15 -ാം കേരള നിയമസഭ

8 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 1 **01-02-2023 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

എല്ലാ പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസുകളിലും പൊതുജന സേവന കേന്ദ്രങ്ങൾ

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ വി ജോയി, ശ്രീ. കെ.വി.സുമേഷ്, ശ്രീ എം നൗഷാദ് , ശ്രീമതി കാനത്തിൽ ജമീല		ശ്രീ. എം.ബി. രാജേഷ് (തദ്ദേശ സ്വയംഭരണം, എക്സൈസ് വകുപ്പ് മന്ത്രി)	
(എ)	പൗരന് അർഹമായ സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ചും അവ ലഭ്യമാകുന്നതിനായി ചെയ്യേണ്ട കാര്യങ്ങൾ സംബന്ധിച്ചും പൊതുജനത്തിന് വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനായി എല്ലാ പഞ്ചായത്ത് ഓഫീസുകളിലും പൊതുജന സേവന കേന്ദ്രങ്ങൾ ആരംഭിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടോ; വിശദാംശം ലഭ്യമാക്കാമോ;	(എ)	ഉണ്ട്. സംസ്ഥാനത്ത്, പ്രത്യേകിച്ച് ഗ്രാമീണ മേഖലയിൽ, ജനങ്ങളെ സർക്കാരിൽ നിന്നും സർക്കാരിന്റെ വിവിധ ഏജൻസികളിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് കൃത്യമായ ധാരണ ഉള്ളവരാക്കി മാറ്റേണ്ടതുണ്ട്. 2009 ൽ ശ്രീ. പാലോളി മുഹമ്മദ് കുട്ടി തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ വകുപ്പ് മന്ത്രിയായിരിക്കെ എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിരുന്നു. ഏത് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിലും ലഭിക്കുന്ന ഏത് അപേക്ഷയ്ക്കും പരാതിയ്ക്കും സേവന പ്രദാന തീയതികൂടി രേഖപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ടുള്ള രസീത് ഹർജിക്കാർക്ക് നൽകുന്ന സംവിധാനവും അതിന്റെ ഭാഗമായി ഏർപ്പെടുത്തിയിരുന്നു. ലഭിക്കുന്ന ഏതൊരു അപേക്ഷയോടൊപ്പവും സേവനം ലഭിക്കുന്നതിന് നിർബന്ധമായും ആവശ്യമുള്ള രേഖകൾ എന്തൊക്കെയെന്ന് ചെക്ക് ലിസ്റ്റ് പരിശോധിച്ച് ഉറപ്പുവരുത്തി അപാകങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ആയത് അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനവും ഇതോടൊപ്പം ഏർപ്പെടുത്തിയിരുന്നു. എന്നാൽ ഈ ചെക്ക് ലിസ്റ്റ് സംവിധാനം മാന്വൽ ആയതിനാൽ അത് പൂർണ അർത്ഥത്തിൽ പ്രാവർത്തികമാക്കാൻ സാധിച്ചിരുന്നില്ല. രണ്ടാം പിണറായി സർക്കാരിന്റെ കാലത്ത് എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും ഏർപ്പെടുത്തിയ ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ലോക്കൽ ഗവേർണൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സംവിധാനം (ILGMS) വഴി ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലേക്കുള്ള ഏതൊരു അപേക്ഷയും ഓൺലൈനായി നൽകുന്നതിന് സൗകര്യം ഏർപ്പെടുത്തുകയും ഓരോ അപേക്ഷയോടൊപ്പവും ആവശ്യമായ രേഖകൾ എന്തൊക്കെയെന്ന് അതോടൊപ്പം അറിയിക്കുന്ന സംവിധാനവും ഏതെങ്കിലും രേഖ കുറവുണ്ടെങ്കിൽ

			കൈപ്പറ്റ് രസീതിനൊപ്പം കുറവുള്ള രേഖ ഏതെന്ന് അറിയിപ്പ് നൽകുന്നതിനുള്ള സംവിധാനവും ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഇതുവഴി ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ നിന്നുള്ള സേവനസംവിധാനം അക്കൗണ്ടബിലിറ്റി ഉറപ്പുവരുത്തിയും ഏറെ ജനസൗഹൃദപരമാക്കുന്നതിനും കാര്യക്ഷമത ഉയർത്തുന്നതിനും സാധിച്ചിട്ടുണ്ട്. ജനങ്ങളോട് ഏറ്റവും അടുത്തു നിൽക്കുന്ന ജനപ്രതിനിധികൾ കൂടി ഉൾപ്പെട്ട പ്രാദേശിക സർക്കാർ സംവിധാനം എന്ന നിലയിൽ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളുടേതല്ലാത്ത മറ്റ് സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചിട്ടുള്ള അന്വേഷണങ്ങൾക്കും പൊതുസമൂഹം അവിടെ ആശ്രയിക്കുന്നുണ്ട്. എന്നും ജനങ്ങളോടൊപ്പമാണ് ഈ സർക്കാർ. അതുകൊണ്ടു തന്നെ 'ഒപ്പമുണ്ട്; ഉറപ്പാണ്' എന്ന ടാഗ് ലൈനോട് കൂടി വിവിധ വകുപ്പുകളിൽ നിന്നും ഏജൻസികളിൽ നിന്നും ലഭിക്കേണ്ട എല്ലാ സേവന/ വിവരങ്ങളും, അത് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിന്റെ ചുമതലയിൽപ്പെട്ടതാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും, ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് ഓഫീസുകളെ സമീപിക്കുന്ന പൊതുജനങ്ങൾക്ക് അവ നേടിയെടുക്കാൻ കൃത്യവും വ്യക്തവുമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും, സഹായവും നൽകുന്നതിനായി, ഓരോ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തിലും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിനോട് ചേർന്നു സിറ്റിസൺ ഫെസിലിറ്റേഷൻ സെന്റർ ആരംഭിക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ആയതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിനോട് ചേർന്ന് സിറ്റിസൺ ഫെസിലിറ്റേഷൻ സെന്റർ ആരംഭിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു. ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ നിയോഗിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ടെക്നിക്കൽ അസിസ്റ്റന്റുമാർ, അവരില്ലാത്ത സ്ഥലങ്ങളിൽ കുടുംബശ്രീ ഹെൽപ്ഡെസ്ക് സംവിധാനം, ഇതുരണ്ടും ഇല്ലാത്ത സ്ഥലങ്ങളിൽ എം.എസ്.ഡബ്ല്യൂ. യോഗ്യതയുള്ളവരെ നിയോഗിച്ചും ഫെസിലിറ്റേഷൻ സെന്ററുകൾ പ്രവർത്തിപ്പിക്കാനാണ് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്. ഇവർക്ക് പരിശീലനം നൽകുന്നതിനുള്ള മുന്നൊരുക്ക പ്രവർത്തനം കില ആരംഭിച്ചുകഴിഞ്ഞു. ഓരോ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് ഓഫീസിലും ആർക്കും തിരിച്ചറിയാൻ പറ്റുന്ന രീതിയിൽ നീല ജാക്കറ്റ് ധരിച്ച് 'ഒപ്പമുണ്ട് ഉറപ്പാണ്' എന്ന ടാഗ് ലൈനോടു കൂടി സേവന കേന്ദ്രം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. 2023 ഏപ്രിൽ മുതൽ എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും ഈ സംവിധാനം നിലവിൽ വരും.
(ബി)	പഞ്ചായത്തുകളിൽ നിന്നും നഗരസഭകളിൽ നിന്നും	(ബി)	ഉണ്ട്. ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ നിന്നും ലഭിക്കേണ്ട

	ലഭിക്കേണ്ട സേവനങ്ങൾ വേഗത്തിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് പൊതു സർവ്വീസ് രൂപീകരണം ഏറെ പ്രയോജന പ്രദമായിരിക്കുമെന്ന് വിലയിരുത്തിയിട്ടുണ്ടോ;		സേവനങ്ങൾ വേഗത്തിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ഈ സർക്കാരിന്റെ കാലത്ത് എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് ഓഫീസുകളിലും ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ലോക്കൽ ഗവേർണൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (ILGMS) ഏർപ്പെടുത്തുകയും ഏതു സേവനത്തിനുള്ള അപേക്ഷയും ഓൺലൈനായി നൽകുന്നതിന് സൗകര്യമൊരുക്കുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. അപേക്ഷ നൽകുമ്പോൾ ലഭിക്കുന്ന കൈപ്പറ്റ് രസീതിൽ സേവനം ലഭിക്കുന്ന തീയതിയും രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടാവും. കൈപ്പറ്റ് രസീതിലുള്ള ക്യൂ.ആർ. കോഡ് സ്കാൻ ചെയ്തോ സിറ്റിസൺ പോർട്ടൽ വഴിയോ അപേക്ഷയുടെ നടപടിഘട്ടങ്ങൾ അറിയുന്നതിനും സാധിക്കും. അപേക്ഷ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ മേലുദ്യോഗസ്ഥർക്കും ചുമതലപ്പെട്ട ജനപ്രതിനിധികൾക്കും മോണിട്ടറിംഗ് ഡാഷ് ബോർഡ് മുഖേന ഏതു ഫയലും കാണാമെന്നതിനാൽ ഫയൽ നീക്കം സംബന്ധിച്ച മോണിട്ടറിംഗും ഫലപ്രദമായി നടത്താൻ സാധിക്കുന്നു. നഗരസഭകളിലും സമാനമായിട്ടുള്ള സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചുവരികയാണ്. ഏകീകൃത തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ വകുപ്പ് രൂപീകരിച്ചതോടു കൂടി എല്ലാ തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളുടെയും പിന്തുണാസംവിധാനമായി ജില്ലകളിൽ ഒറ്റ ഓഫീസും സംസ്ഥാന തലത്തിൽ ഒറ്റ ഡയറക്ടറേറ്റും നിലവിൽ വന്നിട്ടുണ്ട്. ഏകീകൃത വകുപ്പിലെ വിവിധ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഓരോ വിഷയത്തിലെയും ചുമതല നൽകിക്കൊണ്ടുള്ള ഫംഗ്ഷണൽ മാന്വൽ ഉടൻ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതാണ്. പ്രിൻസിപ്പൽ ഡയറക്ടറേറ്റിൽ ഏകീകൃത ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ആരംഭിച്ചുകഴിഞ്ഞു. ജില്ലകളിലും ഏകീകൃത സംവിധാനം രൂപപ്പെട്ടുവരുന്നു. ഏകീകൃത തദ്ദേശ സ്വയംഭരണ വകുപ്പ് രൂപീകരണത്തിന്റെ തുടർച്ചയായി ഉപജില്ലാതലത്തിലും ജില്ലാതലത്തിലും സംസ്ഥാന തലത്തിലും സ്ഥിരം അദാലത്ത് സംവിധാനങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിന് നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്.
(സി)	സിറ്റിസൺ സർവ്വീസ് പോർട്ടലിലൂടെ സേവനങ്ങൾ ഓൺലൈനായി ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ടെങ്കിലും അത് വേണ്ടത്ര വ്യാപകമായി പ്രയോജനപ്പെടാത്തതായി ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ ഇത് പരിഹരിക്കാൻ പ്രചാരണം നടത്താൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടോ എന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ?	(സി)	ഇല്ല. 29.01.2023 വരെ 85,50,275 ഫയലുകൾ ILGMS-ൽ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ ലഭിച്ചതിൽ 74,54,701 ഫയലുകൾ (87.19%) തീർപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ലഭിച്ച 85 ലക്ഷം ഫയലുകളിൽ 12,08,520 അപേക്ഷകൾ (14.13%) പൂർണമായും സിറ്റിസൺ സർവീസ് പോർട്ടലിലൂടെ ഓൺലൈനായി ലഭിച്ചതാണ്. ഓൺലൈനായി മാത്രം ലഭിച്ചവയിൽ 10,41,873 അപേക്ഷകൾ (86.21%)

			തീർപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ നൽകി വരുന്ന സേവനങ്ങൾ ഓൺലൈനായി, പൗരാവകാശ രേഖയ്ക്ക് അനുസൃതമായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതിലേക്കായി വിന്യസിച്ചിട്ടുള്ള ILGMS സിറ്റിസൺ സർവ്വീസ് പോർട്ടലിന്റെ പ്രവർത്തനം സംബന്ധിച്ച് പൊതുജനങ്ങളിൽ അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിലേക്കായി തദ്ദേശ ഭരണ സ്ഥാപന തലത്തിൽ പ്രചരണ പരിപാടികൾ നടത്തി വരുന്നുണ്ട്. ഈ പ്രചരണ പരിപാടിയുടെ ഭാഗമായി സിറ്റിസൺ സർവ്വീസ് പോർട്ടലിന്റെ പ്രവർത്തനം സംബന്ധിച്ച വകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെ 25 സെക്കന്റ് ദൈർഘ്യം വരുന്ന ശബ്ദ സന്ദേശം FM റേഡിയോകൾ മുഖേന നൽകിയിട്ടുണ്ട്. കുടുംബശ്രീ ഹെൽപ്പ്ഡെസ്ക് തുടങ്ങിയ സംവിധാനങ്ങൾ ILGMS മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ പ്രകാരമുള്ള അവബോധ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ