ABSTRACT

Information Technology Department – Setting up of "**Integrated and Inclusive Public Grievance CM Helpline Management System (IIPGCMS)**" at an estimated cost of Rs.12.78 crore – Administrative Approval and Financial Sanction - Orders - Issued.

INFORMATION TECHNOLOGY (C1) DEPARTMENT

G.O.(Ms.) No.27

Dated: 22.09.2020
சார்வரி, புரட்டாசி – 06,
திருவள்ளுவர் ஆண்டு–2051.

Read:

From the Commissioner of e-Governance & Chief Executive Officer, Tamil Nadu e-Governance Agency, Letter.No.15/39/2020-CEO-CeG/ TNeGA, dated 19.08.2020.

*****

ORDER:

The Hon'ble Chief Minister has made the following announcement under Rule 110 of the Tamil Nadu Legislative Assembly Rules on the floor of Tamil Nadu Legislative Assembly during the Budget Session 2020-2021:-

"தற்போது வெவ்வேறு அரசுத் துறைகள் தங்களுக்கென, தனித்தனியே துறைவாரியான மக்கள் குறைதீர்ப்பு மையங்கள் மற்றும் இணையதளங்களை உருவாக்கி செயல்படுத்தி வருகின்றன. மாவட்ட அளவில் திங்கட்கிழமை தோறும் பொது மக்கள் குறைதீர்க்கும் நாள், மாதாந்திர மனுநீதி நாள், விவசாயிகள் மற்றும் மீனவர்கள் குறைதீர்க்கும் நாள், அம்மா திட்ட குறைதீர்க்கும் நாள், ஓய்வூதியதாரர்கள் குறைதீர்க்கும் நாள் போன்றவையும், மாநில அளவில் முதலமைச்சரின் தனிப்பிரிவு, அம்மா அழைப்பு மையம் போன்ற அமைப்புகளிலும் மனுக்கள் பெறப்பட்டு, தீர்வுகள் காணப்படுகின்றன. இதனால், ஒரே நபர் பல்வேறு இடங்களில் மனுக்களை அளிக்கும் சூழல் ஏற்படுகிறது. ஒரே கோரிக்கை மனு மாவட்ட அளவிலும் மாநில அளவிலும் வழங்கப்படுவதையும் காண முடிகிறது. எனவே, தமிழ்நாடு அரசுத் துறைகளின் கீழ் செயல்படும் எல்லாக் குறைதீர்ப்பு அமைப்புகளையும் ஒருங்கிணைத்து, குறைகள் விரைந்து களையப்படுவதைக் கண்காணிக்க ஒரு சிறப்பான அமைப்பு முறை தேவைப்படுகிறது. எனவே, பொதுமக்களின் குறைகளை உடனுக்குடன் பதிவு செய்து, அவற்றிற்குத் தீர்வு காண, ஒரு குறைதீர்ப்பு மேலாண்மைத் திட்டம் அமைப்பதன் அவசியத்தை உணர்ந்து, "முதலமைச்சரின் உதவி மையம் மற்றும் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு மேலாண்மைத் திட்டம்'' ஒன்றை அரசு செயல்படுத்த உள்ளது.

இத்திட்டம் முதற்கட்டமாக தகவல் தொழில் நுட்பவியல் துறையின் மூலம் 12.78 கோடி ரூபாய் செலவில் நடைமுறைப்படுத்தப்படும். முதற்கட்டமாக 100 இருக்கைகள் கொண்ட உதவி மையமாக செயல்பட இருக்கும் இம்மையம், தேவைக்கேற்ப விரிவாக்கம் செய்யப்படும். குறைதீர்க்கும் முகாம்களிலோ இணைய தளத்திலோ அல்லது அரசு அலுவலர்களோ குறை தீர்க்கும் மனுக்களைப் பெறும்போது வேலைவாய்ப்பு கோரி பெறப்படும் மனுக்களே அதிகமாக உள்ளன. இதனைக் கருத்தில் கொண்டு, இந்த மையங்களில் பெறப்படும் அம்மனுக்கள் சம்பந்தப்பட்ட துறைகள் மூலம் உடனுக்குடன் பரிசீலிக்கப்பட்டு, தேவைப்படின் மனுதாரர்களுக்கு திறன் மேம்பாட்டுப் பயிற்சியும் அளிக்கப்பட்டு, உரிய வேலைவாய்ப்பு வழங்க நடவடிக்கை எடுக்கப்படும்.

இத்திட்டத்தின் மூலம் பல்வேறு அரசுத்துறைகள் தொடர்பான தனது குறைகளை மனுதாரர் ஒரே தளத்தில் பதிவேற்றம் செய்யலாம். இந்த மனுக்கள் "முதலமைச்சரின் உதவி மையம் மற்றும் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட குறைதீர்ப்பு மேலாண்மைத் திட்டம்" மூலம் உடனடியாகப் பரிசீலிக்கப்பட்டு, விரைந்து தீர்வு காணப்படும்.

2. In the letter read above, the Commissioner of e-Governance & Chief Executive Officer has sent a detailed proposal to Government for Setting up of "**Integrated and Inclusive Public Grievance CM Helpline Management System (IIPGCMS)**" with a 100 seater Call Centre at an estimated cost of Rs.69.21 crore for a period of three years.

3. The Government after careful examination of the proposal of the Commissioner of e-Governance/Chief Executive Officer, Tamil Nadu e-Governance Agency hereby accord Administrative and Financial sanction of Rs.12.78 crore (Rupees twelve crore and seventy eight lakh only) towards Setting up of "**Integrated and Inclusive Public Grievance CM Helpline Management System (IIPGCMS)**" with 100 seater Call Centre as detailed below.

Details	**Resources**	**Rupees in crore**
Case Officers	210	
IT Support	4	
HR & Training	4	
Admn. Support	2	
Total:	**220**	
Average cost per month	Rs.20,000/- (220 x 20000 x 12)	
	Sub-Total Cost:	**5.28**
Lease building	12,000 sq.ft.	
Lease rent (per unit / per month)	Rs.75/- (rate indicated by CREDAI for best area)	
	Sub–Total cost	1.08
IT Infra		0.5
Power, Telecom, Internet		1.5
Contingency (5%)		0.42
	Sub-Total Cost	**8.78**
Software Development, Licenses, etc.,		**4.00**
	Grand Total	**12.78**

This system shall be implemented by the Information Technology Department with Tamil Nadu e-Governance Agency as the Nodal Agency.

4. The expenditure sanctioned in paragraph 3 above shall be debited to the following head of account:-

> "2852 – INDUSTRIES 07. Telecommunication and Electronic Industries 101. Telecommunications State's Expenditure – AM Integrated and Inclusive Public Grievance CM Helpline Management System (IIPGCMS) - 309 Grants-in-Aid – 03 – Grants for specific schemes.
> (IFHRMS 2852 07 101 AM 30903)

5. The expenditure sanctioned in para 3 above shall constitute an item of "New Service" and the approval of the Legislature shall be obtained in due course of time by an inclusion in the Supplementary Estimates for the year 2020-2021. Pending approval of the Legislature, the expenditure may be initially met by drawl of an advance from the Contingency Fund. The Commissioner of e-Governance / Chief Executive Officer, Tamil Nadu e-Governance Agency is directed to calculate the actual amount required for the period up to next Supplementary Estimates and apply for sanction of the same as advance from the Contingency Fund to Finance (BG-I) Department directly in Form "A" appended to the Contingency Fund Rules, 1963 along with a copy of this order. Order for sanction of an advance from the Contingency Fund will be issued from Finance (BG-I) Department. The Commissioner of e-Governance & Chief Executive Officer, Tamil Nadu e-Governance Agency shall also send necessary draft explanatory notes for inclusion of this expenditure in the Supplementary Estimates for the year 2020-2021 appropriate time without fail.

6. The Commissioner of e-Governance / Chief Executive Officer, Tamil Nadu e-Governance Agency is the Estimating, Reconciling and Controlling Authority for the above said new Head of Account.

7. The Pay and Account Officer / Treasury Officer concerned are directed to open the above new Head of Account in their books.

8. The Commissioner of e-Governance / Chief Executive Officer, Tamil Nadu e-Governance Agency is directed to furnish the Utilisation Certificate along with detailed expenditure statement to Government in due course of time.

9. This order issues with the concurrence of Finance (Industries) Department, vide its U.O.No.224/JS(MA)/2020, dated 22.9.2020 and Additional Sanction Ledger No.578 (Five hundred and seventy eight).

(By Order of the Governor)

HANS RAJ VERMA,
Additional Chief Secretary to Government

To
The Commissioner of e-Governance & Chief Executive Officer,
Tamil Nadu e-Governance Agency, Chennai-600002.
All Heads of Departments.
All District Collectors.
The Special Officer, Chief Minister Special Cell, Secretariat, Chennai-9.

The Additional Chief Secretary to Government, Finance Department,
Secretariat, Chennai-600009.
The Accountant General, Chennai-9/18. (2 copies).
The Pay and Accounts Officer (South), Chennai - 600 035.
The Pay and Accounts Officer, Secretariat, Chennai - 600 009.
The Section Officer, Information Technology (Bills) Department,
Secretariat, Chennai - 600 009.

Copy to:
Office of the Honble Chief Minister, Secretariat, Chennai-600 009.
Office of the Honble Deputy Chief Minister, Secretariat, Chennai-600 009.
The Senior Private Secretary to Chief Secretary to Government of Tamil Nadu,
Secretariat, Chennai – 9.
The Special Personal Assistant to Minister for Revenue and
Disaster Management and Information Technology, Secretariat, Chennai-600 009.
The Private Secretary to Additional Chief Secretary,
Finance Department, Secretariat, Chennai-600 009.
The Principal Private Secretary to Additional Chief Secretary to Government,
Information Technology Department, Secretariat, Chennai-600 009.
The Special Programme Implementation Department, Secretariat, Chennai-600 009.
The State Informatics Officer, National Informatics Centre, Chennai- 600 090.
The Finance (Ind/BG-I/BG-II/W&M) Department, Secretariat, Chennai-600 009.
The Information Technology (B&G) Department, Secretariat, Chennai-600 009.
The Content Creator (CMS) / Moderator (CMS) / Nodal Officer (CMS),
Information Technology Department, Secretariat, Chennai-9.
(With a request to host the Government Order in the Government website)
The Resident Audit Officer, Chennai-9.
Sf/Sc.

// Forwarded / By Order //

22/9/2020

Section Officer

22/9/2020