

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ്

കേരളത്തിലെ
എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും ആരംഭിക്കുന്നതിനുള്ള
പ്രവർത്തന പരിപാടി
(ജില്ലകളിലേക്കുള്ള കുറിപ്പ്)

ഏപ്രിൽ 2009



കേരള ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ട് ഓഫ് ലോക്കൽ അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ

- മുളങ്കുന്നത്തുകാവ്, തൃശൂർ - 680 581



കേരള ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ട് ഓഫ് ലോക്കൽ അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ
 മുളങ്കുന്നത്തുകാവ്, തൃശൂർ - 680 581

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് പ്രവർത്തനം കേരളത്തിലെ എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും ആരംഭിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തന പരിപാടി
(ജില്ലകളിലേക്കുള്ള കുറിപ്പ്)

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം വയനാട് ജില്ലയിലെ മുഴുവൻ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും മറ്റ് ജില്ലകളിലെ ഏതാനും പഞ്ചായത്തുകളിലും ഇതിനകം തന്നെ ആരംഭിച്ച് കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ട്. ഇത് എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള പരിപാടിയുടെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരിശീലനം കിലയുടെ നേതൃത്വത്തിലും വകുപ്പുതല പ്രവർത്തനങ്ങൾ പഞ്ചായത്ത് വകുപ്പിന്റെ നേതൃത്വത്തിലും സംഘടിപ്പിക്കുന്നതാണ്. ഇതു സംബന്ധിച്ച പ്രവർത്തന പരിപാടികൾ ഇനി കൊടുക്കുന്നു.

ഈ കുറിപ്പിന്റെ ഉള്ളടക്കം ബന്ധപ്പെട്ട പഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡണ്ടുമാർ, സെക്രട്ടറിമാർ, റിസോഴ്സ് പേഴ്സൺമാർ എന്നിവർക്ക് ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.

പ്രവർത്തനം 1 : ജില്ലാതല കുടിയാലോചന സമിതിയുടെ യോഗം

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം ഓരോ ജില്ലയിലും കേരള ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് അസോസിയേഷന്റേയും പഞ്ചായത്ത് വകുപ്പിന്റേയും സംയുക്താഭിമുഖ്യത്തിലാണ് നടപ്പാക്കേണ്ടത്. ഇത് സംബന്ധിച്ച ആലോചനകളും തീരുമാനങ്ങളും കുടിയാലോചനാസമിതികളുടെ യോഗം ചേർന്ന് രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. കുടിയാലോചനാ സമിതിയുടെ ആദ്യത്തെ യോഗത്തിൽ ജില്ലയിലെ പഞ്ചായത്തുകളിലെ സേവനപ്രദനത്തിന്റെ നിലവിലെ അവസ്ഥ, ഓഫീസ് പ്രവർത്തന കാര്യക്ഷമത തുടങ്ങിയവ വിലയിരുത്തിക്കൊണ്ട് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് പ്രവർത്തന പരിപാടിക്ക് രൂപം നൽകേണ്ടതാണ്. ഈ യോഗത്തിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ പരിഗണിക്കണം.

1. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനമാരംഭിക്കാൻ തീരുമാനമെടുക്കൽ.
2. റിസോഴ്സ് ടീം രൂപപ്പെടുത്തൽ.
3. പ്രവർത്തനത്തിനായുള്ള കർമ്മപരിപാടി തയ്യാറാക്കൽ.

കുടിയാലോചനാസമിതി നിരന്തരം യോഗം ചേർന്ന് അതത് സമയത്ത് ആവശ്യമായ തീരുമാനങ്ങളെടുത്ത് നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

പ്രവർത്തനം 2 : ജില്ലാതല റിസോഴ്സ് ഗ്രൂപ്പിന്റെ യോഗം

പരിവർത്തന ഭരണോദ്യമ (Change Management Initiative in Governance) ത്തിന്റെ ഭാഗമായ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ശാസ്ത്രീയമായ രീതിയിൽതന്നെ എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും

സാധ്യമാക്കുന്നതിന് ശക്തമായ പിന്തുണാസംവിധാനം പഞ്ചായത്തുകൾക്ക് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുണ്ട്. ആരംഭം മുതൽ ഓരോ ഘട്ടത്തിലും ആവശ്യമായ സഹായം പഞ്ചായത്തുകൾക്ക് നൽകുന്നതിന് പ്രതിബദ്ധതയും ഉയർന്ന ഫലക്ഷമതയും ശേഷിയുമുള്ള ഒരു റിസോഴ്സ് ടീം ഇതിനാവശ്യമാണ്. പഞ്ചായത്ത് ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടറുടെ നേതൃത്വത്തിൽ ജില്ലാതല കൂടിയാലോചന സമിതിയിൽ കൂടി ചർച്ച ചെയ്തുകൊണ്ട് ജനപ്രതിനിധികളും പഞ്ചായത്ത് വകുപ്പിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരും ഉൾപ്പെട്ട ഒരു റിസോഴ്സ് ടീം രൂപീകരിക്കണം.

- മൊത്തം റിസോഴ്സ് ഗ്രൂപ്പിനെ മൂന്നംഗ ടീമുകളായി വിഭജിക്കണം. ഒരു ടീമിൽ ഒരു ജനപ്രതിനിധി, രണ്ട് ഉദ്യോഗസ്ഥൻ എന്നിങ്ങനെയാണുണ്ടാകേണ്ടത്.
- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ച് കൃത്യമായ ധാരണയും കാഴ്ചപ്പാടും ഉള്ളവരായിരിക്കണം ടീംഗങ്ങൾ.
- ഒരു ടീമിന് കുറഞ്ഞത് 5 ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളുടേയെങ്കിലും ചുമതല നൽകാവുന്നതാണ്.
- റിസോഴ്സ് ടീംഗങ്ങളുടെ പേര്, ഔദ്യോഗിക-വ്യക്തിഗത വിലാസം, ഫോൺ നമ്പർ ചുമതലപ്പെട്ട പഞ്ചായത്തുകളുടെ വിവരം എന്നിവ കിലക് അയച്ചുതരേണ്ടതാണ്. ഈ വിവരങ്ങൾ ഡോക്യുമെന്റേഷനിലും ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാലും നിരന്തരമായി മോണിറ്ററിംഗ് നടത്തി പിന്തുണാസംവിധാനം ലഭ്യമാക്കുക എന്നതും ഈ ടീമിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്. അതുകൊണ്ട് വയനാട് ജില്ലയിലടക്കം തുടർന്നും ഈ ടീം ആവശ്യമാണ്.
- സ്ഥലം മാറ്റത്താലോ മറ്റു കാരണങ്ങളാലോ ടീംഗങ്ങൾ കൊഴിഞ്ഞുപോയാൽ യുക്തമായ ആൾക്കാരെ അതാതുസമയം ഉൾപ്പെടുത്തി സംവിധാനം ശക്തിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- റിസോഴ്സ് ടീമിന്റെ പ്രധാനപ്പെട്ട ചുമതലകൾ അനുബന്ധം 1 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.

പ്രവർത്തനം 3 : ജില്ലാതല ശില്പശാല (District Level Sensitization Workshop in Front Office Management)

കിലയുടേയും പഞ്ചായത്ത് വകുപ്പിന്റേയും ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് അസോസിയേഷന്റേയും ആഭിമുഖ്യത്തിൽ മുഴുവൻ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലെയും പ്രസിഡണ്ട്, വൈസ് പ്രസിഡണ്ട്, സെക്രട്ടറി, ഓഫീസ് സൂപ്പർവൈസർ എന്നിവരെ പങ്കെടുപ്പിച്ചുകൊണ്ട് ജില്ലാതല ശില്പശാല സംഘടിപ്പിക്കണം.

- ജില്ലാതല റിസോഴ്സ് ഗ്രൂപ്പ് അംഗങ്ങളും പെർഫോമൻസ് ഓഡിറ്റ് ടീംഗങ്ങളും കൂടി ഈ ശില്പശാലയിൽ പങ്കെടുക്കണം. ശില്പശാലക്ക് ശേഷം തുടർ പരിപാടി രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഇവരുടെ പ്രത്യേക യോഗം ചേരേണ്ടതാണ്. ആയതിനുള്ള അറിയിപ്പ് ഡി.ഡി.പി നൽകണം.
- ശില്പശാലയിൽ പൂർണ്ണ പങ്കാളിത്തം ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്. ആയതിന് കിലയിൽ നിന്ന് കത്ത് പോകുന്നത് കൂടാതെ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡണ്ടുമാർക്ക് കേരള ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് അസോസിയേഷൻ ജില്ലാ നേതൃത്വവും ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് സെക്രട്ടറിമാർക്ക് പഞ്ചായത്ത് ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടറും അറിയിപ്പ് നൽകേണ്ടതാണ്.

- ശില്പശാല തീയതി, വേദി തുടങ്ങിയ കാര്യങ്ങൾ കില ഡയറക്ടറേയും പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടറേയും അറിയിക്കേണ്ടതും പരിപാടിയിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിന് അഭ്യർത്ഥിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- ശില്പശാലയുടെ തീയതി രേഖാമൂലം അറിയിക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് കില ഡയറക്ടറുടെ ക്ഷണക്കത്ത് പഞ്ചായത്തുകൾക്ക് കിലയിൽ നിന്നും അയക്കുന്നതാണ്.
- ശില്പശാലയിലേക്ക് ജില്ലാകളക്ടർ, ജില്ലാ പഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡണ്ട് തുടങ്ങിയ പ്രമുഖരെ ക്ഷണിക്കണം.
- ശില്പശാലയുടെ കാര്യപരിപാടി അനുബന്ധം 2 ആയി കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.
- പരിപാടിക്ക് ആവശ്യമായ ബാനർ ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ഉള്ളടക്കം അനുബന്ധം 3 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.
- ശില്പശാല രജിസ്ട്രേഷൻ ഇതോടൊപ്പം അനുബന്ധമായി 4 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്ന മാതൃകയിൽ ബ്ലോക്കടിസ്ഥാനത്തിൽ നടത്തണം. കിലയിൽ നിന്ന് നൽകുന്ന രജിസ്ട്രേഷൻ ഫോറം ഓരോ പരിശീലന പങ്കാളികളിൽ നിന്നും പൂരിപ്പിച്ച് വാങ്ങേണ്ടതാണ്.
- പാഡ്, പേന എന്നിവ പരിശീലന പങ്കാളികൾക്ക് നൽകണം
- ഫണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് നടപടിക്രമങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച കുറിപ്പ് ശില്പശാലയിൽ വിതരണം ചെയ്യണം. കുറിപ്പ് അനുബന്ധം 5 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.
- പൂരിപ്പിച്ച രജിസ്ട്രേഷൻ ഫോറങ്ങളും അറ്റൻഡൻസും കിലക്ക് അയച്ചു നൽകണം. ചെലവ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി അറ്റൻഡൻസ് ഫോറത്തിന്റെ ഒരു ഫോട്ടോ കോപ്പി എടുത്ത് സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.
- ജില്ലാതല ശില്പശാലയുടെ വേദി, പി.എ.സിസ്റ്റം, ഭക്ഷണം തുടങ്ങിയ ചെലവുകൾ കില വഹിക്കുന്നതാണ്.
- യാത്രാപ്പടി അവരവരുടെ സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് വഹിക്കണം.
- കുടിവെള്ളം, ഭക്ഷണം എന്നിവ ഏർപ്പാടാക്കേണ്ടതാണ്
- അവതരണങ്ങൾക്കുശേഷം ശില്പശാലയിൽ വെച്ച് ഗ്രാമ പഞ്ചായത്ത് തലത്തിൽ SWOT Analysis നടത്തി (പഞ്ചായത്ത്തല ഗ്രൂപ്പ് ചർച്ച) പ്രായോഗികമായ കർമ്മപരിപാടി പഞ്ചായത്തുകൾ രൂപപ്പെടുത്തണം. ആയതിനുള്ള ഫോർമാറ്റിന്റെ മാതൃക അനുബന്ധം 6 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.
- പ്ലാനറിയിൽ വെച്ച് ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് അസോസിയേഷൻ ജില്ലാതല ഭാരവാഹികൾ ഒരു നിശ്ചിത തീയതിക്കകം എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും ഫണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ആരംഭിക്കുമെന്നുള്ള പ്രഖ്യാപനം നടത്താൻ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. മാതൃക അനുബന്ധം 7 ആയി കൊടുത്തിരിക്കുന്നു.
- ശില്പശാലയ്ക്കായുള്ള പ്രവർത്തന ചെലവുകൾ എസ്റ്റിമേറ്റ് പ്രകാരം അതതു പഞ്ചായത്ത് ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർമാർക്ക് കില അഡ്വൈസറിയായി നൽകുന്നതാണ്.
- ശില്പശാല ഗ്രൂപ്പ് ചർച്ചാ റിപ്പോർട്ടുകൾ പ്രഖ്യാപനങ്ങൾ, സംശയങ്ങൾ, ഡിജിറ്റൽ ഫോട്ടോകൾ തുടങ്ങിയവ ഡോക്യുമെന്റേഷനുവേണ്ടി ശേഖരിക്കേണ്ടതാണ്.

- ശില്പശാലയുടെ അവസാനം ജില്ലാതല റിസോഴ്സ് ഗ്രൂപ്പ് യോഗം ചേർന്ന് അന്തിമ പ്രവർത്തന പരിപാടികൾക്ക് രൂപം നൽകി ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ ഏറ്റെടുക്കണം.

പ്രവർത്തനം 4 : ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്തല ശില്പശാല (Grama Panchayat Level Sensitization Workshop in Front Office Management)

ഓരോ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലേയും മുഴുവൻ ജനപ്രതിനിധികൾക്കും ജീവനക്കാർക്കും പരിശീലനം നൽകുന്നതിനും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം അനുതന്നെ ആരംഭിക്കുന്നതിനുമായി ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്തല ശില്പശാലകൾ പഞ്ചായത്ത് ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടറുടെ നേതൃത്വത്തിൽ എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും സംഘടിപ്പിക്കണം.

- ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്തല ശില്പശാല രാവിലെ 9.30 ന് ആരംഭിക്കണം.
- ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്തല ശില്പശാലയുടെ കാര്യപരിപാടി അനുബന്ധം 8 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.
- ബന്ധപ്പെട്ട ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡന്റിന്റെ അദ്ധ്യക്ഷതയിൽ ചേരുന്ന ശില്പശാല, റിസോഴ്സ് ടീമംഗമായ പഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡന്റ്/ജനപ്രതിനിധി ഉദ്ഘാടനം ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
- തുടർന്ന് രണ്ടാമത്തെ റിസോഴ്സ് പേഴ്സൺ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിന്റെ പ്രസക്തി, നടപടിക്രമങ്ങൾ, നേട്ടങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ പങ്കാളിത്ത പഠന രീതിയിൽ അവതരിപ്പിക്കണം.
- മുഴുവൻ ശില്പശാലാ പങ്കാളികൾക്കും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം സംബന്ധിച്ച കുറിപ്പ് നൽകണം (ജില്ലാതല ശില്പശാലയിൽ നൽകിയ കുറിപ്പിന്റെ ആവശ്യമായ കോപ്പികൾ തയ്യാറാക്കി വെക്കാൻ സെക്രട്ടറിക്ക് മുൻകൂട്ടി നിർദ്ദേശം നൽകണം).
- തുടർന്ന് ജനപ്രതിനിധികളും ഉദ്യോഗസ്ഥരും ഉൾപ്പെടുന്ന വിവിധ ഗ്രൂപ്പുകളായി തിരിഞ്ഞ് നിലവിലുള്ള അവസ്ഥ വിശകലനം ചെയ്ത് തുടർപ്രവർത്തനങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിന് ചർച്ച നടത്തണം. ഗ്രൂപ്പ് ചർച്ചക്കുള്ള ഫോർമാറ്റ് അനുബന്ധം 9 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു. റിസോഴ്സ് പേഴ്സൺസ് ചർച്ച ഫെസിലിറ്റേറ്റ് ചെയ്യണം.
- തുടർന്ന് ഗ്രൂപ്പ് ചർച്ചക്ക്ശേഷം പ്ലീനറി ചേർന്ന് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കണം. ഗ്രൂപ്പുകളുടെ നിർദ്ദേശങ്ങളെ ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ മൂന്നായി തിരിച്ച് തയ്യാറാക്കണം.
 1. അനുതന്നെ ചെയ്യാവുന്ന ക്രമീകരണങ്ങൾ
 2. കുറഞ്ഞ കാലയളവിനുള്ളിൽ ചെയ്യാവുന്നവ
 3. ദീർഘകാലയളവിൽ ചെയ്യാവുന്നവ.
- ഒരു പഞ്ചായത്ത് ഏറ്റെടുക്കേണ്ട പ്രവർത്തനങ്ങൾ മുഴുവൻ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ വന്നിട്ടില്ലെങ്കിൽ ക്രോഡീകരണത്തിന്റെ ഭാഗമായി റിസോഴ്സ് ടീം അതുകൂടി ചേർത്ത് പൂർണ്ണമാക്കണം.
- ഇതേസമയംതന്നെ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിനെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നിശ്ചിത ഫോർമാറ്റിൽ റിസോഴ്സ് ടീം ശേഖരിക്കേണ്ടതാണ്. ഫോർമാറ്റിന്റെ മാതൃക അനുബന്ധം 10 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു. കൂടാതെ കാര്യപരിപാടിയുടെ പകർപ്പ്, ശില്പശാലയുടെ ഡിജിറ്റൽ ഫോട്ടോകൾ എന്നിവകൂടി ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.

- തുടർന്ന് ഉച്ചക്ക് 2 മണിക്ക് പഞ്ചായത്ത് യോഗം ചേർന്ന് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം അന്നുതന്നെ ആരംഭിക്കുന്നതിനും തുടർ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നിർവ്വഹിക്കുന്നതിനും തീരുമാനമെടുക്കണം.
- തുടർന്ന് 3.30 നകം അന്നു തന്നെ ചെയ്യാവുന്ന ക്രമീകരണങ്ങൾ എല്ലാവരും ചേർന്ന് ഏർപ്പെടുത്തിയശേഷം 4 മണിയോടെ ആദ്യത്തെ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ച് രസീത് നൽകിക്കൊണ്ട് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം ഔദ്യോഗികമായി ആരംഭിക്കണം.
- ശില്പശാലയിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിന് പരമാവധി 3 റിസോഴ്സ് ടീമിംഗങ്ങളുടെ യാത്രപ്പടി കില വഹിക്കുന്നതാണ്.
- ശില്പശാല ചെലവ് അതത് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾ വഹിക്കേണ്ടതാണ്

ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്തല ശില്പശാല - മുന്നൊരുക്കം

- ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്തല ശില്പശാലാ തീയതി റിസോഴ്സ് ടീമിന്റെ സഹായത്തോടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിന്റെ പ്രസിഡണ്ട്, സെക്രട്ടറി എന്നിവരുമായി ആലോചിച്ച് തീരുമാനിക്കണം.
- ഓരോ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്തല ശില്പശാലയുടേയും ഉത്തരവാദിത്വം ഓരോ റിസോഴ്സ് ടീം ഏറ്റെടുക്കേണ്ടതാണ്.
- പഞ്ചായത്ത്തല ശില്പശാലയിൽ പഞ്ചായത്തിലെ മുഴുവൻ ജനപ്രതിനിധികളും, പഞ്ചായത്താഫീസിലെ ജീവനക്കാരും പങ്കെടുപ്പിക്കണം.
- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം പരിചയപ്പെടുത്തേണ്ടതിനാൽ മറ്റു സ്ഥാപനമേധാവികളെയും, പഞ്ചായത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ടു പ്രവർത്തിക്കുന്ന സന്നദ്ധ പ്രവർത്തകരെയും കൂടി ശില്പശാലയിൽ പങ്കെടുപ്പിക്കണം.
- ശില്പശാലാ പങ്കാളികൾക്ക് അതത് ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് സെക്രട്ടറിമാർ രേഖാമൂലം ക്ഷണക്കത്ത്/നിർദ്ദേശം നൽകേണ്ടതാണ്.
- ശില്പശാല മുഴുവൻ ദിവസ പരിപാടിയായാണ് നടത്തേണ്ടത്. ആയതിനാൽ "ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം ആരംഭിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച ശില്പശാല നടക്കുന്നതിനാൽ ദൈനംദിന പ്രവർത്തനങ്ങൾ തീയതിൽ സാധാരണപോലെ ഉണ്ടാകുന്നതല്ല" എന്ന് മുൻകൂട്ടി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകണം.
- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ആരംഭിക്കുന്നതടക്കമുള്ള ഔദ്യോഗികമായ ചില തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കേണ്ടതിനാൽ ശില്പശാല തീയതിയിൽ ഉച്ചക്ക് 2 മണിക്ക് 'ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തൽ' എന്ന അജണ്ട വെച്ചുകൊണ്ട് പഞ്ചായത്തിന്റെ പ്രത്യേക യോഗം വിളിക്കാൻ മുൻകൂട്ടി ഏർപ്പാട് ചെയ്യേണ്ടതാണ്. മാതൃകാ അജണ്ടാക്കുറിപ്പ് ആനുബന്ധം 11 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.
- ഇതിനാവശ്യമായ രജിസ്റ്ററുകളും മറ്റും ശില്പശാലാ തീയതിക്കു മുമ്പായിതന്നെ ഏർപ്പാടാക്കേണ്ടതാണ്.

പ്രവർത്തനം 5 : മോണിറ്ററിംഗ്

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം ശാസ്ത്രീയമായി നടത്തിക്കൊണ്ടുപോകുക എന്നത്, അത് ആരംഭിക്കുന്നത് പോലെയോ അതിനേക്കാളുമോ പ്രധാനമാണ്.

- ശില്പശാലാ തീയതിയിലാരംഭിച്ച ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം അതിന്റെ ആശയ/നടപടി പ്രകാരം തന്നെ നടക്കുന്നുവെന്നുറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും ട്രബിൾ ഷൂട്ടിംഗ് നടത്തുന്നതിനും റിസോഴ്സ് ടീം തികഞ്ഞ ശ്രദ്ധ പുലർത്തിക്കൊണ്ട് മോണിറ്ററിംഗ്-പിന്തുണാ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തേണ്ടതാണ്.
- ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം എന്ന പേരിൽ അതിനു വിരുദ്ധമായ രീതിയിലുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടക്കുന്നില്ല എന്ന് നിർബന്ധമായും ഉറപ്പു വരുത്തേണ്ടതാണ്.
- ഇതിന് പഞ്ചായത്ത് ഡപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടറുടെ നേതൃത്വത്തിലുള്ള നിരന്തരമായ വകുപ്പുതല മോണിറ്ററിംഗ് തുടർച്ചയായി നടത്തേണ്ടതാണ്.
- മോണിറ്ററിങ്ങിന്റേയും തുടർ അവസ്ഥാ വിശകലനത്തിന്റേയും ഭാഗമായി റിസോഴ്സ് പേഴ്സൺ നടത്തേണ്ടിവരുന്ന ഒരു യാത്രക്കു കൂടിയുള്ള അലവൻസ് കില വഹിക്കുന്നതാണ്.

പ്രവർത്തനം 6 : പഞ്ചായത്ത്തല പ്രഖ്യാപനം

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചുകഴിഞ്ഞ് ഒരാഴ്ചക്കുശേഷം (കൃത്യമായി പ്രവർത്തിച്ചുതുടങ്ങി എന്നുറപ്പുവരുത്തിയശേഷം) പഞ്ചായത്ത്തല പ്രഖ്യാപനവും, പൊതുജന വിദ്യാഭ്യാസത്തിനായുള്ള ഒരു സെമിനാറും പഞ്ചായത്തിന്റെ ആഭിമുഖ്യത്തിൽ നടത്തേണ്ടതാണ്.

- ഇതിൽ എം.എൽ.എ., മറ്റു ജനപ്രതിനിധികൾ, വകുപ്പുതല മേധാവികൾ, രാഷ്ട്രീയ പാർട്ടി പ്രതിനിധികൾ, സന്നദ്ധ-സാമൂഹ്യ പ്രവർത്തകർ എന്നിവരെ പങ്കെടുപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- പഞ്ചായത്ത്തല പ്രഖ്യാപനത്തിന്റെ ചെലവുകൾ അതത് പഞ്ചായത്ത് വഹിക്കേണ്ടതാണ്.

പ്രവർത്തനം 7 : ജില്ലാതല പ്രഖ്യാപനം

ഒരു ജില്ലയിലെ എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം യാഥാർത്ഥ്യമായികഴിഞ്ഞാൽ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് അസോസിയേഷന്റേയും പഞ്ചായത്ത് വകുപ്പിന്റേയും നേതൃത്വത്തിൽ ജില്ലാതല പ്രഖ്യാപനം നടത്തേണ്ടതാണ്.

പ്രവർത്തനം 8 : സംസ്ഥാനതല പ്രഖ്യാപനം

എല്ലാ ജില്ലകളിലും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം സാധ്യമാക്കി ജില്ലാതല പ്രഖ്യാപനങ്ങൾ പൂർത്തിയായാൽ തദ്ദേശഭരണ വകുപ്പിന്റേയും കിലയുടേയും ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് അസോസിയേഷന്റേയും ആഭിമുഖ്യത്തിൽ സംസ്ഥാനതല പ്രഖ്യാപനം സംഘടിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

പ്രവർത്തനം 9 : ഡോക്യുമെന്റേഷൻ

ഓരോ പഞ്ചായത്തിലും, ജില്ലകളിലും നടക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങൾ വസ്തുതകൾ രേഖപ്പെടുത്തിയും, ഫോട്ടോകൾ എടുത്തുവെച്ചും വിവരങ്ങൾ നിശ്ചിത മാതൃകയിൽ എഴുതിയും അതാത് സമയം ഡോക്യുമെന്റ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

- ഇതിന്റെ ചുമതല പഞ്ചായത്ത് ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടറുടെ നേതൃത്വത്തിൽ ബന്ധപ്പെട്ട റിസോഴ്സ് ടീമംഗങ്ങൾക്കാണ്.
- ഓരോ പ്രവർത്തനത്തിന്റേയും ഭാഗമായുള്ള നേട്ടങ്ങൾ, നേരിടുന്ന പ്രതിസന്ധികൾ, വേണ്ടി വരുന്ന ഇടപെടലുകൾ, പരിഹരിച്ച രീതികൾ, പങ്കാളിത്തത്തിന്റെ കണക്കുകൾ, ജനങ്ങളുടെയും ജനപ്രതിനിധികളുടെയും ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെയും പ്രതികരണങ്ങൾ, തുടർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുത്തി വേണം ഇതു തയ്യാറാക്കാൻ.
- മാതൃകാ ഫോർമാറ്റ് അനുബന്ധം 11 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.
- ഓരോ ഘട്ടത്തിലും ഈ ഡോക്യുമെന്റ് വിവിധ വിവരങ്ങൾ, പട്ടികകൾ, ഫോട്ടോകൾ പ്രതികരണങ്ങൾ, വിശകലനങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുത്തി കിലയുമായി കൺസൾട്ട് ചെയ്ത് എഴുതി തയ്യാറാക്കേണ്ടതാണ്.
- ഓരോ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിനോടും ഇപ്രകാരമൊരു റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കി പ്രസിദ്ധീകരിക്കാനാവാശ്യമായ സഹായവും നിർദ്ദേശവും നൽകേണ്ടതാണ്.

അനുബന്ധങ്ങൾ:

1. റിസോഴ്സ് ടീം ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ
2. ജില്ലാതല ശില്പശാല, കാര്യപരിപാടി
3. ജില്ലാതല ശില്പശാല ബാനർ - ഉള്ളടക്കം
4. ജില്ലാതല ശില്പശാല രജിസ്ട്രേഷൻ ഫോർമാറ്റ്
5. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് സംബന്ധിച്ച കുറിപ്പ്
6. ജില്ലാതല ശില്പശാല ഗ്രൂപ്പ് ചർച്ച ഫോർമാറ്റ്
7. പ്രഖ്യാപനം - മാതൃക
8. ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്തല ശില്പശാല കാര്യപരിപാടി
9. ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്തല ശില്പശാല ഗ്രൂപ്പ് ചർച്ച ഫോർമാറ്റ്
10. ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്തല വിവരശേഖരണ ഫോർമാറ്റ്
11. അജണ്ട കുറിപ്പ്/കരട് തീരുമാനം
12. ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ഫോർമാറ്റ്

കില
25.04.2009