

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

8 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 1956

09-02-2023 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലേക്ക് അയക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ

| ചോദ്യം | | ഉത്തരം | |
|--|--|--|--|
| ശ്രീ. പി . ഉബൈദുള്ള | | ശ്രീ. പിണറായി വിജയൻ (മുഖ്യമന്ത്രി) | |
| <p>(എ) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലേക്ക് അയക്കുന്ന അപേക്ഷകളിൽ യഥാസമയം തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്നില്ലെന്ന പരാതി ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ;</p> | <p>(എ) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലേക്ക് അയക്കുന്ന അപേക്ഷകളിൽ യഥാസമയം തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്നില്ലെന്ന പരാതി ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ;</p> | <p>(എ) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലേക്ക് അയക്കുന്ന അപേക്ഷകളിൽ യഥാസമയം തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്നില്ലെന്ന പരാതി ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ;</p> | <p>(എ) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിലേക്ക് അയക്കുന്ന അപേക്ഷകളിൽ യഥാസമയം തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുന്നില്ലെന്ന പരാതി ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ;</p> |

| | | |
|------|---|--|
| | | <p>ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന്, തീർപ്പാക്കുന്ന പരാതികളിൽ ഒരു നിശ്ചിത എണ്ണം പുന:പരിശോധിക്കണമെന്ന് വകുപ്പ് മേധാവികൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഇതിനുപുറമെ, തീർപ്പാക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും പുന:പരിശോധിച്ച് പരാതിക്കാർക്ക് മറുപടി നൽകിയെന്നും, കൃത്യമായി പരിശോധന നടത്തിയെന്നും മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നുണ്ട്. അപ്രകാരമല്ലാത്ത പരാതികൾ റീ ഓപ്പൺ ചെയ്ത് ന്യൂനത പരിഹരിക്കാൻ ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകുന്നു. പരാതിയിന്മേൽ മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെന്നോ, സ്വീകരിച്ച നടപടിയിൽ അതൃപ്തിയുണ്ടെന്നോ ടോൾഫ്രീ നമ്പറായ 1076-ൽ അറിയിച്ചാലും സത്വര നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.</p> <p>ഒരിക്കൽ സമർപ്പിച്ച പരാതിയിൽ കൈക്കൊണ്ട തീരുമാനത്തിൽ അസംതൃപ്തി രേഖപ്പെടുത്തി പരാതിക്കാർ വീണ്ടും പരാതി നൽകുന്ന സാഹചര്യമുണ്ടായാൽ, അവ പ്രത്യേകം പ്രാധാന്യം നൽകി പരിശോധിക്കുകയും, ശരിയായ പരിശോധന നടത്തുന്നതിന് നിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.</p> |
| (ബി) | <p>പരാതികളിൽ തീർപ്പുപിടിച്ചിട്ടില്ലാത്ത എടുത്ത തീരുമാനം അപേക്ഷകരെ അറിയിക്കാറുണ്ടോ; അപേക്ഷകർക്ക് പലപ്പോഴും വിവരം ലഭിക്കുന്നില്ലെന്ന ആക്ഷേപം ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടോ;</p> | <p>(ബി) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏറ്റവും കാര്യക്ഷമമായാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. പരാതി കൈപ്പറ്റുന്നത് മുതൽ പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ പരാതിയുടെ ഓരോ നീക്കവും പരാതിക്കാർക്ക് എസ്.എം.എസ്-ലൂടെയും ഓൺലൈനായും, 1076 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിലൂടെയും അറിയാൻ കഴിയും. പരാതി തീർപ്പാക്കുന്ന വേളയിൽ പരാതിയിന്മേൽ കൈക്കൊണ്ട തീരുമാനം സംബന്ധിച്ച വിശദമായ മറുപടിയും ലഭ്യമാക്കുന്നു. 2016 ജൂൺ മാസത്തിൽ cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് അധിഷ്ഠിത ഏകീകൃത പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിലവിൽ വന്നതുമുതൽ നാളിതുവരെ 4,83,855 പരാതികളാണ് ലഭിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഇതിൽ നടപടി തുടർന്നുവരുന്ന 9,056 പരാതികൾ ഒഴികെ മറ്റുള്ളവയെല്ലാം തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കാനായി. നിലവിൽ തീർപ്പാക്കൽ ശതമാനം 98.1% ആണ്. സംസ്ഥാനത്തെ സർക്കാർ, അർദ്ധസർക്കാർ, പൊതുമേഖല, സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ പതിനായിരത്തോളം ഓഫീസുകൾ ഈ ശൃംഖലയുടെ ഭാഗമാണ്. ലോകത്തിന്റെ ഏത് ഭാഗത്തുനിന്നും cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് പോർട്ടലിലൂടെ മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനും തൽസ്ഥിതി അറിയാനും കഴിയും. ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിൽ തുടർനടപടി</p> |

| | | |
|------|--|--|
| | | <p>സ്വീകരിക്കാനായി ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസുകൾക്ക് കൈമാറുകയും അവ സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച അന്വേഷണങ്ങൾക്കും, സഹായങ്ങൾക്കുമായി എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും സിഎംഒ പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസർമാരെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഓരോ ഓഫീസിലും തീർപ്പാക്കുന്ന പരാതികൾ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം അനുസരിച്ചാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന്, തീർപ്പാക്കുന്ന പരാതികളിൽ ഒരു നിശ്ചിത എണ്ണം പുന:പരിശോധിക്കണമെന്ന് വകുപ്പ് മേധാവികൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഇതിനുപുറമെ, തീർപ്പാക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും പുന:പരിശോധിച്ച് പരാതിക്കാർക്ക് മറുപടി നൽകിയെന്നും, കൃത്യമായി പരിശോധന നടത്തിയെന്നും മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നുണ്ട്. അപ്രകാരമല്ലാത്ത പരാതികൾ റീ ഓപ്പൺ ചെയ്ത് ന്യൂനത പരിഹരിക്കാൻ ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകുന്നു. പരാതിയിന്മേൽ മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെന്നോ, സ്വീകരിച്ച നടപടിയിൽ അതൃപ്തിയുണ്ടെന്നോ ടോൾഫ്രീ നമ്പറായ 1076-ൽ അറിയിച്ചാലും സത്വര നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.</p> <p>ഒരിക്കൽ സമർപ്പിച്ച പരാതിയിൽ കൈക്കൊണ്ട തീരുമാനത്തിൽ അസംതൃപ്തി രേഖപ്പെടുത്തി പരാതിക്കാർ വീണ്ടും പരാതി നൽകുന്ന സാഹചര്യമുണ്ടായാൽ, അവ പ്രത്യേകം പ്രാധാന്യം നൽകി പരിശോധിക്കുകയും, ശരിയായ പരിശോധന നടത്തുന്നതിന് നിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.</p> |
| (സി) | <p>എങ്കിൽ ഈ സംവിധാനം കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമാക്കുവാൻ എന്തെല്ലാം നടപടികളാണ് സ്വീകരിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നത് എന്ന് വിശദമാക്കാമോ?</p> | <p>(സി) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഏറ്റവും കാര്യക്ഷമമായാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. പരാതി കൈപ്പറ്റുന്നത് മുതൽ പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ പരാതിയുടെ ഓരോ നീക്കവും പരാതിക്കാർക്ക് എസ്.എം.എസ്-ലൂടെയും ഓൺലൈനായും, 1076 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിലൂടെയും അറിയാൻ കഴിയും. പരാതി തീർപ്പാക്കുന്ന വേളയിൽ പരാതിയിന്മേൽ കൈക്കൊണ്ട തീരുമാനം സംബന്ധിച്ച വിശദമായ മറുപടിയും ലഭ്യമാക്കുന്നു. 2016 ജൂൺ മാസത്തിൽ cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് അധിഷ്ഠിത ഏകീകൃത പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിലവിൽ വന്നതുമുതൽ നാളിതുവരെ 4,83,855 പരാതികളാണ് ലഭിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഇതിൽ നടപടി തുടർന്നുവരുന്ന 9,056 പരാതികൾ ഒഴികെ മറ്റുള്ളവയെല്ലാം തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കാനായി. നിലവിൽ തീർപ്പാക്കൽ ശതമാനം 98.1% ആണ്.</p> |

സംസ്ഥാനത്തെ സർക്കാർ, അർദ്ധസർക്കാർ, പൊതുമേഖല, സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ പതിനായിരത്തോളം ഓഫീസുകൾ ഈ ശൃംഖലയുടെ ഭാഗമാണ്. ലോകത്തിന്റെ ഏത് ഭാഗത്തുനിന്നും cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് പോർട്ടലിലൂടെ മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനും തൽസ്ഥിതി അറിയാനും കഴിയും. ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിൽ തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കാനായി ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസുകൾക്ക് കൈമാറുകയും അവ സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച അന്വേഷണങ്ങൾക്കും, സഹായങ്ങൾക്കുമായി എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും സിഎംഒ പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസർമാരെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഓരോ ഓഫീസിലും തീർപ്പാക്കുന്ന പരാതികൾ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം അനുസരിച്ചാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന്, തീർപ്പാക്കുന്ന പരാതികളിൽ ഒരു നിശ്ചിത എണ്ണം പുന:പരിശോധിക്കണമെന്ന് വകുപ്പ് മേധാവികൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഇതിനുപുറമെ, തീർപ്പാക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും പുന:പരിശോധിച്ച് പരാതിക്കാരന് മറുപടി നൽകിയെന്നും, കൃത്യമായി പരിശോധന നടത്തിയെന്നും മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നുണ്ട്. അപ്രകാരമല്ലാത്ത പരാതികൾ റീ ഓപ്പൺ ചെയ്ത് ന്യൂനത പരിഹരിക്കാൻ ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകുന്നു. പരാതിയിന്മേൽ മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെന്നോ, സ്വീകരിച്ച നടപടിയിൽ അതൃപ്തിയുണ്ടെന്നോ ടോൾഫ്രീ നമ്പറായ 1076-ൽ അറിയിച്ചാലും സത്വര നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്.

ഒരിക്കൽ സമർപ്പിച്ച പരാതിയിൽ കൈക്കൊണ്ട തീരുമാനത്തിൽ അസംതൃപ്തി രേഖപ്പെടുത്തി പരാതിക്കാരൻ വീണ്ടും പരാതി നൽകുന്ന സാഹചര്യമുണ്ടായാൽ, അവ പ്രത്യേകം പ്രാധാന്യം നൽകി പരിശോധിക്കുകയും, ശരിയായ പരിശോധന നടത്തുന്നതിന് നിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ