



**GOVERNMENT OF KERALA**

Abstract

Personnel & Administrative Reforms Department – 4th Administrative Reforms Commission - 5th Report - Towards People Centric Service Delivery - Recommendations approved - Orders issued.

PERSONNEL & ADMINISTRATIVE REFORMS (AR-12) DEPARTMENT  
G.O.(Ms)No.19/2021/P&ARD Dated, Thiruvananthapuram, 13.8.2021.

Read: 1) GO(Rt) No.248/2019/P&ARD dated 11.6.2019.  
2) Minutes of the Secretary Level Committee meeting chaired by the Chief Secretary dated 17.2.2021.

ORDER

The Secretary level Committee chaired by the Chief Secretary which was constituted as per Government Order read as 1st paper above to examine the reports of the 4th Administrative Reforms Commission met on 17.2.2021 and discussed 5th report of the Administrative Reforms Commission captioned "Towards People Centric Service Delivery". The Council of Ministers met on 11.8.2021 and approved the following recommendations based on the paper read as 2nd above.

Item No.	ARC Recommendations	Recommendations of the CS Committee
1	Government shall review relevance of various certificates sought and its validity norms. The requirement for submitting certificates when applying for an examination or job needs to be discontinued. And also discontinue the present practice of issuing certificates for specific purposes and ensure that once a certificate is issued to a person it can be used for other purposes during its validity period.	Requirement of unnecessary Certificates should be abolished by the User Departments and a system of self-attested certificate/ affidavit may be implemented as far as possible.  A list of certificates issued by various departments should be identified. Meetings with user departments and issuing departments to be conducted to reduce the requirement of certificates.  All permanent certificates should be issued in Digilocker system electronically and must be linked with Kerala Public Service Commission and Other Recruitment Bodies. As far as KPSC and Other Recruitment Bodies are concerned, only the short-listed or selected candidates should be asked to produce

		original certificates for verification. Action - General Administration Department
5	All Government departments shall review the necessity of demanding certificates to prove eligibility to access services or avail assistance. Services from government shall be delivered based on affidavit given by the service seeker. Government needs to, without delay, evolve a system and frame legal support, if necessary, enabling the service seeker's affidavit to be the basis for service delivery.	The services that can be provided through affidavits should be identified. Insisting on certificates which are not essential may be avoided. Action - All departments concerned
16	Police- The PRO system shall be strengthened in all police stations. A proper cabin/room/table in the front of the police station shall be arranged for the PRO. The PRO shall be a person with required training and experience and aptitude for the job, preferably from among the senior personnel in the station. ARC recommends that PRO, shall not be entrusted with any other duty and round the clock (8 am to 8 pm) presence of the PRO shall be ensured. All officials in a police station shall be given training necessary to function as PRO to provide substitute in the absence of designated PRO.	Recommended. Action – Home Department
18	All the stations shall be properly equipped in terms of computer infrastructure, network connectivity and trained personnel to handle e-services for ensuring effectiveness of envisaged initiatives. An official shall be given exclusive charge of handling online services, without entrusting any other duty at the police station. All officials shall be given proper training as service delivery progresses toward technology driven solutions. Regular updating of technology, imparting training for updating skills and knowledge of officials on changes happening across the world, shall be undertaken. Regular training is necessary in the changing nature of crimes, transition from conventional	Recommended. Action – Home Department

	methods of service delivery and investigation and technology based services. Proper training modules shall be prepared for use in induction and refresher trainings.	
21	Police-Government shall consider formation of a division for Human Resource Management and implementation of a Human resource Policy. A proper human resource management system will ensure that all officials are deployed to all wings including local police, Vigilance, Crime Branch and State Special Branch on rotation basis. Rotation of jobs among special wings and local stations with fixed tenure will ensure removal of entrenched interests and improve robustness and efficiency of all wings of police.	Recommended. Action – Home Department.

All the departments concerned shall issue necessary orders for implementation of the approved recommendations on a war-footing.

Orders are issued accordingly.

(By order of the Governor)  
K.R. Jyothilal  
Principal Secretary

To

All Additional Chief Secretaries/Principal Secretaries/Secretaries.  
Chief Principal Secretary to the Chief Minister.  
Secretary, Kerala Public Service Commission, Thiruvananthapuram (with C/L).  
All Departments.  
Principal Accountant General (A&E/Audit), Kerala, Thiruvananthapuram.  
Special Secretary to Chief Secretary.  
✓ I & PRD (Web and new media).  
General Administration (SC) Department.  
Stock File/Office copy.

Forwarded/By order

  
Section Officer



കേരള സർക്കാർ

മന്ത്രിസഭായോഗത്തിന്റെ നടപടിക്കുറിപ്പുകൾ

തീയതി : 11-08-2021

9 ✓

ഫയൽ നം. എ.ആർ.12-1/114/2020/ഉ.ഭ.പ.വ.

ഇനം നം: 182

വിഷയം : ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണ പരിഷ്കാര വകുപ്പ് - നാലാം ഭരണപരിഷ്കാര കമ്മീഷന്റെ അഞ്ചാമത് റിപ്പോർട്ട് - ശിപാർശകൾ - അംഗീകരിക്കുന്നത്.

തീരുമാനം : ഒന്നാമത്തെ ശുപാർശയിൽ "PSC/KPSC" എന്നത് "KPSC and Other Recruitment Bodies" എന്ന് ഭേദഗതി ചെയ്തു കൊണ്ട് കുറിപ്പിലെ നിർദ്ദേശം തത്പരത്തിൽ അംഗീകരിക്കുവാൻ തീരുമാനിച്ചു. ഇത് നടപ്പാക്കാൻ ആവശ്യമായ വിശദമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ (സംവരണം പാലിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ) അതാത് ഏജൻസികൾ തയ്യാറാക്കി Competent Authority-യിൽ നിന്നും അംഗീകാരം വാങ്ങേണ്ടതാണ്.

(ഒപ്പ്)  
പിണറായി വിജയൻ  
മുഖ്യമന്ത്രി  
(ശരിപ്പകർപ്പ്)

ഡോ. വി പി ജോയ്  
ചീഫ് സെക്രട്ടറി

പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി, ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണ പരിഷ്കാര വകുപ്പ്.

**കേരള സർക്കാർ**  
**(ശ്രീ. പിണറായി വിജയൻ മന്ത്രിസഭ)**  
**മന്ത്രിസഭായോഗത്തിനുള്ള കുറിപ്പ്**

182

1	ഫയൽ നമ്പർ	: നം.എ.ആർ.12-1/114/2020/ഉ.ഭ.പ.വ.
2	വകുപ്പ്	: ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണ പരിഷ്കാര (എ.ആർ.12) വകുപ്പ്
3	വിഷയം	: ഉ.ഭ.പ.വ. - നാലാം ഭരണപരിഷ്കാര കമ്മീഷന്റെ അഞ്ചാമത് റിപ്പോർട്ട് - ശുപാർശകൾ- അംഗീകരിക്കുന്നത് - സംബന്ധിച്ച്.
4	മന്ത്രിസഭായോഗത്തിൽ സമർപ്പിക്കാനുള്ള മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഉത്തരവ് തീയതി	: 21.7.2021
5	(i) ഇത് സാമ്പത്തിക ബാധ്യതയുള്ളതാണോ? (ii) സാമ്പത്തിക ബാധ്യതയുള്ളതാണെങ്കിൽ ധനകാര്യ വകുപ്പുമായി ആലോചിച്ചിട്ടുണ്ടോ; ഉണ്ടെങ്കിൽ അവരുടെ അഭിപ്രായം മന്ത്രിസഭായോഗത്തിനുള്ള കുറിപ്പിൽ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുണ്ടോ?	: ഇല്ല : ഇല്ല
6	മറ്റേതെങ്കിലും വകുപ്പുമായി ആലോചിച്ചിട്ടുണ്ടോ; ഉണ്ടെങ്കിൽ അവരുടെ അഭിപ്രായം മന്ത്രിസഭായോഗത്തിനുള്ള കുറിപ്പിൽ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുണ്ടോ;	: ഇല്ല ഇല്ല
7	കുറിപ്പ് സമർപ്പിച്ച ഡെപ്യൂട്ടി സെക്രട്ടറിയുടെ പേര്	: ശ്രീമതി ബി. ശ്രീകല
8	കുറിപ്പ് അംഗീകരിച്ച പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറിയുടെ പേര്	: ശ്രീ.കെ.ആർ.ജ്യോതിലാൽ
9	മന്ത്രിസഭയ്ക്കുള്ള കരട് കുറിപ്പ് സെക്രട്ടറി അംഗീകരിച്ച തീയതി	: 3.8.2021
10	കുറിപ്പ് അംഗീകരിച്ച ചീഫ് സെക്രട്ടറിയുടെ പേര്	: ഡോ.വി.പി.ജോയ്
11	മന്ത്രിസഭയ്ക്കുള്ള കരട് കുറിപ്പ് ചീഫ് സെക്രട്ടറി അംഗീകരിച്ച തീയതി	: 5.8.2021
12	കുറിപ്പ് അംഗീകരിച്ച മന്ത്രിയുടെ പേര്	: ശ്രീ. പിണറായി വിജയൻ
13	മന്ത്രിസഭയ്ക്കുള്ള കരട് കുറിപ്പ് മന്ത്രി അംഗീകരിച്ച തീയതി	: 8.8.2021
14	കുറിപ്പിന്റെ പകർപ്പുകൾ സമർപ്പിച്ച തീയതി	: 10.8.2021
15	മന്ത്രിസഭായോഗം തീരുമാനമെടുത്ത തീയതി?	: 11.8.2021
16	തീരുമാനം പുറപ്പെടുവിച്ച സർക്കാർ ഉത്തരവ്/കത്തിന്റെ നമ്പറും തീയതിയും	: G.O(MS) NO-19/2021/PWARD Dated 13.8.2021

**മന്ത്രിസഭായോഗത്തിനുള്ള കുറിപ്പ്**

നാലാം ഭരണപരിഷ്കാര കമ്മീഷന്റെ റിപ്പോർട്ടുകൾ പരിശോധിക്കാൻ രൂപീകൃതമായ ചീഫ് സെക്രട്ടറി അധ്യക്ഷനായ സെക്രട്ടറിതല സമിതി 17.2.2021 ന് യോഗം ചേർന്ന് "Towards People Centric Service Delivery" എന്ന് തലക്കെട്ടിലുള്ള കമ്മീഷന്റെ അഞ്ചാമത് റിപ്പോർട്ട് ചർച്ച ചെയ്യുകയും മിനിട്സ് ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ അംഗീകാരത്തിനായി ചംക്രമണം ചെയ്യുകയുമുണ്ടായി. ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രി ചുവടെ ചേർത്തിട്ടുള്ള ഇനങ്ങൾ അംഗീകരിക്കുകയും ആയത് മന്ത്രിസഭയുടെ അംഗീകാരത്തിന് സമർപ്പിക്കുവാൻ ഉത്തരവിടുകയുമുണ്ടായി.

Item No.	ARC Recommendations	Recommendations of the Committee
1	Government shall review relevance of various certificates sought and its validity norms. The requirement for submitting certificates when applying for an examination or job needs to be discontinued. And also discontinue the present practice of issuing certificates for specific purposes and ensure that once a certificate is issued to a person it can be used for other purposes during its validity period.	<p>Requirement of unnecessary Certificates should be abolished by the User Departments and a system of self-attested certificate/ affidavit may be implemented as far as possible.</p> <p>A list of certificates issued by various departments should be identified. Meetings with user departments and issuing departments to be conducted to reduce the requirement of certificates.</p> <p>All permanent certificates should be issued in Digilocker system electronically and must be linked with PSC. As far as KPSC is concerned, only the short-listed or selected candidates should be asked to produce original certificates for verification.</p> <p>Action-GAD</p>
5	All Government departments shall	The services that can be provided

	<p>review the necessity of demanding certificates to prove eligibility to access services or avail assistance. Services from government shall be delivered based on affidavit given by the service seeker. Government needs to, without delay, evolve a system and frame legal support, if necessary, enabling the service seeker's affidavit to be the basis for service delivery.</p>	<p>through affidavits should be identified. Insisting on certificates which are not essential may be avoided.</p> <p>Action - All departments concerned</p>
16	<p>Police- The PRO system shall be strengthened in all police stations. A proper cabin/room/table in the front of the police station shall be arranged for the PRO. The PRO shall be a person with required training and experience and aptitude for the job, preferably from among the senior personnel in the station. ARC recommends that PRO, shall not be entrusted with any other duty and round the clock (8 am to 8 pm) presence of the PRO shall be ensured. All officials in a police station shall be given training necessary to function as PRO to provide substitute in the absence of designated PRO.</p>	<p>Recommended.</p> <p>Action - Home Department</p>
18	<p>All the stations shall be properly equipped in terms of computer infrastructure, network connectivity and trained personnel to handle e-services for ensuring effectiveness of envisaged initiatives. An official shall be given exclusive charge of handling online services, without entrusting any other duty at the police station. All officials shall be given proper training as service delivery progresses toward technology driven solutions. Regular updating of technology, imparting training for updating skills and knowledge of officials on changes happening across the world, shall be undertaken. Regular training is</p>	<p>Recommended.</p> <p>Action - Home Department</p>

	necessary in the changing nature of crimes, transition from conventional methods of service delivery and investigation and technology based services. Proper training modules shall be prepared for use in induction and refresher trainings.	
21	Police-Government shall consider formation of a division for Human Resource Management and implementation of a Human resource Policy. A proper human resource management system will ensure that all officials are deployed to all wings including local police, Vigilance, Crime Branch and State Special Branch on rotation basis. Rotation of jobs among special wings and local stations with fixed tenure will ensure removal of entrenched interests and improve robustness and efficiency of all wings of police.	Recommended. Action – Home Department.

**തീരുമാനിക്കേണ്ട കാര്യം**

നാലാം ഭരണപരിഷ്കാര കമ്മീഷന്റെ അഞ്ചാമത് റിപ്പോർട്ടിന്റെ ശുപാർശകളിൽ മുകളിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള ഇനങ്ങൾ അംഗീകരിക്കാമോ?