

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

12 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 1963

14-10-2024 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

പരാതികളിന്മേൽ ഒരു മാസത്തിനകം നടപടി

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ എം രാജഗോപാലൻ		ശ്രീ പിണറായി വിജയൻ (മുഖ്യമന്ത്രി)	
(എ)	<p>സർക്കാരിന് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും ഒരു മാസത്തിനകം തീർപ്പുകല്പിക്കാനുള്ള നടപടി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ അതിനുള്ള നടപടിക്രമം ഇപ്പോൾ എത്ര ഘട്ടത്തിലാണെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ;</p>	(എ)	<p>നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നുണ്ട്.</p> <p>ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണപരിഷ്കാര വകുപ്പിന്റെ 30.03.1985 തീയതിയിലെ 3461/A2/85/P&ARD നമ്പർ സർക്കുലർ (അനുബന്ധം 1) പ്രകാരം പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള നിവേദനങ്ങൾ/മറ്റുള്ള പരാതികൾ എന്നിവയിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടി ഒരു മാസത്തിനകം പരാതികക്ഷിയെ അറിയിക്കേണ്ടതും അന്തിമ തീരുമാനങ്ങൾ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതികക്ഷിയെ അറിയിക്കേണ്ടതുമാണെന്നു നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.</p> <p>കൂടാതെ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെല്ലിൽ നിന്നുള്ള 29.04.2019 തീയതിയിലെ സിഎംസിസി-7/51/2017-സിഎംസിസി നമ്പർ സർക്കുലറിൽ (അനുബന്ധം 2) സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ സമയപരിധി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത എല്ലാ പരാതികളിന്മേലും രണ്ടാഴ്ചക്കുള്ളിലോ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിലോ നടപടി പൂർത്തിയാക്കേണ്ടതും, പരാതികക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകി പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പരാതി തീർപ്പാക്കേണ്ടതുമാണ് എന്ന് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.</p>
	(ബി)		<p>നിയമങ്ങൾ ലഘൂകരിച്ച് അഴിമതി ഇല്ലാതാക്കാനും നിരസിക്കപ്പെട്ട പരാതികൾക്ക് നിയമനിഷ്ഠമായ പരിഹാരം ലഭ്യമാക്കുന്നതിനും നടപടി സ്വീകരിക്കുമോ; വിശദമാക്കാമോ?</p>

കൂടാതെ, മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജനപരാതിപരിഹാര സംവിധാനമായ സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ (cmo.kerala.gov.in) 2016 ജൂൺ മുതൽ പ്രവർത്തിച്ചുവരുന്നുണ്ട്. ലോകത്തിലെ ഏത് കോണിലിരുന്നവേണമെങ്കിലും മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാനും നേരത്തെ നൽകിയ പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി അറിയാനും കഴിയും.

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെല്ലിൽ നിന്നുള്ള 29.04.2019 തീയതിയിലെ സിഎംസിസി-7/51/2017-സിഎംസിസി നമ്പർ സർക്കുലറിൽ **(അനുബന്ധം 2)** സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ മുഖേന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് സംബന്ധിച്ച് മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. പരാതികൾ വേഗത്തിൽ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്നതിനായി അതിനധികാരപ്പെട്ട ഏറ്റവും താഴത്തെ തലത്തിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥനാണ് പരാതികൾ സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറുന്നത്. പരാതികളിൽ തീരുമാനമെടുക്കാൻ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാനുണ്ടാകുന്ന കാലതാമസം ഗൗരവമായി കാണുന്നതാണ്. പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറുന്ന പരാതികളുടെ തുടർനടപടി മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ് നിരന്തരം നിരീക്ഷിച്ചുവരുന്നു. സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാത്ത പക്ഷം പരാതി കൈപ്പറ്റുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ വ്യക്തിപരമായി ഉത്തരവാദി ആയിരിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ കൃത്യവിലോപത്തിന് നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിന് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

PERSONNEL & ADMINISTRATIVE REFORMS (A) DEPARTMENT
CIRCULAR

No. 3461/A2/85/P&ARD.

Dated, Trivandrum 30th March, 1985.

Sub:— Public Grievances — Redress of — Avoidance of delay —
Instructions — Issued.

In the matter of dealing with petitions/Memoranda/Representations and grievances from the public, the following should be done by all Heads of Departments and Heads of Offices *with immediate effect*:—

- (a) *Action to be taken on petitions/Memoranda/other written communications received in Government offices from the public.*
 - (i) Receipt of the Petitions/Memoranda/Statutory applications/General applications/Miscellaneous applications, etc., will be acknowledged within one week.
 - (ii) Action taken will be intimated to the party, within one month.
 - (iii) Final decisions taken on the petitions/memoranda etc., will be communicated to the party within a period of three months, at the latest.

In the case of Statutory applications received in Offices like the Village Office/Taluk Office, Collectorate, Office of the Board of Revenue, Taluk Supply Office, City Rationing Office, District Supply Office, Sub Registry Office, District Registrar's Office, Motor Vehicle Inspector's Office, Regional Transport Office, Transport Commissioner's Office, Excise Offices, Sales Tax Offices, Panchayat Offices, City Corporation Offices, Agricultural Offices, Industries Offices and other offices under the various Heads of Departments, the expected date and time of issue of the Certificate/permit/licence/other relevant paper etc., will be indicated in the *acknowledgment card itself* and the document will be supplied to the persons concerned on the appointed date and time. The time limit fixed should be reasonable.

(b) *Opening of Enquiry Counters.*

A General Enquiry Counter will be opened in each office frequented by the public which will function from 10-30 a.m. to 1.00 p.m. and 2.00 p.m. to 4.30 p.m. on all working days. The counter will be under the direct control of the Head of Office and manned by a team consisting of an officer in the cadre of Junior Superintendent, one clerk and one peon, *to be found by suitable deployment of the existing staff on rotation basis.* The Enquiry Counter is intended to serve the general public who come to the office for redress of grievances or for seeking information on some problems, or for some other service. The staff at the Enquiry Counter will ascertain the problem from the visitor and after consulting the section concerned, convey information regarding the exact position of the matter. Whenever it is possible to redress a grievance or sanction a request immediately, it should be done then and there without asking the petitioner to come again later. When it is not possible to sanction a request immediately, a *definite date* should be indicated so that repeated futile and expensive visits by a petitioner can be avoided. Petitions to be dealt with by subordinate officers will be endorsed to the parties after making necessary entries in a register kept in the counter."

Severe action will be taken whenever non-compliance of the instructions contained in this Circular and delay are noticed.

All Heads of Offices will submit a feed-back report to the concerned Head of Department on the implementation of the above instructions and their functioning, within a *month*, positively. The Heads of Departments will assess the performance of the system and submit a report to the concerned Administrative Department in the Secretariat within two months.

V. RAMACHANDRAN,
Chief Secretary to Government.

EA



കേരള സർക്കാർ

നം:സിഎംസിസി-7/51/2017-സിഎംസിസി

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ,
ഗവ.സെക്രട്ടേറിയറ്റ്, തിരുവനന്തപുരം.
തീയതി: 29/04/2019

പരിപത്രം

വിഷയം: മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ - സി.എം.ഒ.പോർട്ടൽ മുഖേന പരാതികൾ
കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് - ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം - സംബന്ധിച്ച്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനമായ cmo.kerala.gov.in 2016 ജൂൺ മുതൽ പ്രവർത്തിച്ചു വരികയാണല്ലോ. പതിനായിരത്തിലധികം ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഭാഗഭാക്കായ ഈ സംവിധാനത്തിലൂടെ പരാതി പരിഹാരത്തിന് കൂടുതൽ വേഗതയും സുതാര്യതയും കൈവരിക്കാനായി. ലോകത്തെ ഏതു കോണിലിരുന്നവേണമെങ്കിലും ബഹു.മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാനും, നേരത്തെ നൽകിയ പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി അറിയാനും കഴിയും. നിലവിൽ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്നും ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിൽ മാത്രമാണ് പരാതികൾ തുടർനടപടിക്കായി ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കൈമാറി നൽകുന്നത്. അടിയന്തര സ്വഭാവം ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതികൾ തന്റെ ഇൻബോക്സിൽ ഉണ്ടാവുമെന്ന സാഹചര്യം മനസ്സിലാക്കി, ഓരോ ഉദ്യോഗസ്ഥരും താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ച് സമയബന്ധിതമായി തുടർ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

1. അടിയന്തര സ്വഭാവമുള്ളതും സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമായ പരാതികൾ സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറി ലഭിക്കുമെന്നതിനാൽ പോർട്ടലിന്റെ Inbox നിരന്തരം പരിശോധിക്കേണ്ടതും പരാതികളിൽ യഥാസമയം നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് മേലധികാരിക്ക് റിപ്പോർട്ട് ലഭ്യമാക്കേണ്ടതായ പരാതികളും, തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമായ പരാതികളും Inbox ൽ കാണാൻ കഴിയും. പരാതികളിന്മേലുള്ള മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഉത്തരവും, മേലുദ്യോഗസ്ഥർ നൽകുന്ന നിർദ്ദേശവും, സമയപരിധിയും പാലിക്കാൻ പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.
2. പരാതികൾ കൈപ്പറ്റുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പരാതി വിഷയം തന്റെ അധികാരപരിധിയിലുള്ളതാണെന്ന് ബോധ്യപ്പെടേണ്ടതും, അല്ലെങ്കിൽ കൈപ്പറ്റുന്ന ദിവസം തന്നെ നിർദ്ദേശം/ കാരണം രേഖപ്പെടുത്തി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന് കൈമാറേണ്ടതുമാണ്. കൈമാറേണ്ട ഓഫീസിനെ കുറിച്ച് ധാരണയില്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ അയച്ച ഓഫീസിലേക്ക് തന്നെ ആയത് Revert

ചെയ്യാൻ പാടുള്ളൂ. (അധികാരപരിധിയിൽപ്പെടുന്നതല്ല തുടങ്ങിയ നിസ്സാരകാരണങ്ങളുടെ പേരിൽ Revert ചെയ്യാൻ പാടില്ല)

3. മന്ത്രിമാർ, എം.പി., എം.എൽ.എ., മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറി, സെക്രട്ടറി, എന്നിവരുടെ ആമുഖ കത്ത് സഹിതം ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് പ്രത്യേക പരിഗണന നൽകേണ്ടതും, ജനപ്രതിനിധികൾക്ക് വ്യക്തമായ മറുപടി നൽകേണ്ടതുമാണ്.
4. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ് മേലധികാരി റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം പ്രസ്തുത ഓഫീസിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിച്ചാൽ മതിയാവുന്നതാണ്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥരേയും അതിനുമുകളിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരേയുമാണ് ചുമതലപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്. ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് താഴെയുള്ളവർ ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ മുഖേനയും ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ തങ്ങളുടെ തൊട്ടുമുകളിലുള്ള മേലധികാരി വഴിയും റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ ജില്ലാ കളക്ടർമാരും, റിപ്പോർട്ട് നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള കേസുകളിൽ മറ്റ് ഉദ്യോഗസ്ഥരും നേരിട്ട് പോർട്ടലിലൂടെ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
5. റിപ്പോർട്ടുകൾ സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ വഴി മാത്രമേ സമർപ്പിക്കാൻ പാടുള്ളൂ. യാതൊരു കാരണവശാലും ഫിസിക്കലായോ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയോ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ പാടില്ല.
6. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടാത്ത കേസുകളിൽ സർക്കാർ തലത്തിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ടെന്ന് തോന്നുന്ന പക്ഷം അക്കാര്യങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കി വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിക്ക് ഉചിത മാർഗ്ഗത്തിൽ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
7. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പരാതികൾക്ക് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തന്നെ നടപടി സ്വീകരിച്ച് റിപ്പോർട്ട് പോർട്ടലിൽ Upload ചെയ്ത് അധികാരപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ മുഖാന്തിരം റിപ്പോർട്ട് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് അയക്കേണ്ടതാണ്.
8. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്ത പരാതികളിൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ച് പരാതികക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകേണ്ടതാണ്. സ്വീകരിച്ച നടപടിയും പരാതികക്ഷിക്ക് നൽകിയ മറുപടിയും സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പരാതി തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ മുതൽ വകുപ്പ് മേധാവി വരെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മാത്രമേ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ അനുമതി നൽകിയിട്ടുള്ളൂ.

9. പരാതികളിൽ വേഗത്തിൽ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നതിനായി അതിന് അധികാരപ്പെട്ട ഏറ്റവും താഴത്തെ തലത്തിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥന് പരാതികൾ സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറേണ്ടതും അത്തരത്തിൽ കൈമാറുന്ന പരാതികളിന്മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതുമാണ്. ഓരോ ഓഫീസ് മേധാവിയും തന്റെ ഓഫീസിലും തന്റെ കീഴിലുള്ള ഓഫീസുകളിലും പരാതികൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്നും റിപ്പോർട്ടുകൾ യഥാസമയം ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ടുവെന്നും ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. ഇതിനായി പോർട്ടൽ നിരീക്ഷിക്കേണ്ടതും ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് കർശന നിർദ്ദേശം നൽകേണ്ടതുമാണ്.
10. വകുപ്പ്/ ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ കീഴിലുള്ള ഓഫീസുകളിൽ പരാതികൾ തീർപ്പാക്കാതെ കുടിശ്ശികയായാൽ അത് വകുപ്പ്/ ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ ഓഫീസിലെ കുടിശ്ശികയായി കണക്കാക്കി നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്. തന്റെ വകുപ്പിന് കീഴിൽ സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ വഴി പരാതികൾ കൈപ്പറ്റുന്ന ഓരോ ഉദ്യോഗസ്ഥനും പരാതികളിന്മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ചു എന്ന് വകുപ്പ് മേധാവികൾ ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. ആവശ്യമെങ്കിൽ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
11. സമയപരിധി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത എല്ലാ പരാതികളിന്മേലും രണ്ടാഴ്ചക്കുള്ളിലോ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിലോ നടപടി പൂർത്തിയാക്കേണ്ടതും, പരാതികക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകി പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പരാതി തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. എല്ലാ പരാതികളിലും പരാതി കക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ പാടുള്ളൂ (വിലാസം രേഖപ്പെടുത്താത്തതും, വിലാസം വ്യക്തമല്ലാത്തതും, പ്രത്യേക കാരണങ്ങളാൽ മറുപടി നൽകാനാവാത്തതും ഒഴികെ).
12. ഏതെങ്കിലും ഓഫീസിനോ സ്ഥാപനത്തിനോ നാളിതുവരെ ലോഗിൻ ഐഡി ലഭ്യമായിട്ടില്ലെങ്കിൽ ആയതിനുള്ള അപേക്ഷ പ്രസ്തുത ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ പേര്, തസ്തിക, പെൻ (PEN), ഇ-മെയിൽ, മൊബൈൽ നമ്പർ തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ സഹിതം cmcc@kerala.gov.in എന്ന ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. പോർട്ടൽ സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ/ അഭിപ്രായങ്ങൾ/ സംശയങ്ങൾ എന്നിവ മേൽ ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിലോ 0471-2518966, 2517167, 2518429 എന്ന ഫോൺ നമ്പറുകളിലോ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
13. Password നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ ലോഗിൻ പേജിലെ Sign in ബട്ടൺ തൊട്ടുതാഴെയായി Forgot Password? എന്ന ലിങ്കിൽ നിന്ന് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇ-മെയിലിലോ മൊബൈൽ നമ്പറിലോ ലഭിക്കുന്ന One Time Password (OTP) ഉപയോഗിച്ച് Password reset ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

14. പോർട്ടലിലെ Report, Dash board എന്നീ menu-കൾ ഉപയോഗിച്ച് തന്റെ ഓഫീസിലും, അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന മറ്റ് ഓഫീസുകളിലും നടപടി സ്വീകരിച്ചതും, സ്വീകരിക്കാൻ ശേഷിക്കുന്നതുമായ സ്ഥിതി വിവരം നിരീക്ഷിക്കാൻ കഴിയും. ഈ സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം കണ്ടെത്തേണ്ടതും ആവശ്യമായ ഇടപെടലുകൾ നടത്തേണ്ടതുമാണ്. Alert menu ഉപയോഗിച്ച് ആവശ്യമെങ്കിൽ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ഓർമ്മക്കുറിപ്പുകൾ അയക്കേണ്ടതാണ്.
15. പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറുന്ന പരാതികളുടെ തുടർനടപടി മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ് നിരന്തരം നിരീക്ഷിച്ചു വരുന്നു. പരാതികളിൽ തീരുമാനമെടുക്കാൻ/റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ ഉണ്ടാകുന്ന കാലതാമസം ഗൗരവമായി കാണുന്നതാണ്. സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാത്ത പക്ഷം പരാതി കൈപ്പറ്റുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ വ്യക്തിപരമായി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുന്നതും, അത്തരം ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ കൃത്യവിലോപത്തിന് നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതുമായിരിക്കും.

എം. ശിവശങ്കർ ഐ.എ.എസ്.
മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സെക്രട്ടറി

To

സി.എം.ഒ.പോർട്ടലിന്റെ ചുമതലയുള്ള എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും



കേരള സർക്കാർ

നം.എ.ആർ 12-1/87/2022/പി&എആർഡി
ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണപരിഷ്കാര(എ ആർ12) വകുപ്പ്
തിരുവനന്തപുരം,
തീയതി: 02-09-2024

സർക്കുലർ

വിഷയം:- ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണപരിഷ്കാര വകുപ്പ്-സേവനാവകാശ നിയമം 2012-
പരിഷ്കരിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നിയമം നടപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ഭൗതിക
സാഹചര്യങ്ങൾ ഒരുക്കുന്നത് -സംബന്ധിച്ച്.

- സൂചന:- (1) 6.8.2012 ലെ 13450/ലെറ്റ് .ബി1/2012/നിയമം നമ്പർ വിജ്ഞാപനം.
- (2) 27.10.2012 ലെ സ.ഉ(പി) 55/2012/ഉ.ഭ.പ.വ നമ്പർ വിജ്ഞാപനം.
- (3) 27.10.2012 ലെ സ.ഉ(പി) 56/2012/ഉ.ഭ.പ.വ നമ്പർ വിജ്ഞാപനം.
- (4) 14.12.2023ലെ സ.ഉ(സാധാ) 498/2023/P&ARD നമ്പർ ഉത്തരവ്.
- (5) കേരള നിയമപരിഷ്കരണ കമ്മീഷൻ സെക്രട്ടറിയുടെ 9.5.2024ലെ 29/A1/2024/KLRC നമ്പർ കത്ത്.

സൂചന 1,2,3 പ്രകാരം 2012 നവംബർ 1 ന് സംസ്ഥാനത്ത് സേവനാവകാശ നിയമം പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നു. നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സേവനം പ്രദാനം ചെയ്യുക എന്നതാണ് സേവനാവകാശ നിയമത്തിന്റെ ഉദ്ദേശലക്ഷ്യം.

2) നിയമം പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നത് മുതൽ നാളിതുവരെ ആധുനിക സാങ്കേതികവിദ്യയിൽ ഉണ്ടായ വളർച്ച എല്ലാ മേഖലകളിലും പ്രത്യേകിച്ച് സേവനമേഖലയിൽ വലിയ മാറ്റങ്ങൾക്ക് തുടക്കം കുറിക്കുകയുണ്ടായി. ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങളുടെ വളർച്ചയ്ക്ക് ആനുപാതികമായി കൂടുതൽ സുതാര്യമായും കാര്യക്ഷമമായും വേഗത്തിലും, പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സേവനം പ്രദാനം ചെയ്യേണ്ടത് അനിവാര്യമായിത്തീർന്നു. ആയതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സേവനാവകാശ നിയമം കാലോചിതമായി പരിഷ്കരിക്കണമെന്ന് സർക്കാർ തീരുമാനിക്കുകയും, വിവിധ തലത്തിലുള്ള കൂടിയാലോചനകൾക്കും തീരുമാനങ്ങൾക്കും ശേഷം പ്രസ്തുത നിയമം പരിഷ്കരിക്കുന്നതിനായി കേരള നിയമപരിഷ്കരണ കമ്മീഷനെ ചുമതലപ്പെടുത്തുകയുണ്ടായി.

3) പ്രസ്തുത കമ്മീഷൻ "ദി കേരള റെഗു് ടു പബ്ലിക് സർവ്വീസ് ബിൽ -2024" കരട് ബിൽ സമർപ്പിക്കുകയും ആയത് നിയമമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരികയുമാണ്. അപ്രകാരം പരിഷ്കരിച്ച സേവനാവകാശ നിയമം നടപ്പാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഭൗതിക സാഹചര്യങ്ങൾ ഒരുക്കേണ്ടത് അനിവാര്യമാണ്.

4) ആകയാൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നേരിട്ട് സേവനം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതായ ഓരോ സർക്കാർ വകുപ്പും, ഓരോ വകുപ്പുമേധാവിയും, ഓരോ തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനവും, ഓരോ നിയമധാർമ്മിക നികായവും സേവനാവകാശവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരിഷ്കരിച്ച നിയമം നടപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ഭൗതിക സാഹചര്യങ്ങൾ ഒരുക്കുന്നതിനുള്ള അടിയന്തര നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

പുനീത് കുമാർ ഐ എ എസ്
അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറി

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം
സെക്ഷൻ ഓഫീസർ.
പകർപ്പ്

07/09/24
4:55 PM
SUPERINTENDENT
General Admn (BMC) Dept
Govt. Secretariat
Thiruvananthapuram
Ph No. 2518405

എല്ലാ അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറിമാർക്കും/പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറിമാർക്കും/സെക്രട്ടറിമാർക്കും/സെക്രട്ടറിയുടെ നിയമം, ധനകാര്യം ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ വകുപ്പുകൾക്കും, സെക്ഷനുകൾക്കും

രജിസ്ട്രാർ, കേരള ഹൈക്കോടതി, എറണാകുളം(ആമുഖ കത്ത് സഹിതം)

എല്ലാ വകുപ്പ് മേധാവികൾക്കും, എല്ലാ ജില്ലാ കളക്ടർമാർക്കും

സെക്രട്ടറി, കേരള പബ്ലിക് സർവ്വീസ് കമ്മീഷൻ, തിരുവനന്തപുരം (ആമുഖ കത്ത് സഹിതം)

പബ്ലിക് റിലേഷൻസ് ഡയറക്ടർ, തിരുവനന്തപുരം(അച്ചടി-ദൃശ്യ മാധ്യമങ്ങളിലൂടെ പ്രചാരണം നൽകുന്നതിന്)

ഇൻഫർമേഷൻ ഓഫീസർ, വെബ് ആന്റ് ന്യൂ മീഡിയ, പബ്ലിക് റിലേഷൻസ് വകുപ്പ് (വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതിലേക്കായി)

രജിസ്ട്രാർ, കേരള/കസാറ്റ്/കോഴിക്കോട്/എം.ജി/കണ്ണൂർ/ശ്രീ.ശങ്കരാചാര്യ/കേരള

അഗ്രികൾച്ചറൽ

യൂണിവേഴ്സിറ്റി (ആമുഖ കത്ത് സഹിതം)

മാനേജിങ് ഡയറക്ടർ, കേരള സ്റ്റേറ്റ് റോഡ് ട്രാൻസ്പോർട്ട് കോർപ്പറേഷൻ (ആമുഖ കത്ത് സഹിതം)

സെക്രട്ടറി, കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഇലക്ട്രിസിറ്റി ബോർഡ്, തിരുവനന്തപുരം (ആമുഖ കത്ത് സഹിതം)

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെയും മറ്റ് മന്ത്രിമാരുടെയും പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറിമാർക്ക്

പ്രതിപക്ഷനേതാവിന്റെ പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറിക്ക്

ഓഫീസർ ഓൺ സ്പെഷ്യൽ ഡ്യൂട്ടി ടു ചീഫ് സെക്രട്ടറി

സ്പോക്ക് ഫയൽ/ ഓഫീസ് കോപ്പി



കേരള സർക്കാർ

നം:സിഎംസിസി-7/51/2017-സിഎംസിസി

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ,
ഗവ.സെക്രട്ടേറിയറ്റ്, തിരുവനന്തപുരം.
തീയതി: 29/04/2019

പരിപത്രം

വിഷയം: മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ - സി.എം.ഒ.പോർട്ടൽ മുഖേന പരാതികൾ
കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് - ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം - സംബന്ധിച്ച്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനമായ cmo.kerala.gov.in 2016 ജൂൺ മുതൽ പ്രവർത്തിച്ചു വരികയാണല്ലോ. പതിനായിരത്തിലധികം ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഭാഗഭാക്കായ ഈ സംവിധാനത്തിലൂടെ പരാതി പരിഹാരത്തിന് കൂടുതൽ വേഗതയും സുതാര്യതയും കൈവരിക്കാനായി. ലോകത്തെ ഏതു കോണിലിരുന്നവേണമെങ്കിലും ബഹു.മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാനും, നേരത്തെ നൽകിയ പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി അറിയാനും കഴിയും. നിലവിൽ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്നും ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിൽ മാത്രമാണ് പരാതികൾ തുടർനടപടിക്കായി ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കൈമാറി നൽകുന്നത്. അടിയന്തര സ്വഭാവം ഉൾപ്പെടെയുള്ള പരാതികൾ തന്റെ ഇൻബോക്സിൽ ഉണ്ടാവുമെന്ന സാഹചര്യം മനസ്സിലാക്കി, ഓരോ ഉദ്യോഗസ്ഥരും താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ച് സമയബന്ധിതമായി തുടർ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

1. അടിയന്തര സ്വഭാവമുള്ളതും സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമായ പരാതികൾ സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറി ലഭിക്കുമെന്നതിനാൽ പോർട്ടലിന്റെ Inbox നിരന്തരം പരിശോധിക്കേണ്ടതും പരാതികളിൽ യഥാസമയം നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് മേലധികാരിക്ക് റിപ്പോർട്ട് ലഭ്യമാക്കേണ്ടതായ പരാതികളും, തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമായ പരാതികളും Inbox ൽ കാണാൻ കഴിയും. പരാതികളിന്മേലുള്ള മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഉത്തരവും, മേലുദ്യോഗസ്ഥർ നൽകുന്ന നിർദ്ദേശവും, സമയപരിധിയും പാലിക്കാൻ പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.
2. പരാതികൾ കൈപ്പറ്റുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പരാതി വിഷയം തന്റെ അധികാരപരിധിയിലുള്ളതാണെന്ന് ബോധ്യപ്പെടേണ്ടതും, അല്ലെങ്കിൽ കൈപ്പറ്റുന്ന ദിവസം തന്നെ നിർദ്ദേശം/ കാരണം രേഖപ്പെടുത്തി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന് കൈമാറേണ്ടതുമാണ്. കൈമാറേണ്ട ഓഫീസിനെ കുറിച്ച് ധാരണയില്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ അയച്ച ഓഫീസിലേക്ക് തന്നെ ആയത് Revert

ചെയ്യാൻ പാടുള്ളൂ. (അധികാരപരിധിയിൽപ്പെടുന്നതല്ല തുടങ്ങിയ നിസ്സാരകാരണങ്ങളുടെ പേരിൽ Revert ചെയ്യാൻ പാടില്ല)

3. മന്ത്രിമാർ, എം.പി., എം.എൽ.എ., മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറി, സെക്രട്ടറി, എന്നിവരുടെ ആമുഖ കത്ത് സഹിതം ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് പ്രത്യേക പരിഗണന നൽകേണ്ടതും, ജനപ്രതിനിധികൾക്ക് വ്യക്തമായ മറുപടി നൽകേണ്ടതുമാണ്.
4. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ് മേലധികാരി റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം പ്രസ്തുത ഓഫീസിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിച്ചാൽ മതിയാവുന്നതാണ്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥരേയും അതിനുമുകളിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരേയുമാണ് ചുമതലപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്. ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് താഴെയുള്ളവർ ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ മുഖേനയും ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ തങ്ങളുടെ തൊട്ടുമുകളിലുള്ള മേലധികാരി വഴിയും റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ ജില്ലാ കളക്ടർമാരും, റിപ്പോർട്ട് നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള കേസുകളിൽ മറ്റ് ഉദ്യോഗസ്ഥരും നേരിട്ട് പോർട്ടലിലൂടെ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
5. റിപ്പോർട്ടുകൾ സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ വഴി മാത്രമേ സമർപ്പിക്കാൻ പാടുള്ളൂ. യാതൊരു കാരണവശാലും ഫിസിക്കലായോ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയോ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ പാടില്ല.
6. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടാത്ത കേസുകളിൽ സർക്കാർ തലത്തിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ടെന്ന് തോന്നുന്ന പക്ഷം അക്കാര്യങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കി വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിക്ക് ഉചിത മാർഗ്ഗത്തിൽ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
7. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പരാതികൾക്ക് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തന്നെ നടപടി സ്വീകരിച്ച് റിപ്പോർട്ട് പോർട്ടലിൽ Upload ചെയ്ത് അധികാരപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ മുഖാന്തിരം റിപ്പോർട്ട് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് അയക്കേണ്ടതാണ്.
8. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്ത പരാതികളിൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ച് പരാതികക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകേണ്ടതാണ്. സ്വീകരിച്ച നടപടിയും പരാതികക്ഷിക്ക് നൽകിയ മറുപടിയും സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പരാതി തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ മുതൽ വകുപ്പ് മേധാവി വരെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മാത്രമേ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ അനുമതി നൽകിയിട്ടുള്ളൂ.

9. പരാതികളിൽ വേഗത്തിൽ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നതിനായി അതിന് അധികാരപ്പെട്ട ഏറ്റവും താഴത്തെ തലത്തിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥന് പരാതികൾ സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറേണ്ടതും അത്തരത്തിൽ കൈമാറുന്ന പരാതികളിന്മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതുമാണ്. ഓരോ ഓഫീസ് മേധാവിയും തന്റെ ഓഫീസിലും തന്റെ കീഴിലുള്ള ഓഫീസുകളിലും പരാതികൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്നും റിപ്പോർട്ടുകൾ യഥാസമയം ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ടുവെന്നും ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. ഇതിനായി പോർട്ടൽ നിരീക്ഷിക്കേണ്ടതും ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് കർശന നിർദ്ദേശം നൽകേണ്ടതുമാണ്.
10. വകുപ്പ്/ ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ കീഴിലുള്ള ഓഫീസുകളിൽ പരാതികൾ തീർപ്പാക്കാതെ കുടിശ്ശികയായാൽ അത് വകുപ്പ്/ ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ ഓഫീസിലെ കുടിശ്ശികയായി കണക്കാക്കി നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്. തന്റെ വകുപ്പിന് കീഴിൽ സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ വഴി പരാതികൾ കൈപ്പറ്റുന്ന ഓരോ ഉദ്യോഗസ്ഥനും പരാതികളിന്മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ചു എന്ന് വകുപ്പ് മേധാവികൾ ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. ആവശ്യമെങ്കിൽ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
11. സമയപരിധി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത എല്ലാ പരാതികളിന്മേലും രണ്ടാഴ്ചക്കുള്ളിലോ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിലോ നടപടി പൂർത്തിയാക്കേണ്ടതും, പരാതികക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകി പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പരാതി തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. എല്ലാ പരാതികളിലും പരാതി കക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ പാടുള്ളൂ (വിലാസം രേഖപ്പെടുത്താത്തതും, വിലാസം വ്യക്തമല്ലാത്തതും, പ്രത്യേക കാരണങ്ങളാൽ മറുപടി നൽകാനാവാത്തതും ഒഴികെ).
12. ഏതെങ്കിലും ഓഫീസിനോ സ്ഥാപനത്തിനോ നാളിതുവരെ ലോഗിൻ ഐഡി ലഭ്യമായിട്ടില്ലെങ്കിൽ ആയതിനുള്ള അപേക്ഷ പ്രസ്തുത ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ പേര്, തസ്തിക, പെൻ (PEN), ഇ-മെയിൽ, മൊബൈൽ നമ്പർ തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ സഹിതം cmcc@kerala.gov.in എന്ന ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. പോർട്ടൽ സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ/ അഭിപ്രായങ്ങൾ/ സംശയങ്ങൾ എന്നിവ മേൽ ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിലോ 0471-2518966, 2517167, 2518429 എന്ന ഫോൺ നമ്പറുകളിലോ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
13. Password നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ ലോഗിൻ പേജിലെ Sign in ബട്ടൺ തൊട്ടുതാഴെയായി Forgot Password? എന്ന ലിങ്കിൽ നിന്ന് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇ-മെയിലിലോ മൊബൈൽ നമ്പറിലോ ലഭിക്കുന്ന One Time Password (OTP) ഉപയോഗിച്ച് Password reset ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

14. പോർട്ടലിലെ Report, Dash board എന്നീ menu-കൾ ഉപയോഗിച്ച് തന്റെ ഓഫീസിലും, അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന മറ്റ് ഓഫീസുകളിലും നടപടി സ്വീകരിച്ചതും, സ്വീകരിക്കാൻ ശേഷിക്കുന്നതുമായ സ്ഥിതി വിവരം നിരീക്ഷിക്കാൻ കഴിയും. ഈ സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം കണ്ടെത്തേണ്ടതും ആവശ്യമായ ഇടപെടലുകൾ നടത്തേണ്ടതുമാണ്. Alert menu ഉപയോഗിച്ച് ആവശ്യമെങ്കിൽ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ഓർമ്മക്കുറിപ്പുകൾ അയക്കേണ്ടതാണ്.
15. പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറുന്ന പരാതികളുടെ തുടർനടപടി മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ് നിരന്തരം നിരീക്ഷിച്ചു വരുന്നു. പരാതികളിൽ തീരുമാനമെടുക്കാൻ/റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ ഉണ്ടാകുന്ന കാലതാമസം ഗൗരവമായി കാണുന്നതാണ്. സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാത്ത പക്ഷം പരാതി കൈപ്പറ്റുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ വ്യക്തിപരമായി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുന്നതും, അത്തരം ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ കൃത്യവിലോപത്തിന് നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതുമായിരിക്കും.

എം. ശിവശങ്കർ ഐ.എ.എസ്.
മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സെക്രട്ടറി

To

സി.എം.ഒ.പോർട്ടലിന്റെ ചുമതലയുള്ള എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും