சுருக்கம்

முதல்வரின் முகவரித்துறை – "**மக்களுடன் முதல்வர்**" புதிய திட்டம் – நடைமுறைப்படுத்துதல் – ஆணை – வெளியிடப்படுகிறது

பொது(முதல்வரின் முகவரி)த் துறை

அரசாணை(நிலை) எண் .760 நாள் 14 .12 .2023

சோபகிருது, கார்த்திகை 28

திருவள்ளுவர் ஆண்டு 2054

படிக்கப்பட்டது

பொது (சிறப்பு–அ)த் துறை அரசாணை (வாலாயம்) எண்.4807, நாள் 24.11.2023

ஆணை

பொதுமக்களின் கோரிக்கைகளுக்கு மிகுந்த முக்கியத்துவம் அளித்துவரும் மாண்புமிகு முதலமைச்சர் அவர்கள், **"கள ஆய்வில் முதலமைச்சர்"** என்ற முன்னெடுப்பின் கீழ் மண்டல அளவில் ஆய்வுக் கூட்டங்கள் நடத்தி "**அரசின் சேவைகள் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் பொதுமக்களுக்கு கிடைப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டியது ஒவ்வொரு துறையின் பொறுப்பாகும்**" என கோரிக்கைகளை உடனுக்குடன் தீர்வுகாண வலியுறுத்தி வருகிறார்கள்.

2. மாண்புமிகு முதலமைச்சர் அவர்களின் மேற்படி முன்னெடுப்பின் நீட்சியாக அன்றாடம் அரசு துறைகளை அணுகும் பொது மக்களுக்கு அரசு அலுவலர்கள் வழங்கும் சேவைகளை மேலும் செம்மைப்படுத்தி அரசின் சேவைகள் விரைவாகவும் எளிதாகவும் சென்றுசேரும் வண்ணம் நிர்வாகத்தில் மற்றுமொரு மைல் கல்லாக "**மக்களுடன் முதல்வர்**" என்ற புதிய திட்டம் முதல்வரின் முகவரித்துறையால் நடைமுறைப்படுத்தப்படுகிறது.

3. **மக்களுடன் முதல்வர்**"' என்ற இந்த திட்டம் அன்றாடம் பொதுமக்கள் அதிகமாக அணுகும் 13 அரசு துறைகள் சார்ந்த கோரிக்கைகள் அடையாளம் காணப்பட்டு இத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டு நெறிமுறைகளின் அடிப்படையில் அனைத்து நகர்ப்புற, மற்றும் கிராமப்புற உள்ளாட்சி அமைப்புகளில் வார்டு மற்றும் கிராம ஊராட்சி அளவில் சம்பந்தப்பட்ட துறைகள் அனைத்தும் ஒருங்கிணைந்து ஒரே குடையின் கீழ் கோரிக்கைகளை பெற அனைத்து மாவட்டங்களிலும் சிறப்பு முகாம்கள் நடத்திட உத்தேசிக்கப்பட்டுள்ளது.

4. முகாம்களில் பெறப்படும் அனைத்து மனுக்களும் 30 தினங்களுக்குள் சம்மந்தப்பட்ட துறைகளால் பரிசீலனை செய்யப்பட்டு, தகுதியின் அடிப்படையில் உரிய சேவைகள் வழங்கப்படும்.

5. இந்த முகாம்கள் இரண்டு கட்டங்களாக நடைபெறும். முதற்கட்டமாக வரும் டிசம்பர் மாதத்தில் புயல் பாதித்த சென்னை, செங்கல்பட்டு, திருவள்ளூர் மற்றும் காஞ்சீபுரம் ஆகிய மாவட்டங்கள் தவிர்த்து ஏனைய மாவட்டங்களில் அனைத்து மாநகராட்சிகள், நகராட்சிகள், பேரூராட்சிகள் மற்றும் நகர்புறங்களை ஒட்டியுள்ள கிராம ஊராட்சிகளிலும் சுமார் 1745 முகாம்கள் நடத்தப்படும். புயல் பாதித்த சென்னை, செங்கல்பட்டு, திருவள்ளூர் மற்றும் காஞ்சீபுரம் ஆகிய மாவட்டங்களில் ஜனவரி மாதத்தில் நடத்தப்படும். நகர்புறங்களில் நடத்தப்படும் முகாம்கள் முடிவுற்ற பின்னர், அடுத்த கட்டமாக, அனைத்து மாவட்டங்களிலும் உள்ள ஊரகப் பகுதிகளில் இந்த முகாம்கள் நடத்த ஆவன செய்யப்படும்.

6. இத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள வழிகாட்டு நெறிமுறைகளின் அடிப்படையில் முகாம்கள் நடத்திட அனைத்து மாவட்ட ஆட்சியர்களும் அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.

7. முகாம்களில் பெறப்படும் அனைத்து கோரிக்கைகளும் இதற்கென பிரத்யேகமாக ஏற்படுத்தப்பட்ட "**மக்களுடன் முதல்வர்**" இணையதளத்தில் பதிவேற்றம் செய்யப்பட்டு சம்பந்தப்பட்ட துறை அலுவலர்கள் சேவை வழங்குவதற்கு தேவையான அனைத்து ஆவணங்களையும் முகாம்களிலேயே பெற்று பரிசீலிக்க வேண்டும்.

8. மேலும், இணையவழி விண்ணப்ப முறை எனில் சம்பந்தப்பட்ட துறைகள் முகாமிலேயே விண்ணப்பத்தினை இணைய வழியில் பதிவேற்றம் செய்ய வேண்டும். அனைத்து முகாம்களிலும் இ–சேவை மையங்கள் அமைக்க உரிய ஏற்பாடுகளை செய்ய தமிழ்நாடு மின் ஆளுமை முகமை அறிவுறுத்தப்படுகிறது.

9. மேலும், முகாம்களில் கூட்டத்தை நெறிப்படுத்துதல், உரிய பாதுகாப்பு, சட்டம் ஒழுங்கு போன்றவற்றை எவ்வித குறைபாடின்றி செய்திட அனைத்து மாவட்டங்களுக்கும் அறிவுறுத்திட காவல் துறை தலைவர் கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்.

10. மேற்படி நேர்வு குறித்த செய்தி வெளியீடு, ஊடக தொடர்புகள் செய்தி மற்றும் மக்கள் தொடர்பு துறையின் மூலம் பொது மக்களுக்கு சிறப்பான முறையில் சென்றடைய இயக்குநர், செய்தி மற்றும் மக்கள் தொடர்புத் துறை, அவர்களுக்கு அறிவுறுத்தப்படுகிறது. மேலும் இதுகுறித்த செய்திகளை அவ்வப்போது சமூக வலைதளங்களில் பகிரவும் நடவடிக்கை மேற்கொள்ளப்படும். முகாம் பற்றிய போதிய விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த உள்ளாட்சி அமைப்புகள் குறிப்பிட்ட திட்டங்களின் விளம்பர செலவினங்களை பயன்படுத்திக் கொள்ள அறிவுறுத்தப்படுகிறது.

11. மேற்படி முகாம்களை நடத்திட தேவையான நிதியை பின்வருமாறு செலவிட அனைத்து மாவட்ட ஆட்சியர்களுக்கு அறிவுறுத்தப்படுகிறது

| வ, எண். | இனம் | தேவை | 1 தொகுப்புக்கு நிர்ணயிக்கப்படும் உச்ச வரம்பு தொகை | செலவிடப்பட வேண்டிய நிதி ஆதாரம் |
|---|---|---|---|---|
| 1. | முதல்வரின் முகவரி துறைக்கான கணிப்பொறி மற்றும் பிரிண்டர் | **கணிப்பொறி – முகாமுக்கு 7 வீதம்** 1 மாவட்டத்திற்கு நாள் ஒன்றுக்கு 10 முகாம்கள் | Rs.2124 – 1 மாதத்திற்கு (எல்காட் நிர்ணயித்த தொகை) | மாவட்ட மின்ஆளுமை முகமை நிதி |
| | | **பிரிண்டர் – முகாமுக்கு 5 வீதம்** 1 மாவட்டத்திற்கு நாள் ஒன்றுக்கு 10 முகாம்கள் | Rs.2360 – 1 மாதத்திற்கு (எல்காட் நிர்ணயித்த தொகை) | |
| 2. | தன்னார்வலர்கள் | ஒரு முகாமுக்கு 10 நபர்கள் | 1 தன்னார்வலருக்கு ரூ.100 | முதல்வரின் முகவரித் துறையின் நிதி – அரசாணை (நிலை எண்.365, பொது (நிர்வாகம் 4)த் துறை நாள் 07.5.2022 |
| 3. | முகாம் ஏற்பாடு செலவினங்கள் | இணைய சேவை, அடிப்படை வசதிகள், தளவாடங்கள், எழுதுபொருள் உட்பட | | உள்ளாட்சி அமைப்புகளின் நிதி |
| 4. | விளம்பரம் | முகாம் பற்றிய விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்துதல் | | சம்பந்தப்பட்ட திட்டங்களின் விளம்பர செலவினங்கள் மற்றும் உள்ளாட்சி அமைப்புகளின் நிதி |
| 5. | இ–சேவை பதிவு | முகாமில் உள்ள இ–சேவை மையத்தில் பதிவேற்றப்படும் மனுக்களுக்கான சேவை கட்டணத்தில் 50 விழுக்காடு கட்டணம் | | தமிழ்நாடு மின் ஆளுமை முகமைக்கு அரசால் வழங்கப்படும். |

12. இத்திட்டத்தை செம்மையாக நடைமுறைப்படுத்த பார்வையில் காணும் அரசாணையின்படி இத்திட்டதிற்கான சிறப்பு பணி அலுவலராக நியமிக்கப்பட்டுள்ள நில அளவை மற்றும் நிலவரி திட்ட ஆணையரகத்தின் இயக்குநர் அவர்கள் சம்பந்தப்பட்ட துறைத் தலைவர்கள், மாவட்ட ஆட்சியர்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உள்ளாட்சி அமைப்புகளை ஒருங்கிணைத்து முகாம்களில் அடிப்படை கட்டமைப்பு வசதிகள் உள்ளடக்கிய அனைத்து நிலையிலான ஏற்பாடுகளையும் (logistic arrangements) உறுதி செய்திட ஆணையிடப்படுகிறது.

13. "**மக்களுடன் முதல்வர்**" முகாம்களுக்கான அனைத்து பணிகளையும் ஒருங்கிணைத்து தீர்வு முறைகளைக் கண்காணிக்க சிறப்பு அலுவலர், முதல்வரின் முகவரித் துறை அவர்களுக்கு ஆணையிடப்படுகிறது.

14. மேற்படி அரசாணை நிதித்துறை கோ.எண். 3940/FS/P/23 நாள் 6/12/2023 ஒப்புதலுடன் வெளியிடப்படுகிறது.

(ஆளுநரின் ஆணைப்படி)

க. நந்தகுமார்,
அரசு செயலாளர்

பெறுநர்
கூடுதல் தலைமைச் செயலாளர் /ஆணையர், சென்னை பெருநகர மாநகராட்சி, சென்னை-3
சிறப்பு அலுவலர், முதல்வரின் முகவரித் துறை, சென்னை-9
நிலஅளவை மற்றும் நிலவரி திட்ட ஆணையரகத்தின் இயக்குநர் (ம) சிறப்பு பணி அலுவலர், மக்களுடன் முதல்வர், சென்னை-5
அனைத்து மாவட்ட ஆட்சியர்கள் இயக்குநர், செய்தி மற்றும் மக்கள் தொடர்புத் துறை, சென்னை-9

<u>நகல்</u>
கூடுதல் தலைமைச் செயலாளர்/ மாண்புமிகு முதலமைச்சர் அவர்களின் செயலர்-I, சென்னை-9
கூடுதல் தலைமைச் செயலாளர் / ஆணையர், வருவாய் நிர்வாகம், சேப்பாக்கம், சென்னை-5
கூடுதல் தலைமைச் செயலாளர்/ தலைமை மேலாண்மை இயக்குநர், தமிழ்நாடு மின் உற்பத்தி மற்றும் பகிர்மானக் கழகம், அண்ணாசாலை, சென்னை -2
கூடுதல் தலைமைச் செயலாளர்/முதன்மைச் செயலாளர் / செயலாளர்
எரிசக்தி / நகராட்சி நிர்வாகம் (ம) குடிநீர் வழுங்கல் / ஊரக வளர்ச்சி/ வருவாய் மற்றும் பேரிடர் மேலாண்மை / வீட்டுவசதி (ம) நகர்புறமேம்பாடு / உள், மதுவிலக்கு மற்றும் ஆயத்தீர்வை/மாற்றுத் திறனாளிகள் நலம்/ சமூக நலம்/ஆதி திராவிடர் நலம் /பிற்படுத்தப்பட்டோர் (ம) மிகவும் பிற்படுத்தப்பட் டோர் நலம் / குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தரத் தொழில் நிறுவனங்கள்/ கூட்டுறவு, உணவு (ம) நுகர்வோர் பாதுகாப்பு/தொழிலாளர் நலன்(ம)திறன் மேம்பாடு துறைகள், சென்னை-9

காவல்துறை தலைவர், சென்னை–4
முதன்மைச் செயலாளர்/ஆணையர், தொழிலாளர் நலத் துறை, சென்னை–6
இயக்குநர், ஆதி திராவிடர் மற்றும் பழங்குடியினர் நலத்துறை, சேப்பாக்கம் சென்னை–5.
இயக்குநர், பிற்படுத்தப்பட்டோர் நலன், சேப்பாக்கம், சென்னை–5
இயக்குநர், மிகவும் பிற்படுத்தப்பட்டோர் நலன், சேப்பாக்கம், சென்னை–5.
மேலாண்மை இயக்குநர், தமிழ்நாடு ஆதிதிராவிடர் வீட்டு வசதி மற்றும் மேம்பாட்டுக் கழகம், சென்னை–18.
காவல் துறை இயக்குநர் தலைமையகம், சென்னை–4
காவல்துறை ஆணையர், சென்னை /ஆவடி/தாம்பரம்
கூடுதல் காவல்துறை இயக்குநர் பொருளாதார குற்றப்பிரிவு, அண்ணாநகர், சென்னை–40
நில நிர்வாக ஆணையர், சேப்பாக்கம், சென்னை–5
சமூகப் பாதுகாப்புத் திட்ட இயக்குநர், சேப்பாக்கம், சென்னை–5
இயக்குநர், நில அளவை மற்றும் நிலவரித் திட்டம் இயக்குநரகம், சேப்பாக்கம், சென்னை–5
ஆணையர், சமூக நல ஆணையர் அலுவலகம், லேடி வெலிங்டன் கல்லூரி வளாகம், காமராஜர் சாலை, சென்னை–5
இயக்குநர், மாற்றுத் திறனாளிகள் நல இயக்குநரகம், காமராஜர் சாலை. லேடி வெலிங்டன் கல்லூரி வளாகம். சென்னை –5
மேலாண்மை இயக்குநர் தமிழ்நாடு நகர்ப்புற வாழ்விட மேம்பாட்டு வாரியம், காமராஜர் சாலை, சென்னை–5.
நிர்வாக இயக்குநர், தமிழ்நாடு வீட்டு வசதி வாரியம், அண்ணாசாலை, நந்தனம், சென்னை–35
இயக்குநர், நகர் ஊரமைப்பு இயக்குநரகம், சென்னை–107.
இயக்குநர், ஊரக வளர்ச்சி, பனகல் மாளிகை, சைதாப்பேட்டை, சென்னை–15
ஆணையர், தொழில்கள் மற்றும் வர்த்தகம், சிட்கோ கார்ப்பரேட் அலுவலக கட்டிடம், திரு.வி.கா தொழிற்பேட்டை, கிண்டி, சென்னை– 32
இயக்குநர், நகராட்சி நிர்வாகம், நகர்ப்புற நிர்வாக அலுவலக வளாகம், எம்.ஆர்சி. நகர், ராஜா அண்ணாமலை புரம், சென்னை–28
இயக்குநர், பேரூராட்சிகள் இயக்குனரகம், நகர்ப்புற நிர்வாக அலுவலக வளாகம், எம்.ஆர்சி. நகர், ராஜா அண்ணாமலை புரம், சென்னை–28
உறுப்பினர் செயலர், சென்னை பெருநகர வளர்ச்சி குழுமம், தாளமுத்து நடராஜன் மாளிகை, எழும்பூர், சென்னை–8.
மேலாண்மை இயக்குநர், சென்னை பெருநகர குடிநீர் வழங்கல் மற்றும் கழிவுநீர் அகற்று வாரியம், சென்னை–2

மேலாண்மை இயக்குநர், தமிழ்நாடு மகளிர் மேம்பாட்டுக் கழகம், மதர்தெரசா
வளாகம் 1வது மாடி, நுங்கம்பாக்கம், சென்னை–34
கூட்டுறவு சங்கங்களின் பதிவாளர், என்.வி.நடராஜன் மாளிகை,
பெரியார் ஈ.வி.ஆர் நெடுஞ்சாலை, கீழ்ப்பாக்கம், சென்னை–10
தனி அலுவலர், முதலமைச்சரின் தனிப்பிரிவு, சென்னை–9
இ.கோ/ உதிரி

// ஆணைப்படி அனுப்பப்படுகிறது //

பிரிவு அலுவலர்

MAKKALUDAN MUDHALVAR

# Standard Operating Procedure

**INTRODUCTION**

The Government of Tamilnadu has taken notable strides to provide responsive, accountable and citizen friendly governance through prompt public service delivery system.Most of the basic services are being provided online without the need for citizens to visit Government offices and are being disposed effectively. However citizens encounter some challenges while availing Government services like lack of knowledge/information on eligibility and procedures to be followed, experiencing delays in case of services offered offline, difficulty in understanding the procedural aspects like uploading required documents, challenges in use of technology amongst others. Hence the Government of Tamilnadu, with an objective to improve the service delivery and taking them closer to the citizens, has launched the **'Makkaludan Mudhalvar'** initiative. After successful implementation of the 'Kala Aavil Mudhalamaichar', services which are most sought after by the people were identified and are taken up under Makkaludan Mudhalvar program. Such services will be offered to the public through conduct of camps at the grassroot level in rural and urban areas and the grievances will be redressed / delivered effectively within a fixed time frame in a phased manner.

**OBJECTIVE**

1. **Enhancing accessibility to services**:
   The foremost objective of the initiative is to facilitate equitable access to essential services for all citizens by taking the services closer to the people.
2. **Streamlining procedure associated with service delivery:**
   The scheme also aims to refine the existing procedural workflows, with a view of expediting the process, reducing bureaucratic delays, curtailing superfluous paperwork and thereby making the service delivery mechanism expeditious and efficient.
3. **Targeted Support for the vulnerable:**
   To proactively identify and address the unique challenges of the marginalized and vulnerable like the differently abled and the elderly while accessing Government services.
4. **Optimizing Efficiency and Timely Delivery of Services:**
   To optimize operational efficiency and expeditious disposal of services in strict adherence to established timelines while ensuring quality of disposal
5. **Attainment of Citizen Satisfaction:**
   To improve the public satisfaction and trust by aligning services with the expectations of citizens

**List of Departments offering services under the scheme:**

Below are the departments that will be offering related services for effective disposal during the specific period. Depts offering essential and basic services to citizens are selected under this scheme. These thirteen depts. listed below will offer services at the community level.

| DEPARTMENT | SERVICE |
|---|---|
| ENERGY | New Connections |
| | Tariff Changes |
| | Name Transfer |
| | Load Charges |
| MUNICIPAL ADMINISTRATION | Water Supply & Sewer Connections |
| | PM svanidhi |
| | Street vendor ID cards |
| | Vacant land tax |
| | Property Tax Assessment |
| | Property Tax Name Change |
| | Trade Licenses |
| | Building plan approval |
| | Birth & Death Certificate |
| | Solid Waste Management |
| REVENUE | Patta Transfer, Sub Division, Survey applications |
| | Online patta, Online name change |
| | Legal heirship, Community & Other Certificates |
| | Pension Schemes |
| RURAL DEVELOPMENT | House tax |
| | Water tap connection |
| | Building plan approval |
| | Loans from TNWDC |
| COOPERATIVES AND FOOD | Loans from cooperative societies |
| HOUSING & URBAN DEVELOPMENT | Plan approval |
| | Change of classification of land |
| | Housing tenements in TNUHDB |
| | Ownership Document from Housing Board / TNUHDB |
| HOME (POLICE) | Economic offence complaints |
| | Land grabbing, cheating complaint |
| | POCSO & Other complaints |
| DIFFERENTLY ABLED | Disability Identity Card (NIDC) / Unique Disability ID Card (UDID) |
| | Maintenance grant |
| | Aids & appliances |
| | Bank loans such as NHFDC, Self employment loan |

| | |
|---|---|
| SOCIAL WELFARE | Pudhumai Penn scheme |
| | Sponsorship scheme for orphans |
| | Girl Child Protection Scheme |
| ADI DRAVIDAR WELFARE | Scholarships for ADW student |
| | House site / Online patta |
| | THADCO LOAN |
| BACKWARD CLASS &MOST BACKWARD CLASS WELFARE | TAMCO , TABCEDCO |
| | Scholarships for BC & MBC student |
| MSME (DIC) | NEEDS, PMEGP, UYEGP, PMFME and all DIC Loans |
| LABOUR WELFARE BOARDS | Services offered through various welfare boards |

**Camp schedule**

| Schedule | Date | Camp Timings |
|---|---|---|
| Commencement of scheme in all district except Chennai, Chengalpapttu, Kancheepuram & Tiruvallur Districts | December 2023 | 10 AM - 3 PM |
| Commencement of scheme in Chennai, Chengalpapttu, Kancheepuram & Tiruvallur Districts | January 2024 | |
| Processing of Applications | Within 30 days of receipt of petitions | |
| Distribution of benefits | January - February 2024 | |

## DETAILED GUIDELINES

### CAMP LOCATION & AMENITIES

Preparation of list of camp locations and making all arrangements to best suit the local needs shall be the responsibility of local bodies. The camp locations shall be easily accessible and withstand large crowd during the camp days.

1. Camps to be organised as follows:
   - Greater Chennai corporation - Camps to be organised in every ward of GCC.
   - Other corporation – one camp for every 2-3 wards.
   - Municipalities- one camp for every 5-6 wards.
   - Town panchayats– one or two camps per Town panchayat, based on the population.
   - Peri urban areas – one camp per panchayat in 273 peri urban panchayats adjacent to corporations.
2. The camps may be organised in large buildings like community halls, schools/colleges and are to be identified by the Commissioner MC/Municipality/Executive officer/Zonal officer/BDO of the local body. The CMA/DTP/Commissioner GCC/DRD may finalise the list of locations and communicate the same to Mudhalvarin Mugavari department.
3. The local body shall ensure all the basic amenities at the camp sites like sufficient drinking water, separate toilets for men and women etc.
4. The camps shall be differently-abled friendly with ramps and other facilities as required.To the maximum extent, camps must be organised in the ground floor of the building identified.
5. Buildings must have separate entry, exit and must have sufficient parking space.
6. All necessary logistics are to be ensured by the concerned local bodies.
7. **Health dept** shall organise one medical camp for the benefit of visitors/citizens visiting the camp.
8. **Police** authorities shall ensure proper crowd management at the camp site.
9. Type designs for counters with specific dimensions shall be followed. Cleanliness, sanitation of the premises shall be ensured well in advance

The success of the camp lies in the way the citizens are received courteously at the camp and how petitions are received properly. Hence efforts must be taken to ensure a welcoming atmosphere and facilitate ambience for the citizens to receive their complaints and redress them satisfactorily.

**Reception/Waiting area:**

- Every camp must have a holding area large enough to seat atleast 100 visitors at a time. The local body shall deploy volunteers (5 nos.) at each camp site who shall help the differently abled, old age persons, guide the public on filling basic details about various services offered and the documents needed to avail services in the camp, directing them to the dept. counters etc.,
- It is preferable to depute VAOs, field staff of local bodies to guide the citizens on documents to be attached for the demanded services etc, even before they reach the registration counter. Tokens should be issued to the visitors with the name of department at the camp site to avoid commotion.
- DIPR shall arrange for audio visual display of govt schemes and display of IEC materials about government schemes. IEC materials of various programs shall be used by the depts. to engage public who are waiting in the reception area.
- Public address system shall be used to communicate important information on various programs by various depts.
- Televisions can be used to display videos on various govt programs
- If the crowd turnout is large, they can first be seated in the waiting area. Efficient crowd management must be in place in the composite to avoid stampede or chaotic situations.
- Citizens with common grievances unrelated to the services offered in the camp, are to be seated separately for easy registration on the MM portal.

**Registration counter:**

- To ensure smooth registration, the computers at the counters particularly the ones at registration desk used must be efficient and fast.
- Ideally, desktop Computers with Intel I5 processor and above with a minimum of 3 GHz speed , installed with more than 8 GB RAM and a High-Speed SSD Hard drive can be used .
- Adequate internet connectivity for supporting 7 Desktop Computers is a must. In case of further increase in the number of computers, the bandwidth must be increased accordingly. The local body must ensure **separate**, robust connectivity at the camp site particularly at the registration, e-sevai and department counters.
- As good internet connectivity is crucial for the camp, the local body must arrange for a backup internet connection to be used in the event of failure of existing connectivity. Uninterrupted Power supply & network connectivity must also be ensured by the concerned local body.

- Minimum of seven computers and 3-4 office printers and sufficient toners shall be provided at the **registration counter** by the District Administration. Two web pages have been created to register requests. Makkaludan Mudhalvar webpage covers the services specified under this initiative, while Mudhalvarin Mugavari can be used to register petiitons not covered under the listed services of Makkaludan Mudhalvar.
- Atleast five assistants/data entry operators trained by the SDC SSS will be deputed at the registration counter to register all applications on the Makkaludan Mudhalvar portal. In addition, 2 staffs must be deputed to register applications on the Mudhalvarin Mugavari portal.9
- Every application from the citizens shall be registered online on the Makkaludan mudhalvar portal. Requests unrelated to the targeted services must be registered on the Mudhalvarin Mugavari portal.
- After registration, a printed receipt containing the Makkaludan Mudhalvar reference number shall be generated and handed over to the petitioner. This number will also be generated as an SMS and sent to the phone number given by the applicant. Thereafter, he/she shall be directed to visit the dept counter

**NOTE:** *Under circumstances like unexpected turnout of large crowds or failure of power supply, physical registration form shall be collected at the registration desk and the petitioner shall be directed to the dept counter and registered later*

**Department counters:**

The following departments shall set up counters in the camp:

| | |
|---|---|
| Counter 1 | Revenue |
| Counter 2 | Energy , Housing & Urban development |
| Counter 3 | MAWS , Rural Development |
| Counter 4 | Home, Labour & Employment, |
| Counter 5 | Adi dravidar welfare, Social welfare, BC & MBC dept |
| Counter 6 | Livelihood loans - DIC, TN Co-operative Banks (RCS), TAHDCO, TAMCO, TABCEDCO, TNCDW, LDM |
| Counter 7 | e sevai |
| Counter 8 | Differently abled welfare (must be easily accessible to the differently abled) |

- Concerned departments will provide suitable guidance and assistance to citizens for the listed services. In case of online services, necessary arrangements shall be made to register the application on the spot.
- The departments shall also provide list of persons to be deployed in each of these facilities shall be communicated with their contact details well in advance.
- The staffs deputed in this counter must be trained well on the dept services and the documents needed to avail the service. It is the duty of HODs concerned to ensure that trained staffs are deputed in the respective counters.
- Arrangements for systems and scanners required at the dept counters shall be made by the departments concerned
- The District Collectors should bring in inter departmental coordination and arrange training on various camp activities for the staffs manning the counters

The departments shall ensure that officials deputed to the camp are not below the rank of:

| **Department** | **Officer to be present in the camp not below the rank of** |
|---|---|
| Adi Dravidar and Tribal Welfare | Special Tahsildar/ Superintendent/Asst |
| BC MBC and Minorities Welfare | Superintendent/Asst |
| MSME (DIC) | Superintendent/ICO |
| Social welfare | CDPO |
| Energy Department (TANGEDCO) | Assistant Engineer |
| Revenue | Deputy Tahsildar/Surveyor/RI |
| Municipal administration and water supply | Assistant Engineer/Zonal officer |
| Housing and urban development (TNHB/TNUHDB) | Assistant Engineer |
| Home (Police) | Sub Inspector of Police |
| Cooperatives and food | CSR/Deputy registrar |
| Rural development | BDO/Block officer (NULM) |
| Labour & Employment | Junior employment officer<br>Labour welfare board superintendent/ assistant |
| Differently abled Welfare | Superintendent/Assistant |

- After registration, once the applicant reaches the dept counter, officials shall receive the printed form and handover the acknowledgment to the petitioner.
- If the department processes applications for the listed services online, necessary arrangements shall be made to register the application on the spot and provide acknowledgment to the citizens in the camp. The applications shall be received either offline or online and shall be processed on merits thereafter.

**E sevai:**

- To enable citizens to apply for online services, e-sevai centres shall be put up at each camp site by TNeGA
- Registration of services offered in e-sevai portal like community certificate, patta transfer, pension shall be done in this counter. Petitioners approaching the camp with requests that mandate online application through e-sevai may be directed to this counter. Requests from differently abled citizens must be given preference and registered on priority.

**Monitoring**

The district administration shall appoint nodal officers at district and camp level to oversee the preparation & organisation of camps. Nodal officers shall be appointed for each district and for each camp as required and communicate to the Mudhalvarin Mugavari department.

**Information and Publicity**

1. Sufficient publicity about the camp sites, list of services, documents to be produced to avail services at the camp shall be given well in advance by the concerned local bodies in consultation with district administration.
2. Efforts should be made to publicize the program during pre-camp/activities during the camps through different Print/Electronic/social media platforms.
   A. Emphasis shall be given duringpublicity on generating awareness regarding eligibility/documents which shall be needed for availing of different services at the camp
   B. The camp schedule and locations for entire district shall be communicated through social media, FM radio, print and electronic media
   C. Details of camps, locations, dates and services that are to be provided shall be put up in all offices of local bodies in all wards.
   D. Pamphlets containing information regarding these camps are to be distributed at the grass roots level through the local body machinery

**Processing of applications received in the camp:**

- Departments may receive applications both offline and online. All applications shall be processed within a maximum period of 30 days. Benefits shall be distributed in the first week of February 2024.
- Applications shall be processed based on merits after due field verification as per the department's norms. All applications shall be disposed conclusively after due enquiry and field verification.
- Once these are processed internally by the departments either online or offline, the **final reply** shall be uploaded on the Mudhalvarin Mugavari portal. The departments shall avoid giving interim replies for the petitions.
- The reply shall be accompanied by a copy of certificate/license /proceedings of approval/field inspection report and a speaking order in case of rejection. Such orders shall be communicated to the petitioner by post. The replies given by the responsible officer shall be randomly assigned to superior officers for scrutiny and final acceptance. All rejected petitions shall be re verified by designated senior officers.
- Replies that are not approved will be sent back to the responsible officer for better disposal. The CM Cell team at the state level, will ensure 100% scrutiny of all replies on the portal. The CM Helpline call centre shall make outbound calls to the petitioners to analyse if the grievances were redressed completely and obtain their feedback on the same. Replies that are not satisfactory will be reopened for re enquiry until it is properly redressed.

Every petition shall be given utmost importance and shall be redressed promptly on merits and due importance shall be given to the quality of disposal of petitions.

**K.NANDAKUMAR,**
**SECRETARY TO GOVERNMENT.**

/ True copy /

SECTION OFFICER.