

**15 -ാം കേരള നിയമസഭ**

**8 -ാം സമ്മേളനം**

**നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 312**

**03-03-2023 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

**പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കാര്യക്ഷമമാക്കാൻ നടപടി**

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
<p><b>ശ്രീ എം.വിജിൻ,</b>  <b>ശ്രീ ഡി കെ മുരളി,</b>  <b>ശ്രീ കെ.പി.കണ്ണമ്മദ് കട്ടി മാസ്റ്റർ,</b>  <b>ശ്രീ സേവ്യർ ചിറ്റിലപ്പിള്ളി</b></p>		<p><b>ശ്രീ പിണറായി വിജയൻ</b>  <b>(മുഖ്യമന്ത്രി)</b></p>	
(എ)	<p>സാങ്കേതിക വിദ്യാധിഷ്ഠിതമായി സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതും സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ ഫയൽ നീക്കുന്നതിനുള്ള തട്ടുകളുടെ എണ്ണം കുറച്ചതും ജീവനക്കാരുടെ കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും അഴിമതി കുറയ്ക്കുന്നതിനും പ്രയോജനപ്രദമായിട്ടുണ്ടോയെന്ന് അറിയിക്കാമോ;</p>	(എ)	<p>പ്രധാനപ്പെട്ട എല്ലാ സർക്കാർ സേവനങ്ങളും ഓൺലൈനിൽ ലഭ്യമാക്കാനുള്ള നടപടികൾ ത്വരിതപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഇതോടെ സേവനങ്ങൾക്കായി പൊതുജനങ്ങൾ സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ കയറിയിറങ്ങുന്ന അവസ്ഥയ്ക്ക് വലിയ മാറ്റം ഉണ്ടായിട്ടുണ്ട്. സെക്രട്ടേറിയറ്റിൽ ഫയൽ തട്ടുകൾ കുറച്ചുകൊണ്ട് ഫയൽ നീക്കം വേഗത്തിലാക്കുന്നതിന് നടപടി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p>
(ബി)	<p>ചിലയിടങ്ങളിലെങ്കിലും ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഫയലുകൾ മന:പൂർവ്വം വൈകിപ്പിച്ചും കാര്യങ്ങൾ കൃത്യമായി ധരിപ്പിക്കാതെയും പ്രതീക്ഷിത രീതിയിലല്ലാത്ത പെരുമാറ്റം വഴിയും സേവനം തേടുന്നവരെ ബുദ്ധിമുട്ടിക്കുന്ന സാഹചര്യം നിലനിൽക്കുന്നതായി ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ ഇത് പൂർണ്ണമായും ഒഴിവാക്കുന്നതിന് പ്രത്യേക ശ്രദ്ധ പതിപ്പിക്കുന്നുണ്ടോയെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ;</p>	(ബി)	<p>സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ മാനുവായ പരിഗണനയും പെരുമാറ്റവും പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കണമെന്ന് സർക്കാർ ജീവനക്കാരുടെ പെരുമാറ്റ ചട്ടങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശമുണ്ട്. സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ വിവിധ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വരുന്ന പൊതുജനങ്ങളോട് മാനുവായി പെരുമാറുകയും അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് മാനുവായ പരിഗണന നൽകി പരാതികൾ തീർപ്പാക്കിക്കൊടുക്കേണ്ടതും ബന്ധപ്പെട്ട സർക്കാർ ജീവനക്കാരന്റെ കടമയാണെന്നും അതിൽ വീഴ്ചവരുത്തുന്നത് ഗുരുതരമായ വീഴ്ചയും അച്ചടക്കലം ഘനവുമായി കാണണമെന്നും ഇത് സംബന്ധിച്ച പരാതി ലഭിക്കുന്ന പക്ഷം മേലധികാരികൾ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ കർശനനടപടി സ്വീകരിക്കണമെന്നും നിഷ്കർഷിച്ചുകൊണ്ട് സർക്കുലർ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. മാത്രമല്ല പൊതുജനങ്ങളുമായി നേരിട്ട് ബന്ധമുള്ള സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ നിന്നും സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള പരിധി നിശ്ചയിച്ച് സംസ്ഥാനത്ത് സേവനാവകാശ നിയമവും നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. തപാൽ സ്വീകരിച്ച കഴിഞ്ഞാൽ 5 ദിവസത്തിനകം അത് പരിശോധിച്ച് സമർപ്പിക്കണമെന്ന് സെക്രട്ടേറിയറ്റ് മാനുവലിലും,</p>

		<p>മാനൽ ഓഫ് ഓഫീസ് പ്രൊസീഡിയറിലും വ്യവസ്ഥയുണ്ട്.</p>
<p>(സി)</p> <p>കെട്ടിക്കിടക്കുന്ന ഫയലുകൾ പൂർണ്ണമായും തീർപ്പാക്കുന്നതിനും കാര്യക്ഷമമായ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനും നടപടിയെടുത്തിട്ടുണ്ടോ?</p>		<p>(സി)</p> <p>നടപടിയെടുത്തിട്ടുണ്ട്.</p> <p>സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ കെട്ടിക്കിടക്കുന്ന ഫയൽ തീർപ്പാക്കൽ വേഗത്തിലാക്കുന്നതിന് 2022 ജൂൺ 15 മുതൽ ഒക്ടോബർ 31 വരെ യജ്ഞം നടത്തിയിരുന്നു. ഇതിന്റെ ഭാഗമായി 9,55,671 ഫയലുകൾ തീർപ്പാക്കിയിട്ടുണ്ട്.</p> <p>ഫയൽ തീർപ്പാക്കൽ പദ്ധതി നടപ്പാക്കിയ ശേഷം ഓരോ വകുപ്പിലും ചട്ടങ്ങളുടെ സങ്കീർണത കാരണം ജനങ്ങളുടെ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കാലതാമസം ഉണ്ടാകുന്നുവെങ്കിലും ഏതെങ്കിലും തടസ്സങ്ങൾ ഉണ്ടാകുന്നുവെങ്കിലും അവ ലഘൂകരിക്കുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ വകുപ്പ് തലത്തിൽ സമാഹരിച്ച് സർക്കാരിന്റെ പരിഗണനയ്ക്ക് സമർപ്പിക്കണമെന്നും നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.</p>

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ