കേരള സർക്കാർ

നം:സിഎംസിസി-7/51/2017-സിഎംസിസി

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ,
ഗവ.സെക്രട്ടേറിയറ്റ്, തിരുവനന്തപുരം.
തീയതി: 29/04/2019

പരിപത്രം

വിഷയം: മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ - സി.എം.ഒ.പോർട്ടൽ മുഖേന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് - ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം - സംബന്ധിച്ച്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനമായ cmo.kerala.gov.in 2016 ജൂൺ മുതൽ പ്രവർത്തിച്ച് വരികയാണല്ലോ. പതിനായിരത്തിലധികം ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഭാഗഭാക്കായ ഈ സംവിധാനത്തിലൂടെ പരാതി പരിഹാരത്തിന് കൂടുതൽ വേഗതയും സുതാര്യതയും കൈവരിക്കാനായി. ലോകത്തെ ഏതു കോണിലിരുന്നുവേണമെങ്കിലും ബഹു.മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാനും, നേരത്തെ നൽകിയ പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി അറിയാനും കഴിയും. നിലവിൽ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്നും ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിൽ മാത്രമാണ് പരാതികൾ തുടർനടപടിക്കായി ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കൈമാറി നൽകുന്നത്. അടിയന്തര സ്വഭാവം ഉൾപ്പടെയുള്ള പരാതികൾ തന്റെ ഇൻബോക്സിൽ ഉണ്ടാവുമെന്ന സാഹചര്യം മനസ്സിലാക്കി, ഓരോ ഉദ്യോഗസ്ഥരും താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ച് സമയബന്ധിതമായി തുടർ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

1. അടിയന്തര സ്വഭാവമുള്ളതും സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമായ പരാതികൾ സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറി ലഭിക്കുമെന്നതിനാൽ പോർട്ടലിന്റെ Inbox നിരന്തരം പരിശോധിക്കേണ്ടതും പരാതികളിൽ യഥാസമയം നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക്/ മേലാധികാരിക്ക് റിപ്പോർട്ട് ലഭ്യമാക്കേണ്ടതായ പരാതികളും, തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമായ പരാതികളും Inbox ൽ കാണാൻ കഴിയും. പരാതികളിന്മേലുള്ള മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഉത്തരവും, മേലുദ്യോഗസ്ഥർ നൽകുന്ന നിർദ്ദേശവും,സമയപരിധിയും പാലിക്കാൻ പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.
2. പരാതികൾ കൈപ്പറ്റുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പരാതി വിഷയം തന്റെ അധികാരപരിധിയിലുള്ളതാണെന്ന് ബോധ്യപ്പെടേണ്ടതും, അല്ലെങ്കിൽ കൈപ്പറ്റുന്ന ദിവസം തന്നെ നിർദ്ദേശം/ കാരണം രേഖപ്പെടുത്തി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന് കൈമാറേണ്ടതുമാണ്. കൈമാറേണ്ട ഓഫീസിനെ കുറിച്ച് ധാരണയില്ലെങ്കിൽ മാത്രമേ അയച്ച ഓഫീസിലേക്ക് തന്നെ ആയത് Revert

ചെയ്യാൻ പാടുള്ളൂ. (അധികാരപരിധിയിൽപ്പെടുന്നതല്ല തുടങ്ങിയ നിസ്സാരകാരണങ്ങളുടെ പേരിൽ Revert ചെയ്യാൻ പാടില്ല)

3. മന്ത്രിമാർ, എം.പി., എം.എൽ.എ., മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറി, സെക്രട്ടറി, എന്നിവരുടെ ആമുഖ കത്ത് സഹിതം ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് പ്രത്യേക പരിഗണന നൽകേണ്ടതും, ജനപ്രതിനിധികൾക്ക് വ്യക്തമായ മറുപടി നൽകേണ്ടതുമാണ്.
4. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ്/ മേലാധികാരി റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം പ്രസ്തുത ഓഫീസിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിച്ചാൽ മതിയാവുന്നതാണ്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുന്നതിന് ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥരേയും അതിനുമുകളിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരേയുമാണ് ചുമതലപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്. ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് താഴെയുള്ളവർ ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ മുഖേനയും ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ തങ്ങളുടെ തൊട്ടുമുകളിലുള്ള മേലാധികാരി വഴിയും റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ ജില്ലാ കളക്ടർമാരും, റിപ്പോർട്ട് നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള കേസുകളിൽ മറ്റ് ഉദ്യോഗസ്ഥരും നേരിട്ട് പോർട്ടലിലൂടെ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
5. റിപ്പോർട്ടുകൾ സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ വഴി മാത്രമേ സമർപ്പിക്കാൻ പാടുള്ളൂ. യാതൊരു കാരണവശാലും ഫിസിക്കലായോ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയോ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ പാടില്ല.
6. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടാത്ത കേസുകളിൽ സർക്കാർ തലത്തിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ടെന്ന് തോന്നുന്ന പക്ഷം അക്കാര്യങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കി വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിക്ക് ഉചിത മാർഗ്ഗത്തിൽ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
7. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പരാതികൾക്ക് സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തന്നെ നടപടി സ്വീകരിച്ച് റിപ്പോർട്ട് പോർട്ടലിൽ Upload ചെയ്ത് അധികാരപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ മുഖാന്തിരം റിപ്പോർട്ട് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് അയക്കേണ്ടതാണ്.
8. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്ത പരാതികളിൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ച് പരാതികക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകേണ്ടതാണ്. സ്വീകരിച്ച നടപടിയും പരാതികക്ഷിക്ക് നൽകിയ മറുപടിയും സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പരാതി തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ മുതൽ വകുപ്പ് മേധാവി വരെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മാത്രമേ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ അനുമതി നൽകിയിട്ടുള്ളൂ.

9. പരാതികളിൽ വേഗത്തിൽ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നതിനായി അതിന് അധികാരപ്പെട്ട ഏറ്റവും താഴത്തെ തലത്തിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥന് പരാതികൾ സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറേണ്ടതും അത്തരത്തിൽ കൈമാറുന്ന പരാതികളിന്മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതുമാണ്. ഓരോ ഓഫീസ് മേധാവിയും തന്റെ ഓഫീസിലും തന്റെ കീഴിലുള്ള ഓഫീസുകളിലും പരാതികൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്നും റിപ്പോർട്ടുകൾ യഥാസമയം ലഭ്യമാക്കുന്നുണ്ടുവെന്നും ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. ഇതിനായി പോർട്ടൽ നിരീക്ഷിക്കേണ്ടതും ബന്ധപ്പെട്ടവർക്ക് കർശന നിർദ്ദേശം നൽകേണ്ടതുമാണ്.
10. വകുപ്പ്/ ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ കീഴിലുള്ള ഓഫീസുകളിൽ പരാതികൾ തീർപ്പാക്കാതെ കുടിശ്ശികയായാൽ അത് വകുപ്പ്/ ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ ഓഫീസിലെ കുടിശ്ശികയായി കണക്കാക്കി നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്. തന്റെ വകുപ്പിന് കീഴിൽ സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ വഴി പരാതികൾ കൈപ്പറ്റുന്ന ഓരോ ഉദ്യോഗസ്ഥനും പരാതികളിന്മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ചു എന്ന് വകുപ്പ് മേധാവികൾ ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. ആവശ്യമെങ്കിൽ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
11. സമയപരിധി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത എല്ലാ പരാതികളിന്മേലും രണ്ടാഴ്ചക്കുള്ളിലോ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിലോ നടപടി പൂർത്തിയാക്കേണ്ടതും, പരാതികക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകി പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പരാതി തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. എല്ലാ പരാതികളിലും പരാതി കക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ പാടുള്ളൂ (വിലാസം രേഖപ്പെടുത്താത്തതും, വിലാസം വ്യക്തമല്ലാത്തതും, പ്രത്യേക കാരണങ്ങളാൽ മറുപടി നൽകാനാവാത്തതും ഒഴികെ).
12. ഏതെങ്കിലും ഓഫീസിനോ സ്ഥാപനത്തിനോ നാളിതുവരെ ലോഗിൻ ഐഡി ലഭ്യമായിട്ടില്ലെങ്കിൽ ആയതിനുള്ള അപേക്ഷ പ്രസ്തുത ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ പേര്, തസ്തിക, പെൻ (PEN), ഇ-മെയിൽ, മൊബൈൽ നമ്പർ തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ സഹിതം cmcc@kerala.gov.in എന്ന ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. പോർട്ടൽ സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ/ അഭിപ്രായങ്ങൾ/ സംശയങ്ങൾ എന്നിവ മേൽ ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിലോ 0471-2518966, 2517167, 2518429 എന്ന ഫോൺ നമ്പറുകളിലോ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
13. Password നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ ലോഗിൻ പേജിലെ Sign in ബട്ടണ് തൊട്ടുതാഴെയായി Forgot Password? എന്ന ലിങ്കിൽ നിന്ന് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇ-മെയിലിലോ മൊബൈൽ നമ്പറിലോ ലഭിക്കുന്ന One Time Password (OTP) ഉപയോഗിച്ച് Password reset ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

14. പോർട്ടലിലെ Report, Dash board എന്നീ menu-കൾ ഉപയോഗിച്ച് തന്റെ ഓഫീസിലും, അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന മറ്റ് ഓഫീസുകളിലും നടപടി സ്വീകരിച്ചതും, സ്വീകരിക്കാൻ ശേഷിക്കുന്നതുമായ സ്ഥിതി വിവരം നിരീക്ഷിക്കാൻ കഴിയും. ഈ സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ച് പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം കണ്ടെത്തേണ്ടതും ആവശ്യമായ ഇടപെടലുകൾ നടത്തേണ്ടതുമാണ്. Alert Menu ഉപയോഗിച്ച് ആവശ്യമെങ്കിൽ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ഓർമ്മക്കുറിപ്പുകൾ അയക്കേണ്ടതാണ്.

15. പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറുന്ന പരാതികളുടെ തുടർനടപടി മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ് നിരന്തരം നിരീക്ഷിച്ചു വരുന്നു. പരാതികളിൽ തീരുമാനമെടുക്കാൻ/ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ ഉണ്ടാകുന്ന കാലതാമസം ഗൗരവമായി കാണുന്നതാണ്. സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാത്ത പക്ഷം പരാതി കൈപ്പറ്റുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ വ്യക്തിപരമായി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുന്നതും, അത്തരം ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ കൃത്യവിലോപത്തിന് നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതുമായിരിക്കും.

എം. ശിവശങ്കർ ഐ.എ.എസ്.
മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സെക്രട്ടറി

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിന്റെ ചുമതലയുള്ള എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും