പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ
പതിനൊന്നാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നം. 3317 — 23.06.2014-ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം

	ചോദ്യം		ഉത്തരം
	ശ്രീ. എം.പി. വിൻസെന്റ് ,, ഡൊമിനിക് പ്രസന്റേഷൻ ,, വി.ഡി. സതീശൻ ,, സണ്ണി ജോസഫ്		ശ്രീ. ഉമ്മൻചാണ്ടി (മുഖ്യമന്ത്രി)
(എ)	പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഫയൽ സംബന്ധമായ വിവരം നൽകുവാനും അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുവാനും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഗവൺമെന്റ് സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ ഏർപ്പെടുത്തുമോ ;	(എ) യും (ബി) യും (സി) യും	18.11.2009-ലെ സ.ഉ. (കൈ) നം.257/2009/ പൊ.ഭ.വ ഉത്തരവ് പ്രകാരം പ്രവർത്തനമാരംഭിച്ച സെക്രട്ടേറിയറ്റിലെ മൂന്ന് സന്ദർശക സഹായക കേന്ദ്രം വഴി അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുവാനും ഫയൽ സംബന്ധമായ വിവരങ്ങളും മറ്റ് സൗകര്യങ്ങളും സന്ദർശകർക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ട്. പ്രസ്തുത സന്ദർശക സഹായക കേന്ദ്രങ്ങൾ വഴി ലഭ്യമാക്കുന്ന സേവനങ്ങൾ ചുവടെ ചേർക്കുന്നു. 1. സന്ദർശകർ കൊണ്ടുവരുന്ന പരാതികൾ വാങ്ങി 3 പേജ് വരെയുള്ളവ സ്കാൻ ചെയ്ത് കേന്ദ്രത്തിൽ സ്ഥാപിച്ചിട്ടുള്ള സംവിധാനം ഉപയോഗിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്തതിന് ശേഷം പരാതിക്കാരന് നമ്പർ നൽകുകയും പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്മാർക്ക് തത്സമയം അയച്ചുകൊടുക്കുന്നുണ്ട്. 2. സന്ദർശകർക്ക് നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷനിൽ സന്ദർശിക്കുവാൻ പാസ് നൽകാറുണ്ട്. പരാതി സന്ദർശകർ തന്നെ നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന് നൽകണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ അതിനുള്ള സൗകര്യം നൽകുന്നുണ്ട്. 3. ഓരോ ദിവസവും കേന്ദ്രത്തിൽ സ്കാൻ ചെയ്യുന്ന പരാതികൾ സെക്രട്ടേറിയറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ സിസ്റ്റം വഴി തത്സമയം ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് അയച്ചുകൊടുക്കുന്നതോടൊപ്പം അവിടെ ഏൽപ്പിച്ചു പോകുന്ന പരാതികളുടെ ഒറിജിനൽ പതിപ്പ് അതാത് ദിവസം ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് 5 മണിയോടുകൂടി എത്തിച്ചു കൊടുക്കുന്നുണ്ട്.
(ബി)	സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ എത്തുന്ന പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നേരിട്ട് സെക്ഷനുകളിൽ കയറിയിറങ്ങേണ്ട ബുദ്ധിമുട്ട് ഒഴിവാക്കുവാൻ എന്തൊക്കെ നടപടികളാണ് ഇതുവഴി സ്വീകരിക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നത് ;		
(സി)	ഇതിനായി എന്തെല്ലാം നടപടികളാണ് എടുക്കാനുദ്ദേശിക്കുന്നതെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ ?		

			4. ഈ കേന്ദ്രങ്ങളിൽ ലഭ്യമായ ഇൻഫർമേഷൻ സിസ്റ്റം ഉപയോഗപ്പെടുത്തി ഫയൽ സംബന്ധമായ വിവരങ്ങളും മറ്റു വിവരങ്ങളും മനസ്സിലാക്കാൻ സന്ദർശകരെ സഹായിക്കുന്നുണ്ട്. 5. ആവശ്യമായ സാഹചര്യങ്ങളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുകളിലും സെക്ഷനുകളിൽ നിന്നും പരാതിക്കാർക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഫോൺ മുഖാന്തിരം ശേഖരിച്ചുനൽകുന്നതോടൊപ്പം ഉത്തരവ് സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങളും ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ