

அரசாங்க நிருவாகச் சுற்றறிக்கை கடிதம் : 02/2022

எனது இலக்கம்: EST-1/CIRL/03/0001
பொது நிருவாக, உள்நாட்டலுவல்கள்,
மாகாண சபைகள் மற்றும் உள்ளூராட்சி அமைச்சு
சுதந்திர சதுக்கம்
கொழும்பு 07

2022.08.29

அமைச்சுக்களின் செயலாளர்கள்
மாகாண சபைகளின் பிரதம செயலாளர்கள்
திணைக்களத் தலைவர்கள்

**அரசாங்க நிறுவனங்களுக்கு பொதுமக்களிடமிருந்து வரும் கடிதங்கள், மின்னஞ்சல்கள்
(E-mail) மற்றும் தொலைபேசி அழைப்புகளுக்கு பதிலளித்தல்**

“அரச அலுவலகங்களில் கடிதப் பரிமாற்றம்” என்ற தலைப்பில் 1997.11.27 ஆந் திகதிய 23/97 பொது நிருவாக சுற்றறிக்கையின் ஏற்பாடுகள், “அரசாங்க அலுவலர்களின் பொறுப்புகளும், பெறுநர்களின் சிறப்புரிமைளும்” என்ற தலைப்பில் 2015.05.20 ஆந் திகதிய 11/2015 அரசாங்க நிருவாக சுற்றறிக்கையின் ஏற்பாடுகள் மற்றும் “அரசாங்க நிறுவனங்களுக்கு கிடைக்கப்பெறும் தொலைபேசி அழைப்புகளுக்கு பதிலளித்தல்” என்ற தலைப்பில் 2016.12.20 ஆந் திகதிய 25/2016 அரசாங்க நிருவாக சுற்றறிக்கையின் ஏற்பாடுகள் தொடர்பில் உங்கள் கவனத்தை ஈர்க்க விரும்புகிறேன்.

02. கோவிட்-19 தொற்று நோய் நிலைமை மற்றும் எரிபொருள் நெருக்கடி காரணமாக, அரசாங்க நிறுவனங்களுக்கு பொதுமக்களிடமிருந்து வரும் கடிதங்கள், மின்னஞ்சல்கள் மற்றும் தொலைபேசி அழைப்புகளுக்கு பதிலளிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டுள்ளதை அவதானிக்கிறேன். தங்கள் நேரத்தையும், உழைப்பையும், பணத்தையும் செலவழித்து ஒரு குறிப்பிட்ட வேலையைச் செய்து கொள்வதற்காக அரச நிறுவனங்களுக்கு பொதுமக்கள் அடிக்கடி வருவதை விட, அவர்கள் அனுப்பும் கடிதங்கள், மின்னஞ்சல்கள் மற்றும் தொலைபேசி அழைப்புகளுக்கு உடனடியாகப் பதிலளிக்க அரசாங்க உத்தியோகத்தர்கள் கடமைப்பட்டுள்ளனர் என்பதை நான் வலியுறுத்த விரும்புகிறேன்.

03. அதன்படி, அரசாங்க நிறுவனங்களுக்கு அனுப்பப்படும் கடிதங்கள், மின்னஞ்சல்கள் மற்றும் தொலைபேசி அழைப்புகளுக்குப் பதிலளிப்பதில் பின்வரும் நடைமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

I. பொதுவான அஞ்சல்

அ.) அரசாங்க நிறுவனங்களுக்கு பொதுமக்களிடமிருந்து வரும் கடிதங்களுக்கு முன்னுரிமை அளிக்கப்பட வேண்டும், மேலும் இது தொடர்பாக தாபன விதிக்கோவையின் XXVIII, ஆம் அத்தியாயத்தின் உப பிரிவு 3:8 இன் ஏற்பாடுகள் மற்றும் 1997.11.27 ஆந் திகதிய அரசாங்க நிருவாக சுற்றறிக்கை 23/97 இன் ஏற்பாடுகள் தொடர்பில் கவனத்தை ஈர்க்க விரும்புகிறேன். அதன்படி, உடனடியாக இறுதிப் பதிலை அனுப்ப முடியாத பட்சத்தில்,

ஒரு வாரத்திற்குள் கடிதம் கிடைத்ததாக இடைக்காலப் பதிலையும், நான்கு (04) வாரங்களுக்குள் இறுதிப் பதிலையும் அனுப்ப வேண்டியதன் அவசியத்தை மீண்டும் வலியுறுத்துகிறேன்.

ஆ) அதேபோல், அனைத்து உத்தியோகபூர்வ கடிதங்களுக்கும், பதில் கடிதங்களை அனுப்பும் போது, குறித்த கடிதத்தின் கையொப்பத்திற்கு கீழே, குறித்த விடயத்திற்கு பொறுப்பான பதவிநிலை உத்தியோகத்தரின் நேரடி தொலைபேசி இலக்கம், தொலைநகல் இலக்கம் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி ஆகியவை குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

II. மின்னஞ்சல்

அ) அலுவலகங்களின் பொது மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு வரும் மின்னஞ்சல்களை தினமும் பார்க்கப்பட வேண்டும் என்பதுடன், இதற்காக ஒரு குறிப்பிட்ட உத்தியோகத்தரை நியமிக்க வேண்டும். பதவிநிலை உத்தியோகத்தர்களின் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு வரும் மின்னஞ்சல்களும் தினமும் பார்க்கப்பட வேண்டும்.

ஆ) அவ்வாறு மின்னஞ்சல் முகவரிகளுக்கு வரும் கடிதங்களுக்கு, அதே நாளில் பதிலளிக்க முயற்சிக்க வேண்டும், அதே நாளில் பதிலளிக்க முடியாவிட்டால், கடிதம் கிடைத்ததாகக் குறிப்பிட்டு, அதற்கு பதிலளிக்க தேவையான நேரத்தையம் குறிப்பிட்டு இடைக்கால பதிலொன்று அனுப்பப்பட வேண்டும். அதேபோன்று, அதற்கு நியாயமான காலப்பகுதிக்குள்/அறிவிக்கப்பட்ட திகதிக்கு முன்னர் பதில் அளிக்க ஏற்பாடு செய்யப்பட வேண்டும்.

III. தொலைப்பேசி அழைப்புகள்

அ) அலுவலகத்திற்கு வரும் அனைத்து தொலைப்பேசி அழைப்புகளுக்கும் பதிலளிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் அதிக எண்ணிக்கையிலான தொலைப்பேசி அழைப்புகளைப் பெறும் நிறுவனங்கள்/ பிரிவுகள் இருந்தால், அந்த அழைப்புகளுக்கு பதிலளிக்க ஒரு குறிப்பிட்ட உத்தியோகத்தரை நியமிக்க வேண்டும்.

ஆ) அலுவலகங்களுக்கு வரும் தொலைப்பேசி அழைப்புகளைப் பதிவு செய்ய ஒரு குறிப்பிட்ட உத்தியோகத்தர் நியமிக்கப்பட வேண்டும், மேலும் அந்த உத்தியோகத்தருடன் தொலைப்பேசி அழைப்புகளைச் செய்தவரின் பெயர், விடயம் மற்றும் பதில் அனுப்ப வேண்டிய தொலைப்பேசி இலக்கம் போன்ற விபரங்களைப் பதிவு செய்ய வேண்டும்.

இ) அச்சந்தர்ப்பத்திலேயே, பதிலளிக்க முடியாத/கடினமான விடயங்கள் தொடர்பில், சம்பந்தப்பட்ட பதவிநிலை உத்தியோகத்தர்கள்/விடயத்திற்கு பொறுப்பான

உத்தியோகத்தர்களினால் நியாயமான காலப்பகுதிக்குள் பதில் அளிக்க நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டும்.

ஓப்பம்./ எம்.எம்.பீ.கே..மாயாதுன்னெ

செயலாளர்

பொது நிருவாக, உள்நாட்டலுவல்கள்,

மாகாண சபைகள் மற்றும் உள்ளூராட்சி அமைச்சு

தொலைபேசி : 0112 -695738

தொலைநகல் : 0112 -695279

மின்னஞ்சல் : pubad.secretary@sltmet.lk