

**പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ**  
**ബന്ധനം സമ്മേളനം**

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നമ്പർ. 1452

30.01.2018-ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

**പരാതി പരിഹാര അടാലത്തുകൾ**

ചോദ്യം:

മറുപടി:

ശ്രീ.ബി.സത്യൻ  
ശ്രീ. എം. രാജഗോപാലൻ  
ശ്രീ. മുരളി പെരുനെല്ലി  
ശ്രീ. എ. പ്രദീപ് കുമാർ

ശ്രീ.ഇ. ചന്ദ്രശേഖരൻ  
റവന്യൂവും ഭവനനിർമ്മാണവും വകുപ്പു മന്ത്രി

(എ) പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതികൾ സമയ ബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാര അടാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പി ക്കാനുദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടോ,

(എ) ബഹുമുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ജനസമ്പർക്ക പരിപാടികൾ ജില്ലകളിൽ സംഘടിപ്പിക്കണമെന്ന സർക്കാർ നിർദ്ദേശത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ ജില്ലകളിലും ജില്ലാ കളക്ടർമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ എല്ലാ മാസവും മൂന്നാമത്തെ ശനിയാഴ്ച പരാതി പരിഹാര അടാലത്തുകൾ നടത്തി വരുന്നുണ്ട്.

(ബി) എങ്കിൽ ഇത് സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ടോ വിശദാംശം നൽകുമോ,

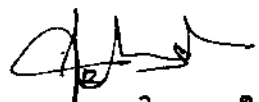
(ബി) 26/10/2017 ലെ സ.ഉ (കൈ) 362/2017/റവ നമ്പർ സർക്കാർ ഉത്തരവ് പ്രകാരം, ജില്ലാ കളക്ടർമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ പരാതി പരിഹാര അടാലത്തുകൾ നടത്തുന്നത് സംബന്ധിച്ച് വ്യക്തമായ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ രൂപീകരിച്ച് ഉത്തരവായിട്ടുണ്ട്. പ്രസ്തുത സർക്കാർ ഉത്തരവിന്റെ പകർപ്പ് അനുബന്ധമായി ചേർക്കുന്നു.

(സി) അടാലത്തിന്റെയും തുടർ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെയും നിരീക്ഷണത്തിനായി കളക്ടറേറ്റുകളിലും ആർ.ഡി.ഒ. ഓഫീസുകളിലും താലൂക്ക് ഓഫീസുകളിലും പ്രത്യേക സെൽ രൂപീകരിക്കാൻ നടപടി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടോ,

(സി) കൊല്ലം, ആലപ്പുഴ, കോട്ടയം, എറണാകുളം, പാലക്കാട്, മലപ്പുറം, കോഴിക്കോട്, വയനാട്, കണ്ണൂർ, കാസർഗോഡ് എന്നീ ജില്ലകളിൽ അടാലത്തിന്റെയും തുടർ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെയും നിരീക്ഷണത്തിനായി കളക്ടറേറ്റുകളിലും ആർ.ഡി.ഒ ഓഫീസുകളിലും താലൂക്ക് ഓഫീസുകളിലും പ്രത്യേക സെൽ രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. തിരുവനന്തപുരം, പത്തനംതിട്ട, ഇടുക്കി, തൃശ്ശൂർ എന്നീ ജില്ലകളിൽ പ്രത്യേക സെൽ രൂപീകരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു.

(ഡി) അദാലത്തിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ (ഡി) ഇതു സംബന്ധിച്ച വ്യക്തമായ മാർഗ്ഗ കാലതാമസം കൂടാതെ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് എന്തെല്ലാം നിർദ്ദേശങ്ങളാണ് നൽകിയിട്ടുള്ളതെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ?

ഇതു സംബന്ധിച്ച വ്യക്തമായ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ 26/10/2017 ലെ സ.ഉ(കൈ) 362/2017/റവ നമ്പർ സർക്കാർ ഉത്തരവ് പ്രകാരം പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. പ്രസ്തുത സർക്കാർ ഉത്തരവിന്റെ പകർപ്പ് അനുബന്ധമായി ചേർക്കുന്നു.

  
സെക്ഷൻ ഓഫീസർ



കേരള സർക്കാർ  
സംഗ്രഹം

റവന്യൂ വകുപ്പ് -ജില്ലാ കളക്ടർമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ നടത്തുന്ന പരാതി പരിഹാര അദാലത്തുകളെ സംബന്ധിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ രൂപീകരിച്ച് --ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

റവന്യൂ (ജി) വകുപ്പ്  
സ.ഉ. (കൈയെഴുത്ത്) നം. 362/2017/റവ. തിരുവനന്തപുരം, തീയതി, 26/10/2017.

ഉത്തരവ്

ജില്ലാ കളക്ടർമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ ജില്ലാതലത്തിൽ പരാതി പരിഹാര അദാലത്തുകൾ നടത്തി വരുന്നുണ്ട്, എന്നാൽ, ഇക്കാര്യം സംബന്ധിച്ച് വ്യക്തമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഇല്ലാത്തതിനാൽ പല ജില്ലകളിലും വ്യത്യസ്തമായ രീതികളാണ് സ്വീകരിച്ചു വരുന്നത്. ഈ വിഷയത്തിൽ ഏകീകൃതമായ ഒരു രീതി കൊണ്ടുവരുന്നതിനായി ജില്ലാ കളക്ടറുടെ നേതൃത്വത്തിൽ നടത്തുന്ന പരാതി പരിഹാര അദാലത്തുകൾ സംബന്ധിച്ച് താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ രൂപീകരിച്ചു ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

\*എല്ലാ മാസവും മൂന്നാമത്തെ ശനിയാഴ്ച ഒരു ജില്ലയിലെ ഒരു താലൂക്കിൽ വീതം ജില്ലാ കളക്ടർ പരാതി പരിഹാര അദാലത്ത് (PPA) സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

\* അദാലത്തിന്റെ നേതൃത്വവും നിരീക്ഷണവും ജില്ലാ കളക്ടർമാർ നേരിട്ട് നടത്തേണ്ടതാണ്.

\* CMDRF, LRM cases, റേഷൻ കാർഡ് സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ, സ്റ്റാറ്റ്യൂട്ടറിയായി ലഭിക്കേണ്ട പരിഹാരം എന്നിവ ഒഴിച്ചുള്ള എല്ലാ വിഷയങ്ങളും അദാലത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

1. മുന്നൊരുക്കം

സെൽ രൂപീകരണം:-

\*അദാലത്തിന്റെയും തുടർ പ്രവർത്തനങ്ങളുടേയും നിരീക്ഷണത്തിനായി ജില്ലാ കളക്ടറേറ്റുകളിലും ആർ. ഡി. ഒ. ഓഫീസുകളിലും താലൂക്ക് ഓഫീസുകളിലും ആവശ്യമായ ജീവനക്കാരെ ഉൾക്കൊള്ളിച്ച് പി. പി. എ സെൽ രൂപീകരിക്കേണ്ടതാണ്. താലൂക്കിലെ പി. പി. എ സെല്ലിന്റെയും അദാലത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകളുടേയും തുടർ നടപടിയുടെ പൂർണ്ണ ഉത്തരവാദിത്വം താലൂക്ക് തഹസീൽദാർക്കായിരിക്കും.

**തയ്യാറെടുപ്പ്:-**

- ഓരോ താലൂക്കിന്റെയും ചുമതല ഓരോ ഡെപ്യൂട്ടി കളക്ടർമാർക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്.
- ഡെപ്യൂട്ടി കളക്ടർമാർ പഞ്ചായത്തു തലത്തിൽ, പഞ്ചായത്തു പ്രസിഡന്റ് മെമ്പർമാർ, പാർലമെന്റ്/നിയമസഭ പ്രാതിനിധ്യമുള്ളവർ, പ്രമുഖ രാഷ്ട്രീയ നേതാക്കൾ, ക്ലബ്ബുകൾ, സന്നദ്ധ സംഘടനാ പ്രതിനിധികൾ എന്നിവരെ ഉൾപ്പെടുത്തി മീറ്റിംഗുകൾ നടത്തുകയും അദാലത്തിന്റെ ഉദ്ദേശ ലക്ഷ്യങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുകയും എല്ലാവരുടെയും സഹകരണം ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
- കൂടാതെ താലൂക്കു തലത്തിൽ യോഗങ്ങൾ നടത്തി വില്ലേജ് ജീവനക്കാർക്ക് കൃത്യമായ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകണം.
- താലൂക്ക്/വില്ലേജ് ജീവനക്കാർ ഉൾപ്പെടെയുള്ളവർക്ക് അദാലത്തുകളിൽ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതു മുതൽ പൊതുജനങ്ങളോട് ഇടപെടേണ്ട രീതി വരെ അവബോധം നൽകേണ്ടതാണ്.
- തയ്യാറെടുപ്പുകൾ ജില്ലാ കളക്ടർ നേരിട്ട് വിലയിരുത്തേണ്ടതാണ്.

**പ്രചരണം:-**

\* അദാലത്തുകളുടെ ഉദ്ദേശ ലക്ഷ്യങ്ങൾ വിവരിച്ചു കൊണ്ടുള്ള ബിറ്റ് നോട്ടീസുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള പ്രചാരണ പരിപാടികൾ ആവിഷ്കരിക്കേണ്ടതാണ്. നോട്ടീസുകൾ പഞ്ചായത്തുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള പ്രമുഖ സർക്കാർ ഓഫീസുകളുടെ നോട്ടീസ് ബോർഡുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. ബിറ്റ് നോട്ടീസുകൾ പഞ്ചായത്തു മെമ്പർമാരുടെ സഹായത്തോടെ പൊതുജനങ്ങളിലേക്ക് എത്തിക്കേണ്ടതാണ്. പോരാത്തതിന് ആശാ വർക്കേഷ്സ്, ബി. എൽ. ഒ. എന്നിവരുടെ സഹായവും എടുക്കാവുന്നതാണ്. പത്രമാധ്യമങ്ങളിലൂടെയും ലോക്കൽ ചാനലുകളിലൂടെയും അദാലത്ത് വിവരം ജനങ്ങളിലേക്ക് എത്തിക്കാവുന്നതാണ്. അദാലത്തിന് അപേക്ഷ ക്ഷണിക്കുന്ന തീയതിയ്ക്ക് രണ്ടാഴ്ച മുൻപെങ്കിലും പ്രചരണ പരിപാടികൾ നടത്തേണ്ടതാണ്.

**മറ്റു തയ്യാറെടുപ്പുകൾ:-**

ആവശ്യമായ ജീവനക്കാരെ അദാലത്തു വേദിയിൽ വിന്യസിക്കേണ്ടതാണ്.

അദാലത്ത് തീയതിക്ക് ഒരാഴ്ച മുൻപായി റവന്യൂ ഡിവിഷണൽ ഓഫീസർ താഴെ പറയുന്ന അദാലത്ത് സജ്ജീകരണങ്ങൾ വിലയിരുത്തേണ്ടതും ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുമാണ്.

**2. അദാലത്ത്**

**അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കൽ:-**

- ഒരു അദാലത്ത് തീയതിയ്ക്ക് 15 ദിവസം മുമ്പ് വരെ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ ആ അദാലത്തിലേക്ക് പരിഗണിക്കേണ്ടതാണ്. (ഉദാ.- ഒക്ടോബർ 21-ന് നടക്കുന്ന അദാലത്തിൽ ഒക്ടോബർ 5 വരെ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ പരിഗണിക്കേണ്ടതാണ്).

- ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെയും റവന്യൂ മന്ത്രിയുടെയും കാര്യാലയത്തിൽ നിന്നും സർക്കാരിൽ നിന്നും തുടർ നടപടികൾക്കായി ജില്ലാ കളക്ടർമാർക്കും മറ്റ് ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും കൈമാറിയിട്ടുള്ളതുമായ പരാതികൾ/ആക്ഷേപങ്ങൾ എന്നിവയും അദാലത്തിന്റെ പരിഗണനയ്ക്കായി ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- അദാലത്ത് വേദിയിൽ ജില്ലാ കളക്ടറോടൊപ്പം മറ്റു വകുപ്പുകളിലെ ജില്ലാതല ഓഫീസർമാരും നിർബന്ധമായും പങ്കെടുക്കേണ്ടതാണ്.
- ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ പരിശോധിച്ച് അദാലത്ത് വേളയിൽ തീരുമാനങ്ങൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- സർക്കാർ തീരുമാനം ആവശ്യമാണെന്നു കാണുന്ന അപേക്ഷകൾ അവ ലഭിച്ച് രണ്ട് ആഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ തന്നെ ജില്ലാ കളക്ടർ മുഖാന്തിരം, വിശദമായ റിപ്പോർട്ട് സഹിതം, സർക്കാരിന് സമർപ്പിക്കുകയും വിവരം അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
- നിരസിക്കുന്ന അപേക്ഷകളിൽ അപേക്ഷകന് ഉചിതമായ മറുപടി നൽകേണ്ടതാണ്
- ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ അപേക്ഷകളും സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ എൻട്രി വരുത്തേണ്ടതാണ്.
- മറ്റ് വകുപ്പുകൾക്ക് കൈമാറുന്ന അപേക്ഷകൾ ഓൺലൈനായി തന്നെ അയയ്ക്കേണ്ടതും ആ വിവരം അപേക്ഷാ കക്ഷിയെ അറിയിക്കേണ്ടതുമാണ്.
- അദാലത്ത് വേദിയിൽ CMDRF സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ അവ ഓൺലൈനായി സ്വീകരിക്കുവാനുള്ള സൗകര്യം ഒരുക്കേണ്ടതും കൈപറ്റു രസീത് നൽകേണ്ടതുമാണ്.
- ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ എൻട്രി വരുത്തുവാൻ ആവശ്യമായ ഡാറ്റാ എൻട്രി ഓപ്പറേറ്റർമാർ ജില്ലാ കളക്ടർമാർക്ക് ദിവസവേതന അടിസ്ഥാനത്തിൽ എൻഗേജ് ചെയ്യാവുന്നതും ആവശ്യമായ കമ്പ്യൂട്ടറുകൾ ഇന്റർനെറ്റ് എന്നിവ വാടക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ലഭ്യമാക്കാവുന്നതുമാണ്.

**അദാലത്ത് വേദിയിലെ സജ്ജീകരണങ്ങൾ:-**

- തിരക്കും തിരക്കും ഇല്ലാത്ത രീതിയിൽ അന്വേഷണത്തിനായി ആവശ്യമായ കൗണ്ടറുകൾ പ്രവേശന കവാടത്തിന് അടുത്തായി തന്നെ സജ്ജീകരിക്കണം.
- ആവശ്യമായ പി. എ സിസ്റ്റം ഒരുക്കി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് കൗണ്ടറുകൾ കണ്ടു പിടിക്കുവാനുള്ള സൗകര്യവും ഒരുക്കേണ്ടതാണ്.

(..4..)

- അദാലത്തുകളിൽ പരിഗണിക്കേണ്ട വിഷയങ്ങളിൽ, വിഷയം തിരിച്ച് ആവശ്യമായ കൗണ്ടറുകൾ സജ്ജമാക്കേണ്ടതാണ്.
- പൊതുജനങ്ങൾക്ക് പെട്ടെന്ന് തിരിച്ചറിയുന്ന രീതിയിൽ കൗണ്ടറുകളിൽ വിഷയം പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- പൊതുജനങ്ങളുടെ, പ്രത്യേകിച്ച് സീനിയർ സിറ്റിസൺ-ന്റെ, സൗകര്യർത്ഥം വോളന്റിയർമാരുടെ സേവനം ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
- അദാലത്തുകളിൽ ധനസഹായ വിതരണം നടത്തുന്നത് ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.
- അംഗപരിമിതർക്കുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ അദാലത്ത് വേദിയിൽ ഒരുക്കേണ്ടതും അവർക്കായി പ്രത്യേക കൗണ്ടറുകൾ സജ്ജമാക്കേണ്ടതുമാണ്.
- അദാലത്ത് വേദിയിൽ ആവശ്യമായ വൈദ്യ സഹായത്തിനുള്ള സൗകര്യം ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്.
- അദാലത്തുകളിൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ബുദ്ധിമുട്ട് ഉണ്ടാകാത്ത രീതിയിൽ ഷാമിയന, ഇരിപ്പിടം, കുടിവെള്ളം എന്നിവ സന്നദ്ധ സംഘടനകളുടെ സഹകരണത്തോടെ ഒരുക്കേണ്ടതാണ്.
- പ്രധാന കവാടങ്ങളിൽ സ്ഥാപിക്കേണ്ട ആർച്ച് ഡിസൈൻ (Common Fascia) സർക്കാർ തലത്തിൽ നിശ്ചയിച്ചു നൽകുന്നതാണ്.
- അദാലത്ത് വേദിയിൽ ഗ്രീൻ പ്രോട്ടോക്കോൾ പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

**3. അദാലത്തിന് ശേഷം**

- അദാലത്തിനായി ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകളെ സംബന്ധിച്ച് വില്ലേജ് തിരിച്ച്, വിഷയം തിരിച്ച് കൃത്യമായ കണക്കുകൾ ഏതു സമയത്തും ലഭ്യമായിരിക്കേണ്ടതാണ്. മറ്റ് വകുപ്പുകളിലേക്ക് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്ന അപേക്ഷകൾ, നിരസിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ, ജില്ലാ കളക്ടർ തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളുന്ന അപേക്ഷകൾ, സർക്കാരിലേക്ക് മേൽ ഉത്തരവിനായി അയയ്ക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമായിരിക്കണം.
- അദാലത്തുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകളിലും കൃത്യമായ തുടർ നടപടികൾ താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ എടുത്തിരിക്കണം.

(..5..)

- സർക്കാർ തീരുമാനം ആവശ്യമാണെന്നു കാണുന്ന അപേക്ഷകൾ, അവ ലഭിച്ച് രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ തന്നെ ജില്ലാ കളക്ടർ മുഖാന്തിരം വിശദമായ റിപ്പോർട്ട് സഹിതം സർക്കാരിന് സമർപ്പിക്കുകയും വിവരം അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
- ഒരു അദാലത്തിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ ദീർഘകാലം തീരുമാനം എടുക്കാതെ അപേക്ഷകനെ ഒന്നിലധികം അദാലത്തുകളിൽ വരുത്തി ബുദ്ധിമുട്ടിക്കരുത്.

(ഗവർണ്ണറുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം)  
പി. എച്ച്. കുര്യൻ,  
അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറി.

ലാൻഡ് റവന്യൂ കമ്മീഷണർ, തിരുവനന്തപുരം  
എല്ലാ ജില്ലാ കളക്ടർമാർക്കും  
പ്രിൻസിപ്പൽ അക്കൗണ്ടന്റ് ജനറൽ (ആഡിറ്റ്), കേരള, തിരുവനന്തപുരം  
അക്കൗണ്ടന്റ് ജനറൽ (എ/ഇ), കേരള തിരുവനന്തപുരം  
വിവരപൊതുജനസമ്പർക്ക (വെബ് & ന്യൂ മീഡിയ) വകുപ്പ്  
കരുതൽ ഫയൽ/ഓഫീസ് കോപ്പി.

ഉത്തരവിൻപ്രകാരം

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ