

**പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ
പതിനെട്ടാം സമ്മേളനം**

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നം. 1968

11/02/2020ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ശാക്തീകരിക്കാൻ നടപടികൾ

ചോദ്യം
ശ്രീ. സി. കൃഷ്ണൻ
ശ്രീ. ബി.ഡി. ദേവസ്സി
ശ്രീ. എം. നൗഷാദ്
ശ്രീ. കെ.ഡി. പ്രസേനൻ

മറുപടി
പിണറായി വിജയൻ
(മുഖ്യമന്ത്രി)


| | |
|--|---|
| <p>(എ) ഈ സർക്കാർ അധികാരത്തിലെത്തിയശേഷം മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ശാക്തീകരിക്കാൻ സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ എന്തൊക്കെയാണ് അറിയിക്കാമോ:</p> | <p>(എ) ഈ സർക്കാർ അധികാരത്തിൽ വരുമ്പോൾ മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ സ്വീകരിക്കാനും കൈമാറാനും നിരവധി സമാന്തര സംവിധാനങ്ങൾ നിലനിന്നിരുന്നു. ഈ സർക്കാർ അധികാരത്തിൽ വന്ന 2016 മെയ് അവസാനത്തോടുകൂടി സമാന്തരമായ സംവിധാനങ്ങൾ ഏകോപിപ്പിച്ച് ഐ.ടി. അധിഷ്ഠിതമായതും കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമതയും സുതാര്യതയും വേഗതയുമുള്ള ഒരു പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് രൂപം നൽകുകയും 2016 ജൂലൈ മാസത്തോടെ cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് പോർട്ടൽ നിലവിൽ വരുകയും ചെയ്തു. ദുരിതാശ്വാസനിധിയിൽ നിന്നുള്ള ധനസഹായത്തിനായുള്ള അപേക്ഷകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനും ധനസഹായം കൈമാറാനും ഈ പോർട്ടലിൽ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.</p> <p>ലോകത്തിന്റെ ഏത് കോണിൽ നിന്നും, ഏത് സമയത്തും ഈ പോർട്ടലിലൂടെ മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് നേരിട്ട് പരാതികളും അപേക്ഷകളും നൽകാനും, നൽകിയ പരാതിയുടെയും അപേക്ഷയുടേയും തൽസ്ഥിതി അറിയാനും കഴിയുന്നതാണ്. പരാതികൾ പോർട്ടലിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്താൽ ഉടൻതന്നെ തുടർ നടപടിയ്ക്കായി പരാതി ഏത് ഉദ്യോഗസ്ഥനാണ് കൈമാറിയതെന്നത് സംബന്ധിച്ച അറിയിപ്പ് sms ലൂടെ പരാതികക്ഷിക്ക് ലഭിക്കും. തുടർന്ന് പരാതിയുടെ ഓരോ കൈമാറ്റവും, റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുന്നതും, പരാതിക്കാരന് ഓൺലൈനിലൂടെയും, sms മുഖേനയും അറിയാനാകും. പരാതി തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ തീർപ്പാക്കിയ വിവരവും, സ്വീകരിച്ച നടപടിയും മറുപടിയായി ലഭിക്കും.</p> |
|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>സംസ്ഥാനത്തെ പോലീസ് സ്റ്റേഷനുകൾ, വില്ലേജ് ഓഫീസുകൾ, ഗ്രാമ/ജില്ലാ പഞ്ചായത്തുകൾ, ബ്ലോക്ക് ഓഫീസുകൾ, കൃഷി ഭവനങ്ങൾ, സർക്കാർ/അർദ്ധ സർക്കാർ/പൊതുമേഖല/സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ, ബോർഡുകൾ, കോർപ്പറേഷനുകൾ, കമ്മീഷനുകൾ, സർവ്വകലാശാലകൾ, ഉൾപ്പെടെ 12,000-ലധികം വരുന്ന ഓഫീസുകളും സ്ഥാപനങ്ങളും ഈ ശൃംഖലയുടെ ഭാഗമാണ്. അതുകൊണ്ട് തന്നെ ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ, അതിൻമേൽ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ കൈകളിൽ ചുരുങ്ങിയ സമയം കൊണ്ട് തന്നെ എത്തിക്കാനും, റിപ്പോർട്ട് തേടാനും, പരിഹാരം കാണാനും കഴിയും.</p> <p>cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് പോർട്ടലിൽ അപേക്ഷകന്റെ പേര് വിവരവും മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇമെയിൽ ID എന്നിവ നൽകി ഒരു വട്ടം രജിസ്റ്റർ ചെയ്താൽ, പിന്നീട് User Name- ഉം, Password-ഉം ഉപയോഗിച്ച് പോർട്ടലിലേയ്ക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്ത് മുഖ്യമന്ത്രിക്കുള്ള പരാതികളും മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസനിധിയിൽ നിന്നുള്ള സഹായത്തിനായുള്ള അപേക്ഷകളും നേരിട്ട് ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാനും, നേരത്തെ സമർപ്പിച്ച പരാതികളുടേയും, അപേക്ഷകളുടേയും തൽസ്ഥിതിയും അറിയുവാൻ കഴിയും.</p> <p>പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നേരിട്ട് പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ ഗവ. സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ നോർത്ത് ബ്ലോക്കിനു സമീപം 6 കൗണ്ടറുകൾ ഉള്ള സുസജ്ജമായ സംവിധാനം Straight Forward-ൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഓഫീസ് പ്രവർത്തി സമയത്ത് പൊതുജനങ്ങൾക്ക് Straight Forward ൽ എത്തി പരാതികൾ/ അപേക്ഷ നേരിട്ട് നൽകാനാകും.</p> <p>സർക്കാരിന്റെ 'Government Contact Centre' (Citizen Call Centre)-ലെ (0471)155300 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിച്ചാൽ പൊതു അവധി ദിനമൊഴികെ എല്ലാ ദിവസവും 24 മണിക്കൂറും പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി അറിയാനാകും. ഇതിന് പുറമെ 'സ്മെയിറ്റ് ഫോർവേഡിൽ' ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ 1800 425 7211-ൽ ഓഫീസ് പ്രവർത്തി സമയം വിളിച്ചാലും പരാതികളുടെയും അപേക്ഷകളുടേയും തൽസ്ഥിതി അറിയാനാകും.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|------|---|---|
| | | <p>2016-ൽ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ ലഭിക്കുന്ന ഒരു പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ വേണ്ടിയിരുന്നത് ശരാശരി സമയം 898 ദിവസമായിരുന്നു. എന്നാൽ അത് 2017 ആയപ്പോഴേക്കും 523 ദിവസമായും 2018-ൽ 347 ദിവസമായും 2019-ൽ ഒരു പരാതി തീർപ്പാക്കാനുള്ള ശരാശരി സമയം 21 ദിവസമായും ചുരുക്കാനായി.</p> <p>അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്നതു മുതൽ സഹായം കൈമാറുന്നതു വരെയുള്ള എല്ലാ നടപടികളും ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിലാണ് നിർവ്വഹിക്കുന്നത്. അതുകൊണ്ടു തന്നെ അപേക്ഷകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം ഒഴിവാക്കാനും, അർഹരായവർക്ക് സഹായം ലഭിക്കുന്നതെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്താനും സാധിക്കുന്നു.</p> |
| (ബി) | <p>മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസ നിധിയിൽ നിന്ന് അടിയന്തര സഹായത്തിനായി നൽകുന്ന അപേക്ഷകളിൽ സാധുവായ വയിൽ നൂറുമണിക്കൂറിനകം സഹായധനം ലഭ്യമാക്കുകയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ അപേക്ഷകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് അതിവേഗതയിലാക്കാൻ പരിപാടിയുണ്ടോ; ഇതിനായി ചെയ്തുവരുന്ന കാര്യങ്ങൾ എന്തെല്ലാമാണ്;</p> | <p>(ബി) ഉണ്ട്. ദുരിതാശ്വാസനിധിയിൽ നിന്ന് സഹായത്തിനായുള്ള സാധുവായ അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ചാൽ 100 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ ഗുണഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേയ്ക്ക് ധനസഹായം കൈമാറാൻ ലക്ഷ്യമിട്ടുകൊണ്ട് പൂർണ്ണമായും ഐ.ടി അധിഷ്ഠിതമായ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.</p> <p>അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്നതു മുതൽ സഹായം കൈമാറുന്നതു വരെയുള്ള എല്ലാ നടപടികളും ഇലക്ട്രോണിക് രൂപത്തിലാണ് നിർവ്വഹിക്കുന്നത്. അതുകൊണ്ടു തന്നെ അപേക്ഷകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം ഒഴിവാക്കാനും, അർഹരായവർക്ക് മാത്രമാണ് സഹായം ലഭിക്കുന്നതെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്താനും സാധിക്കുന്നു. അപേക്ഷകർക്ക് cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് പോർട്ടൽ വഴി നേരിട്ടും, അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങൾ വഴിയും അപേക്ഷകൾ സമർപ്പിക്കാനാവും. ഇതിന് പുറമെ പാർലമെന്റ് നിയമസഭാംഗങ്ങളുടെ ഓഫീസ് വഴിയും അപേക്ഷകൾ സമർപ്പിക്കാം.</p> <p>ദുരിതാശ്വാസ നിധിയിൽ നിന്നുള്ള സഹായം അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള പരിധി ജില്ലാ കളക്ടർമാരുടേത് 10000 രൂപയായും, റവന്യൂ സ്പെഷ്യൽ സെക്രട്ടറിയുടേത് 15000 രൂപയായും, റവന്യൂ മന്ത്രിയുടേത് 25000 രൂപയായും, മുഖ്യമന്ത്രിയുടേത് 3 ലക്ഷം രൂപയായും നിജപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>(സി) കഴിഞ്ഞ സർക്കാരിന്റെ കാലത്ത് ദുരിതാശ്വാസ നിധി കളിൽ നിന്നുള്ള അപേക്ഷകളിൽ ധനസഹായം ലഭ്യമാക്കാൻ ശരാശരി എത്ര ദിവസമെടുത്തിരുന്നുവെന്ന് അറിയിക്കാമോ;</p> | <p>(സി) കഴിഞ്ഞ സർക്കാരിന്റെ കാലത്ത് ഓൺലൈൻ സംവിധാനം ആരംഭിച്ചിട്ടില്ലായിരുന്നതിനാൽ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് എടുത്ത കാലയളവ് സംബന്ധിച്ച് സ്പഷ്ടമായ കണക്കുകൾ ലഭ്യമല്ല. എന്നാൽ ഈ സർക്കാർ അധികാരത്തിൽ വന്ന ശേഷമുള്ള കണക്കുകൾ പ്രകാരം 2016-ൽ ദുരിതാശ്വാസനിധിയിൽ നിന്ന് സഹായത്തിനായി അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ച് ധനസഹായം ലഭിക്കാൻ ശരാശരി 175 ദിവസമെടുത്തിരുന്നു. 2017-ൽ അത് 91 ദിവസമായും, 2018-ൽ 22 ദിവസമായും ചുരുക്കാനായി.</p> |
| <p>(ഡി) സേവനത്തിന്റെ കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കുകയെന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ നടപ്പാക്കിയ ഫയൽ തീർപ്പാക്കൽ തീവ്രയത്ന പരിപാടിയുടെ പുരോഗതി വിലയിരുത്തിയിരുന്നോ; വിശദാംശം ലഭ്യമാക്കാമോ;</p> | <p>(ഡി) 2019 ആഗസ്റ്റ് 1 മുതൽ ഒക്ടോബർ 31 വരെ നടത്തിയ ഫയൽ തീർപ്പാക്കൽ തീവ്രയത്നത്തിന്റെ പുരോഗതി വിലയിരുത്തിയിരുന്നു. ഫയൽ തീർപ്പാക്കൽ തീവ്രയത്നത്തിന്റെ ഭാഗമായി 30/07/2019 വരെ സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ തീർപ്പാക്കാൻ ഉണ്ടായിരുന്ന 201850 ഫയലുകളിൽ 97929 ഫയലുകൾ തീർപ്പാക്കുകയുണ്ടായി.</p> |
| <p>(ഇ) സിവിൽ സർവീസിന്റെ കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കാൻ പൊതുവിൽ സ്വീകരിച്ചുവരുന്ന നടപടികൾ അറിയിക്കാമോ ?</p> | <p>(ഇ) ഡ്യൂട്ടിയിലുള്ള സർക്കാർ ജീവനക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനുവേണ്ടി എല്ലാ ജീവനക്കാരും നിർബന്ധമായും തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് ധരിക്കണമെന്ന് നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുണ്ട്. പൊതുജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് മാനുവൽ പരിഗണനയും പെരുമാറ്റവും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും കൂടാതെ വിവിധ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വരുന്ന മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്ക് ക്യൂവിൽ നിൽക്കാതെ പ്രത്യേക പരിഗണന നൽകുന്നതിനും ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ നിന്നും അയയ്ക്കുന്ന കത്തുകളിൽ ഓഫീസ് നിൽക്കുന്ന സ്ഥലപ്പേര്, പിൻകോഡ്, ഫോൺ നമ്പർ, സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ/പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഒപ്പിനും തസ്തികയ്ക്കും താഴെ ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും ഫോൺ നമ്പറും രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണെന്ന നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ജീവനക്കാർ തങ്ങളുടെ കുട്ടികളെ പ്രവർത്തിസമയം ഒപ്പം ഇരുത്തി വിലപ്പെട്ട ഓഫീസ് സമയം പാഴാക്കുന്നത് തടയുന്നതിനുള്ള കർശന നിർദ്ദേശം പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ/പരാതികൾ എന്നിവയ്ക്ക് കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകിക്കൊണ്ട് അവ സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കണമെന്ന നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതികൾ പരിഗണിക്കുന്നതും പരിഹരിക്കുന്നതും സംബന്ധിച്ച്</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>കേന്ദ്ര സർക്കാർ നിർദ്ദേശത്തിന്റെ വെളിച്ചത്തിൽ പരിപത്രം പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. സർക്കാരിന്റെ വിവിധ അപേക്ഷ ഫോറങ്ങൾ കാലാനുസൃതമായി പരിഷ്കരിച്ചു ലളിതമാക്കുന്നതിന് വകുപ്പുകൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.</p> <p>മേൽ വിഷയങ്ങളിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്നത് ഗുരുതരമായ അച്ചടക്ക ലംഘനമായി കാണുകയും അത്തരം വിഷയങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുന്ന പക്ഷം കർശന നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നതിന് വകുപ്പ് മേധാവികൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.</p> |
|--|--|--|


 സെക്ഷൻ ഓഫീസർ