15 -ാം കേരള നിയമസഭ

13 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 5508 — **24-03-2025 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

ഡിജിറ്റൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ ഡി കെ മുരളി, ശ്രീ. പി. ടി. എ. റഹീം, ശ്രീ. എം.വിജിൻ, ശ്രീ. പി.വി. ശ്രീനിജിൻ		**ശ്രീ. പിണറായി വിജയൻ (മുഖ്യമന്ത്രി)**	
(എ)	പോലീസ് പൊതുജനങ്ങൾക്കായി നൽകി വരുന്ന സേവനങ്ങൾ കൂടുതൽ മികവുറ്റതാക്കാനും പൊതുജനങ്ങൾക്ക് അഭിപ്രായങ്ങൾ അറിയിക്കുന്നതിനും ഡിജിറ്റൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനങ്ങൾ ആവിഷ്കരിച്ചിട്ടുണ്ടോ;	(എ)	ഉണ്ട്. കേരളത്തിലെ എല്ലാ പോലീസ് സ്റ്റേഷനുകളിലും ക്യൂ-ആർ കോഡ് സംവിധാനത്തിലൂടെ താഴെ പറയുന്ന പോലീസ് സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് അറിയിക്കാനുള്ള സംവിധാനം നിലവിൽ വന്നിട്ടുണ്ട്. പോലീസ് സ്റ്റേഷനുകളിൽ നിന്ന് സേവനങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള പോരായ്മകൾ എളുപ്പത്തിലും വേഗത്തിലും പരാതിപ്പെടാം. ഇങ്ങനെ നൽകുന്ന പരാതികൾ ജില്ലാ പോലീസ് മേധാവിയുടെ ഓഫീസിലാണ് ലഭിക്കുക. പോലീസിന്റെ പ്രവർത്തനം കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുത്താൻ ഈ സംവിധാനം വളരെയധികം സഹായ കമാകും. പോലീസിന്റെ സിറ്റിസൺ പോർട്ടൽ ആയ തുണ പോർട്ടൽ (thuna.keralapolice.gov.in) വഴിയും ഈ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയും. **<u>പോലീസ് സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാനുള്ള പ്രധാന കാരണങ്ങൾ</u>** കാരണം വ്യക്തമാക്കാതെ അപേക്ഷ നിരസിക്കൽ ആവശ്യമായ സേവനം നൽകാതിരിക്കൽ അപേക്ഷയ്ക്ക് രസീത് നൽകാതിരിക്കൽ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ മോശം പെരുമാറ്റം സേവനത്തിൽ അനാവശ്യ കാലതാമസം

			പണമോ പാരിതോഷികമോ ആവശ്യപ്പെടൽ ഓഫീസിൽ അടിസ്ഥാന സൗകര്യങ്ങളുടെ അഭാവം മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങൾ ഇതിനു പുറമേ നാഷണൽ ക്രൈം റിപ്പോർട്ട് പോർട്ടൽ നമ്പരായ 1930, പോൽ-ആപ്പ് (Pol-App) തുണ പോർട്ടൽ, ERSS Control Room എന്നീ സംവിധാനങ്ങളിലൂടെ പൊതുജനങ്ങൾ ക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ അറിയിക്കു വാനും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുവാനും സാധിക്കും.
(ബി)	പോലീസ് നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ തൃപ്തികരമാണോയെന്ന് പരിശോധിക്കുന്നതിനും അഭിപ്രായങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനും എന്തെല്ലാം സാങ്കേതിക സൗകര്യങ്ങളാണ് സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ളത്;	(ബി)	ഓരോ പരാതി/സേവനങ്ങൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളുടെയും തൽസ്ഥിതി വിവരം അപേക്ഷകനെ SMS മുഖേനയും/ പോർട്ടൽ മുഖേനയും അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനവും തുണ പോർട്ടലിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. അപേക്ഷകന് ലഭ്യമാകുന്ന SMS-ലെ link മുഖേന പോലീസ് സേവനത്തെ കുറിച്ചുള്ള പ്രതികരണം (feedback) പൊതുജനങ്ങൾക്ക് രേഖപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്. കൂടാതെ പോലീസ് സ്റ്റേഷനുകളിൽ പതിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ പോലീസ് വെബ് സൈറ്റിൽ കാണുന്ന QR code സംവിധാനത്തിലൂടെയോ പോലീസ് സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് പോരായ്മകൾ / പരാതികൾ പൊതു ജനങ്ങൾക്ക് അധികൃതരെ അറിയിക്കാനുള്ള സംവിധാനം നിലവിലുണ്ട്.
(സി)	പ്രസ്തുത സംവിധാനത്തിലൂടെ ഏതെല്ലാം വിഷയത്തിന്മേലുള്ള പരാതികൾ നൽകാൻ സാധിക്കുമെന്ന് അറിയിക്കുമോ;	(സി)	ഡിജിറ്റൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെ പോലീസ് സേവനങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള താഴെ പറയുന്ന തരത്തിലുള്ള എല്ലാവിധ പോരായ്മകളും/പരാതികളും സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. കാരണം വ്യക്തമാക്കാതെ അപേക്ഷ നിരസിക്കൽ ആവശ്യമായ സേവനം നൽകാതിരിക്കൽ അപേക്ഷയ്ക്ക് രസീത് നൽകാതിരിക്കൽ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ മോശം പെരുമാറ്റം സേവനത്തിൽ അനാവശ്യ കാലതാമസം പണമോ പാരിതോഷികമോ ആവശ്യപ്പെടൽ

			ഓഫീസിൽ അടിസ്ഥാന സൗകര്യങ്ങളുടെ അഭാവം മറ്റ് പ്രശ്നങ്ങൾ
(ഡി)	ജനങ്ങൾക്ക് കേരളാ പോലീസിന്റെ മൊബൈൽ ആപ്പ് മുഖേന എന്തെല്ലാം പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ സാധിക്കുമെന്ന് അറിയിക്കാമോ;	(ഡി)	പോലീസ് നടപടി ആവശ്യപ്പെടുന്ന എല്ലാ വിധ പരാതികളും പോലീസിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തേണ്ടതും പോൽ-ആപ്പ് (Pol-App) വഴി സമർപ്പിക്കാവുന്നതുമാണ്.
(ഇ)	പോലീസിന്റെ മൊബൈൽ ആപ്പ് മുഖേന എന്തെല്ലാം സേവനങ്ങളാണ് ലഭ്യമാക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്; വിശദമാക്കുമോ?	(ഇ)	നിലവിൽ പോൽ-ആപ്പിൽ (Pol-App) ലഭ്യമായിട്ടുള്ള മുപ്പതോളം സർവ്വീസു കളിൽ പലതും സ്ത്രീകൾക്കും കുട്ടികൾക്കും കൂടാതെ സ്ത്രീ സുരക്ഷയ്ക്കും, പ്രായമായവർക്കും മുൻഗണന നൽകി കൊണ്ടുള്ളതാണ്. കൂടാതെ രക്തദാന ത്തിനും, രക്തം ലഭിക്കുന്ന തിനുമുള്ള ക്രമീകരണങ്ങളും പോൽ-ആപ്പിൽ (Pol-App) ലഭ്യമാണ്. ട്രെയിൻ യാത്രക്കാർക്ക് പ്രയോജന പ്രദമാകുന്ന രീതിയിലുള്ള സേവനങ്ങളും Pol App-ൽ ഉൾപ്പെടുത്താൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ