



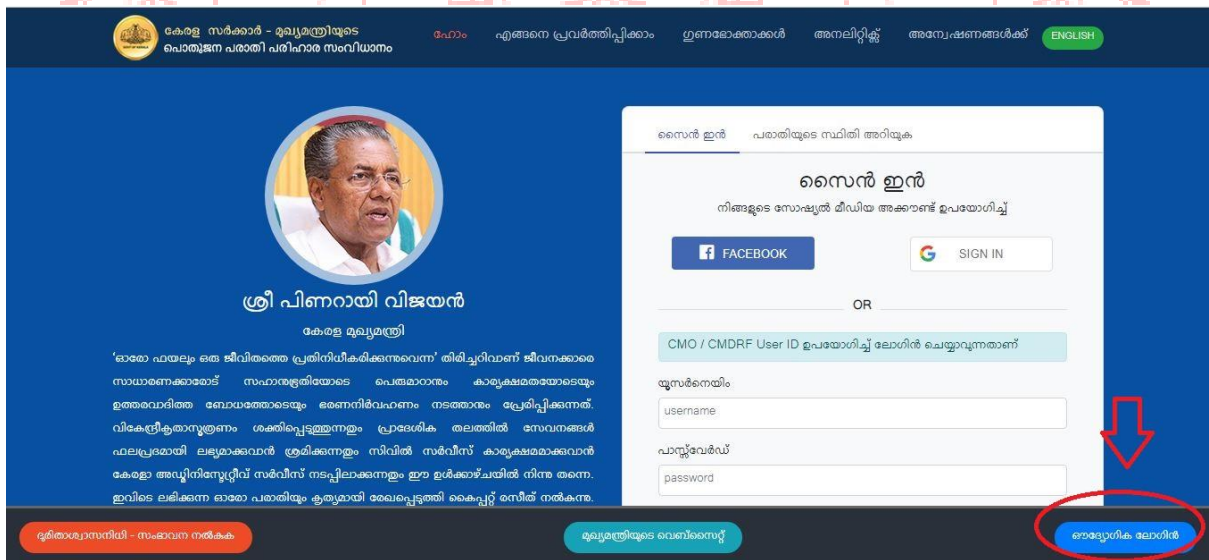
മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര വെബ് പോർട്ടൽ

മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ 2016 ജൂൺ മുതൽ പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്ന cmo.kerala.gov.in എന്ന വെബ് പോർട്ടൽ കൂടുതൽ സൗകര്യങ്ങളോടുകൂടി പുതിയ പതിപ്പായി നിലവിൽ വരികയാണ്. ഇപ്പോഴത്തെ വെർഷനിലുള്ള സൗകര്യങ്ങളെല്ലാം നിലനിർത്തുകയും കൂടുതൽ സൗകര്യങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് തന്റെ കീഴിലുള്ള ഓഫീസുകളിൽ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത് നിരീക്ഷിക്കാനും ആവശ്യമായ ഇടപെടലുകൾ നടത്താനും വേണ്ട സൗകര്യങ്ങൾ പുതിയ പതിപ്പിന്റെ പ്രത്യേകതയാണ്. പ്രത്യേക പരിശീലനം കൂടാതെ തന്നെ പുതിയ വെർഷൻ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ സാധിക്കുമെന്നതിനാൽ വിശദമായ ഒരു User Manual തയ്യാറാക്കി അവതരിപ്പിക്കുന്നു.

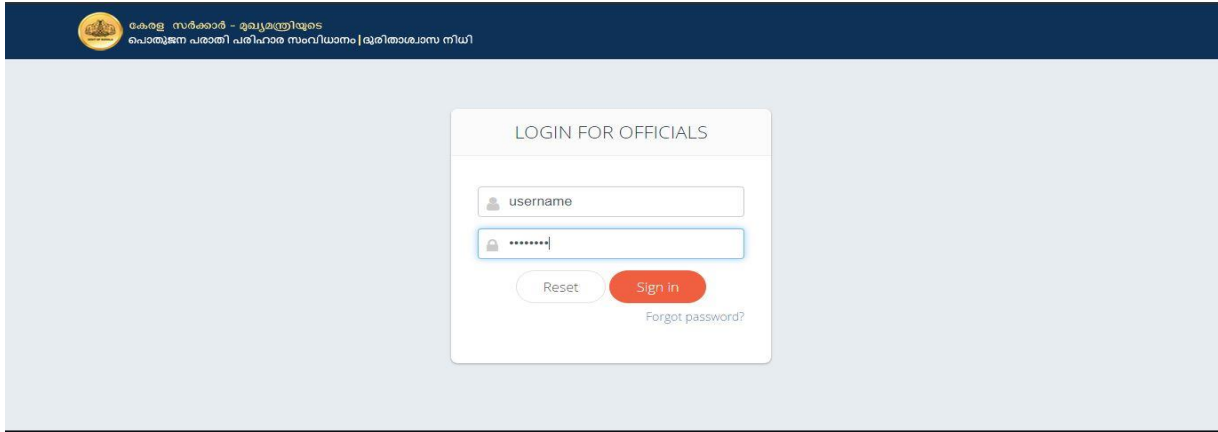
മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതിപരിഹാര പോർട്ടൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് വേണ്ടിയുള്ള User Manual

പോർട്ടൽ ഐഡി cmo.kerala.gov.in

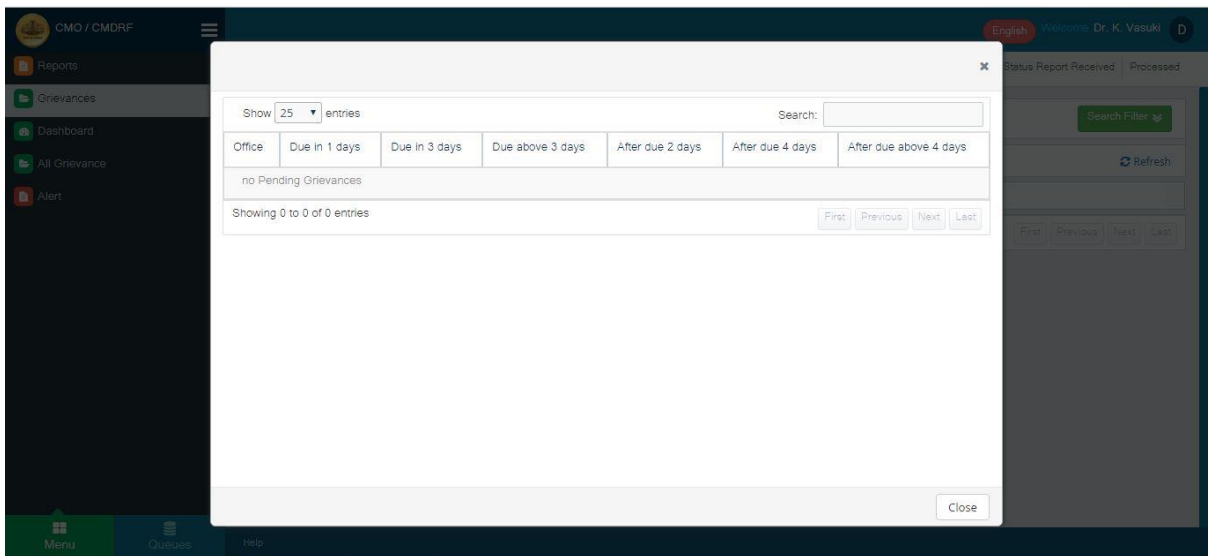
പോർട്ടലിലേക്ക് പ്രവേശിക്കാനായി Internet browser open ചെയ്ത് അഡ്രസ് ബാറിൽ cmo.kerala.gov.in എന്ന് ടൈപ്പ് ചെയ്താൽ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിന്റെ ഹോം പേജിലെത്താം. തുടർന്ന് 'ഔദ്യോഗിക ലോഗിൻ' എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.



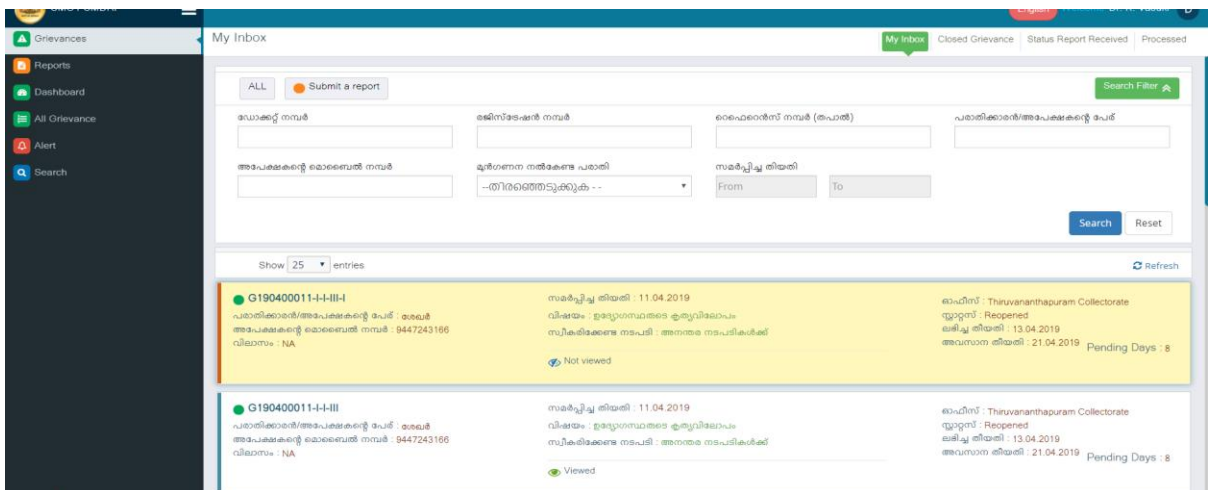
അപ്പോൾ തുറന്ന് വരുന്ന ഔദ്യോഗിക ലോഗിൻ വിൻഡോയിൽ, യൂസർ നെയിമും പാസ് വേർഡും നൽകി ലോഗിൻ ചെയ്യുക. (നേരത്തെ ഉപയോഗിച്ച് കൊണ്ടിരുന്ന യൂസർ നെയിമും പാസ് വേർഡും തന്നെയാണ് പുതിയ വെർഷനിലും ഉപയോഗിക്കേണ്ടത്).



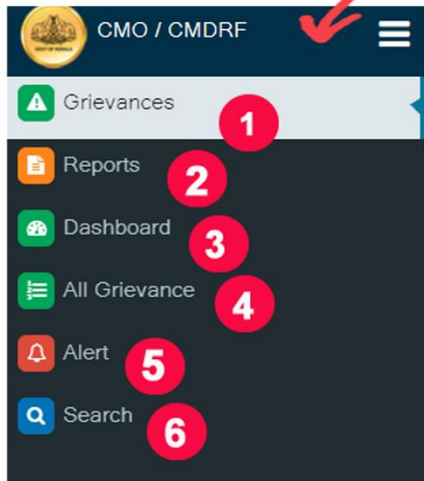
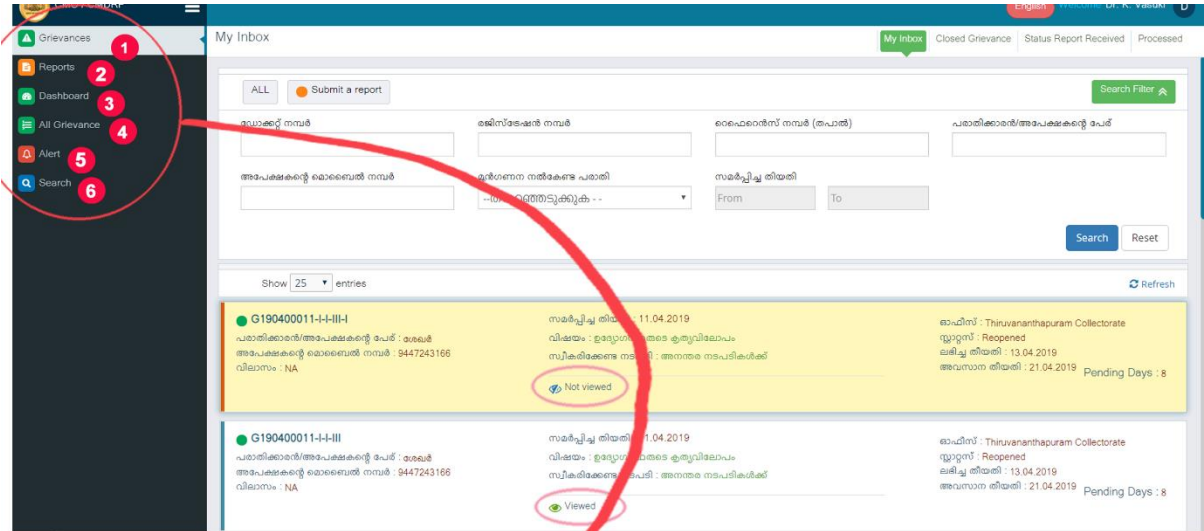
പോർട്ടലിലേക്ക് പ്രവേശിക്കുമ്പോൾ ചുവടെ കാണുന്ന Popup window കാണാൻ സാധിക്കും.



നടപടി സ്വീകരിക്കാനുള്ള പരാതികൾ, നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ട സമയപരിധി അടുത്തതും കഴിഞ്ഞതുമായ പരാതികൾ എന്നിവയുടെ പട്ടികയാണ് Popup Window-ൽ കാണിക്കുന്നത്. അത് close ചെയ്തു കഴിഞ്ഞാൽ കാണുന്ന window-ൽ (ചിത്രം 1) പോർട്ടലിന്റെ പ്രധാനപ്പെട്ട Menu-കൾ ഇടതു വശത്ത് list ചെയ്ത് കാണാം (ചിത്രം 1.1).



ചിത്രം 1



ചിത്രം 1.1


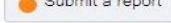
Grievance menu-വിലെ Sub menu-കൾ പരിചയപ്പെടാം.




Grievances പേജിന്റെ വലതുവശത്ത് മുകളിൽ നാല് Sub menu കാണാം (My Inbox, Closed Grievances, Status Report Received, Processed)

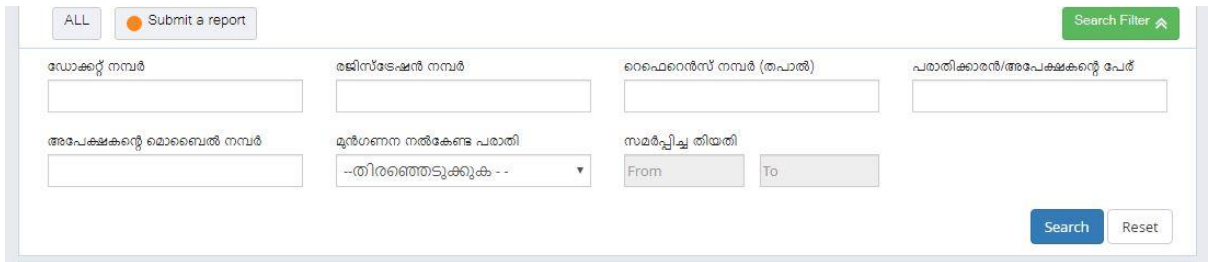


MY INBOX: My Inbox എന്ന Sub menu-ൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ തുടർനടപടിക്കായി ലഭിച്ചിരിക്കുന്ന പരാതികൾ കാണാനാകും.



ഇടത് വശത്ത് മുകളിലായി All, Submit a Report   എന്നീ രണ്ട് ബട്ടണുകൾ കാണാം.

- Submit a Report എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ പരാതികളിൽ റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടവ മാത്രം തരംതിരിച്ച് കാണാനാകും.
- All എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ Inbox-ൽ ഉള്ള മുഴുവൻ പരാതികളും കാണാൻ സാധിക്കും.

Inbox-ൽ ഉള്ള പരാതികളിൽ ഏതെങ്കിലും ഒന്ന് കണ്ടെത്തണമെങ്കിൽ Inbox-ലെ വലത്തെ അറ്റത്തുള്ള Search Filter  എന്ന ബട്ടണിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ താഴെകാണുന്ന രീതിയിൽ ഒരു Search filter പേജ് കാണാവുന്നതാണ് (ചിത്രം 1.2).



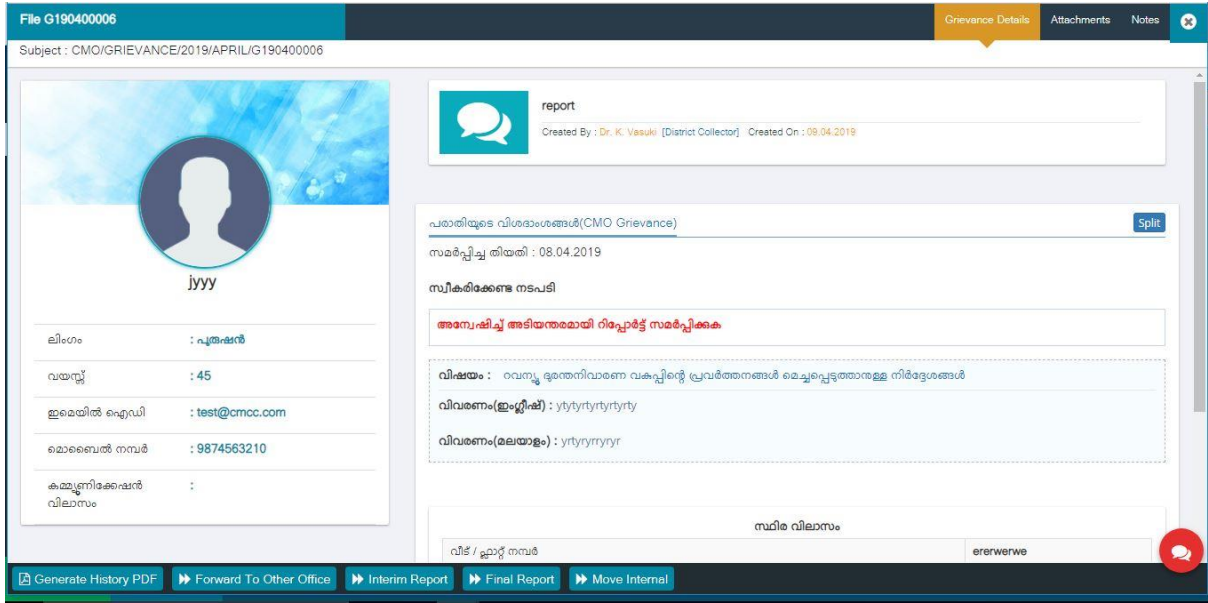
ചിത്രം 1.2

ഇതിൽ ഡോക്ടർ നമ്പർ, അപേക്ഷകന്റെ പേര്, അപേക്ഷകന്റെ മൊബൈൽ നമ്പർ മുതലായവയിൽ ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ ഒന്നിലധികമോ നൽകി Search  ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് Inbox-ലെ പരാതി കണ്ടെത്താവുന്നതാണ്. പരാതിയിന്മേൽ നടപടി സ്വീകരിച്ചുകഴിഞ്ഞ് Search Filter window-ലെ Reset  ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ മാത്രമേ Inbox-ലെ മറ്റു പരാതികൾ കാണാൻ സാധിക്കുകയുള്ളൂ.

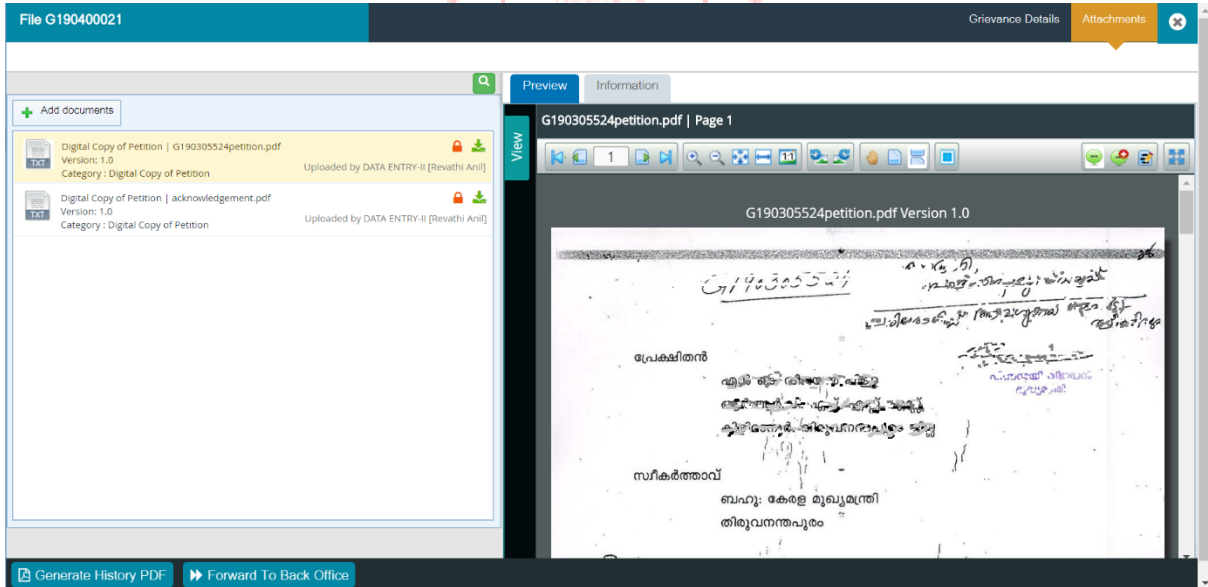
Inbox-ലെ പരാതികളിന്മേൽ നടപടി സ്വീകരിക്കുന്ന രീതി

ലിസ്റ്റ് ചെയ്യുന്ന പരാതികളിൽ പരാതികക്ഷിയെ സംബന്ധിച്ച വിവരവും, മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഉത്തരവും, ഏത് ഓഫീസിൽ നിന്നാണ് പരാതി ലഭിച്ചിട്ടുള്ളത് എന്ന വിവരവും, പരാതിയിന്മേൽ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ട അവസാന തീയതിയും, അവസാന തീയതിക്ക് ശേഷിക്കുന്ന ദിവസങ്ങളും, അല്ലെങ്കിൽ സമയപരിധി പിന്നിട്ട ദിവസങ്ങളും കാണിക്കും. പരാതി കാണുന്നതിനും തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിനുമായി പരാതിയുടെ ഡോക്ടർ നമ്പറിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യേണ്ടതാണ്. അപ്പോൾ പുതിയതായി ഒരു window തുറന്നു വരുകയും (ചിത്രം 1.3) പരാതിക്കാരനെ സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ കാണാൻ കഴിയുന്നതുമാണ്. ആ window-യുടെ വലതുവശത്ത് മുകളിൽ മൂന്ന്

ബട്ടണുകൾ കാണാം. Grievance Details, Attachments, Notes.    Attachments എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ പരാതിയും ഉള്ളടക്കവും കാണാൻ കഴിയും (ചിത്രം 1.4).

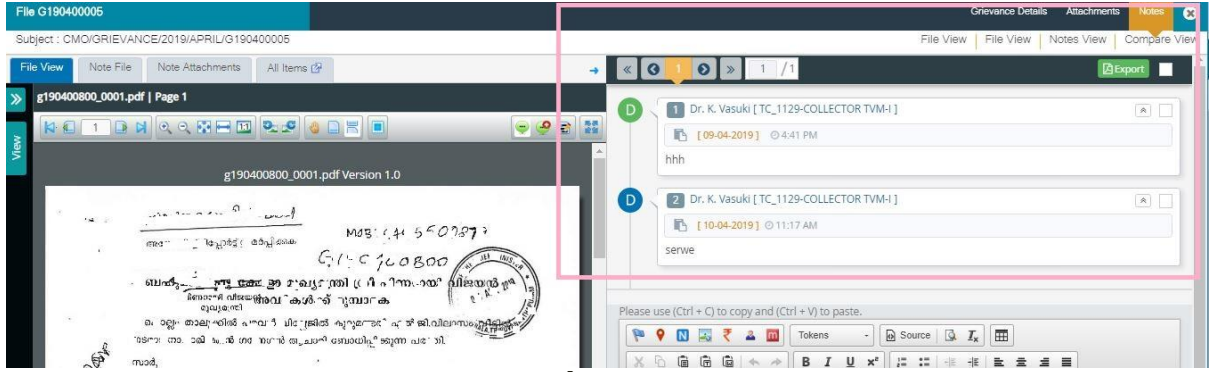


ചിത്രം 1.3



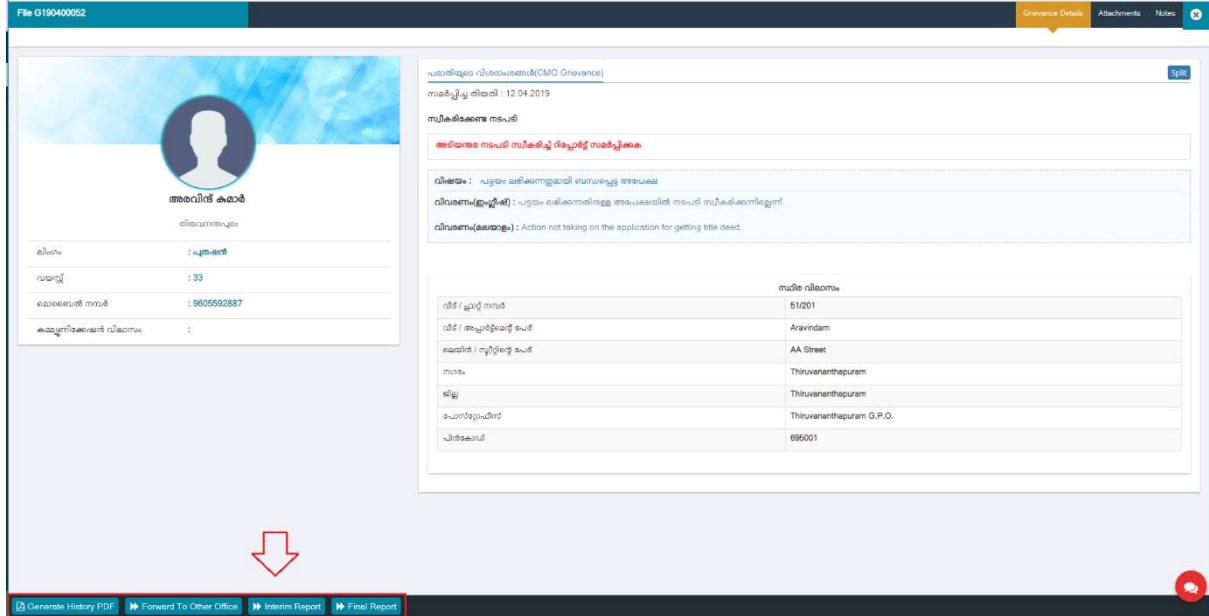
ചിത്രം 1.4

Notes എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ തുറന്ന് വരുന്ന window-ൽ (ചിത്രം 1.5) പരാതി കൈമാറി കിട്ടിയ ഓഫീസുകളുടെ പട്ടികയും ഓരോ ഓഫീസിൽ നിന്നും കൈമാറ്റം ചെയ്ത തീയതിയും സ്വീകരിച്ച നടപടിയും കുറിപ്പുകളും കാണാൻ കഴിയും.



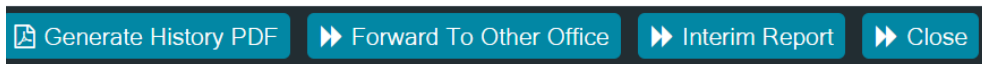
ചിത്രം 1.5

പരാതിയിന്മേൽ തുടർനടപടിയായി window-യുടെ താഴത്തെ വരിയിലുള്ള ബട്ടണുകളാണ് ഉപയോഗിക്കേണ്ടത് (ചിത്രം 1.6). താഴെയുള്ള ബട്ടണുകൾ പരാതിയിന്മേലുള്ള മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഉത്തരവിന് അനുസൃതമായി വ്യത്യസ്തങ്ങളായിരിക്കും.

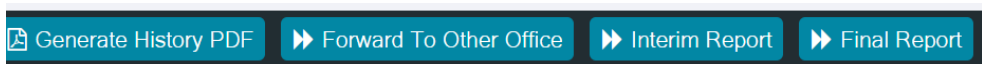


ചിത്രം 1.6

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന്/ മേലധികാരികളിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടാത്ത പരാതികളിൽ നടപടി പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ തീർപ്പാക്കാനായി CLOSE ബട്ടൺ ഉണ്ടാകും.



എന്നാൽ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന്/ മേലധികാരികളിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ളവയിൽ CLOSE ബട്ടൺ പകരം FINAL REPORT എന്ന ബട്ടൺ ആയിരിക്കും കാണുക.



ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് താഴെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് നേരിട്ട് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാനാവില്ല. മേലുദ്യോഗസ്ഥന് Status Report സമർപ്പിക്കാനേ കഴിയൂ. തെറ്റായി

കൈമാറി ലഭിച്ച പരാതി കൈമാറിയ ഉദ്യോഗസ്ഥന് തന്നെ തിരികെ നൽകാനായി REVERT ബട്ടൺ ഉണ്ടാവും.



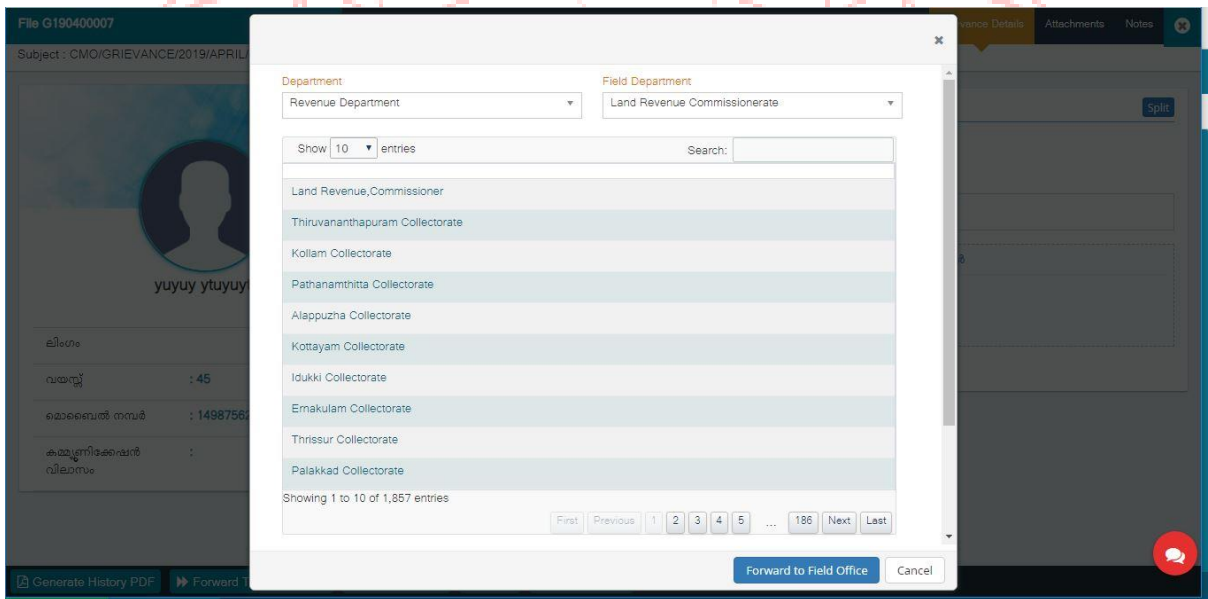
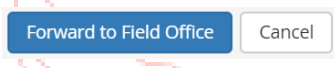
പരാതികളിൽ തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി ഉപയോഗിക്കുന്ന ബട്ടണുകൾ വിശദമായി പരിചയപ്പെടാം.

■ **Forward To Other Office** - പരാതിയിന്മേൽ തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കാനായോ, റിപ്പോർട്ടിനായോ മറ്റൊരു ഓഫീസിലേക്ക് പരാതി കൈമാറേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ window-യുടെ

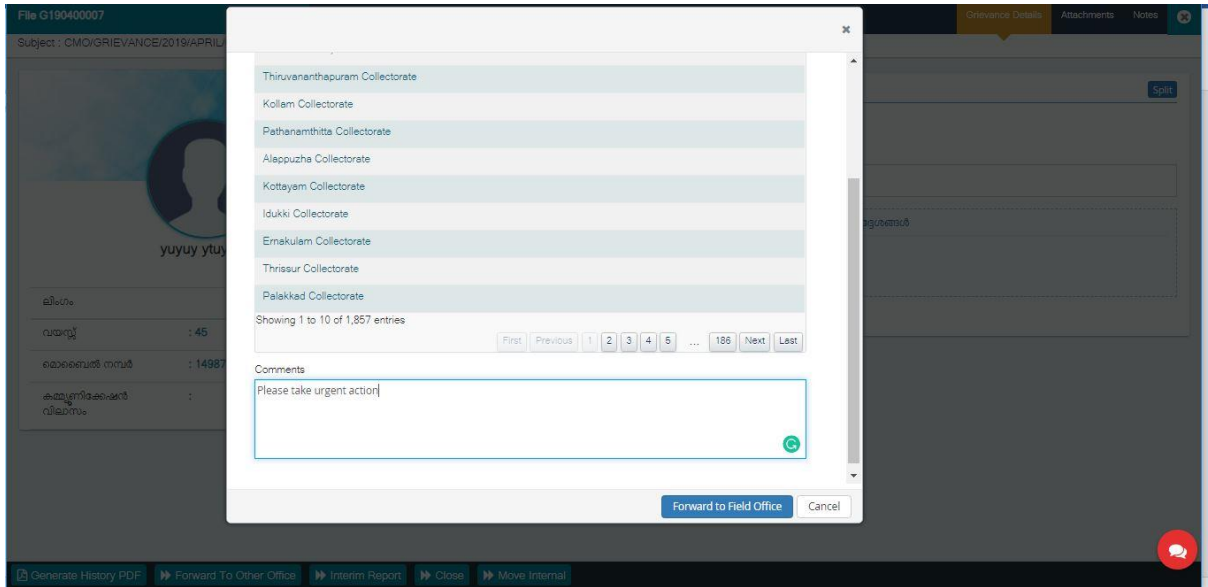


താഴത്തെ വരിയിലുള്ള Forward to Other Office എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുമ്പോൾ തുറന്നു വരുന്ന popup window-ൽ (ചിത്രം 1.7) നിന്ന് കൈമാറേണ്ട ഓഫീസ് തിരഞ്ഞെടുത്ത് comments box-ൽ കൈമാറുന്ന ഓഫീസിന് നൽകാനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ (ചിത്രം

1.8) ടൈപ്പ് ചെയ്ത ശേഷം Forward to Field Office എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.

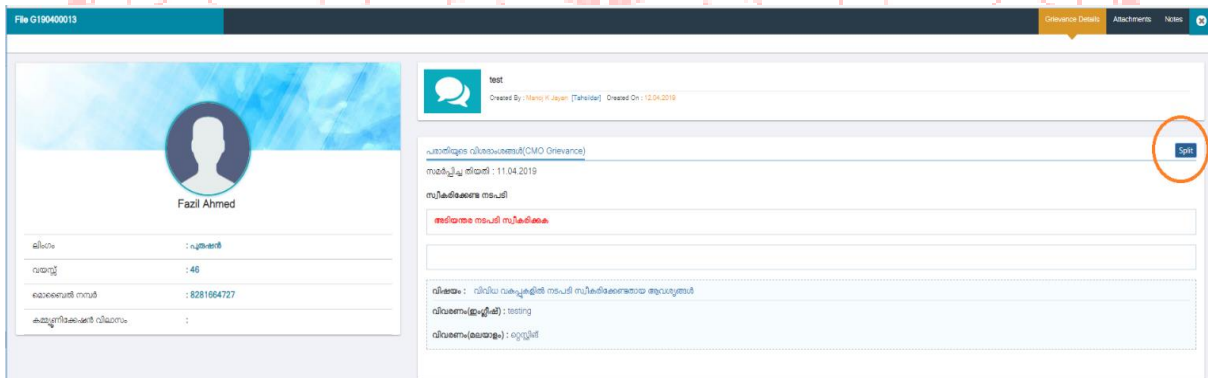


ചിത്രം 1.7

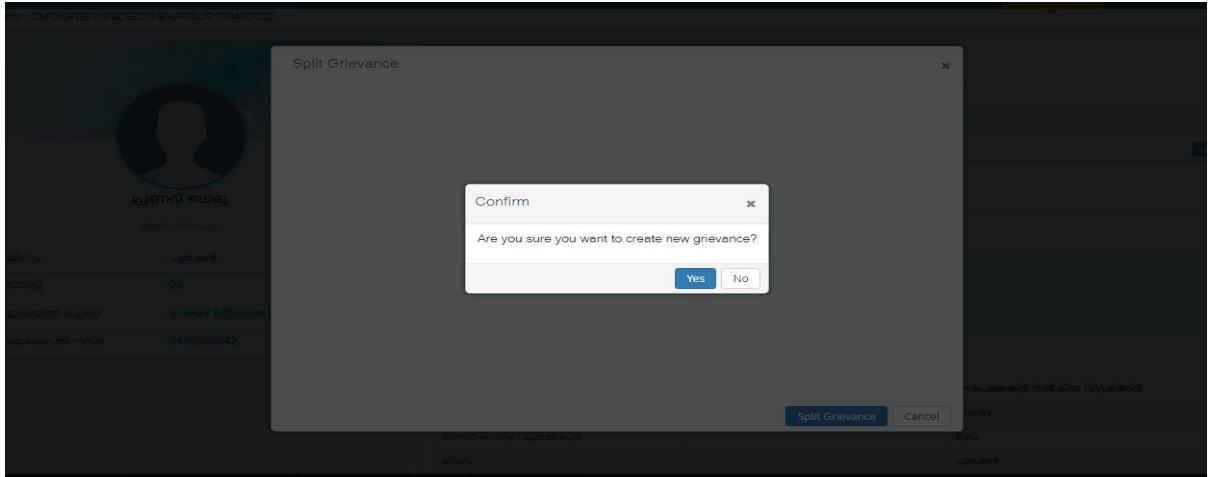


ചിത്രം 1.8

- Split** - ഒരു പരാതി ഒന്നിലേറെ ഓഫീസുകൾക്ക് കൈമാറണമെങ്കിൽ പരാതി ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് open ആയി വരുന്ന Grievance detail പേജിൽ (ചിത്രം 1.9.) Split എന്ന option ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക. അപ്പോൾ ഒരു confirmation message കാണിക്കും (ചിത്രം 1.10) അതിൽ 'yes' കൊടുത്താൽ പരാതി Split ആകുകയും പരാതിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഇൻബോക്സിൽ തുടരുകയും ചെയ്യും. ഇങ്ങനെ ഒരു പരാതി എത്ര തവണ വേണമെങ്കിലും Split ചെയ്യാവുന്നതും എത്ര ഓഫീസുകളിലേക്ക് വേണമെങ്കിലും കൈമാറി നൽകാവുന്നതുമാണ്.



ചിത്രം 1.9

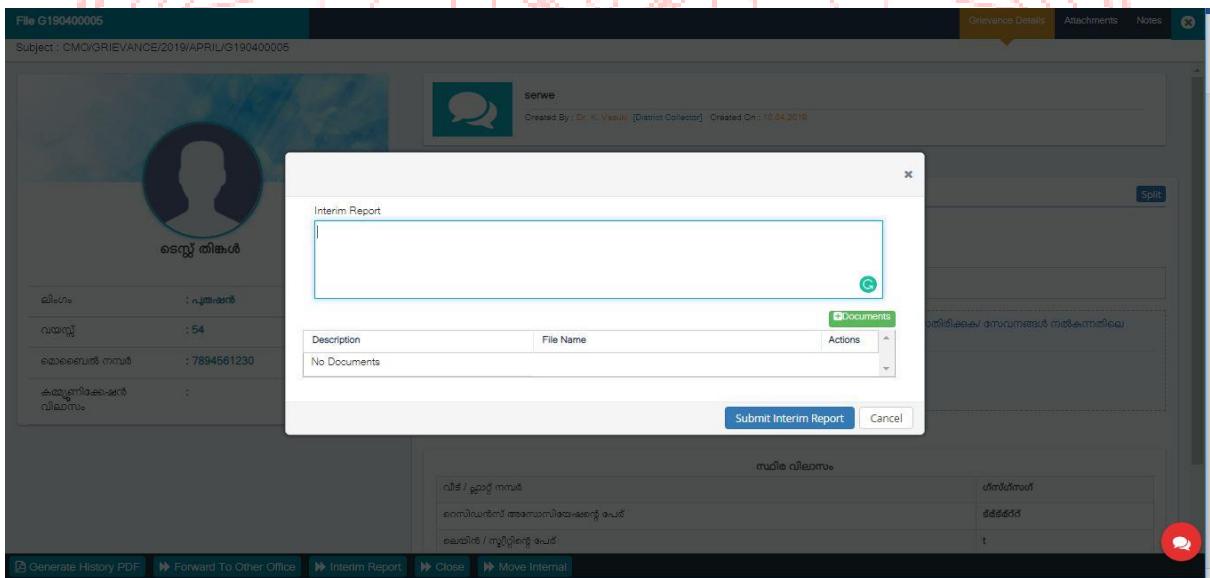


ചിത്രം 1.10

ഇത്തരത്തിൽ Split ചെയ്ത് കൈമാറുന്ന പരാതികളിൽ റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടാനും നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകാനും കഴിയും.

Interim Report - പരാതിയിന്മേൽ ഇടക്കാല റിപ്പോർട്ട് നൽകുന്നതിന് Interim Report

എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് തുടർന്നു വരുന്ന window-ൽ (ചിത്രം 1.11) remarks ടൈപ്പ് ചെയ്തു ചേർത്ത് ഫയൽ എന്തെങ്കിലും upload ചെയ്യാനുണ്ടെങ്കിൽ Add documents-ൽ നിന്ന് ഫയൽ തിരഞ്ഞെടുത്ത് submit ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക. ഇത്തരത്തിൽ എത്ര documents വേണമെങ്കിലും upload ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

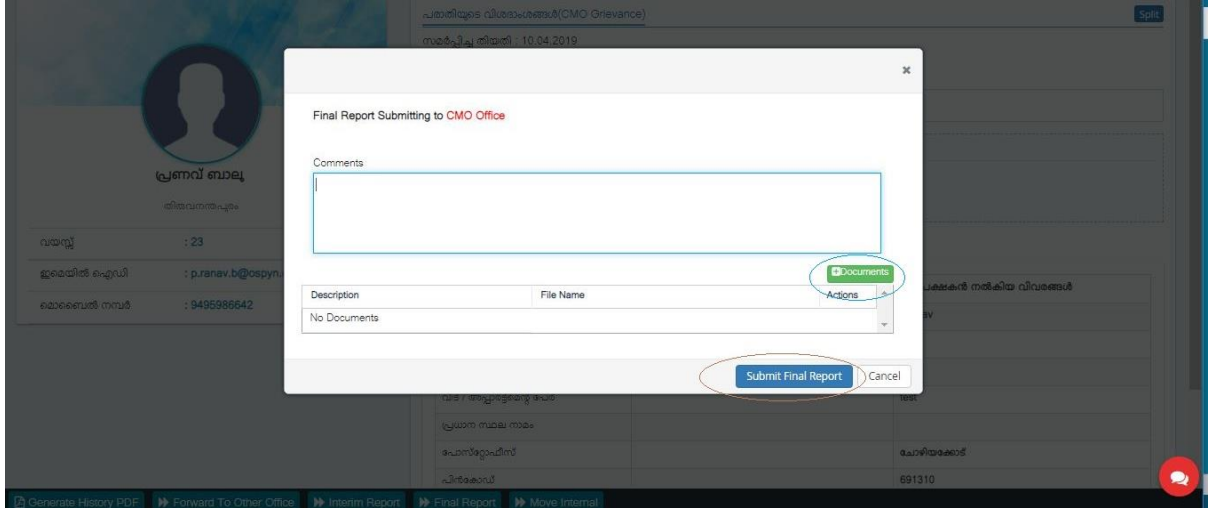


ചിത്രം 1.11

Final Report - മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന്/ മേലധികാരികളിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട്

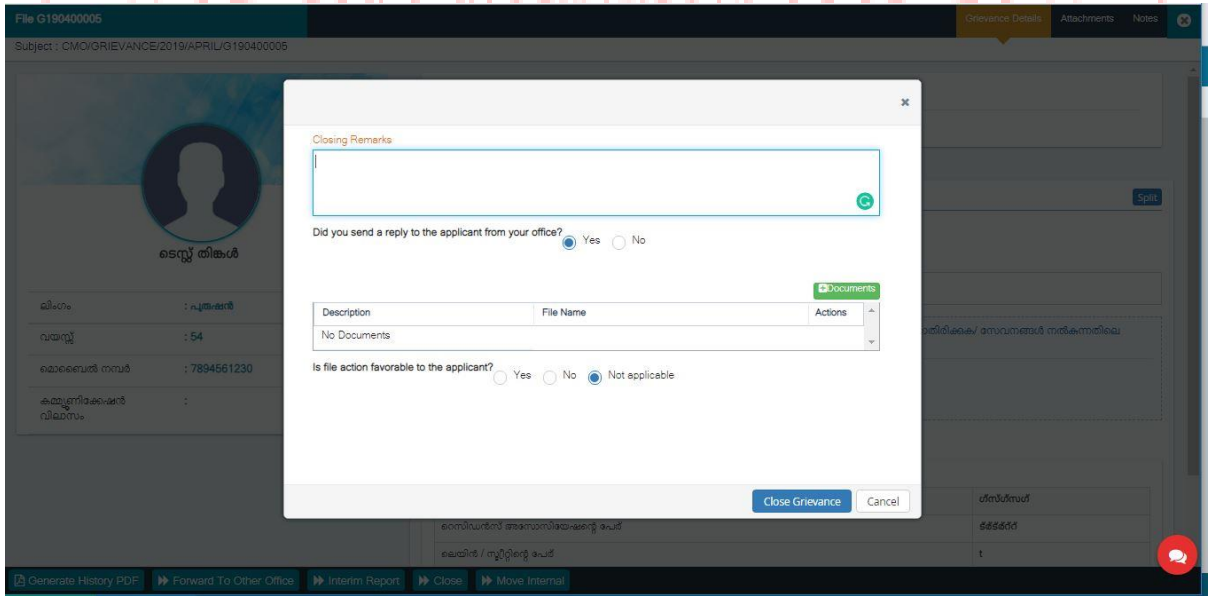
ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പരാതികളിൽ അന്തിമ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി window-യിലെ താഴത്തെ വരിയിലുള്ള Final Report എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുമ്പോൾ താഴെ കാണുന്ന window (ചിത്രം 1.12) കാണാനാകും. Comments എന്ന ബോക്സിൽ ലഘുവിവരണം

ചേർത്ത്, upload ചെയ്യേണ്ട documents തെരഞ്ഞെടുത്ത് upload ചെയ്ത് Submit Final Report **Submit Final Report** **Cancel** എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ഇത്തരത്തിൽ എത്ര documents വേണമെങ്കിലും upload ചെയ്യാം.



ചിത്രം 1.12

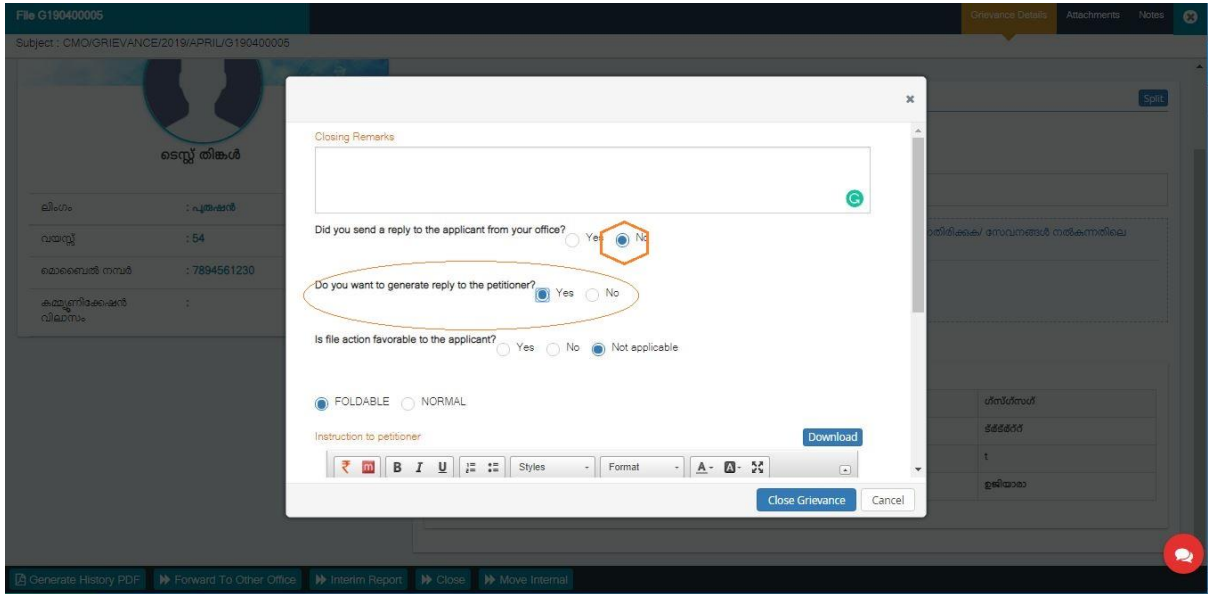
Close - മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽനിന്ന് / മേലധികാരികളിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടാത്ത പരാതികളിൽ നടപടി പൂർത്തിയായ ശേഷം തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി window-യുടെ താഴത്തെ വരിയിലുള്ള **Close** എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുമ്പോൾ തുറന്നു വരുന്ന popup window- (ചിത്രം 1.13) ൽ പരാതിയിന്മേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടി Closing Remarks എന്ന ഭാഗത്ത് ടൈപ്പ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്.



ചിത്രം 1.13

തുടർന്ന് പരാതിക്കാരന് മറുപടി നൽകിയോ ഇല്ലയോ എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

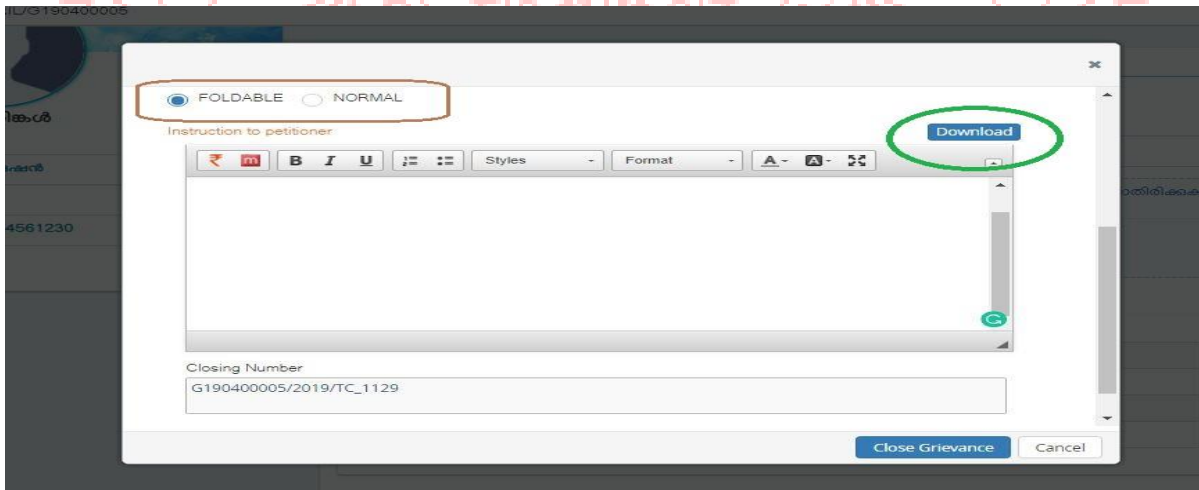
Did you send a reply to the applicant from your office? Yes No (ചിത്രം 1.14).



ചിത്രം 1.14

‘ഇല്ല’ [NO] എന്നാണ് select ചെയ്യുന്നതെങ്കിൽ മറുപടി generate ചെയ്യണമോയെന്ന് ആവശ്യപ്പെട്ടു. ‘അതെ’ [Yes] എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തിയാൽ മറുപടി തയ്യാറാക്കേണ്ട option കാണാനാകും.

ഇതിൽ രണ്ടുതരത്തിലുള്ള format ആണ് ഉള്ളത്. മറുപടി കത്ത് മൂന്നായിട്ടു മടക്കി കവർ കൂടാതെ അയക്കാവുന്ന തരം (Foldable), സാധാരണ തരം കത്ത് (Normal). (ചിത്രം 1.15)



ചിത്രം 1.15

പരാതിക്കാരന് നൽകാനുള്ള മറുപടി Instruction to Petitioner എന്ന ഭാഗത്ത് ടൈപ്പ് ചെയ്ത് Download ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ പരാതിക്കാരന് നൽകാനുള്ള മറുപടി കത്ത് (ചിത്രം 1.16) pdf format-ൽ ലഭിക്കും.

പ്രകാശനം
വിവരങ്ങൾ

സർവ്വകലാശാല
സെക്രട്ടേറിയറ്റ്
തൃശ്ശൂർ, എറണാകുളം



No.G190400005/2019/TC_1129

തീരുമാനനമ്പരം കളക്ടറേറ്റ്
തീയതി : 11.04.2019

ശ്രീ / ശ്രീമതി testcmcc Monday2

വിഷയം : ജീവനക്കാർക്കെതിരെയുള്ള പരാതി - സംബന്ധിച്ച്
സൂചന : താങ്കളുടെ G190400005 ഡോക്യൂമെന്റ് നമ്പർ പ്രകാരമുള്ള പരാതി / നിവേദനം - സംബന്ധിച്ച്

താങ്കൾ ബഹു മുഖ്യമന്ത്രിക്ക് : 08.04.2019 തീയതിയിൽ G190400005 നമ്പറായി സമർപ്പിച്ച പരാതി / നിവേദനത്തിൽ ചുവടെ ചേർത്തിട്ടുള്ള നടപടി കൈകൊണ്ട വിവരം അറിയിക്കുന്നു.

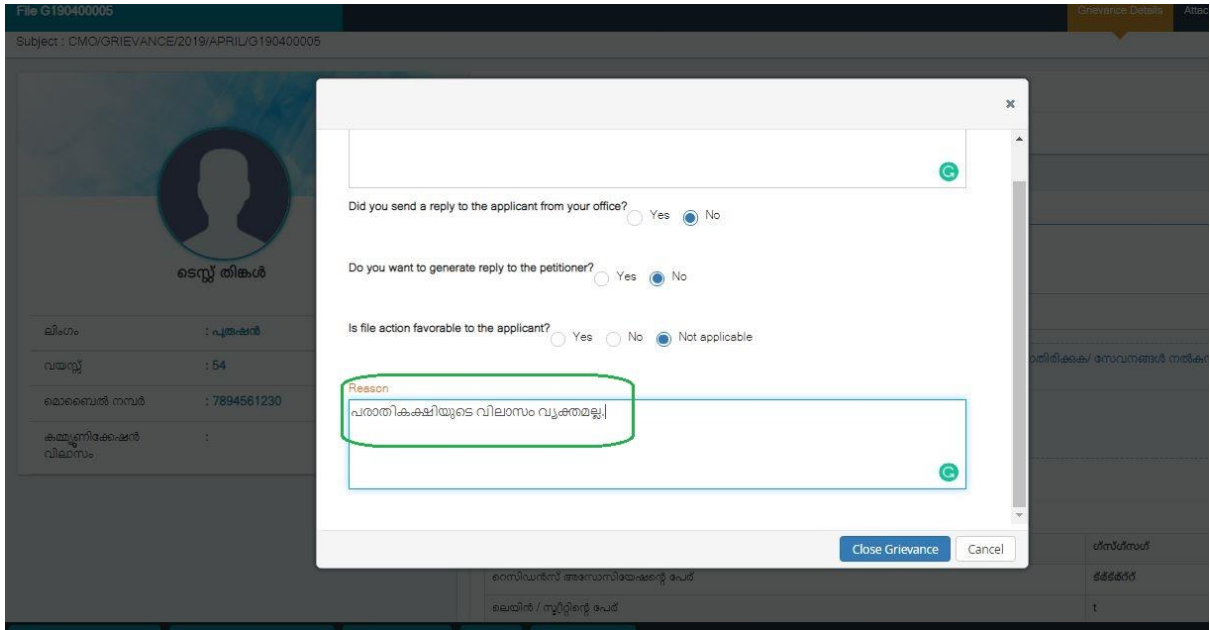
താങ്കളുടെ പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കേസ് എടുത്തിട്ടുണ്ട്.

വിശ്വസ്തതയോടെ,
(ഒപ്പ്)

ചിത്രം 1.16

എന്നാൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടി നൽകി [Yes] എന്നാണ് Select ചെയ്യുന്നതെങ്കിൽ upload ചെയ്യേണ്ട documents upload ചെയ്ത ശേഷം Close Grievance ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് പരാതി തീർപ്പാക്കാവുന്നതാണ്.

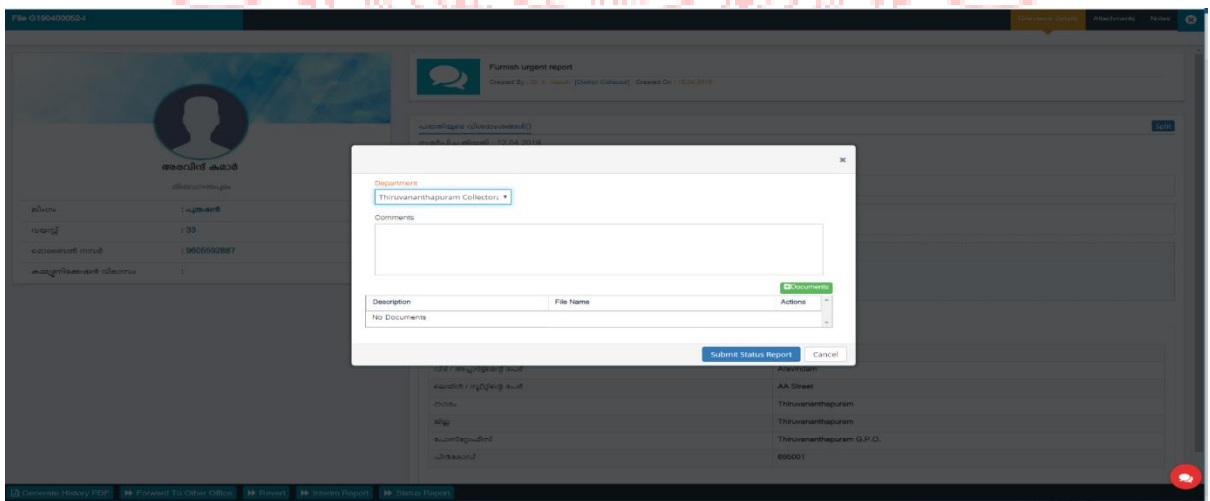
പരാതിക്കാരന് മറുപടി നൽകിയില്ല [No] എന്നും, മറുപടി generate ചെയ്യേണ്ട എന്നും select ചെയ്യുകയാണെങ്കിൽ മറുപടി നൽകാത്തതിനുള്ള കാരണം Reason (ചിത്രം 1.17) എന്ന കോളത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.



ചിത്രം 1.17

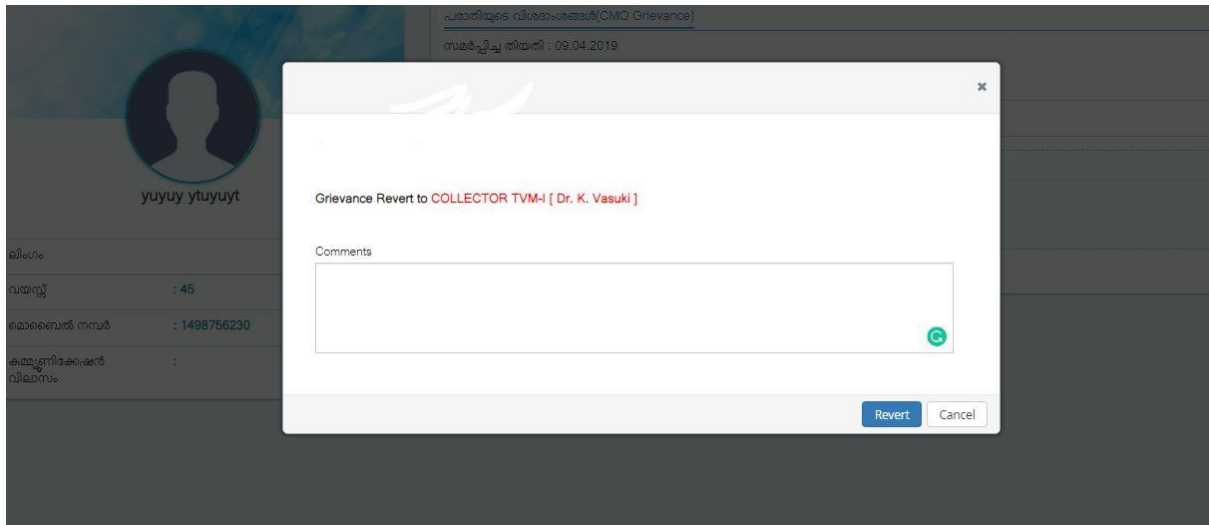
(പരാതിക്കാരന്റെ അപ്രസ്സ്, ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസിന്റെ അപ്രസ്സ് എന്നിവ software തന്നെ ഉൾപ്പെടുത്തും. അവ പ്രത്യേകം Instruction to Petitioner എന്ന ഭാഗത്ത് നൽകേണ്ടതില്ല. സീക്രട്ടി നടപടി മാത്രം നൽകിയാൽ മതിയാകും.)

■ **Status Report** ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് താഴെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് നേരിട്ട് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കാനാവില്ല. ആയതിനായി പരാതി കൈമാറി നൽകിയ മേലുദ്യോഗസ്ഥന് Status Report സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. Status Report സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി window-യുടെ താഴെയുള്ള Status Report **Status Report** എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുമ്പോൾ താഴെ കാണുന്ന pop up Window (ചിത്രം 1.18) തുറന്നു വരും. അതിൽ comment box-ൽ വിവരണം ചേർത്ത്, ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ട രേഖകൾ ചേർത്ത്, Submit Status Report എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.



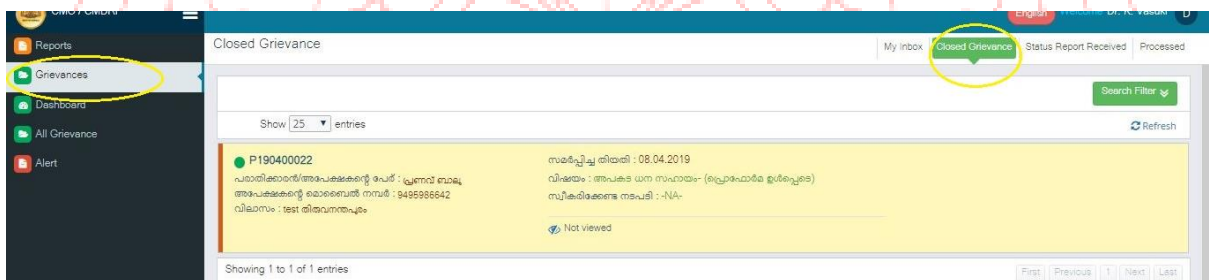
ചിത്രം 1.18

■ **Revert** - എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ ഏത് ഓഫീസിൽ നിന്നാണോ പരാതി കൈമാറി ലഭിച്ചത് ആ ഓഫീസിലേക്ക് പരാതി തിരികെ പോകും. (റിപ്പോർട്ട് നൽകാൻ ഈ ബട്ടൺ ഉപയോഗിക്കാൻ പാടില്ല) (ചിത്രം 1.19)

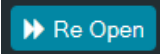


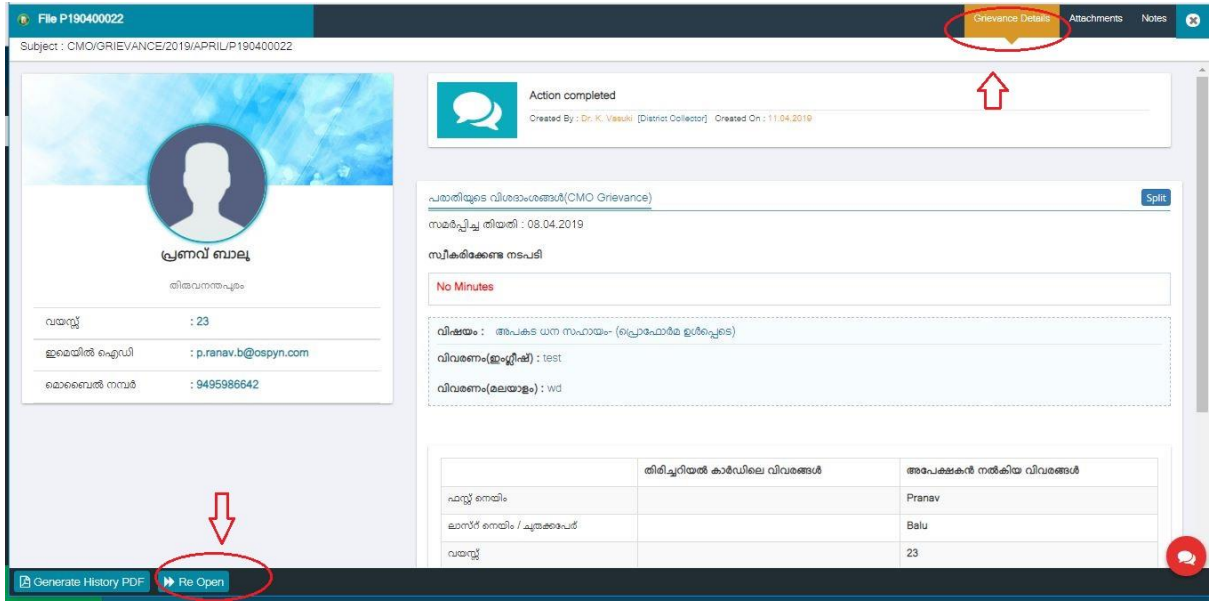
ചിത്രം 1.19

● **CLOSED GRIEVANCE:** ഈ Sub menu-വിൽ തീർപ്പാക്കിയ പരാതികൾ കാണാനാകും (ചിത്രം 1.20). പട്ടികയിൽ നിന്ന് Search Filter ഉപയോഗിച്ച് പരാതികൾ കണ്ടെത്താവുന്നതാണ്.



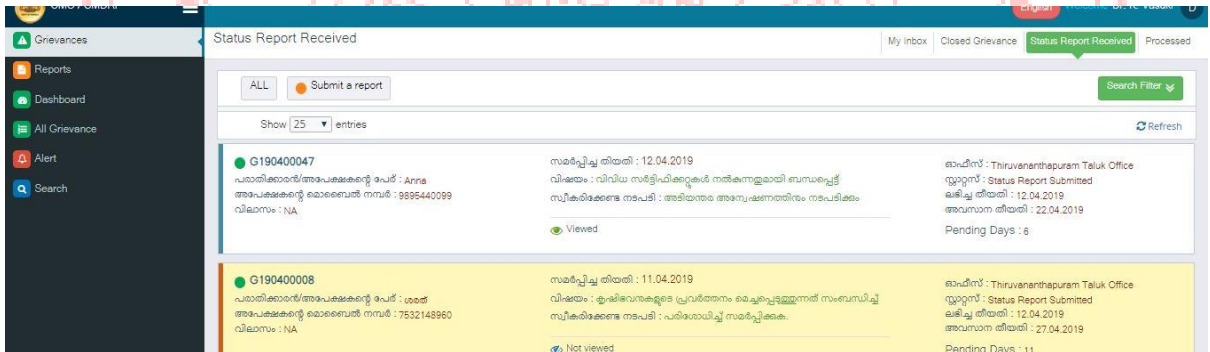
ചിത്രം 1.20

തീർപ്പാക്കിയ പരാതികളുടെ ഡോക്യുമെന്റ് നമ്പറിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കാണാനാകും. Close ചെയ്ത ഫയൽ വീണ്ടും Re Open ചെയ്ത് തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കണമെങ്കിൽ Open ആകുന്ന window - ൽ (ചിത്രം 1.21) താഴെ ഇടത് വശത്തുള്ള Re Open  എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് പരാതി open ചെയ്ത് തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്.



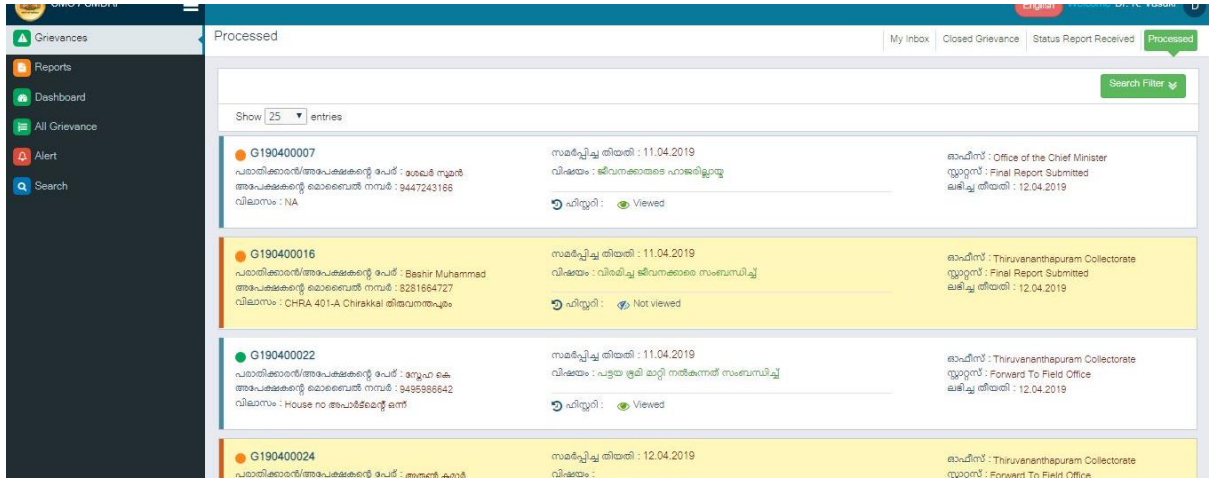
ചിത്രം 1.21

● **STATUS REPORT RECEIVED:** ഈ Sub menu-വിൽ (ചിത്രം 1.22) റിപ്പോർട്ടിനായി മറ്റ് ഓഫീസുകൾക്ക് കൈമാറിയ പരാതികളിൽ റിപ്പോർട്ട് ലഭിച്ചവ കാണാവുന്നതാണ്.



ചിത്രം 1.22

● **PROCESSED:** ഈ Sub menu-വിൽ (ചിത്രം 1.23) നടപടി സ്വീകരിച്ച കഴിഞ്ഞതും, നടപടി തുടരുന്നതുമായ പരാതികൾ കാണാവുന്നതാണ്.



(ചിത്രം 1.23)

2

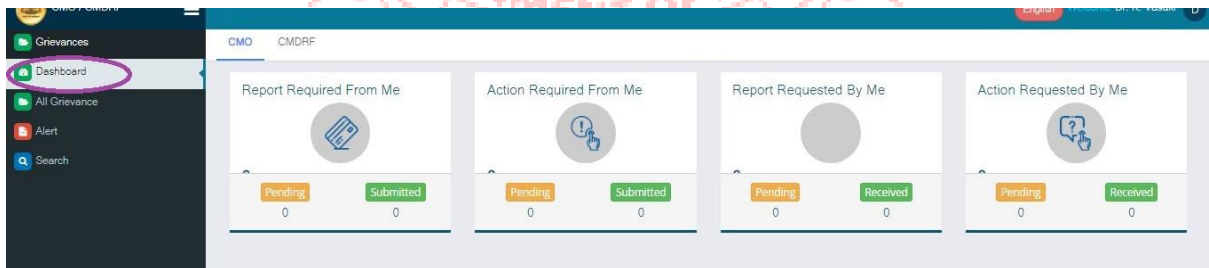


Reports എന്ന Menu-വിൽ നിന്ന് മാസാടിസ്ഥാനത്തിലോ ഒരു പ്രത്യേക കാലയളവിലോ ഒരു ഓഫീസിൽ ലഭിച്ചതും കൈകാര്യം ചെയ്തതുമായ പരാതികളുടെ പട്ടിക ലഭിക്കും. മാസാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള റിപ്പോർട്ട് ലഭിക്കുന്നതിന് Monthly എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് വർഷവും മാസവും select ചെയ്താൽ ആ മാസത്തിൽ ലഭിച്ചതും കൈകാര്യം ചെയ്തതുമായ പരാതികളുടെ പട്ടിക ലഭിക്കും. Date Range Report എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ ഒരു പ്രത്യേക കാലയളവിൽ ലഭിച്ചതും കൈകാര്യം ചെയ്തതുമായ പരാതികൾ കാണാൻ കഴിയും.

3



Dashboard എന്ന Menu ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ താഴെകാണുന്ന പേജ് കാണാവുന്നതാണ് (ചിത്രം 3).

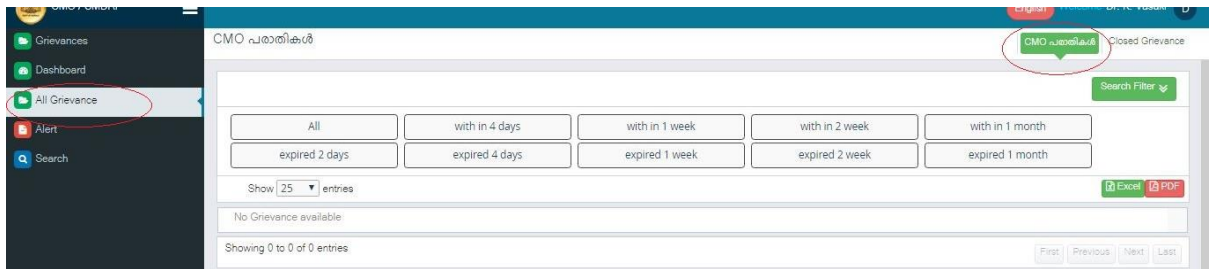


ചിത്രം 3

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന് / മേലധികാരികളിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ളവ Report required form Me എന്ന ബോക്സിലും, തുടർനടപടി സ്വീകരിക്കാനായി കൈമാറിയ പരാതികൾ Action Required from Me എന്ന ബോക്സിലും കാണാം. ഈ ഓഫീസിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ട് മറ്റ് ഓഫീസുകൾക്ക് കൈമാറിയ പരാതികൾ Report Requested by Me എന്ന ബോക്സിലും, തുടർ നടപടി സ്വീകരിക്കാനായി മറ്റ് ഓഫീസിലേക്ക് കൈമാറിയ പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ Action Requested by Me എന്ന ബോക്സിലും കാണാവുന്നതാണ്.

4 All Grievances

All Grievance എന്ന Menu-വിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ താഴെ കാണുന്ന window കാണാവുന്നതാണ് (ചിത്രം 4).



ചിത്രം 4

ഇതിൽ CMO പരാതികൾ എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന് കൈമാറി നൽകിയ മുഴുവൻ പരാതികളും കാണാവുന്നതാണ്. പരാതികളിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കാനുള്ള കാലപരിധി അനുസരിച്ചും നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ട കാലപരിധി കഴിഞ്ഞവയും പട്ടികയായി കാണാവുന്നതാണ്. ഈ പട്ടികയിൽ നിന്ന് Search Filter ഉപയോഗിച്ച് വീണ്ടും പരാതികൾ തരംതിരിക്കാവുന്നതാണ്.

Closed Grievance എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ തീർപ്പാക്കിയ പരാതികളുടെ പട്ടിക കാണാവുന്നതാണ്. ഈ പട്ടിക Search Filter ഉപയോഗിച്ച് തരംതിരിക്കാവുന്നതാണ്.

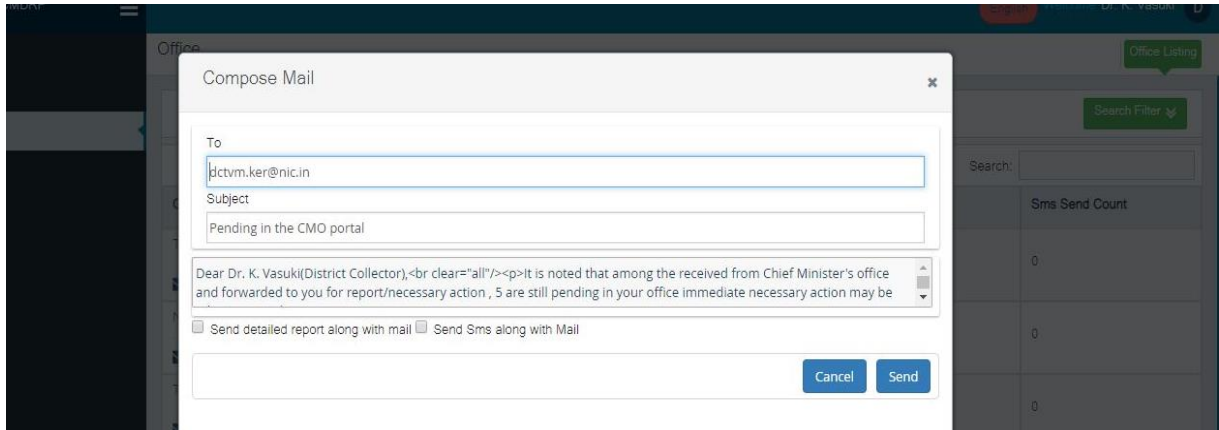
5 Alert

Alert എന്ന Menu ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ ആ ഓഫീസിന് കീഴിലുള്ള എല്ലാ ഓഫീസുകളും ലിസ്റ്റ് ചെയ്യും. ഓഫീസിൽ pending നിൽക്കുന്ന പരാതികൾ കാണാൻ കഴിയും. ഈ ഓഫീസുകളിലെ ഓഫീസർമാർക്ക് ഇ-മെയിലിലൂടെയും SMS മുഖേനയും ഈ menu ഉപയോഗിച്ച് ഓർമ്മക്കുറിപ്പ് അയക്കാനാകും (ചിത്രം 5).



ചിത്രം 5

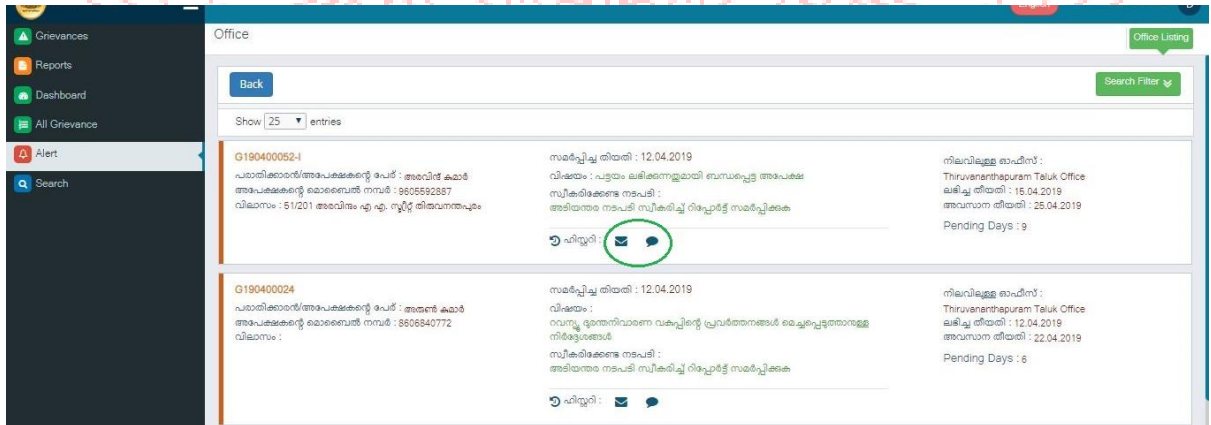
ഇതിനായി ലിസ്റ്റ് ചെയ്തിട്ടുള്ള ഏതെങ്കിലും ഒരു ഓഫീസിന്റെ പേരിന് താഴെ കാണിക്കുന്ന mail അല്ലെങ്കിൽ SMS icon-ൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക. തുടർന്നുവരുന്ന window (ചിത്രം 5.1)-ൽ email / SMS സന്ദേശം കാണാനാകും. പ്രസ്തുത സന്ദേശം ആവശ്യമെങ്കിൽ edit ചെയ്യാം. അയക്കാൻ പോകുന്ന സന്ദേശവും, email വിലാസം/ ഫോൺ നമ്പർ എന്നിവ ശരിയെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തിയ ശേഷം send എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.



ചിത്രം 5.1

ഇ-മെയിൽ സന്ദേശത്തിൽ കുടിശിക പരാതികളുടെ പട്ടിക കൂടി ഉൾപ്പെടുത്തണമെങ്കിൽ **Send detailed report along with mail** എന്ന check box കൂടി select ചെയ്യുക.

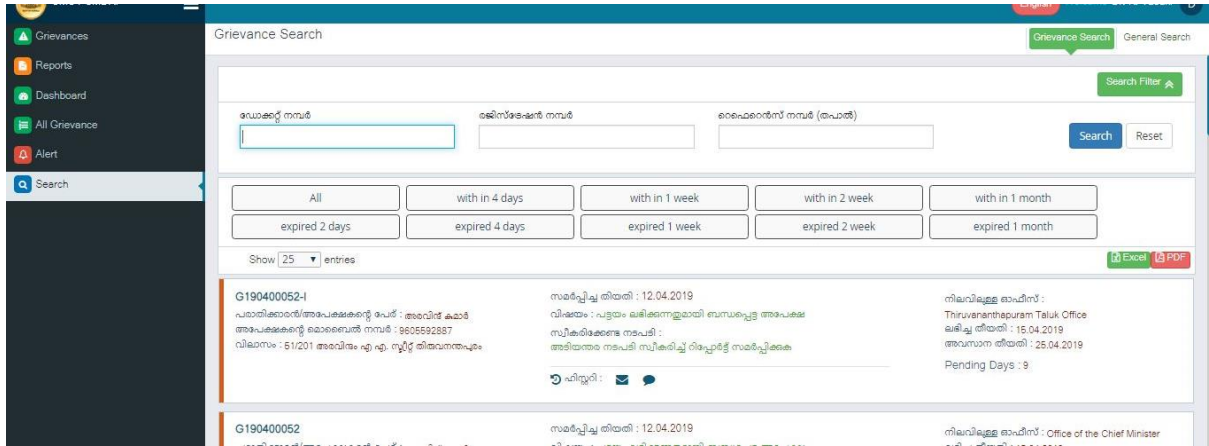
ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പക്കൽ കുടിശ്ശികയായിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒരു പരാതി സംബന്ധിച്ചാണ് ഓർമ്മക്കുറിപ്പ് അയക്കേണ്ടതെങ്കിൽ അതിനായി Alert ബട്ടണിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുമ്പോൾ ലിസ്റ്റ് ചെയ്ത് വരുന്ന ഓഫീസുകളിൽ, പരാതി കുടിശ്ശികയായിരിക്കുന്ന ഓഫീസ് ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക. അപ്പോൾ തുറന്നു വരുന്ന window (ചിത്രം 5.2)-ൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസിലെ മുഴുവൻ pending പരാതികളും കാണാൻ സാധിക്കും. അതിൽ ഏതു പരാതിക്കാണ് ഓർമ്മക്കുറിപ്പ് അയക്കേണ്ടതെന്ന് search ചെയ്ത് കണ്ടെത്തി, ആ പരാതിയുടെ താഴെ കാണിക്കുന്ന mail അല്ലെങ്കിൽ SMS icon-ൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക. തുടർന്നുവരുന്ന window-ൽ email / SMS സന്ദേശം കാണാനാകും. പ്രസ്തുത സന്ദേശം ആവശ്യമെങ്കിൽ edit ചെയ്യാം. അയക്കാൻ പോകുന്ന സന്ദേശവും, email വിലാസം/ ഫോൺ നമ്പർ എന്നിവ ശരിയെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തിയ ശേഷം send എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.



ചിത്രം 5.2



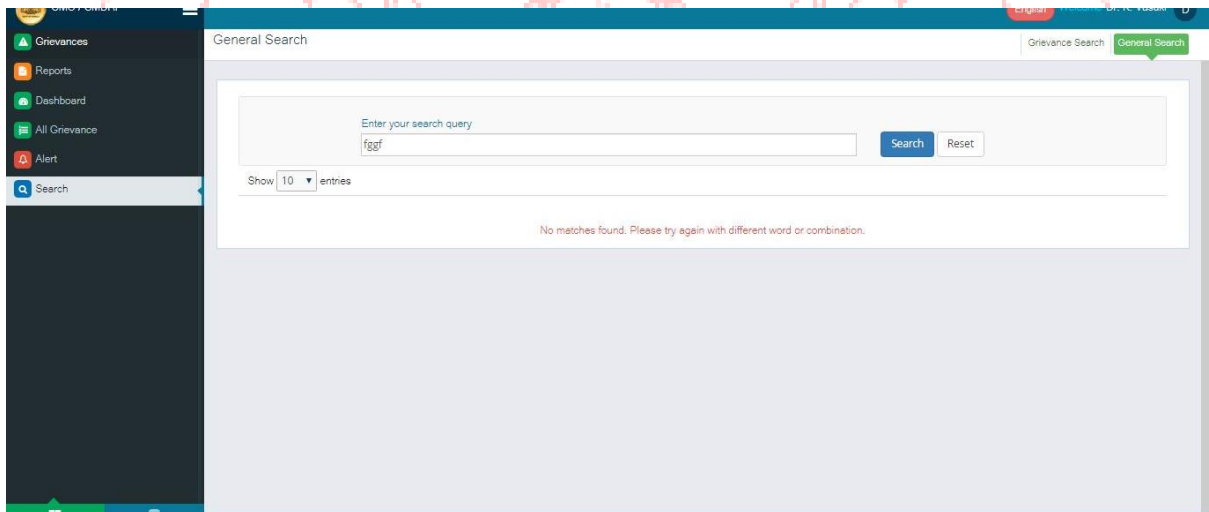
Search Menu ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ open ആകുന്ന window-ൽ (ചിത്രം 6) രണ്ട് Sub menu-വാൻ ഉള്ളത്. Grievance Search, General Search.



ചിത്രം 6

ഇതിൽ Grievance Search-ൽ **Grievance Search** ആ ഓഫീസിൽ ലഭിച്ചതും കൈകാര്യം ചെയ്തതുമായ എല്ലാ പരാതികളും Search ചെയ്ത് കണ്ടെത്താവുന്നതാണ്.

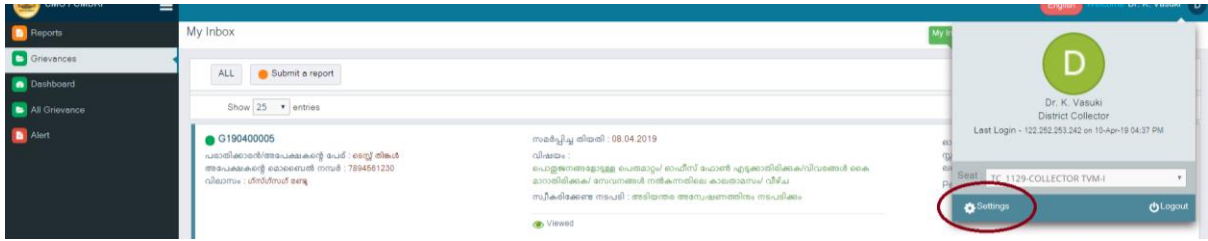
General Search-ൽ **General Search** മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ ലഭിച്ച ഏതു പരാതിയും Search ചെയ്ത് അതിന്റെ ഇപ്പോഴത്തെ സ്ഥിതി അറിയാവുന്നതാണ് (ചിത്രം 6.1).



ചിത്രം 6.1

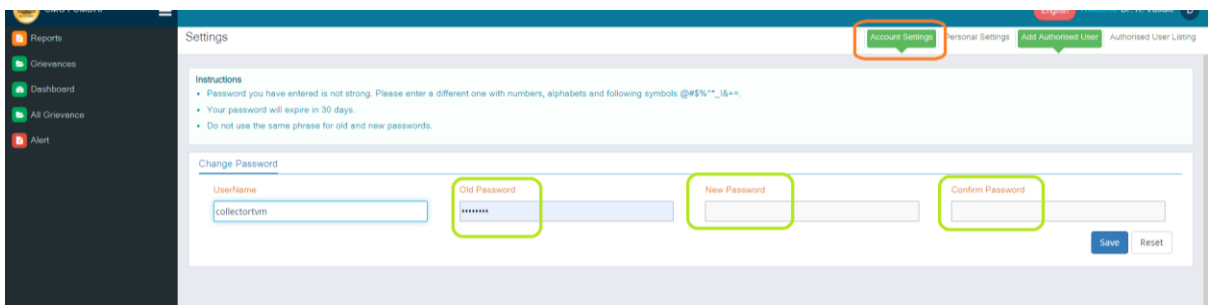
PASSWORD മാറ്റുന്നതിന്:

Window-യുടെ വലത്തു മുകളിൽ യൂസറുടെ പേരിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് തുടർന്നു വരുന്ന Window-ലെ Settings ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക (ചിത്രം 7).



ചിത്രം 7

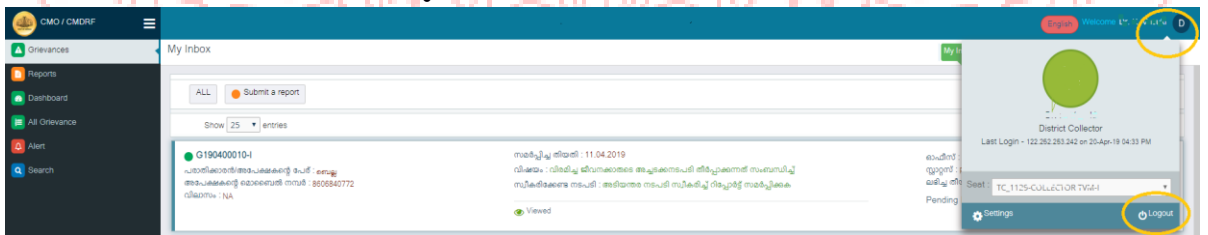
തുടർന്നു വരുന്ന Window-ലെ(ചിത്രം 7.1) Account Settings എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് നിലവിലെ password Old Password എന്ന കോളത്തിലും, മാറ്റേണ്ട പുതിയ password New Password എന്ന കോളത്തിലും, Confirm Password എന്ന കോളത്തിലും ടൈപ്പ് ചെയ്ത് Save ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.



ചിത്രം 7.1

LOGOUT:

പേർട്ടലിൽ നിന്ന് Logout ചെയ്യുന്നതിന് window-യുടെ വലത്തു മുകളിൽ യൂസറുടെ പേരിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് Logout ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക (ചിത്രം 8)



ചിത്രം 8

സാധാരണയായി ഉയർന്നു വരുന്ന ചോദ്യങ്ങളും അവയ്ക്കുള്ള മറുപടികളും

1. സി.എം.ഒ.പോർട്ടലിന്റെ പുതിയ വെർഷനും പഴയ വെർഷനും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസം?

പുതിയ വെർഷൻ നിലവിലുള്ള വെർഷനെ അപേക്ഷിച്ച് കൂടുതൽ വേഗതയേറിയതും, നടപടി ക്രമങ്ങൾ ലളിതമായിട്ടുള്ളതും ആണ്. എന്നാൽ, സി.എം.ഒ.പോർട്ടലിന്റെ പുതിയ വെർഷനിലേയും പഴയ വെർഷനിലേയും നടപടി ക്രമത്തിൽ മാറ്റമില്ല. മറ്റ് ഓഫീസുകളിലേക്ക് പരാതികൾ കൈമാറുക, മറ്റ് ഓഫീസുകളിൽ നിന്ന് റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടുക, നടപടി പൂർത്തിയാക്കാനുള്ളവയിൽ നടപടി സ്വീകരിക്കുക, റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടവയിൽ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുക, താൽക്കാലിക റിപ്പോർട്ട് ചേർക്കുക, പരാതികക്ഷിക്കുള്ള മറുപടി generate ചെയ്യുക എന്നീ നടപടി ക്രമങ്ങളെല്ലാം പുതിയ വെർഷനിൽ നിലനിർത്തിയിട്ടുണ്ട്.

2. എന്തൊക്കെ അധിക സൗകര്യങ്ങളാണ് പുതിയ വെർഷനിൽ ഉള്ളത്?

പോർട്ടൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള വേഗതയാണ് എടുത്തു പറയുന്ന മാറ്റം. Menu-കൾ കൂടുതൽ സൗകര്യപ്രദമായി ക്രമീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. പരാതി മറ്റ് ഓഫീസിലേക്ക് കൈമാറുന്നതും, തീർപ്പാക്കുന്നതും, റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുന്നതും വളരെയേറെ ലളിതമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

3. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്നും കൈമാറുന്ന പരാതികൾ എവിടെ കാണാൻ കഴിയും?

സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിൽ Grievance menu-വിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുമ്പോൾ തുറന്നു വരുന്ന window-യിൽ My Inbox എന്ന submenu-വിന് കീഴിൽ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന് കൈമാറി നൽകിയ പരാതികൾ കാണാൻ കഴിയും. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സെക്രട്ടറി, പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറി എന്നിവരുടെ ആമുഖ കത്തുള്ള പരാതികളും റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ളവയും, അല്ലാത്തവയും filter ചെയ്ത് കാണുന്നതിന് പ്രത്യേകം ബട്ടണുകൾ നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഇതിനു പുറമെ Search Filter-ൽ പരാതിക്കാരന്റെ പേര്, ഡോക്ടന്റ് നമ്പർ, പരാതി സമർപ്പിച്ച കാലാവധി എന്നിവ വെച്ചും പരാതികൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാവുന്നതാണ്.

4. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരാതികളിൽ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുന്നതെങ്ങനെ?

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന് Report ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പരാതികൾക്ക് മാത്രമാണ് Final Report സമർപ്പിക്കാനാകുക. ജില്ലാ തല ഉദ്യോഗസ്ഥർ മുതൽ വകുപ്പു മേധാവി വരെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മാത്രമേ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് Final Report സമർപ്പിക്കാനാകൂ. ജില്ലാ തലത്തിന് താഴെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർ അവരുടെ മേലധികാരിക്ക് Status Report ആണ് സമർപ്പിക്കേണ്ടത്. Final Report/ Status Report സമർപ്പിക്കേണ്ട രീതി User Manual Page 9-ലും, 13-ലും വിവരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

5. പാസ് വേർഡ് മറന്നുപോയാൽ എന്തു ചെയ്യണം?

Password മറന്നപോയാൽ ലോഗിൻ പേജിലെ Sign in ബട്ടൺ തൊട്ടുതാഴെയായി Forgot Password? എന്ന ലിങ്ക് കാണാം. രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത Email ID-യോ, മൊബൈൽ നമ്പറോ നൽകിയ ശേഷം Send ബട്ടൺ അമർത്തുക. Email/Mobile-ൽ One Time Password (OTP) ലഭിക്കും. അതുപയോഗിച്ച് Password reset ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

6. പരാതി Close ചെയ്യാൻ ഫീൽഡ് തലത്തിൽ ആർക്കെല്ലാം സാധിക്കും?

ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ മുതൽ വകുപ്പുമേധാവികൾ വരെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മാത്രമേ സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ വഴി ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ Close ചെയ്യാൻ സൗകര്യം നൽകിയിട്ടുള്ളൂ. മറ്റ് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് Status Report മേലധികാരികൾക്ക് നൽകാൻ മാത്രമേ കഴിയുകയുള്ളൂ.

7. സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിൽ work ചെയ്യാൻ ആവശ്യമായ system configuration എന്താണ്? അതിൽ ഏത് Web browser ഉപയോഗിക്കണം?

Google Chrome, Mozilla Firefox എന്നിവയുടെ latest version.

8. എല്ലാ പരാതികളിന്മേലും പരാതി കക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകണമോ. എങ്കിൽ ആരാണ് മറുപടി നൽകേണ്ടത്?

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഉത്തരവ് സഹിതം കൈമാറുന്ന എല്ലാ പരാതികൾക്കും, അതിന്മേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടി അറിയിച്ചുകൊണ്ടുള്ള മറുപടി പരാതികക്ഷിക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്. ഫയൽ തീർപ്പാക്കുന്ന വേളയിലോ (Close) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുന്ന വേളയിലോ പരാതികക്ഷിക്ക് നിശ്ചയമായും മറുപടി നൽകേണ്ടതും പകർപ്പ് പോർട്ടലിൽ upload ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്. മറ്റ് തലങ്ങളിലും/ ഘട്ടങ്ങളിലും ഇടക്കാല മറുപടി നൽകുന്നത് ഉചിതമാണ്. പൂർണ്ണമായ വിലാസമില്ലാത്തതുകൊണ്ടോ, മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തമായ കാരണം കൊണ്ടോ പരാതികക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകാനാവില്ലെങ്കിൽ പരാതി തീർപ്പാക്കുന്ന വേളയിൽ മറുപടി നൽകിയില്ലായെന്നും മറുപടി generate ചെയ്യേണ്ട എന്നും select ചെയ്ത് Reason നൽകി Close ചെയ്യാം.

9. Interim Report-ന്റെ ആവശ്യകത എന്ത്?

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ ലഭിക്കുന്നതും തുടർനടപടിക്കായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കൈമാറുന്നതുമായ പരാതികളുടെ നീക്കം/ നടപടി SMS -യുടെ പരാതികക്ഷിയെ അറിയിക്കുന്നുണ്ട്. ഇതിനുപുറമെ പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി പരാതികക്ഷിക്ക് Online-യുടെ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും പരിശോധിക്കാനാവും. മാത്രമല്ല, ഓരോ പരാതിയിന്മേലും സ്വീകരിക്കുന്ന നടപടി മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ് നിരന്തരം നിരീക്ഷിക്കുന്നുണ്ട്. ഇക്കാരണങ്ങളാൽ പരാതിയിന്മേലുള്ള അന്തിമ റിപ്പോർട്ട് (Final Report) സമർപ്പിക്കുന്നതുവരെ/ പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി Interim Report ആയി പോർട്ടലിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. പരാതിയിന്മേലുള്ള തുടർനടപടി

പുരോഗമിക്കുന്നതിനനുസൃതമായി തൽസ്ഥിതി (Interim Report) പരിഷ്കരിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

10. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടാത്ത പരാതികളിൽ റിപ്പോർട്ട് നൽകേണ്ടതുണ്ടോ? റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരാതികളിൽ, ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കാണ് റിപ്പോർട്ട് നൽകേണ്ടത്.

11. സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിന്റെ പുതിയ വെർഷനിൽ User Name-ഉം, Password-ഉം എവിടെ നിന്ന് ലഭിക്കും? സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിന്റെ നിലവിലെ വെർഷനിൽ ഉപയോഗിച്ചുവരുന്ന User Name-ഉം, Password-ഉം തന്നെയാണ് പുതിയ വെർഷനിലും ഉപയോഗിക്കേണ്ടത്.

12. Grievance Details എടുത്തപ്പോൾ Final Report സമർപ്പിക്കാനുള്ള option കാണുന്നില്ല. പകരം Status Report എന്ന option ആണ് കാണുന്നത്. എങ്ങനെ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് report സമർപ്പിക്കാം? മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്ന് Report ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പരാതികൾക്ക് മാത്രമാണ് Report സമർപ്പിക്കാനാകുക. ജില്ലാ തല ഉദ്യോഗസ്ഥർ മുതൽ വകുപ്പു മേധാവി വരെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മാത്രമേ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിലേക്ക് Report സമർപ്പിക്കാനാകൂ. ജില്ലാ തലത്തിന് താഴെയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർ അവരുടെ മേലധികാരിക്ക് Status Report ആണ് സമർപ്പിക്കേണ്ടത്.

13. പല ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി വിവിധ ഓഫീസുകൾക്ക് തുടർനടപടിക്കായി നൽകാനാകുമോ? ഒരു പരാതി എത്ര ഓഫീസുകൾക്ക് വേണമെങ്കിലും Split ചെയ്ത് തുടർനടപടിക്കായി കൈമാറാനാകും. (Page 8 User Manual)

14. കൈമാറി ലഭിച്ച പരാതി ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ലായെങ്കിൽ എന്തു നടപടിയാണ് സ്വീകരിക്കേണ്ടത്? കൈമാറി ലഭിച്ച പരാതി മറ്റൊരു വകുപ്പുമായോ ഓഫീസുമായോ ബന്ധപ്പെട്ടതാണെന്ന് വ്യക്തമായാൽ Forward to Other Office എന്ന option ഉപയോഗിച്ച് പരാതി ആ ഓഫീസിലേക്ക് കൈമാറി നൽകേണ്ടതാണ്. കൈമാറി നൽകേണ്ട ഓഫീസിനെക്കുറിച്ച് വ്യക്തതയില്ലാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ മാത്രം Revert option ഉപയോഗിച്ച് പരാതി return ചെയ്യാവുന്നതാണ്.

15. Final Report/ Status Report ഒപ്പം attach ചെയ്ത documents മാറിപ്പോയി. ഫയൽ തിരിച്ചു വിളിക്കാനാകുമോ? കൈമാറി നൽകിയ റിപ്പോർട്ട്/ പരാതി അത് ലഭിച്ച ഉദ്യോഗസ്ഥൻ open ചെയ്യുന്നതുവരെ recall ചെയ്യാനും attachments-ലോ notes-ലോ മാറ്റം വരുത്താനും, ശരിയായ ഓഫീസിനു കൈമാറാനും സാധിക്കും.

16. വകുപ്പ് മേധാവിക്ക് ഫീൽഡ് തലത്തിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് പരാതിയിന്മേൽ ഓർമ്മക്കുറിപ്പ് നൽകാനാകുമോ?

പോർട്ടലിലെ Alert എന്ന Menu ഉപയോഗിച്ച് ആ ഓഫീസിന് കീഴിലുള്ള ഓഫീസുകളിൽ pending നിൽക്കുന്ന പരാതികൾ കാണാൻ കഴിയും. ഈ ഓഫീസുകളിലെ ഓഫീസർമാർക്ക് ഇ-മെയിലിലൂടെയും SMS മുഖേനയും ഈ Menu ഉപയോഗിച്ച് ഓർമ്മക്കുറിപ്പ് അയക്കാനാകും.

17. ഒരിക്കൽ Close ചെയ്ത പരാതി, തുടർനടപടിക്കായി വീണ്ടും Re-open ചെയ്യാൻ സാധിക്കുമോ?

പോർട്ടലിന്റെ പുതിയ വെർഷനിൽ പരാതി Re-open സംവിധാനം ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ആയതിന് വേണ്ടി Close Grievance window-ൽ (ചിത്രം 1.22) ഇടതുവശത്തുള്ള Re-open എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് പ്രസ്തുത പരാതി Re-open ചെയ്യാവുന്നതാണ്. പരാതി Close ചെയ്ത ഓഫീസിൽ നിന്ന് മാത്രമേ ആയത് Re-open ചെയ്യാൻ സാധിക്കുകയുള്ളൂ.

18. ഒരു ഓഫീസിൽ കൈകാര്യം ചെയ്ത പരാതികൾ മാസാടിസ്ഥാനത്തിൽ എടുക്കുവാൻ സാധിക്കുമോ?

Reports എന്ന Menu- വിൽ നിന്ന് മാസാടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള റിപ്പോർട്ട് ലഭിക്കുന്നതിന് Monthly എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് വർഷവും മാസവും select ചെയ്താൽ ആ മാസത്തിൽ ലഭിച്ചതും കൈകാര്യം ചെയ്തതുമായ പരാതികളുടെ പട്ടിക ലഭിക്കും.

19. പോർട്ടലിൽ പച്ച, ഓറഞ്ച് ബട്ടണുകൾ എന്താണ് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്?

റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള പരാതികളുടെ ഡോക്ടർ നമ്പറിനോട് ചേർന്ന് ഒരു ഓറഞ്ച് ബട്ടൺ കാണാൻ കഴിയും. റിപ്പോർട്ട് ആവശ്യപ്പെടാതെ തുടർനടപടി മാത്രം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള പരാതികളിൽ പച്ച ബട്ടൺ കാണാൻ കഴിയും.

20. പരാതികളിൽ നടപടി സ്വീകരിച്ച് തീർപ്പാക്കുന്നതിന് സമയപരിധി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ടോ?

ഉണ്ട്. എല്ലാ പരാതികളിന്മേലും പരമാവധി രണ്ടാഴ്ചകളിൽ നടപടി സ്വീകരിച്ച് റിപ്പോർട്ട് പോർട്ടലിൽ upload ചെയ്യേണ്ടതും, കൈക്കൊണ്ട നടപടി സംബന്ധിച്ച വിവരം പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതുമാണ്. എന്നാൽ, പ്രത്യേക സമയപരിധി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള പരാതികൾ ആ സമയപരിധി പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

21. റിപ്പോർട്ടുകൾ സാധാരണ തപാൽ മുഖേന (Physical) സമർപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ടോ?

യാതൊരു കാരണവശാലും പോർട്ടൽ വഴി കൈമാറിയ പരാതി സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ടുകളോ, കൈപ്പറ്റ് രസീതോ തപാൽ മാർഗ്ഗമോ, ഇ-മെയിൽ മുഖേനയോ

അയക്കാൻ പാടുള്ളതല്ല. പോർട്ടലിലൂടെ കൈമാറുന്ന പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ട് പോർട്ടലിലൂടെ മാത്രം സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

22. പോർട്ടൽ സംബന്ധിച്ച സംശയങ്ങൾക്ക് നിവാരണം വരുത്തുന്നതിന് എന്താണ് ചെയ്യേണ്ടത്?

സി.എം.ഒ.പോർട്ടലിന്റെ പുതിയ വെർഷൻ തികച്ചും User friendly ആണ്. കാര്യമായ സാങ്കേതിക പരിജ്ഞാനം ഇല്ലാത്തവർക്കും അനായാസം കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ സാധിക്കുന്ന തരത്തിൽ ലളിതമായാണ് ക്രമീകരിച്ചിട്ടുള്ളത്. എന്നാൽ, പോർട്ടൽ പരിചയപ്പെടുന്നതിനും അതിന്റെ പ്രവർത്തന രീതികൾ മനസ്സിലാക്കുന്നതിനുമായി Screen Shot-കൾ ഉൾപ്പെടുത്തി വിശദമായ ഒരു User Manual തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്. പ്രസ്തുത User Manual വായിച്ച് പോർട്ടലിന്റെ function-കൾ ഏതൊരാൾക്കും മനസ്സിലാക്കാവുന്നതാണ്.

23. നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിന്/ റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുന്നതിന് മറ്റൊരു ഓഫീസിലേക്ക് പരാതി എങ്ങനെ അയക്കാൻ കഴിയും?

Grievance menu-വിലെ My Inbox എന്ന submenu-വിന് കീഴിലാണ് നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ട പരാതികൾ കാണാനാവുക. തുടർനടപടിക്കോ റിപ്പോർട്ടിനോ ആയി മറ്റൊരു ഓഫീസിലേക്ക് കൈമാറേണ്ട പരാതിയുടെ ഡോക്യൂ ന്റ് നമ്പറിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ തുറന്നു വരുന്ന window-യുടെ താഴെ ഇടതു വശത്ത് കാണുന്ന Forward to Other Office എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ ഒരു popup window തുറന്നു വരും. പ്രസ്തുത popup window - യിൽ നിന്ന് കൈമാറേണ്ട ഓഫീസ് search ചെയ്ത് കണ്ടെത്തിയ ശേഷം Forward to Field Office എന്ന ബട്ടൺ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് പരാതി കൈമാറാവുന്നതാണ്.

