

1. ബഹു.മുഖ്യമന്ത്രിയ്ക്ക് ഏതെല്ലാം മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ പരാതി സമർപ്പിക്കാം?

cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് പോർട്ടലിലൂടെ ഓൺലൈനായി ലോകത്തിന്റെ ഏത് ഭാഗത്ത് നിന്നും മുഖ്യമന്ത്രിയ്ക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാനാകും. ഇതിന് പുറമെ അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങൾ മുഖേന ഓൺലൈനായും, തപാൽ വഴിയും, സെക്രട്ടേറിയറ്റിലെ സാന്ത്വന കേന്ദ്രം വഴി നേരിട്ട് പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

2. മുഖ്യമന്ത്രിയ്ക്ക് പരാതി അയക്കേണ്ട വിലാസം ?

കേരള മുഖ്യമന്ത്രി, റൂം നമ്പർ 141, നാലാം നില, നോർത്ത് ബ്ലോക്ക്, ഗവൺമെന്റ് സെക്രട്ടേറിയറ്റ്, തിരുവനന്തപുരം - 695 001

3. പരാതി online ആയി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുവേണ്ട വിലാസം ?

cmo.kerala.gov.in

4. പരാതി ഫോണിലൂടെ അറിയിക്കുവാനുള്ള സംവിധാനമുണ്ടോ ?

നിലവിലില്ല

5. പരാതി ഇ-മെയിലിലൂടെ അയക്കാൻ കഴിയുമോ ?

ഇല്ല

6. പരാതി സമർപ്പിച്ചപ്പോൾ ഫോൺ നമ്പർ/ ഇ-മെയിൽ ഉൾപ്പെടുത്താൻ മറന്നുപോയി. പിന്നീട് ഇവ ഉൾപ്പെടുത്താൻ കഴിയുമോ ?

പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് കഴിഞ്ഞാൽ പിന്നീട് മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുവാൻ കഴിയില്ല.

7. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സെല്ലിൽ പരാതി സമർപ്പിച്ചാൽ നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള കാലയളവ് എത്രയാണ് ?

പരാതി പരിശോധിച്ച്, തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നതിന് 2 ആഴ്ചയാണ് നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ളത്. എന്നാൽ കൂടുതൽ നടപടി ക്രമങ്ങൾ ആവശ്യമായി വരുന്ന പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായി വന്നേക്കാം.

8. പരാതി സമർപ്പിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ അതിന്റെ തൽസ്ഥിതി എങ്ങനെ അറിയാനാകും ?

പരാതി സ്വീകരിക്കുന്നത് മുതൽ പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നത് വരെ പരാതിയുടെ ഓരോ നീക്കം സംബന്ധിച്ച വിവരം പരാതി നൽകിയ ആളിന്റെ മൊബൈൽ നമ്പറിലേക്ക് (മൊബൈൽ നമ്പർ പരാതിയിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ) സന്ദേശമായി ലഭിക്കുന്നതാണ്. cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് പോർട്ടലിൽ നിന്ന് ഡോക്ട് നമ്പറും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത മൊബൈൽ ഫോൺ നമ്പറും നൽകി ഓൺലൈനായി പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി അറിയാവുന്നതാണ്. ഇതിന് പുറമെ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ 1076 ൽ വിളിച്ചും തൽസ്ഥിതി അറിയാവുന്നതാണ്.

9. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനമായ സാന്ത്വനവുമായി ബന്ധപ്പെടുന്നതെങ്ങനെ ?

1076 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിലൂടെ ഓഫീസ് പ്രവർത്തി ദിവസങ്ങളിൽ രാവിലെ 10.15 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5.15 വരെ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്. ഓഫീസ് സമയങ്ങളിൽ നേരിട്ടും സാന്ത്വന കേന്ദ്രത്തിൽ എത്താവുന്നതാണ്.

10. നിശ്ചിത സമയം കഴിഞ്ഞിട്ടും പരാതിയിന്മേൽ തീരുമാനം ഉണ്ടാകാതിരുന്നാൽ എന്ത് നടപടി സ്വീകരിക്കണം ?

പരാതികൾ സമയബന്ധിതമായി പരിശോധിച്ച് തീർപ്പാക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾക്ക് സാന്ത്വന കേന്ദ്രത്തിലെ 1076 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിച്ചറിയിച്ചാൽ ആവശ്യമായ നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നു.

11. പരാതിയിൽ ആക്ഷേപം ഉന്നയിക്കപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ/ സ്ഥാപനം തന്നെ പരാതിയിൻമേൽ അന്വേഷണം നടത്തുന്നതായി കാണുന്നു ?

പരാതിയിൽ ആക്ഷേപം ഉന്നയിക്കപ്പെടുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനോ സ്ഥാപനമോ യാതൊരു കാരണവശാലും തങ്ങളെ സംബന്ധിക്കുന്ന പരാതിയിൻമേൽ അന്വേഷണം നടത്തുന്ന സാഹചര്യം ഉണ്ടാകാറില്ല. എന്നിരുന്നാലും അത്തരം സാഹചര്യം മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ 1076 ൽ അറിയിച്ചാൽ സത്വര നടപടി സ്വീകരിക്കും.

12. ശരിയായ രീതിയിലല്ല പരാതി അന്വേഷിച്ചതും തീർപ്പാക്കിയതും ?

പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്തതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിഷയങ്ങൾ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ 1076 ൽ അറിയിച്ചാൽ സത്വര നടപടി സ്വീകരിക്കും.

13. പരാതി തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ പരാതി നൽകിയ വ്യക്തിയ്ക്ക് മറുപടി ലഭിക്കുമോ ?

പരാതിയുടെ ഓരോ നീക്കവും പരാതി നൽകിയ ആളിനെ അറിയിക്കുന്നതിനോടൊപ്പം തന്നെ തീർപ്പാക്കുമ്പോൾ സ്വീകരിച്ച നടപടി ഉൾക്കൊള്ളിച്ചുകൊണ്ടുള്ള വ്യക്തമായ മറുപടിയും ലഭ്യമാക്കും. തപാലിലൂടെയും, പരാതിയിൽ ഇ-മെയിൽ വിലാസം ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ഇ-മെയിലിലൂടെയും മറുപടി ലഭ്യമാക്കും.

14.പരാതി തീർപ്പാക്കിയ മറുപടി ലഭ്യമായിട്ടുള്ളതായി സന്ദേശം ലഭിച്ചു. എന്നാൽ മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടില്ല?

പരാതി തീർപ്പാക്കുന്ന സമയത്തുതന്നെ പരാതിക്കാർക്ക് പരാതി തീർപ്പാക്കിയത് സംബന്ധിച്ചും മറുപടി ലഭ്യമാക്കിയത് സംബന്ധിച്ചും SMS ലൂടെ അറിയിപ്പ് ലഭിക്കും. പരാതിയിൽ ഇ-മെയിൽ വിലാസം ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ തൽസമയം തന്നെ മറുപടി ഇ-മെയിലിൽ ലഭിക്കും. ഇ-മെയിൽ വിലാസം ലഭ്യമല്ലായെങ്കിൽ തപാലിലൂടെയാണ് മറുപടി നൽകുന്നത്. തപാലിലൂടെ മറുപടി ലഭിക്കാൻ ഏതാനും ദിവസങ്ങൾ കൂടി എടുത്തേക്കാം. ഒരാഴ്ചയ്ക്ക് ശേഷവും മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യമുണ്ടെങ്കിൽ പരാതി തീർപ്പാക്കിയ ഓഫീസിലെ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടേയോ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെയോ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്.

15.പരാതിയിൻമേൽ കൈക്കൊണ്ട നടപടിയിൽ അതൃപ്തിയുണ്ട് എന്താണ് ചെയ്യേണ്ടത്?

പരാതിയിൻമേൽ കൈക്കൊണ്ട നടപടിയിൽ അതൃപ്തിയുള്ളപക്ഷം അക്കാര്യങ്ങളും, മുൻ പരാതിയുടെ ഡോക്യറ്റ് നമ്പറും ഉൾക്കൊള്ളിച്ച് വ്യക്തമായ മറ്റൊരു പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

16.കേരളത്തിനു പുറത്തുനിന്നും മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിലെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറായ 1076 ലേക്ക് വിളിക്കാൻ കഴിയുമോ ?

കഴിയും. രാജ്യത്തിനുള്ളിൽ നിന്നാണെങ്കിൽ 0471 എന്ന കോഡ് നമ്പർ കൂടി ചേർത്ത് 1076 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിലേക്ക് വിളിക്കാവുന്നതാണ്. ഗൾഫ് നാടുകളിൽ നിന്ന് വിളിക്കുമ്പോൾ 91471 എന്ന കോഡുകൂടി ചേർത്ത് വിളിക്കേണ്ടതാണ്.