

**15 -ാം കേരള നിയമസഭ**

**13 -ാം സമ്മേളനം**

**നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 115**

**12-02-2025 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

**പൊതുമരാമത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും**

ചോദ്യം	ഉത്തരം
<p align="center"> <b>ശ്രീ ഡി കെ മുരളി,</b>  <b>ശ്രീ എം. എം. മണി,</b>  <b>ശ്രീ കെ.എൻ. ഉണ്ണികൃഷ്ണൻ,</b>  <b>ശ്രീമതി യു പ്രതിഭ</b> </p>	<p align="center"> <b>ശ്രീ പി.എ.മുഹമ്മദ് റിയാസ്</b>  <b>(പൊതുമരാമത്ത്-വിനോദസഞ്ചാര വകുപ്പ് മന്ത്രി)</b> </p>
<p>(എ) പൊതുമരാമത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സർക്കാരിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തുന്നതിനായി പ്രത്യേക സംവിധാനം ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ വിശദാംശം നൽകുമോ;</p>	<p>(എ) പൊതുമരാമത്ത് വകുപ്പുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും അറിയിക്കുന്നതിനായി PWD4U app, toll free number എന്നിവ കാര്യക്ഷമമായി പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്നു. പൊതുമരാമത്ത് വകുപ്പിന് കീഴിലുള്ള പ്രവൃത്തികൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ പരിഗണിക്കുന്നതിനായി PWD4U app പൂർണ്ണതോതിൽ പ്രവർത്തന സജ്ജമാണ്. PWD4U App വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ തുടർനടപടികൾ App വഴി പരാതിക്കാരന് അറിയാനും കഴിയും. ഈ ആപ്പ് വഴി ലഭിക്കുന്ന റോഡുകളെ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ എല്ലാം PI Cell ൽ നിന്നും അതത് ജില്ലകളിലെ എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കും അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർമാർക്കും നൽകുകയും പ്രശ്നപരിഹാരത്തിനുള്ള നടപടികൾ അടിയന്തിരമായി സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.</p> <p>സോഷ്യൽ മീഡിയയിൽ ലഭ്യമാകുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p> <p>റസ്റ്റ് ഹൗസുകളിൽ താമസിക്കുന്നവർക്ക് പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന് എല്ലാ റസ്റ്റ് ഹൗസുകളിലും ഫീഡ് ബാക്ക് രജിസ്റ്റർ സൂക്ഷിച്ചിട്ടുള്ളതും ആയത് വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട അസിസ്റ്റന്റ് എഞ്ചിനീയർ / അസിസ്റ്റന്റ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ എന്നിവർക്ക് നൽകി പരിഹാരം കണ്ടെത്താറുണ്ട്. കൂടാതെ റസ്റ്റ് ഹൗസ് ഓൺലൈൻ ബുക്കിംഗ് റിസർവേഷൻ സൈറ്റിൽ തന്നെ പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും നൽകുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഉണ്ട്. പരാതികൾ പരിഹരിച്ചതിന്റെ റിപ്പോർട്ട് റസ്റ്റ് ഹൗസ് കൺട്രോൾ റൂമിൽ അറിയിക്കുന്നുണ്ട്.</p>

		<p>നിശ്ചിത ഇടവേളകളിൽ ജനങ്ങൾക്ക് വകുപ്പ് മന്ത്രിയുമായി സംവദിക്കുന്നതിന് റിംഗ് റോഡ് ഫോൺ കോൾ പരിപാടി നടത്തുന്നുണ്ട്. ഓരോ പ്രവർത്തിയും കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി സർക്കാരിനും പൊതുജനങ്ങൾക്കും കൂടി പ്രവർത്തിയുടെ വിവിധ ഘട്ടങ്ങളെ കുറിച്ച് അറിയാൻ സാധിക്കുന്ന രീതിയിൽ തൊട്ടറിയാം പി ഡബ്ലിയു ഡി എന്ന പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. പദ്ധതി ആരംഭിച്ചാൽ അത് പൂർത്തിയാകുന്നത് വരെ പദ്ധതിയുടെ ഓരോ ഘട്ടത്തിലുമുള്ള പുരോഗതി അറിയാനാകുന്ന സംവിധാനമാണിത്.</p>
(ബി)	<p>പ്രസ്തുത സംവിധാനം വഴി ലഭിച്ച പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കാണുന്നതിന് നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ വിശദമാക്കുമോ;</p>	<p>(ബി) ടോൾഫ്രീ, PWD4U എന്നീ സംവിധാനങ്ങൾ വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കാണുന്നതിനായി പരാതികൾ ലഭിച്ച ഉടനെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ അയച്ച് നൽകുകയും പ്രസ്തുത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പരാതികാരോട് 2 പ്രവർത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തന്നെ പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ചോദിച്ചറിയുകയും സ്ഥലം സന്ദർശിച്ച് സാധ്യമായ പരിഹാര നടപടികൾ എത്രയും വേഗം സ്വീകരിച്ച് വരികയും ചെയ്യുന്നു. 2021 മുതൽ നാളിതുവരെ ടോൾഫ്രീ, PWD4U എന്നീ ആപ്പുകൾ വഴി 43141 പരാതികൾ ലഭിച്ചതിൽ PWD യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട 31941 പരാതികൾ പരിഹരിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p>
(സി)	<p>സോഷ്യൽ മീഡിയ വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം കാണുന്നതിന് നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ വ്യക്തമാക്കുമോ?</p>	<p>(സി) സോഷ്യൽ മീഡിയ വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിശോധിച്ച് പ്രസ്തുത എക്സിക്യൂട്ടീവ് എഞ്ചിനീയർ/ സൂപ്രണ്ടിംഗ് എഞ്ചിനീയർമാരിൽ നിന്നും റിപ്പോർട്ട് ശേഖരിച്ച്, വകുപ്പുതലത്തിൽ പരിഹരിക്കേണ്ടവയ്ക്ക് നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുകയും അവയുടെ നടപടിക്കുറിപ്പ് പരാതികാരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. മറ്റു വകുപ്പുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടവ അതത് വകുപ്പുകൾക്ക് കൈമാറുകയും വിവരം പരാതികാരനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.</p> <p>ഫോൺ നമ്പർ ലഭ്യമായ പരാതികളിൽ വിളിക്കുകയും പ്രവർത്തിയുടെ പുരോഗതി റിപ്പോർട്ട് പരാതികാരന് അയച്ച് നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു. നാളിതുവരെ സോഷ്യൽ മീഡിയയിൽ 10400 പരാതികൾ ലഭിക്കുകയും വകുപ്പുമായി ബന്ധപ്പെട്ട 2037 പരാതികൾ ഇതുവരെ പൂർണ്ണമായി പരിഹരിക്കുകയും ബാക്കി പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് വേണ്ട നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരികയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.</p>

