- 41

കേരള സർക്കാർ

സംഗ്രഹം

വിവര സാങ്കേതിക വിദ്യ വകുപ്പ് - ഇ-ഡിസ്ട്രിക്റ്റ് പദ്ധതി - അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ട നടപടി ക്രമങ്ങൾ അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

വിവര സാങ്കേതിക വിദ്യ (ബി) വകുപ്പ്

സ.ഉ.(സാധാ). നം. 160/2012/വിസവ. തീയതി, തിരുവനന്തപുരം, 14.06.2012

പരാമർശം : 1. 04.08.2010ലെ ജി.ഒ(പി). നം. 24/10/വിസവ.

2. കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഐ.ടി. മിഷൻ ഡയറക്ടറുടെ 12.04.2011ലെ KSITM/ e-Dist/2010/7961 നമ്പർ കത്ത്.

ഉത്തരവ്

കേന്ദ്ര സർക്കാരിന്റെ സഹായത്തോടെ കേരളത്തിൽ കണ്ണൂർ, പാലക്കാട് ജില്ലകളിൽ ഇ-ഡിസ്ട്രിക്റ്റ് പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കി വരുന്നു. കൂടാതെ മറ്റു ജില്ലകളിൽ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കുവാനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരികയാണ്. സംസ്ഥാന ഐ.ടി. പോളിസി നടപ്പാക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി നാഷണൽ ഇൻഫോർമാറ്റിക്സ് സെന്റർ (NIC) ഇ-ഡിസ്ട്രിക്റ്റ് ആപ്ലിക്കേഷൻ വികസിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇ-ഡിസ്ട്രിക്റ്റ് മുഖാന്തിരം പൗര കേന്ദ്രീകൃതമായ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് പരാമർശം 1 പ്രകാരം കേരള ഐ.ടി (ഇലക്ട്രോണിക് ഡെലിവറി ഓഫ് സർവീസ്) റൂൾസ്, 2010, പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. നവീന സാങ്കേതിക വിദ്യ ഉപയോഗിച്ചു കൊണ്ട് ഓൺലൈനായി നടപ്പാക്കുന്ന ഇ-ഡിസ്ട്രിക്റ്റ് പദ്ധതി അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങളിലൂടെ പൊതു ജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കാനാണ് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്. ഈ പദ്ധതി നടപ്പാക്കുന്നതിന് അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ട ചുവടെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന നടപടി ക്രമങ്ങൾ അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

1. ഇ-സേവനങ്ങൾ, ഇ-ഡിസ്ട്രിക്റ്റ് പോർട്ടലിലൂടെ നൽകുന്നതിനുള്ള അടിസ്ഥാന സൗകര്യങ്ങൾ അക്ഷയ ഒരുക്കിയിരിക്കണം.
2. സർവീസ് കൗണ്ടറുകളിൽ പരിശീലനം സിദ്ധിച്ചിട്ടുള്ള വേണ്ടത്ര ഉദ്യോഗസ്ഥരെ വിന്യസിപ്പിക്കണം.
3. അക്ഷയയിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന സേവനങ്ങൾ, കൗണ്ടറുകളുടെ പ്രവർത്തന സ്വഭാവം, ഓരോ സർവ്വീസിനുമുള്ള നിർദ്ദിഷ്ട ഫീസ് എന്നിവ പ്രമുഖമായ ഒരു സ്ഥാനത്ത് പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം.
4. നിലവിലെ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കു വിധേയമായി ജനങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുന്ന സേവനങ്ങൾ നിർദ്ദിഷ്ട കൗണ്ടർ വഴി അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങൾ നിർവ്വഹിക്കേണ്ടതാണ്.
    - വിവിധ ഇ-സേവനങ്ങളുടെ അപേക്ഷാ ഫോറം പൂരിപ്പിക്കുന്നതിനും അവയെപ്പറ്റി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് പറഞ്ഞ് മനസ്സിലാക്കി കൊടുക്കുന്നതിനും വേണ്ട നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

43

- ❖ എല്ലാ കേന്ദ്രങ്ങളിലും ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട് പ്രോജക്ട് പ്രകാരമുള്ള അപേക്ഷാ ഫോറങ്ങളുടെ അവശ്യം വേണ്ട സ്റ്റോക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതും അവ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ആവശ്യാനുസരണം നൽകേണ്ടതുമാണ്.

5 ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട് പദ്ധതിയിൽ പെടുന്ന വിവിധ സർക്കാർ ഇ-സേവനങ്ങൾക്കുള്ള അപേക്ഷ അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. താഴെ പറയുന്ന കാരണങ്ങളിലല്ലാതെ ഒരപേക്ഷയും നിരസിക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല.

a) അപേക്ഷിക്കുന്ന സേവനത്തിനുള്ള ആവശ്യോപാധികൾ നിറവേറ്റപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ

b) മതിയായ ഫീസ് ഒടുക്കിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ.

6 അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങളെ സമീപിക്കുന്ന അപേക്ഷകരോട് വിവേചന പരമായ ഒരു തരത്തിലുള്ള മുൻഗണനകളും പാടില്ല.

7. ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട് പദ്ധതിയിൽ നിർവചിച്ചിട്ടുള്ള താഴെ പറയുന്ന പ്രവൃത്തികൾ അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങൾ ഏറ്റെടുക്കേണ്ടതാണ്.

- ➢ ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട് പോർട്ടലിൽ സാധുവായ യൂസർ നാമം (User name), പാസ് വേർഡ്, എന്നിവ ഉപയോഗിച്ച് ഓപ്പറേറ്റർ ലോഗിൻ ചെയ്യണം.
- ➢ ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട് സോഫ്റ്റ് വെയർ സംവിധാനത്തിൽ സംയോജിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പ് മുഖേന ഓപ്പറേറ്റർ അദ്ദേഹത്തിന്റെ പ്രാമാണികത്വം (Authentication) രേഖപ്പെടുത്തണം.
- ➢ അപേക്ഷകനോ പ്രതിനിധിയോ ഹാജരാക്കുന്ന പൂരിപ്പിച്ച അപേക്ഷകൾ കൗണ്ടറിൽ സ്വീകരിക്കണം. അപേക്ഷയിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങൾ ഓപ്പറേറ്റർ പരിശോധിക്കണം.
- ➢ അപേക്ഷാ ഫോറത്തിൽ എന്തെങ്കിലും ന്യൂനതയുണ്ടെങ്കിൽ അവ പരിഹരിച്ച് നൽകുവാൻ അപേക്ഷകനോട് ആവശ്യപ്പെടണം.
- ➢ ഓപ്പറേറ്റർ സേവനാർത്ഥനയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഡിജിറ്റൽ ഫോം ഓപ്പൺ ചെയ്ത് അപേക്ഷകൻ നൽകിയ വിവരങ്ങൾ അതിലേക്ക് രേഖപ്പെടുത്തണം.
- ➢ ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട് പോർട്ടൽ, നിലവിൽ സാധുവായ രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർ ഉള്ള അപേക്ഷകനാണെങ്കിൽ, പ്രസ്തുത രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർ ഉപയോഗിച്ച് അപേക്ഷകൻെറ വിവരങ്ങൾ സെർവ്വറിൽ നിന്ന് വീണ്ടെടുക്കുകയും അവ അപേക്ഷകൻ ഇപ്പോൾ നൽകിയ വിവരങ്ങളുമായി ഒത്തു നോക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ വ്യത്യസ്തമാണെങ്കിൽ അവ അപേക്ഷകൻെറ ശ്രദ്ധയിൽ പെടുത്തേണ്ടതും ആവശ്യം വേണ്ട മാറ്റങ്ങൾ രജിസ്ട്രേഷൻ വിവരങ്ങളിൽ വരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

- സേവനാർത്ഥനയോടൊപ്പം അതിലേയ്ക്ക് ബാധകമായ രേഖകൾ സ്കാൻ ചെയ്ത് ഒപ്പം അറ്റാച്ച് ചെയ്യേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ ഓൺലൈൻ പരിശോധന സാധ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള രേഖകൾ സ്കാൻ ചെയ്യേണ്ടതില്ല.
- അപേക്ഷ പൂരിപ്പിച്ച് പൂർത്തിയാക്കിയാൽ ഓപ്പറേറ്റർ അവയുടെ ഒരു പ്രിന്റ് എടുത്ത് അതിൽ അപേക്ഷകന്റെ ഒപ്പ് രേഖപ്പെടുത്തി വാങ്ങണം.
- അപേക്ഷകനിൽ നിന്ന് നിശ്ചിത ഫീസ് ഈടാക്കിയ ശേഷം ലഭിക്കേണ്ട സർവ്വീസിനായി അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കണം.
- സേവനാർത്ഥന തൃപ്തികരമായി സമർപ്പിക്കപ്പെട്ടാൽ അതിന്റെ കൈപ്പറ്റ് രസീത് പ്രിന്റ് എടുത്ത് നിർബന്ധമായും അപേക്ഷകന് നൽകണം.
- നിശ്ചിത സേവനങ്ങൾക്കായി അവശ്യം വേണ്ട വിവരങ്ങൾ രസീതിൽ അച്ചടിച്ചിട്ടുള്ളത് പ്രകാരം ഓപ്പറേറ്റർ അപേക്ഷകനെ ബോധ്യപ്പെടുത്തി കൊടുക്കണം.
- അപേക്ഷകൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന സേവനത്തെ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഓപ്പറേറ്റർ നൽകേണ്ടതാണ്.
- സേവന വിവരങ്ങളുടെ അച്ചടി പകർപ്പ് അപേക്ഷകൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം നിശ്ചിത ഫീസ് ഈടാക്കിയ ശേഷം നൽകാവുന്നതാണ്.
- നിശ്ചിത ഫീസ് ഒടുക്കിയിട്ടുള്ള രസീത് ഹാജരാക്കുന്ന പക്ഷം അപേക്ഷകന്റെ സേവനാർത്ഥന സംബന്ധിച്ച നടപടിയിലെ നിജസ്ഥിതി പരിശോധിച്ച് വിവരം അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- നടപടികൾ പൂർത്തിയായാൽ കൈപ്പറ്റ് രസീത് ഹാജരാക്കുന്ന മുറയ്ക്ക് ആവശ്യപ്പെട്ട സേവനത്തിന്റെ അച്ചടി പകർപ്പ് എടുത്ത് നൽകണം.

8 ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട് വെബ് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്നും അനധികൃത കടന്നു കയറ്റമോ ദുരുപയോഗമോ ഉണ്ടാകാതിരിക്കാൻ അക്ഷയ സെന്റർ ഓപ്പറേറ്റർ അവരുടെ യൂസർ നാമവും പാസ് വേർഡും രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. അനധികൃത കടന്നു കയറ്റമോ ദുരുപയോഗമോ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ ഉടൻ തന്നെ അക്ഷയ ജില്ലാ ഓഫീസുമായോ, ജില്ലാ എൻഐസി ഓഫീസുമായോ ബന്ധപ്പെടേണ്ടതാണ്. ഇത് സംബന്ധമായ അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് ഓപ്പറേറ്റർ സഹകരിക്കുകയും ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും വേണം.

9. സേവനാർത്ഥന ഫോറവും അനുബന്ധ രേഖകളും രണ്ടു പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പിന്/ആഫീസിന് നൽകുവാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്വം അക്ഷയ കേന്ദ്രത്തിന് ഉണ്ടായിരിക്കും.

10. നിശ്ചിത ഫീസിൽ കൂടുതൽ തുക അക്ഷയ ഈടാക്കാൻ പാടില്ല. ജനങ്ങളിൽ നിന്നും ഈടാക്കുന്ന തുകയ്ക്ക് കമ്പ്യൂട്ടർവൽകൃത രസീത് നൽകണം. ഏതെങ്കിലും ആവശ്യത്തിനായി ഓപ്പറേറ്റർ അധിക തുക ഈടാക്കുന്ന പക്ഷം അത്തരം സംഭവം അപ്പപ്പോൾ അക്ഷയാ ജില്ലാ ഓഫീസിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

11. അക്ഷയ കേന്ദ്രത്തിൽ ഒരു പരാതി പുസ്തകം ജനങ്ങൾ ശ്രദ്ധിക്കത്തക്ക വിധത്തിൽ പ്രമുഖമായ ഒരു സ്ഥലത്ത് സൂക്ഷിക്കേണ്ടതും ചുമതലയുള്ള സർക്കാർ അധികാരികൾ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ പരിശോധനയ്ക്ക് ഹാജരാക്കേണ്ടതുമാണ്. സേവനാർത്ഥന ഫോറവും അനുബന്ധ രേഖകളും ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുകൾക്ക്/ആഫീസുകൾക്ക് കൈമാറുന്നതു വരെ അവ അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങളിൽ ഭദ്രമായി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

12. കാലതാമസം സംബന്ധിച്ച പരാതി, നിജസ്ഥിതി അന്വേഷണം എന്നിവയുമായി സമീപിക്കുന്ന അപേക്ഷകനോട് കൈപ്പറ്റുന്ന രസീത് നമ്പർ ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതാണ്.

ഗവർണറുടെ ഉത്തരവു പ്രകാരം
ഐസക് ഇട്ടി
ഗവണ്മെന്റ് ഡെപ്യൂട്ടി സെക്രട്ടറി

ഡയറക്ടർ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഐ.ടി. മിഷൻ, തിരുവനന്തപുരം
ഡയറക്ടർ, അക്ഷയ, തിരുവനന്തപുരം
SF/OC.

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം
Rahul. K. Jaiswal
സെക്ഷൻ ഓഫീസർ