പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ

രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നം. 5220 — 31-10-2016-ൽ മറുപടി നൽകേണ്ടത്

<u>പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാരത്തിന് ഡിജിറ്റൽ സംവിധാനം</u>

ചോദ്യം

ശ്രീ.ഷാഫി പറമ്പിൽ

" വി.ഡി.സതീശൻ

" എ.പി.അനിൽകുമാർ

" അൻവർ സാദത്ത്

ഉത്തരം

ശ്രീ. പിണറായി വിജയൻ

(മുഖ്യമന്ത്രി)

ചോദ്യം			ഉത്തരം
(എ)	ഈ സർക്കാരിന്റെ കാലത്ത് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിന് ഡിജിറ്റൽ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ; വിശദമാക്കുമോ :	(എ) & ബി)	ഉണ്ട്. മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും തപാൽ മുഖേന വരുന്ന പരാതികളും അപേക്ഷകളും ഇലക്ട്രോണിക്കായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് പുതിയ സോഫ്റ്റ് വെയർ മുഖേനയുള്ള സംവിധാനമാണ് ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്. പരാതികളും അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനും ഡാറ്റാ എൻട്രി ചെയ്യുന്നതിനും പത്ത് കൗണ്ടറുകളുള്ള പ്രത്യേക സംവിധാനം സെക്രട്ടറിയേറ്റിൽ തുടങ്ങിയിട്ടുണ്ട്. ഇവിടെ പരാതികളും അനുബന്ധരേഖകളും സ്കാൻ ചെയ്ത് സോഫ്റ്റ് വെയറിന്റെ വിവരശേഖരത്തിൽ ചേർക്കുന്നു. തുടർന്ന് പരാതികളുടെ സ്കാൻ ചെയ്ത കോപ്പി മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഉത്തരവോ നിർദ്ദേശമോ ഉൾപ്പെടുത്തി ഓൺലൈനായിത്തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട സെക്രട്ടറിയേറ്റ് വകുപ്പുകളിലേയ്ക്കോ, വകുപ്പ് മേധാവികൾക്കോ, ജില്ലാ കളക്ടർക്കോ അയച്ചു കൊടുക്കുന്നു. ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ സ്വഭാവം അനുസരിച്ച് 13 വിഭാഗങ്ങളിലായി തരംതിരിക്കുന്നതിന് സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ സംവിധാനം ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്. ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസുകളിൽ ഇവ പരിശോധിച്ച് മേൽനടപടി സ്വീകരിച്ച് ഓൺലൈനായോ തപാൽമുഖേനയോ റിപ്പോർട്ടുകൾ തിരികെ അയയ്ക്കുന്നതിനും സംവിധാനം ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നേരിട്ടും, ഓൺലൈനായും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാം. cmo. kerala.gov.in എന്ന വെബ് സൈറ്റിൽ പേര് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ശേഷം നിർദ്ദിഷ്ട ഫോറം വഴി പരാതികൾ നൽകാവുന്നതാണ്.
(ബി)	പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതികൾ പരിശോധിക്കാനും പരിഹാരം നിർണ്ണയിക്കാനും എന്തെല്ലാം സംവിധാനങ്ങളാണ് ഒരുക്കിയിട്ടുള്ളത്; വിശദാംശങ്ങൾ എന്തെല്ലാം ;		

(സി)	ഇതുവരെ എത്ര പരാതികളാണ് പൊതു ജനങ്ങളിൽ നിന്നും സ്വീകരിച്ചത്: അതിൽ എത്ര പരാതികൾക്കാണ് പരിഹാരം കണ്ടത് : വ്യക്തമാക്കുമോ ?	സി)	മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസ നിധിയിൽ നിന്നുള്ള ധനസഹായത്തിനുള്ള അപേക്ഷകൾ ഒഴികെ 26.5.2016 മുതൽ 26/10/2016 വരെ ആകെ 37340 പരാതികൾ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. അതിൽ നാളിതുവരെ 30081 പരാതികൾ പരിഹാരത്തിനായി മേൽനടപടിക്ക് അയച്ചു കൊടുത്തിട്ടുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ