പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ
പതിനഞ്ചാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നം. 3515 17.12.2015-ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം

	ചോദ്യം ശ്രീ. എം. ഉമ്മർ	ഉത്തരം ശ്രീ. ഉമ്മൻചാണ്ടി (മുഖ്യമന്ത്രി)
(എ)	സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഫയൽ സംബന്ധമായ വിവരം നൽകുവാനും അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുവാനും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ; വിശദമാക്കുമോ :	(എ) യും (ബി) യും (സി) യും 18.11.2009-ലെ സ.ഉ. (കൈ) നം.257/2009/ പൊ.ഭ.വ ഉത്തരവ് പ്രകാരം സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചിട്ടുള്ള മൂന്ന് സന്ദർശക സഹായക കേന്ദ്രങ്ങൾ വഴി അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുവാനും ഫയൽ സംബന്ധ മായ വിവരങ്ങളും മറ്റ് സൗകര്യങ്ങളും സെക്രട്ടറിയേറ്റിൽ എത്തുന്ന പൊതുജനങ്ങൾക്ക് 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 അയച്ചുകൊടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്. 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 ഇൻഫർ മേഷൻ സിസ്റ്റം വഴി തത്സമയം ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് അയച്ചു കൊടുക്കുന്നതോടൊപ്പം അവിടെ ഏൽപ്പിച്ചു പോകുന്ന പരാതികളുടെ ഒറിജിനൽ പതിപ്പ് അതാത് ദിവസം ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് 5 മണിയോടുകൂടി എത്തിച്ചു കൊടുക്കുന്നുണ്ട്. 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. മറ്റു സർക്കാർ ഓഫീസുകളിലെ ഇത്തരം സംവിധാനങ്ങളെപ്പറ്റിയുള്ള വിവരങ്ങൾ ശേഖരിച്ചു വരുന്നു.
(ബി)	എങ്കിൽ ഇതിന്റെ പ്രവർത്തനം സംബന്ധിച്ച വിലയിരുത്തൽ നടത്തിയിട്ടുണ്ടോ; കണ്ടെത്തലുകൾ വിശദമാക്കുമോ :	
(സി)	പ്രസ്തുത പ്രവർത്തനങ്ങൾ കൂടുതൽ ഫലപ്രദമാക്കാൻ എന്തെല്ലാം നടപടികളാണ് പുതിയതായി നടപ്പിലാക്കിയത്; വിശദമാക്കുമോ ?	

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ