



**സാമൂഹ്യനീതിവകുപ്പ് ഡയറക്ടറുടെ നടപടിക്രമങ്ങൾ
(ഹാജർ : എം അജന IAS)**

തിരുവനന്തപുരം
തീയതി: 12/04/2022

ഉത്തരവ് നം:ഇ 5-1543/2022-SJD

വിഷയം :- സാമൂഹ്യനീതി വകുപ്പ് - ജീവനക്കാര്യം - മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം-സി എം ഒ പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസർമാരെ നിയമിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

പരാമർശം:- സ.ഉ(സാധാ) നം.111/2022/ഉഭപവ തീയതി:28.03.2022

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനമായ സി .എം. ഒ വെബ് പോർട്ടലിന്റെ പ്രവർത്തന നിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറെ നിയമിക്കുന്നതിന് പരാമർശ പ്രകാരം സർക്കാർ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഈ സാഹചര്യത്തിൽ സാമൂഹ്യനീതി ഡയറക്ടറേറ്റ് കാര്യാലയത്തിലെ സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറായി വകുപ്പ് അഡീഷണൽ ഡയറക്ടർ ശ്രീമതി ജലജ എസ് നെ ചുമതലപ്പെടുത്തി ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു. ജില്ലാ സാമൂഹ്യനീതി ഓഫീസുകളിലെ സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറായി സീനിയർ സൂപ്രണ്ടുമാരെ ചുമതലപ്പെടുത്തിയും, പ്രൊബേഷൻ ഓഫീസുകൾ, ക്ഷേമസ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവിടങ്ങളിലെ സി .എം.ഒ പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യാലയ/സ്ഥാപന മേധാവികളെ ചുമതലപ്പെടുത്തിയും ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

ആയതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ജില്ലാ സാമൂഹ്യനീതി ഓഫീസുകൾ , പ്രൊബേഷൻ ഓഫീസുകൾ, ക്ഷേമസ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവിടങ്ങളിൽ സി.എം.ഒ പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറായി ഉദ്യോഗസ്ഥരെ നിയോഗിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യാലയമേധാവികൾ തുടർ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കേണ്ടതും ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ പേര് , തസ്തിക, ബന്ധപ്പെടേണ്ട മൊബൈൽ, ലാൻഡ് ഫോൺ നമ്പരുകൾ എന്നിവ 26.04.2022 നകം വകുപ്പ് മേധാവിക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്.

ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങുന്ന ബോർഡ് (ഇതോടൊപ്പം ഉള്ളടക്കം ചെയ്യുന്ന പരാമർശിത ഉത്തരവിൽ പരാമർശിക്കുന്ന മാതൃകയിൽ) ഓഫീസിലെത്തുന്നവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടും വിധം പ്രാധാന്യത്തോടെ ഓഫീസുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ ചുമതലകൾ

- മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ സമർപ്പിച്ച പരാതി/അപേക്ഷയെക്കുറിച്ച് നേരട്ടും ഫോൺ മുഖേനയും ലഭിക്കുന്ന അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് കൈക്കൊണ്ട നടപടി സംബന്ധിച്ച് വ്യക്തമായ മറുപടിയും ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളും നൽകേണ്ടതാണ്.
- അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് ഓഫീസിൽ നേരിട്ടെത്തുന്നവർക്കായി ചാർജ്ജ് ഓഫീസർമാർ എല്ലാ പ്രവൃത്തി ദിവസവും വൈകുന്നേരം 3 മണി മുതൽ 4

- മണിവരെയുള്ള സമയം വിനിയോഗിക്കേണ്ടതാണ്.
- അപേക്ഷയിൻമേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടി വിവരങ്ങൾ ഫോണിലൂടെയും നേരിട്ടുള്ള അന്വേഷണങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് സത്വര നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.
- ഇപ്രകാരമുള്ള അന്വേഷണങ്ങളിൽ /പരാതികളിൽ/അപേക്ഷകളിൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ച് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം പൂർണ്ണമായും ചാർജ്ജ് ഓഫീസർക്കായിരിക്കും
- വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാരും , അധ്യക്ഷന്മാരും , ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥരും പരാതികളുടെ തീർപ്പാക്കൽ പുരോഗതി വിലയിരുത്തുന്നതിനായി ഓരോ മാസവും നടത്തുന്ന യോഗ വിവരവും പരാതി തീർപ്പാക്കൽ പുരോഗതി സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ടും സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ചുമതല ചാർജ്ജ് ഓഫീസർക്കാണ്.

M ANJANA IAS
സാമൂഹ്യനീതിവകുപ്പ് ഡയറക്ടർ

- 1.ശ്രീമതി ജലജ എസ്
അഡീഷണൽ ഡയറക്ടർ
സാമൂഹ്യനീതി ഡയറക്ടറേറ്റ്.
- 2.എല്ലാ കീഴ്വരയാലയ/സ്ഥാപന മേധാവികൾക്കും

പകർപ്പ് :

1. ഡയറക്ടറുടെ സി.എ.
2. സൂപ്രണ്ട് എഫ് സെക്ഷൻ
3. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതിന്
4. സ്റ്റോക്ക് ഫയൽ/സ്പെയർ.

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം



സൂപ്രണ്ട്



കേരള സർക്കാർ
സംഗ്രഹം

ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണ പരിഷ്കാര വകുപ്പ് - മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം - സി.എം.ഒ.പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ നിയമനം - മാനദണ്ഡവും ചുമതലകളും നിശ്ചയിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണ പരിഷ്കാര (എ.ആർ-13) വകുപ്പ്

സ.ഉ.(സാധാ)നം.114/2022/ ഉപേവ

തിരുവനന്തപുരം, തിയതി 28.03.2022

പരാമർശം:- 15.11.2021 ലെ സി.എം.സി.സി.9/35/2021/സി.എം.സി.സി നമ്പർ സർക്കുലർ

ഉത്തരവ്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം വിലയിരുത്തുന്നതിനായി വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിയുടെയും, വകുപ്പ് മേധാവിമാരുടെയും യോഗം ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ അധ്യക്ഷതയിൽ 05.03.2021-ന് ചേർന്നിരുന്നു. യോഗ തീരുമാനങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സി.എം.ഒ. വെബ് പോർട്ടലിന്റെ പ്രവർത്തന നിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പരാമർശപ്രകാരം പുറപ്പെടുവിച്ചിരുന്നു. എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ചാർജ്ജ് ഓഫീസറെ നിയമിക്കണമെന്നും, വിശദാംശങ്ങൾ ഓഫീസിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കണമെന്നും മേൽ സർക്കുലറിലെ ക്രമ നം.2 ആയി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. സി.എം.ഒ.പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറെ നിയമിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ കൂടി അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

1. സി.എം.ഒ. പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ ചുമതലകൾ

- മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ സമർപ്പിച്ച പരാതി/അപേക്ഷയെക്കുറിച്ച് നേരിട്ടും ഫോൺ മുഖേനയും ലഭിക്കുന്ന അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് കൈക്കൊണ്ട നടപടി സംബന്ധിച്ച് വ്യക്തമായ മറുപടിയും ആവശ്യമായ മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശങ്ങളും നൽകേണ്ടതാണ്.
- അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് ഓഫീസിൽ നേരിട്ടെത്തുന്നവർക്കായി ചാർജ്ജ് ഓഫീസർമാർ എല്ലാ പ്രവൃത്തി ദിവസവും വൈകുന്നേരം 3 മണി മുതൽ 4 മണിവരെയുള്ള സമയം വിനിയോഗിക്കേണ്ടതാണ്.
- അപേക്ഷയിൻമേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടി വിവരങ്ങൾ ഫോണിലൂടെയും നേരിട്ടുമുള്ള അന്വേഷണങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരാതി

പരിഹരിക്കുന്നതിന് സത്വര നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. മേൽ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെയോ മറ്റ് ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെയോ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തി പരിഹരിക്കേണ്ട വിഷയമാണെങ്കിൽ അതിനുള്ള നടപടി സത്വരം സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

- ഇപ്രകാരമുള്ള അന്വേഷണങ്ങളിൽ/ പരാതികളിൽ/ അപേക്ഷകളിൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിച്ച് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതിന്റെ ഉത്തരവാദിത്വം പൂർണ്ണമായും ചാർജ്ജ് ഓഫീസർക്കായിരിക്കും.
- വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാരും, അധ്യക്ഷന്മാരും, ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥരും പരാതികളുടെ തീർപ്പാക്കൽ പുരോഗതി വിലയിരുത്തുന്നതിനായി ഓരോ മാസവും നടത്തുന്ന യോഗ വിവരവും പരാതി തീർപ്പാക്കൽ പുരോഗതി സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ടും സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ചുമതല ചാർജ്ജ് ഓഫീസർക്കാണ്.

2. ഗവ. സെക്രട്ടേറിയറ്റ് വകുപ്പുകളിലും, സംസ്ഥാനത്തെ സർക്കാർ/ അർദ്ധ സർക്കാർ/ സ്വയം ഭരണ/ പൊതുമേഖല സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള, സി.എം.ഒ. പോർട്ടലിൽ ലോഗിൻ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും 2022 ഏപ്രിൽ 30-ന് മുമ്പായി 'സി.എം.ഒ.പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറെ' നിയമിക്കേണ്ടതാണ്.
3. ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങുന്ന ബോർഡ്, ഓഫീസിലെത്തുന്നവരുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുമ്പോൾ പ്രാധാന്യത്തോടെ ഓഫീസുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. ബോർഡ് തയ്യാറാക്കുന്നതിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും, മാതൃകയും അനുബന്ധമായി ചേർക്കുന്നു.
4. ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ പേര്, തസ്തിക, ബന്ധപ്പെടേണ്ട മൊബൈൽ, ലാൻഡ് ഫോൺ നമ്പരുകൾ, സന്ദർശന സമയം എന്നിവ അതത് വകുപ്പ്/സ്ഥാപനം/ഓഫീസിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ശ്രദ്ധിക്കപ്പെടുന്ന രീതിയിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ടതാണ്.
5. ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ പേരുവിവരങ്ങൾ സി.എം.ഒ.പോർട്ടലിലും, മേൽ സമയക്രമം പാലിച്ച് ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതും, ഓഫീസർ മാറുന്നതിനനുസരിച്ച് പോർട്ടലിലും, വെബ്സൈറ്റിലും, ബോർഡിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

6. സിഎംഒ പോർട്ടൽ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറെ നിയമിക്കുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡം.

ക്രമ നം	ഓഫീസ്	ചാർജ്ജ് ഓഫീസറായി നിയോഗിക്കേണ്ട ഓഫീസർ
1.	ഗവൺമെന്റ് സെക്രട്ടേറിയറ്റ് വകുപ്പുകൾ	സ്പെഷ്യൽ സെക്രട്ടറി/അഡീഷണൽ സെക്രട്ടറി/ജോയിന്റ് സെക്രട്ടറി (മേൽ തസ്തികകൾ ഇല്ലാത്ത വകുപ്പുകളിൽ ഡെപ്യൂട്ടി സെക്രട്ടറി)
2.	വകുപ്പ് മേധാവിയുടെ ഓഫീസ്	വകുപ്പ് മേധാവിയുടെ തൊട്ട് താഴത്തെ തസ്തികയിലെ സീനിയർ മോസ്റ്റ് ഓഫീസർ
3.	കമ്പനി//കോർപ്പറേഷൻ /ബോർഡ്/കമ്മീഷൻ/ സർക്കാർ/അർദ്ധ സർക്കാർ/പൊതുമേഖല സ്ഥാപനങ്ങൾ	സ്ഥാപന മേധാവി നിശ്ചയിക്കുന്ന ഏറ്റവും ഉയർന്ന ശ്രേണിയിലെ ഒരു ഓഫീസർ
4.	സർവ്വകലാശാലകൾ/ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ	സ്ഥാപന മേധാവി നിശ്ചയിക്കുന്ന ഉയർന്ന ശ്രേണിയിലെ ഒരു ഓഫീസർ
5.	റീജിയണൽ/സോണൽ/റേഞ്ച് ഓഫീസുകൾ, മറ്റുള്ളവ	ഓഫീസ് മേധാവി അല്ലെങ്കിൽ തൊട്ട് താഴത്തെ തസ്തികയിലെ ഏറ്റവും സീനിയറായ ഓഫീസർ
6.	ജില്ലാതല ഓഫീസുകൾ	ഓഫീസ് മേധാവി അല്ലെങ്കിൽ തൊട്ട് താഴത്തെ തസ്തികയിലെ ഏറ്റവും സീനിയറായ ഓഫീസർ
7.	ജില്ലാ കളക്ടറേറ്റ്	ഡെപ്യൂട്ടി കളക്ടർ
8.	ജില്ലാതലത്തിൽ താഴെയുള്ള ഓഫീസുകൾ	ഓഫീസ് മേധാവി (റവന്യൂ/ പോലീസ് വകുപ്പുകളിൽ ആവശ്യമെങ്കിൽ ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ തൊട്ട് താഴത്തെ ഗസറ്റഡ് തസ്തികയിലെ ഓഫീസറെ ചാർജ്ജ് ഓഫീസറായി നിയോഗിക്കാവുന്നതാണ്)

മേൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ 2022 ഏപ്രിൽ 30-ന് മുൻപ് പൂർത്തിയാകുന്നുവെന്നും ചാർജ്ജ് ഓഫീസറുടെ പേരുവിവരങ്ങൾ അതത് വകുപ്പുകളുടെ/ ഓഫീസുകളുടെ/ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ