പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ

10-ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിടാത്ത നിയമസഭാ ചോദ്യം നം. 51 **26.02.2018 ന് മറുപടിക്ക്**

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെൽ

ചോദ്യം		ഉത്തരം
ശ്രീ. വി.പി. സജീന്ദ്രൻ		**പിണറായി വിജയൻ (മുഖ്യമന്ത്രി)**
എ.	മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ നിലവിലുള്ള പ്രവർത്തനം വിശദമാക്കുമോ?	പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും അപേക്ഷകളും പരാതികളും നേരിട്ടും തപാൽ മാർഗ്ഗവും ഓൺലൈനായും സ്വീകരിക്കുകയും ആയവ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ നിർദ്ദേശങ്ങളോടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും വകുപ്പുകൾക്കും അയച്ചു നൽകി നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുകയുമാണ് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ പ്രവർത്തനം. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ പ്രവർത്തനം സംബന്ധിച്ച കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ ചുരുക്കത്തിൽ അനുബന്ധമായി ചേർത്തിരിക്കുന്നു.
ബി.	2017 ഡിസംബർ, 2018 ജനുവരി എന്നീ മാസങ്ങളിൽ പ്രസ്തുത സെല്ലിൽ എത്ര പരാതികൾ ലഭിച്ചുവെന്നും അതിൽ എത്ര പരാതികളിൽ തീർപ്പുകൽപ്പിച്ചു വെന്നും വ്യക്തമാക്കുമോ?	2017 ഡിസംബർ, 2018 ജനുവരി എന്നീ മാസങ്ങളിൽ പൊതുവിഭാഗത്തിൽ 13,165 അപേക്ഷകളാണ് ലഭിച്ചത്. ഈ അപേക്ഷകളിൽ ആവശ്യമായ പരിഹാരം നിർദ്ദേശിച്ചുകൊണ്ട് വിവിധ ഓഫീസുകൾക്ക് കൈമാറിയിരിക്കുകയാണ്. തീർപ്പു സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ശേഖരിച്ച് ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസ നിധിയിൽ നിന്നും ധനസഹായം അഭ്യർത്ഥിച്ചുകൊണ്ട് 23,100 അപേക്ഷകൾ ലഭിച്ചു. ഇവയിൽ 8676 അപേക്ഷകൾ 20.02.2018 വരെ തീർപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
സി.	നിലവിൽ പ്രസ്തുത പരാതി പരിഹാരസെല്ലിൽ എത്ര ജീവനക്കാർ പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്; പ്രസ്തുത സെല്ലിന്റെ പ്രതിമാസ ചെലവ് എത്ര രൂപയാണ് എന്ന് വിശദമാക്കുമോ?	മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതിപരിഹാര സെല്ലിൽ 11 ജീവനക്കാരാണ് ഉള്ളത്. പൊതുഭരണ വകുപ്പിന്റെ ഭാഗമായാണ് പരാതി പരിഹാര സെൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. അതുകൊണ്ടുതന്നെ സെല്ലിന് പ്രത്യേകമായി പ്രതിമാസ പ്രവർത്തന ചെലവ് കണക്കാക്കാനാവുന്നില്ല.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

അനുബന്ധം

ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ നിലവിലുള്ള പ്രവർത്തന ങ്ങൾ ചുരുക്കത്തിൽ :

- പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്ന് നേരിട്ട് പരാതി സ്വീകരിക്കുന്നു.
- മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ തുടർനടപടി നിരീക്ഷിക്കുന്നു
- ബഹു. പ്രധാനമന്ത്രിയുടെ പരാതിപരിഹാര പോർട്ടൽ വഴി വരുന്ന പരാതി കളും ബഹു. ഗവർണ്ണർ സംസ്ഥാന സർക്കാരിന് കൈമാറുന്ന പരാതികളും ഓൺലൈനായി ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസുകൾക്കോ അധികാരികൾക്കോ കൈമാ റുകയും സാധ്യമായ പരിഹാരം ഉണ്ടാക്കി പരാതിക്കാർക്ക് മറുപടി നൽകാൻ നിർദ്ദേശിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- മുൻപ് സമർപ്പിച്ച പരാതികളിന്മേൽ നടപടി ഉണ്ടായില്ല/സ്വീകരിച്ച നടപടി സംബന്ധിച്ച് മറുപടി ലഭിച്ചില്ല മുതലായ പരാതികളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസു മായി/ഓഫീസറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നടപടി പൂർത്തിയാക്കി മറുപടി നൽകാനോ/റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാനോ/നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരമുള്ള നടപടി സ്വീകരിക്കാനോ നിർദ്ദേശം നൽകുന്നു; അത് പാലിക്കുന്നുവെന്ന് നിരീക്ഷിച്ച് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.
- മുൻ പരാതിയിന്മേൽ കൈക്കൊണ്ട നടപടി തൃപ്തികരമല്ലെന്നും, ശരിയായ അന്വേഷണം/പരിശോധന നടത്തിയിട്ടില്ലെന്നും മറ്റുമുള്ള പരാതിയിൽ, മുൻ പരാതിയിൽ കൈക്കൊണ്ട നടപടി പരിശോധിച്ച് തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കു കയോ, പുതിയ പരാതി വാങ്ങി പ്രത്യേക നിർദ്ദേശം സഹിതം നടപടി സ്വീക രിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നു.
- പരാതികളിൽ പരിഹാരം വൈകുന്ന കേസുകളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗ സ്ഥരെ വിളിച്ചുവരുത്തി തടസ്സങ്ങളെന്ത് എന്ന് ആരാഞ്ഞ് പരിഹാരങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.
- വിവിധ സഹായാഭ്യർത്ഥനയുമായി വരുന്ന അപേക്ഷകൾക്ക് സർക്കാരിന്റെ വിവിധ മിഷൻ/ക്ഷേമപദ്ധതികളിൽ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കാൻ ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശവും സഹായവും നൽകുകയും അത് നിരീക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- മേൽ ചുമതലകർക്ക് പുറമെ പഴയ സി.എം.പി.ജി.ആർ.സി/സുതാര്യ കേരളം/നിലവിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന വിഷയങ്ങൾ/ഫയലുകൾ/ബന്ധ പ്പെട്ട വിവരാവകാശ നിയമപ്രകാരമുള്ള അപേക്ഷകൾക്കും/നിയമസഭാ ചോദ്യങ്ങൾക്കും മറുപടി തയ്യാറാക്കി നൽകുന്നു.
- കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിക്കപ്പെടുന്ന മറ്റു ചുമതലകൾ നിർവ്വഹിക്കുന്നു.

- മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ തുടർനടപടി നിരീക്ഷിക്കുന്നു.
- ഓരോ പരാതിയും സമൂഹത്തിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ കിടക്കുന്ന ഒരു പ്രശ്നത്തിന്റെ സൂചകമായി കണക്കാക്കി പരാതി സമർപ്പിക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ മാത്രം പ്രശ്നം പരിഹരിക്കുകയെന്ന കേവല ലക്ഷ്യത്തിനപ്പുറം പൊതുവായ പരിഹാരത്തിന് നിർദ്ദേശങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്തുന്നു. പരാതികളിലൂടെ ശ്രദ്ധയിൽ വരുന്ന പ്രശ്നങ്ങളുടെ വ്യാപ്തിയും ഗൗരവവും ജാഗ്രതയോടെ വിശകലനം ചെയ്യുന്നു.
- സർക്കാർ വിഭാവനം ചെയ്യുന്ന പദ്ധതികളിൽ പല കാരണങ്ങളാൽ ഉൾപ്പെടാത്ത, ശ്രദ്ധിക്കപ്പെടാത്ത, ഒരു ന്യൂനപക്ഷം ഉണ്ടെങ്കിൽ അവരെ കണ്ടെത്തി പരിധിയിൽ എത്തിക്കാനുള്ള ഇടപെടലുകൾ നടത്തുന്നു.
- ഓരോ പരാതിയും ഗവേഷണ, വിശകലന മനോഭാവത്തോടെ കാണുന്നു.
- ഓരോ ഫയലും ഓരോ ജീവിതമാണ് എന്ന ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പ്രഖ്യാപനം ഉൾക്കൊണ്ടുകൊണ്ട് പരാതികൾക്ക് ഇടനൽകാത്ത വിധം ചുമതലകൾ നിർവ്വഹിക്കാൻ എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥരെയും പ്രേരിപ്പിക്കുന്നു.

(സെക്ഷൻ ഓഫീസർ)