

**15 -ാം കേരള നിയമസഭ**

**3 -ാം സമ്മേളനം**

**നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 303**

**27-10-2021 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

**പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം**

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
<p><b>ശ്രീ. കെ. പ്രേംകുമാർ,</b>  <b>ശ്രീ ഡി കെ മുരളി,</b>  <b>ശ്രീ ഒ. ആർ. കേളു</b>  <b>ശ്രീമതി കാനത്തിൽ ജമീല</b></p>		<p><b>Shri. Pinarayi Vijayan</b>  <b>(മുഖ്യമന്ത്രി)</b></p>	
(എ)	<p>സംസ്ഥാനത്ത് സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ യഥാസമയം ജനങ്ങളിലേക്കെത്തിക്കുന്നതിന് സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള നടപടികൾ വിശദമാക്കാമോ;</p>	(എ)	<p>സർക്കാരിന്റെ പദ്ധതികൾ പ്രാവർത്തികമാകുന്നത് ഭരണയന്ത്രത്തിലൂടെയാണ്. കേരള സംസ്ഥാനം രൂപീകരിക്കപ്പെട്ട ഉടനെ തന്നെ ഭരണ സംവിധാനത്തെ ജനാധിപത്യവത്കരിക്കുന്നതിനു വേണ്ടിയുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആരംഭിച്ചിരുന്നു. ഭരണപരിഷ്കാര കമ്മീഷനുകൾ ലക്ഷ്യം വെച്ചത് ഇത്തരത്തിലുള്ള ജനാധിപത്യവത്കരണമാണ്. അക്കാദമിയിൽ സംസ്ഥാനത്തിന് ഏറെ മുന്നോട്ടു പോകാനായിട്ടുണ്ട് എന്നതും വസ്തുതയാണ്. എങ്കിലും ഇക്കാര്യത്തിൽ ഇനിയും ഏറെ മുന്നോട്ടുപോകാനുണ്ട് താനും. ഈ പ്രക്രിയ മുന്നോട്ടുപോകുന്നതിന് രണ്ട് തരത്തിലുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഒന്നാമതായി ഭരണസംവിധാനത്തെ ജനകീയമാക്കുന്ന വിധം രൂപപ്പെടുത്തുക എന്നത് . രണ്ടാമതായി ഭരണസംവിധാനം ജനങ്ങൾക്ക് പ്രാപ്തമാകുന്ന വിധത്തിൽ അവരെ സജ്ജരാക്കുക എന്നതുമാണ്. ശാസ്ത്ര സാങ്കേതിക രംഗത്ത് നാം കൈവരിച്ച നേട്ടങ്ങളെ ഇതിനായി ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികളാണ് സർക്കാർ സ്വീകരിക്കുന്നത്. ചുവപ്പുനാടകൾ ഒഴിവാക്കി സർക്കാർ സേവനം വേഗത്തിൽ ജനങ്ങളിലേയ്ക്ക് എത്തിക്കുന്നതിനുള്ള ശക്തമായ ഇടപെടലാണ് നടത്തിവരുന്നത്. അതിന്റെ ഭാഗമായി സേവനങ്ങൾ ഓൺലൈനിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു. ഭൂമിയുടെ കരം ഒടുക്കുന്നതു പോലുള്ള സംവിധാനങ്ങൾ ഇതിന്റെ കീഴിൽ കൊണ്ടു വന്നു. സംസ്ഥാനത്തെ നിക്ഷേപ സൗഹൃദമാക്കുന്നതിന് നടപ്പാക്കിയ ഈസ് ഓഫ് ഡ്യൂയിംഗ് ബിസിനസ് പോലുള്ള സംവിധാനങ്ങൾക്കൊപ്പം ഈസ് ഓഫ് ലിവിംഗ് എന്ന കാഴ്ചപ്പാട് ഉയർത്തിപ്പിടിച്ച് സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ ജനസൗഹൃദമാക്കി. വിവിധ</p>

സേവനങ്ങൾക്കും സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾക്കും നിലവിലുണ്ടായിരുന്ന ഫീസ് ഒഴിവാക്കി ജനങ്ങൾക്ക് പല ആവശ്യങ്ങൾക്കുമുള്ള സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ നേടുന്നതിനായി ഗസറ്റഡ് ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തലും നോട്ടറൈസേഷനും ഒഴിവാക്കി. സ്വയം സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ നൽകാമെന്നുള്ള തീരുമാനമെടുത്തു. അപേക്ഷാ ഫോറങ്ങൾ കഴിയുന്നത്ര ലളിതമാക്കി ഒറ്റപേജിൽ തന്നെ തീർക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനമുണ്ടാക്കി. പ്രത്യേക ആവശ്യത്തിന് മാത്രമായി സർട്ടിഫിക്കറ്റിനെ പരിമിതപ്പെടുത്തുന്ന രീതി ഇല്ലാതാക്കി പൊതുവായ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അവ നൽകാമെന്ന തീരുമാനമെടുത്തു. ഇത്തരം സർട്ടിഫിക്കറ്റുകളുടെ കാലാവധി നീട്ടുന്നതിനുള്ള നടപടി സ്വീകരിച്ചു. സർക്കാർ സേവനങ്ങൾക്കായി ജനങ്ങൾ സർക്കാർ ഓഫീസുകൾ കയറിയിറങ്ങുന്ന രീതി ഒഴിവാക്കാനാണ് സർക്കാർ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. സേവനങ്ങൾ അതത് വകുപ്പുകളുടെ വെബ്സൈറ്റ് മുഖാന്തിരം ഉപയോഗിക്കുന്നത് പ്രായോഗിക ബുദ്ധിമുട്ട് സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനാൽ എല്ലാ വകുപ്പുകളുടെയും ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തി 'ഇ-സേവനം' എന്ന കേന്ദ്രീകൃത സർവ്വീസ് പോർട്ടലും 'എം-സേവനം' എന്ന മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനും രൂപം നൽകി. ഇതോടൊപ്പം വിവിധ വകുപ്പുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്ന ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങളുടെ സ്ഥിതി വിവരം ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് സർവ്വീസ് ഡാഷ് ബോർഡും വികസിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇ-ഫയൽ സംവിധാനം പറ്റാവുന്ന ഇടങ്ങളിലെല്ലാം ആരംഭിച്ചു കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനത്തിലേയ്ക്ക് ഫയലുകൾ മാറ്റുക മാത്രമല്ല അതിലൂടെ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഫയലുകളുടെ തൽസ്ഥിതി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിയും സ്വീകരിച്ചു. അക്ഷയകേന്ദ്രങ്ങൾ കൂടുതൽ അനുവദിച്ചുകൊണ്ടും അവയുടെ പ്രവർത്തനം കാര്യക്ഷമമാക്കിക്കൊണ്ടും ഓൺലൈനിലൂടെ സർക്കാർ ഏർപ്പെടുത്തിയ പരിഷ്കാരങ്ങൾ ജനങ്ങൾക്ക് പ്രാപ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി സ്വീകരിച്ചു. ജനങ്ങൾക്ക് സർക്കാർ വകുപ്പുകളിൽ നിന്ന് സമയബന്ധിതമായി സേവനങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നത് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും അഴിമതി ഇല്ലാതാക്കുന്നതിനും മായി ശക്തമായ നടപടികളാണ് സ്വീകരിക്കുന്നത്. ശാസ്ത്ര-സാങ്കേതികവിദ്യയുടെ സാധ്യതകൾ ജനങ്ങൾക്കകമാനം ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് സർക്കാർ ഊന്നൽ നൽകുന്നുണ്ട്. സർക്കാർ നടപ്പിലാക്കുന്ന കെ-ഫോൺ പദ്ധതി ജനങ്ങളെ ഡിജിറ്റൽ സംവിധാനവുമായി

		<p>ബന്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും അതിലൂടെ സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ കൂടുതൽ വേഗത്തിൽ ജനങ്ങളിലെത്തിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിയുടെ ഭാഗമാണ്. അറിവിനെ ജനകീയവൽക്കരിക്കുന്നതിനുള്ള ഭാവിയിലെ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് ഈ സാധ്യതകളെ കൂടുതൽ ഉപയോഗപ്പെടുത്താൻ സർക്കാർ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ട്. ഭരണഭാഷ മലയാളമാക്കാനുള്ള തീരുമാനം നേരത്തേ തന്നെ എടുത്തതാണ്. അത് കർശനമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികളും സ്വീകരിച്ചു. ഭരണസംവിധാനം കൂടുതൽ ജനസൗഹൃദമാക്കുന്നതിന് പി.എസ്.സി പരീക്ഷയ്ക്ക് മാതൃഭാഷയിൽ തന്നെ കഴിയാവുന്നത്ര പരീക്ഷകൾ നടത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചു. എല്ലാ മേഖലയിലേക്കും ഈ സംവിധാനം വ്യാപിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ദീർഘകാലാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള പദ്ധതികൾ ആവിഷ്കരിച്ചു. കോടതി ഭാഷ മലയാളത്തിലാക്കുന്നതിനുള്ള പ്രാഥമിക നടപടികൾ ആരംഭിച്ചു കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ട്. ഇത് സംബന്ധിച്ച് നിരവധി യോഗങ്ങൾ ഹൈക്കോടതിയിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പങ്കാളിത്തത്തോടെ നടത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഇതിനായി പുതിയ തസ്തികകൾ അനുവദിക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.</p>
<p>(ബി) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിൽ സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികൾ പതിനഞ്ച് ദിവസത്തിനകം തീർപ്പാക്കുമെന്ന പ്രഖ്യാപനം പ്രാവർത്തികമാക്കാൻ നടപടിയെടുത്തിട്ടുണ്ടോ; എല്ലാ ഓഫീസിലും പൊതുജന പരാതി പരിഹാരത്തിനായി സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്താൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടോ;</p>		<p>(ബി) വിവിധ തരത്തിലുള്ള പ്രശ്നങ്ങൾ അനുഭവിക്കുന്ന ജനങ്ങൾക്ക് അത് സർക്കാരിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ അടിയന്തിരമായി എത്തിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനമെന്ന നിലയിലാണ് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്. പരാതികൾ വേഗതയിൽ പരിഹരിക്കുമ്പോൾ മാത്രമേ ഇത് ഉദ്ദേശിക്കുന്ന ലക്ഷ്യം പ്രാവർത്തികമാക്കുകയുള്ളൂവെന്ന കാഴ്ചപ്പാടോടെയാണ് സർക്കാർ പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. 2016-ൽ ഒരു പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ശരാശരി രണ്ടുവർഷത്തിലധികം സമയം വേണ്ടിയിരുന്നു. 2019 -ൽ തന്നെ ഇത് 21 ദിവസമായി കുറയ്ക്കാൻ കഴിഞ്ഞു. രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ പരാതിയ്ക്ക് പരിഹാരം കാണുക എന്ന ലക്ഷ്യം കൈവരിക്കാനാണ് ഇപ്പോൾ സർക്കാർ ശ്രമിക്കുന്നത്. അതിന് ആവശ്യമായ ഇടപെടൽ സർക്കാർ നടത്തുന്നുണ്ട്. സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ വഴിയുള്ള പരാതികൾ വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് സർക്കാർ/അർദ്ധസർക്കാർ / പൊതുമേഖല/ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ ഉദ്യോഗസ്ഥരെ പ്രത്യേകം ചുമതലപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ കാലതാമസം വരുത്തുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് എസ്.എം.എസ്/ഇ-മെയിൽ മുഖേനയും കത്തിലൂടെയും ഇത് സംബന്ധിച്ച ജാഗ്രത</p>

		<p>നിർദ്ദേശം നൽകി വരുന്നു. പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തണമെന്ന് എല്ലാ വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാർക്കും വകുപ്പ് മേധാവികൾക്കും നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സംബന്ധിച്ച് പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വിവരം നൽകുന്നതിന് ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥനെ നിയമിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിയും സ്വീകരിച്ചുവരുന്നു. പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കുന്നുണ്ടോ എന്ന് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ നിരീക്ഷിച്ചു വരുന്നുണ്ട്. പരാതിപരിഹാര സെല്ലിന്റെ പ്രവർത്തനം വിലയിരുത്താനും ജനങ്ങൾക്ക് അവസരം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.</p>
(സി)	<p>മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസ നിധിയിൽ നിന്ന് സഹായം തേടുന്നവർക്ക് അത് അടിയന്തരമായി ലഭ്യമാക്കാൻ വേണ്ട ക്രമീകരണം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ?</p>	<p>(സി) ദുരിതമനുഭവിക്കുന്ന ജനങ്ങൾക്ക് കഴിയുന്നത്ര വേഗം ആശ്വാസം എത്തിക്കുകയെന്നതാണ് സർക്കാർ ഉദ്ദേശിക്കുന്നത് . മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസ നിധിയിൽ നിന്നുള്ള സഹായത്തിന് അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ച് ധനസഹായം ലഭിക്കാൻ 2016 -ൽ ശരാശരി 175 ദിവസം എടുത്തിരുന്നു. 2018 ഓടെ ഇത് ശരാശരി 22 ദിവസമായി ചുരുക്കാനായി. അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്നതു മുതൽ ധനസഹായം ഗുണഭോക്താവിന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് കൈമാറുന്നതുവരെയുള്ള എല്ലാ നടപടികളും ഓൺലൈൻ മുഖേനയാണ് ചെയ്തുവരുന്നത്. സാധുവായ രേഖകളും നിയമപരമായ അർഹതയും ഉണ്ടെങ്കിൽ 100 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് സഹായധനം കൈമാറാനാണ് ലക്ഷ്യമിടുന്നത്. അപേക്ഷകളിലെ അവ്യക്തതയും അപേക്ഷകളോടൊപ്പം ആവശ്യമായ രേഖകൾ എല്ലാം സമർപ്പിക്കുന്നതിന് വരുന്ന പോരായ്മകളും നടപടി പൂർത്തീകരിക്കുന്നതിനും അർഹതപ്പെട്ട ധനസഹായം നൽകുന്നതിനും തടസ്സമായി നിൽക്കുന്നുമുണ്ട്. ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ പരിശോധിച്ച് കാലതാമസം കൂടാതെ തുടർന്ന് നടപടി സ്വീകരിക്കണമെന്ന് ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കർശന നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.</p>

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ