പതിനാറാം കേരളനിയമസഭ

രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നമ്പർ: 44 **13-10-2026-ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

നമ്മുടെ കേരളം 2.0 പദ്ധതി

ചോദ്യം ഉന്നയിച്ച അംഗങ്ങൾ

ശ്രീ. ദീപക് ജോയ്

ശ്രീ. വി. ടി. ബൽറാം

ശ്രീമതി വിദ്യാ ബാലകൃഷ്ണൻ

ശ്രീ. മുഹമ്മദ് ഷിയാസ്

മറുപടി നൽകിയ മന്ത്രി

ശ്രീ. പി. കെ. കുഞ്ഞാലിക്കുട്ടി
(വ്യവസായ - വിവരസാങ്കേതികവിദ്യ വകുപ്പ് മന്ത്രി)

(എ) സർക്കാരിന്റെ നൂറ് ദിന കർമ്മ പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി സംസ്ഥാന ഐ.ടി. മിഷന്റെ നേതൃത്വത്തിൽ നടപ്പാക്കുന്ന അഞ്ച് പൗര കേന്ദ്രീകൃത ഡിജിറ്റൽ സംരംഭങ്ങളെക്കുറിച്ച് വിശദമാക്കുമോ;

മറുപടി: സർക്കാരിന്റെ നൂറ് ദിന കർമ്മ പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി സംസ്ഥാന ഐ.ടി. മിഷന്റെ നേതൃത്വത്തിൽ താഴെ പറയുന്ന അഞ്ച് പ്രധാന പൗര കേന്ദ്രീകൃത ഡിജിറ്റൽ സംരംഭങ്ങളാണ് നടപ്പിലാക്കുന്നത്. സാങ്കേതികവിദ്യയെ ഭരണത്തിന്റെ കേന്ദ്രമാക്കാതെ, പൗരനെ കേന്ദ്രമാക്കി സാങ്കേതികവിദ്യയെ ഉപയോഗിക്കുക എന്ന നയസമീപനമാണ് ഇതിലൂടെ സർക്കാർ മുന്നോട്ടുവെക്കുന്നത്.

1. നമ്മുടെ കേരളം 2.0 (Nammude Keralam 2.0): വിവിധ സർക്കാർ വകുപ്പുകളുടെ സേവനങ്ങൾ ഒരു ഏകീകൃത ഡിജിറ്റൽ പ്ലാറ്റ്ഫോമിലൂടെ പൗരന്മാർക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്ന സംവിധാനമാണിത്. ഇതിനകം 1 ലക്ഷത്തിലധികം ഉപയോക്താക്കളും 130-ലധികം സേവനങ്ങളുമുള്ള പ്ലാറ്റ്ഫോമിന്റെ വിപുലീകരിച്ച 2.0 പതിപ്പിൽ 30-ലധികം പുതിയ സേവനങ്ങൾ കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്നു. റവന്യൂ, കൃഷി, ഗതാഗതം, പൊതുവിതരണ സംവിധാനം (PDS), ലോട്ടറി സേവനങ്ങൾ, SOS അടിയന്തര സഹായം എന്നിവയടക്കം ഒരൊറ്റ ആപ്പിലും പോർട്ടലിലും ലഭ്യമാക്കുന്നു.

2. സിറ്റിസൺ/കസ്റ്റമർ എക്സ്പീരിയൻസ് ഇൻഡക്സ് (CX Index Citizen/Customer Experience Index): സർക്കാർ സേവനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം പൗരന്റെ അനുഭവത്തിന്റെ (Customer Experience) അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിലയിരുത്തുന്ന സംവിധാനമാണിത്. സേവനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച ശേഷം ലഭിക്കുന്ന പൗരപ്രതികരണങ്ങൾ (Feedback) വഴി പോരായ്മകൾ കണ്ടെത്താനും, കൂടുതൽ മികച്ചതും ജനസൗഹൃദപരവുമായ ഡിജിറ്റൽ ഭരണസംസ്കാരം ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

3. WhatsApp Government Services (വാട്സ്ആപ്പ് സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ): ജനങ്ങൾക്ക് ഏറെ പരിചിതമായ വാട്സ്ആപ്പ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിലൂടെ സർക്കാർ സേവനങ്ങളും വിവരങ്ങളും ലഭ്യമാക്കുന്ന രീതിയാണിത്. ഇതിലൂടെ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് (CMO) പരാതി നൽകാനും, KSEB, ജല അതോറിറ്റി ബിൽ പേയ്മെന്റുകൾ, Civil Supplies, ഫോറസ്റ്റ്, എംപ്ലോയ്മെന്റ് സേവനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ മലയാളത്തിലും ഇംഗ്ലീഷിലും വാട്സ്ആപ്പ് വഴി ഉപയോഗിക്കാനും സാധിക്കുന്നു.

4. AI അധിഷ്ഠിത സർക്കാർ ചാറ്റ്ബോട്ട് (AI-powered Government Chatbot): സർക്കാർ പദ്ധതികൾ, സേവനങ്ങൾ, അർഹത, ആവശ്യമായ രേഖകൾ, ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ എന്നിവ സംഭാഷണ രീതിയിൽ (Conversational mode) ലളിതമായി ചോദിച്ചറിയാനുള്ള സംവിധാനമാണിത്. സർക്കാർ ഉത്തരവുകൾ, ആക്ടുകൾ, റൂളുകൾ, തുടങ്ങിയ ആധികാരിക സ്രോതസ്സുകളെ അടിസ്ഥാനമാക്കി കേരള സ്റ്റേറ്റ് പോർട്ടൽ, എന്റെ ഭൂമി, വിജിലൻസ്, ടൂറിസം തുടങ്ങിയ മേഖലകളിൽ ഈ ചാറ്റ്ബോട്ടുകൾ പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

5. K-AI പ്രോഗ്രാം (K-AI Programme): സർക്കാർ ഭരണത്തിലെ യഥാർത്ഥ പ്രശ്നങ്ങൾക്കും ആവശ്യങ്ങൾക്കും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ളതും സുതാര്യവുമായ AI പരിഹാരങ്ങൾ കണ്ടെത്തുന്നതിനായി ആവിഷ്കരിച്ച ഉത്തരവാദിത്വ AI ഭരണ മാതൃക (Responsible AI Framework). K-AI പോർട്ടൽ വഴി സ്റ്റാർട്ടപ്പുകളുമായി സഹകരിച്ച് സാങ്കേതിക പരിശോധനകളും (Proof of Concept) നടത്തുന്നു. കൂടാതെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കായി 'VidyAI' പരിപാടിയുടെ ഭാഗമായി AI വിനിയോഗത്തിൽ പരിശീലനവും നൽകിവരുന്നു.

(ബി) വിവിധ സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ ഒരിടത്തേക്ക് കൊണ്ടുവരുന്നതിന് വിഭാവനം ചെയ്യുന്ന നമ്മുടെ കേരളം 2.0 പദ്ധതിയെക്കുറിച്ച് വിശദമാക്കാമോ;

മറുപടി: വിവിധ സർക്കാർ വകുപ്പുകളുടെ സേവനങ്ങൾ ഒരൊറ്റ ഡിജിറ്റൽ പ്ലാറ്റ്ഫോമിലൂടെ പൗരന്മാർക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്ന ഏകീകൃത സംവിധാനമാണ് 'നമ്മുടെ കേരളം'. ഓരോ ആവശ്യത്തിനും വ്യത്യസ്ത വെബ്സൈറ്റുകളോ ആപ്പുകളോ തേടേണ്ടതില്ല. മൊബൈൽ ആപ്പ് വഴിയും വെബ് പോർട്ടൽ വഴിയും സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതാണ്. ഒരു ലക്ഷത്തിലധികം ഉപയോക്താക്കളും 130-ലധികം സേവനങ്ങളുമുള്ള പ്ലാറ്റ്ഫോമിന്റെ വിപുലീകരിച്ച പതിപ്പാണ് 2.0. ഇതിൽ 30-ലധികം പുതിയ പൗരകേന്ദ്രിത സേവനങ്ങളും കൂടുതൽ സർക്കാർ സംവിധാനങ്ങളുമായുള്ള സംയോജനവും ഉൾപ്പെടുന്നു.

പ്ലാറ്റ്ഫോമിന്റെ പ്രധാന ഘടകങ്ങൾ:

i. സേവനങ്ങൾ: റവന്യൂ, വിദ്യാഭ്യാസം, ആരോഗ്യം, കൃഷി, വൈദ്യുതി, തദ്ദേശസ്വയംഭരണം, ഗതാഗതം, തൊഴിൽ തുടങ്ങിയ മേഖലകളിലെ സേവനങ്ങൾ ഒരിടത്ത് ലഭിക്കും. അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കൽ, രേഖകൾ നൽകൽ, ഓൺലൈൻ പേയ്മെന്റ്, അപേക്ഷയുടെ പുരോഗതി അറിയുക എന്നിവയെല്ലാം ഇവിടെ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

ii. ദൈനംദിന സഹായം: സമീപത്തെ ആശുപത്രികൾ, പൊതുശുചിമുറികൾ, EV Charging Station-കൾ, പാമ്പ് രക്ഷാപ്രവർത്തകർ (SARPA) എന്നിവ കണ്ടെത്താം. ലോട്ടറി ഫലം, PDS, NORKA, ജല അതോറിറ്റി, മോട്ടോർ വാഹന ചെല്ലാൻ തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങളും ലഭ്യമാണ്.

iii. പൗരപങ്കാളിത്തം: Meet an Official വഴി ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി കൂടിക്കാഴ്ചയ്ക്ക് അപേക്ഷിക്കാം. Report an Issue വഴി പൊതുപ്രശ്നങ്ങൾ അറിയിക്കാം. Participate, Deliberate (Forums, Ideas, Challenges, Polls) എന്നിവ വഴി ഭരണത്തിൽ അഭിപ്രായം പങ്കുവയ്ക്കാം.

iv. പരാതി പരിഹാരവും അടിയന്തര സഹായവും: പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് പുരോഗതി അറിയാം. അഴിമതി സംബന്ധിച്ച പരാതികളും റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാം. പൊലീസ്, ഫയർ & റെസ്ക്യൂ, ആംബുലൻസ് എന്നിവയിലേക്ക് വേഗത്തിൽ എത്താൻ SOS സൗകര്യവുമുണ്ട്.

ചുരുക്കത്തിൽ, സേവനം, പരാതി പരിഹാരം, പൗരപങ്കാളിത്തം, സർക്കാർ വിവരങ്ങൾ, അടിയന്തര സഹായം എന്നിവയെല്ലാം ഒരൊറ്റ ഡിജിറ്റൽ ഇടത്തിൽ കൂട്ടിയിണക്കുന്നതാണ് നമ്മുടെ കേരളം 2.0-യുടെ പ്രത്യേകത.

(സി) ഭരണ രംഗത്തെ വിവിധ പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് എ.ഐ. അധിഷ്ഠിത പരിഹാരങ്ങൾ കണ്ടെത്തുന്നതിനുള്ള സംവിധാനമാണോ കെ-എ.ഐ.; വ്യക്തമാക്കാമോ?

മറുപടി: അതെ. സർക്കാർ വകുപ്പുകൾ നേരിടുന്ന യഥാർത്ഥ ഭരണപ്രശ്നങ്ങൾക്ക് AI അധിഷ്ഠിത പരിഹാരങ്ങൾ കണ്ടെത്തി നടപ്പിലാക്കാനുള്ള സംവിധാനമാണ് K-AI Programme. Kerala State IT Mission (KSITM) ആണ് ഇത് ഏകോപിപ്പിക്കുന്നത്.

ഇത് സാങ്കേതികവിദ്യയിൽ നിന്ന് തുടങ്ങുന്നില്ല. പ്രശ്നത്തിൽ നിന്നാണ് തുടങ്ങുന്നത് (use-case driven). ഇതിന്റെ പ്രവർത്തനരീതി താഴെ ചേർക്കുന്നു.

- പ്രശ്നം അവതരിപ്പിക്കൽ: വകുപ്പുകൾ തങ്ങളുടെ പ്രായോഗിക പ്രശ്നങ്ങൾ K-AI പോർട്ടലിൽ problem statement ആയി പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നു.
- പരിഹാരം നിർദ്ദേശിക്കൽ: സ്റ്റാർട്ടപ്പുകൾ, ഐ.ടി. വ്യവസായ സ്ഥാപനങ്ങൾ, ഗവേഷണ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവ AI പരിഹാരങ്ങൾ സമർപ്പിക്കുന്നു.
- പരീക്ഷണം: വലിയ തോതിൽ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുൻപ് യഥാർത്ഥ സാഹചര്യത്തിൽ പരീക്ഷിക്കുന്നു. സാങ്കേതിക സാധ്യത, പ്രവർത്തനക്ഷമത, ഡാറ്റാ സുരക്ഷ, scalability എന്നിവയാണ് വിലയിരുത്തുന്നത്.
- ആരോഗ്യം, ധനകാര്യം, നികുതി, നിയമം, പരിസ്ഥിതി, കൃഷി, മൃഗസംരക്ഷണം, ദുരന്തനിവാരണം തുടങ്ങിയ മേഖലകളിൽ ഇതിനകം AI സാധ്യതകൾ കണ്ടെത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഇങ്ങനെ പൊതുപണം കൃത്യമായി വിനിയോഗിക്കാനും അനുയോജ്യമായ സാങ്കേതികവിദ്യ മാത്രം തെരഞ്ഞെടുക്കാനും ഈ രീതി സഹായിക്കുന്നു.
- AI പരിഹാരങ്ങൾ സുതാര്യവും ഉത്തരവാദിത്തമുള്ളതുമായ രീതിയിൽ ഉപയോഗിക്കാൻ ഉദ്യോഗസ്ഥരെ സജ്ജരാക്കാൻ VidyAI Programme വഴി പരിശീലനവും നൽകുന്നുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ