



**ഇൻഫർമേഷൻ കേരള മിഷൻ**

സ്വരാജ് ഭവൻ, നന്തൻകോട്, കവടിയാർ പി. ഒ

തിരുവനന്തപുരം - 695 003

**എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറുടെ നടപടിക്രമം**

**സാന്നിധ്യം- ശ്രീമതി.ചിത്ര.എസ് ഐഎഎസ്, എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ**

**സംഗ്രഹം**

വിഷയം:- ഇൻഫർമേഷൻ കേരള മിഷൻ - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക് സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കി ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

നമ്പർ.1218/ഇ.ഡി/2019/ഐ.കെ.എം

02.04.2019

**ഉത്തരവ്**

തദ്ദേശഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഓരോ പ്രവർത്തനത്തിനും ഓരോരോ ആപ്ലിക്കേഷൻ പ്രത്യേകമായി നിലനിൽക്കുന്നതുമൂലം തദ്ദേശ ഭരണസ്ഥാപനങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന അസൗകര്യം കണക്കിലെടുത്ത് നിലവിലെ ആപ്ലിക്കേഷനുകളിൽ കാലാനുസൃതമായ മാറ്റങ്ങൾ സമഗ്രമായി കൊണ്ടു വരേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത കണക്കിലെടുത്ത് ഇ.ആർ.പി പ്രോജക്ട് എന്ന പേരിൽ ഒരു സമൂല മാറ്റം സോഫ്റ്റ് വെയറുകളിൽ കൊണ്ടുവരുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി ഐ.കെ.എം ഈ വർഷത്തിൽ നടപ്പിലാക്കിക്കൊണ്ടിരിക്കുന്ന ഒരു ബൃഹത്തായ പ്രോജക്റ്റാണ് ഇ.ആർ.പി.

ഈ പ്രോജക്റ്റിലേക്ക് സോഫ്റ്റ്വെയർ ഡെവലപ്പ്മെന്റ് ടീമിൽ നിന്ന് നിലവിലുള്ള സോഫ്റ്റ്വെയറുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന അംഗങ്ങളെയും കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തിയാണ് ഡെവലപ്പ്മെന്റ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടന്നുവരുന്നത്. ഇതിനാൽ നിലവിലുള്ള ആപ്ലിക്കേഷനുകളുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ / പരാതികൾ പരിഹരിക്കാൻ കാലതാമസം നേരിടുന്നു. ആയത് എറ്റവും വേഗത്തിലും കുറുമാറ്റരീതിയിലും സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ ഒരു ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് സംവിധാനം 01.04.2019 മുതൽ നടപ്പിലാക്കി ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

ഈ സംവിധാനം സോഫ്റ്റ്വെയർ ഡെവലപ്പ്മെന്റ്, ടെസ്റ്റിംഗ്, ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ എന്നീ ടീമുകളെ ഉൾപ്പെടുത്തിയാണ് രൂപീകരിക്കുന്നത്. താഴെ പറയുന്ന ജീവനക്കാരെ ഈ സംവിധാനത്തിലേക്ക് നിയോഗിക്കുന്നു. ഇതിന്റെ കാൾ സെന്റർ, ടെസ്റ്റിംഗ് ടീം, എന്നിവയുടെ ടീം ലീഡറായി ശ്രീ.ഷൈൻ.എ.ആർ, സപ്പോർട്ട് എഞ്ചിനീയർ ഗ്രേഡ്-II നെയും (ശ്രീ.ഷൈൻ.എ.ആർ നിലവിൽ ചെയ്തുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന ഇൻഫ്രാസ്ട്രക്ചർ, വെബ്ബ് എന്നീ ചുമതലകൾക്ക് പുറമെ) ഡെവലപ്പ്മെന്റ് ടീമിന്റെ ടീം ലീഡറായി ശ്രീ.അനീഷ്.എ, പ്രോഗ്രാമർ ഗ്രേഡ്-II നെയും ചുമതലപ്പെടുത്തുന്നു.

**a) കാൾ സെന്റർ:**

1. ശ്രീമതി.അമ്പിളി ചന്ദ്രൻ.പി.ആർ, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
2. ശ്രീമതി.അശ്വതി ചന്ദ്രൻ. പി.ആർ, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
3. ശ്രീമതി.ആശ.എസ്, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
4. ശ്രീമതി.രാജി.ജെ.ആർ, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II

b) ടെസ്റ്റിംഗ് ടീം (നിലവിലുള്ള ആപ്ലിക്കേഷൻ)

1. ശ്രീ.സാമുവൽ.പി.ജോൺ, സീനിയർ അസിസ്റ്റന്റ് ഗ്രേഡ്-I
2. ശ്രീ.ദീപ.സി, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-I
3. ശ്രീമതി.രാവി.എം.കെ, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
4. ശ്രീമതി.സിമി.എസ്, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
5. ശ്രീമതി.റിസി.ബി, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
6. ശ്രീമതി.ഷൈനി.എം, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
7. ശ്രീമതി.വിദ്യ.യു, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
8. ശ്രീമതി.വിനീത.എം.എസ്, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
9. ശ്രീ.ശങ്കരനാരായണൻ.എൻ, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
10. ശ്രീ.രൂപേഷ്.എം, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
11. ശ്രീമതി.പ്രിയങ്ക.എം.കെ, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II

c) ഡെവലപ്പ്മെന്റ് ടീം

1. ശ്രീമതി.രഞ്ജിത.എ.കെ, പ്രോഗ്രാമർ ഗ്രേഡ്-I
2. ശ്രീമതി.സിനി.ആർ.എസ്, പ്രോഗ്രാമർ ഗ്രേഡ്-II
3. ശ്രീമതി.പ്രേമ.ആർ, പ്രോഗ്രാമർ ഗ്രേഡ്-II
4. ശ്രീമതി.ബിജി.പി.ആർ, പ്രോഗ്രാമർ ഗ്രേഡ്-III
5. ശ്രീ.ജയരാജ്.പി.ആർ, പ്രോഗ്രാമർ ഗ്രേഡ്-III
6. ശ്രീമതി.ജിജ മോഹൻ, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-III
7. ശ്രീമതി.അനീഷ.സി, പ്രോഗ്രാമർ ഗ്രേഡ്-II
8. ശ്രമതി.അഞ്ചു.ആർ, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-III
9. ശ്രീ.മഹേഷ് യു ഗോപാൽ, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
10. ശ്രീമതി.രാവി.എസ്, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-III
11. ശ്രീമതി.സരിതി.ബി.എസ്, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
12. ശ്രീമതി.സവിത.വി, പ്രോഗ്രാമർ ഗ്രേഡ്-II
13. ശ്രീമതി.സൗമ്യ.വി.എസ്, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II
14. ശ്രീ.സവീൻ. എസ്.എസ്, ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർ ഗ്രേഡ്-II

ടീം ലീഡിന്റെ ചുമതലകൾ

1. ദിനം പ്രതി ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ എണ്ണം നോക്കി ടീം മെമ്പർമാർക്ക് ജോലി വിഭജിച്ച് നൽകുക
2. പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് സൂചിക ആപ്ലിക്കേഷനിൽ ചെയ്യേണ്ട കാര്യങ്ങൾ (complaint status updation, comment, forwarding, closure etc.) എന്നിവ ടീം മെമ്പർമാർ എല്ലാ പരാതികളിലും ചെയ്തിട്ടുണ്ടോ എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
3. പ്രതിദിനം ടീം മെമ്പർമാർ ചെയ്യുന്ന ജോലികളുടെ ഒരു അവലോകന റിപ്പോർട്ട് ടീ ലീഡ് സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.
4. ടീം ലീഡ് (ഡെവലപ്പ്മെന്റ്, ടെസ്റ്റിംഗ്) പരസ്പരം കോഓർഡിനേറ്റ് ചെയ്ത് ആപ്ലിക്കേഷനുകളുടെ റിലീസുകൾ സമയബന്ധിതമായി ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
5. ഇതിന്റെ consolidated weekly report എല്ലാ ശനിയാഴ്ചയും വൈകുന്നേരം ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർ (ടെക്നിക്കൽ) ക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

ജില്ലാ ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർമാരുടെ (DTO) ചുമതലകൾ

പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ജില്ലകളിൽ ജില്ലാ കോർഡിനേറ്റർമാർ ദിനംപ്രതി അവലോകനം നടത്തി റിപ്പോർട്ടുകൾ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതും, ആയതിന്റെ ഒരു consolidated report ആഴ്ച തോറും ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർ (ടെക്നിക്കൽ) ക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർ (ടെക്നിക്കൽ) ന്റെ ചുമതലകൾ

ടീം ലീഡറുടെയും, ഡി.റ്റി.ഒ മാരുടെയും പ്രവർത്തനം ആഴ്ച തോറും അവലോകനം നടത്തേണ്ടതാണ്. മാസംതോറും ഇത് ഒരു റിപ്പോർട്ടായി നടത്തി എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്.

ടെസ്റ്റിംഗ്, ഡെവലപ്മെന്റ് ടീമിന്റെ സഹായമില്ലാതെ കാൾ സെന്റർ ടീമിന് ഒരു പരിധിവരെയുള്ള പരാതികൾ പരിഹരിക്കാവുന്നതാണ്. ആയതിലേക്കായി കാൾ സെന്റർ ടീമിന് FAQ / Application Operating Manual തയ്യാറാക്കേണ്ടതുണ്ട്. പ്രസ്തുത മാനുവൽ തയ്യാറാക്കുന്നതിനായി ടീം ലീഡർ(ട്രെയിനിംഗ്) നെ ചുമതലപ്പെടുത്തുന്നു. ടീം ലീഡർ(ട്രെയിനിംഗ്) ഡെവലപ്മെന്റ് ടീമിന്റെ സഹായത്തോടുകൂടി മാനുവൽ തയ്യാറാക്കേണ്ടതാണ്.

ടീം മെമ്പർമാർ എല്ലാപേരും എല്ലാ ആപ്ലിക്കേഷനുകളുടെയും ഡയാഗ്രമൻ, ടെക്നിക്കൽ പരമായിട്ടുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും അറിഞ്ഞിരിക്കണം. ആയതിലേക്കായി എല്ലാ ടീം മെമ്പർമാരുടെ അവരുടെ അറിവ് പങ്കുവയ്ക്കേണ്ടതാണ് (Knowledge sharing) ഇതിനായി ട്രെയിനിംഗ് ടീം ലീഡർ പ്രസ്തുത ടീം അംഗങ്ങളുമായി കോഓർഡിനേറ്റ് ചെയ്ത് ഒരു ട്രെയിനിംഗ് ഷെഡ്യൂൾ ഉണ്ടാക്കി ഒരു മാസത്തിനകം ട്രെയിനിംഗ് നൽകി പ്രസ്തുത പ്രവർത്തനം പൂർത്തീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

ഡോ.ചിത്ര എസ് ഐഎഎസ്  
എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ

എല്ലാ ടീം അംഗങ്ങൾക്കും  
ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർ (ടെക്നിക്കൽ)  
എല്ലാ ജില്ലാ ടെക്നിക്കൽ ഓഫീസർമാർക്കും

പകർപ്പ്

എല്ലാ ടീം ലീഡർമാർക്കും  
അക്കൗണ്ടന്റ് വിഭാഗം  
എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറുടെ സി എ  
ഗ്രൂപ്പ് ഡയറക്ടറുടെ സി എ  
സ്റ്റോക്ക് ഫയൽ