

പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ
പത്തൊൻപതാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നമ്പർ. 1619

10/03/2020-ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

പൊതുജന പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള അദാലത്തുകൾ

ചോദ്യം :

ശ്രീ.എം. സാരാജ്
,, ഐ.ബി. സതീഷ്
,, പി.കെ. ശശി
,, പി.ടി.എ. റഹീം

മറുപടി :

ശ്രീ. പിണറായി വിജയൻ
(ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രി)

(എ)	<p>സർക്കാർ പൂതായി (എ) പ്രഖ്യാപിച്ചിട്ടുള്ള കർമ്മ പരിപാടിയിൽ പൊതുജന പരാതി പരിഹാരത്തിന് താല്പ്യം തലത്തിൽ അദാലത്ത് നടത്തി മുഴുവൻ പരാതികളും ഈ വർഷം തീർക്കാൻ ലക്ഷ്യമിടുന്നുണ്ടോ എന്നറിയിക്കുമോ;</p>	<p>പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കാതെ ബാക്കി നിൽക്കുന്ന പ്രശ്നങ്ങളുടെ നല്ലൊരു ഭാഗത്തിന് പരിഹാരം കണ്ടെത്തുന്നതിനും ജില്ലാ ഭരണകൂടത്തെ പൊതുജനങ്ങളുമായി കൂടുതൽ അടുപ്പിക്കുന്നതിനുമായി എല്ലാ മാസവും മൂന്നാമത്തെ ശനിയാഴ്ചകളിൽ ജില്ലാ കളക്ടർമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ താല്പ്യം തല അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിക്കുന്നതിന് 22.02.2020-ലെ സ.ഉ.(കെ) നം.70/2020 റവന്യൂ നമ്പർ സർക്കാർ ഉത്തരവു പ്രകാരം അനുമതി നൽകി ഉത്തരവായിട്ടുള്ളതാണ്. പ്രസ്തുത താല്പ്യം തല അദാലത്തുകളിലൂടെ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കാൻ ബാക്കി നിൽക്കുന്ന പരാതികളുടെ നല്ലൊരു ഭാഗത്തിനും പരിഹാരം കണ്ടെത്താൻ സാധിക്കുമെന്നു പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.</p>
(ബി)	<p>താരതമ്യേന കാര്യക്ഷമത കൂടിയതും അഴിമതി കുറഞ്ഞതുമായ സംസ്ഥാന സിവിൽ സർവീസ് പാരസമൂഹത്തോട് കൂടുതൽ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ളതും വികസനക്ഷേമ പരിപാടികൾ കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമതയോടെ നടപ്പിലാക്കാൻ</p>	<p>(ബി) 1. ഡ്യൂട്ടിയിലുള്ള സർക്കാർ ജീവനക്കാരെ തിരിച്ചറിയുന്നതിനുവേണ്ടി എല്ലാ ജീവനക്കാരും നിർബന്ധമായും തിരിച്ചറിയൽ കാർഡ് ധരിക്കണമെന്ന് നിഷ്കർഷിച്ചുകൊണ്ട് സർക്കുലർ നം. 7318/AR13(2)/16/P&ARD dated 18.08.2016 പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. 2. പൊതുജനങ്ങളുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് മാനുഷമായ പരിഗണനയും പൊതുജനങ്ങളോട് മാനുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും</p>

പ്രാപ്തിയുള്ളതുമാക്കിത്തീർക്കുന്നതിന് സ്വീകരിച്ച് വരുന്ന നടപടികൾ അറിയിക്കാമോ;

കൂടാതെ വിവിധ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വരുന്ന മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്ക് ക്യൂവിൽ നിൽക്കാതെ പ്രത്യേക പരിഗണന നൽകുന്നതിനും ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങളടങ്ങിയ സർക്കുലറുകൾ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. (സർക്കുലർ നം. 7995/എ.ആർ13(2)/15/ ഉപഭവ. തീയതി, 24.06.2015, 353/എ.ആർ13(2)/17/ഉഭപവ. തീയതി, 27.11.2017)

3. സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ നിന്നും അയയ്ക്കുന്ന കത്തുകളിൽ ഓഫീസ് നിൽക്കുന്ന സ്ഥലപ്പേര്, പിൻകോഡ്, ഫോൺ നം., സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ /പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഒപ്പിനും തസ്തികയ്ക്കും താഴെ ഇ-മെയിൽ ഐഡിയും ഫോൺ നമ്പറും രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണെന്ന് നിർദ്ദേശിച്ചുകൊണ്ട് സർക്കുലർ നം. 7289/എ.ആർ13(2)/16/ഉഭപവ. തീയതി, 22.02.2018-ൽ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.

4. സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ജീവനക്കാർ തങ്ങളുടെ കുട്ടികളെ പ്രവർത്തിസമയം ഒപ്പം ഇരുത്തി വിലപ്പെട്ട സമയം പാഴാക്കുന്നത് തടയുന്നതിനുള്ള കർശന നിർദ്ദേശം സംബന്ധിച്ച് നം. 112/എ.ആർ 13(2)/18/ഉ.ഭ.പ.വ ,തീയതി 18.05.2018-ൽ സർക്കുലർ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.

5. സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ/പരാതികൾ എന്നിവയ്ക്ക് കൈപ്പറ്റ രസീത് നൽകിക്കൊണ്ട് അവ സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കണമെന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളടങ്ങിയ സർക്കുലറുകൾ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതികൾ പരിഗണിക്കുന്നതും പരിഹരിക്കുന്നതും സംബന്ധിച്ച് കേന്ദ്ര സർക്കാർ നിർദ്ദേശത്തിന്റെ വെളിച്ചത്തിൽ സർക്കുലർ നം. 203/എ.ആർ 13(2)/16/ഉഭപവ. തീയതി, 08.11.2018-ൽ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.

6. സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ/ നിവേദനങ്ങൾ ഫീൽഡ് ഓഫീസുകളിലെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന് സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിലൂടെ കൈമാറി റിപ്പോർട്ട് ശേഖരിക്കാൻ ഗവൺമെന്റ് സെക്രട്ടേറിയറ്റിലെ

സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാരെ അധികാരപ്പെടുത്തി
കൊണ്ട് 22.02.2019 ൽ 43/എ.ആർ13(2)/2019/
ഉഭവ നമ്പർ പരിപത്രം പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.
ആയത് പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള
കാലതാമസം കുറയ്ക്കുന്നു.

7.ഓരോ വകുപ്പിലും അതത് വകുപ്പിന്റെ കീഴിൽ
വരുന്ന സ്ഥാപനങ്ങളിലും കാലാനുസൃതമായി
ഭേദഗതി ചെയ്യപ്പെട്ട നിയമങ്ങൾ/ ചട്ടങ്ങൾ
എന്നിവയനുസൃതമായി വിവിധ
ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള അപേക്ഷാഫോറങ്ങൾ
ലളിതമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ
കൈകൊള്ളണമെന്ന് വകുപ്പധ്യക്ഷൻമാർക്ക്
നിർദ്ദേശം നൽകിക്കൊണ്ട് 13.12.2019 ൽ
425/എ.ആർ 13(2)/2019/ ഉഭവ നമ്പർ
പരിപത്രം പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.

മേൽവിഷയങ്ങളിൽ വീഴ്ച വരുത്തുന്നത്
ഗുരുതരമായ അച്ചടക്കലംഘനമായി
കാണുകയും അത്തരം വിഷയങ്ങൾ
ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുന്ന പക്ഷം കർശന നടപടികൾ
കൈകൊള്ളുന്നതിനു വകുപ്പ് മേധാവികൾക്ക്
എല്ലാ സർക്കുലറുകളിലും നിർദ്ദേശം
നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

സിവിൽ സർവ്വീസ് ജനപക്ഷവും
കാര്യക്ഷമവുമാക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി
സംസ്ഥാനത്തെ ഭരണഭാഷ പൂർണ്ണമായും
മലയാളമാക്കുക എന്ന സർക്കാർ നയം
നടപ്പിലാക്കുകയും, ഇതുവരെ മലയാളം
ഔദ്യോഗിക ഭാഷയാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത എല്ലാ
വകുപ്പുകളിലും, സെക്രട്ടേറിയറ്റിലെ അവയുടെ
ഭരണവകുപ്പുകളിലും ഇനി രൂപവൽക്കരിക്ക
പ്പെടുന്ന എല്ലാ വകുപ്പുകളിലും സർക്കാർ/
അർദ്ധസർക്കാർ/ സ്വയംഭരണ/
പൊതുമേഖല/ സഹകരണ/
തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിലും
നിയമപരമായി ഇംഗ്ലീഷും, സംസ്ഥാനത്തെ
ന്യൂനപക്ഷഭാഷകളായ തമിഴും, കന്നടയും
ഔദ്യോഗികഭാഷയായി ഉപയോഗിക്കാൻ
അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ
ലൊഴികെ എല്ലാ ഔദ്യോഗികാവശ്യങ്ങൾക്കും
മലയാളം ഉപയോഗിക്കേണ്ടതാണെന്ന്

		<p>വിജ്ഞാപനം പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഭരണഭാഷ ഭരിക്കപ്പെടുന്ന ജനങ്ങളുടെ ഭാഷ തന്നെയാകുന്നത് ഭരണസുതാര്യത ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതിനും അറിയുവാനുള്ള പാരമ്പര്യ മാലികാവകാശത്തെ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനും സിവിൽ സർവ്വീസ് അഴിമതിരഹിതമാക്കുന്നതിനും ഭരണരംഗത്ത് ജനപങ്കാളിത്തം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും സഹായകരമായിട്ടുണ്ട്.</p>
(സി)	<p>സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ കെട്ടിക്കിടക്കുന്ന ഫയലുകൾ തീർപ്പ് കല്പിക്കാനായി നടത്തിയ ഫയൽ തീർപ്പാക്കൽ യജ്ഞം പൂർത്തിയായിട്ടുണ്ടോ;</p>	<p>(സി) സെക്രട്ടേറിയറ്റിലും വകുപ്പ് മേധാവികളുടെ ഓഫീസുകളിലും കെട്ടിക്കിടക്കുന്ന ഫയലുകൾ തീർപ്പാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ 2019 ഓഗസ്റ്റ് 1 മുതൽ ഒക്ടോബർ 31 വരെയുള്ള മൂന്ന് മാസക്കാലം ഫയൽ തീർപ്പാക്കൽ തീവ്രയത്ന പരിപാടി സംഘടിപ്പിച്ചിരുന്നു. അതിന്റെ ഭാഗമായി അദാലത്തുകളും അവലോകന യോഗങ്ങളും നടത്തി 48.5 ശതമാനം ഫയലുകളും തീർപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്. അവശേഷിക്കുന്ന ഫയലുകൾ മേൽപ്പറഞ്ഞ രീതിയിലൂടെ തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി അടിയന്തിര നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളണമെന്ന് എല്ലാ വകുപ്പുകൾക്കും നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.</p>
(ഡി)	<p>ആധുനിക സാങ്കേതിക വിദ്യാധിഷ്ഠിത സേവനങ്ങൾ സാധാരണക്കാരായ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് കൂടി അനായാസം കൈകാര്യം ചെയ്യാവുന്ന രീതിയിൽ ഉപഭോക്തൃ സൗഹൃദമാക്കിത്തീർക്കാൻ നടപടിയെടുത്തിട്ടുണ്ടോ എന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ?</p>	<p>(ഡി) പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സർക്കാർ സേവനം അടിയന്തരമായും കാര്യക്ഷമമായും ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ഇ-ഡിജിറ്റൽ സർക്കാർ കോൾ സെന്റർ, സ്റ്റേറ്റ് സർവ്വീസ് ഡെലിവറി ഗേറ്റ് വേ, മൊബൈൽ ഗവേണൻസ്, പബ്ലിക് വൈ-ഫൈ (കെ-ഫൈ), ഇ-ഓഫീസ് എന്നീ പദ്ധതികൾ നടപ്പിലാക്കി വരുന്നു. ഇവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ ചേർക്കുന്നു.</p> <p>ഇ-ഡിജിറ്റൽ</p> <p>ജില്ലാതലത്തിലുള്ള സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ വളരെ ലളിതമായി ഓൺലൈൻ വഴി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് എത്തിക്കുക എന്നതാണ് പദ്ധതിയുടെ ലക്ഷ്യം. 25 റവന്യൂ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ, 500-ൽപ്പരം പണം ഒടുക്കൽ സേവനങ്ങൾ മുതലായവ ഈ പദ്ധതി മുഖേന നൽകി വരുന്നു.</p> <p>സർക്കാർ കോൾ സെന്ററുകൾ</p> <p>വിവിധ സർക്കാർ വകുപ്പുകൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച</p>

പൊതുജനങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന സംശയങ്ങൾക്ക് ടെലിഫോൺ മുഖേന പരിഹാരം നൽകുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ് തിരുവനന്തപുരം ജനസേവന കേന്ദ്രത്തോട് ചേർന്ന് കോൾ സെന്റർ പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്നത്. നിലവിൽ പ്രസ്തുത സേവനങ്ങൾ ഇംഗ്ലീഷിലും മലയാളത്തിലും ലഭ്യമാണ്. ഇപ്പോൾ 64 പ്രമുഖ വകുപ്പുകൾ കോൾ സെന്ററുമായി ചേർന്ന് പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

സ്റ്റേറ്റ് സർവ്വീസ് ഡെലിവറി ഗേറ്റ് വേ

നാഷണൽ ഇ-ഗവേണൻസ് പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി എല്ലാ സർക്കാർ സേവനങ്ങളും പൊതുജനങ്ങൾക്കായി ഒരു പോർട്ടലിലൂടെ ലഭ്യമാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ ആരംഭിച്ച പദ്ധതിയാണ് എസ്.എസ്.ഡി.ജി. പ്രസ്തുത പദ്ധതിയുടെ നവീകരിച്ച പോർട്ടൽ വഴി 50-ലധികം സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ ജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കി വരുന്നു.

മൊബൈൽ ഗവേണൻസ്

മൊബൈൽ ഗവേണൻസ് പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി വിവിധ സർക്കാർ വകുപ്പുകളെയും സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങൾ സമയബന്ധിതവും അനായാസവുമായി ഒരു മൊബൈൽ ഫോണിലൂടെ ഏത് സമയത്തും ജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതിനായി എം-കേരളം മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

പബ്ലിക് വൈ-ഫൈ (കെ-ഫൈ)

ഇന്റർനെറ്റ് അധിഷ്ഠിത സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമവും ആയാസരഹിതവുമായി ജനങ്ങളിലേക്ക് എത്തിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ വിഭാവനം ചെയ്ത പദ്ധതിയാണ് പബ്ലിക് വൈ-ഫൈ പദ്ധതി. ബി.എസ്.എൻ.എൽ മുഖേനയാണ് പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കുന്നത്. പ്രസ്തുത പദ്ധതി പ്രകാരം 2000 ഹോട്ട് സ്പോട്ടുകൾക്ക് അനുമതി നൽകുകയും അവയിൽ 1997 എണ്ണം സ്ഥാപിച്ച സേവനം ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

ഇ-ഓഫീസ്

ഫയൽ നീക്കവും ഫയലിലെ

		<p>നടപടിക്രമങ്ങളും വേഗത്തിലാക്കുന്നതിനായി സെക്രട്ടറിയറ്റിലെ മുഴുവൻ വകുപ്പുകൾ, 14 കളക്ടറേറ്റ്/ആർ.ഡി.ഒ. ഓഫീസുകൾ, 3 താലൂക്കുകൾ, ഇടുക്കി, വയനാട് ജില്ലകളിലെ വില്ലേജ് ഓഫീസുകൾ, 65 ഡയറക്ടറേറ്റുകൾ/കമ്മീഷണറേറ്റുകൾ/മറ്റ് സർക്കാർ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവിടങ്ങളിൽ ഇ-ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.</p>
--	--	--

PR

[Handwritten Signature]
 സെക്ഷൻ ഓഫീസർ