാണ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിർവ്വഹിക്കപ്പെടുന്നതെന്ന് നിരന്തര വിലയിരുത്തലിന് വിധേയമാക്കണം. വിലയിരുത്തലിനുള്ള യോഗങ്ങൾ വ്യത്യസ്തതലങ്ങളിൽ നിരന്തരം ചേരേണ്ടതുണ്ട്. ലക്ഷ്യങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിനാവശ്യമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് വേണ്ട വിഭവങ്ങൾ (മനുഷ്യവിഭവം, പശ്ചാത്തല സൗകര്യം, സൗഹൃദാന്തരീക്ഷം എന്നിവ) ആവശ്യത്തിനുണ്ടെന്ന് സമയാസമയങ്ങളിൽ ഉറപ്പുവരുത്തണം. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിജയം തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ (Continuous Improvement) പരിശ്രമം ആണ്. ഗുണമേന്മ നയം, ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങൾ, ഗുണമേന്മ ഓഡിറ്റ് റിപ്പോർട്ടുകൾ എന്നിവ നിരന്തര വിലയിരുത്തലിനു വിധേയമാക്കി ഗുണപരമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തണം. സേവനമേന്മാവർദ്ധനവ് നടക്കുന്നുവെന്ന് തുടർച്ചയായി ഉറപ്പാക്കേണ്ടതുമാണ്.

3.2.7. വസ്തുതാധിഷ്ഠിത തീരുമാനമെടുക്കൽ (Factual Approach to Decision Making)

സ്ഥാപനത്തിന്റെ വിജയം ഉചിതമായ തീരുമാനങ്ങൾക്കനുസരിച്ചിരിക്കും. തീരുമാനങ്ങൾ ഉചിതവും ഫലവത്തുമാകണമെങ്കിൽ അവ വസ്തുതകളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ആയിരിക്കണം. ഉചിതമായ തീരുമാനങ്ങൾ, കൃത്യസമയത്ത് എടുക്കണമെങ്കിൽ പഞ്ചായത്തിന് അതിനുള്ള പ്രമാണങ്ങളും രേഖകളും വേണം. അവയിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന വസ്തുതകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കണം തീരുമാനമെടുക്കലും നടപ്പിലാക്കലും.

3.2.8. പരസ്പര പൂരകബന്ധം (Mutually Beneficial Relationship)

ജനങ്ങൾ, ജനപ്രതിനിധികൾ, ഉദ്യോഗസ്ഥർ എന്നിവരുടെ നിരന്തര പരിശ്രമമാണ് ജനകേന്ദ്രീകൃത പഞ്ചായത്തിന്റെ വിജയത്തിന്റെ പ്രധാന ഘടകം. ഇവർ എപ്പോഴും പരസ്പര പൂരകങ്ങളായി പ്രവർത്തിക്കണം. പരസ്പര ഇടപെടലുകളിലും ശ്രമങ്ങളിലും ഗുണപരമായ മാറ്റവും എല്ലാവരുടെയും ഗുണപരമായ ബന്ധവും ലക്ഷ്യപ്രാപ്തിക്ക് അത്യന്താപേക്ഷിതമാണ്. അതുപോലെതന്നെ സ്ഥാപനത്തിലെ വ്യത്യസ്ത വിഭാഗങ്ങൾ (Section or Division) തമ്മിലുള്ള പരസ്പരപൂരകബന്ധമാണ് ലക്ഷ്യപ്രാപ്തിക്ക് നിദാനം.

മുത്തുമണികൾ എത്ര മനോഹരമാണെങ്കിലും കോർത്തിണക്കിയാലേ മാലയാകൂ!

മേൽ വിവരിച്ച തത്വങ്ങൾക്കടിസ്ഥാനമായ ഒരു മാനേജ്മെന്റ് തത്വശാസ്ത്രമാണ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM). ഇവ പഞ്ചായത്തിൽ നടപ്പിലാക്കിയാൽ ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനപ്രദാനവും സർഭരണവും സാധ്യമാകും.

അദ്ധ്യായം 4

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM) : പ്രയോഗം

- 4.1. ആമുഖം
- 4.2. ജനകേന്ദ്രീകൃതം
- 4.3. നേതൃത്വം
 - 4.3.1. ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം
 - 4.3.2. കാഴ്ചപ്പാട് (Vision)
 - 4.3.3. ദൗത്യം (Mission)
 - 4.3.4. ഗുണമേന്മ നയം (Quality Policy)
 - 4.3.5. ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങൾ (Quality Objectives)
 - 4.3.6. പഞ്ചായത്ത് സമിതി വിലയിരുത്തൽ യോഗം
- 4.4. പങ്കാളിത്തം
- 4.5. പ്രക്രിയാധിഷ്ഠിതം
- 4.6. വ്യൂഹാധിഷ്ഠിതം
- 4.7. തുടർച്ചയായ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തൽ പരിശ്രമം
- 4.8. വസ്തുതാധിഷ്ഠിത തീരുമാനമെടുക്കൽ
- 4.9. പരസ്പരപുരകബന്ധം

BLANK



4.1. ആമുഖം

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM) തത്വങ്ങൾ അദ്ധ്യായം 3 ൽ പ്രതിപാദിച്ചുവല്ലോ. തത്വങ്ങൾ പ്രായോഗിക തലത്തിൽ വരുമ്പോഴാണ് അർത്ഥവത്താകുന്നത്. പ്രസ്തുത തത്വങ്ങൾ പഞ്ചായത്ത് സാഹചര്യത്തിൽ എങ്ങനെ പ്രയോഗത്തിൽ വരുത്താം എന്നതാണ് ഈ അദ്ധ്യായം വിവരിക്കുന്നത്.

4.2. ജനകേന്ദ്രീകൃതം

ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റേണ്ട, അവരുടെ നിത്യജീവിതവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഭരണകൂടമെന്ന നിലയിൽ പ്രാദേശിക സർക്കാരിന്റെ ഭരണനിർവ്വഹണം ജനകേന്ദ്രീകൃതമാകണം. (പഞ്ചായത്ത് രാജ് പീഠിക 1994). ജനകീയാ സൂത്രണത്തിലൂടെ കേരളത്തിൽ നടപ്പിലാക്കിയ അധികാര വികേന്ദ്രീകരണം ജനകേന്ദ്രീകൃത കാഴ്ചപ്പാടിലുള്ളതാണ്. പ്രാദേശിക സർക്കാരുകളെ ജനകേന്ദ്രീകൃതമാക്കി സേവന ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പു വരുത്താൻ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ സാധിക്കും. ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും നിയതമായ സേവനങ്ങളും പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിനാ കണം പഞ്ചായത്തിന്റെ ഓരോ പ്രവർത്തനത്തിന്റേയും മുൻഗണന. ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതീക്ഷകളും കണ്ടെത്താനുള്ള നിയതമായ വേദിയാണ് ഗ്രാമസഭ. സേവനങ്ങളും വികസനപ്രവർത്തനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച ജനാഭിലാഷം അറിയുന്നതിന് പൗരസമൂഹ സർവ്വേ നടത്താവുന്നതാണ്. (ബോക്സ് 4.1).

ബോക്സ് 4.1: പൗരസമൂഹ സർവ്വേ (Citizen Survey)

ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതീക്ഷകളും ആരായുന്നതിലേക്ക് ഒരു പൗരസമൂഹ സർവ്വേ നടത്താവുന്നതാണ്. ഇതിലൂടെ വികസന-സേവന പ്രവർത്തനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമവും ഫലപ്രദവും ആകുന്നതിനുള്ള ജനങ്ങളുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും. ഗ്രാമസഭ നടക്കുമ്പോഴോ, പൊതുജനങ്ങൾ പഞ്ചായത്തിൽ സേവനത്തിനായി വരുമ്പോഴോ, നേരിട്ട് വീടുകളിൽ നിന്നോ ഒരു ചോദ്യാവലി ഉപയോഗിച്ച് സേവനങ്ങളും വികസനപ്രവർത്തനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച ജനാഭിലാഷം പൗരസമൂഹ സർവ്വേയിലൂടെ ആരായാം. അതിനനുസരിച്ചും നിയതമായ വ്യവസ്ഥകളിൽ നിന്നുകൊണ്ടും പദ്ധതികളും പ്രവർത്തനങ്ങളും പഞ്ചായത്ത് രൂപകല്പന ചെയ്യണം. പദ്ധതികളും പ്രവർത്തനങ്ങളും രൂപകല്പന ചെയ്യുമ്പോൾ ജനങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷകൾക്ക് ഉപരിയായി ഗുണമേന്മ (Delight) ഉറപ്പുവരുത്താൻ പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധിക്കണം.

പൗരസമൂഹ സർവ്വേ ഫലം പ്രത്യേക ഗ്രാമസഭ വിളിച്ച് അവതരിപ്പിക്കണം. ഗ്രാമസഭയുടെ പ്രതികരണകൂടി പരിഗണിച്ച് സർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് അന്തിമമാക്കണം. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ പഞ്ചായത്തിന് ISO 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ലഭിച്ചാലുണ്ടാകുന്ന ഗുണങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഗ്രാമസഭയിൽ ചർച്ച ചെയ്യണം.

4.3. നേതൃത്വം

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് കാര്യക്ഷമമായും ഫലപ്രദമായും നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് സജീവ നേതൃത്വം അനിവാര്യ ഘടകമാണെന്ന് അദ്ധ്യായം 3 ൽ സൂചിപ്പിച്ചുവല്ലോ. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ ഭാഗമായുള്ള ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരിക്കണം, നയത്തിന് അനുപുരകമായ ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങളുടെ നിർണ്ണയം, തുടർച്ചയായ വിലയിരുത്തൽ, നിരന്തര ഗുണനിലവാര വർദ്ധനവിനുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് ശക്തമായ നേതൃത്വം വിവിധ തലങ്ങളിൽ ആവശ്യമാണ്. പഞ്ചായത്ത് രാജ് സംവിധാനത്തിൽ നേതൃത്വം ഒറ്റ വ്യക്തി കേന്ദ്രീകൃതമല്ല; ജനകീയ നേതൃനിരയാണ്.



ബോക്സ് 4.2 : ജനകീയ നേതൃനിര

പഞ്ചായത്ത്	-	പഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡന്റ്
ഓഫീസ്	-	സെക്രട്ടറി
സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി	-	പഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡന്റ്
സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റികൾ	-	സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി ചെയർപേഴ്സൺമാർ
ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ*	-	കൺവീനർമാർ
ഘടക സ്ഥാപനങ്ങൾ	-	സ്ഥാപനമേധാവികൾ

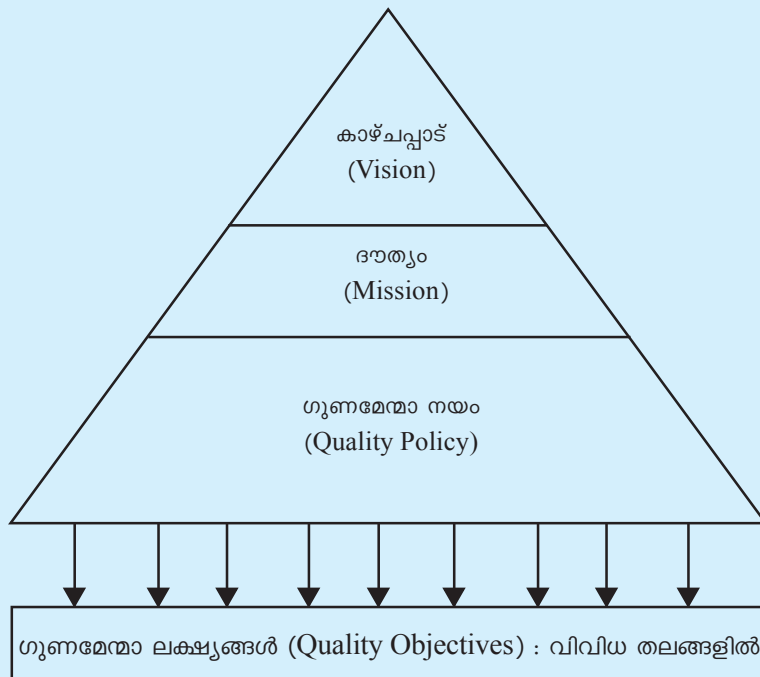
*ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ സംബന്ധിച്ച് ബോക്സ് 4.6 കാണുക.

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിജയം നേതൃത്വത്തിന്റെ കഴിവിനേയും ആത്മാർത്ഥമായ ഇടപെടലിനേയും, നേതൃനിരയുടെ കൂട്ടായ പ്രവർത്തനത്തെയും ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് നയരൂപീകരണത്തിൽ നേതൃത്വപരമായ പങ്ക് നിർണ്ണായകവുമാണ്.

4.3.1. ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ ഐ. എസ്. ഒ. (ISO) സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള ആദ്യപടി ഗുണമേന്മ നയം (Quality Policy) രൂപീകരിക്കുകയാണ്. പൗരസമൂഹ സർവ്വേയിൽ നിന്നും ലഭിച്ച വസ്തുതകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സേവനങ്ങളിലും വികസന പ്രവർത്തനങ്ങളിലും ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുള്ള നയം രൂപീകരിക്കണം. ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം വിവിധ തലങ്ങളിലൂടെയാണ് നിർവ്വഹിക്കുന്നത്.

ബോക്സ് 4.3 : ഗുണമേന്മ നയം രൂപീകരിക്കൽ - ഘട്ടങ്ങൾ





4.3.2. കാഴ്ചപ്പാട് (Vision)

നയരൂപീകരണത്തിന്റെ ആദ്യഘട്ടമാണ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ കാഴ്ചപ്പാട് രൂപീകരണം. സ്ഥാപനത്തിന്റെ സ്ഥായിയായ നിലനില്പിനെ സ്വാധീനിക്കുകയും ന്യായീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന ബൃഹത്തായ ഒരു സ്വപ്നമാണ് കാഴ്ചപ്പാട്.

ഉദാഹരണം :

- (i) ഒരു വിദ്യാർത്ഥിക്ക് ഡോക്ടറാകുകയെന്ന സ്വപ്നം.
- (ii) ഒരു പഞ്ചായത്തിനെ സംബന്ധിച്ച് ജനസൗഹൃദ പഞ്ചായത്താക്കുകയെന്ന സ്വപ്നം.

4.3.3. ദൗത്യം (Mission)

കാഴ്ചപ്പാടിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ദൗത്യം നിർണ്ണയിക്കണം. സമയബന്ധിതമായി ഏറ്റെടുക്കാവുന്ന ദൗത്യങ്ങളിലൂടെയാണ് സ്വപ്നം സാക്ഷാത്കരിക്കുന്നത്.

ഉദാഹരണം:

- (i) വിദ്യാർത്ഥിയുടെ കാര്യത്തിൽ, മെഡിസിനുള്ള ആദ്യ പ്രവേശന പരീക്ഷയിൽ തന്നെ 100 റാങ്കിനുള്ളിൽ വിജയം കരസ്ഥമാക്കുക. അതിലൂടെ ഡോക്ടറാകാനുള്ള സ്വപ്നം കൈവരിക്കുക.
- (ii) പഞ്ചായത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കി ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടുന്നതിലൂടെ ജനസൗഹൃദ പഞ്ചായത്താക്കുകയെന്ന സ്വപ്നം സാക്ഷാത്കരിക്കുക.

4.3.4. ഗുണമേന്മ നയം (Quality Policy)

കാഴ്ചപ്പാടും ദൗത്യവും തീരുമാനിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ അവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഗുണമേന്മ നയം രൂപീകരിക്കണം. പഞ്ചായത്തിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ ഗുണമേന്മ നയത്തിന് ഒരു ഉദാഹരണം നോക്കാം.

ജനസംതൃപ്തി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതരത്തിൽ 'ജനസൗഹൃദ പഞ്ചായത്ത്' എന്ന സ്വപ്നം സാക്ഷാത്കരിക്കുന്നതിന് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് സമയബന്ധിതമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനായി ജനാധിപത്യ തത്വങ്ങളിലധിഷ്ഠിതമായും കൂട്ടായ്മയോടെയും സൗഹാർദ്ദപരമായും സുതാര്യമായും ഉത്തരവാദിത്വത്തോടെയും ഉള്ള സജീവ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എല്ലാ തലങ്ങളിലും ഉറപ്പുവരുത്തുകയാണ് ഈ പഞ്ചായത്തിന്റെ നയം.'

സ്വപ്നസാക്ഷാത്കാരത്തിനുള്ള ദൗത്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിന് പ്രവർത്തനങ്ങൾ കരുപിടിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ദിശാബോധം നൽകും എന്നതാണ് നയത്തിന്റെ പ്രത്യേകത.

4.3.5. ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങൾ (Quality Objectives)

നയത്തിന്റെ പ്രാവർത്തികതലമാണ് ലക്ഷ്യങ്ങൾ. ലക്ഷ്യനിർണ്ണയത്തിനായി കാഴ്ചപ്പാട്, ദൗത്യം, നയം എന്നിവ പ്രാദേശിക ഭരണസംവിധാനത്തിന്റെ എല്ലാ തലങ്ങളിലും ചർച്ചയ്ക്ക് വിധേയമാക്കണം. തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനത്തിലെ എല്ലാ വിഭാഗങ്ങളിലും എല്ലാ വ്യക്തികളിലും (ഘടക സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ) സ്ഥാപനത്തിന്റെ നയം സംബന്ധിച്ച വ്യക്തത വരുത്തണം. നയം ഉൾക്കൊണ്ടുകൊണ്ട് വേണം ലക്ഷ്യങ്ങൾ നിർണ്ണയിക്കുവാൻ. സ്ഥാപനത്തിന്റെ എല്ലാ തലത്തിലും ലക്ഷ്യങ്ങൾ നിർണ്ണയിക്കണം.



4.3.5.1. ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങൾ - സവിശേഷത

- ഓരോ വിഭാഗം/ചുമതലപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തലത്തിലുള്ള ലക്ഷ്യങ്ങൾ വിഭിന്നങ്ങളാണെങ്കിലും അനുപുര കമായിരിക്കണം. ഓരോ ലക്ഷ്യവും സ്ഥാപനത്തിന്റെ സമഗ്രലക്ഷ്യത്തിലേക്ക് നയിക്കുന്നതാവണം.
ഉദാഹരണം: ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ കുറ്റമറ്റ രീതിയിൽ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കേണ്ടതും മെയിൻ ഓഫീസിൽ കാല താമസം കൂടാതെ അപേക്ഷ പരിഗണിക്കുന്നതും സമയബന്ധിതമായി പൗരന് സേവനം നൽകാൻ സഹായി ക്കും.
- പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിലെ ഓരോ വിഭാഗം/ചുമതലപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തലങ്ങളിൽ ലക്ഷ്യങ്ങൾ ലളിതമായും (Simple) വ്യക്തമായും (Specific) നിർണ്ണയിക്കണം. ഉദാഹരണത്തിന്:
 - ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ക്ലർക്ക് കൈപ്പറ്റുന്ന അപേക്ഷകളുടെ നിരസിക്കൽ നിരക്ക് പൂജ്യമാക്കുക.*
 - ഡിമാന്റ് ചെയ്തിട്ടുള്ള വസ്തുനികുതിയുടെ ശേഖരണം 100 ശതമാനമാക്കുക.*
- ലക്ഷ്യങ്ങൾ ഗണപരമായിരിക്കണം (Measurable)
ഉദാഹരണം: ബിൽഡിംഗ് പെർമിറ്റ് നൽകുന്നതിനെടുക്കുന്ന സമയം 30 ദിവസത്തിൽ നിന്നും 15 ദിവസമായി കുറയ്ക്കുക.
- ലക്ഷ്യങ്ങൾ കൈവരിക്കുവാൻ കഴിയുന്നതാകണം (Attainable)
ഉദാഹരണം: പഞ്ചായത്തിലെ എല്ലാ യുവാക്കൾക്കും പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിൽ ജോലിക്കൊടുക്കുകയെന്നത് പഞ്ചായത്തിന് കൈവരിക്കാൻ കഴിയുന്ന ലക്ഷ്യമല്ല. എന്നാൽ തൊഴിൽരഹിതരായ യുവതി-യുവാക്കൾക്ക് വരുമാനദായക സംവിധാനമൊരുക്കുക എന്നത് കൈവരിക്കുവാൻ കഴിയുന്ന ലക്ഷ്യമാണ്.
- ലക്ഷ്യങ്ങൾ യാഥാർത്ഥ്യതയിൽ ഊന്നിയതാകണം (Realistic)
ഉദാഹരണം: പഞ്ചായത്തിലെ സർക്കാർ സ്കൂളിൽ അത്യാവശ്യ സൗകര്യങ്ങളുണ്ട്. പക്ഷേ ആരോഗ്യമേഖല തീരെ അവഗണിക്കപ്പെട്ട നിലയിലാണ്. ഇവിടെ വീണ്ടും സ്കൂളിന്റെ സൗകര്യവർദ്ധനവ് ലക്ഷ്യമായി സ്വീകരിക്കുന്നത് യാഥാർത്ഥ്യതയിൽ ഊന്നിയതല്ല.
- ലക്ഷ്യങ്ങൾ സമയബന്ധിതമാകണം (Time Bound)
ഉദാഹരണം: പെർമിറ്റ് നൽകുന്നതിനെടുക്കുന്ന സമയം 15 ദിവസമായി കുറയ്ക്കുമെന്നുള്ളത് 3 മാസത്തിനു ഇളിയിൽ നടപ്പിലാക്കുക.

4.3.6. ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ (Quality Manual)

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടുന്നതിനായി മാർഗ്ഗരേഖ മനസ്സിലാക്കുക എന്നതാണ് ആദ്യഘട്ടം. അതിനായി എല്ലാ ജീവനക്കാരും ജനപ്രതിനിധികളും ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് സങ്കല്പവും തത്വങ്ങളും മനസ്സിലാക്കുക. അതിനുപരിയായി ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നടപ്പിലാക്കാനുള്ള ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ രൂപീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഗുണമേന്മയുടെ സ്ഥായിയായ നില നില്പും ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടുന്നതിനും ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണത്തിനും ഇത് അത്യാവശ്യമാണ്. ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ പഞ്ചായത്തിനെക്കുറിച്ചും, ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെക്കുറിച്ചും പഞ്ചായത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ നയം, ലക്ഷ്യങ്ങൾ, ഗുണമേന്മ സംവിധാനത്തിന്റെ വ്യാപ്തി, സേവനങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുമുള്ള ആധികാരിക രേഖയാണ്. ഇത് പഞ്ചായത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ മാർഗ്ഗരേഖയാണ്.



ബോക്സ് 4.4 : ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ

പഞ്ചായത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ മാർഗ്ഗരേഖയിൽ

- പഞ്ചായത്തിന്റെ ഘടനയും, പ്രവർത്തന മേഖലയും
- ജനപ്രതിനിധികൾ, ജീവനക്കാർ എന്നിവരെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ
- സേവന സംവിധാനത്തിന്റെ വ്യാപ്തി
- പഞ്ചായത്തിന്റെ പൊതു ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ
- ജനപ്രതിനിധികൾ, ജീവനക്കാർ എന്നിവരുടെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ
- ഘടക സ്ഥാപനങ്ങൾ, വിവിധ സേവനങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദീകരണം
- ഏതെങ്കിലും സേവനങ്ങളോ കാര്യങ്ങളോ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നില്ലെങ്കിൽ അതിനുള്ള കാരണങ്ങൾ
- പ്രമാണങ്ങളും അതിന്റെ പ്രക്രിയകളും (ബോക്സ് 4.12 കാണുക)
- പ്രക്രിയാ ചാർട്ട് (Process Map)

4.3.7. പഞ്ചായത്ത് സമിതി വിലയിരുത്തൽ യോഗം

ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങളുടെ സാക്ഷാത്കാരം, തുടർച്ചയായ വിലയിരുത്തലിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. ഓരോ പ്രവർത്തിയും പൂർത്തീകരിച്ചശേഷമുള്ള വിലയിരുത്തലിനേക്കാൾ പ്രക്രിയയുടെ/പ്രവർത്തിയുടെ ഓരോ ഘട്ടത്തിലും നിരന്തര മേൽനോട്ടവും വിലയിരുത്തലും നടത്തുന്നതാണ് ഉത്തമം. അതിനായി പഞ്ചായത്ത് സമിതി തുടർച്ചയായ വിലയിരുത്തൽ യോഗങ്ങൾ നടത്തേണ്ടതുണ്ട്.

ചികിത്സയേക്കാൾ പ്രതിരോധമാണ് ഉത്തമം

വിലയിരുത്തൽ യോഗങ്ങളിൽ മുൻ‌യോഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കുമേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ വിലയിരുത്തുന്നതിനോ ടൊപ്പം പ്രസ്തുത നടപടികൾ ഉളവാക്കിയ ഫലവും പരിശോധനാ വിധേയമാക്കണം.

ബോക്സ് 4.5 : തുടർച്ചയായ വിലയിരുത്തൽ യോഗങ്ങൾ - മാതൃകാ അജണ്ട

1. മുൻ വിലയിരുത്തൽ യോഗം - സ്വീകരിച്ച നടപടികളുടെ പുരോഗതി
2. ജനങ്ങളുടെ അഭിപ്രായങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, പരാതികൾ
3. ഭൗതിക സാഹചര്യങ്ങളുടെ അവസ്ഥ
4. ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്* നിരീക്ഷണങ്ങൾ
5. ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ** പ്രവർത്തന റിപ്പോർട്ട്
6. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തന അവസ്ഥ
7. മുൻകരുതലുകൾ (പരാതിയുണ്ടാകാതിരിക്കാനുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ)
8. പ്രവർത്തനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ശുപാർശകൾ.

* ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് സംബന്ധിച്ച് അദ്ധ്യായം 5 ൽ ഖണ്ഡിക 5.5.2 കാണുക.

** ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ സംബന്ധിച്ച് ബോക്സ് 4.6 കാണുക.



4.4. പങ്കാളിത്തം

പങ്കാളിത്തമെന്നാൽ എല്ലാവരെയും ഉൾച്ചേർത്തുകൊണ്ടുള്ള ഭരണപ്രക്രിയയാണ്. പങ്കാളിത്തപരമായ രീതിയിൽ ആസൂത്രണം, നിർവ്വഹണം, വിലയിരുത്തൽ എന്നിവ നടത്തുകയാണ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ അന്തഃസത്ത. അധികാര വികേന്ദ്രീകരണത്തിന്റെ ഭാഗമായി കേരളത്തിൽ നടപ്പിലാക്കിയ ജനകീയാസൂത്രണം പങ്കാളിത്ത തത്വത്തിൽ അധിഷ്ഠിതമാണല്ലോ. പങ്കാളിത്തവേദികളായ സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റിയും, സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റികളും, സ്ഥാപന മാനേജ്മെന്റ് കമ്മിറ്റികളും ശാക്തീകരിക്കുകയും ഉദ്യോഗസ്ഥതലത്തിൽ ക്വാളിറ്റി സർക്കിളുകൾ രൂപീകരിക്കുകയും വേണം. കൂടാതെ ഗ്രാമസഭയും (സവിശേഷ/പ്രത്യേക വിഭാഗങ്ങളുടെ ഗ്രാമസഭ ഉൾപ്പെടെ) മറ്റ് ജനകീയ വേദികളും സംഘടിപ്പിക്കണം. പങ്കാളിത്തം സജീവമാക്കാൻ ഓരോ വ്യക്തിയും സ്ഥാപനത്തിന്റെ നിർണ്ണായക ഘടകമാണെന്ന് ബോധ്യപ്പെടുത്തുകയും ആവശ്യമായ കാര്യശേഷി വികസിപ്പിക്കുകയും വേണം.

ബോക്സ് 4.6 : ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ (Quality Circle)

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

- ഉത്തരവാദിത്തബോധം വളർത്തുക,
- സൗഹൃദ അന്തരീക്ഷം സൃഷ്ടിക്കുക,
- നിരന്തര വിശകലനം നടത്തുക,
- പരിശീലനങ്ങൾ ആസൂത്രണം ചെയ്ത് നടപ്പിലാക്കുക,
- നൂതന ആശയങ്ങൾ രൂപീകരിക്കുക എന്നീ തലങ്ങളിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന ക്വാളിറ്റി സർക്കിളുകൾ പ്രശ്നപരിഹാരത്തിനുള്ള ജനാധിപത്യ വേദിയാണ്.

ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ മീറ്റിംഗ് അജണ്ട, മിനിറ്റ്സ്, അതിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ മേൽനോട്ടം ധന കാര്യസ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയെ ചുമതലപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്. പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിന്റെ സുഗമമായ പ്രവർത്തനത്തിനുള്ള തന്ത്രങ്ങൾ ആവിഷ്കരിക്കുക. കൂടിശ്ശിക ജോലികൾ ഇല്ല എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക, പ്രശ്നങ്ങൾ, പ്രതിബന്ധങ്ങൾ, കുറവുകൾ എന്നിവ പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുക, ജീവനക്കാരുടെ തലത്തിൽ കഴിയാത്ത കാര്യങ്ങൾ ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയിലൂടെ പഞ്ചായത്ത് സമിതിയിൽ അവതരിപ്പിച്ച് പരിഹാരം കാണുക എന്നിവയാണ് ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ.

ക്വാളിറ്റി സർക്കിളും ജീവനക്കാരുടെ യോഗവും തമ്മിൽ വ്യത്യാസമുണ്ട്. ജീവനക്കാരുടെ യോഗം (Staff Meeting) എല്ലാ ജീവനക്കാരും മാസത്തിലൊരിക്കൽ ഒത്തുകൂടുന്നതും ഔദ്യോഗികവുമാണ്. സെക്രട്ടറിയുടെ മേൽനോട്ടത്തിൽ കാര്യങ്ങൾ ചർച്ച ചെയ്യും. ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ ഗുണമേന്മ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും, ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുമുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പ്രതിനിധികളുടെ സൗഹൃദ കൂട്ടായ്മയാണ്. ഓഫീസ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്തുക, സൗഹൃദാന്തരീക്ഷം സൃഷ്ടിക്കുക ഓഫീസിലെ പ്രശ്ന പരിഹാര വേദിയാകുക എന്നിവയാണ് ഉത്തരവാദിത്തം. ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ രൂപീകരിക്കുമ്പോൾ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ട കാര്യങ്ങൾ അനുബന്ധം 4 ൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.

4.5. പ്രക്രിയാധിഷ്ഠിതം

ഒരു പഞ്ചായത്ത് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളും വികസനപ്രവർത്തനങ്ങളും വിവിധ പ്രക്രിയകളുടെ പരിണിതഫലമാണെന്ന് അഭ്യായം 3 ൽ പ്രതിപാദിച്ചിരുന്നു. പഞ്ചായത്തിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിൽ, ഓരോ സേവനവും നൽകുന്നതിന് പരസ്പരബന്ധിതമായ വിവിധ പ്രക്രിയകൾ അനുവർത്തിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഉദാഹരണത്തിന് കെട്ടിട നിർമ്മാണാനുവാദത്തിനുള്ള ഒരു അപേക്ഷയുടെ പ്രക്രിയ നോക്കാം.

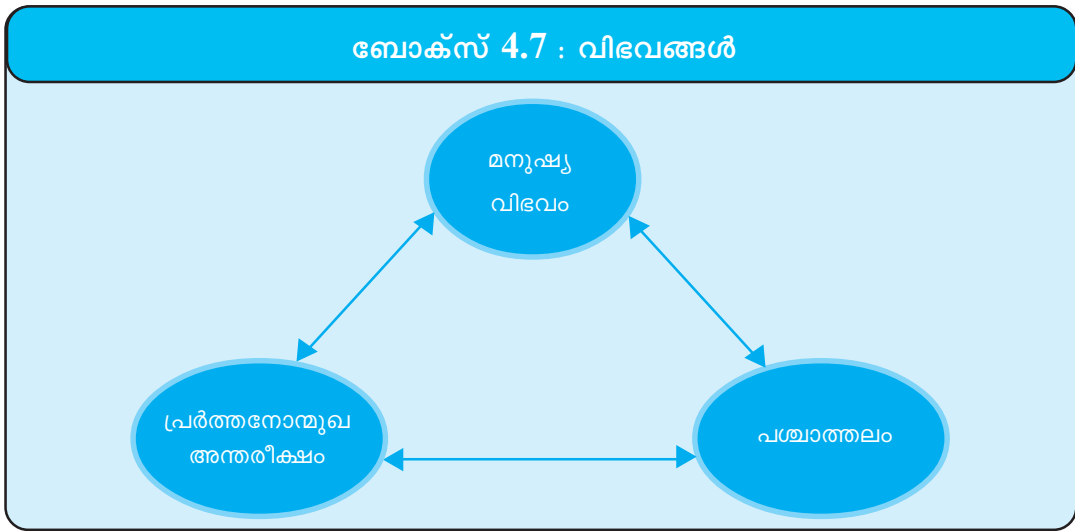


1. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്നു,
2. ലഭിച്ച അപേക്ഷകൾ 'ഡിസ്ക്രിബ്യൂഷൻ രജിസ്റ്ററിൽ' രേഖപ്പെടുത്തി, സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തി ക്ലാർക്കിനു കൈമാറുന്നു,
3. ക്ലാർക്ക് തൻപതിവേട് (Personal Register) രേഖപ്പെടുത്തിയശേഷം, നോട്ട് ഫയലും കറന്റ് ഫയലും തയ്യാറാക്കി സമർപ്പിക്കുന്നു,
4. പെർമിറ്റ് ആപ്ലിക്കേഷൻ രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയശേഷം നിബന്ധനകൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടോ എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്താൻ അന്വേഷണ ഉദ്യോഗസ്ഥന് കൈമാറുന്നു,
5. അന്വേഷണ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പരിശോധിച്ച് റിപ്പോർട്ട് നൽകുന്നു.
6. റിപ്പോർട്ടിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സൂപ്രണ്ട് മുഖാന്തിരം ഫയൽ സെക്രട്ടറിക്ക് സമർപ്പിക്കുന്നു.
7. സെക്രട്ടറി പെർമിറ്റ് നമ്പർ അനുവദിക്കൽ/നിരസിക്കൽ അംഗീകരിക്കുന്നു,
8. സേവനം ഫ്രണ്ട് ഓഫീസു വഴി അപേക്ഷകന് നൽകുന്നു.

പഞ്ചായത്തിലെ ഓരോ സേവനവും വികസനപ്രവർത്തനവും വ്യത്യസ്ത പ്രക്രിയയിലൂടെ കടന്നുപോകുന്നു. വ്യത്യസ്ത പ്രക്രിയയും അവയുടെ പരസ്പര ബന്ധവും സംബന്ധിച്ച രൂപരേഖ ഉണ്ടെങ്കിൽ മാത്രമേ പുരോഗതി വിലയിരുത്തുവാനും ഉചിതമായ ഇടപെടലുകൾ നടത്തുവാനും സാധിക്കയുള്ളൂ. ആയതിലേക്ക് സഹായകമായ പ്രോസസ് മാപ്പ് (Process Map) തയ്യാറാക്കുന്നത് ഉചിതമായിരിക്കും.

4.6. വ്യൂഹാധിഷ്ഠിതം

പഞ്ചായത്ത് വിവിധവും വ്യത്യസ്തവുമായ പ്രവർത്തന മേഖലകളുടെ വ്യൂഹമാണ് (System) എന്ന് അർത്ഥം 3 ൽ പ്രതിപാദിച്ചുവെല്ലാം. ഉദാഹരണത്തിന് പദ്ധതി ആസൂത്രണം, ധനപരിപാലനം, പദ്ധതി നിർവ്വഹണം, പരാതി പരിഹാരം, സേവന പ്രദാനം, മോണിറ്ററിംഗ് എന്നിവ പഞ്ചായത്തിലെ ഉപവ്യൂഹങ്ങളാണ്. ഇവയുടെ പ്രവർത്തനം പരസ്പര പൂരകങ്ങളുമാണ്. അതായത് ഒരു ഉപവ്യൂഹത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം മറ്റ് ഉപവ്യൂഹങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനത്തെ സ്വാധീനിക്കും. അതുപോലെ വിഭവങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നോക്കിയാലും വ്യത്യസ്ത വ്യൂഹങ്ങളുണ്ട് - മനുഷ്യവിഭവം, പശ്ചാത്തല സൗകര്യം, പ്രവർത്തനോന്മുഖാന്തരീക്ഷം. ഇവയുടെ ലഭ്യതയും പരസ്പരപൂരക പ്രവർത്തനവും ആണ് പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നത്.





ബോക്സ് 4.8: മനുഷ്യവിഭവം - കാര്യശേഷി

വ്യത്യസ്ത വിഭാഗങ്ങളിലെ/ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ഫലപ്രദമായ പങ്കാളിത്തം അവരുടെ കാര്യശേഷിയെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും. ആയതിനാൽ ഗുണനിലവാര ലക്ഷ്യങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിന് ജനപ്രതിനിധികളുടേയും ഉദ്യോഗസ്ഥരുടേയും കാര്യശേഷി മെച്ചപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. കാര്യശേഷി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിലേക്കായി:

- വ്യത്യസ്ത പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ ആവശ്യമായ കാര്യശേഷി - അറിവ്, വൈദഗ്ദ്ധ്യം- നിർണ്ണയിക്കുക
- കാര്യശേഷിയിലുള്ള വിടവുകൾ നിർണ്ണയിക്കുക
- ആവശ്യമായ പരിശീലന പരിപാടികൾ സംഘടിപ്പിക്കുക
- പരിശീലന പരിപാടികളുടെ ഫലപ്രാപ്തി വിലയിരുത്തുക
- ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിന് ഓരോ വ്യക്തിയുടേയും പ്രവർത്തനത്തിന് പ്രാധാന്യമുണ്ടെന്നും ആയതിലേക്ക് അവരുടെ അറിവും വൈദഗ്ദ്ധ്യവും പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നു എന്നുറപ്പുവരുത്തുക. പരിശീലന പരിപാടികളെ സംബന്ധിച്ചും പഞ്ചായത്തിൽ നിന്നും പങ്കെടുത്തവരെ കുറിച്ചുമുള്ള രേഖകൾ തയ്യാറാക്കുക. കൂടാതെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടേയും ജനപ്രതിനിധികളുടേയും വിദ്യാഭ്യാസയോഗ്യത, കഴിവുകൾ, പങ്കെടുത്ത പരിശീലനങ്ങൾ, മുൻ പരിചയം എന്നിവയുടെ രേഖകളും തയ്യാറാക്കി സൂക്ഷിക്കുക.

ബോക്സ് 4.9: പശ്ചാത്തല സൗകര്യം

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനാവശ്യമായ പശ്ചാത്തല സൗകര്യങ്ങൾ:

- കെട്ടിടം, ജോലിസ്ഥലം, അനുബന്ധ സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവ കെട്ടിടം, ജോലിസ്ഥലം അനുബന്ധ സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവയായി അടുത്ത 20 വർഷത്തിലേക്കിലും സംഭവിക്കാവുന്ന മാറ്റങ്ങൾ മുൻകൂട്ടി കണ്ട് മാസ്റ്റർ പ്ലാൻ തയ്യാറാക്കുന്നതായിരിക്കും ഉചിതം.
- ഭിന്നശേഷിയുള്ളവർ, പ്രത്യേക പരിഗണന അർഹിക്കുന്നവർ, വയോജനങ്ങൾ, കുട്ടികൾ, സ്ത്രീകൾ എന്നിവരുടെ പ്രശ്നങ്ങളും ആവശ്യങ്ങളും, പരിഗണിക്കണം. സേവനപ്രദാനത്തോടൊപ്പം, ബൗദ്ധികവികാസവും, മാനസികോല്ലാസവും പരിഗണിച്ച് വേണം സാഹചര്യങ്ങൾ ഒരുക്കേണ്ടത്.
- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് സംബന്ധിച്ച സർക്കാർ ഉത്തരവ് (123/09/തസ്വഭവ, തീയതി 2.7.2009) പ്രകാരമുള്ള ഭൗതികസൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കുകയും ബോർഡുകളും സ്ഥാപിക്കുകയും വേണം. കൂടാതെ അതിന്റെ ഫലപ്രാപ്തി നിരന്തരം വിലയിരുത്തുകയും വേണം.
- പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കാവശ്യമായ (Hardware, Software) സൗകര്യങ്ങൾ : പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കാവശ്യമായ കമ്പ്യൂട്ടർ സൗകര്യങ്ങൾ കൂടാതെ ഐ.കെ.എം. വികസിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ അംഗീകൃത സോഫ്റ്റ് വെയറുകളും (അനുബന്ധം 5) പഞ്ചായത്തിൽ ഒരുക്കണം. അതിന്റെ പ്രവർത്തനക്ഷമത, കാലാനുസൃതമായ മാറ്റം വരുത്തൽ എന്നിവ ഉറപ്പുവരുത്തണം. പുരകസേവനങ്ങളായ വാർത്താവിനിമയം, പ്രമാണങ്ങളും രേഖകളും ചമക്കൽ, എന്നിവയും പരിഗണിക്കണം.



ബോക്സ് 4.10: പ്രവർത്തനാനുവാന്തരീക്ഷം

കാര്യക്ഷമമായ പ്രവർത്തനം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ അന്തരീക്ഷം സൃഷ്ടിക്കുകയും നില നിർത്തുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഫയലുകൾ കൂട്ടിയിട്ടിരിക്കുന്നതും, വൃത്തിഹീനവുമായ ഓഫീസുകൾക്കു പകരം വൃത്തിയുള്ളതും, നല്ല വെളിച്ചമുള്ളതുമായ അന്തരീക്ഷം ഉറപ്പുവരുത്തുകയും അത്യാവശ്യമാണ്. പശ്ചാത്തല സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കുക എന്നതിലുപരി അത് പ്രവർത്തനാനുകൂല്യ സാഹചര്യം സൃഷ്ടിക്കുന്നതാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും വേണം (അന്തരീക്ഷ വെളിച്ചം, വായു, ശബ്ദം എന്നിവ പ്രവർത്തന സൗഹൃദമാകണം. ലഘു ശബ്ദത്തിലുള്ള സംഗീതം എല്ലാവർക്കും കേൾക്കത്തക്ക രീതിയിൽ സജ്ജീകരിക്കുന്നതും നല്ലതായിരിക്കും)

4.7. തുടർച്ചയായ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ ഫലക്ഷമത അതിന്റെ തുടർച്ചയായ ഗുണമേന്മ മെച്ചപ്പെടുത്തൽ ശ്രമത്തെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു. ഗുണമേന്മ നയം, ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യങ്ങൾ, ഗുണമേന്മ ഓഡിറ്റ്¹ (ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്) റിപ്പോർട്ടുകൾ, പഞ്ചായത്ത് വിലയിരുത്തൽ റിപ്പോർട്ടുകൾ എന്നിവ നിരന്തരം വിശകലന വിധേയമാക്കണം. ഉചിതമായ തിരുത്തൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കണം. ആവശ്യമെങ്കിൽ ഭാവിയിൽ ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന സേവന അപര്യാപ്തകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള മുൻകരുതലുകൾ ആസൂത്രണം ചെയ്യുകയും വേണം.

ബോക്സ് 4.11: തിരുത്തൽ നടപടികളും മുൻകരുതൽ നടപടികളും

- തിരുത്തലുകൾ (Correction) സംഭവിച്ചുപോയ കുറവുകൾ ഇല്ലാതാക്കൽ.
- തിരുത്തൽ നടപടികൾ (Corrective Actions) സംഭവിച്ചുപോയ കുറവുകൾ. വീണ്ടും സംഭവിക്കാതിരിക്കാൻ മൂലകാരണങ്ങൾ കണ്ടെത്തി പരിഹരിക്കൽ
- മുൻകരുതൽ നടപടികൾ (Preventive Actions) ഭാവിയിൽ സംഭവിക്കാവുന്ന കുറവുകൾ മുൻകൂട്ടികണ്ട്, അവ സംഭവിക്കാതിരിക്കാനുള്ള കരുതൽ നടപടികൾ.

4.8. വസ്തുതാധിഷ്ഠിത തീരുമാനമെടുക്കൽ

ഒരു പഞ്ചായത്തിലെ ജനങ്ങളുടേയും വിഭവങ്ങളുടേയും അവസ്ഥ, ലഭ്യത, ആവശ്യകത എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള അറിവ് ലഭിച്ചാൽ മാത്രമേ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ സാധിക്കുകയുള്ളൂ. ഏതൊരു സ്ഥാപനത്തിന്റേയും കാര്യക്ഷമവും ഫലപ്രദവും ആയ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഉചിതമായ തീരുമാനമെടുക്കൽ പ്രക്രിയയെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും. ശരിയായ സമയത്ത് ശരിയായ തീരുമാനങ്ങൾ എടുത്തില്ലെങ്കിൽ പ്രവർത്തനത്തെ ബാധിക്കും. ശരിയായ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിന് പ്രമാണങ്ങളും രേഖകളും സഹായകരമാകും.



ബോക്സ് 4.12: പ്രമാണങ്ങളും (Documents) രേഖകളും (Records)

എന്താണ് പ്രമാണങ്ങൾ?

ഒരു പ്രവൃത്തി/ജോലി ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഫോറങ്ങൾ, പ്രക്രിയ വിവരണങ്ങൾ, നടപടി ക്രമങ്ങൾ എന്നിവയാണ് പ്രമാണങ്ങൾ. ഉദാഹരണം : പദ്ധതി ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖ, ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ

എന്താണ് രേഖകൾ?

നിർവ്വഹിച്ച പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ തെളിവായുള്ള ഫയലുകളും റിപ്പോർട്ടുകളുമാണ് രേഖകൾ എന്ന പദം കൊണ്ട് അർത്ഥമാക്കുന്നത്. ഉദാഹരണത്തിന് : വാർഷിക ധനകാര്യ പത്രിക, ആസ്തികൾ രജിസ്റ്റർ

4.8.1. പ്രമാണങ്ങൾ (Documents).

- i) ഗുണമേന്മ നയരേഖ
- ii) ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ
- iii) രേഖകളേയും നടപടിക്രമങ്ങളേയും സംബന്ധിച്ച പ്രമാണം
- iv) കാര്യക്ഷമമായ ആസൂത്രണ, നിർവ്വഹണ, വിലയിരുത്തൽ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംബന്ധമായ പ്രമാണങ്ങൾ (സർക്കാർ ഇറക്കുന്ന മാർഗ്ഗരേഖകൾ, ഉത്തരവുകൾ മുതലായവ)

4.8.2. രേഖകൾ (Records).

ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ ഭാഗമായി ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും നിയതമായ സേവനങ്ങളും നിറവേറ്റുന്നുണ്ടെന്നു തെളിയിക്കുന്നതിനാവശ്യമായ രേഖകൾ പരിപാലിക്കുക

- i) തുടർച്ചയായ വിലയിരുത്തലുകൾ നടത്തുന്നത് സംബന്ധിച്ച രേഖകൾ
 - ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ യോഗം മിനിറ്റ്സ്
 - സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റി യോഗം മിനിറ്റ്സ്
 - സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി യോഗം മിനിറ്റ്സ്
 - പഞ്ചായത്ത് യോഗം മിനിറ്റ്സ്
- ii) വിലയിരുത്തലിൽ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കുമേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികളെ സംബന്ധിച്ച (Action Taken) റിപ്പോർട്ട്
- iii) ജീവനക്കാരുടെയും ജനപ്രതിനിധികളുടെയും വിദ്യാഭ്യാസം, വൈദഗ്ധ്യം, മുൻപരിചയം, ലഭിച്ച പരിശീലനം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച രേഖ
- iv) നൽകിയ സേവനങ്ങളുടെ വിശകലന റിപ്പോർട്ട്
- v) വിവിധ ഓഡിറ്റ്, റിപ്പോർട്ടിന്മേൽ എടുത്ത നടപടികൾ പുരോഗതി വിലയിരുത്തൽ
- vi) ജനങ്ങളുടെ പരാതികൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കുമേലുള്ള നടപടികൾ



vii) നിശ്ചയപ്രകാരം പരിപാലിക്കേണ്ട എല്ലാ രജിസ്റ്ററുകളും

viii) സോഫ്റ്റ് വെയറുകളുടെ പരിപാലനം - ജീവനക്കാരുടെ പരാതികൾ പരിഹാരമാർഗ്ഗങ്ങൾ സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ, പുരോഗതി.

ടോട്ടൽ ക്യാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ കാര്യക്ഷമത റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും. പല പഞ്ചായത്തിലും മുൻ രേഖകൾ തിരഞ്ഞ് കണ്ടെത്തുന്നതിനാണ് ഏറ്റവും കൂടുതൽ സമയം ചെലവിടുന്നത്. വേഗത്തിൽ അവ ലഭിക്കുന്ന സാഹചര്യം സൃഷ്ടിച്ചാൽ ജോലിഭാരത്തിന് ഒരു അളവു വരെ കുറവുണ്ടാകും. റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ് കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിലൂടെ അതു സാധിക്കും.

ബോക്സ് 4.13: റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ് (Record Management)

പ്രമാണങ്ങളും രേഖകളും തയ്യാറാക്കി ആവശ്യാനുസരണം ഉപയുക്തമാകുന്നതരത്തിൽ പരിപാലിക്കുന്ന സംവിധാനത്തെ റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ് എന്നുപറയാം. പ്രമാണങ്ങളുടെയും രേഖകളുടെയും സൂക്ഷിപ്പിനായി;

- റെക്കോർഡ് റൂം (ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിലാക്കാൻ കഴിയുന്നവ അങ്ങനെയും) സജ്ജീകരിക്കുക.
- റെക്കോർഡുകൾ സൂക്ഷിക്കുക വിതരണം ചെയ്യുക.
- തിരിച്ചുവരുന്ന റെക്കോർഡ് എടുത്ത സ്ഥലത്തുതന്നെ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം നിശ്ചയിക്കുക.
- റെക്കോർഡ് പരിപാലനം, ചംക്രമണം, ഒഴിവാക്കൽ മുതലായവ സംബന്ധിച്ച പ്രമാണം തയ്യാറാക്കുക.
- ഒപ്പം നിരന്തര നിരീക്ഷണ വിലയിരുത്തലുകൾ നടത്തുക.

4.9. പരസ്പരപൂരകബന്ധം

പ്രാദേശിക സർക്കാർ എന്നാൽ തിരഞ്ഞെടുക്കപ്പെടുന്ന ജനപ്രതിനിധികളും ആ സർക്കാരിന്റെ ഭാഗമായ സ്ഥാപനങ്ങളും ഉദ്യോഗസ്ഥരും ഗ്രാമസഭയും ചേർന്നതാണ്. പ്രാദേശിക ഭരണവ്യവസ്ഥ എന്നാൽ പ്രാദേശിക സർക്കാരിന് പുറമെ അയൽക്കൂട്ടങ്ങൾ, വാർഡ്തലത്തിലുള്ള വിവിധ കമ്മിറ്റികൾ, തദ്ദേശഭരണ സ്ഥാപനതലത്തിലുള്ള വിവിധ കമ്മിറ്റികൾ, വിവിധങ്ങളായ ജനകീയ സമിതികൾ, സന്നദ്ധ സംഘടനകൾ, സന്നദ്ധ പ്രവർത്തകർ തുടങ്ങി പ്രാദേശിക ഭരണത്തിൽ ഉൾച്ചേർക്കാൻ കഴിയുന്ന മുഴുവൻ സംവിധാനങ്ങളും ചേരുന്നതാണ്. ജനങ്ങളും, ജീവനക്കാരും, ജനപ്രതിനിധികളും പരസ്പര പൂരകങ്ങളായി പ്രവർത്തിക്കേണ്ട സംവിധാനമാണ് പ്രാദേശിക ഭരണം. വിവിധ വിഭാഗങ്ങളുടെ പരസ്പര പൂരകമായ പ്രവർത്തനമാണ് ലക്ഷ്യപ്രപ്തിയിലെത്തിക്കുന്നത്. ഉദാഹരണത്തിന്, വികസന സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി പദ്ധതി ആസൂത്രണത്തിനും ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി ബജറ്റ് രൂപീകരണത്തിനും നേതൃത്വം കൊടുക്കുമ്പോഴും ഇവരുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പരസ്പരം അനുപൂരകങ്ങളാണ്. പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കണമെങ്കിൽ ബജറ്റ് ഉണ്ടാകണം. ബജറ്റ് തയ്യാറാക്കുന്നത് പദ്ധതിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലുമാണ്. ഇവയുടെ പരസ്പര സംയോജനം സാധ്യമാക്കുന്നത് വ്യത്യസ്ത സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റികളുടെ പരസ്പര പൂരകമായ പ്രവർത്തനമാണ്

ടോട്ടൽ ക്യാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ മേൽ വിവരിച്ച തത്വങ്ങൾ പൂർണ്ണമായും നടപ്പിലാക്കുമ്പോൾ പഞ്ചായത്തിന്റെ ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് കാര്യക്ഷമമാകുകയും ഗുണമേന്മയുള്ള സേവന പ്രദാനം ഉറപ്പുവരുത്തുകയും ചെയ്യാം.

കുറിപ്പ് :

¹ ഗുണമേന്മ ഓഡിറ്റ് സംബന്ധിച്ച് അദ്ധ്യായം 5 ൽ ഖണ്ഡിക 5.5 കാണുക.

BLANK

അദ്ധ്യായം 5

ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ

- 5.1. ആമുഖം
- 5.2. ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കറ്റ്
- 5.3. ഐ.എസ്.ഒ. 9000
- 5.4. ലീഡ് ഓഡിറ്റർ (Lead Auditor)
- 5.5. ഗുണമേന്മ ഓഡിറ്റുകൾ (Quality Auditor)
- 5.6. അക്രഡിറ്റേഷനും സർട്ടിഫിക്കേഷനും (Accreditation & Certification)
- 5.7. ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008
- 5.8. ഐ.എസ്.ഒ. സ്ഥാപന സംവിധാനം
 - 5.8.1. ബ്യൂറോ ഓഫ് ഇന്ത്യൻ സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് (BIS)
 - 5.8.2. ക്വാളിറ്റി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ (QCI)

BLANK



5.1. ആമുഖം

വ്യവസായ വിപ്ലവത്തിന്റെ ഭാഗമായുണ്ടായ വൻകിട ഉൽപ്പാദന പ്രക്രിയകളുടെ ആവിർഭാവത്തോടെ ഗുണനിലവാരം സംബന്ധിച്ച ചിന്തകളും രൂപം കൊണ്ടു. ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും നിലവാര മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുകയും, ഉറപ്പുവരുത്തുകയും ചെയ്യുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തോടെ ഇന്റർനാഷണൽ ഓർഗനൈസേഷൻ ഫോർ സ്റ്റാൻഡേർഡൈസേഷൻ (ISO) ജനീവയിൽ (സ്വിറ്റ്സർലാന്റ്) 1947 ൽ സ്ഥാപിച്ചു. ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും നിലവാര മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്നതും സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നൽകുന്നതും അതാത് രാജ്യത്തെ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ബോർഡുകൾ ആണ്. മിക്കവാറും എല്ലാ രാജ്യങ്ങളിലും നിലവാര മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കാനും സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകാനും സ്റ്റാൻഡേർഡ് ബോർഡീസ് ഉണ്ട്. നൂറ്റിയമ്പതിലധികം രാജ്യങ്ങളുടെ അന്തർദേശീയ ഏജൻസിയാണ് ഇന്റർനാഷണൽ ഓർഗനൈസേഷൻ ഫോർ സ്റ്റാൻഡേർഡൈസേഷൻ (ISO).

5.2. ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) സർട്ടിഫിക്കറ്റ്

നിലവാര സംവിധാനത്തിന് വേണ്ട മാർഗ്ഗരേഖകൾ പുറപ്പെടുവിക്കുകയും അവ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുള്ള സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നൽകുകയും ചെയ്യുന്ന അന്തർദേശീയ ഏജൻസിയാണ് ISO എന്നു സൂചിപ്പിച്ചുവല്ലോ. ഒരു സ്ഥാപനത്തിന് നിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങൾ/ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ പ്രദാനം ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനമുണ്ടെന്ന് ജനങ്ങളെ ബോധ്യപ്പെടുത്തുവാനുള്ള മുഖമുദ്രയാണ് ISO സർട്ടിഫിക്കറ്റ്.

ബോക്സ് 5.1 : ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) സർട്ടിഫിക്കറ്റ് - നേട്ടങ്ങൾ

- ഒരു സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാര സംവിധാന മികവിനുള്ള അന്തർദേശീയ സാക്ഷ്യപത്രമാണ് ISO സർട്ടിഫിക്കറ്റ്
- ജനാഭിലാഷം അനുസരിച്ചാണ് ഭരണസംവിധാനം ഒരുക്കിയിരിക്കുന്നത് എന്നുള്ള ഉറപ്പുവരുത്തലാണ് ISO
- സ്ഥാപനത്തിന്റെ വിഭവങ്ങളുടെയും സംവിധാനങ്ങളുടെയും ഉപയോഗം ഫലപ്രദമായിട്ടാണെന്നതിന്റെ തെളിവാണ് ISO സർട്ടിഫിക്കറ്റ്
- ഒരു സ്ഥാപനത്തിന്റെ ദീർഘദർശനത്തിന്റെയും കാഴ്ചപ്പാടിന്റെയും ഉത്തരവാദിത്തത്തിന്റെയും അടയാളമാണ് ISO
- ഒരു സ്ഥാപനത്തിന്റെ കാര്യക്ഷമതയും ഫലപ്രാപ്തിയും ഉറപ്പുവരുത്തലാണ് ISO
- ഒരു സ്ഥാപനത്തിന് നിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങൾ/ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ പ്രദാനം ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനമുണ്ടെന്നതിനുള്ള സർട്ടിഫിക്കറ്റാണ് ISO
- സുസ്ഥിര ഭരണസംവിധാനത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനമാണ് ISO സർട്ടിഫിക്കറ്റ്
- ഗുണമേന്മ പരിലാപന സംവിധാനത്തിന്റെ കേന്ദ്രങ്ങളായി മാറുന്നു എന്നതിന്റെ തെളിവാണ് ISO സർട്ടിഫിക്കറ്റ്



5.3. ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) 9000

വിവിധ മേഖലകളിൽ നിരവധി സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾ ISO പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. എന്നാൽ ഒരു കൂട്ടം ഗുണമേന്മ സംവിധാനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച മാതൃക ലോകത്തിനു മുമ്പിൽ അവതരിപ്പിച്ചത് 1987 ലായിരുന്നു. അതിനോടനുബന്ധിച്ച് ഗുണമേന്മ പരിപാലന സംവിധാനത്തിന് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകുന്ന സമ്പ്രദായവും നിലവിൽ വന്നു. ISO 9000 എന്നു പറയുന്നത് “ഗുണമേന്മ പരിപാലനത്തിനുള്ള സംവിധാനം” നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗരേഖകളേയും കൊടുക്കുന്ന സാക്ഷ്യപത്രത്തിന്റേയും (Certificate) പൊതുവായ പേരാണ്. ISO പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ഗുണമേന്മ സംവിധാനത്തിന് ആവശ്യം വേണ്ട മാർഗ്ഗരേഖകളുടെ പരമ്പരയെ ISO 9000 ഗുണമേന്മ പരമ്പരകൾ എന്നറിയപ്പെടുന്നു. ഐ.എസ്.ഒ. 9000 പരമ്പരകൾ കാലോചിതമായി പുതുക്കാറുണ്ട് (വിശദാംശങ്ങൾക്ക് അനുബന്ധം 6 കാണുക). ഒരു സ്ഥാപനത്തിന് ഗുണനിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങളും ഉല്പന്നങ്ങളും പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തന പ്രക്രിയ മനസ്സിലാക്കാനും അതിന് നിദാനമായ വിവിധ തരം പ്രമാണങ്ങളും രജിസ്റ്ററുകളും തയ്യാറാക്കി പരിപാലിക്കുവാനും സഹായകമാണ് പ്രസ്തുത മാർഗ്ഗരേഖകൾ.

ബോക്സ് 5.2 : ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) 9000 - ഗുണമേന്മ പരമ്പരകൾ

- ISO 9000 - ഗുണനിലവാര സംവിധാനം - അടിസ്ഥാന തത്വങ്ങളും, പദങ്ങളുടെ അർത്ഥങ്ങളും
- ISO 9001 - ഗുണനിലവാര സംവിധാനം - ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പാക്കാനുള്ള മാതൃക (ഡിസൈൻ, ഉല്പാദനം, സേവനം എന്നിവയുടെ മാതൃക)
- ISO 9004 - ഗുണനിലവാര സംവിധാനം - മാനേജ്മെന്റ് മേന്മയ്ക്കും ഗുണമേന്മ സംവിധാനത്തിനുമുള്ള മാർഗ്ഗരേഖ

വിവിധ രാജ്യങ്ങൾ അവരുടെ രാജ്യത്തെ സേവനങ്ങളുടേയും വികസന പ്രവർത്തനങ്ങളുടേയും ഗുണമേന്മ വർദ്ധനവ് നയിക്കാനായി ISO ഉപയോഗിക്കുന്നു. ഉദാഹരണമായി ഇംഗ്ലണ്ടിൽ BS/ISO 9000 പരമ്പര എന്നും, ഇന്ത്യയിൽ IS/ISO 9000 പരമ്പര എന്നും, യൂറോപ്യൻ രാജ്യങ്ങൾ EN ISO 9000 എന്നും പേരു നൽകിയാണ് ISO സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഉപയോഗിക്കുന്നത്.

5.4. ലീഡ് ഓഡിറ്റർ (Lead Auditor)

ഒരു സ്ഥാപനത്തിന് ISO സ്റ്റാൻഡേർഡ് നേടുന്നതിനുവേണ്ടിയുള്ള സാങ്കേതിക കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് പരിപോഷക പിൻതുണ നൽകുന്നതിനും ISO മാർഗ്ഗരേഖ പ്രകാരം സംവിധാനങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഓഡിറ്റ് നടത്തി ശുപാർശ ചെയ്യുന്നതിനും അംഗീകൃത പ്രൊഫഷണലുകൾ ഉണ്ട്. . ഇവർ ലീഡ് ഓഡിറ്റർമാർ എന്നാണ് അറിയപ്പെടുന്നത്. ISO സർട്ടിഫിക്കറ്റിന് തയ്യാറെടുക്കുമ്പോൾ, സാങ്കേതിക കാര്യങ്ങളിൽ സഹായിക്കുന്നതിന് ലീഡ് ഓഡിറ്റർ ISO കൺസൾട്ടന്റായി നിയമിക്കാവുന്നതാണ്. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോർഡുകൾ മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് നിർവ്വഹിക്കുന്നതും ലീഡ് ഓഡിറ്റർമാരിലൂടെയാണ്. (മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് സംബന്ധിച്ച് ഖണ്ഡിക 5.5.3 കാണുക.) എന്നാൽ ഒരേ സ്ഥാപനത്തിൽ കൺസൾട്ടന്റിയും മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്ററും ഒരേ ലീഡ് ഓഡിറ്റർ തന്നെ നിർവ്വഹിക്കാറില്ല.



ബോക്സ് നമ്പർ 5.3 : കൺസൾട്ടന്റിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ

- ISO കൺസൾട്ടന്റ് താഴെ പറയുന്ന ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ നിർവ്വഹിക്കും
- പൗരസമൂഹ സർവ്വേ നടത്താൻ സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക, റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കുക
 - ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണത്തിന് സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക
 - കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കാൻ സഹായിക്കുക
 - ക്വളിറ്റി മാനുവൽ തയ്യാറാക്കുക
 - ISO 9000 മാർഗ്ഗരേഖ പരിചയപ്പെടുത്തുന്ന പരിശീലനം നടത്തുക
 - ഗുണമേന്മ പരിപാലന സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് പരിശീലനം നടത്തുക
 - തുടർ പരിശീലനത്തിനുള്ള കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കാൻ സഹായിക്കുക
 - പശ്ചാത്തല സൗകര്യമൊരുക്കുന്നതിന് വിദഗ്ധ ഉപദേശം നൽകുക
 - ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റും, ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റും നടത്തുന്നതിനുള്ള പരിശീലനം നടത്തുക
 - പ്രീ അസ്സെസ്മെന്റ് ഓഡിറ്റിന് സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുക
 - മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റിനുള്ള സജ്ജീകരണങ്ങൾ ഒരുക്കുക
 - സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കുൽ- പ്രക്രിയക്ക് വിദഗ്ദ്ധ ഉപദേശം നൽകുക

5.5. ഗുണമേന്മ ഓഡിറ്റുകൾ (Quality Audit)

മാനദണ്ഡങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടോയെന്നും ISO കൺസൾട്ടന്റിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കാര്യങ്ങൾ നടക്കുന്നുണ്ടോയെന്നും അവ ISO പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗരേഖയിലെ ഗുണമേന്മ സംവിധാനത്തിന് വേണ്ട ഘടകങ്ങൾ അനുസരിച്ചാണോയെന്നും ഉള്ള വിലയിരുത്തലാണ് ഗുണമേന്മ ഓഡിറ്റ് (Quality Audit). ISO 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിക്കുവാൻ യോഗ്യത നേടുന്നതിന് നടപ്പിലാക്കുന്ന ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ്, ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്, മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് എന്നിങ്ങനെ മൂന്ന് ഘട്ടങ്ങളായി പരിശോധനയ്ക്ക് വിധേയമാക്കണം..

5.5.1. ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് (First Party Audit)

പഞ്ചായത്ത് സമിതിയുടെ നിരന്തരമുള്ള പുരോഗതി വിലയിരുത്തൽ ഓഡിറ്റ്.

5.5.2 ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് (Internal Audit)

പഞ്ചായത്ത് നിശ്ചയിക്കുന്ന ഒന്നോ രണ്ടോ വ്യക്തികളെക്കൊണ്ട് ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ നടത്തി ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് കൃത്യമാണെന്നു ഉറപ്പുവരുത്തുന്ന ഓഡിറ്റ്.

5.5.3 മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് (Thrid Party Audit)

ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റും, ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റും കഴിഞ്ഞതിനുശേഷം ലീഡ് ഓഡിറ്റർ നടത്തുന്ന ഓഡിറ്റാണ് മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ്. സ്ഥാപനത്തിന്റെ പ്രമാണങ്ങൾ ISO മാർഗ്ഗരേഖ അനുസരിച്ചാണോ, ഗുണനിലവാര സംവിധാനം പ്രമാണങ്ങളിൽ പറയുന്നതുപോലെ നിലനിൽക്കുന്നുണ്ടോ എന്നും മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് പരിശോധനയ്ക്ക് വിധേയമാക്കും. മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് തൃപ്തികരമാണെന്ന് ലീഡ് ഓഡിറ്റർ സർട്ടിഫൈ ചെയ്താൽ അക്രഡിറ്റഡ് സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്നും ISO 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിക്കും.

ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റും ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റും (Internal Audit) സ്ഥാപനം തന്നെ ആഭ്യന്തരമായി നിർവ്വഹിക്കേണ്ട ഓഡിറ്റുകളാണ്. മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് എക്സ്റ്റേണൽ ഓഡിറ്റ് (External Audit) ആണ്. അതായത് സർട്ടിഫിക്കേ



ഷൻ ബോർഡിക്ക് വേണ്ടി ലീഡ് ഓഡിറ്റർ നിർവ്വഹിക്കുന്ന ഓഡിറ്റ്. മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റിനു മുമ്പായി ഒരു പ്രീ അസ്സെസ്മെന്റ് ഓഡിറ്റ് (Pre-Assessment Audit) നിർവ്വഹിക്കുന്നത് ഉചിതമായിരിക്കും. ആയതിലേക്ക് ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിന്റെ സേവനം വിനിയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

5.6. അക്രഡിറ്റേഷനും സർട്ടിഫിക്കേഷനും (Accreditation & Certification)

ഒരു സ്ഥാപനത്തിന് ISO 9000 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് കിട്ടുന്നതിന് ഒരു മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് അനിവാര്യമാണ്. സ്ഥാപനത്തിന്റെ സൗകര്യങ്ങളും സേവനപ്രദാന ശേഷിയും മികവും വിലയിരുത്തി (മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ്) സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നൽകുന്നത് ISO അക്രഡിറ്റേഷൻ ഉള്ള സ്ഥാപനങ്ങളാണ്. അക്രഡിറ്റേഷൻ ഉള്ള സ്ഥാപനങ്ങൾ നടത്തുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റിന്റെ ഫലം തൃപ്തികരമെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ പ്രസ്തുത ഓഡിറ്റിന് വിധേയമായ സ്ഥാപനത്തിന് ISO സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നൽകും. മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് നടത്തി സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നൽകാനുള്ള അംഗീകാരമാണ് അക്രഡിറ്റേഷൻ. (ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നൽകുന്നതിന് അക്രഡിറ്റേഷൻ ഉള്ള സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പട്ടിക അനുബന്ധം 7 ൽ കൊടുത്തിട്ടുണ്ട്.) എന്നാൽ ISO നിലവാരം പുലർത്തുന്ന സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് അക്രഡിറ്റഡ് സ്ഥാപനം നൽകുന്ന അംഗീകാരമാണ് സർട്ടിഫിക്കേഷൻ.

ISO 9001 : 2008 ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (QMS) സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഒരു സ്ഥാപനത്തിന്റെ കഴിവിന്റെ അംഗീകാരമാണ്; യോഗ്യതല്ല.

5.7. അക്രഡിറ്റേഷനും, സർട്ടിഫിക്കേഷനും - തുടർ പ്രക്രിയ

സർട്ടിഫിക്കേഷനും ഗുണനിലവാര വർദ്ധനവും തുടർ പ്രക്രിയയാണ്. ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കറ്റ് മൂന്നു വർഷത്തേക്കാണ് ലഭിക്കുന്നത്. എല്ലാ വർഷവും ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റും, ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റും നടത്തേണ്ടതും മൂന്നു വർഷം കഴിയുമ്പോൾ മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് നടത്തി ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കേണ്ടതുമാണ്. അതിനാൽ ഭരണസമിതിയുടെ ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് നിരന്തരം നടത്തേണ്ടതും, പരിഹാര നടപടികളും മുൻകരുതൽ നടപടികളും കൈക്കൊള്ളേണ്ടതും രേഖകൾ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്. പ്രസ്തുത തുടർ പ്രക്രിയകൾ നടക്കുന്നുണ്ടോ എന്നു പരിശോധിക്കാനായി ആറു മാസത്തിലൊരിക്കലോ, വർഷത്തിലൊരിക്കലോ മൂന്നാം കക്ഷി സ്ഥാപനം സന്ദർശിച്ച് ഉറപ്പുവരുത്തും. ഇങ്ങനെ നടത്തുന്ന സന്ദർശനത്തിനെ സർവിലൻസ് ഓഡിറ്റ് (Surveillance Audit) എന്ന് അറിയപ്പെടുന്നു.

5.8. ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) 9001 : 2008

ഇന്റർനാഷണൽ ഓർഗനൈസേഷൻ ഫോർ സ്റ്റാൻഡേർഡൈസേഷൻ (ISO) വിവിധ മേഖലകളിൽ നിലവാരം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുള്ള ISO പരമ്പരകളെക്കുറിച്ച് പ്രതിപാദിച്ചുവല്ലോ. ഇതിൽ ഒരു സ്ഥാപനത്തിന്റെ മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനത്തിൽ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുവാനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളാണ് ISO 9001: 2008. ഈ മാർഗ്ഗരേഖ വിവിധ രാജ്യങ്ങളിലെ പ്രാദേശിക സർക്കാരുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് ISO 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിക്കാനാവശ്യമായ പൊതു നിർദ്ദേശങ്ങൾ വിവരിക്കുന്നു. പഞ്ചായത്തുകളിൽ ഈ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭ്യമാകത്തക്കരീതിയിൽ TQM നടപ്പിലാക്കി ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനത്തിൽ മാറ്റം വരുത്തിയാൽ ഗുണമേന്മ സംവിധാനത്തിന്റെ മുഖമുദ്രയായി അതു മാറും.



5.9. ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ - വ്യയം

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ഐ. എസ്. ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള വ്യയത്തിന്റെ ഏകദേശ രൂപം ചുവടെ കൊടുക്കുന്നു.

- i. **ISO** സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടുന്നതിനുള്ള സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുന്നതിനും ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ രൂപീകരിക്കുന്നതിന് പഞ്ചായത്തിന് സഹായിക്കുന്നതിനും **ISO** കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കണം. ഒരു പഞ്ചായത്തിലെ ജീവനക്കാരുടെ എണ്ണത്തിനനുസരിച്ചാണ് കൺസൾട്ടന്റ് ഫീസ് നിശ്ചയിക്കുക. കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കുന്നതിന് ടെണ്ടർ വിളിക്കണം. (ആലപ്പുഴ ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർ ഓഫീസ് **ISO** കൺസൾട്ടിനെ നിയോഗിക്കാൻ ടെണ്ടർ വിളിച്ചതിന്റെ മാതൃക അനുബന്ധം 8 കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.).
- ii. സർട്ടിഫിക്കേഷനുവേണ്ടി മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് നടത്തണം. അതിനുവേണ്ടി **ISO** ഓഡിറ്ററെ നിയോഗിക്കണം. ഇങ്ങനെ നടത്തുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റിന് പ്രൊഫഷണൽ ഫീസ് നൽകേണ്ടതുണ്ട്.
- iii. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിനാവശ്യമായ പശ്ചാത്തല സൗകര്യങ്ങളും, കമ്പ്യൂട്ടർ സംവിധാനവും പഞ്ചായത്തിൽ ഒരുക്കേണ്ടതിനുള്ള ചെലവ്.
- vi. പൗരസമൂഹ സർവ്വേ നടത്താനും, റിപ്പോർട്ട് പ്രസിദ്ധീകരിക്കാനുമുള്ള ചെലവ്.
- v. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ മുഖ്യഘടകമാണ് റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ്. അതിനുള്ള റെക്കോർഡ് റൂം സജ്ജീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ചെലവ്. . കഴിയുമെങ്കിൽ പ്രമാണങ്ങളും രേഖകളും ഡിജിറ്റലൈസ് ചെയ്യണം.
- vi. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നടത്തേണ്ട ബോധവൽക്കരണ പരിപാടികളും തുടർ പരിപാടികളും സംഘടിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ചെലവ്.
- vii. സർവിലൻസ് ഓഡിറ്റ് (Surveillance Audit) ഫീസ്

മേൽ സൂചിപ്പിച്ച ഘടകങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തി പ്രത്യേക പ്രോജക്ട് ആവിഷ്കരിക്കേണ്ടതാണ്. പദ്ധതി തയ്യാറാക്കാൻ സംബന്ധിച്ച് (സ.ഉ. (സാധാ) നം.2001/13/ത.സ്വ.ഭ, തിരുവനന്തപുരം, തിയതി 31.7.2013) അനുബന്ധം 9 ൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.

5.10. ഐ.എസ്.ഒ. (ISO) സ്ഥാപന സംവിധാനം

ഉല്പന്നങ്ങളുടേയും സേവനങ്ങളുടേയും നിലവാരം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും, പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും, ബന്ധപ്പെട്ട ഏജൻസികളെ നിയമിക്കുന്നതിനും, പരിശീലനം കൊടുക്കുന്നതിനും, മാർഗ്ഗരേഖ രൂപീകരിക്കുന്നതിനും, അവ പുതുക്കുന്നതിനുമായി നിരവധി സ്ഥാപനങ്ങൾ അതത് മേഖലകളിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്. അവ ചുവടെ കൊടുക്കുന്നു.

5.10.1 ബ്യൂറോ ഓഫ് ഇന്ത്യൻ സ്റ്റാൻഡേർഡ് (BIS)

ബ്യൂറോ ഓഫ് ഇന്ത്യൻ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ആക്ട് (1986) ലൂടെ നിലവിൽ വന്ന ഒരു ദേശീയ സ്ഥാപനമാണ് ബ്യൂറോ ഓഫ് ഇന്ത്യൻ സ്റ്റാൻഡേർഡ് (BIS). വിവിധ മേഖലകളിൽ സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾ (Standards) രൂപീകരിക്കുന്ന ദേശീയ സമിതിയാണ് BIS.



**ബോക്സ് 5.4 : ബ്യൂറോ ഓഫ് ഇന്ത്യൻ സ്റ്റാൻഡേർഡ് (BIS)
ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ**

- സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾ രൂപീകരിക്കുക
- ലബോറട്ടറി പരിശോധന നടത്തുക
- പരിശീലനങ്ങൾ സംഘടിപ്പിക്കുക
- സ്റ്റാൻഡേർഡുകളിൽ അന്തർദേശീയ സഹകരണം ഉറപ്പുവരുത്തുക

5.10.2 ക്വാളിറ്റി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ (QCI)

ഇന്ത്യ ഗവണ്മെന്റിന്റെയും ഇന്ത്യൻ വ്യവസായ ലോകത്തിന്റെയും സംയുക്ത സംരംഭമാണ് QCI. ഇന്ത്യയിലെ അക്രഡിറ്റേഷൻ ഏജൻസികളെ നിയമിക്കലും ഗുണമേന്മ നിരീക്ഷിക്കലും ഉറപ്പുവരുത്തലും ആണ് ഈ സമിതിയുടെ ലക്ഷ്യം. ISO രൂപീകരിച്ച സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് നടപ്പിലാക്കാനുള്ള സ്കീമുകൾ രൂപീകരിക്കുക, മറ്റു ഘടകസ്ഥാപനങ്ങളിലൂടെ അവ നടപ്പിലാക്കുക, ഗുണമേന്മ കൂടുതൽ പ്രചാരണം ദേശീയ-അന്തർദേശീയ തലങ്ങളിൽ എത്തിക്കുക എന്നിവയാണ് QCI യുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ. QCI യുടെ കീഴിൽ നാഷണൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ ബോർഡ് ഫോർ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസ് (NABCB), നാഷണൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ ബോർഡ് ഫോർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആന്റ് ട്രെയിനിംഗ് (NABET), നാഷണൽ ബോർഡ് ഫോർ ഹോസ്പിറ്റൽസ് ഹെൽത്ത് കെയർ പ്രൊവൈഡേഴ്സ് (NABH), നാഷണൽ ബോർഡ് ഫോർ ക്വാളിറ്റി പ്രൊമോഷൻ ആന്റ് നാഷണൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ (NBPQA), ബോർഡ് ഫോർ ടെസ്റ്റിംഗ് ആന്റ് കാലിബ്രേഷൻ ലബോറട്ടറീസ് (NABL) എന്നീ സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉണ്ട്.

5.10.2.1 നാഷണൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ ബോർഡ് ഫോർ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസ് (NABCB)

ഇന്ത്യയിൽ നാഷണൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ ബോർഡ് ഫോർ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ബോഡീസ് (NABCB), എന്നൊരു വിഭാഗം ഗവണ്മെന്റ് തന്നെ ക്വാളിറ്റി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ (QCI) യിൽ രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. അവരാണ് എല്ലാ സ്ഥാപനങ്ങളിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് നടത്തുന്നതിനുള്ള അധികാരമായ അക്രഡിറ്റഡ് സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നൽകുന്ന സ്ഥാപനം. ഈ അക്രഡിറ്റേഷൻ കിട്ടിയ സ്ഥാപനത്തിനു മാത്രമേ മറ്റു സ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഗുണനിലവാര സംവിധാനം വിലയിരുത്തി സർട്ടിഫിക്കറ്റ് കൊടുക്കാൻ അധികാരമുള്ളൂ.

5.10.2.2 നാഷണൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ ബോർഡ് ഫോർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആന്റ് ട്രെയിനിംഗ് (NABET)

ലീഡ് ഓഡിറ്റർ, ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റർ, കൺസൾട്ടന്റുമാർ എന്നിവർക്കുള്ള പരിശീലനം നടത്തുന്നത് NABET ആണ്. ഓഡിറ്ററും കൺസൾട്ടന്റും ആയി പ്രവർത്തിക്കുന്നതിന് NABET യുടെ പരിശീലനത്തിൽ പങ്കെടുക്കുകയും വിജയിക്കുകയും വേണം

5.10.2.3 നാഷണൽ ബോർഡ് ഫോർ ഹോസ്പിറ്റൽസ് ഹെൽത്ത് കെയർ പ്രൊവൈഡേഴ്സ് (NABH)

ആശുപത്രികൾ, നഴ്സിംഗ് സ്ഥാപനങ്ങൾ, ബ്ലഡ് ബാങ്കുകൾ, പി.എച്ച്.സി. തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് അക്രഡിറ്റേഷൻ സ്ഥാപനങ്ങളെ നിശ്ചയിക്കുക.



5.10.2.4. നാഷണൽ ബോർഡ് ഫോർ ക്വാളിറ്റി പ്രൊമോഷൻ ആന്റ് നാഷണൽ അക്രഡിറ്റേഷൻ (NBPQP)

നാഷണൽ ബോർഡ് ഫോർ ക്വാളിറ്റി പ്രൊമോഷൻ എന്ന സ്ഥാപനം എല്ലാ തലങ്ങളിലും ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പു വരുത്തേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത മനസ്സിലാക്കി കൊടുക്കുന്നതിനും ഗുണനിലവാര ആശയങ്ങൾ പ്രചരിപ്പിക്കുന്നതിനുമായി പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

5.10.2.5. ബോർഡ് ഫോർ ടെസ്റ്റിംഗ് ആന്റ് കാലിബ്രേഷൻ ലബോറട്ടറീസ് (NABL)

ലബോറട്ടറികളുടെ ടെസ്റ്റിംഗ് കാലിബ്രേഷൻ നടത്തുകയും അതിനായുള്ള ഏജൻസികൾക്ക് അക്രഡിറ്റേഷൻ കൊടുക്കുന്നതും NABL ആണ്.

വിശദ വിവരങ്ങൾക്കായി ഈ വിലാസം ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

<p>ക്വാളിറ്റി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ (QCI) ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷൻ ഓഫ് എഞ്ചിനീയേഴ്സ് ബിൽഡിംഗ് 2-ാം നില, ബഹദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്ഗം ഡൽഹി - 110 002, ഇന്ത്യ PH: +91 11 23379327, web site : www.qcin.org</p>	<p>ബ്യൂറോ ഓഫ് ഇന്ത്യൻ സ്റ്റാൻഡേർഡ് (BIS) മനക് ഭവൻബഹദൂർഷാ സഫർ മാർഗ്ഗം ഡൽഹി - 110 002, ഇന്ത്യ. PH: +91 11 23230131 web site : www.info@bis.org.in</p>
--	---

BLANK

അദ്ധ്യായം 6

ജനസൗഹൃദ പഞ്ചായത്ത്

- 6.1. ആമുഖം
- 6.2. പ്രധാന പ്രവർത്തനങ്ങൾ
 - 6.2.1. ഭരണസമിതി തീരുമാനം
 - 6.2.2. ജീവനക്കാരുടെ യോഗം
 - 6.2.3. കൺസൾട്ടന്റീനെ തെരഞ്ഞെടുക്കലും നിയോഗിക്കലും
 - 6.2.4. ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 - ആശയ സ്വാംശീകരണം
 - 6.2.5. ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം
 - 6.2.6. കർമ്മപദ്ധതി തയ്യാറാക്കുക
 - 6.2.7. നടപ്പിലാക്കൽ
 - 6.2.8. സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി-മോണിറ്ററിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായുള്ള പദ്ധതി തയ്യാറാക്കൽ
 - 6.2.9. മൂന്നാംകക്ഷി ഓഡിറ്റും സർട്ടിഫിക്കേഷനും

BLANK



6.1. ആമുഖം

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM) നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ ഗുണമേന്മ സംവിധാനത്തിന്റെ മുഖമുദ്രയായ ISO നേടാൻ പഞ്ചായത്തുകൾക്ക് കഴിയും. ISO സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിലൂടെ ജനസൗഹൃദ പഞ്ചായത്ത് ഉറപ്പ് വരുത്തുന്ന തരത്തിൽ “ജനസൗഹൃദ പഞ്ചായത്ത്” എന്ന തലത്തിലേക്ക് പഞ്ചായത്തുകളെ എത്തിക്കുകയാണ് മുഖ്യ ലക്ഷ്യം. അതിനാൽ TQM വിഭാവന ചെയ്യുന്ന എല്ലാ തത്വങ്ങളും അതിന്റെ അന്തഃസത്തയോടെ പഞ്ചായത്തിൽ നടപ്പിലാക്കി അതിന്റെ മുഖമുദ്രയായ ISO 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുകയുമാകണം പഞ്ചായത്തുകളുടെ അടുത്ത ഉദ്യമം. പഞ്ചായത്തുകളിൽ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM) നടപ്പിലാക്കുന്നതിലൂടെ ISO സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടാനുള്ള പ്രധാന പ്രവർത്തനങ്ങൾ വിവരിക്കുന്നതാണ് ഈ അദ്ധ്യായം.

6.2. പ്രധാന പ്രവർത്തനങ്ങൾ

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM) ലൂടെ ISO 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടാൻ പഞ്ചായത്ത് നിർവ്വഹിക്കേണ്ട പ്രധാന പ്രവർത്തനങ്ങൾ ചുവടെ കൊടുക്കുന്നു.

6.2.1. ഭരണസമിതി തീരുമാനം

സേവന ഗുണമേന്മ മെച്ചപ്പെടുത്തി ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിലൂടെ ISO 9000:2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നേടാനുള്ള തീരുമാനം ഭരണ സമിതി എടുക്കണം. ആയതിലേക്ക്:

- i) പ്രമേയം പാസ്സാക്കുക
- ii) ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കുവാൻ തീരുമാനിക്കുക (അദ്ധ്യായം 5 ൽ ഖണ്ഡിക 5.4 മുതൽ 5.6 വരെ കാണുക).
- iii) സ്ഥാപന പ്രതിനിധിയെ തീരുമാനിക്കുക

ISO കൺസൾട്ടന്റുമായും, ഓഡിറ്റിംഗ് അംഗങ്ങളുമായും പഞ്ചായത്ത് ഭരണ സമിതിയ്ക്കുവേണ്ടി ചർച്ചകൾ നടത്തുന്നതിനും മീറ്റിംഗുകൾക്കുവേണ്ടി സജ്ജീകരണങ്ങൾ ഒരുക്കുന്നതിനും സെക്രട്ടറിയാണ്. തുടർപ്രവർത്തനങ്ങൾ, വിലയിരുത്തലുകൾ, നിയന്ത്രണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവ ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയിലും ഭരണ സമിതിയിലും അവതരിപ്പിച്ച് നടപ്പിലാക്കേണ്ട ചുമതലയും സെക്രട്ടറിക്കാണ്. അതിനാൽ സ്ഥാപന പ്രതിനിധി ആയി സെക്രട്ടറിയെ തീരുമാനിക്കണം. ഐ.എസ്.ഒ മാർഗ്ഗരേഖാ നിർദ്ദേശമനുസരിച്ച് മാനേജ്മെന്റ് റെപ്രസന്റേറ്റീവ് എന്നാണ് സ്ഥാപനപ്രതിനിധി അറിയപ്പെടുന്നത്. സെക്രട്ടറിയെ സഹായിക്കാനായി അസി. സെക്രട്ടറിയെ അസി. സ്ഥാപന പ്രതിനിധിയായും തീരുമാനിക്കണം.

6.2.2. ജീവനക്കാരുടെ യോഗം

ഭരണ സമിതി തീരുമാനത്തിനു ശേഷം ജീവനക്കാരുടെ യോഗം വിളിച്ച് TQM നടപ്പിലാക്കൽ പദ്ധതിയെക്കുറിച്ച് ബോധ്യപ്പെടുത്തി പൂർണ്ണ സഹകരണം ഉറപ്പുവരുത്തണം. ആയതിലേക്ക്:

- ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ രൂപീകരിക്കുക.
- പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആസൂത്രണം ചെയ്യുക.



6.2.3. കൺസൾട്ടന്റിനെ തെരഞ്ഞെടുക്കലും നിയോഗിക്കലും

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM) ലൂടെ ISO 9001 – 2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റിനായുള്ള സാങ്കേതിക സഹായം നൽകുന്ന ISO കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കണം. (അദ്ധ്യായം 5 ൽ ഖണ്ഡിക 5.4. കാണുക)

6.2.4. ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 - ആശയ സ്വാംശീകരണം

TQM ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ആശയം മനസ്സിലാക്കുക.

6.2.5. ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം

ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണം ചുവടെപ്പറയുന്ന വ്യത്യസ്ത ഘട്ടത്തിലൂടെയാണ് നിർവ്വഹിക്കേണ്ടത് (അദ്ധ്യായം 4 ൽ ഖണ്ഡിക 4.3.4. കാണുക)

6.2.5.1 അവസ്ഥാ പഠനവും വിശകലനവും

പഞ്ചായത്തിലെ സേവന പ്രദാന സംവിധാനത്തിന്റെ അവസ്ഥയും ജനങ്ങളുടെ ആഗ്രഹവും നിയമം അനുശാസിക്കുന്ന സമയക്രമവും മനസ്സിലാക്കി ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനപ്രദാനത്തിനായി ഓഫീസിനേയും ജീവനക്കാരെയും സജ്ജമാക്കുകയാണ് ഗുണമേന്മ നയരൂപീകരണത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനം. അതിനായി നിലവിലെ അവസ്ഥ വിശകലനം ചെയ്യുന്നതിന്:

1. പൗരസമൂഹ സർവ്വേ (Citizen Survey) നടത്തുക (അദ്ധ്യായം 4 ൽ ബോക്സ് 4.1 കാണുക)
2. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനത്തിന്റെ അവസ്ഥ വിലയിരുത്തുക. (അനുബന്ധം 3 കാണുക)

6.2.5.2 നയ രൂപീകരണം

അവസ്ഥാ പഠനവും വിശകലനവും നടത്തിയശേഷം അതിനനുസരിച്ച് പഞ്ചായത്തിന്റെ ദീർഘകാല സേവന ഗുണമേന്മ കാഴ്ചപ്പാടും ദൗത്യവും ഗുണമേന്മ നയവും രൂപീകരിക്കണം. അവ പഞ്ചായത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എല്ലാവരിലേയ്ക്കും എത്തിക്കുകയും വേണം.

6.2.5.3. ഗുണമേന്മ നയം വ്യാപനവും, ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യരൂപീകരണവും

- ഗുണമേന്മ നയം എല്ലാ സ്ഥാപന ജനപ്രതിനിധികളിലും, ജീവനക്കാരിലും വ്യക്തമായി എത്തിക്കുക
 - ഗുണമേന്മ നയത്തിനനുസരിച്ച് ഗുണമേന്മ ലക്ഷ്യരൂപീകരണവും അവ പഞ്ചായത്തിന്റെ ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനപ്രദാനമെന്ന പൊതു ലക്ഷ്യത്തിനു അനുപുരകമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- (ഗുണമേന്മ കാഴ്ചപ്പാട്, ദൗത്യം, നയം എന്നിവ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിലും, മെയിൻ ഓഫീസിലും, പ്രസിഡന്റ്, സെക്രട്ടറി എന്നിവരുടെ ചേമ്പറുകളിലും ആകർഷണീയമായ രീതിയിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കണം)

6.2.6. ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ തയ്യാറാക്കുക (അദ്ധ്യായം 4 ൽ ഖണ്ഡിക 4.3.6. കാണുക)

6.2.7. കർമ്മപദ്ധതി തയ്യാറാക്കുക

ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ നേതൃത്വത്തിൽ ISO കൺസൾട്ടന്റ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കി ഐ.എസ്.ഒ. 9001 : 2008 നേടുവാനുള്ള കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കണം.



- ഭൗതിക സാഹചര്യങ്ങൾ,
- പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ എന്നിവ തീരുമാനിക്കലും
- നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള സമയവിവരപ്പട്ടികകൾ തയ്യാറാക്കലും
- ഭരണ സമിതിയുടെ അംഗീകാരം വാങ്ങുകയും ചെയ്യുക.

6.2.8. നിർവ്വഹണം

- ഗുണമേന്മ സംവിധാനം ഒരുക്കുക, വിലയിരുത്തുക
- പശ്ചാത്തല സൗകര്യം ഒരുക്കുക.

(ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ ഫണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കാനുള്ള മാർഗ്ഗരേഖ, (ജി.ഒ (എം.എസ്) നം. 123/2009/തസ്വഭവ തിയതി. 02-07-2009) അനുസരിച്ചുള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ ഫലപ്രദമാണെന്നും, ഗുണപരമാണെന്നും ഉറപ്പുവരുത്തുക; ഇല്ലാത്തവ സജ്ജീകരിക്കുക).

- റെക്കോർഡ് മാനേജ്മെന്റ്
 - റെക്കോർഡ് റൂം
 - 1. സജ്ജീകരിക്കലും
 - 2. കാലാനുസൃതമായി പുതുക്കലും (അദ്ധ്യായം 4 ൽ ബോക്സ് 4.12 കാണുക)
- ഐ.കെ.എം. സോഫ്റ്റ് വെയറികൾ പൂർണ്ണമായി വിന്യസിക്കുക. (അനുബന്ധം 5 കാണുക)

6.2.9. സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി-മോണിറ്ററിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായുള്ള പദ്ധതി തയ്യാറാക്കൽ

സർട്ടിഫിക്കേഷനുവേണ്ടി തയ്യാറാക്കിയ കർമ്മ പദ്ധതി നിരന്തരം വിലയിരുത്തുക. നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മേൽനോട്ടം ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിക്കാണെങ്കിലും അതിന്റെ പുരോഗതിയുടെ വിലയിരുത്തലും, കൂടുതൽ ഗുണപരമാക്കലിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൊടുക്കുന്നതും സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റിയാണ്.

6.2.10. ക്വാളിറ്റി ഓഡിറ്റ്

6.2.10.1. ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ് (ഭരണസമിതി വിലയിരുത്തൽ)

ഭരണസമിതിയുടെ വിലയിരുത്തൽ യോഗത്തിൽ

- നടപ്പിലാക്കിയ പ്രവർത്തനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമാണോ?
- ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ സജീവ ശ്രദ്ധയുണ്ടോ?
- ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പുവരുത്താൻ സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി കർത്തവ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നുണ്ടോ? എന്നിവ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യപ്പെടണം,
- ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ പ്രവർത്തനങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കപ്പെടണം,
- തിരുത്തലുകൾ, തിരുത്തൽ നടപടികൾ, മുൻകരുതൽ നടപടികൾ, എന്നിവയുടെ പുരോഗതി അവതരിപ്പിക്കപ്പെടുകയും ചർച്ച ചെയ്യുകയും കുറവുണ്ടെങ്കിൽ പരിഹാര നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉണ്ടാകുകയും വേണം.



6.2.10.2. ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്

ISO പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കി കഴിഞ്ഞാൽ അവ കൃത്യമാണോ എന്ന് വിലയിരുത്തുന്നതാണ് ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്. സർട്ടിഫിക്കേഷനുമുമ്പ് രണ്ടുതവണ ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് നടത്തണം. ഇത് ഗുണനിലവാരം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുള്ള പ്രക്രിയയാണ്. പഞ്ചായത്തിനുള്ളിലുള്ള ജീവനക്കാരും ജനപ്രതിനിധിയും ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു സംഘത്തെ (മുന്നോ, നാലോ പേർ) ഭരണ സമിതി ഈ ചുമതല ഏല്പിക്കേണ്ടതാണ്. എന്തൊക്കെ കാര്യങ്ങൾ, പ്രവർത്തനങ്ങൾ, എത്ര സമയത്തിനുള്ളിൽ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കണം എന്നീ കാര്യങ്ങൾ ഭരണസമിതി ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് സംഘത്തെ അറിയിക്കണം. ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് റിപ്പോർട്ട് ഭരണസമിതി വിലയിരുത്തണം യോഗം ചർച്ച ചെയ്യുകയും വേണം.

6.2.10.3. മൂന്നാംകക്ഷി ഓഡിറ്റിനുമുമ്പ് ഭരണസമിതിയുടെ അന്തിമ വിലയിരുത്തൽ (പ്രീ അസസ്മെന്റ് ഓഡിറ്റ്)

ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസരിച്ച് മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തണം. അതിനുശേഷം സർട്ടിഫിക്കേഷനു മുമ്പായി ഒരു പ്രീ അസസ്മെന്റ് ഓഡിറ്റ് ഭരണ സമിതി നടത്തണം. ഇത് എന്തെങ്കിലും വീഴ്ചയോ, കുറവുകളോ ഉണ്ടായിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അവ പരിഹരിക്കുവാനും, സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ഓഡിറ്റിനായി ഒരുങ്ങാനും സാധിക്കും.

6.2.11. മൂന്നാംകക്ഷി ഓഡിറ്റും സർട്ടിഫിക്കേഷനും

ISO സർട്ടിഫിക്കേഷനുവേണ്ടി ഒരു അക്രഡിറ്റഡ് ചുമതലപ്പെടുത്തുന്ന ഏജൻസി ലീഡ് ഓഡിറ്റർ ഓഡിറ്റു നടത്തണം. പ്രസ്തുത ഓഡിറ്റ് തൃപ്തികരമായാൽ ISO 9001:2008 എന്ന ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിക്കും.

- സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിന്റെ ബോർഡിലും, ലെറ്റർ ഹെഡ്ഡിലും ISO 9001: 2008 സർട്ടിഫിക്കേഡ് എന്നു രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

ആദ്യപടിയായി പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിൽ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുക. അതിനുശേഷം ഘടകസ്ഥാപനങ്ങളിലേക്കും വ്യാപിപ്പിക്കുക. വരും വർഷങ്ങളിൽ വികസന പദ്ധതികളിലും ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുവാനുള്ള കർമ്മപദ്ധതിക്ക് രൂപം കൊടുക്കുക.

6.2.12. നിരന്തര വിലയിരുത്തലും ISO സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കലും

ISO സർട്ടിഫിക്കറ്റ് മൂന്നുവർഷത്തേക്കാണ് ലഭിക്കുന്നത്. ഭരണസമിതിയുടെ നിരന്തര വിലയിരുത്തൽ ഓഡിറ്റ് (ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ്) ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്, സർവെലൻസ് ഓഡിറ്റ് (അദ്ധ്യായം 5 ൽ ഖണ്ഡിക 5.7 കാണുക) ഇവ തുടരുകയും മൂന്നുവർഷം കഴിഞ്ഞ് മൂന്നാംകക്ഷി ഓഡിറ്റും നടത്തി സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കുകയും വേണം.

6.3. ഉപസംഹാരം

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിജയം അതിലെ സോഫ്റ്റ് തത്വങ്ങളായ നിരന്തര വിലയിരുത്തലിനേയും, തുടർച്ചയായ പരിശീലനത്തേയും അനുസരിച്ചാണ്. പ്രമാണങ്ങളുടേയും രേഖകളുടേയും കാലോചിതമായ പുതുക്കലും ഏറ്റവും വേഗത്തിൽ കണ്ടെടുത്തതക്കരീതിയിലുള്ള സജ്ജീകരണത്തിനും ഒപ്പം ക്വാളിറ്റി സർക്കിളിലൂടെ ടീം വർക്കും, സൗഹൃദാന്തരീക്ഷത്തിനും അനുസരിച്ചാണ് ഫലപ്രാപ്തി ഉണ്ടാകുന്നതും. അതിനാൽ ഇവ കൃത്യമായി നടക്കുന്നു എന്നുറപ്പുവരുത്താൻ പഞ്ചായത്ത് ഭരണസമിതി പ്രത്യേക ശ്രദ്ധ ചെലുത്തേണ്ടതാണ്. ഈ പ്രവർത്തനങ്ങളിലൂടെ “ജനസൗഹൃദ പഞ്ചായത്ത് ” എന്ന സ്വപ്നം സാക്ഷാത്കരിക്കണം



ബോക്സ് 6.1: TQM ലൂടെ ISO 9001 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ പ്രക്രിയ
- ഒറ്റനോട്ടത്തിൽ

1. ഭരണസമിതി തീരുമാനം
2. ജീവനക്കാരുടെ യോഗം
3. കൺസൾട്ടന്റിനെ നിയോഗിക്കൽ
4. ഐ.എസ്.ഒ. 9001: 2008 ആശയ സ്വാംശീകരണം
5. ഗുണമേന്മ നയ രൂപീകരണം
6. ക്വാളിറ്റി മാനുവൽ തയ്യാറാക്കൽ
7. കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കൽ
8. നിർവ്വഹണം - സംവിധാനം സജ്ജമാക്കൽ-പശ്ചാത്തലം, സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ ,പരിശീലനം, ഗുണമേന്മ ഉറപ്പ് വരുത്തൽ പ്രവർത്തനങ്ങൾ, പ്രമാണങ്ങൾ തയ്യാറാക്കൽ
9. സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി-മോണിറ്ററിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായുള്ള പദ്ധതി തയ്യാറാക്കൽ
10. ക്വാളിറ്റി ഓഡിറ്റ്
 - ഒന്നാം കക്ഷി ഓഡിറ്റ്
 - ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്
 - ഭരണസമിതിയുടെ അന്തിമ വിലയിരുത്തൽ (പ്രീ അസസ്മെന്റ് ഓഡിറ്റ്)
11. മൂന്നാംകക്ഷി ഓഡിറ്റുംസർട്ടിഫിക്കേഷനും
12. ഭരണസമിതിയുടെ നിരന്തര വിലയിരുത്തലും സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കലും
 - ഇന്റേണൽ ഓഡിറ്റ്, സർവെലൻസ് ഓഡിറ്റ് തുടരുന്നു
 - മൂന്നുവർഷം കഴിഞ്ഞ് മൂന്നാംകക്ഷി ഓഡിറ്റ്
 - സർട്ടിഫിക്കറ്റ് പുതുക്കുവാൻ പ്രക്രിയ തുടരുന്നു

- ഭാരത സർക്കാർ, 2012 : പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി (2012-17) മാർഗ്ഗരേഖ, കേന്ദ്ര ആസൂത്രണ കമ്മീഷൻ, ന്യൂഡൽഹി.
- കേരള സർക്കാർ, 2013 a : സേവനാവകാശ നിയമം, ഗസറ്റ് വിജ്ഞാപനം 2013 ഏപ്രിൽ 26 വാല്യം 2 നമ്പർ 1116, തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ്, തിരുവനന്തപുരം.
- കേരള സർക്കാർ, 2013 b: കേരള സംസ്ഥാന സേവനാവകാശ നിയമം 2012, പഞ്ചായത്ത് വകുപ്പിലെ സേവനങ്ങൾ, സമയപരിധി, നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ, അപ്പീൽ അധികാരികൾ-അംഗീകാരം നൽകി ഉത്തരവ് സ.ഉ. (എം.എസ്) നം. 03/2013/ ത.സം.ഭ.വ., തീയതി 1/1/2013, തിരുവനന്തപുരം.
- കേരള സർക്കാർ, 2012 a : പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി (2012-17) സമീപന രേഖ, സംസ്ഥാന ആസൂത്രണ ബോർഡ്, തിരുവനന്തപുരം.
- കേരള സർക്കാർ, 2012 b : തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി (2012-17) ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖ (ജി.ഒ. (എം.എസ്) നം. 225/2012/ത.സം.ഭ.വ. തീയതി. 18-08-2012), തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ്, തിരുവനന്തപുരം.
- കേരള സർക്കാർ, 2011 : പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി (2012-2017) - ഭരണപരിഷ്കരണവും പദ്ധതി നിർവ്വഹണവും സംബന്ധിച്ച വർക്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പ് റിപ്പോർട്ട്, സംസ്ഥാന ആസൂത്രണ സമിതി, തിരുവനന്തപുരം.
- കേരള സർക്കാർ, 2009 : ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ ഫണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കാനുള്ള മാർഗ്ഗരേഖ (ജി.ഒ (എം.എസ്) നം.123/2009/ത.സം.ഭ.വ. തീയതി. 02-07-2009) തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ്, തിരുവനന്തപുരം.
- കേരള സർക്കാർ, 2007 : തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ വാർഷിക പദ്ധതിയും (2007-08) പതിനൊന്നാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതിയും (2007-12) തയ്യാറാക്കാനുള്ള മാർഗ്ഗരേഖ (ജി.ഒ (എം.എസ്) നം. 128/2007/ത.സം.ഭ.വ. തീയതി 14-05-2007). തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ വകുപ്പ്, തിരുവനന്തപുരം.
- കേരള സർക്കാർ, 1997a : റിപ്പോർട്ട് ഓഫ് ദ ഡിസെൻട്രലൈസേഷൻ ഓഫ് പവേഴ്സ്, എസ്. ബി. സെൻ കമ്മിറ്റി റിപ്പോർട്ട് വാല്യം 1
- കേരള സർക്കാർ, 1997b : തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ ഒൻപതാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി (1997-2002) - ഗ്രാമസഭാ ശാക്തീകരണം (സർക്കുലർ നം. 37806/L3/98/LAD/ത.സം.ഭ.വ. തീയതി 10-09-1998), തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ്, തിരുവനന്തപുരം.
- കേരള സർക്കാർ, 2004 : ഒരു ജനകേന്ദ്രീകൃത സേവനപ്രദന നയം (ജി.ഒ(പി)നം.260/2004/ജി.എ.ഡി. തീയതി 20/9/2004) തിരുവനന്തപുരം.
- കരകുളം ഗ്രാമ പഞ്ചായത്ത് 2005 : കപ്പാസിറ്റി ബിൽഡിംഗ് ഫോർ ഡിസെൻട്രലൈസേഷൻ ഇൻ കേരളം, സിസ് ഡവലപ്പ്മെന്റ് കോ ഓപ്പറേഷൻ (SDC) സാമ്പത്തിക സഹായത്തോടെ നടപ്പിലാക്കിയ ഉദ്യമം, തിരുവനന്തപുരം.
- കില, 2005 : കില വാർഷിക റിപ്പോർട്ട്, കില, മുളങ്കുന്നത്തുകാവ്, തൃശൂർ.
- രാജൻ.ജെ.ബി. & ബിജു.എസ്.കെ., 2013 : ഫണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് : എ ഡീറെയിൽഡ് വിഷൻ, കില, മുളങ്കുന്നത്തുകാവ്, തൃശൂർ.
- രാജൻ ജെ.ബി, 2008 a : ‘ഇഫ് ദെയർ ഇൗസ് എ വിൽ ദെയർ ഇൗസ് എ വേ - എ കേയ്സ് ഓഫ് ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്,’ വോക്സ് പോപ്പുലി മാസിക 2008, വാല്യം I ലക്കം 1, സെന്റർ ഫോർ ഗുഡ് ഗവേർണൻസ്, ഹൈദ്രാബാദ്.
- രാജൻ ജെ. ബി, 2008 b : ‘എയിമിംഗ് 100% കാളിറ്റി,’ കേരളാ കോളിംഗ്, ജൂൺ 2008, കേരള സർക്കാർ, തിരുവനന്തപുരം.
- ക്രിസ്റ്റോസ് ബി.എഫ് & ഇവാഞ്ചലോസ് എൻ.പി, 2008 : ‘ഇംപാക്ട് ഓഫ് സോഫ്റ്റ് & ഹാർഡ് റി.ക്യൂ.എം. എലിമെന്റ്സ് ഓൺ കാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് റിസൽട്ട്,’ ഇന്റർനാഷണൽ ജേർണൽ ഓഫ് കാളിറ്റി റിലയബിലിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് : വാല്യം 26 ലക്കം 2, എമ രാൾഡ് ഗ്രൂപ്പ് പബ്ലിഷിംഗ് ലിമിറ്റഡ്.

അനുബന്ധങ്ങൾ

1. ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് ഉത്തരവ് - എൻമകജെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്
2. കുമ്പള ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് - ISO 900 : 2008 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ (പകർപ്പ്)
3. ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് - ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് : ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ
4. ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ - ശ്രദ്ധിക്കേണ്ട കാര്യങ്ങൾ
5. ഐ.കെ.എം. സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ
6. ഐ.എസ്.ഒ. 9000 പരമ്പര
7. അക്രഡിറ്റഡ് സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പട്ടിക
8. ഐ.എസ്.ഒ. കൺസൾട്ടിംഗിനെ നിയോഗിക്കൽ (ടെണ്ടറിന്റെ മാതൃക)
9. ഐ.എസ്.ഒ. പദ്ധതി തയ്യാറാക്കൽ : സർക്കാർ ഉത്തരവ്

BLANK

PROCEEDING OF THE SECRETARY, ENMAKAJE GRAMAPANCHAYAT

Sub : Enmakaje Gramapanchayat - Establishment enquiry outer in the enmakaje gramapanchayat - duties orders issued

REF NO. A2012/06 (2) DATED 01/06/2006

For the convenience of the General Public and for the smooth functioning of the office, it is decided to establish enquiry counter in the enmakaje gramapanchayat office. The officer in charge of the enquiry counter shall do his routine work in the enquiry counter only. Their duty are listed below

1. They will attend the incoming telephone calls and convey the basic information and shall divert the calls to the respective official peoples representative if required
2. They will attend he telephone calls and attend to the enquiries in a courteous manner
3. Regulation type tappals will be accepted in the enquiry counter. They should be fully aware of the schemes and the enclosure required to be attached with the applications.
4. He shall attend applications for ownership's No. objection certificate, Below poverty line certificate with out waiting for the orders of the secretary.
5. Chairs and Bunches shall be arranged outside the enquiry counter for the public. Applicants should not be Sent along with the file to each officer. They shall be asked to wait. Their need shall be fulfilled by the official on duty. If the applicant wants to meet any officials they shall be permitted to do so by sending a sleep of information with them.
6. Tappals collected in each day shall be sent to the president in a file pad then to the secreatary by 3 pm each day
7. Emergency tappals shall be brought to the notice of HC/Secretary/President immediately.
8. They should be fully aware of the day to day proceeding of the panchayat like committee meetings, Grama Sabha Disbursement of social security pension, leave availed by officials etc
9. Telephonic messages shall be attended by them in the concerned register and sent to the secretary.
- 10.Forms to be distributed from the office shall be distributed from the enquiry counter.
- 11.They shall keep ready one Citizens Charter, sufficient number of file pads and other up to date information
- 12.They should not leave the counter with out arranging a substitute
- 13.As far as possible General Publics should not be put in any difficulty in availing benefits
- 14.They birth certificate ownership certificates and the letters to be given by hand may be routed through the enquiry counter. For this purpose a dispatch register may be kept in the enquiry counter.
- 15.The official in duties shall open the enquiry counter by 9.45
- 16.If any officials is own leave they shall wake and alternate arrangement in consultation with the Head Clerk in office

Duties are divided as follows

Official, on duty	Assistant	
Monday	Radhakrishna LDC	B.P. Babu Peon
Tuesday	Jnanadevarajaratna LDC	Madava Pount Keeper
Wendsday	Narayana LDC	Salini P.T.S.
Thursday	Radhakrishna LDC	Salini P.T.S.
Friday	Jnanadevarajaratna LDC	Madava Pount Keeper
Saturday	Narayan Naik LDC	B.P. Babu Peon

Certificate of Registration



QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

KUMBLA GRAMA PANCHAYAT

Door No.- 17/764, Kumbala P.O., Kasargode District, Kerala – 671321.

Scope

Providing Administrative Services as per Local Self Government Rules and Guidelines.

This is to certify that the Quality Management System of the above mentioned Panchayat meets the requirement of

ISO 9001:2008

MS: 05460710

17 July 2010

Certificate Number

Date of Initial Registration

17 July 2010

16 July 2013

Date of Last Issue

Date of Expiry

Signed on behalf of OSS Certification Services Pvt Ltd.



Note: - The above validity is subject to the satisfactory Compliance verified through periodic Surveillance.

OSS Certification Services Pvt Ltd.

Plot No. 23, 2nd Floor, Amberhai Extn., Opp. DDA Flats, Pocket 2, Sector-19, Dwarka, New Delhi-110075, India

www.oss-certification.com

Accreditation by the Joint Accreditation System of Australia and New Zealand

www.jas-anz.com.au/register

സജ്ജീകരണങ്ങൾ

ക്ര.നം.	സൗകര്യങ്ങൾ	ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ്*	ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്**
പൊതുജനങ്ങൾക്കുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ			
1.	ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് കൗണ്ടർ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
2.	ഇരിക്കുവാനും, എഴുതുവാനുമുള്ള സൗകര്യം	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
3.	സ്റ്റേഷനറി (പൊതുജനങ്ങൾക്ക്)	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
4.	തപാൽ ബോക്സ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
5.	ഭിന്നശേഷിയുള്ളവർക്കായുള്ള റാമ്പ്	ഇല്ല	ഉണ്ട്
6.	അപേക്ഷാ ഫോറങ്ങൾ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
7.	കുടിവെള്ളം	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
8.	ടോയ്ലറ്റ് (പൊതുജനങ്ങൾക്ക്)	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
9.	പരാതിപ്പെട്ടി	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
10.	വാഷ്ബെയ്സിൻ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
11.	പ്രഥമശുശ്രൂഷാ കിറ്റ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
12.	ടെലിഫോൺ ചെയ്യുവാനുള്ള സൗകര്യം	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
13.	വായനയ്ക്ക് (പത്രങ്ങളും മാസികകളും)	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
14.	ടെലിവിഷൻ/റേഡിയോ സൗകര്യം	ഇല്ല	ഉണ്ട്
ജീവനക്കാർക്കുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ			
15.	കസേര, മേശ, രൂപ സൂക്ഷിക്കുവാനുള്ള സൗകര്യം	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
16.	ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറി, അപേക്ഷാ ഫോറങ്ങൾ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
17.	കൈപ്പറ്റ് രസീത്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
18.	പൗരാവകാശരേഖ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
19.	നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, ഉത്തരവുകൾ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
20.	ഇന്റർകോം	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
21.	കമ്പ്യൂട്ടർ, ഇന്റർനെറ്റ് തുടങ്ങിയ സൗകര്യം	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
22.	ഇൻഫർമേഷൻ ഡയറക്ടറി	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
23.	ഓഫീസ് ഓർഡറും, ഡ്യൂട്ടി വിഭജന രേഖയും	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
24.	ജനപ്രതിനിധികളുടേയും, ഘടകസ്ഥാപന മേധാവികൾ, പ്രൊമോട്ടർമാർ, കുടുംബശ്രീ ഭാരവാഹികൾ തുടങ്ങിയവരുടെ ഫോൺ നമ്പറും വിവരങ്ങളും	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
25.	ചെക്ക് ലിസ്റ്റ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
26.	റസീപ്റ്റ് ബുക്ക്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്



നോട്ടീസ് ബോർഡുകൾ			
27.	നോട്ടീസ് ബോർഡുകൾ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
28.	സേവന വിവര ബോർഡ് (പൗരാവകാശരേഖ)	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
29.	വിവരാവകാശവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസർമാരുടെ പേരുവിവരം കാണിക്കുന്ന ബോർഡ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
30.	ജനന-മരണ രജിസ്ട്രേഷൻ നോട്ടീസ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
31.	വിജിലൻസ് & ആന്റ് കറപ്ഷൻ ബോർഡ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
32.	പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ട്രൈബ്യൂണൽ	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
33.	ഹാജർ ബോർഡ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
34.	ഗ്രാമസഭാ ബോർഡ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
35.	മീറ്റിംഗ് ബോർഡ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
36.	സേവന സ്റ്റാറ്റസ് ബോർഡ്	ഉണ്ട്	ഉണ്ട്
ക്ര. നം.	ഭരണവും ഗുണമേന്മ പരിശോധനയും	ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ്	ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്
37.	ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ (ഉത്തരവാദിത്ത കൂട്ടായ്മയും ഓഫീസ് പ്രശ്ന പരിഹാരവും)	ഉണ്ട്	ഇല്ല
38.	മോണിറ്ററിംഗ് സംവിധാനം (നേതൃത്വം - പ്രസിഡന്റ്)	ഇല്ല	ഉണ്ട്
39.	റെക്കോർഡ് റൂം	ഉണ്ട്	ഇല്ല
40.	മീറ്റിംഗ് - മോണിറ്ററിംഗ് കമ്മിറ്റി	ഇല്ല	മാസം തോറും
41.	സ്റ്റാഫ് മീറ്റിംഗ്	മാസം തോറും	മാസം തോറും
42.	ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ - (മീറ്റിംഗ്)	15 ദിവസം	ഇല്ല
43.	വൈസ് പ്രസിഡന്റിന്റെ ചുമതല	ഓഫീസിന്റെ പൂർണ്ണ ചുമതല	മെമ്പർ (മോണിറ്ററിംഗ് കമ്മിറ്റി)
44.	ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി	ഓഫീസിന്റെ പൂർണ്ണ ചുമതല	പ്രതിപാദിക്കുന്നില്ല
45.	ജനപങ്കാളിത്തം	വാർഷിക പൗരാവകാശരേഖ പുതുക്കൽ യോഗം	വാർഷിക പൗരയോഗങ്ങൾ
46.	പെന്റിംഗ് ഫയലുകൾ തീർപ്പാക്കൽ	ക്വാളിറ്റി സർക്കിൾ പ്രശ്നപരിഹാരം കണ്ടെത്തുക	പ്രത്യേക ദിവസങ്ങൾ പ്രഖ്യാപിക്കുക

*2007 ൽ ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിൽ നടപ്പിലാക്കിയത്.
 **2009 ൽ കേരളത്തലൈ എല്ലാ പഞ്ചായത്തുകളിലും നടപ്പിലാക്കിയത്

കാളിറ്റി സർക്കിൾ മാർഗ്ഗരേഖ രൂപീകരിക്കുമ്പോൾ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ട കാര്യങ്ങൾ

കാളിറ്റി സർക്കിൾ ജീവനക്കാരുടെ ഒരു സൗഹൃദക്കൂട്ടായ്മ ആയതിനാൽ ജീവനക്കാരുടെ യോഗത്തിൽ അവരാണ് കാളിറ്റി സർക്കിൾ അംഗങ്ങളെ തീരുമാനിക്കുന്നത്. സാധാരണ ഒരു പ്രത്യേക ജോലി ചെയ്യുന്ന ജീവനക്കാരുടെ സംഘമാണ് ഒരു കാളിറ്റി സർക്കിൾ. അങ്ങനെ ജോലി വൈവിധ്യമനുസരിച്ച് ജീവനക്കാരുടെ കാളിറ്റി സർക്കിളും ഉണ്ടാകും. പഞ്ചായത്തിന്റെ സാഹചര്യത്തിൽ ഓഫീസിലെ എല്ലാ ജീവനക്കാരുടെയുമായി ഒരു കാളിറ്റി സർക്കിൾ മതിയാകും. **കാളിറ്റി സർക്കിൾ- ഘടന**

1. അംഗങ്ങൾ (5/6 പേർ)
2. ഒരു കൺവീനർ (കാലാവധി - 2 മാസം)
3. സ്ഥാനമല്ല വ്യക്തികൾക്കാണ് പ്രാധാന്യം
4. മൂന്നുമാസത്തിലൊരിക്കൽ പകുതി അംഗങ്ങൾ മാറി മറ്റുള്ളവർക്ക് അവസരമുണ്ടാക്കണം.
5. 15 ദിവസത്തിലൊരിക്കൽ ഒത്തു ചേരൽ

ഉത്തരവാദിത്തം

1. ചർച്ചാ വിഷയം - ഓഫീസ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ, ജീവനക്കാരുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ, പ്രശ്നകാരണങ്ങൾ, പരിഹാരമാർഗ്ഗങ്ങൾ, പരിശീലനങ്ങൾ
2. നല്ല പ്രവർത്തനം കാഴ്ചവെച്ച ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് അംഗീകാരത്തിനായി ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി വഴി പഞ്ചായത്തിന് ശുപാർശ
3. പരിഹരിക്കാൻ കഴിയാത്ത പ്രശ്നങ്ങൾ ധനകാര്യ സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റിയെ അറിയിച്ച് പരിഹാരം കാണാൻ
4. നിരന്തരം ഗുണമേന്മ വർദ്ധനവിന് നൂതനാശയങ്ങൾ രൂപീകരിച്ച് നടപ്പിലാക്കൽ
5. പരിശീലന വിഷയങ്ങൾ തീരുമാനിക്കൽ, വിഭവസമാഹരണം, മറ്റു പഞ്ചായത്തുകളെ അറിയിക്കൽ പരിശീലകനെ കണ്ടെത്തൽ പരിപാടി ഭംഗിയായി നടത്തൽ, വിലയിരുത്തൽ, പ്രശ്ന പരിഹാരം
6. ഉദ്യോഗസ്ഥ ജനപ്രതിനിധി ബന്ധം സൗഹൃദമാക്കൽ
7. ടോട്ടൽ കാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതു വരെയുള്ള കുടിശ്ശിക ജോലികൾ തീർക്കാനുള്ള ശ്രമത്തിനായി എല്ലാവരെയും പങ്കാളികളാക്കുക
8. റെക്കോർഡ് റൂം മോണിറ്ററിംഗും പുതുക്കലും
9. ഗുണനിലവാര വർദ്ധനവിനായി തുടർച്ചയായ പ്രവർത്തനം നടത്തികൊണ്ടിരിക്കുക.

ഇൻഫർമേഷൻ കേരളാ മിഷൻ സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ

തദ്ദേശഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ വിവിധ പ്രവർത്തനങ്ങൾ സുഗമമാക്കാൻ ഇൻഫർമേഷൻ കേരളാ മിഷൻ വികസിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ

#	സോഫ്റ്റ് വെയറുകൾ	ഉപയോഗം
1.	സുലേഖ	പദ്ധതി രൂപീകരണം, അംഗീകാരം, നിർവ്വഹണം, പുരോഗതി വിലയിരുത്തൽ.
2.	സേവന (സിവൽ 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 എന്നിവയടങ്ങിയ ഇലക്ട്രോണിക് വിജ്ഞാന കോശം.
5.	സഞ്ചയ	വസ്തു നികുതി, തൊഴിൽ നികുതി, ഡി & ഒ, പി.എഫ്.എ. ലൈസൻസ്, റെന്റ് ഓൺ ലാന്റ് & ബിൽഡിംഗ് തുടങ്ങിയ റവന്യൂ സംവിധാനം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന്.
6.	സചിത്ര	തദ്ദേശഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ കഡസ്ട്രൽ ഭൂപടം, വാർഡ് ഭൂപടം എന്നിവയടങ്ങിയ ഭൂപട വ്യൂഹം തയ്യാറാക്കുന്നതിന്.
7.	സാമൂഹ്യ	സാമൂഹിക സാമ്പത്തിക വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന വിവരവ്യൂഹം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന്.
8.	സാംഖ്യ ആപ്ലിക്കേഷൻ	അക്രൂവൽ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള ഡബ്ബിൾ എൻട്രി അക്കൗണ്ടിംഗ്.
9.	സ്ഥാപന	കെ.എം.എ.എം. എസ്റ്റാബ്ലിഷ്മെന്റ് കാര്യങ്ങൾ നിർവ്വഹിക്കുന്നതിന്.
10.	സുഭദ്ര	ബജറ്റ്, സാമ്പത്തിക മാനേജ്മെന്റ് എന്നിവ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന്.
11.	സുചിക	തദ്ദേശ സ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഫണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ലഭ്യമാകുന്നതും ഓഫീസിനകത്ത് തീർപ്പുകൾപ്പെടുന്നതുമായ ഫയലുകളുടെ നീക്കങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനും മോണിറ്റർ ചെയ്യുന്നതിനും ടച്ച് സ്ക്രീൻ സംവിധാനത്തലൂടെ ഫയലുകളുടെ നിജസ്ഥിതി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് അറിയുന്നതിനും.
12.	സുഗമ	പൊതുമരാമത്ത് പ്രവൃത്തികളുടെ എസ്റ്റിമേറ്റ് തയ്യാറാക്കുന്നതിന്.
13.	സങ്കേതം	കെട്ടിടനിർമ്മാണ പെർമിറ്റ് അനുവദിക്കുന്നതിന്.
14.	സകർമ്മ	പഞ്ചായത്ത്/നഗരസഭ കമ്മിറ്റി, സ്റ്റാന്റിംഗ് കമ്മിറ്റി, സ്റ്റിയറിംഗ് കമ്മിറ്റി തുടങ്ങിയ ഔദ്യോഗിക കമ്മിറ്റി തീരുമാനങ്ങൾക്കുള്ള വിവര വിനിമയ പാക്കേജ്.
15.	സംവേദിത	തദ്ദേശ സ്വയം ഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് ലഭ്യമാകുന്നതിന്.
16.	സാഹല്യ*	പ്രാദേശിക മാനവ വിഭവശേഷി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിന്.
17.	സുജല	കുടിവെള്ള വിതരണത്തിന്

* തയ്യാറാക്കിക്കൊണ്ടിരിക്കുന്നു, പൂർത്തിയാക്കിയിട്ടില്ല.

ISO 9000 ഗുണമേന്മ പരമ്പര - പുതുക്കൽ

സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പ്രവർത്തന മികവിന്റെ അളവുകോലാണ് ISO 9001:2008 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് എന്നും ISO 9000 എന്നു പറയുന്നത് തുടർച്ചയായ ഗുണമേന്മ പരിപാലനത്തിനുള്ള സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗരേഖകളാണെന്നും വിവരിച്ചുവെല്ലോ. സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് തുടർച്ചയായ ഗുണമേന്മ പുരോഗതി ഉണ്ടാകണമെന്നതു പോലെ അതിനുവേണ്ടിയുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡുകളും നവീകരിക്കാറുണ്ട്. 1987 ലെ ഒന്നാം പതിപ്പ് 1994 ലും 2000 ലും വിപുലമായി പുതുക്കിയിട്ടുണ്ട്. 2000 ൽ വളരെയധികം മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തി പുതുക്കിയ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ആണ് ISO 9001 : 2000. ഇതിലൂടെ ചുവടെപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ നിഷ്കർഷിക്കപ്പെട്ടു

- പ്രക്രിയാധിഷ്ഠിതത്തിലാകണം ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടത്
- മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനങ്ങൾക്ക് അനുപൂരകമായി വേണം ഗുണമേന്മ പരിപാലന സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കേണ്ടത്
- തുടർച്ചയായതും സ്ഥായിയായതുമായ വികസനത്തിനു ഊന്നൽ കൊടുക്കണം
- സ്ഥാപനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാവരുടേയും ആവശ്യങ്ങൾ പരിഗണിക്കണം
- പ്രവർത്തനം ജനസൗഹൃദമാക്കുന്നതിന്റെ ആവശ്യകതയും മാർഗ്ഗരേഖയുടെ ഭാഗമാക്കി.

2000 ൽ പുതുക്കലിൽ ISO 9002 ഉം ISO 9003 ഉം പ്രതിപാദിച്ചിരുന്ന കാര്യങ്ങളെ ISO 9004 : 2000 ൽ ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തു. 2008 നവംബറിൽ, ISO 9001 ന് കൂടുതൽ ഭേദഗതികൾ വരുത്തി ISO 9001 : 2008 എന്ന പേരിൽ നാലാം പതിപ്പ് രൂപകല്പന ചെയ്തു. ISO:9001 സ്റ്റാൻഡേർഡിന്റെ കൂടെ കാണുന്ന വർഷം അത് ഭേദഗതി വരുത്തിയ വർഷത്തെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു.

Name and Address of NABCB Accredited Certification / Inspection Bodies

<p>Name : AGSI Certification Pvt. Ltd. Address : 208, Kartik Complex, New Link Road, Opp. Laxmi Industrial Estate, Andheri (West), Mumbai 400 053 Tel : +91 22 2674 3602 Email : agsicer@gmail.com</p>	<p>Name : American Quality Assessors (India) Private Limited Address : First Floor , Plot No.69, House No. 8-2-248/1/7/69/1, Beside Cuppa Restaurant, Sree Nagarjuna Co-operative Society, Punjagutta, Hyderabad – 500 082, A.P, India. Tel : +91 - 40 23301618, 1554, 1582 Email : aqaindia@aqai.in</p>
<p>Name : Bangladesh Standards and Testing Institution Address : Maan Bhaban, 116/A, Tejgaon I/A, Dhaka'1208, Bangladesh Tel : +88(02)9131582, 8870275/277 Email : sharifulalam43@yahoo.com, bsti@bangla.net</p>	<p>Name : BSCIC Certifications Pvt. Ltd. Address : Suites 2nd Floor, SCO 150, Sector 21C , Faridabad -121001, Haryana, India Tel : +91 129 4162505 / +91 129 4175513 / +91 9910502709 / +91 8130791908 Email : bd@bsc-icc.com, sanjay.seth@bsc-icc.com</p>
<p>Name : BSI India Pvt. Ltd. Address : The Mira Corporate Suites (A-2), Plot 1 & 2, Ishwar Nagar, Mathura Road, New Delhi - 110 065 Tel : +91 11 2692 9000 (eight lines) Email : venkatachary@bsigroup.com</p>	<p>Name : Bureau Veritas Certification (India) Pvt. Ltd. Address : Marwah Centre, 6th Floor, Opposite Ansa Industrial Estate, Kishanlal Marwah Marg, Off Sakivihar Road, Andheri East, Mumbai - 400 072 Tel : +91 22 6695 6330, + 91 22 6695 6305 Email : Rajendra.sharma@in.bureauveritas.com, rad@in.bureauveritas.com</p>
<p>Name : Central Institute of Plastics Engineering & Technology Address : Department of Chemicals & Petrochemicals, Ministry of Chemical & Fertilizers, Govt. Of India, Corporate Office Guindy, Chennai 600032 Tel : 044 2225 4780, 044-64629018, 093812 66640, 093819 53402 Email : pdicipet@gmail.com, pdicipet@rediffmail.com</p>	<p>Name : Certification Engineers International Ltd. Address : D- 101 -106, 1st Floor, ITC, CBD Belapur Station Complex, Navi Mumbai 400614 Tel : 022 6795 8700 Email : aksharma@ceil.co.in, mvkkumar@ceil.co.in</p>
<p>Name : Det Norske Veritas AS (Certification Services, India) Address : Emgeen Chambers, 10, CST Road, Kalina, Santacruz East, Mumbai 400098 Tel : +91 97909 67042 Email : Krishna.Kumar@dnv.com</p>	<p>Name : Foodcert India Pvt. Ltd. Address : House No. 8-2-248/1/7/69/1, Beside Cuppa Restaurant, Sree Nagarjuna Co-operative Society, Punjagutta, Hyderabad – 500 082, A.P, India Tel : 91 - 40 2331 3547, 0031 Email : foodcert@foodcert.in</p>
<p>Name : GCAS Quality Certifications Pvt. Ltd. Address : Door No.: 96/104 Kaveri Complex, Flat No.: 403, 4th Floor, Nungambakkam High Road, Nungambakkam, Chennai -600 034 Tel : 044 45038179 Email : info@gcasquality.com</p>	<p>Name : Hertz Inspection & Services Pvt. Ltd. Address : A-27, "JAY RAJ" Shyamli Society, B/H Samta Party Plot, Petlad Road At- Nadiad. PIN. 387002. Dist. Kheda (Gujarat) Tel : + 91 268 2554273; + 91 95588 12389 Email : hertz.1973@gmail.com</p>
<p>Name : ICMQ Certification India Pvt. Ltd. Address : 918-A, Sagar Tech Plaza Saki Naka Junction, Andheri (East) Mumbai 400072 Tel : 022 42564356/ 28500739 Email : info@icmq.in</p>	<p>Name : ICRS Management Systems Pvt. Ltd. Address : C-53, Ground Floor, Sector-2 NOIDA-201301 (UP). Tel : +91 9971627689 Email : info@icrsm.com</p>
<p>Name : Indian Organic Certification Agency (INDOCERT) Address : Thottumugham P.O., Aluva, Ernakulam District, Kerala 683105, India Tel : 0484 2630908 / 2620943 Email : info@indocert.org</p>	<p>Name : Indian Register Quality Systems (IRQS) Dept. of Indian Register of Shipping Address : 9th Floor, BETA Building i- Think Techno Campus Near Kanjurmarg Railway Station Kanjurmarg (East) Mumbai - 400 042 Tel : +91 22 6707 8000 Email : irq@irclass.org</p>

<p>Name : Integrated Quality Certification Pvt. Ltd.</p> <p>Address : Platinum City, G / 13 / 03, Site No. 02, Next to CMTI, HMT Road, Yeshwantpur Post Bangalore - 560 022</p> <p>Tel : +91 80 4117 2752</p> <p>Email : bkpai@iqcglobal.com , madhu@iqcglobal.com</p>	<p>Name : International Certifications Services Private Ltd.</p> <p>Address : 22 / 23, Goodwill Premises, Swastik Estate, 178, CST Road, Kalina Santacruz (East) Mumbai - 400 098 (Maharashtra)</p> <p>Tel : + 91 22 2650 7777 - 82</p> <p>Email : info@icsasian.com</p>
<p>Name : International Standards Certification Pty. Ltd.</p> <p>Address : The Quality Center, Plot No. 18/295, RSC Road No. 1A, Near Gorai Chand Ganga Bldg., Gorai Sector 1, Borivali (West), Mumbai - 400091</p> <p>Tel : + 91 22 28679809 & 28687730</p> <p>Email : sagir.khan@isc-worldwide.com</p>	<p>Name : Intertek India Pvt. Ltd.</p> <p>Address : F Wing, 2nd Floor Tex Centre, Chandivali Farm Road, Andheri (East), Mumbai-400072</p> <p>Tel : +91 22 6719 7940</p> <p>Email : chandrakant.kulkarni@intertek.com</p>
<p>Name : ISOQAR (India) Pvt. Ltd.</p> <p>Address : 303, Matrix, Corporate Road, Prahladnagar, off. S. G. Highway, Ahmedabad- 380051, Gujarat, India</p> <p>Tel : 079 40035647</p> <p>Email : contact@isoqarindia.com</p>	<p>Name : KBS Certification Services Pvt. Ltd.</p> <p>Address : 343, Om Shubham Tower Neelam - Bata Road N.I.T. Faridabad - 121 001 (Haryana)</p> <p>Tel : +91 129 4034513, 4054513</p> <p>Email : info@kbsindia.in</p>
<p>Name : Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. (India Branch)</p> <p>Address : Unit 63 & 64 , 6th Floor , Level 5 , Kalpataru Square, Kondivita Lane, Off Andheri - Kuria Road, Andheri (East) , Mumbai - 400 059, India.</p> <p>Tel : +91(0) 22 43250250</p> <p>Email : lrqa-india@lrqa.com</p>	<p>Name : MS Certification Services Pvt. Ltd.</p> <p>Address : 3/23, R.K. Chatterjee Road, Kolkata- 700 042</p> <p>Tel : 033-2441-7656, 033-2441-7657</p> <p>Email : mscertinsp@yahoo.co.in, hq@mscertification.org</p>
<p>Name : Nepal Bureau of Standards and Metrology</p> <p>Address : Balaju, Kathmandu, Nepal</p> <p>Tel : +977-01-4350818, 4350445,4361141</p> <p>Email : nbsm@nbsm.gov.np</p>	<p>Name : NQAQSR Certification Pvt. Ltd.</p> <p>Address : 107/55, 1st Floor Madhuban Building Nehru Place, New Delhi-110019</p> <p>Tel : +91 11 4654 2673, 416 0765</p> <p>Email : info@nqacertification.com</p>
<p>Name : NVT Quality Certification Pvt. Ltd.</p> <p>Address : CAP-1, EOIZ, Export Promotion Industrial Park, Near ITPL, Whitefield, Bangalore - 560 066, India</p> <p>Tel : +91-80-6534 3536 / 37 / 38</p> <p>Email : nvt@nvtquality.com</p>	<p>Name : OneCert Asia Agri Certification (P) Ltd.</p> <p>Address : H-08, Mansarovar Industrial Area, Mansarovar, Jaipur -302020 Rajasthan, India</p> <p>Tel : 0141-6541882</p> <p>Email : info@oncertasia.com</p>
<p>Name : Quality Austria Central Asia Pvt. Ltd. (A division of Peacock Global Company)</p> <p>Address : 82, Okhla Industrial Area, Phase-III, New Delhi - 110 020</p> <p>Tel : + 91 11 4646 5100, + 91 9811012929</p> <p>Email : anil.murjani@qacemail.com</p>	<p>Name : Quality Evaluation and Systems Team Pvt. Ltd</p> <p>Address :</p> <p>Tel : 080 - 2661 3180 / 90, +91 99020 44997</p> <p>Email : mr@questxl.co.in</p>
<p>Name : QMS Certification Services Pvt. Ltd.</p> <p>Address : SS-28, 2nd Floor, Aditya Mega Mall, Plot No. 9D, CBD Ground, Delhi - 110 032, India</p> <p>Tel : 011-22384369, 64590369</p> <p>Email : qms@qmscertification.com</p>	<p>Name : QSI (India) Certifications Pvt. Ltd.</p> <p>Address : 557, Sector - 1, Vidyadhar Nagar, Jaipur - 302 023 (India)</p> <p>Tel : +91 0141 2236 895</p> <p>Email : qsicert@gmail.com,rameshag@jeee.org</p>
<p>Name : RINA India Pvt. Ltd.</p> <p>Address : B Wing 607/608, Everest Chambers, Marol Naka, Andheri-Kurla Road, Andheri (E), Mumbai-400 059, India</p> <p>Tel : +91-22-2851 5862 / 63</p> <p>Email : mumbai.office@rina.org, rkr@rina.org</p>	<p>Name : RITES Ltd.</p> <p>Address :</p> <p>Tel : 0124 2571666/2818511</p> <p>Email : ritescqa@rites.com</p>

<p>Name : SGS India Pvt. Ltd.</p> <p>Address : SGS House, 9-1-127/2, 43, Sarojini Devi Road, Secunderabad - 500 003, India</p> <p>Tel : + 91 40 27715791, 27705751</p> <p>Email : k.madhusudhan@sgs.com</p>	<p>Name : STQC Certification Services</p> <p>Address : STQC Directorate, Department of Information Technology, Government of India, Electronic Niketan, 6 CGO Complex, Lodhi Road, New Delhi 110003</p> <p>Tel : +91 11 2436 3107 / 2430 1817</p> <p>Email : amathur@mit.gov.in</p>
<p>Name : SWISS CERT Pvt. Ltd. (Formerly Swiso India Pvt Ltd)</p> <p>Address : 507 Pragati Tower, 26 Rajendra Place New Delhi 110008</p> <p>Tel : +91-11-41539720</p> <p>Email : info@swisoindia.com</p>	<p>Name : Textiles Committee - Export Promotion & Quality Assurance Division</p> <p>Address : First Floor, P. Balu Road, Prabhadevi Chowk, Prabhadevi, Mumbai - 400 025</p> <p>Tel : +91 22 6652 7513 / 6652 7600 / 6652 7606</p> <p>Email : depqatc@yahoo.com</p>
<p>Name : Tata Projects Ltd., Operating certification services through their Division TQ Services</p> <p>Address : Mithona Towers-1, 1-7-80 to 87, Opp. Wesley Co-ed Jr. College, Prenderghast Road, Secunderabad - 500003</p> <p>Tel : +91 040 6623 8801/6631 8801</p> <p>Email : tpi@tataprojects.com, ksn@tataprojects.com, kkgupta@tataprojects.com</p>	<p>Name : Transpacific Certifications Ltd.</p> <p>Address : 61, Rani Jhansi Road, Opposite Jhandewalan Mandir, New Delhi 110055 INDIA</p> <p>Tel : +91 11 2352 5107, 2352 5108</p> <p>Email : operations@tclcertifications.com</p>
<p>Name : TUV India Pvt. Ltd.</p> <p>Address : 801, Raheja Plaza I LBS Road, Ghatkopar (West), Mumbai - 400 086.</p> <p>Tel : + 91 22 6647 7000 / 7010</p> <p>Email : rai@tuv-nord.com</p>	<p>Name : TÜV InterCert Saar India Pvt. Ltd.</p> <p>Address : No. 122/1, 3rd Main Road, Margosa Road, Malleswaram, Bangalore 560003</p> <p>Tel : 080-41285610</p> <p>Email : rajeshk@gcscert.com</p>
<p>Name : TUV Rheinland (India) Pvt. Ltd.</p> <p>Address :</p> <p>Tel : +91 80 3055 4319</p> <p>Email : info-ind@ind.tuv.com, Dayanand.KR@ind.tuv.com</p>	<p>Name : TUV SUD South Asia Private Limited</p> <p>Address : Off. Saki Vihar Road, Saki Naka Andheri (East), Mumbai 400072</p> <p>Tel : +91 22 6754 5555</p> <p>Email : Mario.Rodrigues@tuv-sud.in</p>
<p>Name : UL Management Systems Solutions India Pvt. Ltd.</p> <p>Address : 147, 5th Floor, Anjaneya Techno Park, Airport Road, Kodihalli, Bangalore 560017, India</p> <p>Tel : +91 80 6661 6500</p> <p>Email : customerservice.india@in.dqs-ul.com, Nurani.S.Venkatachalam@in.dqs-ul.com</p>	<p>Name : URS Certification Ltd.</p> <p>Address : F-31, Sector-6, Noida 201 301, India</p> <p>Tel : +91 120 6404223-26</p> <p>Email : info@ursindia.com</p>
<p>Name : Vexil Business Process Services Pvt. Ltd.</p> <p>Address : 10184, 3rd Floor (Landmark Inn) Main Arya Samaj Road Karol Bagh New Delhi 110 005</p> <p>Tel : + 91 11 4508 7663, 3245 3661</p> <p>Email : nfo@vexilbps.com, vinod.jain@vexilbps.com</p>	<p>Name : Vinçotte International India Assessment Services Pvt. Ltd.</p> <p>Address : A-49, 2nd Floor, FIEE Complex, Okhla Industrial Area, Phase-II, New Delhi-110020</p> <p>Tel : +91 11 - 46018938</p> <p>Email : Mandar.sathaye@vi-india.com</p>

Source : QCI website

Office of Deputy Director of Panchayat
Alappuzha, Kerala 688001
Tele – 9496043600, 9447503885
E-Mail: ddpalappuzha@gmail.com

C5 1336/13

Date: 15/02/2013

Notice inviting tenders for ISO certification

Subject : Tenders from ISO certification agencies for ISO Certification 9001-2008 QMS for Office of Deputy Director of Panchayat, Alappuzha

Deputy Director of Panchayat, Alappuzha invites sealed tenders from ISO Certification agencies/companies duly approved by QCI (Quality Council of India) for providing the ISO Certification (ISO 9001 : 2008 QMS) for Office of Deputy Director of Panchayat, Alappuzha with 40 employees.

Scope of work: It is proposed to have services of an ISO Certification Body who can guide & direct to meet the pre-requisite condition for ISO Certification. This will include study of the existing system, suggestion for changes and preparation of the documents; and the complete process till obtaining of the certification is the responsibility of the Certification Body, as detailed below:

- 1) Document audit review
- 2) Pre-assessment audit (on site)
- 3) Certification Audit (on site)
- 4) To provide for issue of ISO 9001 – 2008 Certification
- 5) Surveillance Audits (Post Certification)
 - A) Surveillance Audit – I (S1)
 - B) Surveillance Audit – II (S2)
 - C) Surveillance Audit – III (S3)

Time schedule of completion of work is 45 days.

Payment towards the certification process shall be released after completion of scope up to ISO Certification. Cost of 3 yearly surveillances should be quoted separately since payment shall be made after receipt of continuation letters from the agency concerned.

Sealed tender should be in lump sum basic price and separate duties/ taxes. tender should be inclusive of all kinds of expenditure towards all fees, transportation cost, software/hardware, stationery, printing and presentation material etc.

No advance payments shall be applicable.

Agencies should submit complete company profile along with PAN no., company registration certificate / no., service tax no., experience certificate, company annual turnover, bank accounts details and QCI valid certificate. Agencies may give other relevant information.

The tenders complete in all respects in a sealed cover and super scribed as “Tender for ISO certification (ISO 9001-2008)” which should be submitted on or before the last date 26/02/2013 (up to

1 PM) in the Office of the Deputy Director of Panchayat, Santhosh Complex IIInd Floor Near Kannan Varkey Bridge, Alappuzha along with an earnest money of Rs. 1000 (One thousand) of bid amount in the form of Account Payee Demand Draft in favor of “ the Deputy Director of Panchayats, Alappuzha”, payable at Alappuzha & drawn on any of the nationalized bank. Please note that tenders not accompanied with requisite earnest money will be rejected out rightly without assigning any reasons /entertaining any correspondence. The earnest money of the unsuccessful bidders will be refunded without accrual of any interest, in due course of time i.e. after awarding the contract.

The sealed tenders will be opened on the same day i.e. 26/02/2013 at the office of Office of Deputy Director of Panchayat, Alappuzha at 3.00 P.M. in presence of bidders or their representatives who wish to be present. In case 26/02/2013 is declared a holiday, the tenders will be opened on the next working day at the said time and venue.

The successful bidder shall be required to sign the contract agreement with the competent authority on a non-judicial stamp paper of Rs.100/- (Rupees one hundred only) immediately after award of contract.

Tenders received after due date & time shall not be entertained.

Office of Deputy Director of Panchayat, Alappuzha reserves the right to reject/accept the tenders at his own discretion.

Deputy Director of Panchayat,
Alappuzha

Tender form for providing Consultancy services for ISO Certification 9001-2008
“TECHNICAL BID”
(Under Sealed cover)

- | | |
|--|--|
| 1. Period of Contract | Maximum 45 days w.e.f. the date of issue /acceptance of offer /contract, |
| 2. Earnest Money | Rs. 1000/- (One thousand only) to be attached with technical bid. |
| 3. Details of Earnest Monet | DD No. _____
Dated: _____
Name of the Issuing Bank: _____ |
| 4. Last date and Time for the submission of Tender | 26/02/2013 up to 1.00 P.M. |
| 5. Date and Time for the opening of Tender | 26/02/2013 at 3.00 P.M. |
| 6. Registration No. of the Agency (Please enclose photocopy) | |
| 7. Permanent Account No. of Income Tax/Service Tax Department and Latest Clearance Certificate (Pl. attach copy) | |
| 8. Please specify as to whether tendering firm is recognized/ approved from the Govt. | |
| 9. State, whether the firm is a sole Proprietorship / Partnership / Private Ltd. or Public Ltd. | |
| 10 Experience in the field, if any, with duration (Copies of the performance report(s)/agreement to be enclosed) | |

It is certified that the particulars given above are true to the best of my knowledge / belief and I/we have read terms / conditions for the purpose and have also understood the same and do hereby undertake to abide by the same without any reservations on any ground whatsoever. In case of any breach of the said conditions I/we shall be responsible for the consequences of the same.

Encl. () (in number)

Date
Place

Name & Signature of Authorized Signatory with seal

Tender form for providing Consultancy services for ISO Certification 9001-2008
“FINANCIAL BID”
(Under Sealed cover)

Rates Quoted: Rs. _____

(Rupees _____
_____ only)

Mode of payment (no. of installments, amount in each installment, time of payment, etc.):

UNDERTAKING

I/We undertake to abide by all statutory liabilities framed by Government.

(Signature with seal of the tenderer)

**Office of Deputy Director of Panchayat
Alappuzha, Kerala 688001**

Tele – 0477 2251599

E-Mail: ddpalappuzha@gmail.com

Terms and conditions

(To be returned along with quotation (Technical Bid) duly signed by the authorized signatory, otherwise tender shall not be accepted)

- To facilitate training involving motivating and developing our employees for enhancing their performance and ability to satisfy our customers.
- To conduct sensitization workshop/training program of employees/officers of this office in a phased manner.
- To prepare documents of different levels namely quality management system manual, quality management procedure manual and specify quality procedure and works instructions manual for office in general and each unit/branch/department in particular.
- To identify and finalize the name of certifying agency (external audit party) for the grant of certificate of approval for award of ISO 9001-2008 QMS with the approval of the competent authority.
- To get the external audit done by the certifying agency and to review the norm conformities pointed out by the external audit within a week's time span.
- To obtain certificate of approval for ISO 9001-2008 QMS from the certifying agency within 45 days of entering with contract.
- Consultant will help in preparation of operational manuals and such other documents in this regard as required under the system for obtaining the certificate.
- Consultant will provide course material to all participants trained by him.
- Consultant will assist the Office authority in obtaining ISO certificate through an inspecting agency preferably from a Govt. accredited body at the cost which will be borne by the competent authority separately.
- TDS will be deducted at source at the time of release of each installment / payment. The contract amount as per this schedule shall only be paid in favor of the quoting firm only.
- The entire operation must be done within a maximum period of 45 days or earlier.
- The consultant should be registered with Govt. agency.
- The firm shall deposit an earnest money amounting to Rs. 1000/- (One thousand only) along with tender (Technical Bid) in the form of Demand Draft in favour of Deputy Director of Panchayat, Santhosha Complex, IInd Floor, Near Kannan varkey Bridge, Alappuzha, payable at Alappuzha & drawn on any of the nationalized banks which will be re-fundable after finalization of tender. Tender not accompanied with requisite earnest money will be rejected outright without assigning any reasons / entertaining any correspondence. The earnest money of the unsuccessful tenderer will be refunded without accrual of any interest, in due course of time i.e. after awarding the contract.

- Deputy Director of Panchayat, Alappuzha reserves the right to accept or reject any tender without assigning any reason thereof.
- In case of any dispute, the decision of courts in Alappuzha jurisdiction shall be binding and final.

- Competent authority reserves the right to terminate the services of consultancy at any time without assigning any reason thereof.

(Signature with seal of the tenderer)

LIST OF DOUCMENTS TO BE ENCLOSED ALONGWITH TENDER UNDER SEALED COVER

1. Technical Bid along with:

- a. Demand Draft for Rs. 1000/- (One thousand only) an account of earnest money.
- b. Certificate of Registration.
- c. Certificate of PAN/Service Tax No.
- d. Certificate of Government approved Firm.
- e. Certificate of Experience/Performance in the field, if any.
- f. Terms and Conditions.

2. Financial Bid.

(Signature with seal of the tenderer)



കേരള സർക്കാർ

സംഗ്രഹം

തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ വകുപ്പ് - ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾക്ക് ഐ.എസ്.ഒ സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ലഭിക്കുന്നത്-പദ്ധതി തയ്യാറാക്കുന്നതിന് നിർദ്ദേശം നൽകി ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ (ഡി.എ) വകുപ്പ്

സ.ഉ.(സാധാ)നം.2001/13/തസ്വഭവ തിരുവനന്തപുരം, തീയതി : 31.07.2013.

പരാമർശം:- പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടറുടെ 24.06.2013-ലെ ജെ1-21386/13 നമ്പർ കത്ത്

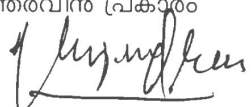
ഉത്തരവ്

ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾ ഐ.എസ്.ഒ നിലവാരത്തിലേക്ക് ഉയർത്തപ്പെടുക എന്നത് ഘട്ടം ഘട്ടമായി മുഴുവൻ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലേക്കും വ്യാപിപ്പിക്കുക എന്നത് 2013-14 വർഷത്തെ ബഡ്ജറ്റ് പ്രസംഗത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതാകയാൽ നിലവിൽ താൽപര്യമുള്ള ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾക്ക് വികസന ഫണ്ട് (ലോകബാങ്ക് ധനസഹായം) വിനിയോഗിച്ച് പ്രോജക്ട് രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിനും പ്രോജക്ട് കോഡ് ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ഐ.കെ.എം-നും നിർദ്ദേശം നൽകാവുന്നതാണെന്ന് പരാമർശ കത്ത് പ്രകാരം പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ട്.

സർക്കാർ ഇക്കാര്യം വിശദമായി പരിശോധിക്കുകയും, താൽപര്യമുള്ള ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾക്ക് വികസന ഫണ്ട് (ലോകബാങ്ക് ധനസഹായം) വിനിയോഗിച്ച് പ്രോജക്ട് രൂപപ്പെടുത്താവുന്നതാണെന്നും ഇതിനാവശ്യമായ പ്രോജക്ട് കോഡ് ഐ.കെ.എം ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണെന്നും നിർദ്ദേശം നൽകി ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

ഗവർണ്ണറുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം
സി.വത്സല
ജോയിന്റ് സെക്രട്ടറി

പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ, തിരുവനന്തപുരം
എല്ലാ പഞ്ചായത്ത് ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർമാർക്കും (പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ മുഖാന്തിരം)
എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾക്കും (ബന്ധപ്പെട്ട പഞ്ചായത്ത് ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർ മുഖാന്തിരം)
പ്രോജക്ട് ഡയറക്ടർ, കെ.എൽ.ജി.എസ്.ഡി.പി, തിരുവനന്തപുരം
അക്വൗണ്ടന്റ് ജനറൽ (എ ആന്റ് ഇ)/ആഡിറ്റ്, കേരള, തിരുവനന്തപുരം
സ്റ്റേറ്റ് പെർഫോമൻസ് ഓഡിറ്റ് ഓഫീസർ
ഡയറക്ടർ, കില, തൃശൂർ
ഡയറക്ടർ, ലോക്കൽ ഫണ്ട് ആഡിറ്റ് വകുപ്പ്, തിരുവനന്തപുരം
എക്സിക്യൂട്ടീവ് ചെയർമാൻ & ഡയറക്ടർ, ഐ.കെ.എം, തിരുവനന്തപുരം
(വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുന്നതിനായി)
ഓഫീസ് കോപ്പി / സ്റ്റോക്ക് ഫയൽ

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ