പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് 2021



ദേവികുളം ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത്

പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് 2021

ജനങ്ങളിലൂടെ സുരാജിലേക്ക്

പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് 2021



"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

പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് 2021

ഉള്ളടക്കം

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

പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് 2021

ദേവികുളം ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത്

ജനങ്ങളിലൂടെ സ്വരാജിലേക്ക്

സേവന പ്രധാനസംവിധാനം ഗുണമേന്മയുള്ളതാക്കി മാറ്റി ജനസംതൃപ്തി ഉറപ്പ് വരുത്തുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് നടപ്പാക്കി ഐ.എസ്.ഒ. 9001:2015 സർട്ടിഫിക്കേഷൻ കരസ്ഥമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികളുമായി ദേവികുളം ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത് മുന്നോട്ട് പോകുന്നു. ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും നിയതമായ സേവനങ്ങളും പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിന് ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത് മുൻഗണന നൽകുന്നു. ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതിക്ഷയും ആരായുന്നതിലേക്ക് ഒരു പൗരസമൂഹസർവ്വെ നടത്തുകയും ആയതിലൂടെ പൊതുജനങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ ക്രോഡീകരിച്ച് ഒരു പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നു. ദേവികുളം ബ്ലോക്ക് 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 വേണ്ടി,

ദേവികുളം

01.12.2021

ആനന്ദറാണിദാസ്

ബ്ലോക്ക് പ്രസിഡന്റ്

ദേവികുളം **ബ്ലോക്ക്** പഞ്ചായത്ത്: പൊതുവിവരങ്ങൾ

വില്ലേജ്		: കെ.ഡി.എച്ച്
ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത് ഡിവിഷനുകൾ		: 13
ജില്ലാ പഞ്ചായത്ത്	ഡിവിഷനുകൾ	: 3
ഗ്രാമ പഞ്ചായത്ത്	വാർഡുകൾ	: 130
വിസ്തൃതി		: 1067.55 ച.കി.മീ.
ഉൾപ്പെടുന്ന താലൂക്കുകൾ		: ദേവികുളം, ഉടുമ്പൻചോല
ജില്ലാ പഞ്ചായത്ത്		: ഇടുക്കി
ആകെ ജനസംഖ്യ		: 121577 (2011 ലെ സെൻസസ് പ്രകാരം)
പുരുഷൻമാർ		: 60543
സ്ത്രീകൾ		: 61034
പട്ടികജാതി വിഭാഗം		: 47810
പട്ടിക വർഗ്ഗ വിഭാഗം		: 3744
ജനസാന്ദ്രത		:
സാക്ഷരത		: പുരുഷൻ 54.01 %,സ്ത്രീ 45.91 %
അതിരുകൾ	വടക്ക്	: കോയമ്പത്തൂർ ജില്ല
	കിഴക്ക്	: തേനി ജില്ല
	പടിഞ്ഞാറ്	: അടിമാലി ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത്
	തെക്ക്	: നെടുങ്കണ്ടം, അടിമാലി ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്തുകൾ

പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് 2021

പഞ്ചായത്ത് ഭരണസമിതി അംഗങ്ങൾ

വാർഡ് നം.	ജനപ്രതിനിധിയുടെ പേര്	സ്ഥാനം
1	ശ്രീമതി. ആനന്ദറാണി	പ്രസിഡന്റ്
2	ശ്രീ എൻ.ആർ. ജയൻ	വൈസ് പ്രസിഡന്റ്
3	ശ്രീമതി അൽഫോൻസ	ചെയർപേഴ്സൺ, വികസനകാര്യ സ്റ്റാന്റിങ്ങ് കമ്മിറ്റി
4	ശ്രീമതി. മീന.എ.	ചെയർപേഴ്സൺ, ക്ഷേമകാര്യ സ്റ്റാന്റിങ്ങ് കമ്മിറ്റി
5	ശ്രീ. പ്രവീൺ ജോസ്	ചെയർപേഴ്സൺ,ആരോഗ്യ വിദ്യാഭ്യാസകാര്യ സ്റ്റാന്റിങ്ങ് കമ്മിറ്റി
6	ശ്രീമതി. ജിഷ ദിലീപ്	മെമ്പർ
7	ശ്രീ.ബോണി ബോസ് ജോൺ	മെമ്പർ
8	ശ്രീ.വിജയ് ചെല്ലദുരൈ	മെമ്പർ
9	സുഗന്യ.എസ്	മെമ്പർ
10	നാരായണൻ മാടസ്വാമി	മെമ്പർ
11	ജയലക്ഷ്മി.പി.	മെമ്പർ
12	ലൂയിസാമ്മ	മെമ്പർ
13	ജാക്കലിൻ മേരി	മെമ്പർ

ലോക്സഭ അംഗം : അഡ്വ.ഡീൻ കുര്യാക്കോസ്

നിയമസഭ അംഗം : ശ്രീ. എസ്.രാജ

ജില്ലാ പഞ്ചായത്ത് പ്രതിനിധികൾ : ശ്രീ.സി.രാജേന്ദ്രൻ

അഡ്വ. ഭവ്യ

ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസ് ജീവനക്കാർ

ബി ഡിഒ/സെക്രട്ടറി : ശ്രീ. ടോമി ജോസഫ്

ജോ.ബിഡിഒ(ഇജി എസ്) : ശ്രീ.അനിൽകുമാർ.കെ.ബി.

ജോ.ബിഡിഒ(ആർ എച്ച്) : ശ്രീ.വിനോദ്.എം.ആർ.

പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് 2021

ജനറൽ എക്സ്റ്റൻഷൻ ഓഫീസർ : ശ്രീ. രെജിമോൻ.എ.പി

എക്സ്റ്റൻഷൻ ഓഫീസർ(പി & എം : ശ്രീ.ജയചന്ദ്രൻ.ജി.

എക്സ്റ്റൻഷൻ ഓഫീസർ(വനിതാ ക്ഷേമം) : ശ്രീ. വാവാക്കുട്ടൻ.കെ.എസ്.

ഹെഡ് ക്ലർക്ക് : ശ്രീമതി ആനിസ്.പി.ജെ

ഹെഡ് അക്കൗണ്ടന്റ് : ശ്രീ.രജ്ഞിഷ്.എം

സീനിയർ ക്ലർക്ക് : ശ്രീമതി അഞ്ജു.ജി.പി.

ക്ലർക്കുമാർ : ശ്രീ. സിജോ ജോൺ

: ശ്രീമതി ദീപ എം.എസ്.

സീനിയർ ഗ്രേഡ് ടൈപ്പിസ്റ്റ് : ശ്രീമതി സുജാത.എ.പി.

വില്ലേജ് എക്സ്റ്റെൻഷൻ ഓഫീസർമാർ ഗ്രേഡ്-I : ശ്രീ.രാജേഷ്.കെ
ശ്രീ.ശശീന്ദ്രൻ.കെ.എൻ.
ശ്രീ. ഫൈസൽ.പി.വി.
ശ്രീ. ജിതിൻ.കെ.മങ്ങാട്ട്
ശ്രീ. ശിവൻ.കെ.കെ

വില്ലേജ് എക്സ്റ്റെൻഷൻ ഓഫീസർമാർ ഗ്രേഡ്- II : ശ്രീ.ജിജോ ജോയി
ശ്രീ.റിക്സൺ ജോർജ്ജ്
ശ്രീമതി. രമ്യ.എ.സുകുമാരൻ
ശ്രീ.ജിൻസ്.കെ.ജി
ശ്രീ.അബിൻരാജ്.കെ.കെ

ഓഫീസ് അറ്റന്റന്റുമാർ : ശ്രീ. രതീഷ്കുമാർ.വി.എസ്.
ശ്രീ.അഹമ്മദ് ഫായിസ് എ.വി.

പാർട്ട് ടൈം സ്വീപ്പർ : ശ്രീമതി ഷീല.എ.എൻ.

കാഷ്വൽ സ്വീപ്പർ : തങ്കരാജ്.കെ

എം.ജി.എൻ.ആർ.ഇ.ജി.എസ്

അക്രഡിറ്റഡ് എഞ്ചിനീയർ : ശ്രീ. ശക്തികുമാർ.

അക്കൗണ്ടൻറ്-കം-ഡാറ്റാ എൻട്രി ഓപ്പറേറ്റർ : ശ്രീമതി സരോജാദേവി.എം

അക്കൗണ്ടൻറ്-കം-ഡാറ്റാ എൻട്രി ഓപ്പറേറ്റർ : ശ്രീമതി .ആൻസി.പി.ആന്റോ

നിർവ്വഹണ ഉദ്യോഗസ്ഥർ

അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടിവ് എഞ്ചിനീയർ : ശ്രീ. എൻ.എ.വിനയദാസ്

അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ : ശ്രീമതി അനീഷ.എ.വൈ.

കൃഷി അസിസ്റ്റന്റ് ഡയറക്ടർ : ശ്രീ. മുരുകൻ.കെ.

മെഡിക്കൽ ഓഫീസർ-സി.എച്ച്.സി-ദേവികുളം : ഡോ.അശ്വതി വിശൻ.

മെഡിക്കൽ ഓഫിസർ, സി.എച്ച്.സി-മറയൂർ : ഡോ.പീറ്റർ കിണറ്റിങ്കൽ

ഡയറി എക്സ്റ്റൻഷൻ ഓഫീസർ : ശ്രീമതി. റിനുതോമസ്

സി.ഡി.പി ഒ , ദേവികുളം : ശ്രീമതി. സുധർമണിയമ്മ.എൽ.

സി.ഡി.പി ഒ, മൂന്നാർ (അഡീഷണൽ) : ശ്രീമതി. തുളസി.പി.എൻ.

ഇൻഡസ്ട്രിയൽ എക്സ്റ്റൻഷൻ ഓഫിസർ : ശ്രീ. വിജീഷ്.എൻ.വി.

പട്ടിക ജാതി എക്സ്റ്റൻഷൻ ഓഫീസർ : ശ്രീ. ബാബു.പി.ബി.

പട്ടിക വർഗ്ഗ എക്സ്റ്റൻഷൻ ഓഫീസർ, മൂന്നാർ : ശ്രീ. പ്രദീപ്.എൽ.പി.

പട്ടിക വർഗ്ഗ എക്സ്റ്റൻഷൻ ഓഫീസർ, മറയൂർ : ശ്രീ. സുരേഷ്കുമാർ.വി.

പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട്

പശ്ചാത്തലം

പഞ്ചായത്തീരാജിലൂടെ സ്വരാജും (സ്വയംഭരണം - Self Governance) സുരാജും (സദ്ഭരണം - Good Governance) ആണ് ഗാന്ധിജി വിഭാവന ചെയ്തിരുന്നത്. അധികാരവികേന്ദ്രീകരണം സാർത്ഥകമാക്കാൻ നിർദ്ദേശങ്ങൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി 1996 ൽ സംസ്ഥാന സർക്കാർ നിയോഗിച്ച ഡോ.സത്യബ്രതസെന്നിന്റെ നേതൃത്വത്തിലുള്ള കമ്മിറ്റി നിർദ്ദേശങ്ങൾ സദ്ഭരണ സവിശേഷതകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതാണ്. സെൻ കമ്മിറ്റിയുടെ ശുപാർശ പ്രകാരം 1996 ൽ കേരള പഞ്ചായത്തീരാജ് നിയമത്തിലും കേരള മുനിസിപ്പാലിറ്റി നിയമത്തിലും വരുത്തിയ ഭേദഗതികൾ സദ്ഭരണതത്വങ്ങളായ പങ്കാളിത്തം, നിയമവാഴ്ച, സുതാര്യത, പ്രതികരണാത്മകത, സമവായം, തുല്യത, കാര്യക്ഷമത, പ്രതിബദ്ധത എന്നിവയിലധിഷ്ഠിതവുമാണ്. കൂടുതൽ അധികാരങ്ങൾ കൈമാറിക്കൊണ്ട് ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്തുകളെ പ്രാദേശികസ്വയംഭരണസ്ഥാപനങ്ങളായി 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 പൗരൻമാർക്ക് സേവനം നൽകേണ്ടത് തുല്യത, ഉൾക്കൊള്ളൽ, യുക്തിഭദ്രത, ഫലപ്രദം, സുതര്യത, 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 നിഷ്കർഷിക്കുകയുണ്ടായി. സദ്ഭരണത്തിന്റെ നിരവധി മാതൃകകൾ തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നടന്നിട്ടുമുണ്ട്.

പതിമൂന്നാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി

കേന്ദ്ര സർക്കാരിന്റെയും സംസ്ഥാന സർക്കാരിന്റെയും പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖകളിൽ സേവന ഗുണനിലവാര വർദ്ധനവിനാണ് മുൻതൂക്കം കൊടുക്കുന്നത്. പ്ലാനിംഗ് കമ്മീഷന്റെ പന്ത്രണ്ടാം പഞ്ചവത്സര പദ്ധതി ആസൂത്രണ മാർഗ്ഗരേഖയിൽ സേവനപ്രദാനത്തിൽ ൽ ഗുണനിലവാര വർദ്ധനവിനും സദ്ഭരണത്തിനും ടോട്ടൽ ക്വാളിറ്റി മാനേജ്മെന്റ് ഒരു ഉപാധിയായി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്കുള്ള പന്ത്രണ്ടാം 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 രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട് 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 ഉണ്ടാകണം. 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 മുദ്രാവാക്യം. ജനതയുടെ ആവശ്യത്തിനനുസരിച്ച് സേവനം നൽകുന്നതിന് സ്വീകരിക്കേണ്ട നടപടികൾ പരിശോധിച്ച് പ്രായോഗിക പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആവിഷ്കരിക്കുന്ന രീതിശാസ്ത്രമാണ് TQM. TQM അനുവർത്തിക്കുന്നതിലൂടെ ഗുണമേന്മയുള്ള പ്രവർത്തന സംവിധാനവും, സദ്ഭരണവും സാധ്യമാകും. വാണിജ്യ-വ്യാപാര-പൊതുമേഖലാ രംഗങ്ങളിൽ പ്രവർത്തന ഗുണമേന്മയ്ക്കായി അനുവർത്തിച്ചിരുന്ന (TQM) പഞ്ചായത്തുകളിലും സാധ്യമെന്ന് കോഴിക്കോട് ജില്ലയിലെ ചെറുവണ്ണൂർ-നല്ലളം 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 രേണസമിതി അധികാരത്തിൽ വന്നാൽ പഞ്ചയാത്തിൽ നിന്ന് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുടെ പൗരവകാശരേഖ തയ്യാറാക്കി ആറുമാസത്തിനകം പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ഈ പൗരവകാശരേഖയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി സേവനങ്ങൾ നൽകാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ഉദ്യോഗസ്ഥരിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ് കേരള പഞ്ചായത്ത് രാജ് നിയമത്തിലെ 272 എ (1) (2) എന്നിവ ഇതു സംബന്ധിച് വിശദാശംങ്ങൾ പ്രതിപാതിക്കുന്നു ലഭിക്കുന്ന സേവനം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിലോ അല്ലെങ്കിൽ നിയമപ്രകാരമുള്ള സമയത്തിനകം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ കേരള പഞ്ചായത്ത് രാജ് ആക്ടിലെ 276 പ്രകാരം അപ്പീൽ സംവിധാനങ്ങളും നിലവിലുള്ളതാണ് ഏറെ കുറെ ഈ ലക്ഷ്യത്തോട് കൂടിതന്നെയാണ് 2012 ലെ സേവനവകാശ നിയമവും പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ളത് 2012 ലെ സേവനവകാശ നിയമപ്രകാരം നൽകേണ്ട സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചും സേവനം നൽകേണ്ട തിയ്യതി, യഥാസമയം സേവനം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അതിന് അപ്പീൽ നൽകാനുള്ള അധികാര സ്ഥാപനം പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ വിജ്ഞപനം ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ ഏതൊരു പരാതി

കേൾക്കുന്നതിനും, തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നതിനും തദ്ദേശസ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി ബഹു. ഹൈക്കോടതി ജഡ്ജിയുടെ പദവിക്ക് തുല്യമായ പദവിയോട് കൂടി ഒംബുഡ്സ്മാൻ സംവിധാനവും നിലവിലുണ്ട്.

പൗരസർവ്വേ ലക്ഷ്യങ്ങൾ

സേവനാവകാശനിയമത്തിന്റെ സാഹചര്യത്തിലും പഞ്ചായത്തിന്റെ സവിശേഷതകൊണ്ടും ജനഹിതം അറിഞ്ഞ് പ്രവർത്തക്കേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണ്. ഈ അവസരത്തിൽ TQM ന്റെ ഏറ്റവും പ്രധാന തത്വമായ ജനകേന്ദ്രീകൃതത്തിന്റെ ഭാഗമായി ജനാഭിലാഷം അറിയുന്നതിനായി പുവടെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിന്റ ഒരു പൗരസർവ്വേ നടത്താൻ പഞ്ചായത്ത് തീരുമാനിച്ചു..

- സേവന പ്രദാന സംവിധാനത്തെ കുറിച്ച് ജനങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷകളും അഭിലാഷങ്ങളും കണ്ടെത്തുക.
- നിലവിലുള്ള സേവന പ്രദാന സംവിധാനത്തിലെ ജനങ്ങളുടെ സംതൃപ്തിയുടെ നിലവാരം തിട്ടപ്പെടുത്തുക
- നിലവിലുള്ള സേവന പ്രദാന സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്തുവാനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ സമർപ്പിക്കുക.

പൗരസർവ്വേ: രീതിശാസ്ത്രം

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

പ്രാഥമിക സ്രോതസ്സ്: ചോദ്യാവലി (അനുബന്ധം I)

ദ്വിതീയ സ്രോതസ്സ് : വികസന രേഖ
പദ്ധതി രേഖ
പൗരാവകാശ രേഖ
കില പ്രസിദ്ധീകരണങ്ങൾ

സാംപ്ലിംഗ് രീതി

- എല്ലാ ബ്ലോക്ക് ഡിവിഷനുകളിലെയും ജനങ്ങളുടെ പ്രാതിനിധ്യം ഉറപ്പുവരുത്തുവാനായി ഓരോ ഡിവിഷനിൽ നിന്നും എല്ലാ വിഭാഗം ജനങ്ങളേയും ഉൾപ്പെടുത്തി 50 എണ്ണം വീതം സാംപ്ലിംഗ് രീതിയിൽ വിവര ശേഖരണം നടത്തി.

വിവരശേഖരണ രീതി

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

സർവ്വേയിൽ പങ്കെടുത്തവരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ

സ്ത്രീ/പുരുഷൻ	എണ്ണം
സ്ത്രീകൾ	
പുരുഷൻമാർ	
ആകെ	

പൗരസർവ്വേ: പ്രധാന നിരീക്ഷണങ്ങളും കത്തെണ്ടത്തലുകളും

1.ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് കൗണ്ടർ

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് കൗണ്ടർ		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	10	20%
ശരാശരി	21	40%
മോശം	21	40%
ആകെ	52	100%

20 ശതമാനം ആളുകൾ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് കൗണ്ടർ മെച്ചപ്പെട്ടതാണെന്ന് രേഖപ്പെടുത്തി. 40 ശതമാനം ആളുകൾ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് കൗണ്ടർ മോശമാണെന്ന് രേഖപ്പെടുത്തി.

2. പൗര കേന്ദ്രീകൃത സേവന നിദാനം

പൗര കേന്ദ്രീകൃത സേവന നിദാനം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	16	30
ശരാശരി	34	66
മോശം	2	4
ആകെ	52	100

30 ശതമാനം ആളുകൾ പൗര കേന്ദ്രീകൃത സേവന നിദാനം മെച്ചപ്പെട്ടതാണെന്ന് രേഖപ്പെടുത്തി. 4 ശതമാനം ആളുകൾ പൗര കേന്ദ്രീകൃത സേവന നിദാനം മോശമാണെന്ന് രേഖപ്പെടുത്തി.

3. കൃത്യ സമയത്ത് സേവനം

കൃത്യ സമയത്ത് സേവനം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	43	83
ശരാശരി	9	17
മോശം	0	0
ആകെ	52	100

83 ശതമാനം ആളുകൾ കൃത്യ സമയത്ത് സേവനം ലഭ്യമാണെന്നും 17 ശതമാനം ആളുകൾ കൃത്യ സമയത്ത് സേവനം ശരാശരിയെന്നും രേഖപ്പെടുത്തി.

4. ആഫീസ് കൃത്യനിഷ്ഠ

ആഫീസ് കൃത്യനിഷ്ഠ		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	42	81
ശരാശരി	9	17
മോശം	1	2
ആകെ	52	100

81 ശതമാനം ആളുകൾ ആഫീസ് കൃത്യനിഷ്ഠ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 17 ശതമാനം ആളുകൾ ശരാശരിയെന്നും, 2 ശതമാനം ആളുകൾ മോശമെന്നും രേഖപ്പെടുത്തി.

5.യോഗ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിലുള്ള കൃത്യനിഷ്ഠ

യോഗ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിലുള്ള കൃത്യനിഷ്ഠ		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	21	40
ശരാശരി	28	54
മോശം	3	6
ആകെ	52	100

യോഗ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിലുള്ള കൃത്യനിഷ്ഠ സംബന്ധിച്ച് 40 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 54 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും 6 ശതമാനം പേരും മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

6.ജീവനക്കാരിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളും പിന്തുണയും

ജീവനക്കാരിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളും പിന്തുണയും		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	39	75
ശരാശരി	12	23
മോശം	1	2
ആകെ	52	100

ജീവനക്കാരിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളും പിന്തുണയും സംബന്ധിച്ച് 52 പേർ സമർപ്പിച്ച പൗരസർവ്വെയിൽ 75 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 23 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും 2 ശതമാനം മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

7.പ്രതിബദ്ധതയോടെയുള്ള ആഫീസ് ശൂചിത്വം

.പ്രതിബദ്ധതയോടെയുള്ള ആഫീസ് ശൂചിത്വം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	37	71
ശരാശരി	15	29
മോശം	0	0
ആകെ	52	100

ആഫീസ് ശൂചിത്വം സംബന്ധിച്ച് പൗരസർവ്വെയിൽ അഭിപ്രായപ്പെട്ട 71 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 29 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു .

9. ഹരിത പെരുമാറ്റച്ചട്ട പാലനം

ഹരിത പെരുമാറ്റച്ചട്ട പാലനം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	26	50
ശരാശരി	25	48
മോശം	1	2
ആകെ	52	100

ഭേരിമുക്ക് ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിലെ ഹരിത പെരുമാറ്റച്ചട്ട പാലനം സംബന്ധിച്ച് 52 പേർ അഭിപ്രായപ്പെട്ടതിൽ 50 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 48 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും 2 ശതമാനം മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

10. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഇരിക്കുവാനും എഴുതുവാനുമുള്ള സൗകര്യം

പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഇരിക്കുവാനും എഴുതുവാനുമുള്ള സൗകര്യം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	28	54
ശരാശരി	24	46
മോശം	0	0
ആകെ	52	100

പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഇരിക്കുവാനും എഴുതുവാനുമുള്ള സൗകര്യത്തെ കുറിച്ച് 52 പേർ പൗര സർവ്വെയിൽ അഭിപ്രായപ്പെട്ടതിൽ 54 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 46 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും രേഖപ്പെടുത്തി .

10. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് കുടിവെള്ളം

പൊതുജനങ്ങൾക്ക് കുടിവെള്ളം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	49	94
ശരാശരി	3	6
മോശം	0	0
ആകെ	52	100

ദേവികുളം ബ്ലോക്ക് ഓഫീസിലെ കുടിവെള്ള ലഭ്യതയെക്കുറിച്ച് പൗരസർവ്വേയിൽ 94 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 6 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും രേഖപ്പെടുത്തി.

11. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ടോയ്‌ലറ്റ് സൗകര്യം

ടോയ്‌ലറ്റ് സൗകര്യം		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	42	81
ശരാശരി	10	19
മോശം	0	0
ആകെ	52	100

ദേവികുളം ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്തിലെ പൊതുജനങ്ങൾക്കുള്ള ടോയ്‌ലറ്റ് സൗകര്യത്തെക്കുറിച്ച 81 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 19 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും രേഖപ്പെടുത്തി.

12. പൊതുജനങ്ങൾക്കുള്ള അപേക്ഷാഫോറങ്ങളുടെയും സ്റ്റേഷനറികളുടെയും ലഭ്യത

പൊതുജനങ്ങൾക്കുള്ള അപേക്ഷാഫോറങ്ങളുടെയും സ്റ്റേഷനറികളുടെയും ലഭ്യത		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	22	42
ശരാശരി	18	35
മോശം	12	23
ആകെ	52	100

ദേവികുളം ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്തിൽ പൊതുജനങ്ങൾക്കുള്ള അപേക്ഷാഫോറങ്ങളുടെയും സ്റ്റേഷനറികളുടെയും ലഭ്യതയെകുറിച്ച് 42 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 35 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും 23 ശതമാനം മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

13. പരാതിപ്പെട്ടി

പരാതിപ്പെട്ടി		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	4	8
ശരാശരി	14	27
മോശം	34	65
ആകെ	52	100

പൗരസർവ്വേ റിപ്പോർട്ട് 2021

പദ്ധതിപ്പിടി സംബന്ധിച്ച് പൗര സർവ്വെയിൽ പങ്കെടുത്തവരിൽ 8 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 27 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും 65 ശതമാനം പേർ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

പ്രാഥമികാരോഗ്യ കിറ്റ്

പ്രാഥമികാരോഗ്യ കിറ്റ്		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	3	6
ശരാശരി	18	34
മോശം	34	65
ആകെ	52	100

പ്രാഥമികാരോഗ്യ കിറ്റ് സംബന്ധിച്ച് പൗര സർവ്വെയിൽ പങ്കെടുത്തവരിൽ 6 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 29 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും 65 ശതമാനം പേർ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

ഹരിതകർമ്മ സേന പ്രവർത്തിച്ചിട്ടുള്ള രീതി

ഹരിതകർമ്മ സേന പ്രവർത്തിച്ചിട്ടുള്ള രീതി		
പ്രതികരണം	പ്രതികരിച്ചവരുടെ എണ്ണം	ശതമാനം
മെച്ചപ്പെട്ടത്	17	33
ശരാശരി	20	38
മോശം	15	29
ആകെ	52	100

പദ്ധതിയിൽ ഹരിതകർമ്മ സേന പ്രവർത്തിച്ചിട്ടുള്ള രീതി സംബന്ധിച്ച് 33 ശതമാനം പേർ മെച്ചപ്പെട്ടതെന്നും 38 ശതമാനം പേർ ശരാശരിയെന്നും 29 ശതമാനം പേർ മോശമെന്നും അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

സേവനപ്രദാന സംവിധാനം മെച്ചപ്പെടുത്താനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ

ജനങ്ങളുടെ പൊതുനിർദ്ദേശങ്ങൾ

1) എല്ലാത്തരം അപേക്ഷ ഫോറങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി സ്വീകരിക്കണം
2) അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കണം
3) ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്തുക
4) ജീവനക്കാരുടെ സൗഹൃദപരമായ പെരുമാറ്റമുണ്ടാകണം
5) ഇരിപ്പിട സൗകര്യം മെച്ചപ്പെടുത്തണം
6) പദ്ധതിപ്പട്ടി എല്ലാവർക്കും കാണത്തക്കവിധത്തിൽ സ്ഥാപിക്കണം
7) ഫീഡിംഗ് റൂം സൗകര്യം മെച്ചപ്പെടുത്തുക
8) ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക്കിന്റെ സഹായം ഉറപ്പാക്കുക

ഛ) ഗ്രാമീണ ഓഫീസിൽ നിന്നും കൃത്യമായ വിവരം ലഭ്യമാക്കണം
ഝ) പ്ലാസ്റ്റിക് മാലിന്യങ്ങൾ നീക്കുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശിക്കുക നടപടി സ്വീകരിക്കുക
ഞ) വികസന സെമിനാറിന് ആസൂത്രണ സമിതി അംഗങ്ങളുടേയും വർക്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പ് അംഗങ്ങളുടേയും കാര്യക്ഷമത ഉറപ്പാക്കുക

പൗരസർവ്വേ ഫോറങ്ങളുടെ വിശകലനത്തിൽ ലഭിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ

1.പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഇരിക്കാനും എഴുതുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഏർപ്പെടുത്തണം
2) സമയബന്ധിതമായി സേവനങ്ങൾ ചെയ്യാനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കണം
3) ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തുക
4) അപേക്ഷയോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി സ്വീകരിക്കണം.
5) ഫീഡിംഗ് റൂം സൗകര്യം ഏർപ്പെടുത്തുക
6) അപേക്ഷകന് ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് സംവിധാനം നടപ്പാക്കണം
7) സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം കുറക്കണം
8) ജനസൗഹൃദ സ്റ്റോക്ക് പഞ്ചായത്ത് തലത്തിലേക്ക് ഉയർത്തുന്നതിനുള്ള നടപടി സ്വീകരിക്കണം
9) പൊതുജനത്തിന് ആവശ്യമായ ടോയ്ലറ്റ് സംവിധാനം നടപ്പാക്കുക
10)കുടുംബശ്രീയും സിവിൽ സർവീസും ജനങ്ങളോട് കൂടുതൽ അടുത്ത് ഇടപെടണം

ഉപസംഹാരം

മാട്ടൽ കേന്ദ്രീകൃത മാതൃകയിലെന്നിന്റെ 8 തന്ത്രങ്ങളിൽ ഏറ്റവും പ്രധാന തന്ത്രങ്ങളിലൊന്നായ "ജനകേന്ദ്രീകൃതം" എന്ന തത്വത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, ജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങളും പ്രതീക്ഷകളും ആരായുന്നതിലേക്ക് ഒരു പൗരസമൂഹസർവ്വേ നടത്തി. ഇതിലൂടെ വികസന-സേവനപ്രവർത്തനങ്ങൾ കാര്യക്ഷമവും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിനുള്ള പൊതുജനങ്ങളുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിഞ്ഞു. നിലവിലെ വ്യവസ്ഥകളിൽ നിന്നുകൊണ്ട് സേവനപ്രദാന സംവിധാനത്തിൽ ഗുണപരമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നതിനും വികസനപ്രവർത്തനങ്ങൾ രൂപകല്പന ചെയ്യുന്നതിനും, തദാര സർവ്വേയും രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനും സാധിക്കുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.

.....