

പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ

10-ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 326

14.03.2018 ന് മറുപടിക്ക്

പരാതി പരിഹാരത്തിനായി പ്രത്യേക വകുപ്പ് രൂപീകരണം

ചോദ്യം	ഉത്തരം
<p>ശ്രീ. വി.കെ. ഇബ്രാഹിംകുഞ്ഞ് ശ്രീ. അബ്ദുൾ ഹമീദ്. പി പ്രൊഫ. ആബിദ് ഹുസൈൻ തങ്ങൾ ഡോ. എം.കെ. മുനീർ</p>	<p align="center">പിണറായി വിജയൻ (മുഖ്യമന്ത്രി)</p>
<p>എ. ലോകമെമ്പാടുമുള്ള ജനാധിപത്യ ഭരണസംവിധാനങ്ങളിൽ പൗരന്മാരുടെ പരാതിപരിഹാരത്തിന് കൂടുതൽ പ്രാധാന്യം നൽകിക്കൊണ്ടുള്ള മാറ്റം സംജാതമാകുന്നത് ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ;</p>	<p>എ) ഉണ്ട്</p>
<p>ബി) പൗരന്മാരുടെ പരാതി പരിഹാരത്തിന് നിലവിലുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ;</p>	<p>ബി) പൗരന്മാർ സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിശോധിച്ച് തീർപ്പാക്കാനായി വിപുലമായ സംവിധാനങ്ങളാണ് സർക്കാർ ഒരുക്കിയിട്ടുള്ളത്. ഓൺലൈനായും തപാലിലും ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും ജനങ്ങൾ നേരിട്ടെത്തി സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികളും പരിശോധിച്ച് 'ബന്ധപ്പെട്ട' വകുപ്പുകൾക്കോ ഓഫീസുകൾക്കോ കൈമാറി തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന രീതിയാണ് സ്വീകരിച്ചു വരുന്നത്. പ്രാധാന്യമർഹിക്കുന്നതും സജീവ ഇടപെടൽ ആവശ്യമുള്ളതുമായ പരാതികൾ ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പ്രത്യേക നിർദ്ദേശത്തോടെയാണ് വിവിധ ഓഫീസുകൾക്കും വകുപ്പുകൾക്കും കൈമാറുന്നത്. സമയപരിധി നിശ്ചയിച്ച് റിപ്പോർട്ട് തേടുന്ന പരാതികളിൽ റിപ്പോർട്ട് ലഭിച്ചാലുടൻ സർക്കാർ തുടർനടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നുണ്ട്. ഇക്കാര്യത്തിൽ വ്യക്തമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുകൾക്ക് നൽകിവരുന്നു. പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ അതീവ മുൻഗണന നൽകണമെന്ന് എല്ലാ അധികാരികളോടും മുഖ്യമന്ത്രി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. ജില്ലാ കളക്ടർമാരുമായുള്ള വീഡിയോ കോൺഫറൻസുകളിൽ പരാതി പരിഹാരത്തിന് പ്രാധാന്യം നൽകണമെന്ന് മുഖ്യമന്ത്രി പ്രത്യേകമായി നിർദ്ദേശിക്കാറുണ്ട്.</p>

	<p>എല്ലാ വകുപ്പുകളും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് പ്രത്യേക ശ്രദ്ധ നൽകിവരുന്നുണ്ട്. ജില്ലാ കളക്ടർമാർ കാലാകാലങ്ങളിൽ ജനസമ്പർക്ക പരിപാടി നടത്തുകയും ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ ഏറ്റെടുക്കുകയും തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.</p> <p>ഓൺലൈനായി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ നടപടിക്ക് നിർദ്ദേശിച്ചുകൊണ്ട് ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുകൾക്ക് കൈമാറുകയും നടപടി സ്വീകരിച്ച് പരാതിക്കാരന് മറുപടി നൽകാൻ നിർദ്ദേശിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളെല്ലാം cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ വഴിയാണ് കൈമാറും ചെയ്യുന്നത്. പൗരന്മാർ നൽകുന്ന പരാതികൾ സ്കാൻ ചെയ്ത് ഡിജിറ്റൈസ് ചെയ്ത് ഓൺലൈനിലാക്കി ഒരേസമയം തന്നെ വിവിധ ഓഫീസുകളിലേക്ക് കൈമാറുകയാണ് ചെയ്യുന്നത്. ബഹു. പ്രധാനമന്ത്രിയുടെ പരാതിപരിഹാര പോർട്ടലിൽ നിന്നും കേരള സർക്കാരിന് ലഭ്യമാക്കുന്ന പരാതികളും ഇതേ സംവിധാനത്തിലാണ് പരിഹാരത്തിനായി അയച്ചു നൽകുന്നത്. പൗരന്മാർ ബഹു. കേരള ഗവർണ്ണർക്ക് സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികളും ബഹു. ഗവർണ്ണറുടെ ഓഫീസിൽ നിന്നും ലഭ്യമാകുമ്പോൾ ഇതേ വെബ്സൈറ്റിൽ സംവിധാനത്തിലൂടെ പരിഹാരത്തിനായി കൈമാറുന്നു. പരാതികളിന്മേൽ സ്വീകരിക്കുന്ന നടപടികൾ സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ട് അതാത് ഓഫീസുകൾ തന്നെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നുണ്ട്. സർക്കാരിന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ പൊതുസ്വഭാവമുള്ളവ ക്രോഡീകരിച്ച് പൊതുവായ പരിഹാരം കണ്ടെത്തുന്നതിന് പദ്ധതികൾ ആവിഷ്കരിക്കുക എന്ന വലിയ ദൗത്യവും ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സെക്രട്ടറിയുടെ നേതൃത്വത്തിൽ നടന്നുവരുന്നുണ്ട്. പരാതികളിൽ നിന്നും ഉരുത്തിരിയുന്ന വിഷയങ്ങൾ വിശകലനം ചെയ്ത് വ്യക്തിപരമായ പരിഹാരത്തിനുപരിയായി പൊതുനന്മ ലക്ഷ്യമിട്ട് അർത്ഥവത്തായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുകയാണ് ഈ നടപടിയിലൂടെ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്.</p>
--	---

<p>സി) സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ വേഗത്തിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ഊന്നൽ കൊടുത്തുകൊണ്ടുള്ള ഭരണപരിഷ്കാര നടപടികൾക്ക് തയ്യാറാകുമോ;</p>	<p>സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ വേഗത്തിൽ ലഭ്യമാക്കാൻ എല്ലാ വകുപ്പുകളും നടപടി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. അപേക്ഷകളും പെയ്മെന്റുകളും ഓൺലൈനായി സ്വീകരിച്ചും സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ ഓൺലൈനായി ലഭ്യമാക്കിയും ഇ-ഗവേണൻസ് ശക്തിപ്പെടുത്തിയും കാലാനുസൃതമായ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾക്കൊണ്ട് എല്ലാ വകുപ്പുകളും മുന്നോട്ടുപോവുകയാണ്. ആധാരമെഴുത്തും രജിസ്ട്രേഷനും ഉൾപ്പെടെയുള്ള സുപ്രധാന മേഖലകൾ പോലും ഓൺലൈനായി സേവനം നൽകി വരുന്നുണ്ട്. റവന്യൂ വകുപ്പ്, പോലീസ് വകുപ്പ്, ഗതാഗത വകുപ്പ്, തദ്ദേശസ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവ ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിത്തുടങ്ങിയതോടെ ലക്ഷക്കണക്കിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സമയനഷ്ടവും കാലതാമസവും ഒഴിവാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഓൺലൈൻ സംവിധാനങ്ങളിലൂടെ ഭരണനിർവ്വഹണം കാര്യക്ഷമവും അഴിമതിരഹിതവുമാക്കാൻ കഴിയുന്നു. ഈ വർഷം മുതൽ ട്രഷറി സേവനങ്ങളും പൂർണ്ണമായും ഓൺലൈൻ ആവുകയാണ്.</p> <p>ഭരണപരിഷ്കാര നടപടികളുടെ ഭാഗമായി കൂടുതൽ മേഖലകളിൽ ഇ-ഗവേണൻസ് ശക്തിപ്പെടുത്തുകയും ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങൾ വ്യാപിപ്പിക്കുകയുമാണ് സർക്കാർ ചെയ്യുന്നത്.</p>
<p>ഡി) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതിപരിഹാര സെൽ ഉൾപ്പെടെ വിവിധ വകുപ്പുകളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനങ്ങളെ സമന്വയിപ്പിച്ച് പരാതി പരിഹാരത്തിനായി മാത്രം ഒരു വകുപ്പ് രൂപീകരിക്കുന്നതിനെപ്പറ്റി ആലോചിക്കുമോ?</p>	<p>നിലവിൽ ഇത്തരത്തിലുള്ള ശുപാർശ പരിഗണനയിൽ ഇല്ല.</p>


 സെക്ഷൻ ഓഫീസർ