GOVERNMENT OF KERALA

Abstract

Local Self Government Department- Implementation of Performance Grading Framework in K-SMART- Approval accorded – orders issued.

LOCAL SELF GOVERNMENT (EG) DEPARTMENT

സ.ഉ.(കൈ) നം.57/2026/LSGD Dated,Thiruvananthapuram, 22-02-2026

Read Letter No. LSGD/PD/1373/2026-DPLB2 dated 04/02/2026 from the Principal Director, LSGD

ORDER

As per the letter read above Principal Director, Local Self Government Department has furnished proposal regarding the implementation of a comprehensive performance grading framework in K-SMART for assessment of service delivery. The proposal envisages a structured framework for grading the performance of (i) individual officers, (ii) specific services, and (iii) local bodies, based on their overall performance in service delivery. The framework introduces the Institution Level Index (ILI) as a composite performance indicator for measuring efficiency, timeliness, and compliance of service delivery in K-Smart. The ILI is generated based on an evaluation of performance by comparing actual time taken to deliver a service with the prescribed service-level timeline and by factoring in role wise processing time (time taken at each role within the service workflow) and service weightage. The index is computed based on Service Level Agreement (SLA), Service Weightage, Time Efficiency, and Role Efficiency.

The methodology proposed for calculation of service weightage is dynamic and system-generated, ensuring that variations in complexity levels of service delivery across institutions and over time are

objectively captured in the grading process, thereby eliminating subjectivity and discretionary assessment.

It is further proposed that, in the initial phase, performance grading shall be confined to service delivery, since all services have now been onboarded onto K-SMART. The scope of grading shall subsequently be extended to finance, project implementation, revenue collection, and sanitation, upon completion of integration of the property tax module and finance modules and after Sulekha 2.0 becomes operational. The Principal Director, LSGD, has also undertaken to submit detailed guidelines and assessment frameworks for the aforesaid additional areas in due course.

Government, after careful consideration of the matter, are pleased to accord approval to the proposal (guidelines appended in Malayalam as Annexure) submitted by the Principal Director, Local Self Government Department, for implementation of the performance grading framework in K-SMART, as detailed above.

The Principal Director, Local Self Government Department, is further directed to assess the service level benchmarks for issuing formal orders on Service Level Agreements (SLA) at the earliest.

(By order of the Governor)
ടിങ്കു ബിസ്വാൾ
പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി

To:
The Principal Director, LSGD, Thiruvananthapuram
The Executive Director, Information Kerala Mission, Thiruvananthapuram
Principal Accountant General (A&E) , Kerala, Thiruvananthapuram
Accountant General (E&RSA/G&SSA), Kerala, Thiruvananthapuram
Information & Public Relations (Web & New Media) Department
Stock File (File No. EG1/33/2026/LSGD)/ Office Copy

Forwarded /By order

Signed by
Manikkuttan R
Date: 23-02-2026 10:42:31

Section Officer

Copy to

PS to Hon'ble Minister, LSGD
PA to Principal Secretary, LSGD

തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ പെർഫോമൻസ് ഗ്രേഡിംഗ് നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

ഡിജിറ്റലൈസേഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഭാഗമായി തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിലെ ഭരണ, സേവന, സാമ്പത്തിക മേഖലകളിലെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ കൂടുതൽ സുതാര്യവും കാര്യക്ഷമവുമായിത്തീർന്നിട്ടുണ്ട്.
2024 ജനുവരി 1 മുതൽ എല്ലാ നഗരസഭകളിലും, 2025 ഏപ്രിൽ 1 മുതൽ ജില്ല പഞ്ചായത്ത്, ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത്, ഗ്രാമ പഞ്ചായത്ത് എന്നിവിടങ്ങളിലും കെ-സ്മാർട്ട് (K-SMART) സംവിധാനം വിന്യസിച്ചിരിക്കുന്നു. ജീവനക്കാരും പൊതുജനങ്ങളും ഈ സംവിധാനം കാര്യക്ഷമമായി ഉപയോഗിച്ചു വരുന്നു.

സേവന മേഖല, ലൈസൻസിംഗ് മേഖല, മാലിന്യ സംസ്കരണം, പരാതിപരിഹാരം, ഭരണ മേഖലയിലെ പൊതുജന പങ്കാളിത്തം, പ്രോക്യൂർമെന്റ് നടപടികളിലെ സുതാര്യത, ധനവിനിമയങ്ങളിലെ കൃത്യത, ഫണ്ട് വിനിയോഗത്തിലെ സമയബന്ധിതത്വം തുടങ്ങിയ ഘടകങ്ങൾ ഡിജിറ്റൽ ബെഞ്ച്മാർക്കുകൾ അടിസ്ഥാനമാക്കി വിലയിരുത്തുന്നതിനായി പെർഫോമൻസ് ഗ്രേഡിംഗ് സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് തുടക്കം കുറിക്കുകയാണ്.

ഈ ഗ്രേഡിംഗ് സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രധാന ലക്ഷ്യം മോശം സ്ഥാപനങ്ങളെയോ വ്യക്തികളെയോ കണ്ടെത്തുക എന്നതല്ല. മറിച്ച്, മികച്ച രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും വ്യക്തികളുടെയും നല്ല പ്രവൃത്തിപദ്ധതികൾ സംസ്ഥാനമാകെ വ്യാപിപ്പിച്ച്, സ്വയംഭരണ-ധനവിനിമയ മേഖലകളിലെ സുതാര്യതയും കാര്യക്ഷമതയും വർധിപ്പിക്കുക എന്നതാണ്.

പെർഫോമൻസ് ഗ്രേഡിംഗ് പൂർണ്ണമായും മാനുഷിക ഇടപെടലുകൾ ഇല്ലാതെ, ഡാറ്റാ ഡ്രിവൺ മെക്കാനിസം വഴിയാണ് നടപ്പിലാക്കുന്നത്. കെ-സ്മാർട്ട് ഒരു സമ്പൂർണ്ണ ERP മോഡൽ സംവിധാനമാണ്. നിലവിൽ നിലവിലുള്ള പ്രോസസ്-ബേസ്ഡ്

മൂല്യനിർണ്ണയത്തിന് പകരം ഔട്ട്കം-ബേസ്ഡ് മൂല്യനിർണ്ണയം ഈ സംവിധാനത്തിലൂടെ നടപ്പിലാക്കുന്നു.

വിലയിരുത്തൽ തലങ്ങൾ

കാര്യക്ഷമത അഞ്ചു തലങ്ങളിൽ വിലയിരുത്തുന്നതാണ്:

1. സംസ്ഥാനതലം
2. ജില്ലാതലം
3. സ്ഥാപനതലം
4. ജീവനക്കാരുടെ തലം
5. റോളിൻ്റെ തലം

കെ-സ്മാർട്ടിൽ ഓരോ സ്ഥാപനവും നിർവഹിക്കേണ്ട പ്രവർത്തനങ്ങൾ സർവീസുകളായി നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നു. ഒരു സ്ഥാപനത്തിന് ഈ സർവീസുകൾക്ക് എതിരായാണ് ഫയലുകൾ ജനറേറ്റ് ചെയ്യാൻ സാധിക്കുക. ഭരണ-സേവന മേഖലകളിലെ കാര്യക്ഷമത താഴെപ്പറയുന്ന ഘടകങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വിലയിരുത്തുന്നതായിരിക്കും:

- SLA (Service Level Agreement)
- Time Efficiency
- Role Efficiency
- Weightage
- Workload Test

ഘടകങ്ങളുടെ വിശദീകരണം

SLA (സർവീസ് ലെവൽ അഗ്രിമെന്റ്)
ഒരു ഫയൽ ജനറേറ്റ് ചെയ്യുന്നതുമുതൽ അതിന്റെ ഔട്ട്പുട്ട് തയ്യാറാക്കി

ഡിസ്പോസൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമയപരിധിയെയാണ് SLA എന്ന് പറയുന്നത്.

Time Efficiency ഒരു സർവീസ് കോഡിന് എതിരായി ജനറേറ്റ് ചെയ്യുന്ന ഫയലുകളുടെ തീർപ്പാക്കൽ സമയം, SLA അനുസരിച്ചുള്ള സമയക്രമം, സർവീസ് ഡെലിവറിയ്ക്കെടുക്കുന്ന സമയം എന്നിവ താരതമ്യം ചെയ്ത് ടൈം എഫിഷ്യൻസി നിർണയിക്കുന്നു.

Role Efficiency ഒരു ഫയൽ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ഓഫീസറുടെ ലോഗിനിൽ ലഭിക്കുന്ന സമയം, അടുത്ത ലോഗിനിലേക്ക് കൈമാറുന്നതിനെടുത്ത സമയം, നിശ്ചിത സമയക്രമം എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് റോൾ എഫിഷ്യൻസി നിർണയിക്കുന്നത്.

<u>Weightage</u>

ഓരോ സർവീസ് കോഡിനും വ്യത്യസ്ത സമയക്രമങ്ങൾ ആവശ്യമായതിനാൽ, അവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി സിസ്റ്റം ഓരോ സർവീസ് കോഡിനും വേയിറ്റേജ് നിശ്ചയിക്കും.

Workload Test ഒരു ഓഫീസിൽ ഒരു സർവീസ് കോഡ് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്ന വിവിധ റോളുകളുടെ കോമ്പിനേഷനെയാണ് വർക്ക് ലോഡ് ടെസ്റ്റ് എന്ന് പറയുന്നത്.

<u>Weightage നിശ്ചയിക്കുന്ന രീതി</u>

ഒരു സ്ഥാപനത്തിൽ ഒരു സർവീസ് കോഡിന് എതിരായി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ജനറേറ്റ് ചെയ്യുന്ന ഫയലുകൾ ഒരു വർക്ക്ലോഡ് ടെസ്റ്റിലൂടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനെടുക്കുന്ന ശരാശരി സമയം കണക്കാക്കും. അതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആ സ്ഥാപനത്തിനുള്ള വേയിറ്റേജ് നിശ്ചയിക്കും. ഇപ്രകാരം എല്ലാ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നിന്നുമുള്ള വേയിറ്റേജുകളുടെ ശരാശരി സംസ്ഥാനതല വേയിറ്റേജായി സ്വീകരിച്ച് സിസ്റ്റം ഓട്ടോ ടെസ്റ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്. വേയിറ്റേജ് റീ-ടെസ്റ്റിന്റെ ആവൃത്തി പ്രിൻസിപ്പൽ ഡയറക്ടർക്ക് സിസ്റ്റത്തിൽ നിശ്ചയിക്കാവുന്നതാണ്.

<u>മറ്റ് കാര്യക്ഷമത മാനദണ്ഡങ്ങൾ</u>

- Revenue Collection Efficiency – തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കേണ്ട തുകകൾ കറന്റ്, അരിയർ എന്നിങ്ങനെ വേർതിരിച്ച് കാര്യക്ഷമമായി ഈടാക്കുന്നതും നിയമനടപടികൾ സ്വീകരിച്ചതും വിലയിരുത്തിയാണ് ഇത് നിശ്ചയിക്കുന്നത്.
- Expenditure Efficiency – ബഡ്ജറ്റ്, പ്രോജക്ട്, സ്കീം എന്നിവ പ്രകാരം വകയിരുത്തിയ തുകകളുടെ വിനിയോഗം വിശകലനം ചെയ്താണ് ഇത് നിർണയിക്കുന്നത്.

സിസ്റ്റം നിശ്ചയിക്കുന്ന ഘടകങ്ങളിൽ ഉപയോഗിക്കുന്ന എഫിഷ്യൻസി ഫോർമുലകൾ ഐ.കെ.എം. തയ്യാറാക്കി, പ്രിൻസിപ്പൽ ഡയറക്ടറുടെ അംഗീകാരത്തോടെ കെ-സ്മാർട്ടിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

ഗ്രേഡിംഗ് സ്കെയിൽ

പെർഫോമൻസ് ഗ്രേഡിംഗ് 1 മുതൽ 100 വരെ ആയിരിക്കും:

- 1 – 25 : Poor
- 26 – 50 : Average
- 51 – 70 : Good
- 71 – 85 : Efficient
- 86 – 95 : Excellent
- 96 – 100 : Outstanding

സ.ഉ.(കൈ) നം.66/2025/LSGD തീയതി 10-04-2025 ഉത്തരവിൽ നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം സംസ്ഥാന-ജില്ലാ തലത്തിൽ ഗ്രേഡിംഗ് വിലയിരുത്തുന്നതിനും പെർഫോമൻസ് മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും പ്രിൻസിപ്പൽ ഡയറക്ടറുടെ LSGD/PD/116/2025-DPLB2 Dt 23-05-2025 ഉത്തരവ് പ്രകാരം കമ്മിറ്റി രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ജില്ലാതലത്തിലും സ്ഥാപനതലത്തിലും

ഗ്രേഡിംഗ് വിലയിരുത്തുന്നതിനും പെർഫോമൻസ് ഉയർത്തുന്നതിനുമായി പ്രിൻസിപ്പൽ ഡയറക്ടറേറ്റിൽ നിന്നും പുറപ്പെടുവിച്ച LSGD/PD/116/2025-DPLB2(2) Dt 23-05-2025 ഉത്തരവ് പ്രകാരം ഉള്ള കമ്മിറ്റിയും പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതാണ്.

പങ്കാളിത്തഭരണം, ഓഡിറ്റിംഗ്, മാലിന്യ സംസ്കരണം, ജല ഉറവിടങ്ങളുടെ സംരക്ഷണം, ലൈസൻസിംഗ്, പരാതിപരിഹാരം, വാങ്ങൽ നടപടികൾ, ധനവിനിയോഗം തുടങ്ങിയ മേഖലകളിലെ എഫിഷ്യൻസി ഗ്രേഡിംഗ് സംബന്ധിച്ച വിശദമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പിന്നീട് പ്രത്യേകം പുറത്തിറക്കാവുന്നതാണ്.