

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

3 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത പോദ്യം നം. 3738

27-10-2021 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സെൽ

പോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ . പി . ഉബൈദുള്ള		Shri. Pinarayi Vijayan (മുഖ്യമന്ത്രി)	
(എ)	<p>മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സെല്ലിൽ സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികൾ തീർപ്പാക്കി മറുപടി ലഭിക്കുന്നതിന്റെ കാലതാമസം ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ;</p>	(എ)	<p>അപൂർവ്വം ചില ഓഫീസുകളിൽ പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടാകുന്നതായി ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുകയും അവ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര വെബ്‌പോർട്ടലിലൂടെ ലഭിച്ച പരാതികളിൽ 94.8% പരാതികളും തീർപ്പുകൽപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ശേഷിക്കുന്ന പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കുന്നതിന് നടപടി സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു.</p>
(ബി)	<p>സെല്ലിന് റേറ്റിംഗ് നൽകുന്ന സംവിധാനത്തിന്റെ പുരോഗതി വിശദീകരിക്കാമോ; തീർപ്പാക്കിയ പരാതിയുടെ വിവരം ബന്ധപ്പെട്ടവരെ കൃത്യമായി അറിയിക്കുന്നില്ലെന്ന ആക്ഷേപം ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ;</p>	(ബി)	<p>പരാതിപരിഹാര സെൽ വഴി ലഭ്യമാക്കുന്ന സേവനങ്ങളുടെ സുതാര്യതയെക്കുറിച്ചും നടപടിക്രമങ്ങളിലെ വേഗതയെ സംബന്ധിച്ചും, സേവനങ്ങളിൽ സംതൃപ്തരാണോയെന്നതിനെ സംബന്ധിച്ചും ഗുണഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും, പരാതിക്കാരിൽ നിന്നും വിവരങ്ങൾ/ അഭിപ്രായങ്ങൾ സ്വരൂപിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിന് റേറ്റിംഗ് നൽകുന്ന സംവിധാനത്തിന്റെ ഉദ്ഘാടനം മുഖ്യമന്ത്രി 05.10.2021 -ന് നിർവ്വഹിക്കുകയുണ്ടായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഈ സൗകര്യം ഉപയോഗിച്ച് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് റേറ്റിംഗ് നൽകാനാകും. അതുവഴി സെല്ലിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം വിലയിരുത്തുന്നതിനും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും സാധിക്കും. മൂന്ന് മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയാണ് പരാതികാരരുടെ പ്രതികരണം ശേഖരിക്കുന്നത്. 1, വിവിധ ഓഫീസുകളിൽ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്ന പരാതികളിൽ ഒരു നിശ്ചിത എണ്ണം പരാതിക്കാരെ ഫോൺ മുഖാന്തിരം ബന്ധപ്പെട്ട് അഭിപ്രായം ശേഖരിക്കുന്നു. 2. ഫോൺ മുഖാന്തിരം ബന്ധപ്പെടുന്ന പരാതിക്കാർക്ക് അവിടെ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന സേവനം</p>

		<p>സംബന്ധിച്ച പ്രതികരണം രേഖപ്പെടുത്തുന്ന സംവിധാനം. 3, IVRS-യുടെ പരാതികാരിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ശേഖരിക്കുക. ആദ്യ രണ്ട് രീതികളിലൂടെയും പ്രതികരണം ശേഖരിക്കുന്ന സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചുകഴിഞ്ഞു.</p>
(സി)	<p>പരാതിപരിഹാര സെൽ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന സേവനങ്ങളുടെ സുതാര്യത, നടപടിക്രമങ്ങളിലെ വേഗത, ലഭ്യമായ സേവനങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള സംതൃപ്തി എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഗുണഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും പരാതികാരിൽ നിന്നും അഭിപ്രായങ്ങൾ സ്വരൂപിക്കാൻ സീക്രീച്ചുവരുന്ന നടപടികൾ വിശദീകരിക്കാനോ; കെട്ടിക്കിടക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും ഉടൻ തീർപ്പാക്കുവാൻ നിർദ്ദേശം നൽകുമോ?</p>	<p>(സി) പരാതിപരിഹാര സെൽ വഴി ലഭ്യമാക്കുന്ന സേവനങ്ങളുടെ സുതാര്യതയെക്കുറിച്ചും നടപടിക്രമങ്ങളിലെ വേഗതയെ സംബന്ധിച്ചും, സേവനങ്ങളിൽ സംതൃപ്തരാണോയെന്നതിനെ സംബന്ധിച്ചും ഗുണഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും, പരാതികാരിൽ നിന്നും വിവരങ്ങൾ/ അഭിപ്രായങ്ങൾ സ്വരൂപിക്കുന്നതിനുമുള്ള നടപടികൾ ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിന് റേറ്റിംഗ് നൽകുന്ന സംവിധാനത്തിന്റെ ഉദ്ഘാടനം മുഖ്യമന്ത്രി 05.10.2021 -ന് നിർവ്വഹിക്കുകയുണ്ടായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഈ സൗകര്യം ഉപയോഗിച്ച് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെ നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾക്ക് റേറ്റിംഗ് നൽകാനാകും. അതുവഴി സെല്ലിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം വിലയിരുത്തുന്നതിനും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും സാധിക്കും. മൂന്ന് മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയാണ് പരാതികാരുടെ പ്രതികരണം ശേഖരിക്കുന്നത്. 1, വിവിധ ഓഫീസുകളിൽ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്ന പരാതികളിൽ ഒരു നിശ്ചിത എണ്ണം പരാതികാരെ ഫോൺ മുഖാന്തിരം ബന്ധപ്പെട്ട് അഭിപ്രായം ശേഖരിക്കുന്നു. 2. ഫോൺ മുഖാന്തിരം ബന്ധപ്പെടുന്ന പരാതികാർക്ക് അവിടെ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന സേവനം സംബന്ധിച്ച പ്രതികരണം രേഖപ്പെടുത്തുന്ന സംവിധാനം. 3, IVRS-യുടെ പരാതികാരിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ശേഖരിക്കുക. ആദ്യ രണ്ട് രീതികളിലൂടെയും പ്രതികരണം ശേഖരിക്കുന്ന സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചുകഴിഞ്ഞു.</p>

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ