

കുഴപ്പില്ലാത്ത ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്

**പൗരസർവ്വേ
റിപ്പോർട്ട് 2018**

“ ജനങ്ങളിലൂടെ സുരാജിലേക്ക് ”



**“ഇന്ത്യയുടെ ആത്മാവ് ഗ്രാമങ്ങളിലാണ്
ഗ്രാമ സ്വരാജ് ആണ് എന്റെ സ്വപ്നം
എന്റെ ജീവിതമാണ് എന്റെ സന്ദേശം”**

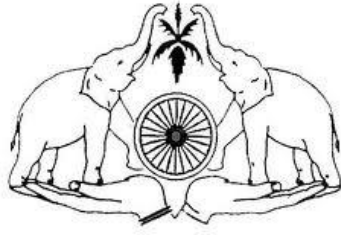
ഞങ്ങളുടെ സ്ഥാപനത്തിലെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട സന്ദർശകൻ ഉപഭോക്താവാണ്. അവർ ഞങ്ങളെ ആശ്രയിക്കുകയല്ല, അവരെ ഞങ്ങൾ ആശ്രയിക്കുകയാണ്. ഞങ്ങളുടെ ജോലിക്ക് അവർ ഒരു തടസ്സമല്ല, ഞങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യം തന്നെ അവരാണ്. ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ അവർ പുറത്ത് നിന്നുള്ള ആളല്ല, അവർ ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ഭാഗമാണ്. ഞങ്ങൾ അവരെ സേവിക്കുക വഴി അവരോട് ഒരു സൗമനസ്യവും കാട്ടുന്നില്ല. സേവിക്കാൻ അവസരം തരുന്നത് വഴി അവർ ഞങ്ങളോടാണ് സൗമനസ്യം കാട്ടുന്നത്.

കർത്തവ്യം അന്തർലീനമായിട്ടല്ലാത്ത
യാതൊരവകാശവും ഈ ലോകത്തിലില്ല.

-മോഹൻദാസ് കരംചന്ദ് ഗാന്ധി

ഉള്ളടക്കം

1. പഞ്ചായത്തിന്റെ പൊതു വിവരങ്ങൾ
2. പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട്- പാശ്ചാത്തലം
3. പൗരസർവ്വേ ലക്ഷ്യങ്ങൾ
4. പൗരസർവ്വേ - രീതിശാസ്ത്രം
5. പൗരസർവ്വേ - പ്രധാന നിരീക്ഷണങ്ങളും കെ ത്തലുകളും
6. സേവന സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്താനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ
7. ഉപസംഹാരം



കുഴപ്പിള്ളി ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്

“ ജനങ്ങളിലൂടെ സുരാജിലേക്ക് ”

സേവന പ്രദാനസംവിധാനം ഗുണമേന്മയുള്ളതാക്കി മാറ്റി ജനസംതുപ്തി ഉറപ്പ് വരുത്തുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പാക്കി ഐ.എസ്.ഒ. 9001:2015 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികളുമായി കുഴപ്പിള്ളി ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് മുന്നോട്ട് പോകുന്നു. ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും നിയതമായ സേവനങ്ങളും പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിന് പഞ്ചായത്ത് മുൻഗണന നൽകുന്നു. ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതീക്ഷയും ആരായുന്നതിലേക്ക് ഒരു പൗരസമൂഹസർവ്വേ നടത്തുകയും ആയതിലൂടെ പൊതുജനങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ ക്രോഡീകരിച്ച് ഒരു പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നു. കുഴപ്പിള്ളി പഞ്ചായത്തിന്റെ ചരിത്രത്തിൽ ആദ്യമായാണ് ജനഹിതം അറിയുന്നതിനായി പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കുന്നത്.

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട അടിസ്ഥാനതത്വങ്ങളിൽ, ‘ജനകേന്ദ്രീകൃതം’ എന്ന തത്വത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി തയ്യാറാക്കിയ പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് ജനസമക്ഷം സമർപ്പിക്കുന്നു. പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ടിലെ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സേവനങ്ങളും വികസനപ്രവർത്തനങ്ങളും ക്രമീകരിക്കുന്നതിനും ജനങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷകൾക്കനുസരിച്ച് ഗുണമേന്മ വരുത്തുന്നതിനും ഈ പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് ഉപകരിക്കും എന്ന് പ്രത്യാശിക്കുന്നു.

ഭരണ സമിതിക്ക് വേ 1,

അയ്യമ്പിള്ളി

15.09.2018

രജിത സജീവ്

പ്രസിഡന്റ്

കുഴുപ്പിള്ളി ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്: പൊതുവിവരങ്ങൾ

വില്ലേജ്	:	കുഴുപ്പിള്ളി
ആകെ വാർഡുകൾ	:	13
താലൂക്ക്	:	കൊച്ചി
ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത്	:	വൈപ്പിൻ
ജില്ലാ പഞ്ചായത്ത്	:	എറണാകുളം
നിയമസഭ നിയോജക മണ്ഡലം	:	വൈപ്പിൻ
ലോക്സഭ നിയോജക മണ്ഡലം	:	എറണാകുളം
വിസ്തൃതി	:	5.76 ച.കീ.മീ.
അതിരുകൾ	വടക്ക്	: രാമവർമ്മ കനാൽ
	കിഴക്ക്	: കൊച്ചികായൽ
	പടിഞ്ഞാറ്	: അറബികടൽ
	തെക്ക്	: റാണാവ് തോട്
ആകെ ജനസംഖ്യ	:	12137
പുരുഷൻമാർ	:	5974
സ്ത്രീകൾ	:	6163
പട്ടികജാതി വിഭാഗം	:	2290
പട്ടിക വർഗ്ഗ വിഭാഗം	:	4

പഞ്ചായത്ത് ഭരണസമിതി അംഗങ്ങൾ

വാർഡ് നം.	ജനപ്രതിനിധിയുടെ പേര്	സ്ഥാനം
1	സിന്ധു ബാബു	ചെയർപേഴ്സൺ, വികസനകാര്യ സ്റ്റാന്റിങ്ങ് കമ്മിറ്റി
2	അബീന സിജിൻ	മെമ്പർ
3	എ.എ.അനിൽ	മെമ്പർ
4	ഷീബ പ്രദീപ്	മെമ്പർ
5	സിന്ധു രാജേഷ്	ചെയർപേഴ്സൺ, ആരോഗ്യ വിദ്യാഭ്യാസകാര്യ സ്റ്റാന്റിങ്ങ് കമ്മിറ്റി
6	കെ.എ. ശിവൻ	വൈസ് പ്രസിഡന്റ്
7	രജിത സജീവ്	പ്രസിഡന്റ്
8	പ്രിയദർശൻ വി.എം.	മെമ്പർ
9	എ.പി. കിഷോർ	മെമ്പർ
10	എം.എൽ. പോൾസൺ	മെമ്പർ
11	സിന്ധു രാജൻ	മെമ്പർ
12	വർഷ ഹരീഷ്	മെമ്പർ
13	കെ.കെ.ചെല്ലപ്പൻ	ചെയർപേഴ്സൺ, ക്ഷേമകാര്യ സ്റ്റാന്റിങ്ങ് കമ്മിറ്റി

ലോക്സഭ അംഗം : പ്രൊഫ. കെ.വി.തോമസ്
 നിയമസഭ അംഗം : ശ്രീ.എസ്.ശർമ്മ
 ജില്ലാ പഞ്ചായത്ത് പ്രതിനിധികൾ : ശ്രീ. അയ്യമ്പിള്ളി ഭാസ്കരൻ
 ശ്രീമതി. റോസ്മേരി ലോറൻസ്
 ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത് പ്രതിനിധികൾ : ശ്രീമതി.തുളസി സോമൻ
 ശ്രീമതി.മിനി പുരുഷോത്തമൻ
 ശ്രീമതി.തങ്കമണി ശശി
 ശ്രീ.എ.എൻ.ഉണ്ണികൃഷ്ണൻ

പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസ് ജീവനക്കാർ

സെക്രട്ടറി : ശ്രീ.സഞ്ജയ് പ്രഭു ഡി.
 ഹെഡ്ക്ലർക്ക് : ശ്രീമതി.ലിമി ആന്റണി

അക്കൗണ്ട്	: ശ്രീമതി.രജീന കെ.എം.
സീനിയർ ക്ലർക്കുമാർ	: ശ്രീ.വിജീഷ് കെ.വി. ശ്രീ.രതീഷ് ശ്രീമതി.വിദ്യ വി.എ.
ക്ലർക്കുമാർ	: ശ്രീമതി.വിജയ ടി.പി. ശ്രീമതി. സിബി കെ.എസ്.
ഓഫീസ് അറ്റൻ്റ്	: ശ്രീമതി. സുനി. ഐ.ആർ.
പാർട്ട് ടൈം ലൈബ്രേറിയൻ	: ശ്രീമതി.മണി
പാർട്ട് ടൈം സ്വീപ്പർ	: ശ്രീമതി. സുശീല ടി.കെ.
എം.ജി.എൻ.ആർ.ഇ.ജി.എസ്	
അക്രഡിറ്റഡ് എഞ്ചിനീയർ	: ശ്രീമതി.ബിന്ദു.എം.ബി.
ഓവർസിയർ	: ശ്രീമതി.രാജി
ഡാറ്റാ എൻട്രി ഓപ്പറേറ്റർ	: ശ്രീമതി. രഞ്ജു കെ.മോഹൻ
ടെക്നിക്കൽ അസിസ്റ്റൻ്റ്	: ശ്രീമതി. അമില

നിർവ്വഹണ ഉദ്യോഗസ്ഥർ

ക്യാഷി ഓഫീസർ	: ശ്രീമതി.അനുജ ജോർജ്ജ്
അസിസ്റ്റൻ്റ് എഞ്ചിനീയർ	: ശ്രീമതി.അനില രഘുനാഥ്
വെറ്ററിനറി സർജൻ	: ഡോ.അഷ്കർ
മെഡിക്കൽ ഓഫീസർ-പി.എച്ച്.സി	: ഡോ.സുരേഷ്കുമാർ
മെഡിക്കൽ ഓഫീസർ-ആയുർവേദം	: ഡോ.നീമബേസിൽ
മെഡിക്കൽ ഓഫീസർ-ഹോമിയോ	: ഡോ.ലൈംസി ഫ്രാൻസിസ്
ഡയറി എക്സറ്റൻഷൻ ഓഫീസർ	: ശ്രീ.രതീഷ്ബാബു.സി.എസ്.
ഐ.സി.ഡി.എസ്. സൂപ്പർവൈസർ	: ശ്രീമതി. വിനീത പി.വി.
വില്ലേജ് എക്സറ്റൻഷൻ ഓഫീസർമാർ	: ശ്രീമതി.ശാലിനി.എം.എം. ശ്രീമതി. ഷിൻസി
ഫിഷറീസ് സബ് ഇൻസ്പെക്ടർ	: ശ്രീമതി.ലീന തോമസ്

പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട്:പശ്ചാത്തലം

പഞ്ചായത്തീരാജിലൂടെ 'സ്വരാജ്യം' (സ്വയംഭരണം - Self Governance) 'സുരാജ്യം' (സദ്ഭരണം - Good Governance) ആണ് ഗാന്ധിജി വിഭാവന ചെയ്തിരുന്നത്. അധികാരവികേന്ദ്രീകരണം സാർത്ഥകമാക്കാൻ നിർദ്ദേശങ്ങൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി 1996ൽ സംസ്ഥാന സർക്കാർ നിയോഗിച്ച ഡോ.സത്യബ്രതസെന്നിന്റെ നേതൃത്വത്തിലുള്ള കമ്മിറ്റി നിർദ്ദേശങ്ങൾ സദ്ഭരണ സവിശേഷതകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതാണ്. 'സെൻ' കമ്മിറ്റിയുടെ ശുപാർശ പ്രകാരം 1996ൽ കേരള പഞ്ചായത്തീരാജ് നിയമത്തിലും കേരള മുനിസിപ്പാലിറ്റി നിയമത്തിലും വരുത്തിയ ഭേദഗതികൾ സദ്ഭരണതത്വങ്ങളായ പങ്കാളിത്തം, നിയമവാഴ്ച, സുതാര്യത, പ്രതികരണാത്മകത, സമവായം, തുല്യത, കാര്യക്ഷമത, പ്രതിബദ്ധത എന്നിവയിലധിഷ്ഠിതവുമാണ്. കൂടുതൽ അധികാരങ്ങൾ കൈമാറിക്കൊടുക്കുകയും പഞ്ചായത്തുകളെ തദ്ദേശസ്വയംഭരണസ്ഥാപനങ്ങളായി മാറ്റിയതിലൂടെ ഗാന്ധിജി വിഭാവനം ചെയ്ത 'സ്വരാജ്' സാക്ഷാത്കരിക്കാൻ കേരളത്തിന് കഴിഞ്ഞു. എങ്കിലും പ്രാദേശിക സർക്കാരുകളിലൂടെ സുരാജ് (സദ്ഭരണം) നടപ്പിലാക്കുന്നതിൽ കേരളം ഇനിയും മുന്നോട്ടുപോകേണ്ടിയിരിക്കുന്നു.

ജനകീയാസൂത്രണം

കേരളത്തിൽ അധികാരവികേന്ദ്രീകരണം നടപ്പിലാക്കുവാൻ ഒമ്പതാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതിയിൽ (1997-2002) സ്വീകരിച്ച ജനകീയാസൂത്രണം സദ്ഭരണതത്വത്തിൽ അധിഷ്ഠിതമാണ്. സദ്ഭരണ തത്വങ്ങളായ ജനകേന്ദ്രീകൃത സമീപനവും പങ്കാളിത്ത രീതിയുമാണ് പ്രധാനമായും ജനകീയാസൂത്രണത്തിൽ അനുവർത്തിച്ചത്. പത്താം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതിക്കാലത്ത് (2002-2007) ഭരണ നവീകരണ പദ്ധതിയുടെ (Modernisation in Government Programme) ഭാഗമായി തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ പൗരൻമന്മാർക്ക് സേവനം നൽകേ ത് തുല്യത, ഉൾക്കൊള്ളൽ, യുക്തിഭേദത, ഫലപ്രദം, സുതാര്യത, ഉത്തരവാദിത്തം, പരാതിപരിഹാരം, ജനകേന്ദ്രീകൃതം, നല്ലപെരുമാറ്റം, സേവനാവകാശം, സേവനങ്ങൾക്ക് നിലവാരം നിശ്ചയിക്കൽ, തുടർച്ചയായ പുരോഗതി, കാര്യശേഷി വർദ്ധിപ്പിക്കൽ, സമ്പൂർണ്ണത, നീതിയുക്തം, സത്യസന്ധത, സംയോഗം, സുസ്ഥിരം എന്നീ പതിനെട്ട് തത്വങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാകണമെന്ന് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. (കേരള സർക്കാർ, 2004). തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പതിനൊന്നാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖയിൽ സദ്ഭരണ പദ്ധതി (Good Governance Plan) അനിവാര്യമാണെന്ന് നിഷ്കർഷിക്കുകയു ായി. . സദ്ഭരണത്തിന്റെ നിരവധി മാതൃകകൾ തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നടന്നിട്ടു മു ്.

ചില സദ്ഭരണ മാതൃകകൾ

സർക്കാരിന്റെ സദ്ഭരണ തത്വങ്ങൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് വിവിധ ഉദ്യമങ്ങൾ കേരളത്തിൽ നടന്നിട്ടു ്. കാസർകോട് എൻമകജെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിൽ മെച്ചപ്പെട്ട ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റിനായി ഓഫീസ് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിച്ചുകൊ ് നടത്തിയ ശ്രമങ്ങൾ ശ്രദ്ധേയമായ

ഒന്നാണ്. തിരുവനന്തപുരം കരകുളം ഗ്രാമപഞ്ചായത്തും, നെല്ലനാട് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തും ചേർന്ന് പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിനും ഘടക സ്ഥാപനങ്ങൾക്കും വേറിയുള്ള പ്രവർത്തന മാർഗ്ഗരേഖ തയ്യാറാക്കി പ്രവർത്തനം മെച്ചപ്പെടുത്താനുള്ള ശ്രമങ്ങൾ അനുകരണീയ മാതൃകയാണ്. കോഴിക്കോട് ജില്ലയിലെ ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് 2007 ൽ നടപ്പിലാക്കിയ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (Total Quality Management) അഥവാ TQM, മെച്ചപ്പെട്ട ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റും ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനപ്രദാന സംവിധാനവും തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ സാധ്യമാക്കാനുള്ള പ്രായോഗിക മാനേജ്മെന്റ് തന്ത്രമാണെന്നു തെളിയിച്ചു. കേന്ദ്ര സർക്കാരിന്റെയും സംസ്ഥാന സർക്കാരിന്റെയും പുന്ത്ര ഓം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി മുന്നോട്ടുവയ്ക്കുന്ന ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (TQM) ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ സേവനപ്രദാന സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്തി, സദ്ഭരണം ഉറപ്പുവരുത്താൻ പര്യാപ്തമായ മാനേജ്മെന്റ് ഉപാധിയാണ്.

പുന്ത്ര ഓം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി

കേന്ദ്ര സർക്കാരിന്റെയും സംസ്ഥാന സർക്കാരിന്റെയും പുന്ത്രഓം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖകളിൽ സേവന ഗുണനിലവാര വർദ്ധനവിനാണ് മുൻതൂക്കം കൊടുക്കുന്നത്. പ്ലാനിംഗ് കമ്മീഷന്റെ പുന്ത്ര ഓം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖയിൽ സേവനപ്രദാനത്തിൽ ഗുണനിലവാര വർദ്ധനവിനും സദ്ഭരണത്തിനും ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് ഒരു ഉപാധിയായി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള പുന്ത്ര ഓം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖയിൽ സേവനപ്രദാന സംവിധാനത്തിന്റെ ഗുണമേന്മമെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുൻഗണന നൽകണമെന്ന് നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്നത് സദ്ഭരണ കാഴ്ചപ്പാടിലാണ്. 2012 ലെ കേരള സംസ്ഥാന സേവനാവകാശ നിയമം അനുസരിച്ച് തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ് ഗസറ്റ് വിജ്ഞാപനം വഴി 16 സേവനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയതും ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിലൂടെ സദ്ഭരണം സാധ്യമാക്കാനുള്ള ഉദ്യമം ആണ്.

ഗുണമേന്മയുടെ ആവശ്യകത

പ്രാദേശിക ഭരണസംവിധാനത്തിന്റെ ഉദ്ദേശം ജനതയുടെ ആവശ്യങ്ങൾ പ്രാദേശിക സാഹചര്യത്തിനനുസരിച്ച് നിറവേറ്റുകയാണ്. പരമ്പരാഗതവും കൈമാറി ലഭിച്ചതുമായ വിവിധ സേവനങ്ങൾ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളുടെ ഉത്തരവാദിത്തത്തിൽപ്പെടുന്നു. ഇതിനെ കൃത്യമായി നിർണ്ണയിച്ചും നിർവ്വഹിച്ചും ജനതയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കനുസൃതമായി രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിന് ശാസ്ത്രീയമായ ചട്ടക്കൂടുകൾ രൂപപ്പെടുത്തേ ത് ഇതിനായുള്ള ഒരു പ്രായോഗിക മാനേജ്മെന്റ് തന്ത്രമാണ് ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് (Total Quality Management) അഥവാ TQM. TQM തത്വങ്ങളിലധിഷ്ഠിതമായ സ്ഥാപനത്തിൽ മെച്ചപ്പെട്ട ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റും ഗുണമേന്മയുള്ള സേവനപ്രദാന സംവിധാനവും സാധ്യമാണ്. TQM ന്റെ കാഴ്ചപ്പാട് അതിന്റെ പേരിൽ തന്നെ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു അതായത് സമ്പൂർണ്ണം, ഗുണമേന്മ, സംവിധാനം; സമ്പൂർണ്ണമായ ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുവാനുള്ള സംവിധാനമാണ് TQM. സമ്പൂർണ്ണതയെന്നത് ഗുണമേന്മയുടെ കാര്യത്തിൽ മാത്രമല്ല, സംവിധാനങ്ങളുടെയും ശ്രമങ്ങളുടെയും കാര്യത്തിലും ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. ഗുണമേന്മ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി ഉദ്യോഗസ്ഥരും ജനപ്രതിനിധികളും പൗരന്മാരും

തമ്മിൽ കൂട്ടായി പരിശ്രമിക്കണം. TQM എന്നത് ഒരു തുടർ പ്രക്രിയയാണ്. ഇത് പൂർണ്ണമായും ജനകേന്ദ്രീകൃതവും ഗുണമേന്മ സംസ്കാരം സൃഷ്ടിക്കുന്നതുമാണ്. നിലവിലുള്ള ഘടകങ്ങളെ ഉപയോഗിച്ചുകൊണ്ടുതന്നെ സേവനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുത്തലാണ് TQM ലൂടെ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. നിലവിലുള്ള അവസ്ഥയിൽ നിന്നും നിർണ്ണയിക്കപ്പെട്ട ലക്ഷ്യങ്ങളുടെ പ്രാപ്തിയിലേക്കുള്ള വിടവുകളെ നികത്തുന്ന പരിണാമ പ്രക്രിയയാണ് TQM. ആയതിലേക്ക് പ്രമാണങ്ങളുടേയും രേഖകളുടേയും സംവിധാനം ക്രമമാക്കുന്നതിനൊപ്പം, ആശയവിനിമയവും മെച്ചപ്പെടുത്തണം. ജനങ്ങളുടെ യാഥാർത്ഥ്യബോധത്തിലധിഷ്ഠിതമായ സംതൃപ്തിയാണ് TQM ന്റെ മുദ്രവാക്യം. ജനതയുടെ ആവശ്യത്തിനനുസരിച്ച് സേവനം നൽകുന്നതിന് സ്വീകരിക്കേണ്ട നടപടികൾ പരിശോധിച്ച് പ്രായോഗിക പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആവിഷ്കരിക്കുന്ന രീതിശാസ്ത്രമാണ് TQM. TQM അനുവർത്തിക്കുന്നതിലൂടെ ഗുണമേന്മയുള്ള പ്രവർത്തന സംവിധാനവും, സർഭരണവും സാധ്യമാകും. വാണിജ്യ-വ്യാപാര-പൊതുമേഖലാ രംഗങ്ങളിൽ പ്രവർത്തന ഗുണമേന്മയ്ക്കായി അനുവർത്തിച്ചിരുന്ന (TQM) പഞ്ചായത്തുകളിലും സാധ്യമെന്ന് കോഴിക്കോട് ജില്ലയിലെ ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലൂർ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് 2007ൽ തെളിയിക്കുകയുണ്ടായി.

പൗരവകാശരേഖയും, സേവനവകാശ നിയമം

സേവനം പൗരന്റെ അവകാശമാണെന്ന് പ്രഖ്യാപിക്കുന്നതാണ് സേവനവകാശം ഒരു പഞ്ചായത്തിൽ നിന്നും ലഭ്യമാകുന്ന സേവനങ്ങൾ, അവയുടെ വ്യവസ്ഥകൾ, അവ ലഭിക്കുന്ന സമയപരിധി എന്നിവ ജനങ്ങൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുന്ന നയസമീപന സേവന അവകാശരേഖയാണ് പൗരവകാശ രേഖ. ഒരു ഭരണസമിതി അധികാരത്തിൽ വന്നാൽ പഞ്ചായത്തിൽ നിന്ന് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുടെ പൗരവകാശരേഖ തയ്യാറാക്കി ആറുമാസത്തിനകം പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. ഈ പൗരവകാശരേഖയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി സേവനങ്ങൾ നൽകാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ഉദ്യോഗസ്ഥരിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ് കേരള പഞ്ചായത്ത് രാജ് നിയമത്തിലെ 272 എ (1) (2) എന്നിവ ഇതു സംബന്ധിച്ച് വിശദാംശങ്ങൾ പ്രതിപാതിക്കുന്നു ലഭിക്കുന്ന സേവനം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിലോ അല്ലെങ്കിൽ നിയമപ്രകാരമുള്ള സമയത്തിനകം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ കേരള പഞ്ചായത്ത് രാജ് ആക്ടിലെ 276 പ്രകാരം ഭരണസമിതി, ട്രബ്യൂണൽ മുതലായ അപ്പീൽ സംവിധാനങ്ങളും നിലവിലുള്ളതാണ് ഏറെ കുറെ ഈ ലക്ഷ്യത്തോട് കൂടിതന്നെയാണ് 2012 ലെ സേവനവകാശ നിയമവും പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ളത് 2012 ലെ സേവനവകാശ നിയമപ്രകാരം നൽകേണ്ട സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചും സേവനം നൽകേണ്ട തീയതി, യഥാസമയം സേവനം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അതിന് അപ്പീൽ നൽകാനുള്ള അധികാര സ്ഥാപനം പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ വിജ്ഞാപനം ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ ഏതൊരു പരാതി കേൾക്കുന്നതിനും, തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നതിനും തദേശസ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി ബഹു. ഹൈക്കോടതി ജഡ്ജിയുടെ പദവിക്ക് തുല്യമായ പദവിയോട് കൂടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സംവിധാനവും നിലവിലുണ്ട്.

പൗരസർവ്വേ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

സേവനാവകാശനിയമത്തിന്റെ സാഹചര്യത്തിലും പഞ്ചായത്തിന്റെ സവിശേഷതകൊ ളും ജനഹിതം അറിഞ്ഞ് പ്രവർത്തകേ ള് അത്യാവശ്യമാണ്. ഈ അവസരത്തിൽ TQM ന്റെ ഏറ്റവും പ്രധാന തത്വമായ ജനകേന്ദ്രീകൃതത്തിന്റെ ഭാഗമായി ജനാഭിലാഷം അറിയുന്നതിനായി ചുവടെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിന്െ ഒരു പൗരസർവ്വേ നടത്താൻ പഞ്ചായത്ത് തീരുമാനിച്ചു..

- സേവന പ്രദാന സംവിധാനത്തെ കുറിച്ച് ജനങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷകളും അഭിലാഷങ്ങളും കെ ള്ത്തുക.
- നിലവിലുള്ള സേവന പ്രദാന സംവിധാനത്തിലെ ജനങ്ങളുടെ സംതൃപ്തിയുടെ നിലവാരം തിട്ടപ്പെടുത്തുക
- നിലവിലുള്ള സേവന പ്രദാന സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്തുവാനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വരൂപിക്കുക.

പൗരസർവ്വേ: രീതിശാസ്ത്രം

കുഴപ്പില്ലാത്തപഞ്ചായത്ത് TQM ISO നടപ്പിലാക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി നടത്തിയ പൗരസമൂഹ സർവ്വേയുടെ രീതിശാസ്ത്രം താഴെ പ്രദിപാതിക്കുന്നു. പൗരസമൂഹ സർവ്വേയുടെ റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കുന്നതിന് പ്രാഥമികവും, ദ്വിതീയവുമായ സ്രോതസ്സുകൾ ഉപയോഗപ്പെടുത്തി.

പ്രാഥമിക സ്രോതസ്സ്: ചോദ്യാവലി (അനുബന്ധം ക)

ദ്വിതീയ സ്രോതസ്സ് :

- വികസന രേഖ
- പദ്ധതി രേഖ
- പൗരാവകാശ രേഖ
- കില പ്രസിദ്ധീകരണങ്ങൾ

സാപ്ലിംഗ് രീതി

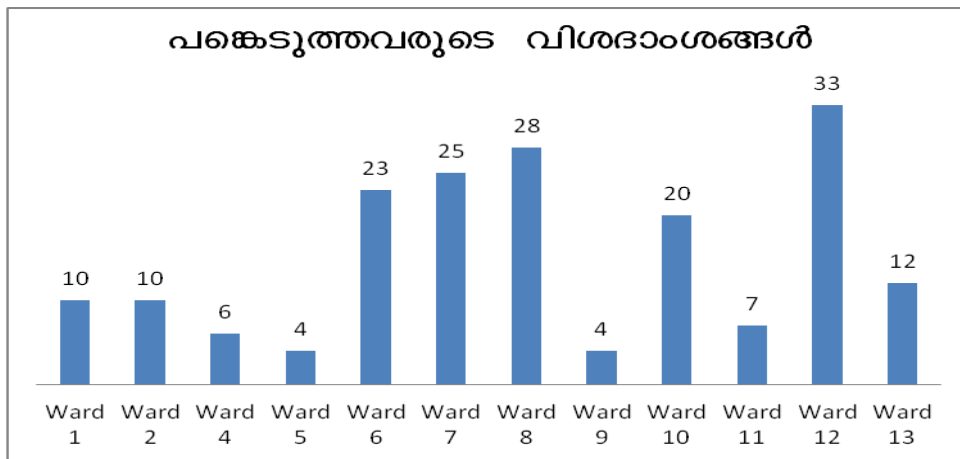
- എല്ലാ വാർഡുകളുടെയും പ്രാതിനിധ്യം ഉറപ്പുവരുത്തുവാനായി ഓരോ വാർഡിൽ നിന്നും എല്ലാ വിഭാഗം ജനങ്ങളേയും ഉൾപ്പെടുത്തി .183 എണ്ണം വീതം കോട്ട സാപ്ലിംഗ് രീതിയിൽ വിവര ശേഖരണം നടത്തി.

വിവരശേഖരണ രീതി

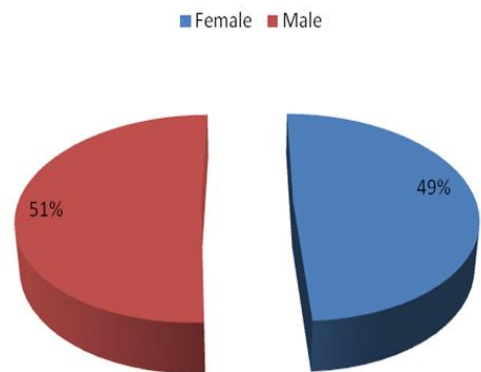
- പഞ്ചായത്ത് രൂപകൽപന ചെയ്ത് ചോദ്യാവലി അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് വിവരശേഖരണം നടത്തിയത്. (ചോദ്യാവലി അനുബന്ധം 1)

സർവ്വേയിൽ പങ്കെടുത്തവരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ

വാർഡ് നമ്പർ	എണ്ണം
വാർഡ് 1	10
വാർഡ് 2	10
വാർഡ് 4	6
വാർഡ് 5	4
വാർഡ് 6	23
വാർഡ് 7	25
വാർഡ് 8	28
വാർഡ് 9	4
വാർഡ് 10	20
വാർഡ് 11	7
വാർഡ് 12	33
വാർഡ് 13	12
ആകെ	183



സ്ത്രീ/പുരുഷൻ	എണ്ണം
സ്ത്രീകൾ	90
പുരുഷൻമാർ	93
ആകെ	183



പൗരസർവ്വേ: പ്രധാന നിരീക്ഷണങ്ങളും കത്തെത്തലുകളും

1. ഇരിപ്പിട സൗകര്യം

ഇരിപ്പിട സൗകര്യം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	9	5
മോശം	13	7
നല്ലത്	113	62
വളരെ നല്ലത്	47	26
ആകെ	183	100

88 ശതമാനം ആളുകൾ ഇരിപ്പിടസൗകര്യം നല്ലതാണെന്ന് രേഖപ്പെടുത്തി. 12 ശതമാനം ആളുകൾമാത്രമാണ് ഇരിപ്പിടസൗകര്യം മോശമാണെന്ന് രേഖപ്പെടുത്തിയത്.

2. കുടിവെള്ളം

കുടിവെള്ളം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	13	7
മോശം	17	9
നല്ലത്	116	63
വളരെ നല്ലത്	37	20
ആകെ	183	100

83 ശതമാനം ആളുകളും കുടിവെള്ളസൗകര്യം ഉണ്ട് എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തി.

3. ഫോറങ്ങളും സ്റ്റേഷനുകളും

ഫോറങ്ങളും സ്റ്റേഷനുകളും		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	18	10
മോശം	41	22
നല്ലത്	100	55
വളരെ നല്ലത്	24	13
ആകെ	183	100

68 ശതമാനം ആളുകൾ ഫോറങ്ങളും സ്റ്റേഷനുകളും ലഭ്യമാണെന്നും 32 ശതമാനം ആളുകൾ ഫോറങ്ങളും സ്റ്റേഷനുകളും ലഭ്യമാക്കണമെന്നും രേഖപ്പെടുത്തി.

4. ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ

ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	27	15
മോശം	45	25
നല്ലത്	76	41
വളരെ നല്ലത്	33	19
ആകെ	183	100

60 ആളുകൾ ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ ഉണ്ട് എന്നും 40 ശതമാനം ആളുകൾ സൗകര്യം വേണമെന്നും രേഖപ്പെടുത്തി.

5.പരാതിപ്പെട്ടി

പരാതിപ്പെട്ടി		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	19	10
മോശം	13	8
നല്ലത്	99	54
വളരെ നല്ലത്	52	28
ആകെ	183	100

പരാതിപ്പെട്ടി സംബന്ധിച്ച് 183 പേർ അഭിപ്രായപ്പെടുത്തിയതിൽ 28 ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 54 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 8 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ളവർ വളരെ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

6.ബോർഡുകൾ

ബോർഡുകൾ		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	12	7
മോശം	17	9
നല്ലത്	111	61
വളരെ നല്ലത്	43	23
ആകെ	183	100

ബോർഡുകൾ സംബന്ധിച്ച് 183 പേർ സമർപ്പിച്ച പൗരസർവ്വേയിൽ 23 ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 61 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 9 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ള 7 ശതമാനം ആളുകളും വളരെ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

7.പരിസര ശുചിത്വം

പരിസര ശുചിത്വം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	8	4.4
മോശം	18	9.8
നല്ലത്	106	58
വളരെ നല്ലത്	51	28
ആകെ	183	100

പഞ്ചായത്തിലെ പരിസര ശുചീകരണവുമായുള്ള പൗരസർവ്വേയിൽ അഭിപ്രായപ്പെടുത്ത 28 ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 58 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 9.8 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ള വളരെ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു .

8. ഫീഡിങ്ങ് റൂം

ഫീഡിങ്ങ് റൂം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	8	4
മോശം	18	10
നല്ലത്	106	58
വളരെ നല്ലത്	51	28
ആകെ	183	100

പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിലെ ഫീഡിങ്ങ് റൂം സംബന്ധിച്ച് 183 പേർ അഭിപ്രായപ്പെടുത്തിയതിൽ 27.8ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 57.92 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 9.8 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും 4.37 ശതമാനം പേർ വളരെ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

9. ടോയ്ലറ്റ് സൗകര്യം

ടോയ്ലറ്റ് സൗകര്യം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	18	10
മോശം	28	15
നല്ലത്	99	54
വളരെ നല്ലത്	37	21
ആകെ	183	100

പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള ടോയ്ലറ്റ് സൗകര്യത്തെ കുറിച്ച് 183 പേർ പൗര സർവ്വേയിൽ അഭിപ്രായപ്പെടുത്തിയതിൽ 21 ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ല തെന്നും 54 ശതമാനം

പേർ നല്ലതാണെന്നും 15 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ള 10 ശതമാനം പേരും മോശമെന്ന് രേഖപ്പെടുത്തി .

10. ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം

ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	14	8
മോശം	14	8
നല്ലത്	106	58
വളരെ നല്ലത്	49	26
ആകെ	183	100

ഓഫീസിലെ ജീവനക്കാരെ കുറിച്ച് പൗരസർവ്വേയിൽ 26 ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 58 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 8 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ളവർ വളരെ മോശമെന്നും രേഖപ്പെടുത്തി .

11. മെമ്പർമാരുടെ പെരുമാറ്റം

മെമ്പർമാരുടെ പെരുമാറ്റം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	14	8
മോശം	14	8
നല്ലത്	106	58
വളരെ നല്ലത്	49	26
ആകെ	183	100

പഞ്ചായത്തിലെ ഭരണസമിതി അംഗങ്ങളെകുറിച്ച് 183 പേർ അഭിപ്രായപ്പെടുത്തിയതിൽ 26ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 55 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 9 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും 10 ശതമാനം പേർ മോശമെന്നും രേഖപ്പെടുത്തി.

12. സ്ത്രീറ്റ് ലൈറ്റ്

സ്ത്രീറ്റ് ലൈറ്റ്		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	20	11
മോശം	22	12
നല്ലത്	100	55

വളരെ നല്ലത്	41	22
ആകെ	183	100

കുഴപ്പമില്ലാത്ത പഞ്ചായത്തിലെ തെരുവ് വിളക്കുകളെക്കുറിച്ച് 183 പേർ അഭിപ്രായപ്പെടുത്തിയതിൽ 22 ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 55 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 12 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ളവർ വളരെ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു .

13. പാലിയേറ്റീവ് കെയർ

പാലിയേറ്റീവ് കെയർ		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	25	14
മോശം	35	19
നല്ലത്	83	45
വളരെ നല്ലത്	40	22
ആകെ	183	100

കുഴപ്പമില്ലാത്ത പി എച്ച് സിയുടെ സാന്തന പരിചരണത്തെക്കുറിച്ച് പൗര സർവ്വെയിൽ പങ്കെടുത്തവരിൽ 22 ശതമാനം പേരും പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 45 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 19 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ളവർ വളരെ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു .

14. ലൈബ്രറിയുടെ പ്രവർത്തനം

ലൈബ്രറിയുടെ പ്രവർത്തനം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	12	7
മോശം	13	7
നല്ലത്	105	57
വളരെ നല്ലത്	53	29
ആകെ	183	100

പഞ്ചായത്ത് ലൈബ്രറിയെ സംബന്ധിച്ച് 183 പേർ അഭിപ്രായം രേഖപ്പെടുത്തിയതിൽ 29 ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 57 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 7 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ള 7 ശതമാനം ആളുകളും മോശമെന്നും രേഖപ്പെടുത്തി.

15. കൃഷി ഭവൻ

കൃഷി ഭവൻ		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	11	6.1
മോശം	7	2.8
നല്ലത്	112	61.9
വളരെ നല്ലത്	53	29.3
ആകെ	183	100

കുഴപ്പമില്ലാത്ത പഞ്ചായത്തിലെ കൃഷിഭവനെ കുറിച്ചുള്ള പൗര സർവ്വേയിൽ 29.3 ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 61 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 2.8 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ളവർ വളരെ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു .

16. വെറ്ററിനറി ഡിസ്പെൻസറി

. വെറ്ററിനറി ഡിസ്പെൻസറി		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	6	2.2
മോശം	13	7.2
നല്ലത്	110	60.8
വളരെ നല്ലത്	54	29.8
ആകെ	183	100

കുഴപ്പമില്ലാത്ത പഞ്ചായത്തിലെ മൃഗാശുപത്രിയെ കുറിച്ച് 29.8 ശതമാനം ആളുകളും 29.8 ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 60.8 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 7.2 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും 2.2 ശതമാനം ആളുകൾ മാത്രമെ വളരെ മോശമെന്ന് രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളു .

17. ആയുർവേദ ഡിസ്പെൻസറി

ആയുർവേദ ഡിസ്പെൻസറി		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	12	6.6
മോശം	4	2.2
നല്ലത്	120	65.6
വളരെ നല്ലത്	47	25.7
ആകെ	183	100

പഞ്ചായത്തിന്റെ കീഴിലുള്ള ആയുർവ്വേദഡിസ്പെൻസറിയെ കുറിച്ച് 28 ശതമാനം പേർ വളരെ കൃത്യമായി നല്ലതെന്നും 54 ശതമാനം പേർ നല്ലതാണെന്നും 8 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ളവർ വളരെ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു .

18. ഹോമിയോ ഡിസ്പെൻസറി

ഹോമിയോ ഡിസ്പെൻസറി		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	13	7
മോശം	10	5
നല്ലത്	116	63
വളരെ നല്ലത്	44	24
ആകെ	183	100

ഹോമിയോ ഡിസ്പെൻസറിയെ കുറിച്ച് പൗരസർവ്വേ പ്രകാരം 24 ശതമാനം ആളുകളും വളരെ നല്ലതെന്നും 63 ശതമാനം ആളുകൾ നല്ലതെന്നും 5 ശതമാനം ആളുകളും മോശമെന്നും 7 ശതമാനം ആളുകൾ വളരെ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

19.പി.എച്ച്.സി.

.പി.എച്ച്.സി.		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
വളരെ മോശം	38	21
മോശം	18	10
നല്ലത്	113	62
വളരെ നല്ലത്	14	8
ആകെ	183	100

പി എച്ച് സി യെ സംബന്ധിച്ച് 183 പേർ അഭിപ്രായപ്പെടുത്തിയതിൽ 8 ശതമാനം പേർ വളരെ നല്ലതെന്നും 62 ശതമാനം പേർ നല്ലതെന്നും 10 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും ബാക്കിയുള്ളവർ വളരെ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു .

20. കൈപ്പറ്റ് രശ്മിതിന്റെ ആവശ്യകത

കൈപ്പറ്റ് രശ്മിതിന്റെ ആവശ്യകത		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
ഉ	143	78
ഇല്ല	40	22
ആകെ	183	100

കുഴപ്പിള്ളി പഞ്ചായത്തിൽ ഫ്രീ ഓഫീസ് വഴി നൽകുന്ന കൈപ്പറ്റ് രശീതിന്റെ ആവശ്യകത യെ കുറിച്ച് 78 ശതമാനം ആളുകളും നല്ല അഭിപ്രായമാണ് രേഖപ്പെടുത്തുന്നത്

21. സംശയനിവാരണം

സംശയനിവാരണം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
ഉ	144	79
ഇല്ല	39	21
ആകെ	183	100

സംശയനിവാരണത്തെ കുറിച്ച് 79 ശതമാനം പൗരന്മാരും നല്ല അഭിപ്രായവും ബാക്കി വരുന്ന 21 ശതമാനം പേർമാത്രമാണ് ഇല്ല രേഖപ്പെടുത്തിയത്

22. പദ്ധതികളെ കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പ്

പദ്ധതികളെ കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പ്		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
ഉ	124	68
ഇല്ല	59	32
ആകെ	183	100

കുഴപ്പിള്ളി പഞ്ചായത്ത് നടപ്പാക്കുന്ന പദ്ധതികളെ കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പിൽ 68 ശതമാനം പേരും തൃപ്തരാണ്. ബാക്കിയുള്ള 32 ശതമാനം പേർ മാത്രമാണ് ഇല്ലയെന്നു രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്

23. എസ്.എം.എസ്.സർവ്വീസിന്റെ ആവശ്യകത

എസ്.എം.എസ്.സർവ്വീസിന്റെ ആവശ്യകത		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
ഉ	165	90
ഇല്ല	18	10
ആകെ	183	100

കുഴപ്പിള്ളി പഞ്ചായത്ത് നടപ്പാക്കുന്ന എസ്.എം.എസ്. സർവ്വീസിന്റെ ആവശ്യകത 90 ശതമാനം പേരും അതെ എന്നും ബാക്കിയുള്ള കുറച്ചുപേർമാത്രമാണ് മാത്രമാണ് ഇല്ലയെന്നു രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്.

24. ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിന്റെ ആവശ്യകത

ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിന്റെ ആവശ്യകത		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
ഉ	171	93
ഇല്ല	12	7
ആകെ	183	100

ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിന്റെ ആവശ്യകത 93 ശതമാനം പൗരന്മാരും ഉ എന്നും വരുന്ന 27ശതമാനം പേർമാത്രമാണ് ഇല്ലയെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടത്.

25. ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള ആഗ്രഹം

ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിനുള്ള ആഗ്രഹം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
ഉ	169	92
ഇല്ല	14	8
ആകെ	183	100

കുഴപ്പില്ലാതെ പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിൽ ഐ.എസ്.ഒ. സർട്ടിഫിക്കേഷൻ നേടുന്നതിൽ പഞ്ചായത്തിലെ ഭൂരിഭാഗം ജനങ്ങൾക്കും(92%) പൗര സർവ്വേ യിലൂടെ ആഗ്രഹം പ്രകടിപ്പിച്ചു എന്നാൽ വളരെ കുറച്ചുപേർ മാത്രമാണ് (8ശതമാനം) വേ എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തിയത്.

സേവന പ്രധാന സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്താനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ
ജനങ്ങളുടെ പൊതുനിർദ്ദേശങ്ങൾ

- 1) എല്ലാത്തരം അപേക്ഷ ഫോറങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി സ്വീകരിക്കണം
- 2) അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേ രേഖകളുടെ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കണം
- 3) തെരുവ് വിളക്കുകളുടെ പരിപാലനം യഥാസമയം ഉറപ്പ് വരുത്തണം
- 4) ജീവനക്കാരുടെ സൗഹൃദഭാവം നിലനിർത്തണം.
- 5) ഇരിപ്പിട സൗകര്യം മെച്ചപ്പെടുത്തണം.
- 6) പരാതിപ്പെട്ടി എല്ലാവർക്കും കാണത്തക്കവിധത്തിൽ സ്ഥാപിക്കണം
- 7) ഫീഡിംഗ് റൂം സൗകര്യം മെച്ചപ്പെടുത്തുക
- 9) ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിന്റെ സഹായം ഉറപ്പാക്കുക
- 10) ഫ്രീ ഓഫീസിൽ നിന്നും കൃത്യമായ വിവരം ലഭ്യമാക്കണം
- 11) പ്ലാസ്റ്റിക് മാലിന്യങ്ങൾ നീക്കുന്നതിനുള്ള നിർമ്മിക്കുക നടപടി സ്വീകരിക്കുക
- 12) ഗ്രാമസഭകളിലും വികസനസെമിനാറിനും ആസൂത്രണ സമിതി അംഗങ്ങളുടേയും വർക്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പ് അംഗങ്ങളുടേയും പങ്കാളിത്വം ഉറപ്പാക്കുക

പൗരസർവ്വേ ഫോറങ്ങളുടെ വിശകലനത്തിൽ ലഭിച്ചനിർദ്ദേശങ്ങൾ

- 1 പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഇരിക്കാനും എഴുതുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം മെച്ചപ്പെടുത്തണം
- 2) സമയബന്ധിതമായി സേവനങ്ങൾ ചെയ്യാനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കണം
- 3) തെരുവ് വിളക്കുകളുടെ പരിപാലനം യഥാസമയം ഉറപ്പ് വരുത്തണം.
- 4) എസ് എം എസ് സംവിധാനം നടപ്പാക്കണം.
- 5)അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേ രേഖകളുടെ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി സ്വീകരിക്കണം.
- 6) ഫീഡിംഗ് റൂം സൗകര്യം മെച്ചപ്പെടുത്തുക
- 8) അപേക്ഷകന് ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് സംവിധാനം നടപ്പാക്കണം
- 9) സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം കുറയ്ക്കണം
- 10) കുഴപ്പങ്ങളി ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിനെ ജനസൗഹൃദ പഞ്ചായത്ത് തലത്തിലേക്ക് ഉയർത്തുന്നതിനുള്ള നടപടി സ്വീകരിക്കണം.
- 11) പൊതുജനത്തിന് ആവശ്യമായ ടോയ്ലറ്റ് സംവിധാനം നടപ്പാക്കുക
- 13)മെമ്പർമാരും ജീവനക്കാരും ജനങ്ങളോട് കൂടുതൽ അടുത്ത് ഇടപെടണം
- 15)പി എച്ച് സിയിൽ മുഴുവൻ സമയവും സേവനം ലഭിക്കണം, പി.എച്ച് .സി യുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമാക്കണം.

ഉപസംഹാരം

ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റിന്റെ 8 തന്ത്രങ്ങളിൽ ഏറ്റവും പ്രധാന തത്വങ്ങളിലൊന്നായ “ജനകേന്ദ്രീകൃതം” എന്ന തത്വത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതീക്ഷകളും ആരായുന്നതിലേക്ക് ഒരു പൗരസമൂഹസർവ്വേ നടത്തി. ഇതിലൂടെ വികസന-സേവനപ്രവർത്തനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമവും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിനുള്ള പൊതുജനങ്ങളുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിഞ്ഞു. നിയതമായ വ്യവസ്ഥകളിൽ നിന്നുകൊണ്ട് സേവനപ്രദാന സംവിധാന സംവിധാനത്തിൽ ഗുണപരമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നതിനും വികസനപ്രവർത്തനങ്ങൾ രൂപകല്പന ചെയ്യുന്നതിനും തദ്ദേശ സർഭരണം സാധ്യമാക്കുന്നതിനും സാധിക്കുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.
