

**പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ
പത്താം സമ്മേളനം**

നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം.598

28/03/2018 ൽ മറുപടിയ്ക്ക്.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ചോദ്യം

മറുപടി

ശ്രീ.പി.ടി.എ. റഹീം
,, രാജ്യ എഞ്ചിനീയറിംഗ്
,, മുരളി പെരുമ്പള്ളി

പിണറായി വിജയൻ
(മുഖ്യമന്ത്രി)

<p>(എ) ജനങ്ങളുടെ ജീവിത പ്രശ്നങ്ങൾ നിക്ഷിപ്തതാൽപര്യങ്ങളാലോ കെട്ടുകാര്യസ്ഥതയാലോ നിസാരകാരണങ്ങളാലോ ദീർഘകാലമായി ചുവപ്പുനാടയിൽ കുത്തിയിടുന്നത് അവസാനിപ്പിക്കാനായി ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം എന്താണെന്ന് അറിയിക്കാമോ;</p>	<p>ജനങ്ങളുടെ ജീവിതപ്രശ്നങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ലളിതമായി പരിഹരിക്കാവുന്നതും പരിഹരിക്കാൻ പ്രയാസമുള്ളതുമായ ധാരാളം പരാതികൾ ഉദ്യോഗസ്ഥന്മാരുടെയും സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും അലംഭാവം കൊണ്ടോ അശ്രദ്ധ കൊണ്ടോ പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ പോകുന്നതായി സർക്കാരിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. ഇത്തരം പരാതികളിൽ അതീവ ശ്രദ്ധ നൽകി പരിശോധിക്കുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തോടെയാണ് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പ്രത്യേക നിർദ്ദേശങ്ങളോടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഇപ്പോൾ പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. വിവിധ മാർഗ്ഗേണ ബഹു.മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ വിഷയങ്ങളുടെ തരംതിരിവോടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ പരിശോധിക്കുകയും സ്റ്റാൻ ചെയ്റ് ഡിജിറ്റൈസ് ചെയ്റ് ഓൺലൈൻ സംവിധാനത്തിലൂടെ പരിഹാരം നിർവ്വഹിക്കേണ്ട ഓഫീസിലേക്ക് നടപടിക്കായി അയച്ചു കൊടുക്കുകയാണ് ചെയ്യുന്നത്. സാധ്യമായ പരിഹാരം കണ്ടെത്തി പരാതിക്കാരന് മറുപടി നൽകണമെന്ന നിർദ്ദേശവും നൽകുന്നു. ചില പരാതികളിൽ അതീവ ജാഗ്രത കാട്ടേണ്ടതുണ്ടെന്ന്</p>
--	--

ബോധ്യപ്പെടുമ്പോൾ പരിഹാരത്തിനുള്ള സമീപന രീതി നിർദ്ദേശിച്ചുകൊണ്ടാണ് അത്തരം പരാതികൾ ബഹു.മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സെക്രട്ടറി തന്നെ നേരിട്ട് കൈമാറുന്നത്. പ്രയോഗിറ്റി കേസുകളായി പരിഗണിക്കപ്പെടുന്ന ഇത്തരം പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കണമെന്ന് തീർപ്പ് സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ട് ബഹു.മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് സമർപ്പിക്കണമെന്നും നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഓൺലൈനായും തപാലിലും നേരിട്ടും ജനപ്രതിനിധികൾ മുഖാന്തിരവും മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളെല്ലാം തന്നെ ഓൺലൈനായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതിയാണ് സർക്കാർ നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുള്ളത്. cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ വഴി കേരളത്തിലെ എല്ലാ സുപ്രധാന ഓഫീസുകളിലേക്കും റവന്യൂ വകുപ്പിലെ ഫീൽഡ് തല ഓഫീസുകളിലേക്കും വരെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ബന്ധപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. ജില്ലാതലങ്ങളിലും താലൂക്ക് തലങ്ങളിലും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് പ്രത്യേകമായ പരിശോധനയും പരിഹാരവും ഉണ്ടാക്കാൻ ജില്ലാതലങ്ങളിലും താലൂക്ക് തലങ്ങളിലും പരാതി പരിഹാരം സംഘടിപ്പിക്കുന്നതിന് സർക്കാർ ഉത്തരവ് നൽകിയിട്ടുണ്ട്. 26/10/2017 ലെ സ.ഉ.(കൈ)362/2017/റവ. നമ്പർ ഉത്തരവ് പ്രകാരം ജില്ലാകളക്ടർമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ എല്ലാ മാസവും 3-ാമത്തെ ശനിയാഴ്ച ഓരോ ജില്ലയിലേയും ഓരോ താലൂക്കിൽ വീതം പരാതി പരിഹാര അദാലത്ത് സംഘടിപ്പിച്ചുവരുന്നു. ഇത് സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ടുകൾ സർക്കാർ നേരിട്ട് നിരീക്ഷിക്കുന്നുമുണ്ട്.

		<p>അത്യന്തം പ്രാധാന്യമർഹിക്കുന്നതും പരിഹരിക്കാവുന്നതും എന്നാൽ പരിഹാരം നീണ്ടു പോകുന്നതുമായ പരാതികളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരെ വിളിച്ചുവരുത്തി രേഖകൾ പരിശോധിച്ചോ നേരിട്ടു കേട്ടോ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ പരിഹാരം ഉണ്ടാക്കുന്നുണ്ട്. വിവിധ ഓഫീസുകൾ സന്ദർശിച്ചു പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥർ പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതിക്ക് പരിഹാരം നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.</p>
(ബി)	<p>ഉദ്യോഗസ്ഥരോടൊപ്പം ജനപ്രതിനിധികളെ കൂടി പങ്കെടുപ്പിച്ചുകൊണ്ടുള്ള താലൂക്ക്തല അദാലത്തുകളിലൂടെ പ്രശ്നപരിഹാരത്തിന് കാര്യക്ഷമമായി ഇടപെടാൻ സാധ്യമായിട്ടുണ്ടോ എന്ന് വിലയിരുത്തിയിട്ടുണ്ടോ ; വിശദാംശം നൽകുമോ;</p>	<p>സർക്കാരിന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ ഭൂരിഭാഗവും പരാതിക്കാരും ഉദ്യോഗസ്ഥരും മുഖാമുഖമിരുന്ന് വിലയിരുത്തിയാൽ തീർപ്പാക്കാവുന്നതേയുള്ളൂവെന്ന് വിലയിരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ജനപ്രതിനിധികൾ അദാലത്തുകളിൽ പങ്കെടുക്കുമ്പോൾ പരിഹാരം എളുപ്പത്തിലാക്കാൻ സഹായകരമാകുന്നു എന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. പരാതി പരിഹാരം മുഖ്യവിഷയമായതിനാൽ ജനപ്രതിനിധികൾ താല്പര്യപൂർവ്വം അദാലത്തുകളിൽ സജീവമായി പങ്കെടുക്കാറുണ്ട്.</p>
(സി)	<p>ജനസൗഹൃദ സേവന കേന്ദ്രങ്ങളായി സർക്കാർ ഓഫീസുകളെ പരിവർത്തനം ചെയ്യാൻ സാധിക്കുംവിധം സേവനാവകാശ നിയമത്തിലും അതിന്റെ പ്രയോഗത്തിലും വേണ്ട മാറ്റങ്ങൾ വരുത്താൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടോ?</p>	<p>പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമയബന്ധിതമായി സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും അഴിമതി കുറയ്ക്കുന്നതിനും ലക്ഷ്യമിട്ടാണ് സേവനാവകാശ നിയമം നടപ്പാക്കിയിട്ടുള്ളത്. നിലവിൽ 121 വകുപ്പുകളിൽ ഈ നിയമം നടപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്. സർക്കാർ ഓഫീസുകളെ ജനസൗഹൃദ ഓഫീസുകളാക്കുക, പൗരാവകാശ രേഖ പ്രസിദ്ധപ്പെടുത്തുക, പൗരന്മാരുമായിട്ടുള്ള ആശയ വിനിമയം കൂടുതൽ ശക്തിപ്പെടുത്തുക എന്നിവയാണ് സർക്കാർ ചെയ്തുവരുന്നത്. സേവനാവകാശ നിയമം കൂടുതൽ ഫലപ്രദമാക്കാനും അതിന്റെ ഗുണഫലങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് അനുഭവവേദ്യമാക്കാനുമുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്താനായി 15/12/2016 ൽ</p>

		<p>ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ട് ഓഫ് മാനേജ്മെന്റ് ഇൻ കേരള മുൻകൈയെടുത്ത് ശില്പശാല സംഘടിപ്പിക്കുകയും അതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള തുടർനടപടികൾ സർക്കാർ പരിശോധിച്ചുവരികയും ആണ്.</p>
--	--	---


സെക്ഷൻ ഓഫീസർ.