प्रेषक,

मनोज कुमार सिंह,
अपर मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1— निदेशक, पंचायती राज, उ0प्र0, लखनऊ।
2— समस्त जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।

पंचायती राज अनुभाग—3 लखनऊ दिनांक सितम्बर, 2023

विषयः—प्रदेश की ग्राम पंचायतों के **ISO Certification** कराए जाने के संबंध में।

महोदय,

कृपया संयुक्त सचिव, पंचायती राज मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली के पत्रांक D.O. No. M-11015/107/2023-CB दिनांक 09 जून, 2023 एवं पत्रांक D.O. No. M-11015/107/2023-CB दिनांक 10 अप्रैल, 2023 का संदर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें, जिसके अन्तर्गत प्रदेश की ग्राम पंचायतों के ISO Certification कराए जाने की अपेक्षा की गयी है।

उल्लेखनीय है कि हाल के वर्षों में ई—गवर्नेंस के अन्तर्गत पंचायतों द्वारा नागरिकों को विभिन्न सेवाओं की इलेक्ट्रानिक डिलीवरी का कार्य प्राथमिकता से किया जा रहा है। प्रदेश में ऐसी कतिपय पंचायतें पूर्व से ही गुणवत्तापूर्ण सेवाएं नागरिकों को प्रदान कर रही हैं। ISO Certification के माध्यम से इन सेवाओं का मानकीकरण करने से पंचायतों को एक आदर्श पहचान मिलने में सहायता होगी तथा अन्य पंचायतों के समक्ष एक अनुकरणीय उदाहरण भी प्रस्तुत होगा।

ISO Certification द्वारा ग्राम पंचायतों में विभिन्न प्रक्रियाओं यथा—संस्थाओं के संचालन, उसकी कार्यप्रणाली, अभिलेखों का रख—रखाव, कर्मचारियों का व्यवहार एवं जन शिकायतों के निस्तारण आदि को बेहतर बनाने हेतु प्रेरित करने के फलस्वरूप ग्राम पंचायतें एक जन—उपयोगी संस्था के रूप में विकसित हो सकेंगी। इसके अतिरिक्त ग्राम पंचायतों को सतत् विकास लक्ष्यों के स्थानीयकरण अन्तर्गत थीम/विषय—8: सुशासन वाली पंचायत बनने में महत्वपूर्ण सहयोग भी प्राप्त होगा। इस हेतु ग्राम पंचायतों का ISO 9001:2015 QMS ISO Certificate – "Certification Standard" कराया जाना है।

ISO Certification के सम्बन्ध में निम्नवत् कार्यवाही की जानी है :—

1. **ISO Certificate प्रदान करने वाली संस्थाएं**— ISO Certificate, International Accreditation Forums (IAF) द्वारा अनुमोदित संगठन/National Accreditation Board for Certification Bodies (NABCB) अन्तर्गत सूचीबद्ध संस्थाओं से प्राप्त किया जा सकता है। उक्त संस्था द्वारा राष्ट्रीय मापदंडों और अंतर्राष्ट्रीय मानकों व दिशा निर्देशों के अनुसार निरीक्षण एवं सत्यापन कर संबंधित की क्षमता के आंकलन के आधार पर मान्यता प्रदान की जाती है।
2. ग्राम पंचायतें IAF अनुमोदित संगठन/ NABCB संस्थाओं में से किसी भी संस्था का चयन कर ISO Certification प्राप्त करने की कार्यवाही कर सकती है।
3. संस्थाओं के चयन हेतु IAF (https://www.iafcertsearch.org/) पोर्टल पर अंकित मान्यता प्राप्त एवं NABCB (https://nabcb.qci.org.in/management-system-certification/) पोर्टल पर अंकित प्रमाणन निकाय का चयन किया जा सकता है।

Amit Sri 23

4. **ISO Certificate यथा ISO 9001:2015 Quality Management Systems (QMS)–** "Certification Standard" को प्राप्त करने हेतु QMS टूल्स का उपयोग किया जाना आवश्यक होगा, जिससे ग्राम पंचायतों को अपने कार्यप्रणाली, अभिलेखों के रख–रखाव, जन शिकायतों का निस्तारण, कर्मचारियों का व्यवहार जैसी संबंधित प्रक्रियाओं को सुदृढ़ किया जा सकेगा। QMS के सिद्धान्त, गतिविधियां, टूल्स का संक्षिप्त विवरण **संलग्नक–1** पर अंकित है।

5. **ग्राम पंचायत द्वारा ISO Certification हेतु आवश्यक व्यवस्थाएं–** ग्राम पंचायतों को ISO Certificate प्राप्त करने हेतु ग्राम पंचायतों में कुछ महत्वपूर्ण व्यवस्थाओं का किया जाना उपयुक्त होगा जो ग्राम पंचायतों के **ISO Certification** के परीक्षण इत्यादि में उपयोगी होगा, जो **संलग्नक–2** पर अंकित है।

6. **ग्राम पंचायतों के चयन की प्रक्रिया** – प्रदेश की ग्राम पंचायतों ISO 9001:2015 Quality Management Systems (QMS) सफलतापूर्वक प्राप्त कर सकें, इस आशय से प्रदेश की ग्राम पंचायतों का चयन निम्न मानको के अनुसार किया जा सकता है:–
   - ग्राम पंचायत में ग्राम सचिवालय/पंचायत भवन, सी0एस0सी0 क्रियाशील हो।
   - ग्राम पंचायत में पर्याप्त मानव संसाधन यथा ग्राम प्रधान, पंचायत सदस्य, ग्राम पंचायत सचिव, पंचायत सहायक, सफाई कर्मचारी इत्यादि की उपलब्धता हो।
   - रिकार्ड संरक्षण हेतु उपयुक्त व्यवस्था।
   - ग्राम सचिवालय में महिला एवं पुरूष हेतु पृथक–पृथक शौचालय तथा दिव्यांग हेतु रैम्प की व्यवस्था हो।
   - ऐसे ग्राम पंचायत का चयन किया जाए जिसमे पर्याप्त वित्तीय संसाधन उपलब्ध हो।
   - ऐसी ग्राम पंचायत जिन्हे विगत एक दो वर्ष में राष्ट्रीय एवं राज्य स्तर पर पुरस्कार प्राप्त हुआ हो, का चयन किया जाए।
   - ग्राम प्रधान एवं सचिव को ग्राम पंचायत में संचालित केन्द्र एवं राज्य की योजनाओं की विस्तृत जानकारी हो।

7. **वित्तीय प्रबंधन–** ISO Certification पर आने वाले वित्तीय व्यय का भार ग्राम पंचायतों के स्वयं की आय (ओ.एस.आर)/आर.जी.एस.ए. योजना के हैण्ड होल्डिंग सहयोग आदि मद से किया जा सकता है।

8. **ISO Certification एवं PRIT/DPRC की भूमिका–**प्रदेश की ग्राम पंचायतों की जनसंख्या, क्षेत्र एवं संरचना के अनुसार तथा Quality Management System (QMS) टूल्स के आधार पर PRIT/DPRC आदि द्वारा ग्राम पंचायत को आवश्यक परामर्श, सुझाव, प्रक्रिया, प्रशिक्षण देने का कार्य किया जायेगा।

इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि ग्राम पंचायतों को ISO Certification प्राप्त करने हेतु आवश्यक कार्यवाही करने का कष्ट करें। उक्त से सम्बन्धित अन्य जानकारी हेतु निदेशालय स्तर पर संपर्क स्थापित कर आवश्यक कार्यवाही किया जाना सुनिश्चित करें।

संलग्नक : यथोक्त।

भवदीय,

Signed by मनोज कुमार सिंह
Date: 06-10-2023 11:01
(मनोज कुमार सिंह)
Reason: Approved
प्रमुख सचिव।

Amit Srl. 23

I/401963/2023

संख्या व दिनांकः— तदैव।

प्रतिलिपि : निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः—

1. संयुक्त सचिव, पंचायती राज मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली।
2. मुख्य सचिव, उत्तर प्रदेश, शासन।
3. समस्त मण्डलायुक्त, उ0प्र0।
4. समस्त मुख्य विकास अधिकारी, उत्तर प्रदेश।
5. समस्त मण्डलीय उपनिदेशक(पं0), उत्तर प्रदेश।
6. समस्त जिला पंचायत राज अधिकारी, उत्तर प्रदेश।
7. समस्त खण्ड विकास अधिकारी, उत्तर प्रदेश।
8. समस्त सहायक विकास अधिकारी, उत्तर प्रदेश।
9. गार्ड फाइल।

आज्ञा से,

(अशोक कुमार राम)
अनु सचिव।

Amit Srl. 23

संलग्नक–1

Quality Management System (QMS) Tools-

Principles	Activities/Tools	टिप्पणी
CITIZEN FOCUS	CITIZEN SURVEY REPORT, CITIZEN FEEDBACK, CITIZEN CHARTER, COMPLAINT REGISTER, VISITORS DIARY	सर्व प्रथम पंचायत द्वारा नागरिक सर्वेक्षण के माध्यम से प्रदान की जानी वाली सेवाएं, उनमें लगने वाला समय यथा **Citizen Charter** शिकायत का पंजीकरण एवं निस्तारण, जन समस्याओं, कर्मचारी का आचरण, आधारभूत संरचना आदि जैसे विषयों पर नागरिकों का मंत्यव लेकर पंचायत का पारिस्थितिक विश्लेषण किया जाना।
LEADERSHIP	QUALITY POLICY & ROLES AND RESPONSIBILITIES	पारिस्थिकि विश्लेषण के उपरान्त प्रधान की अध्यक्षता में सभी जनप्रतिनिधियों, कर्मचारियों एवं जन सामान्य से चर्चा कर पंचायत की गुणवत्ता नीति तैयार करना तथा सभी पंचायत सदस्यों एवं कर्मचारियों की भूमिका एवं जिम्मेदारियां तय किया जाना।
ENGAGEMENT OF PEOPLE	QUALITY CIRCLE & TRAINING	पंचायत में QUALITY CIRCLE (गुणवत्ता घेरा) के रूप में ग्राम प्रधान, सदस्य एवं पंचायत कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना एवं समय–समय पर उनको प्रशिक्षित करना। पंचायत समितियों को सशक्त कर जन सामान्य की आकांक्षाओं को पूरा करना।
PROCESS APPROACH	FRONT OFFICE MANAGEMENT, DOCUMENTATION, QUALITY OBJECTIVES	पंचायत में नागरिक सर्वेक्षण एवं गुणवत्ता निति के आधार पर QUALITY OBJECTIVES (गुणवत्ता लक्ष्यों) का निर्धारण करना तथा पंचायत में फ्रंट ऑफिस की स्थापना करते हुए नागरिको को सुगम सेवा प्रदान करना।
EVIDENCE BASED DECISION MAKING	RECORD MANAGEMENT	ग्राम पंचायतो में साक्ष्य आधारित निर्णय लेने हेतु अभिलेखों का बेहतर प्रबंधन की स्थापना।
IMPROVEMENT	INTERNAL AUDIT, MANAGEMENT REVIEW	उक्त निर्धारित की गयी समस्त गतविधियों का पंचायत के सदस्यों/कर्मचारियों के दल द्वारा निरन्तर सुधार हेतु मुल्यांकन करते रहना।
RELATIONSHIP MANAGEMENT	CITIZENS, EMPLOYEES, SUPPLIERS, ELECTED REPRESENTATIVES	ग्राम पंचायतों द्वारा नागरिकों और इच्छुक पक्षों के साथ उत्कृष्ट व्यवहार, जिससे हितधारकों का सार्थक सहयोग मिले।

<u>संलग्नक–2</u>

ग्राम पंचायत द्वारा ISO Certification हेतु आवश्यक व्यवस्थाएं निम्नवत् है :–

- ग्राम सचिवालय/पंचायत भवन क्रियाशील हो।
- ग्राम सचिवालय में फ्रन्ट ऑफिस की उपलब्धता हो।
- ग्राम सचिवालय में कार्यरत कर्मचारियों एवं वार्ड सदस्यों का विवरण दीवार लेखन/फ्लेक्सी बोर्ड पर प्रदर्शन।
- नागरिक चार्टर लागू किये जाने के साथ प्रदर्षित हो।
- नोटिस बोर्ड की व्यवस्था।
- शिकायत/सुझाव बॉक्स/रजिस्टर की उपलब्धता।
- ग्राम सचिवालय द्वारा दी जाने वाली सर्विसेज का दीवार लेखन/फ्लेक्सी बोर्ड पर प्रदर्शन।
- रिकार्ड रूम की व्यवस्था/स्थापना जिसमें पत्रावलियों को व्यवस्थित रूप से रखा जाये।
- रिकार्ड रूम में पत्रावलियों के रख–रखाव एवं पत्रावलियों के संक्षिप्त विवरण को कम्प्यूटर में सूचीबद्ध किया जाना जिससे आसानी से कम समय में संबंधित पत्रावलियों को प्राप्त किया जा सके।
- ग्राम सचिवालय द्वारा निर्गत की जा रही सर्विस में लगने वाला समय, कर्मचारियों का व्यवहार आदि पर आगंतुक से फीडबैक प्राप्त करना।
- संस्था संरचना (आर्गेनाइजेशन स्ट्रक्चर) प्रदर्शित हो।
- फायर फाइटिंग ट्रेनिंग।
- रिस्क असेसमेंट प्रोसेस।
- कूड़ादान की व्यवस्था।
- कोडिंग–यूनिक संख्या के साथ सभी पत्रावलियों को कार्यालय में व्यवस्थित किया जाना।
- संकेतक बोर्ड प्रदर्शित हो।
- महत्वपूर्ण (Emergency) नंबर का प्रदर्शन।
- ग्राम पंचायत एवं समिति की बैठक हेतु सभाकक्ष की व्यवस्था।
- आगंतुक हेतु प्रतीक्षालय की व्यवस्था।
- प्रतीक्षालय कक्ष में आगन्तुकों हेतु पेयजल एवं टी0वी0/अखबार/पत्रिका की उपलब्धता।
- ग्राम सचिवालय में महिला एवं पुरूष हेतु पृथक–पृथक शौचालय तथा दिव्यांग हेतु रैम्प की व्यवस्था हो।
- शिशु फीडिंग कक्ष की व्यवस्था।
- आवश्यक अभिलेखों जैसे–ग्राम पंचायत शिकायत रजिस्टर, समितियों एवं ग्राम सभा के बैठकों की कार्यवाही रजिस्टर, जन्म–मृत्यु रजिस्टर, परिवार रजिस्टर, स्टॉक रजिस्टर, कैश–बुक, उपस्थिति रजिस्टर, आगंतुक रजिस्टर आदि की व्यवस्था।
- ग्राम पंचायत, समिति, ग्राम सभा की नियमित बैठक।
- नियमित सोशल ऑडिट कराने की व्यवस्था।