



**കേരള സർക്കാർ**

നമ്പർ : സി.എം.സി.സി.-7/22/2017-സി.എം.സി.സി.

മുഖ്യ മന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ,  
തിരുവനന്തപുരം,  
തീയതി, ആഗസ്റ്റ് 29, 2017.

പരിപത്രം

വിഷയം: മുഖ്യ മന്ത്രിയുടെ കമ്പ്യൂട്ടർ സെൽ- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം-പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് സംബന്ധിച്ച് - മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഏകീകൃത പരാതി പരിഹാര സംവിധാനമായ സി. എം. ഒ. പോർട്ടലിലൂടെ കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനം 2016 ജൂണിൽ നിലവിൽ വന്നു. നിലവിൽ ഓൺലൈൻ പെറ്റീഷനുകളോടൊപ്പം തന്നെ അസ്സൽ പരാതികളും ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കൈമാറി വരുന്നു. എന്നാൽ 2017 സെപ്റ്റംബർ 15 മുതൽ ഓൺലൈനിലൂടെ മാത്രമേ പരാതികൾ കൈമാറുകയുള്ളൂ. ഈ സാഹചര്യത്തിൽ താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗരേഖ പിന്തുടരേണ്ടതാണ്.

1. പരാതികളിൽ വേഗത്തിൽ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കുന്നതിനായി, അതിന് അധികാരപ്പെട്ട ഏറ്റവും താഴത്തെ തലത്തിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥന് പരാതികൾ സിഎംഒ പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈനായി കൈമാറേണ്ടതും അത്തരത്തിൽ കൈമാറുന്ന പരാതികളിന്മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

2. പരാതികൾ കൈപ്പറ്റുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ തന്റെ അധികാര പരിധിയിലുള്ള വിഷയമാണെന്ന് ബോധ്യപ്പെടേണ്ടതും, അല്ലെങ്കിൽ കൈപ്പറ്റുന്ന ദിവസം തന്നെ കാരണം രേഖപ്പെടുത്തി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന് കൈമാറേണ്ടതുമാണ്. അധികാര പരിധിയിൽപെട്ടതാണെങ്കിൽ പരാതിയിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ/മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിന്റെ നിർദ്ദേശാനുസരണം നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

3. തന്റെ വകുപ്പിന് കീഴിൽ സിഎംഒ പോർട്ടൽ വഴി പരാതികൾ കൈപ്പറ്റുന്ന ഓരോ ഉദ്യോഗസ്ഥനും പരാതികളിന്മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ചു എന്ന് വകുപ്പ് മേധാവികൾ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്. ആവശ്യമെങ്കിൽ പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്.

4. സമയബന്ധിതമായി നടപടി/റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പരാതികളിൽ സമയ പരിധിക്കുള്ളിൽ തന്നെ നടപടി സ്വീകരിച്ച് റിപ്പോർട്ട് പോർട്ടലിൽ അപ് ലോഡ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ആവശ്യമെങ്കിൽ ഇതിനായി ഒരു രജിസ്റ്റർ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്.

5. മുഖ്യമന്ത്രി/മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറി/സെക്രട്ടറി/ഓഫീസർ ഓൺ സ്പെഷ്യൽ ഡ്യൂട്ടി എന്നിവരുടെ ആമുഖ കത്തു സഹിതം അയക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് മുന്തിയ പരിഗണന നൽകേണ്ടതും അതിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തന്നെ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതും റിപ്പോർട്ട് പോർട്ടലിൽ അപ് ലോഡ് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്.

6. റിപ്പോർട്ടുകൾ സിഎംഒ പോർട്ടൽ വഴി മാത്രമേ അയക്കാൻപാടുള്ളൂ. ഓൺലൈനായി നൽകുന്ന പരാതികൾക്ക് ഓൺലൈനായി മാത്രമേ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാവൂ. ഇത്തരം കേസുകളിൽ യാതൊരു കാരണവശാലും ഫിസിക്കലായോ മറ്റേതെങ്കിലും മാർഗത്തിലൂടെയോ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ പാടില്ല.



7. റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ട പരാതികളിൽ ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് താഴെയുള്ളവർ ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ വഴിയും, ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ തങ്ങളുടെ തൊട്ടു മുക്തിലുള്ള മേലധികാരി വഴിയും സിഎംഒ പോർട്ടലിലേക്ക് ഓൺലൈൻ ആയി റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ ജില്ലാ കളക്ടർമാരും, റിപ്പോർട്ട് നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള കേസുകളിൽ മറ്റു ഉദ്യോഗസ്ഥരും നേരിട്ട് ഓൺലൈൻ ആയി റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

8. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പരാതികളിന്മേൽ മാത്രമേ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതുള്ളൂ.

9. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്ത പരാതികളിന്മേൽ സമയ ബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ച് പരാതി കക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകേണ്ടതാണ്. സ്വീകരിച്ച നടപടിയും പരാതി കക്ഷിക്ക് നൽകിയ മറുപടിയും സിഎംഒ പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പരാതി തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

10. ബന്ധപ്പെട്ട ഭരണ വകുപ്പിൽ നിന്ന് / വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിയിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള കേസുകളിൽ ഭരണ വകുപ്പ് / വകുപ്പ് സെക്രട്ടറി മുഖേനെ മാത്രമേ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ പാടുള്ളൂ. അത്തരം കേസുകളിൽ യാതൊരു കാരണവശാലും മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേയ്ക്ക് നേരിട്ട് റിപ്പോർട്ട് അയയ്ക്കാൻ പാടില്ല.

11. വകുപ്പ് തലവൻമാർ വഴി റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള കേസുകളിൽ വകുപ്പ് തലവന്മാർ മുഖേനെ മാത്രമേ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ പാടുള്ളൂ. അത്തരം കേസുകളിൽ യാതൊരു കാരണവശാലും മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേയ്ക്ക് നേരിട്ട് റിപ്പോർട്ട് അയയ്ക്കാൻ പാടില്ല.

12. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടാത്ത കേസുകളിൽ സർക്കാർ തലത്തിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ടെന്ന് തോന്നുന്ന പക്ഷം അക്കാര്യങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കി വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിക്ക് ഉചിത മാർഗ്ഗത്തിൽ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

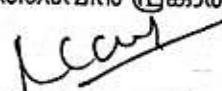
13. സമയപരിധി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത എല്ലാ പരാതികളിന്മേലും രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിലോ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനുള്ളിലോ നടപടി പൂർത്തിയാക്കേണ്ടതും, പരാതി കക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകി പോർട്ടലിൽ അപ് ലോഡ് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്.

14. പോർട്ടൽ വഴി ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികൾക്കും, പരാതികക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകേണ്ടതും, (വിലാസം രേഖപ്പെടുത്താത്തതും, വിലാസം വ്യക്തമല്ലാത്തതും, പ്രത്യേക കാരണങ്ങളാൽ മറുപടി നൽകാനാവാത്തതും ഒഴികെ) മറുപടി പോർട്ടലിൽ അപ് ലോഡ് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്.

15. പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറുന്ന പരാതികളുടെ തുടർനടപടി മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ് നിരന്തരം നിരീക്ഷിച്ചുവരുന്നു. പരാതികളിൽ തീരുമാനമെടുക്കാൻ/ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാൻ ഉണ്ടാകുന്ന കാലതാമസം ഗൗരവമായി കാണുകയും ചെയ്യും. സമയ പരിധിയ്ക്കുള്ളിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാത്തപക്ഷം പരാതി കൈപ്പറ്റുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ വ്യക്തിപരമായി ഉത്തരവാദിയായിരിക്കുന്നതും, അത്തരം ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ കൃത്യവിലോപത്തിന് നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതുമായിരിക്കും.

എം. ശിവശങ്കർ  
ഓഫീസർ ഓൺ സ്പെഷ്യൽ ഡ്യൂട്ടി  
മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ്

ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പ് മേധാവികൾക്ക്.

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം,  
  
സെക്ഷൻ ഓഫീസർ