



കേരള സർക്കാർ

സംഗ്രഹം

പൊതുഭരണ വകുപ്പ് - നവംബർ 18 മുതൽ ഡിസംബർ 24 വരെ നടക്കുന്ന നവകേരള സദസ്സിൽ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്ന് പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും സമയബന്ധിതമായി അവ പരിശോധിച്ച് തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളുന്നതിനുമുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

പൊതുഭരണ (ഏകോപനം) വകുപ്പ്

സ.ഉ(സാധാ)നം.5010/2023/പൊഭവ.,

തിരുവനന്തപുരം, തീയതി, 05.11.2023.

- പരാമർശം:-
1. സ.ഉ (കൈ)152./2023/പൊഭവ തീയതി, 29.09.2023.
 2. സ.ഉ (കൈ)158/2023/പൊഭവ തീയതി, 30.09.2023.
 3. സ.ഉ (സാധാ)4661/2023/പൊഭവ തീയതി, 16.10.2023.
 - 4 സ.ഉ (സാധാ)4887/2023/പൊഭവ തീയതി, 27.10.2023.

ഉത്തരവ്

നവംബർ 18 മുതൽ ഡിസംബർ 24 വരെ നടക്കുന്ന നവകേരള സദസ്സിൽ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്ന് പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും സമയബന്ധിതമായി അവ പരിശോധിച്ച് തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളുന്നതിനും താഴെപറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

1. നവകേരള സദസ്സിൽ പങ്കെടുക്കുന്ന പൊതുജനങ്ങൾ പരാതികൾ കൊണ്ടുവരികയാണെങ്കിൽ അവ സ്വീകരിക്കാൻ ഓരോ വേദിയിലും സൗകര്യം ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
2. കാത്തിരിപ്പ് കൂടാതെ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ കൗണ്ടറുകൾ സജ്ജീകരിക്കേണ്ടതാണ്. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് അസൗകര്യം ഉണ്ടാകാതിരിക്കുന്നതിന് പ്രധാന വേദിയിൽ നിന്ന് മാറിയായിരിക്കണം കൗണ്ടറുകൾ തുടങ്ങേണ്ടത്.
3. സ്ത്രീകൾ, മുതിർന്ന പൗരൻമാർ, വിദിനശേഷിയുള്ളവർ എന്നിവർക്ക് പ്രത്യേകം കൗണ്ടറുകൾ സ്ഥാപിക്കേണ്ടതും, പരാതി സമർപ്പിക്കേണ്ടത് സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൗണ്ടറുകൾക്ക് മുന്നിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്.
4. പരാതി സമർപ്പിക്കാനെത്തുന്ന പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും തിരക്ക് നിയന്ത്രിക്കുന്നതിനും കൗണ്ടറിന് മുന്നിലും ജീവനക്കാരെ നിയോഗിക്കേണ്ടതാണ്.
5. നവകേരള സദസ്സ് ആരംഭിക്കുന്നതിന് 3 മണിക്കൂർ മുമ്പ് തന്നെ പരാതികൾ സ്വീകരിച്ച് തുടങ്ങാം. ചടങ്ങുകൾ അവസാനിക്കുകയും മുഴുവൻ പരാതികളും സ്വീകരിച്ചുവെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തുകയും ചെയ്ത ശേഷം മാത്രമാണ് കൗണ്ടറുകൾ അവസാനിപ്പിക്കേണ്ടത്.
6. പരാതികളിൽ പൂർണ്ണമായ വിലാസവും, മൊബൈൽ നമ്പറും രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്ന വേളയിൽ തന്നെ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
7. പരാതിയിൽ ഇ-മെയിൽ വിലാസം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഡാറ്റാ എൻട്രി നടത്തുന്ന വേളയിൽ അത് നിർബന്ധമായും പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
8. സ്വീകരിക്കുന്ന ഓരോ പരാതിയ്ക്കും അനുബന്ധമായി ചേർത്തിട്ടുള്ള മാതൃകയിൽ കൈപ്പത്ത് രസീത് നൽകേണ്ടതാണ്. രസീതിന്റെ കൗണ്ടർ ഫോയിൽ പരാതിയോടൊപ്പം പിൻ ചെയ്ത് സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. മൊബൈൽ നമ്പർ, രജിസ്റ്റർ നമ്പർ എന്നിവ രേഖപ്പെടുത്തുമ്പോൾ കൃത്യത പാലിക്കേണ്ടതാണ്. രസീതിന് തുടർച്ചയായുള്ള ക്രമ നമ്പറാണ് നൽകേണ്ടത്. ഒരു ക്രമ നമ്പറിൽ ഒരു രസീത് മാത്രമേ നൽകാൻ പാടുള്ളൂ (ഒരേ ക്രമനമ്പറിൽ ഒന്നിലധികം രസീത് നൽകിയാൽ സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ഡാറ്റാ എൻട്രി സാദ്ധ്യമല്ലാതാകും). പരാതി രജിസ്റ്റർ നമ്പറിൽ ആദ്യ മൂന്ന് അക്ഷരങ്ങൾ ജില്ലയെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു (ഉദാ: TVM - തിരുവനന്തപുരത്തെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു). അടുത്ത മൂന്ന് അക്ഷരങ്ങൾ

നിയമസഭാ മണ്ഡലത്തെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നു (ഉദാ:140 - പാറശ്ശാല നിയമസഭാ മണ്ഡലത്തെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു). തുടർന്നുള്ള നാല് അക്കങ്ങൾ ക്രമ നമ്പർ സൂചിപ്പിക്കുന്നു (ഉദാ :0001). തിരുവനന്തപുരം ജില്ലയിലെ പാറശ്ശാല നിയോജക മണ്ഡലത്തിൽ സ്വീകരിക്കുന്ന ആദ്യ പരാതിയുടെ രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർ ഇപ്രകാരമായിരിക്കും .

T	V	M	1	4	0	0	0	0	1
District			Constituency			Serial Number			

9. ഓരോ മണ്ഡലത്തിലേയും നവകേരള സദസ്സിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ കഴിയുന്നതും വേഗം ജില്ലാ കളക്ടറേറ്റിലെത്തിച്ച്, അതിനായി തയ്യാറാക്കിയിട്ടുള്ള വെബ് ആപ്ലിക്കേഷനിൽ ഡാറ്റാ എൻട്രി നടത്തേണ്ടതാണ്. പരാതി കൈപ്പറ്റി 2 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഡാറ്റാ എൻട്രി പൂർത്തിയാക്കേണ്ടതാണ്. ഡാറ്റാ എൻട്രി ചെയ്യുന്നതിന് ഓരോ ജില്ലയ്ക്കും 10 ഡാറ്റാ എൻട്രി സീറ്റ് സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. ജില്ലാ കളക്ടർമാർക്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥരെ ആവശ്യാനുസരണം നിയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.
10. ഡാറ്റാ എൻട്രി പൂർത്തിയാക്കുന്ന പരാതികൾ അതാത് ദിവസം തന്നെ തുടർ നടപടിയ്ക്കായി ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പിലെ ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് പോർട്ടലിലൂടെ കൈമാറേണ്ടതാണ്.
11. ഒന്നിലേറെ വകുപ്പുകളിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ട പരാതിയാണെങ്കിൽ സോഫ്റ്റ്‌വെയറിലെ split option ഉപയോഗിച്ച് പരാതികൾ split ചെയ്ത് ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കൈമാറേണ്ടതാണ്. അത്തരത്തിൽ കൈമാറുമ്പോൾ ഓരോ ഓഫീസിലും കൈകാര്യം ചെയ്യേണ്ട വിഷയം ഏതാണെന്ന് പ്രത്യേകം വ്യക്തമാക്കേണ്ടതാണ്.
12. അത്യുക്തമായതോ, നടപടി സ്വീകരിക്കാൻ നിർവ്വാഹമില്ലാത്തതോ ആയ പരാതികളാണ് ലഭിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ജില്ലാ കളക്ടർക്ക് അത്തരം പരാതികൾ പാർക്ക് ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
13. റവന്യൂ വകുപ്പുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ജില്ലാകളക്ടർക്ക് വേണ്ടി ADM-ന് പ്രത്യേകം ലോഗിൻ നൽകുന്നതാണ്.
14. ജില്ലാതലത്തിൽ ഓഫീസിലാത്തതോ District Level Bankers Committee പോലെ ലോഗിൻ നൽകിയിട്ടില്ലാത്തതോ ആയ ഓഫീസുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ADM-ന് തന്നെ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള Miscellaneous എന്ന ലോഗിനിലേയ്ക്ക് forward ചെയ്യേണ്ടതും അവിടെനിന്ന് download ചെയ്ത് ഇ-ഓഫീസ്/ഇ-മെയിൽ/മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങൾ മുഖേന തുടർ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്. അത്തരം പരാതികളുടെ അന്തിമ നടപടി സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ട് ശേഖരിക്കേണ്ടതും പരാതിക്കാർക്ക് മറുപടി നൽകേണ്ടതും ADM ആണ്.
15. പരാതികൾ കൈപ്പറ്റുന്ന ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ പരാതി പരിശോധിച്ച് രണ്ടാഴ്ചകളുള്ളിൽ അന്തിമ തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളേണ്ടതും പരാതിക്കാർക്ക് വിശദമായ മറുപടി നൽകി അത് പോർട്ടലിൽ upload ചെയ്ത് തീർപ്പാക്കേണ്ടതുമാണ്. കൂടുതൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ ആവശ്യമുള്ളതും തീർപ്പാക്കുന്നതിന് കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യമായിട്ടുള്ളതുമായ പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് പരമാവധി നാല് ആഴ്ച സമയം എടുക്കാവുന്നതാണ്. അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ പരാതി കൈപ്പറ്റി രണ്ടാഴ്ചകളുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഇടക്കാല മറുപടി നൽകേണ്ടതാണ്.
16. ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ പരാതിയിന്മേൽ നടപടി ആരംഭിക്കുമ്പോൾ, പോർട്ടലിൽ പ്രസ്തുത പരാതിയുടെ സ്റ്റാറ്റസ് "Action Initiated" എന്നാക്കി മാറ്റേണ്ടതും, സ്വീകരിച്ച നടപടിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (മറ്റ് ഓഫീസുകൾക്ക് കൈമാറി നൽകിയതിന്റെ വിവരം, ഇ-ഓഫീസിലേക്ക് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് നടപടി ആരംഭിച്ചതിന്റെ വിവരം, ഫയൽ നമ്പർ തുടങ്ങിയവ) വ്യക്തമായി 'Comments' സെക്ഷനിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്.
17. സംസ്ഥാനതലത്തിൽ തീരുമാനമെടുക്കേണ്ട വിഷയമാണെങ്കിൽ ജില്ലാതല വകുപ്പ് മേധാവികൾ വിശദമായ റിപ്പോർട്ട് / പ്രൊപ്പോസൽ തയ്യാറാക്കി ആവശ്യമായ രേഖകൾ സഹിതം ഫയൽ വകുപ്പ് മേധാവിയ്ക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതും അന്തിമ തീരുമാനം സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ടും പരാതിക്കാർക്ക് നൽകിയ മറുപടിയും പോർട്ടലിൽ Upload ചെയ്ത് തീർപ്പാക്കേണ്ടതുമാണ്. സംസ്ഥാനതലത്തിൽ

തീരുമാനമെടുക്കേണ്ട വിഷയമാണെങ്കിൽ പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതിന് പരമാവധി 45 ദിവസം വരെ സമയം എടുക്കാവുന്നതാണ്. അത്തരം സാഹചര്യങ്ങളിൽ പരാതി കൈപ്പറ്റി ഒരാഴ്ചകളിൽ പരാതിക്കാരന് തുടക്കാല മറുപടി നൽകേണ്ടതാണ്.

- 18. പരാതിക്കാർക്ക് നൽകുന്ന മറുപടി വിശദമായിരിക്കേണ്ടതും പരാതിയുടെ രജിസ്റ്റർ നമ്പർ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കേണ്ടതുമാണ്. മറുപടികൾ നിർബന്ധമായും തപാലിലൂടെയും നൽകേണ്ടതാണ്.
- 19. ജില്ലാതലത്തിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്ന പരാതികളും സംസ്ഥാനതലത്തിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്ന പരാതികളും മറുപടി നൽകി സമയബന്ധിതമായി തീർപ്പാക്കേണ്ട ഉത്തരവാദിത്തം ജില്ലാതല വകുപ്പ് മേധാവിയുടേതാണ്.
- 20. പരാതികൾ തുടർ നടപടിയായി മറ്റ് ഓഫീസുകൾക്കോ വകുപ്പ് മേധാവിയോ കൈമാറുമ്പോൾ അത് സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ ജില്ലാതല വകുപ്പ് മേധാവികൾ രേഖപ്പെടുത്തി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതും ജില്ലാകളക്ടർ ആവശ്യപ്പെടുന്നതിന് പ്രകാരം ലഭ്യമാക്കേണ്ടതുമാണ്.

(ഗവർണ്ണറുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം)

കെ.ആർ.ജ്യോതിലാൽ

അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറി

എല്ലാ അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറി, പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി, സെക്രട്ടറി, സെഷ്യൽ സെക്രട്ടറിമാർക്കും ഗവർണ്ണറുടെ സെക്രട്ടറി, രാജ് ഭവൻ, തിരുവനന്തപുരം
 പ്രിൻസിപ്പൽ അക്കൗണ്ടന്റ് ജനറൽ (എ & ഇ, (ആഡിറ്റ് കേരളം) തിരുവനന്തപുരം
 എല്ലാ ജില്ലാ കളക്ടർമാർക്കും
 എല്ലാ വകുപ്പ് മേധാവികൾക്കും
 ലാന്റ് റവന്യൂ കമ്മീഷണർ, തിരുവനന്തപുരം
 സെക്രട്ടറി, നിയമസഭാ സെക്രട്ടേറിയറ്റ്, തിരുവനന്തപുരം
 മെമ്പർ സെക്രട്ടറി, സംസ്ഥാന ആസൂത്രണ ബോർഡ്, പട്ടം, തിരുവനന്തപുരം
 സെക്രട്ടേറിയറ്റിലെ നിയമം ധനകാര്യം ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ വകുപ്പുകൾക്കും
 എല്ലാ ജില്ലാ പഞ്ചായത്ത് സെക്രട്ടറിമാർക്കും
 വെബ് & ന്യൂ മീഡിയ, വിവര പൊതുജന സമ്പർക്ക വകുപ്പ്
 (ഓദ്യോഗിക വെബ് സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതിനായി
 ഡയറക്ടർ, വിവര പൊതുജന സമ്പർക്ക വകുപ്പ്
 സ്റ്റോക്ക് ഫയൽ./ ഓഫീസ് കോപ്പി

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം



സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

മാതൃകാ രസീത്

<p><u>ഓഫീസ് ആവശ്യത്തിന്</u></p> <p style="text-align: center;">തിരുവനന്തപുരം കളക്ടറേറ്റ്</p> <p style="text-align: center;">തീയതി:...../...../2023</p> <p>നമ്പർ</p>	<p style="text-align: center;">തിരുവനന്തപുരം കളക്ടറേറ്റ്</p> <p style="text-align: center;">പരാതി കൈപ്പറ്റ് രസീത്</p> <p style="text-align: center;">തീയതി:...../...../2023</p> <p>നമ്പർ</p>																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">T</td><td style="width: 5%;">V</td><td style="width: 5%;">M</td><td style="width: 5%;">1</td><td style="width: 5%;">4</td><td style="width: 5%;">0</td><td style="width: 5%;">0</td><td style="width: 5%;">0</td><td style="width: 5%;">0</td><td style="width: 5%;">0</td><td style="width: 5%;">1</td> </tr> </table>	T	V	M	1	4	0	0	0	0	0	1	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">T</td><td style="width: 5%;">V</td><td style="width: 5%;">M</td><td style="width: 5%;">1</td><td style="width: 5%;">4</td><td style="width: 5%;">0</td><td style="width: 5%;">0</td><td style="width: 5%;">0</td><td style="width: 5%;">0</td><td style="width: 5%;">0</td><td style="width: 5%;">1</td> </tr> </table>	T	V	M	1	4	0	0	0	0	0	1
T	V	M	1	4	0	0	0	0	0	1													
T	V	M	1	4	0	0	0	0	0	1													
<p>അപേക്ഷകന്റെ പേര്:</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>നിയമസഭാമണ്ഡലം:</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>ചൊബൈൽഫോൺ നമ്പർ</p>	<p>പേര്:</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>ചൊബൈൽഫോൺ നമ്പർ</p>																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td> </tr> </table>												<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td><td style="width: 5%;"> </td> </tr> </table>											
<p>പരാതി കൈപ്പറ്റിയ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്:</p> <p>തസ്തിക:</p> <p>ഒപ്പ്:</p>	<p>പരാതിയുടെ തൽസ്ഥിതി</p> <p>www.navakeralasadaskerala.gov.in എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ നിന്നും രസീത് നമ്പർ / ചൊബൈൽഫോൺ നമ്പർ ഉപയോഗിച്ച് അറിയാവുന്നതാണ്.</p>																						