15 -ാം കേരള നിയമസഭ

6 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 1947 **01-09-2022 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

മന്ത്രിമാർക്ക് ഓൺലൈനായി നൽകുന്ന പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച തുടർനടപടി

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ. എച്ച്. സലാം		ശ്രീ. പിണറായി വിജയൻ (മുഖ്യമന്ത്രി)	
(എ)	പൊതുജനങ്ങൾക്ക് പരാതികൾ മന്ത്രിമാർക്ക് ഓൺലൈനായി നൽകുന്നതിനും അതിൽ തുടർനടപടി ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും അത് സംബന്ധിച്ച വിവരം അവരെ അറിയിക്കുന്നതിനും ഓരോ വകുപ്പിലും സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള നടപടികൾ എന്തൊക്കെയെന്ന് വിശദമാക്കാമോ;	(എ)	1. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് മുഖ്യമന്ത്രി മുൻപാകെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാരസംവിധാനമായ സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ (CMO.kerala.gov.in) നിലവിലുണ്ട്. നിവേദനം സമർപ്പിക്കുമ്പോൾ തന്നെ അപേക്ഷകൻ ഡോക്കറ്റ് നമ്പർ ലഭിക്കുന്നതാണ്. പരാതിയുടെ തുടർനടപടികൾ പോർട്ടലിൽതന്നെ അപേക്ഷകൻ നിരീക്ഷിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുമ്പോഴും, പരാതി മറ്റ് ഓഫീസുകളിലേക്ക് കൈമാറുമ്പോഴും, പരാതി തീർപ്പാക്കുമ്പോഴും പരാതിക്കാരൻ SMS/ഇ-മെയിൽ ലഭിക്കുന്നതാണ്. പരാതി തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ പരാതി നൽകിയ വ്യക്തിക്ക് മറുപടിയും ലഭ്യമാക്കുന്നു. കൂടാതെ, ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് സമർപ്പിച്ച പരാതികളുടെ തൽസ്ഥിതി അറിയുന്നതിനായി 1076 എന്ന ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പറും നിലവിലുണ്ട്. 2. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് പരാതികൾ റവന്യൂ വകുപ്പ് മന്ത്രിക്ക് ഓൺലൈൻ ആയി നൽകുന്നതിനും തുടർ നടപടികൾ വില്ലേജ് ഓഫീസർമാർ വരെ സ്വീകരിക്കുന്നത് ഉറപ്പ് വരുത്തുന്നതിനും റവന്യൂ വകുപ്പിന്റെ കീഴിൽ ' റവന്യൂ മിത്രം'' എന്ന ഓൺലൈൻ പോർട്ടൽ നിലവിലുണ്ട്. 3, പൊതുമരാമത്ത് വകുപ്പ് മന്ത്രിയ്ക്കും ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും റോഡുകളെപ്പറ്റിയും മറ്റ് ആസ്തികളെപ്പറ്റിയുമുള്ള പരാതികൾ ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് പി.ഡബ്ല്യുഡി ഫോർ യു എന്ന മൊബൈൽ ആപ്പ് 07/06/2021 മുതൽ നടപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്.കൂടാതെ പരാതികൾ നേരിട്ട് ഫോൺ വിളിച്ച മന്ത്രിയെ അറിയിക്കുന്നതിന് റിംഗ് റോഡ് എന്ന ഫോൺ-ഇൻ പ്രോഗ്രാമും പ്രതിമാസം നടത്തുന്നുണ്ട്. ആപ്പ് വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ അതിന്റെ നിജസ്ഥിതിയും പരിഹരിക്കുന്നതിന്റെ വിവരങ്ങളും പരാതിക്കാരനെ

			ആപ്പിൽ ലോഗിൻ ചെയ്ത് എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും കാണാവുന്നതാണ്. 4. പൊതുജനങ്ങൾ ഓൺലൈനായും (ഇ-മെയിൽമാർഗ്ഗം) തപാൽ മാർഗ്ഗവും ബഹു.നിയമം വ്യവസായം കയർ വകുപ്പ് മന്ത്രിയ്ക്ക് സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികളും നിവേദനങ്ങളും തുടർ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നത് പൂർണ്ണമായും ഓൺലൈൻ വഴി മാത്രമാണ്. എല്ലാ പരാതികളും/നിവേദനങ്ങളും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുമ്പോൾ തന്നെ പരാതി/നിവേദനം സമർപ്പിച്ച വ്യക്തികൾക്ക് പരാതിയുടെ ഡോക്കറ്റ് നമ്പരും, ആർക്കാണ് ഈ പരാതി/നിവേദനം തുടർ നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കൈമാറിയിട്ടുള്ളത് എന്ന വിവരം അടങ്ങുന്ന അക്ക്നോഡ്ജ്മെന്റ് കാർഡ് തപാൽ മാർഗ്ഗം അറിയിക്കുകയും കൂടാതെ അപേക്ഷകന്റെ മൊബൈൽ നമ്പറിൽ പ്രസ്തുത വിവരം അടങ്ങുന്ന SMS ഉം ആയക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ക്രമീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. അപേക്ഷയിന്മേൽ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്നതുവരെ ഓരോ ഘട്ടത്തിനും അപേക്ഷകൻ ഇതിന്റെ സ്റ്റാറ്റസ് SMS വഴി മൊബൈലിൽ ലഭ്യമാകും. 5.പൊതുവിദ്യാഭ്യാസവും തൊഴിലും വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെ ഓദ്യോഗിക മെയിലിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ തുടർനടപടികൾക്കായി ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് കൈമാറുകയും, ഫയൽ നമ്പരും മറ്റ വിവരങ്ങളും പരാതിക്കാരനെ തപാൽ മാർഗേന അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്. 6. വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ ഈ-മെയിൽ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് മറുപടി കത്ത് മുഖാന്തിരം നൽകുന്നുണ്ട്. 7. മൃഗസംരക്ഷണ വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന ഓൺലൈൻ പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് സമയ ബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ചു കൊണ്ട് അയക്കുകയും നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തുകയും ചെയ്യുന്നു. വിവരം പരാതിക്കാരെ യഥാസമയം അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. 8. കൃഷി വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ ഇ-മെയിൽ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ തുടർ നടപടി സ്വീകരിച്ചുവരുന്നു. മറ്റ് മന്ത്രിമാരുടെ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിച്ചു വരുന്നു.
(ബി)	അത്തരത്തിൽ ഓരോ മന്ത്രിമാർക്കും നാളിതുവരെ ലഭിച്ച പരാതികളുടെ എണ്ണവും അതിൽ	(ബി)	1. 2016 ജൂൺ മാസം മുതൽ പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്ന മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര

	പരിഹരിക്കപ്പെട്ടവ എത്ര എന്നും വിശദമാക്കാമോ?		സംവിധാനമായ സി.എം.ഒ പോർട്ടലിൽ 4,52,078 പരാതികൾ ഇത് വരെ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇതിൽ 4,33,598 (96ശതമാനം) പരാതികളും തീർപ്പാക്കിയട്ടുണ്ട്. 2. റവന്യൂ മന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ "റവന്യൂ മിത്രം" പോർട്ടലിൽ 11,731 അപേക്ഷകളാണ് ലഭ്യമായിട്ടുള്ളത്. ആയതിൽ 9,815 അപേക്ഷകളിൽ നടപടി സ്വീകരിച്ചുവരുന്നു. 3. പൊതുമരാമത്ത് വകുപ്പിൽ "പി.ഡബ്ലിയു.ഡി ഫോർ യു" എന്ന മൊബൈൽ ആപ്പ് നിലവിൽ വന്നശേഷം 30/08/2022 വരെ 21,737 പരാതികൾ ലഭിച്ചു. ഇതിൽ 15,484 പരാതികൾ തീർപ്പാക്കി. 4. ഗതാഗത വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ ഇ-മെയിലായി 1,473 പരാതികൾ ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്. ആയവ പരിശോധിച്ച ശേഷം ആവശ്യമായ ഉത്തരവോടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കൈമാറിയിട്ടുണ്ട്. 5. കായികയുവജനക്ഷേമ മന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നാളിതുവരെ ഓഫീസിൽ ലഭിച്ച പരാതികളുടെ എണ്ണം 4909 ആകുന്നു. 6. നിയമവും വ്യവസായവും കയറും വകുപ്പ് മന്ത്രിയ്ക്ക് 29-08-2022 വരെ ലഭ്യമായ 5,511 പരാതി/ നിവേദനങ്ങളിൽ 3,473 എണ്ണം തീർപ്പ്കല്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. 7. മൃഗസംരക്ഷണ ക്ഷീരവികസന വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ ഓൺലൈനായി 2,633 പരാതികൾ ലഭിക്കുകയും അതിൽ 2,135 പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കൈമാറിയിട്ടുണ്ട്. 498 പരാതികളിൽ നടപടിയെടുത്തു വരുന്നു. മറ്റ് മന്ത്രിമാരുടെ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിച്ചുവരുന്നു.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ