



കേരള സർക്കാർ
സംഗ്രഹം

ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണ പരിഷ്കാര വകുപ്പ് - മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം - സി.എം.ഒ.പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ നിയമനം - മാനദണ്ഡവും ചുമതലകളും നിശ്ചയിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണ പരിഷ്കാര (എ.ആർ-13) വകുപ്പ്

സ.ഉ.(സാധാ)നം.11/2022/ ഉഭേവ

തിരുവനന്തപുരം, തീയതി 28.03.2022

പരാമർശം:- 15.11.2021 ലെ സിഎംസിസി9/35/2021/സിഎംസിസി നമ്പർ സർക്കുലർ

ഉത്തരവ്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം വിലയിരുത്തുന്നതിനായി വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാരുടെയും, വകുപ്പ് മേധാവിമാരുടെയും യോഗം ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ അധ്യക്ഷതയിൽ 05.10.2021-ന് ചേർന്നിരുന്നു. യോഗ തീരുമാനങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സി.എം.ഒ. വെബ് പോർട്ടലിന്റെ പ്രവർത്തന നിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പരാമർശപ്രകാരം പുറപ്പെടുവിച്ചിരുന്നു. എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ചാർജ്ജ് ഓഫീസറെ നിയമിക്കണമെന്നും, വിശദാംശങ്ങൾ ഓഫീസിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കണമെന്നും മേൽ സർക്കുലറിലെ ക്രമ നം.2 ആയി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. സി.എം.ഒ.പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറെ നിയമിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൂടി അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

1. സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ ചുമതലകൾ

- മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ സമർപ്പിച്ച പരാതി/അപേക്ഷയെക്കുറിച്ച് നേരിട്ടും ഫോൺ മുഖേനയും ലഭിക്കുന്ന അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് കൈക്കൊണ്ട നടപടി സംബന്ധിച്ച് വ്യക്തമായ മറുപടിയും ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളും നൽകേണ്ടതാണ്.
- അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് ഓഫീസിൽ നേരിട്ടെത്തുന്നവർക്കായി ചാർജ്ജ് ഓഫീസർമാർ എല്ലാ പ്രവൃത്തി ദിവസവും വൈകുന്നേരം 3 മണി മുതൽ 4 മണിവരെയുള്ള സമയം വിനിയോഗിക്കേണ്ടതാണ്.
- അപേക്ഷയിൻമേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടി വിവരങ്ങൾ ഫോണിലൂടെയും നേരിട്ടുമുള്ള അന്വേഷണങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരാതി

പരിഹരിക്കുന്നതിന് സത്വര നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. മേൽ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെയോ മറ്റ് ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെയോ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തി പരിഹരിക്കേണ്ട വിഷയമാണെങ്കിൽ അതിനുള്ള നടപടി സത്വരം സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

- ഇപ്രകാരമുള്ള അന്വേഷണങ്ങളിൽ/ പരാതികളിൽ/ അപേക്ഷകളിൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ച് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം പൂർണ്ണമായും ചാർജ്ജ് ഓഫീസർക്കായിരിക്കും.
- വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാരും, അധ്യക്ഷന്മാരും, ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥരും പരാതികളുടെ തീർപ്പാക്കൽ പുരോഗതി വിലയിരുത്തുന്നതിനായി ഓരോ മാസവും നടത്തുന്ന യോഗ വിവരവും പരാതി തീർപ്പാക്കൽ പുരോഗതി സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ടും സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ചുമതല ചാർജ്ജ് ഓഫീസർക്കാണ്.

2. ഗവ. സെക്രട്ടേറിയറ്റ് വകുപ്പുകളിലും, സംസ്ഥാനത്തെ സർക്കാർ/ അർദ്ധ സർക്കാർ/ സ്വയം ഭരണ/ പൊതുമേഖല സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള, സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിൽ ലോഗിൻ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും 2022 ഏപ്രിൽ 30-ന് മുമ്പായി 'സി.എം.ഒ.പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറെ' നിയമിക്കേണ്ടതാണ്.
3. ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങുന്ന ബോർഡ്, ഓഫീസിലെത്തുന്നവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുംവിധം പ്രാധാന്യത്തോടെ ഓഫീസുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. ബോർഡ് തയ്യാറാക്കുന്നതിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും, മാതൃകയും അനുബന്ധമായി ചേർക്കുന്നു.
4. ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ പേര്, തസ്തിക, ബന്ധപ്പെടേണ്ട മൊബൈൽ, ലാൻഡ് ഫോൺ നമ്പരുകൾ, സന്ദർശന സമയം എന്നിവ അതത് വകുപ്പ്/സ്ഥാപനം/ഓഫീസിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ശ്രദ്ധിക്കപ്പെടുന്ന രീതിയിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ടതാണ്.
5. ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ പേരുവിവരങ്ങൾ സി.എം.ഒ.പോർട്ടലിലും, മേൽ സമയക്രമം പാലിച്ച് ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതും, ഓഫീസർ മാറുന്നതിനനുസരിച്ച് പോർട്ടലിലും, വെബ്സൈറ്റിലും, ബോർഡിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

6. സിഎംഒ പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറെ നിയമിക്കുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡം.

ക്രമ. നം	ഓഫീസ്	ചാർജ്ജ് ഓഫീസറായി നിയോഗിക്കേണ്ട ഓഫീസർ
1.	ഗവൺമെന്റ് സെക്രട്ടേറിയറ്റ് വകുപ്പുകൾ	സ്പെഷ്യൽ സെക്രട്ടറി/അഡീഷണൽ സെക്രട്ടറി/ജോയിന്റ് സെക്രട്ടറി (മേൽ തസ്തികകൾ ഇല്ലാത്ത വകുപ്പുകളിൽ ഡെപ്യൂട്ടി സെക്രട്ടറി)
2.	വകുപ്പ് മേധാവിയുടെ ഓഫീസ്	വകുപ്പ് മേധാവിയുടെ തൊട്ട് താഴത്തെ തസ്തികയിലെ സീനിയർ മോസ്റ്റ് ഓഫീസർ
3.	കമ്പനി//കോർപ്പറേഷൻ /ബോർഡ്/കമ്മീഷൻ/ സർക്കാർ/അർദ്ധ സർക്കാർ/പൊതുമേഖല സ്ഥാപനങ്ങൾ	സ്ഥാപന മേധാവി നിശ്ചയിക്കുന്ന ഏറ്റവും ഉയർന്ന ശ്രേണിയിലെ ഒരു ഓഫീസർ
4.	സർവ്വകലാശാലകൾ/ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ	സ്ഥാപന മേധാവി നിശ്ചയിക്കുന്ന ഉയർന്ന ശ്രേണിയിലെ ഒരു ഓഫീസർ
5.	റീജിയണൽ/സോണൽ/റേഞ്ച് ഓഫീസുകൾ, മറ്റുള്ളവ	ഓഫീസ് മേധാവി അല്ലെങ്കിൽ തൊട്ട് താഴത്തെ തസ്തികയിലെ ഏറ്റവും സീനിയറായ ഓഫീസർ
6.	ജില്ലാതല ഓഫീസുകൾ	ഓഫീസ് മേധാവി അല്ലെങ്കിൽ തൊട്ട് താഴത്തെ തസ്തികയിലെ ഏറ്റവും സീനിയറായ ഓഫീസർ
7.	ജില്ലാ കളക്ടറേറ്റ്	ഡെപ്യൂട്ടി കളക്ടർ
8.	ജില്ലാതലത്തിൽ താഴെയുള്ള ഓഫീസുകൾ	ഓഫീസ് മേധാവി (റവന്യൂ/ പോലീസ് വകുപ്പുകളിൽ ആവശ്യമെങ്കിൽ ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ തൊട്ട് താഴത്തെ ഗസറ്റഡ് തസ്തികയിലെ ഓഫീസറെ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറായി നിയോഗിക്കാവുന്നതാണ്)

മേൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ 2022 ഏപ്രിൽ 30-ന് മുൻപ് പൂർത്തിയാകുന്നുവെന്നും ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ പേരുവിവരങ്ങൾ അതത് വകുപ്പുകളുടെ/ ഓഫീസുകളുടെ/ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ

വെബ്സൈറ്റിൽ ശ്രദ്ധിക്കപ്പെടുന്ന രീതിയിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും വകുപ്പ് സെക്രട്ടറി/
മേധാവി/ സ്ഥാപന മേധാവി/ ഓഫീസ് തലവൻ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.

(ഗവർണ്ണറുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം)
ഡോ.ആഷ തോമസ് ഐഎഎസ്
അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറി

എല്ലാ അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറിമാർക്കും/പ്രിൻസിപ്പൽ
സെക്രട്ടറിമാർക്കും/സെക്രട്ടറിമാർക്കും

സെക്രട്ടേറിയറ്റിലെ നിയമം, ധനകാര്യം ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ
വകുപ്പുകൾക്കും/സെക്ഷനുകൾക്കും

എല്ലാ വകുപ്പ് മേധാവികൾക്കും/ ജില്ലാകളക്ടർമാർക്കും/ഓഫീസ് തലവൻമാർക്കും

പബ്ലിക് റിലേഷൻസ് ഡയറക്ടർ, തിരുവനന്തപുരം (അച്ചടി , ദൃശ്യമാധ്യമങ്ങളിലൂടെ പ്രചാരണം
നൽകുന്നതിന്)

കരുതൽ ഫയൽ/ ഓഫീസ് കോപ്പി

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

അനുബന്ധം

ബോർഡ് തയ്യാറാക്കുന്നതിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും, മാതൃകയും

ബോർഡിന് 76.2 സെ.മി. നീളവും 45.72 സെ.മി. വീതിയും (25'X15') ഉണ്ടായിരിക്കണം.
പശ്ചാത്തലം കടും നീലയും അക്ഷരങ്ങൾ വെളുപ്പുമായിരിക്കണം.

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം
.....(ഓഫീസിന്റെ പേര്)
സിഎംഐ പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസർ
പരാതി സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അറിയുന്നതിന് ബന്ധപ്പെടേണ്ട ഓഫീസർ:-
പേര്:.....
ഉദ്യോഗ പേര് :.....
ഫോൺ നമ്പർ: മൊബൈൽ..... ഓഫീസ്.....
സന്ദർശന സമയം വൈകുന്നേരം 3 മണി മുതൽ 4 മണി വരെ
.....
.....

അറിയിപ്പ്:-
(ചാർജ്ജ് ഓഫീസറിൽ നിന്ന് വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കാത്തപക്ഷം മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ 1076 ൽ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്.)
.....
.....

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലേയ്ക്ക് cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് പോർട്ടൽ വഴി പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.