



കേരള സർക്കാർ

നമ്പർ : സിഎംസിസി-4/62/2020-സിഎംസിസി

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ,
തിരുവനന്തപുരം,
തീയതി 05, ആഗസ്റ്റ്, 2020.

പരിപത്രം

വിഷയം : മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ - മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം വഴി വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാർക്ക് കൈമാറിയ പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം 2016 ജൂൺ മുതൽ പൂർണ്ണമായും ഓൺലൈനായാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. മുഖ്യമന്ത്രിയ്ക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാർക്കും, വകുപ്പ് അധ്യക്ഷൻമാർക്കും, സംസ്ഥാനത്തെ മറ്റ് ഓഫീസുകൾക്കും സിഎംഒ പോർട്ടൽ വഴി മാത്രമാണ് കൈമാറി വരുന്നത്. മുഖ്യമന്ത്രിയ്ക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഗൗരവപൂർവ്വം പരിശോധിച്ച് സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നതിനുവേണ്ടിയാണ് സംസ്ഥാനത്തെ എല്ലാ ഓഫീസുകളെയും ബന്ധിപ്പിച്ച് കൊണ്ടുള്ള cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് പോർട്ടലിന് രൂപം നൽകിയിട്ടുള്ളത്. അനായാസമായി പരാതികൾ കൈമാറാനും റിപ്പോർട്ടുകൾ ശേഖരിക്കാനും പരിശോധിക്കാനും പരാതികക്ഷിയ്ക്ക് മറുപടി നൽകാനും പോർട്ടലിൽ സംവിധാനമുണ്ട്. 12000 ത്തിലധികം യൂസർമാരുള്ള ഈ പോർട്ടൽ കഴിഞ്ഞ നാലുവർഷത്തെ മികച്ച പ്രവർത്തനം കൊണ്ട് രാജ്യത്തെ ഏറ്റവും മികച്ച പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനമായി മാറിയിട്ടുണ്ട്. 2020 മാർച്ച് മാസത്തിൽ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിന് **ISO 9001:2015** സർട്ടിഫിക്കറ്റും ലഭിച്ചു.

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം മുഖേന വകുപ്പുസെക്രട്ടറിമാർക്ക് കൈമാറുന്ന പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർ താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം പാലിച്ച് സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കി പരാതികക്ഷിയ്ക്ക് മറുപടി നൽകേണ്ടതാണ്.

1. അടിയന്തര പ്രാധാന്യമുള്ള പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെ മുഖ്യമന്ത്രിയ്ക്ക് ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും സിഎംഒ പോർട്ടൽ വഴിയാണ് വകുപ്പുസെക്രട്ടറിമാർക്ക് കൈമാറുന്നത്. അതിനാൽ Inbox ൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ നോഡൽ ഓഫീസർ/ലിങ്ക് നോഡൽ ഓഫീസർ അതാത് ദിവസം തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷനുകൾക്ക് കൈമാറേണ്ടതും സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാർ നിർദ്ദേശാനുസരണമുള്ള തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്. നോഡൽ ഓഫീസറുടെ അഭാവത്തിൽ ഈ ചുമതല ലിങ്ക് നോഡൽ ഓഫീസർമാർ നിർവ്വഹിക്കേണ്ടതാണ്. ഏതെങ്കിലും സെക്ഷനുകളിൽ സെക്ഷൻ ഓഫീസറുടെ പോസ്റ്റ് വേക്കന്റ് ആയിരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ സിഎംഒ പോർട്ടൽ കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ട ചുമതല മറ്റൊരു സെക്ഷൻ ഓഫീസർക്ക് താൽക്കാലികമായി നൽകേണ്ടതാണ്.
2. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്നും കൈമാറുന്ന പരാതികൾ പരിശോധിച്ച് രണ്ടാഴ്ചകളിനിടെ പരാതികക്ഷിയ്ക്ക് മറുപടി നൽകി തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. പ്രത്യേക കാരണങ്ങളാൽ

രണ്ടാഴ്ചകളിൽ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കാനാകാത്ത പരാതികളിൽ ഇടക്കാല റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതും പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കേണ്ടതുമാണ്.

3. പരിശോധിച്ച് സമർപ്പിക്കുവാൻ മുഖ്യമന്ത്രി നിർദ്ദേശിക്കുന്ന പരാതികൾ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരിശോധിച്ച് ഫയൽ മുഖ്യമന്ത്രിയ്ക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
4. ആവശ്യമായ നടപടി/ ഉചിതമായ നടപടി സ്വീകരിക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ച് കൈമാറുന്ന പരാതികൾ നിശ്ചിതസമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതികക്ഷിയ്ക്ക് മറുപടി നൽകി തീർപ്പാക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ട ഓഫീസർക്ക് കൈമാറുകയോ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.
5. സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിലുള്ള കാലതാമസം ഒഴിവാക്കുന്നതിനായി സിഎംഒ പോർട്ടലിലൂടെ തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന് പരാതി കൈമാറി റിപ്പോർട്ട്/അഭിപ്രായം ശേഖരിക്കാൻ P&ARD യുടെ 22.02.2019 തീയതിയിലെ 43/എ.ആർ 13(2)/19/ഉ.ഭ.പ.വ നമ്പർ പരിപത്രം പ്രകാരം സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാരെ അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
6. പരാതികൾ ഇ-ഓഫീസിലേയ്ക്ക് push ചെയ്ത് receipt ആയി ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ Inbox ൽ ദീർഘകാലം നടപടി സ്വീകരിക്കാതെ തുടരുന്ന സാഹചര്യം ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. ഇത് അനുവദനീയമല്ല. ഇ-ഓഫീസിലേയ്ക്ക് push ചെയ്യാലുടൻതന്നെ ഫയലാക്കി മാറ്റേണ്ടതും, ഫയൽ നമ്പർ സിഎംഒ പോർട്ടലിൽ Note-ൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. നിർദ്ദേശിച്ച സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ കഴിയാതെ വന്നാൽ പരാതിയിൻമേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടിയുടെ പുരോഗതി ഓരോ ആഴ്ചയും Note-ൽ update ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇക്കാര്യം സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാർ ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്.
7. സിഎംഒ പോർട്ടലിൽ നിന്ന് ഇ-ഓഫീസിലേയ്ക്ക് push ചെയ്യുന്നതും ഇ-ഓഫീസിൽ നടപടി പൂർത്തിയായതുമായ പരാതികൾ ഇ-ഓഫീസ് Action Completed ൽ നിന്ന് തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. തീർപ്പാക്കുമ്പ്പ് പരാതിയിൻമേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടിയും, പരാതി കക്ഷിയ്ക്ക് നൽകിയ മറുപടിയും പോർട്ടലിൽ നിർബന്ധമായും upload ചെയ്യേണ്ടതാണ്. സ്വീകരിച്ച നടപടി രേഖപ്പെടുത്താതെയും പരാതി കക്ഷിയ്ക്ക് മറുപടി നൽകാതെയും പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നത് അനുവദനീയമല്ല. ഇക്കാര്യം സെക്ഷൻ ഓഫീസറുടെ വ്യക്തിപരമായ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.
8. വകുപ്പ് അധ്യക്ഷൻമാരുടെ ഓഫീസുകളിലും വകുപ്പിന് കീഴിലുള്ള മറ്റ് സ്ഥാപനങ്ങൾ, ഓഫീസുകളിൽ നിന്നും റിപ്പോർട്ടുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കാലതാമസം ഉണ്ടാകുന്നതായി കണ്ടാൽ സെക്ഷനുകളുടെ ചുമതലയുള്ള അഡീഷണൽ/ജോയിന്റ്/ഡെപ്യൂട്ടി/അണ്ടർ സെക്രട്ടറി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ഉൾപ്പെടുത്തി ഫയൽ അദാലത്ത് കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ നടത്തേണ്ടതാണ്.
9. കോടതിവ്യവഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതോ, മറ്റെന്തെങ്കിലും നീതികരിക്കാനാകുന്ന കാരണങ്ങളാലോ പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതിന് കാലതാമസം നേരിടുന്നതായിക്കണ്ടാൽ അക്കാര്യം രേഖപ്പെടുത്തി പരാതി കക്ഷിയ്ക്ക് മറുപടി നൽകി സിഎംഒ പോർട്ടലിൽ പരാതി തീർപ്പാക്കാവുന്നതാണ്.

10. മുഖ്യമന്ത്രി പരിശോധിച്ച സമർപ്പിക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടില്ലാത്തതും റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടാത്തതുമായ പരാതികൾ വകുപ്പുതലത്തിൽ തന്നെ പരിശോധിച്ച് തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
11. റിപ്പോർട്ടിനായി വകുപ്പുമേധാവികൾക്കും മറ്റ് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും കൈമാറുന്ന പരാതിയിൻമേൽ സമയബന്ധിതമായി റിപ്പോർട്ട് ലഭിക്കുന്നുവെന്ന് സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാർ ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. ഇക്കാര്യത്തിൽ കാലതാമസം നേരിട്ടാൽ മേലധികാരികളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തി പരിഹാരം കാണേണ്ടതാണ്. പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറിയ പരാതികൾക്ക് ഇ-മെയിൽ വഴിയും SMS മുഖേനയും ഓർമ്മക്കുറിപ്പുകൾ നൽകാൻ പോർട്ടലിൽ തന്നെ സംവിധാനമുണ്ട്.
12. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഉത്തരവ് സഹിതം സെക്ഷനുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ നടപടി പുരോഗതി അണ്ടർ സെക്രട്ടറി മുതലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർ നേരിട്ട് നിരീക്ഷിക്കേണ്ടതും സമയപരിധി കഴിഞ്ഞ പരാതികളൊന്നും തന്റെ ചുമതലയിൽപ്പെട്ട സെക്ഷനുകളിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാനായി ശേഷിക്കുന്നില്ലായെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതുമാണ്. ഇത് സാധ്യമാകുന്നതിന് സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാരിൽ നിന്നോ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പക്കൽ നിന്നോ കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച പട്ടിക വാങ്ങേണ്ടതും പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഇടപെടലുകൾ നടത്തേണ്ടതുമാണ്.
13. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന് കൈമാറുന്ന പരാതികളിൻമേൽ സെക്ഷനുകളിൽ യഥാസമയം നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ട ചുമതല നോഡൽ ഓഫീസറുടേത് മാത്രമല്ല. വകുപ്പിലെ എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥരും തങ്ങളുടെ ചുമതലയിൽപ്പെട്ട സെക്ഷനുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ യഥാസമയം നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. ഇക്കാര്യത്തിലുണ്ടാകുന്ന വീഴ്ചയ്ക്ക് സെക്ഷന്റെ ചുമതലയുള്ള എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും തുല്യ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.
14. പോർട്ടലിലൂടെ കൈമാറുന്ന പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ടുകളോ മറ്റ് കത്തിടപാടുകളോ പോർട്ടലിലൂടെ അല്ലാതെ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെല്ലിലേയ്ക്ക് അയയ്ക്കാൻ പാടില്ല.
15. ഓരോ വകുപ്പിലേയും പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന്റെ പുരോഗതി സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ടും, കുടിശ്ശിക സംബന്ധിച്ച sms സന്ദേശവും കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ സെക്രട്ടറിമാർക്ക് നൽകുന്നതാണ്. ഓരോ വകുപ്പിലേയും പരാതി തീർപ്പാക്കലിന്റെ പുരോഗതി സെക്രട്ടറിമാരുടെ പ്രതിമാസയോഗത്തിൽ വച്ച് ചീഫ് സെക്രട്ടറി വിലയിരുത്തുന്നതാണ്.
16. ഒരു വകുപ്പിൽ സിഎംഒ പോർട്ടൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് പുറമെ ലിങ്ക് നോഡൽ ഓഫീസറേയും നിയോഗിക്കേണ്ടതാണ്. ലിങ്ക് നോഡൽ ഓഫീസറെ നിയമിച്ചിട്ടില്ലാത്ത വകുപ്പുകളിൽ അടിയന്തരമായി ലിങ്ക് നോഡൽ ഓഫീസറെ നിയമിച്ച് ടി ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ/ഉദ്യോഗസ്ഥയുടെ പേര്, തസ്തിക, ഇ-മെയിൽ, മൊബൈൽ നമ്പർ,

Permanent Employee Number എന്നീ വിവരങ്ങൾ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർസെല്ലിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

17. സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാർ മാറ്റുന്നതനുസരിച്ച് പോർട്ടലിൽ ആവശ്യമായ മാറ്റം വരുത്തേണ്ടതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം അതാത് വകുപ്പിലെ നോഡൽ ഓഫീസർമാർക്കാണ്. സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാർ സെക്ഷനിൽ നിന്ന് മാറ്റുമ്പോഴും സെക്ഷനിൽ ചാർജ്ജ് എടുക്കുമ്പോഴും അക്കാര്യം വകുപ്പിലെ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തി മാറ്റം വരുത്തേണ്ടതാണ്.

18. പോർട്ടലിലെ വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനായി വകുപ്പുസെക്രട്ടറി മാറ്റുമ്പോൾ അക്കാര്യം നോഡൽ ഓഫീസറും, വകുപ്പുമേധാവി, വകുപ്പിന് കീഴിലുള്ള സ്ഥാപന/ഓഫീസ് മേധാവികൾ എന്നിവർ മാറി പുതിയ ഉദ്യോഗസ്ഥർ ചുമതല ഏൽക്കുമ്പോൾ അക്കാര്യം ആ ഓഫീസുകളുടെ Establishment കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന സെക്ഷനുകളിലെ സെക്ഷൻ ഓഫീസറോ, മറ്റ് മേലുദ്യോഗസ്ഥരോ പുതുതായി ചുമതല ഏറ്റെടുത്ത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ/ഉദ്യോഗസ്ഥയുടെ പേര്, തസ്തിക, ഇ-മെയിൽ, മൊബൈൽ നമ്പർ, Permanent Employee Number എന്നീ വിവരങ്ങൾ cmcc@kerala.gov.in എന്ന ഇ-മെയിലിൽ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

19. സോഫ്റ്റ്‌വെയർ സംബന്ധിയായ സഹായത്തിന് 7333 എന്ന നമ്പറിൽ ബന്ധപ്പെടേണ്ടതാണ്.

20. സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാരുടെ ലോഗിൻ മാറ്റുക, പുതിയ സെക്ഷൻ ഓഫീസർക്ക് ലോഗിൻ നൽകുക എന്നീ കാര്യങ്ങൾ അതാത് നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് തന്നെ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ഇക്കാര്യത്തിൽ എന്തെങ്കിലും ബുദ്ധിമുട്ട് നേരിടുന്നപക്ഷം ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേര്, തസ്തിക, ഇ-മെയിൽ, ഫോൺ നമ്പർ, Permanent Employee Number എന്നിവ അടങ്ങുന്ന സന്ദേശം cmcc@kerala.gov.in എന്ന ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിലേയ്ക്ക് അയക്കേണ്ടതാണ്.

മിർ മുഹമ്മദ് അലി
മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സെക്രട്ടറി

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം,



സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

പകർപ്പ്:

- ധനകാര്യം/ നിയമം ഉൾപ്പെടെ സെക്രട്ടേറിയറ്റിലെ എല്ലാ വകുപ്പുകൾക്കും
- സെക്രട്ടേറിയറ്റിലെ എല്ലാ വകുപ്പുസെക്രട്ടറിമാർക്കും
- എല്ലാ അഡീഷണൽ/ജോയിന്റ്/ഡെപ്യൂട്ടി/അണ്ടർ സെക്രട്ടറിമാർക്കും
- ഓഫീസ്/കരുതൽ കോപ്പി