

"ഭരണഭാഷ-മാതൃഭാഷ"



കേരള സർക്കാർ

നം: സിഎംസിസി-9/35/2021-സിഎംസിസി

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ,
തിരുവനന്തപുരം, തീയതി : 15.11.2021

സർക്കുലർ

- വിഷയം: മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ - സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ മുഖേന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് - ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ - സംബന്ധിച്ച്.
- സൂചന : 1) 29.04.2019-ലെ സിഎംസിസി-7/51/2017/സിഎംസിസി നമ്പർ പരിപത്രം.
2) 05.08.2020-ലെ സിഎംസിസി-4/62/2020-സിഎംസിസി നമ്പർ പരിപത്രം

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജനപരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന സേവനം വിലയിരുത്തിയും, നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും നിരന്തരമായി നിരീക്ഷിച്ചും, ചെറിയ പോരായ്മകൾ പോലും കണ്ടെത്തി അവ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ജാഗ്രതയോടെ കഴിഞ്ഞ 5 വർഷമായി പ്രവർത്തിച്ചതിന്റെയും ഫലമായി, ദേശീയ ശ്രദ്ധയാകർഷിക്കുന്ന തരത്തിൽ, രാജ്യത്തിനതന്നെ മാതൃകയാകുന്ന നിലവാരത്തിലേക്ക് പൊതുജനപരാതി പരിഹാര സംവിധാനം വളർന്നിട്ടുണ്ട്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജനപരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ, 01.11.2021 തീയതി അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള, പരാതിതീർപ്പാക്കൽ നിരക്ക് 94.3% ആണ്. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം ബഹു.മുഖ്യമന്ത്രിയും, ചീഫ് സെക്രട്ടറിയും നിരന്തരം നിരീക്ഷിക്കുകയും, കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ വിലയിരുത്തുകയും, പോരായ്മകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകി വരുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്. വെബ് പോർട്ടലിന്റെ പ്രവർത്തനം കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനായി, വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാർക്ക് കൈമാറുന്ന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പരാമർശം (2) പരിപത്രം പ്രകാരവും, വകുപ്പ് അദ്ധ്യക്ഷൻമാർക്കും മറ്റ് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും കൈമാറുന്ന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പരാമർശം (1) പരിപത്രം പ്രകാരവും പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. പ്രസ്തുത മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ തുടർച്ചയായി, മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ 05.10.2021-ലെ യോഗത്തിലെ തീരുമാനങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, പോർട്ടലിന്റെ പ്രവർത്തനനിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ചുവടെ ചേർക്കുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കൂടി പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

1. പല തലങ്ങളിലും നീതി ലഭിക്കാതെ വരുന്ന സാഹചര്യം വരുമ്പോഴാണ് ജനങ്ങൾ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ പരാതിയുമായി എത്തുന്നത്. അതിനാൽ, പരാതിയും പരാതിക്കാരെയും ശല്യമായി കാണാതെ, സഹാനുഭൂതിയോടെ പരാതികൾ പരിശോധിക്കുകയും, ആവശ്യം നിരസിക്കപ്പെടുമ്പോഴും അത് ഉചിതമായ തലത്തിൽ പരിശോധിക്കപ്പെട്ടു എന്ന ഒരു ബോധ്യം പരാതിക്കാരന് നൽകിക്കൊണ്ട് വ്യക്തമായ മറുപടി നൽകിക്കൊണ്ട് തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

2. എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥനെ ചുമതലപ്പെടുത്തുകയും, പ്രസ്തുത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്, ഉദ്യോഗപ്പേര്, മൊബൈൽ നമ്പർ, എന്നിവ ഓഫീസിലെത്തുന്നവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുമ്പോൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ ഓഫീസിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്. മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച് അന്വേഷണം നടത്തുമ്പോൾ വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസുകളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്നില്ലായെന്ന പരാതി ഒഴിവാക്കുവാൻ, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ അന്വേഷിച്ചെത്തുന്നവരെ, പരാതി സംബന്ധിച്ച നിജസ്ഥിതി അറിയിക്കുവാൻ ശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്.
3. പ്രധാന പരാതികൾ വകുപ്പ് സെക്രട്ടറി/മേധാവി കണ്ടു എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതും, ഗൗരവമുള്ള പരാതികൾ വകുപ്പ് സെക്രട്ടറി/മേധാവി നേരിട്ട് പരിശോധിക്കേണ്ടതുമാണ്. ഇതിനാവശ്യമായ ക്രമീകരണങ്ങൾ ഓഫീസിൽ നടപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
4. പരാതികൾ ദീർഘകാലം നടപടി സ്വീകരിക്കാതെ ചില ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പക്കലുള്ളതായി ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. ഇത്തരം സാഹചര്യം ഉണ്ടാകാതിരിക്കാൻ വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാരും വകുപ്പ് അധ്യക്ഷന്മാരും ശ്രമിക്കേണ്ടതും, മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ 15 ദിവസത്തിനകം തീർപ്പാക്കി പരാതിക്കാർക്ക് മറുപടി നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുമാണ്.
5. ഓരോ പരാതിയും തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കുമ്പോൾ തന്നെ ആ പരാതിക്ക് ഇടയായ യഥാർത്ഥപ്രശ്നം കണ്ടെത്തുവാനും, അതു പരിഹരിക്കുവാൻ ബന്ധപ്പെട്ടവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽ കൊണ്ടുവരാനും ഉദ്യോഗസ്ഥർ ശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്.
6. ആർക്കെതിരെയെന്നോ പരാതി ഉന്നയിക്കപ്പെട്ടത്, പ്രസ്തുത ഉദ്യോഗസ്ഥനെ തന്നെ അന്വേഷണ ചുമതല ഏൽപ്പിക്കുന്ന പ്രവണത ഒഴിവാക്കേണ്ടതും, ഒരിക്കൽ തീർപ്പാക്കിയ പരാതിയിലെ നടപടിയിൽ തൃപ്തരാകാതെ വീണ്ടും പരാതി തരുമ്പോൾ, അന്വേഷണചുമതല ഉയർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന് നൽകേണ്ടതുമാണ്.
7. പരാതികളുടെ തീർപ്പാക്കൽ പുരോഗതി വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാരും വകുപ്പ് അധ്യക്ഷന്മാരും ബന്ധപ്പെട്ടവരുടെ യോഗം വിളിച്ചുകൂട്ടി എല്ലാ മാസവും വിലയിരുത്തേണ്ടതാണ്. ജില്ലാതലത്തിലും അത്തരത്തിൽ വിലയിരുത്തലുകൾ ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ നടത്തേണ്ടതാണ്. പരാതി തീർപ്പാക്കൽ പുരോഗതി സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ട് അതാത് മാസം മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.
8. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസ നിധിയിൽ നിന്നുള്ള സാമ്പത്തിക സഹായത്തിനായി സമർപ്പിക്കപ്പെട്ട തീർപ്പാക്കാതെ കിടക്കുന്ന മുഴുവൻ അപേക്ഷകളും യുദ്ധകാലാടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. വില്ലേജ് ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ സൂക്ഷ്മ പരിശോധന നടത്തി മതിയായ രേഖകൾ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കി 3 ദിവസത്തിനകം താലൂക്ക് ഓഫീസിന് കൈമാറേണ്ടതാണ്. താലൂക്ക് ഓഫീസിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകളിൽ, സാധുവായ അപേക്ഷകൾ കളക്ടറേറ്റിലേക്കും, അപാകതകളുള്ള അപേക്ഷകൾ തിരികെ വില്ലേജ് ഓഫീസിലേയ്ക്കും അയക്കേണ്ടതാണ്. താലൂക്ക് ഓഫീസുകളിൽ ഒരു കാരണവശാലും അപേക്ഷകൾ നടപടി സ്വീകരിക്കാതെ കെട്ടിക്കിടക്കുന്ന അവസ്ഥ ഉണ്ടാകാതെ ശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്. കളക്ടറേറ്റിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ സൂക്ഷ്മ പരിശോധന നടത്തി 10,000/- രൂപവരെ അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്. അതിന് മുക്തിലുള്ളവ സെക്രട്ടേറിയറ്റിലേക്ക് അയക്കണം. അപേക്ഷ ലഭിച്ച് 2 ദിവസത്തിനകം നടപടി പൂർത്തീകരിക്കണം.

9. മതിയായ രേഖകളോടെ, അപാകതകളില്ലാതെ സമർപ്പിക്കുന്ന അപേക്ഷകളിന്മേൽ 100 മണിക്കൂറിനകം ധനസഹായം നൽകേണ്ടതാണ്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസ നിധിയിൽ നിന്നും സഹായം നൽകുന്നതിന് തീരുമാനമെടുത്ത്, തുക നിശ്ചയിച്ച് അംഗീകാരം ലഭിച്ചിട്ടുള്ള അപേക്ഷകളിന്മേൽ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതിനും, സഹായധനം ബാങ്കിൽ നിക്ഷേപിക്കുന്നതിനും ഉണ്ടാകുന്ന കാലതാമസം ഒഴിവാക്കേണ്ടതാണ്.

മീർ മുഹമ്മദ് അലി ഐ എ എസ്
ഓഫീസർ ഓൺ സ്പെഷ്യൽ ഡ്യൂട്ടി

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം



സെക്ഷൻ ഓഫീസർ



നിയമം, ധനകാര്യം ഉൾപ്പെടെ സെക്രട്ടേറിയറ്റിലെ എല്ലാ വകുപ്പുകൾക്കും, സെക്ഷനുകൾക്കും.

(ഇ-ഓഫീസ് നോട്ടീസ് ബോർഡ് മുഖേന)

എല്ലാ വകുപ്പുമേധാവികൾക്കും, ജില്ലാകളക്ടർമാർക്കും.

ഓഫീസ് കോപ്പി/കരുതൽ ഫയൽ

പകർപ്പ്:

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറിക്ക്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സെക്രട്ടറിയുടെ പി.എ.യ്ക്ക്

കമ്പ്യൂട്ടർ സെല്ലിലെ ജോയിന്റ് സെക്രട്ടറിയുടെ സി.എ.യ്ക്ക്

