

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

6 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 1158

30-08-2022 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

റോഡുകളെപ്പറ്റിയുള്ള പരാതി അറിയിക്കാൻ മൊബൈൽ ആപ്പ് സംവിധാനം

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ. മഞ്ഞളാംകുഴി അലി		ശ്രീ. പി.എ.മുഹമ്മദ് റിയാസ് (പൊതുമരാമത്ത്-വിനോദസഞ്ചാര, യുവജനകാര്യ വകുപ്പ് മന്ത്രി)	
(എ)	<p>റോഡുകളെപ്പറ്റിയുള്ള പരാതി അറിയിക്കാൻ മൊബൈൽ ആപ്പ് സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ ഇതു മുഖേന എത്ര പരാതികൾ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്; എത്ര പരാതികൾ തീർപ്പാക്കി; എത്രയെണ്ണം തീർപ്പാക്കാതെ അവശേഷിക്കുന്നുണ്ട്;</p>	(എ)	<p>പൊതുമരാമത്തു വകുപ്പിന്റെ റോഡുകളെപ്പറ്റിയുള്ള പരാതികൾ ഓൺലൈൻ ആയി സമർപ്പിക്കുന്നതിനു "പി.ഡബ്ല്യു.ഡി ഫോർ യു" എന്ന മൊബൈൽ ആപ്പ് 7-6-2021 മുതൽ നടപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ആപ്പ് നിലവിൽ വന്ന ശേഷം 19-8-2022 വരെ 21415 പരാതികൾ ലഭിച്ചു. ഇതിൽ 15740 പരാതികൾ തീർപ്പാക്കി (5282 പരാതികൾ PWD വകുപ്പിന്റെ റോഡുകളെ സംബന്ധിച്ചുള്ളതല്ല). 5675 പരാതികൾ പരിഹരിക്കുവാൻ വേണ്ട നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു.</p>
(ബി)	<p>മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് ഔദ്യോഗികതലത്തിൽ ഏത് രീതിയിലുള്ള ഏകോപനമാണ് വകുപ്പ് ഉറപ്പുവരുത്തിയിട്ടുള്ളത്; വ്യക്തമാക്കുമോ;</p>	(ബി)	<p>സർക്കാർ സർക്കുലർ നം. C3/247/2022-PWD dated 6-8-2022 പ്രകാരം പി.ഡബ്ല്യു.ഡി ഫോർ യു മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഔദ്യോഗിക തലത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിന് വ്യക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഓരോ ജില്ലയുടെയും ചുമതലയുള്ള റോഡ് മെയിന്റനൻസ് വിഭാഗം എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാർ ആ ജില്ലയിലെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന്റെ ഏകോപനം നിർവഹിക്കുന്നു. സംസ്ഥാന തലത്തിൽ ഇതിന്റെ ഏകോപനം നടത്തുന്നത് കെ.എസ്.ടി.പി ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ ഓഫീസിലെ സൂപ്രണ്ടിംഗ് എഞ്ചിനീയർ ആണ് .</p> <p>(മേൽപ്പറഞ്ഞ സർക്കുലർ അനുബന്ധമായി ചേർക്കുന്നു.)</p>
(സി)	<p>മൊബൈൽ ആപ്പ് സംവിധാനം വികസിപ്പിക്കുന്നതിനായി എത്ര തുക ചെലവഴിച്ചിട്ടുണ്ട്; വിശദ വിവരം ലഭ്യമാക്കുമോ?</p>	(സി)	<p>പൊതുമരാമത്തു വകുപ്പിന്റെ റോഡ് മെയിന്റനൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിന്റെ ഭാഗമായി നടപ്പാക്കുന്ന വിവിധ software പദ്ധതികളിൽ ഒന്നാണ് PWD4U ആപ്പ്. ഇതു ലോകബാങ്ക് സഹായത്തോടെയുള്ള കെ.എസ്.ടി.പി. പദ്ധതിയിൽ പ്പെടുത്തിയാണ് നടപ്പാക്കുന്നത്. റോഡ് മെയിന്റനൻസ് മാനേജ്മെന്റ്</p>

സിസ്റ്റത്തിന്റെ ഭാഗമായി പി.ഡബ്ല്യുഡി ഫോർ യു ആപ്പ് ഉൾപ്പെട്ട Supply, Installation, Testing and Commissioning of a Web based Software systems for Road Maintenance Management for the Kerala Public Works Department എന്ന പദ്ധതിക്കായി കെ.എസ്.ടി.പിയിൽ നിന്നും ഇതുവരെ 3,54,13,089/- (മൂന്ന് കോടി അൻപത്തിനാല് ലക്ഷത്തി പതിമൂവായിരത്തി എൺപത്തി ഒൻപത് രൂപ) രൂപ ചെലവഴിച്ചിട്ടുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

**GOVERNMENT OF KERALA**

No:C3/247/2022-PWD

Public Works(C) Department

Thiruvananthapuram, Dated:06-08-2022

CIRCULAR

Sub: PWD - PWD 4 U Application - Instructions to be followed strictly - reg

It has come to the notice of the Government that even after implementation of PWD 4 U Application on 07/06/2021, Engineers concerned are not paying enough attention to resolve the complaints received through this application on time.

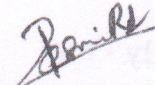
Hence, Government are hereby issuing the following instructions for strict adherence.

1. Complaints received shall be redressed within 4 days from the date of receipt of the complaint through iROADS Software. Complaints which can be addressed due to the existence of live contracts, running contracts shall be addressed immediately with minimum response time as possible.
2. First feedback should be given to the complainant by the Executive Engineer, O/o the Chief Engineer, Road Maintenance as "Thank you for reporting the issue. We will get back you soon"
3. The Assistant Engineers concerned will be alerted by SMS or e-mail about the receipt of complaints updated in the Software. A.Es shall proactively check SMS, email and their login in iROADS regularly (at-least three times a day) for any new complaints. The PI Cell in KSTP, Thiruvananthapuram shall also give information about the complaints to the field engineers. PI Cell shall call the complainants twice once after receiving the complaint and second after taking action on the complaint to inform the status. PI Cell shall strictly maintain a record of calls for audit in the future.
4. The complaints shall be redressed within 4 days on the receipt of complaint and closing feed back shall be given by the Assistant Executive Engineers handling the asset concerned. If any complaint couldn't be resolved in 4 days, the Assistant Engineer shall give feedback in iRoads software for resolving the complaint with a specific date.
5. The Executive Engineers of Roads Maintenance divisions shall closely monitor the complaints and the redressal progress for speedy mitigation. The Executive Engineers shall also contact the complainants in person and impart the feedback for enhancing the credibility and efficiency of the system.

6. The Superintending Engineer (Projects), KSTP, Thiruvananthapuram is the Nodal Officer of PWD 4 U Application and he shall update the daily status of the complaints in the Whatsapp group (PWD4U Admin Group) created for the same. A report on the status of complaints shall be furnished daily at 7 PM.

Ajit Kumar I A S
SECRETARY

Forwarded / By order,


Section Officer.

The Chief Engineer, Roads / Maintenance / KSTP, PWD, Thiruvananthapuram

The Superintending Engineer (Projects), KSTP, Thiruvananthapuram (through CE, KSTP)

All Executive / Assistant Executive / Assistant Engineers concerned (Through CEs)

CA to Secretary / Joint Secretary, PWD