

ഐ.ടി.ഡി.(1) 28164/2011

തിരുവനന്തപുരം, തീയതി : 12-12-2011.

website : www.cooperation.kerala.gov.in

e-mail : keralarcs@coop.kerala.gov.in

സർക്കുലർ നമ്പർ : 36/2011

വിഷയം : സഹകരണ വകുപ്പ് - ഐ.ടി.ഡി.വിഷൻ - മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പരാതി പരിഹാര സെല്ലിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന നിവേദനങ്ങളിന് മേൽ തുടർ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് മാർഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ച് ഉത്തരവാകുന്നത് സംബന്ധിച്ച്.

- സൂചന : 1. സർക്കാരിന്റെ 20-06-2011 ലെ ജി.ഒ.(ആർ.ടി) 4565/2011/ജി.എ.ഡി നമ്പർ ഉത്തരവ്.
- 2. സർക്കാരിന്റെ 20-07-2011 ലെ ജി.ഒ.(ആർ.ടി) 5569/2011/ജി.എ.ഡി നമ്പർ ഉത്തരവ്.

മന്ത്രിസഭയുടെ 100 ദിന കർമ്മ പരിപാടിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി സൂചന (1) ലെ ഉത്തരവ് പ്രകാരം മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ആഫീസിൽ ഒരു കാൾ സെന്റർ രൂപീകരിച്ച് കൊണ്ട് ഉത്തരവായിരുന്നു. കാൾ സെന്ററിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിന് മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് സൂചന (2) പ്രകാരം സർക്കാരിൽ നിന്നും മാർഗനിർദ്ദേശം നൽകി കൊണ്ട് ഉത്തരവായിരിക്കുന്നു. ടി ഉത്തരവിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാൾ സെന്ററിൽ നിന്നും സഹകരണ വകുപ്പിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിന് മേൽ തുടർ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് താഴെപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശം പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

1. കാൾ സെന്ററിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ, സഹകരണ വകുപ്പിനെ സംബന്ധിച്ചുള്ള ബന്ധപ്പെട്ട ആഫീസിന്റെ Call Centre Module ലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നതാണ്. (എല്ലാ ജില്ലാ ആഫീസർമാരുടേയും Call Centre Module ന്റെ യൂസർകോഡും പാസ് വേഡും വെബ്സൈറ്റ് അഡ്രസ്സും അതാത് ആഫീസിന്റെ ഇ-മെയിലിലേക്ക് അയച്ചിട്ടുണ്ട്.) അത്തരത്തിലുള്ള പരാതികൾ എന്തെങ്കിലും ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടോ എന്നുള്ളത് എല്ലാ ജില്ലാ തല ആഫീസർമാരും എല്ലാ ദിവസവും പരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്. കാൾ സെന്ററിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ മോണിറ്റർ ചെയ്യുന്നതിനായി എല്ലാ ജോയിന്റ് രജിസ്ട്രാർ (ജനറൽ) ആഫീസിലേയും ഡെപ്യൂട്ടി രജിസ്ട്രാർ (ഭരണം) ഞ്ഞ നോഡൽ ആഫീസറായി നിയോഗിക്കേണ്ടതാണ്. ജില്ലാ തലത്തിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളെ സംബന്ധിക്കുന്ന മാസാന്ത്യ റിപ്പോർട്ട് എല്ലാ മാസവും 5-ാം തീയതിക്ക് മുമ്പായി സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാർ ആഫീസിലെ നോഡൽ ആഫീസറായ ജോയിന്റ് രജിസ്ട്രാർ (മാർക്കറ്റിംഗ്) ന് ചുവടെ ചേർക്കുന്ന പ്രൊഫോർമയിൽ അയച്ച് കൊടുക്കേണ്ടതാണ്. സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാർ ആഫീസിലെ നോഡൽ ആഫീസർ ആയത് പരിശോധിക്കേണ്ടതും സമയബന്ധിതമായി നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

**സി.എം.സി.സി.യിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ മാസാന്ത്യ അവലോകന റിപ്പോർട്ട്
സമർപ്പിക്കേണ്ട പ്രൊഫോർമ്**

ക്രമ നം.	ഡോക്ടർ നം.	വിഷയം	പരാതി ലഭിച്ച തീയതി	ഇടക്കാല മറുപടി നൽകിയ തീയതി	അന്തിമ മറുപടി നൽകിയ തീയതി	അഭിപ്രായം

2. കാൾ സെന്ററിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് 48 മണിക്കൂറിനകം ഇടക്കാല മറുപടി നൽകേണ്ടതും അന്തിമ മറുപടി 10 ദിവസത്തിനകം നൽകേണ്ടതുമാണ്. നിശ്ചിത സമയപരിധി കൃത്യമായും എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥരും പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

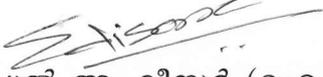
3. സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാർ ഓഫീസിൽ കാൾ സെന്ററിൽ നിന്നും ഐ.ടി. ഡിവിഷനിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ, എ(7) സെക്ഷൻ ശേഖരിച്ച് തപാൽ മുഖേന സെക്ഷനുകളിൽ അതാത് ദിവസം തന്നെ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതും രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. തപാൽ സെക്ഷനിൽ കാൾ സെന്ററിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് പ്രത്യേകം രജിസ്റ്റർ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്. ഈ ഓഫീസിലെ എല്ലാ സെക്ഷനുകളും കാൾ സെന്ററിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് 48 മണിക്കൂറിനകം ഇടക്കാല മറുപടി നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്നും അന്തിമ മറുപടി 10 ദിവസത്തിനകം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്നും സെക്ഷൻ ഹെഡ് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതും മറുപടി നൽകിയ വിവരം പകർപ്പ് സഹിതം രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനായി എ(7) സെക്ഷൻ നൽകേണ്ടതും ഇത് സംബന്ധിച്ച് നോഡൽ ഓഫീസർ മോണിറ്റർ ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്.

4. കാൾ സെന്ററിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിന്മേൽ സമയബന്ധിതമായി നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടത് സംബന്ധിച്ച് ജില്ല ജോയിന്റ് രജിസ്ട്രാറുടെ നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള എല്ലാ സഹകരണസ്ഥാപനങ്ങൾക്കും ജോയിന്റ് രജിസ്ട്രാർ നിർദ്ദേശം നൽകേണ്ടതാണ്.

5. കാൾ സെന്ററിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾക്ക് സമയബന്ധിതമായി മറുപടി നൽകാതിരുന്നാൽ ആയത് ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പ് മേധാവികൾക്ക് alert message ലഭിക്കുന്നതും, അങ്ങനെ ലഭിക്കുന്ന പക്ഷം ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ കർശനമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതുമാണ്.

ഒപ്പ്
ഡോ.എസ്.രവീന്ദ്രൻ ഐ.എ.എസ്
സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാർ

- പകർപ്പ് :1. സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാറുടെ മേശപ്പുറത്ത്
2. ഈ ഓഫീസിലെ എല്ലാ അഡീഷണൽ രജിസ്ട്രാർമാർ/ജോയിന്റ് രജിസ്ട്രാർമാർ/ഡെപ്യൂട്ടി രജിസ്ട്രാർ/അസിസ്റ്റന്റ് രജിസ്ട്രാർമാർക്കും.
3. എല്ലാ ജോയിന്റ് രജിസ്ട്രാർ (ജനറൽ/ആഡിറ്റ്) മാർക്കും.
4. എല്ലാ അസിസ്റ്റന്റ് രജിസ്ട്രാർ (ജനറൽ/ആഡിറ്റ്) മാർക്കും.(ഇ-മെയിൽ വഴി മാത്രം), 5. വെബ്സൈറ്റ്.
//ആജ്ഞാനുസരണം//


നോഡൽ ഓഫീസർ (ഐ.ടി.ഡിവിഷൻ)