

**പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ
പതിനാലാം സമ്മേളനം**

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 466

22.07.2015-ന് മറുപടി നൽകേണ്ടത്

സേവനാവകാശം ഭരണമികവിലൂടെ

ചോദ്യം

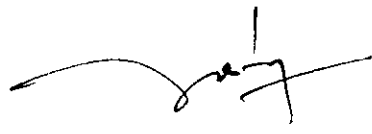
ശ്രീ. സി.എഫ്. തോമസ്
 ,, മോൻസ് ജോസഫ്
 ,, റ്റി. യു. കുരുവിള
 ,, തോമസ് ഉണ്ണിയാടൻ

ഉത്തരം

ശ്രീ. ഉമ്മൻചാണ്ടി
 (മുഖ്യമന്ത്രി)

<p>(എ) പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സർക്കാർ സേവനം അടിയന്തിരമായി ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ഭരണരംഗത്ത് മാറ്റം വരുത്തുന്നതിന് എന്തെല്ലാം നടപടി കൾ സ്വീകരിയ്ക്കുമെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ :</p>	<p>(എ) പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സർക്കാർ സേവനം അടിയന്തിരമായും കാര്യക്ഷമമായും ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ഭരണപരമായി നിരവധി പരിപാടികളാണ് സർക്കാർ ഇതിനകം സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഇതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സെക്രട്ടേറിയറ്റ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള സർക്കാർ ഓഫീസുകളിലെ ജീവനക്കാർക്ക് അവരുടെ കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനായി സമയബന്ധിതമായി ട്രെയിനിംഗുകൾ നൽകിവരുന്നു. സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ എത്തുന്ന ജനങ്ങൾക്ക് ജീവനക്കാരുടെ സേവനം മൂടക്കം കൂടാതെ ലഭിക്കുന്നതിനായി മിക്കവാറും എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും പബ്ലിംഗ് സമ്പ്രദായം കർശനമാക്കി നടപ്പിലാക്കിവരുന്നു. സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ ideas എന്ന ഇന്റർനെറ്റ് അധിഷ്ഠിത ഫയൽ ട്രാക്കിംഗ് സിസ്റ്റം വിജയകരമായി നടപ്പിലാക്കിവരുന്നു. ഇതുവഴി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഫയലുകളുടെ തൽസ്ഥിതി സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ വരാതെ തന്നെ അറിയാൻ കഴിയും. പരാതികളുമായി വരുന്ന പൊതുജനങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിനായി സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ മൂന്ന് സമ്പർശക സഹായക കേന്ദ്രങ്ങളും ജനങ്ങൾക്ക് ഏതുസമയവും സർക്കാരിനെ സമീപിക്കുന്നതിനായി മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന കാൾസെന്ററും മാത്രമല്ല സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ ഇ-ഓഫീസും നടപ്പിലാക്കിവരുന്നു. വെബ് ടെലികാസ്റ്റിങ്ങിലൂടെയും 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന കാൾ സെന്ററിലൂടെയും പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സർക്കാർ സേവനം അടിയന്തിരമായി ലഭ്യമാക്കാനാകുന്നുണ്ട്. വിഷൻ 2030, സേവനാവകാശ നിയമം തുടങ്ങിയവയും ഈ ലക്ഷ്യത്തോടെ ആവിഷ്കരിച്ചതാണ്. അതുപോലെ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സേവനങ്ങൾ തടസ്സം കൂടാതെ ലഭിക്കുന്നതിന് വിവരസാങ്കേതിക വിദ്യയുടെ സാധ്യത പ്രയോജനപ്പെടുത്തി ഇ-ഗവേണൻസ്, എം.ഗവേണൻസ് എന്നിവ വിവിധ വകുപ്പുകളിൽ വ്യാപകമായി നടപ്പിലാക്കിവരുന്നു. എല്ലാ ജില്ലകളെയും ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട് ആക്കുന്നതിനും നടപടി തുടങ്ങി കഴിഞ്ഞു. കേരളത്തെ സമ്പൂർണ്ണ ഡിജിറ്റൽ സ്റ്റേറ്റ് ആക്കുവാനാണ് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്. ഇങ്ങനെ സർക്കാരിന്റെ വിവിധ പദ്ധതികളിലൂടെയും നിയമനിർമ്മാണത്തിലൂടെയും സർക്കാർ സേവനം പൊതുജനങ്ങൾക്ക് കാര്യക്ഷമമായി ലഭ്യമാക്കുന്നു. സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഫയൽ സംബന്ധമായ വിവരം നൽകുവാനും അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുവാനും പ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്ന കാര്യവും സർക്കാർ പരിശോധിക്കുന്നതാണ്.</p>
---	--

(ബി)	സേവനാവകാശം നടപ്പാക്കുന്നതിന് സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ വ്യക്തമാക്കുമോ :	<p style="text-align: center;"><u>(ബി) യും (സി) യും</u></p> <p>കേരള സംസ്ഥാന സേവനാവകാശ നിയമം-2012, 2012 നവംബർ 1 മുതൽ നിലവിൽ വന്നു. ഈ നിയമവും ചട്ടങ്ങളും സർക്കാർ വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. 23.11.2012, 19.02.2013 എന്നീ തീയതികളിലെ 21145/എആർ12(1)/12/ഉഭപവ, 20.12.2012-ലെ 14944/എആർ12(1)/12/ഉഭപവ, 04.10.2013-ലെ 16203/എആർ12(1)/13/ഉഭപവ എന്നീ സർക്കുലറുകൾ പ്രകാരം ഈ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്നതിലേക്കായി ഗസറ്റ് വിജ്ഞാപനം പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതിലേയ്ക്കും, കേരള സംസ്ഥാന സേവനാവകാശ ചട്ടം 6 പ്രകാരം സർക്കാർ ഓഫീസുകളിലെ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ ഗസറ്റ് വിജ്ഞാപനത്തിലെ വിവരങ്ങളും, സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷയോടൊപ്പം ഹാജരാക്കേണ്ട രേഖകളും ചട്ടങ്ങളിലെ ഫോറങ്ങളും എഴുതി പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിലേയ്ക്കും നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. കേരള സംസ്ഥാന സേവനാവകാശ ചട്ടങ്ങളിലെ ചട്ടം 4 പ്രകാരം സേവനത്തിന് അർഹതയുള്ള ഒരാളുടെ അപേക്ഷ ലഭിക്കുന്നതിന്മേൽ നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥനോ, പ്രാധികാരപ്പെടുത്തിയ ഉദ്യോഗസ്ഥനോ അതാത് സംഗതി പോലെ, അപേക്ഷകന്, ഫാറം നമ്പർ 1-ൽ കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകേണ്ടതാണെന്നും സേവനം നൽകുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഏതെങ്കിലും രേഖകൾ അപേക്ഷയോടൊപ്പം ഉള്ളടക്കം ചെയ്തിട്ടില്ലാത്ത പക്ഷം ആയത് കൈപ്പറ്റ് രസീതിൽ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണെന്നും ഇത്തരം സേവനത്തിനുള്ള നിശ്ചിത സമയപരിധി രേഖ ഹാജരാക്കുന്ന തീയതി മുതൽ ആരംഭിക്കുന്നതാണെന്നും 21.10.2014-ലെ 16203/എആർ12(1)/13/ഉഭപവ നമ്പർ സർക്കുലർ പ്രകാരം നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. സേവനാവകാശ നിയമപ്രകാരം നൽകിയ സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച സമാഹൃത റിപ്പോർട്ട് ഓരോ മാസവും വകുപ്പ് തലവന്മാർ ബന്ധപ്പെട്ട ഭരണ വകുപ്പ് മുഖേന ലഭ്യമാക്കണമെന്നും നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കേരള സംസ്ഥാന സേവനാവകാശ നിയമപ്രകാരം പ്രത്യേകം അപേക്ഷകളൊന്നും നൽകേണ്ടതില്ലെന്നും സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുവേണ്ടി സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ/സ്ഥാപനങ്ങളിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ കേരള സംസ്ഥാന സേവനാവകാശ നിയമപ്രകാരം പ്രസ്തുത വകുപ്പുകൾ ഗസറ്റിൽ വിജ്ഞാപനം ചെയ്തിട്ടുള്ള സേവനങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ളവയാണെങ്കിൽ അത്തരം എല്ലാ അപേക്ഷകളും വിജ്ഞാപനപ്രകാരമുള്ള നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണെന്നും 15.11.2014-ലെ 16203/എആർ12(1)/13/ഉഭപവ നമ്പർ സർക്കുലർ പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p>
(സി)	മന്ത്രിമാരുടെയും വകുപ്പ് അധ്യക്ഷന്മാരുടെയും നേതൃത്വത്തിൽ പരാതികൾ ലഭിക്കുന്ന ഓഫീസുകളുൾപ്പെടെ സന്ദർശിച്ച് പരിഹാരം കണ്ടെത്തുന്നതിന് നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുമോ : എങ്കിൽ വിശദാംശം ലഭ്യമാക്കുമോ ?	



സെക്ഷൻ ഓഫീസർ