

**"ഭരണഭാഷ- മാതൃഭാഷ"****കേരള സർക്കാർ****സംഗ്രഹം**

പൊതുഭരണ വകുപ്പ് - പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി 2024 ഡിസംബർ, 2025 ജനുവരി മാസങ്ങളിലായി താലൂക്ക് ആസ്ഥാനങ്ങളിൽ മന്ത്രിമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ "കരുതലും കൈത്താങ്ങും" എന്ന പേരിൽ പരാതി പരിഹാര അദാലത്ത് നടത്തുന്നത് സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു

**പൊതുഭരണ (ഏകോപനം) വകുപ്പ്**

സ.ഉ.(കെ) നം.143/2024/GAD തീയതി, തിരുവനന്തപുരം, 23-11-2024

**ഉത്തരവ്**

പൊതുജനങ്ങളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി 2024 ഡിസംബർ, 2025 ജനുവരി മാസങ്ങളിലായി താലൂക്ക് ആസ്ഥാനങ്ങളിൽ മന്ത്രിമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ "കരുതലും കൈത്താങ്ങും" എന്ന പേരിൽ പരാതി പരിഹാര അദാലത്ത് നടത്തുവാൻ തീരുമാനിച്ചുകൊണ്ടും ഇതിനായി വിവിധ ജില്ലകളിലെ അദാലത്തിന്റെ ചുമതല വിവിധ വകുപ്പ് മന്ത്രിമാർക്ക് നൽകിക്കൊണ്ടും ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

- അദാലത്തുകളുടെ നടത്തിപ്പ്, സംഘടനം എന്നിവയുടെ പൂർണ്ണ ചുമതല അതാത് ജില്ലാ കളക്ടർമാർക്കായിരിക്കും.
- കഴിഞ്ഞ അദാലത്തിനായി തയ്യാറാക്കിയ സോഫ്റ്റ്‌വെയറും/വെബ്സൈറ്റും സജ്ജമാക്കി ഈ വർഷത്തെ അദാലത്തിലും ഉപയോഗപ്പെടുത്തിന് ഐ.ടി സെക്രട്ടറിയെ ചുമതലപ്പെടുത്തുന്നു.
- 'കരുതലും കൈത്താങ്ങും' അദാലത്തിന്റെ നടത്തിപ്പിനായി ഓരോ താലൂക്കിനും മൂന്ന് ലക്ഷം രൂപ വീതം ചെലവഴിക്കുന്നതിനുള്ള ഭരണാനുമതിയും, സംസ്ഥാനതല ഉദ്ഘാടനത്തിന് 25,85,000/- രൂപയുടെ ഭരണാനുമതിയും 2053-00-093-99-34-03-NV(OtherCharges) എന്ന ശീർഷകത്തിൽ നിന്നും ധനകാര്യ വകുപ്പിന്റെ അനുമതിയ്ക്ക് വിധേയമായി അനുവദിക്കുന്നതും ഇത് സംബന്ധിച്ച് പ്രത്യേക ഉത്തരവ് പിന്നീട് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതുമാണ്.
- അദാലത്തിന്റെ സുഗമമായ നടത്തിപ്പിന് സർക്കാർ തലത്തിൽ ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങളും ഉത്തരവുകളും പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതിനും മന്ത്രമാരുടെ ചുമതലയുടെ കാര്യത്തിൽ ബന്ധപ്പെട്ട മന്ത്രിമാരുടെ സൗകര്യം കൂടി പരിഗണിച്ച ശേഷം ഇത് സംബന്ധിച്ച ഷെഡ്യൂളിൽ ആവശ്യമായ ഭേദഗതി വരുത്തുന്നതിനും ചീഫ് സെക്രട്ടറിയെ ചുമതലപ്പെടുത്തുന്നു.

അദാലത്ത് നടത്തുന്നത് സംബന്ധിച്ച വിശദമായ മാർഗ്ഗരേഖ അനുബന്ധം I മുതൽ VII വരെയായി ഇതോടൊപ്പം ചേർക്കുന്നു.

(ഗവർണ്ണറുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം)  
ബിശ്വനാഥ് സിൻഹ  
അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറി

എല്ലാ ജില്ലാ കളക്ടർമാർക്കും

എല്ലാ അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറി, പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി, സെക്രട്ടറി, സ്പെഷ്യൽ സെക്രട്ടറിമാർക്കും

പ്രിൻസിപ്പൽ അക്കൗണ്ടന്റ് ജനറൽ (എ & ഇ.(ആഡിറ്റ്)), കേരള, തിരുവനന്തപുരം

റവന്യൂ വകുപ്പ്

ഇ&ഐ.റ്റി വകുപ്പ്

പൊതുഭരണ(എസ്.സി) വകുപ്പ്

വെബ് & ന്യൂ മീഡിയ, വിവര പൊതുജന സമ്പർക്ക വകുപ്പ്

(ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതിനായി)

സ്റ്റോക്ക് ഫയൽ/ഓഫീസ് കോപ്പി.

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം

Signed by

Sabu T K

Date: 23-11-2024 14:26:29

പകർപ്പ് - ബഹു മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറിയ്ക്ക്

എല്ലാ മന്ത്രിമാരുടെയും പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറിമാർക്കും

**"കരുതലും - കൈതാങ്ങും" താലൂക്കതല പരാതി പരിഹാര അദാലത്ത് 09.12.2024 മുതൽ 13.01.2025 വരെ സംസ്ഥാനതല ഉദ്ഘാടനം ഡിസംബർ 9 ന് തിങ്കളാഴ്ച, തിരുവനന്തപുരം രാവിലെ 10 മണി**

തീയതി	ദിവസം	തിരുവനന്തപുരം	പത്തനംതിട്ട	കോഴിക്കോട്	കോട്ടയം	കണ്ണൂർ
		വി. ശിവൻകുട്ടി	വീണ ജോർജ്ജ്	പി.എ.മുഹമ്മദ് റിയാസ്	വി.എൻ വാസവൻ	കടന്നപ്പള്ളി രാമചന്ദ്രൻ
		ജി.ആർ. അനിൽ	പി. രാജീവ്	എ.കെ.ശശീന്ദ്രൻ	റോഷി അഗസ്റ്റിൻ	പി. പ്രസാദ്
						ഒ.ആർ. കേളു
ഡിസംബർ 9	തിങ്കൾ	തിരുവനന്തപുരം	കോഴഞ്ചേരി	കോഴിക്കോട്	കോട്ടയം	കണ്ണൂർ
ഡിസംബർ 10	ചൊവ്വ	നെയാറ്റിൻകര	മല്ലപ്പള്ളി	വടകര	ചങ്ങനാശ്ശേരി	തലശ്ശേരി
ഡിസംബർ 12	വ്യാഴം	നെടുമങ്ങാട്	അടൂർ	കൊയിലാണ്ടി	കാഞ്ഞിരപ്പള്ളി	തളിപ്പറമ്പ്
ഡിസംബർ 13	വെള്ളി	ചിറയിൻകീഴ്	റാന്നി	താമരശ്ശേരി	മിനച്ചിൽ	പയ്യന്നൂർ
ഡിസംബർ 16	തിങ്കൾ	വർക്കല	തിരുവല്ല		വൈക്കം	ഇരിട്ടി
ഡിസംബർ 17	ചൊവ്വ	കാട്ടാക്കട	കോന്നി			

തീയതി	ദിവസം	ഇടുക്കി	എറണാകുളം	തൃശൂർ	പാലക്കാട്	മലപ്പുറം	കൊല്ലം
		വി.എൻ. വാസവൻ	പി. രാജീവ്	കെ.രാജൻ	എം.ബി രാജേഷ്	പി.എ മുഹമ്മദ് റിയാസ്	കെ.എൻ ബാലഗോപാൽ
		റോഷി അഗസ്റ്റിൻ	പി. പ്രസാദ്	ആർ. ബിന്ദു	കെ. കൃഷ്ണൻകുട്ടി	വി. അബൂഹമീദ്	ജെ. ചിഞ്ചുറാണി
							കെ.ബി. ഗണേഷ് കുമാർ
ഡിസംബർ 19	വ്യാഴം	തൊടുപുഴ	കണ്ണയന്നൂർ	തൃശൂർ	പാലക്കാട്	ഏറനാട്	കൊല്ലം
ഡിസംബർ 20	വെള്ളി	ദേവികുളം	നോർത്ത് പരപ്പൂർ	മുകുന്ദപുരം	ചിറ്റൂർ	നിലമ്പൂർ	കൊട്ടാരക്കര
ഡിസംബർ 21	ശനി	പീരുമേട്	ആലുവ	തലപ്പള്ളി	ആലത്തൂർ	പെരിന്തൽമണ്ണ	കരുനാഗപ്പള്ളി

ഡിസംബർ 23	തിങ്കൾ	ഉടുമ്പൻചോല	കുന്നത്തുനാട്	കൊടുങ്ങല്ലൂർ	ഒറ്റപ്പാലം	തിരൂർ	കുന്നത്തൂർ
ഡിസംബർ 24	ചൊവ്വ	ഇടുക്കി	കൊച്ചി	ചാവക്കാട്	മണ്ണാർക്കാട്	പൊന്നാനി	പത്തനംപുരം
ഡിസംബർ 26	വ്യാഴം		മുവാറ്റുപുഴ	ചാലക്കുടി	പട്ടാമ്പി	തിരൂരങ്ങാടി	പുന്നലൂർ
ഡിസംബർ 27	വെള്ളി		കോതമംഗലം	കുന്നംകുളം	അട്ടപ്പാടി	കൊണ്ടോട്ടി	

തീയതി	ദിവസം	വയനാട്	കാസർഗോഡ്	ആലപ്പുഴ		
		ഒ.ആർ. കേളു	രാമചന്ദ്രൻ കടന്നപ്പള്ളി	സജി ചെറിയാൻ		
		എ.കെ. ശശീന്ദ്രൻ	വി. അബൂഹമീദ്	പി. പ്രസാദ്		
ഡിസംബർ 28	ശനി	വൈത്തിരി	കാസർഗോഡ്			
ജനുവരി 3	വെള്ളി	സുൽത്താൻ ബത്തേരി	ഹോസ്ദുർഗ്ഗ്	ചേർത്തല		
ജനുവരി 4	ശനി	മാനന്തവാടി	മഞ്ചേശ്വരം	അമ്പലപ്പുഴ		
ജനുവരി 6	തിങ്കൾ		വെള്ളരിക്കുണ്ട്	കട്ടനാട്		
ജനുവരി 7	ചൊവ്വ			കാർത്തികപ്പള്ളി		
ജനുവരി 9	വ്യാഴം			മാവേലിക്കര		
ജനുവരി 13	തിങ്കൾ			ചെങ്ങന്നൂർ		

**അദാലത്ത് - പരിഗണനാ വിഷയങ്ങൾ സംബന്ധിച്ചുള്ള മാനദണ്ഡം**  
**പരിഗണിക്കേണ്ട വിഷയങ്ങൾ**

1	ഭൂമി സംബന്ധമായ വിഷയങ്ങൾ (പോക്ക് വരവ്, അതിർത്തി നിർണ്ണയം, അനധികൃത നിർമ്മാണം, ഭൂമി കയ്യേറ്റം, അതിർത്തിതർക്കങ്ങളും, വഴി തടസ്സപ്പെടുത്തലും )
2	സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ / ലൈസൻസുകൾ നൽകുന്നതിലെ കാലതാമസം/ നിരസിക്കൽ
3	കെട്ടിട നിർമ്മാണ ചട്ടങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടവ (കെട്ടിട നമ്പർ, നികുതി)
4	വയോജന സംരക്ഷണം
5	പട്ടികജാതി/പട്ടികവർഗ്ഗ വിഭാഗങ്ങൾക്കുള്ള വിവിധ ആനുകൂല്യങ്ങൾ
6	മത്സ്യ ബന്ധന തൊഴിലാളികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ടവ
7	ശാരീരിക/ ബുദ്ധി/ മാനസിക വെല്ലുവിളിനേരിടുന്നവരുടെ പുന:രധിവാസം, ധനസഹായം, പെൻഷൻ, ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾ
8	പരിസ്ഥിതി മലിനീകരണം/ മാലിന്യ സംസ്കരണം
9	പൊതുജലസ്രോതസ്സുകളുടെ സംരക്ഷണവും, കുടിവെള്ളവും
10	റേഷൻകാർഡ് (APL/BPL) (ചികിത്സാ ആവശ്യങ്ങൾക്ക്)
11	കർഷിക വിളകളുടെ സംഭരണവും വിതരണവും, വിള ഇൻഷുറൻസ്, കാർഷിക മേഖലയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് വിഷയങ്ങൾ
12	വളർത്തുമൃഗങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം/ സഹായം, മേഖലയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് വിഷയങ്ങൾ
13	ഭക്ഷ്യ സുരക്ഷയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടവ
14	വ്യവസായ സംരംഭങ്ങൾക്കുള്ള അനുമതി
15	ആരോഗ്യ മേഖലയിലെ സ്ഥാപനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിഷയങ്ങൾ
16	വന്യജീവി ആക്രമണങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള സംരക്ഷണം/ നഷ്ടപരിഹാരം
17	വിവിധ സ്കോളർഷിപ്പുകൾ സംബന്ധിച്ചുള്ള പരാതികൾ/അപേക്ഷകൾ
18	തണ്ണീർത്തട സംരക്ഷണം
19	അപകടകരങ്ങളായ മരങ്ങൾ മുറിച്ചുമാറ്റുന്നത്
20	എൻഡോസൾഫാൻ ദുരിതബാധിതരുടെ വിഷയങ്ങൾ
21	പ്രകൃതി ദുരന്തങ്ങൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാരം

പരിഗണിക്കേണ്ടാത്ത വിഷയങ്ങൾ

1	നിർദ്ദേശങ്ങൾ, അഭിപ്രായങ്ങൾ
2	Proposals
3	ലൈഫ് മിഷൻ
4	ജോലി ആവശ്യപ്പെട്ടുകൊണ്ടുള്ളവ/ പി എസ് സി സംബന്ധമായ വിഷയങ്ങൾ
5	വായ്പ എഴുതി തള്ളൽ
6	പോലീസ് കേസുകൾ
7	ഭൂമിസംബന്ധമായ വിഷയങ്ങൾ (പട്ടയങ്ങൾ, തരംമാറ്റം)
8	മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ദുരിതാശ്വാസനിധിയിൽ നിന്ന് സഹായത്തിനായുള്ള അപേക്ഷകൾ
9	സാമ്പത്തിക സഹായത്തിനുള്ള അപേക്ഷകൾ (ചികിത്സാ സഹായം ഉൾപ്പെടെയുള്ള)
10	ജീവനക്കാര്യം (സർക്കാർ)
11	റവന്യൂ റിക്കവറി-വായ്പ തിരിച്ചടവിനുള്ള സാവകാശവും ഇളവുകളും

**അദാലത്ത് സോഫ്റ്റ് വെയർ- പ്രധാന ആവശ്യങ്ങൾ**

ബഹു.മന്ത്രിമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ താലൂക്ക് തലത്തിൽ നടത്തുന്ന പരാതി പരിഹാര അദാലത്തിൽ സമർപ്പിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് പോർട്ടൽ തയ്യാറാക്കേണ്ടതാണ്. പോർട്ടലിൽ ചുവടെ പറയുന്ന സൗകര്യങ്ങൾ നൽകേണ്ടതാണ്.

**അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം**

1. അപേക്ഷകർക്ക് ഓൺലൈൻ ആയി ലോഗിൻ ചെയ്ത് അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം നൽകണം. ഒരു ലോഗിനിലൂടെ 3 പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള അനുമതി നൽകിയാൽ മതി. ഒരു മൊബൈൽ നമ്പർ ഉപയോഗിച്ച് 1 ലോഗിൻ മാത്രം create ചെയ്യുന്നതിനും അനുവാദം നൽകാം.
2. അദാലത്തിലേക്കുള്ള അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ താലൂക്ക് ഓഫീസുകളിലും, അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങളിലും സൗകര്യം നൽകണം.
3. അപേക്ഷകരുടെ പേര്, വിലാസം, മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ വിലാസം, ജില്ല, താലൂക്ക് എന്നീ വിവരങ്ങൾ പോർട്ടലിൽ രേഖപ്പെടുത്തുവാൻ കഴിയണം. ഇ-മെയിൽ വിലാസമൊഴികെയുള്ള വിവരങ്ങൾ mandatory fields ആയിരിക്കണം.
4. അപേക്ഷ സംബന്ധിച്ച ചെറുവിവരണം രേഖപ്പെടുത്താനുള്ള സൗകര്യം ആവശ്യമാണ്.
5. തയ്യാറാക്കിയ അപേക്ഷയും ബന്ധപ്പെട്ട രേഖകളും upload ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം.
6. ഓൺലൈൻ ആയി സമർപ്പിക്കുന്ന അപേക്ഷകളും, അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങൾ വഴി സമർപ്പിക്കുന്ന അപേക്ഷകളും സബ്മിറ്റ് ചെയ്ത കഴിഞ്ഞാൽ ബന്ധപ്പെട്ട ജില്ലാ മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിന് ലഭിക്കണം.
7. താലൂക്ക് ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ പോർട്ടലിലേക്ക് upload ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം തഹസീൽദാർക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്. അപേക്ഷ ജില്ലാ മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിലേക്കും കൈമാറാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്. കൈമാറിയ അപേക്ഷകളുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതിയും അറിയാൻ കഴിയണം. അപേക്ഷകൾ search ചെയ്ത് കണ്ടെത്തി നിലവിലെ സ്ഥിതി അറിയാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്. Authorised login അനുവദിക്കുവാൻ തഹസീൽദാർക്ക് കഴിയേണ്ടതാണ്. Upload ചെയ്ത അപേക്ഷകളുടെ കാലയളവ് തിരിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും റിപ്പോർട്ടായി generate ചെയ്യാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്. കൈമാറിയ അപേക്ഷകളുടെ വിവരങ്ങളും റിപ്പോർട്ടായി generate ചെയ്യാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.
8. ഏത് മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ സമർപ്പിക്കുന്ന അപേക്ഷയാണെങ്കിലും അപേക്ഷകന് കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകണം. SMS/Email മുഖേനയും സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷ നമ്പർ സഹിതമുള്ള അറിയിപ്പ് നൽകണം.

9. ഓൺലൈൻ/അക്ഷയ/താലൂക്കുകളിൽ സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷകൾ തിരിച്ചറിയുന്നതിന് പ്രത്യേകം അപേക്ഷ നമ്പറുകൾ നൽകേണ്ടതാണ്. (ഉദാ:- തീരുവനന്തപുരം ജില്ലയിൽ നെയ്യാറ്റിൻകര താലൂക്കിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷയ്ക്ക് TVM/NTA/T0001 എന്ന് നമ്പർ നൽകാം. അക്ഷയ വഴി ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷയ്ക്ക് TVM/NTA/A0001 എന്ന് നമ്പർ നൽകാം. ഓൺലൈൻ അപേക്ഷകൾക്ക് TVM/NTA/P0001 എന്ന് നമ്പർ നൽകാം.)
10. ഓൺലൈൻ ആയി സമർപ്പിക്കുന്ന അപേക്ഷയിന്മേലുള്ള മറുപടി, തീരുമാനം എന്നിവ അപേക്ഷകന് സ്വന്തം ലോഗിനിലൂടെ ലഭിക്കണം. (മറുപടി/തീരുമാനം ഉദ്യോഗസ്ഥർ publish ചെയ്ത കഴിഞ്ഞാൽ മാത്രം ലഭ്യമാക്കിയാൽ മതി)
11. അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങളിലൂടെ സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷകൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങളിൽ നിന്നും അറിയാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.

**ജില്ലാതല മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിന് സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ ആവശ്യമായ സൗകര്യങ്ങൾ**

1. താലൂക്ക് ഓഫീസിൽ നിന്നും, അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങളിൽ നിന്നും, ഓൺലൈനായും ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ പരിശോധിക്കുന്നതിനും ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പ്തല സെല്ലിലേക്ക് നിർദ്ദേശം സഹിതം കൈമാറുവാനും കഴിയേണ്ടതാണ്.
2. അദാലത്തിൽ പരിഗണിക്കാൻ കഴിയാത്ത വിഷയത്തിലെ അപേക്ഷയാണെങ്കിൽ അപേക്ഷകന് മറുപടി നൽകി അപേക്ഷ തീർപ്പാക്കുവാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.
3. വകുപ്പ്തല സെല്ലിൽ നിന്നും തിരിച്ച് ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ പരിശോധിക്കുന്നതിനും ബന്ധപ്പെട്ട താലൂക്ക് ഓഫീസിലേക്ക് നിർദ്ദേശം സഹിതം കൈമാറുവാനും കഴിയേണ്ടതാണ്.
4. ലഭിച്ച അപേക്ഷകൾ സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ട് ലഭിക്കേണ്ടതാണ്. ദിവസ അടിസ്ഥാനത്തിലും, ഓഫീസ് അടിസ്ഥാനത്തിലും വിവരങ്ങൾ വേർതിരിച്ചറിയാനും കഴിയേണ്ടതാണ്. സെല്ലിൽ ലഭിച്ച അപേക്ഷയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അപേക്ഷകരുടെ പേര്, വിലാസം, മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി അടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന റിപ്പോർട്ടും generate ചെയ്യാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.
5. ജില്ലാ തല മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിൽ നിന്നും മറ്റു ജില്ലകളിലെ മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലുകളിലേക്കും, ജില്ലയിലെ മറ്റു വകുപ്പുകളിലെ സെല്ലുകളിലേക്കും അപേക്ഷകൾ, നിർദ്ദേശം സഹിതം കൈമാറുവാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.
6. അദാലത്തിൽ പരിഗണിക്കുന്നതിന് തെരഞ്ഞെടുക്കുന്ന അപേക്ഷ പ്രത്യേകം അടയാളപ്പെടുത്തുന്നതിനും വേർതിരിച്ചറിയാനും കഴിയേണ്ടതാണ്.
7. ജില്ലാ തല മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിന്റെ Authorised login അനുവദിക്കുവാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.
8. ജില്ലയിലെ വകുപ്പ്തല സെല്ലിന് ലോഗിൻ അനുവദിക്കുന്നതിന് കഴിയേണ്ടതാണ്.

## ജില്ലയിലെ വകുപ്പ്തല സെല്ലിന് ലഭ്യമാക്കേണ്ട സൗകര്യങ്ങൾ

1. ജില്ലാതല മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ പരിശോധിക്കുന്നതിനും സ്വീകരിച്ച തുടർ നടപടി സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അപേക്ഷയോടൊപ്പം ചേർക്കുവാനും കഴിയേണ്ടതാണ്.
2. അപേക്ഷയും അനുബന്ധ രേഖകളും download ചെയ്യുവാനും print എടുക്കുവാനും കഴിയേണ്ടതാണ്.
3. സ്വീകരിച്ച നടപടി സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തി മറുപടിയുടെ പകർപ്പ് സഹിതം ജില്ലാതല മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിലേക്ക് അപേക്ഷകൾ തിരിച്ച് നൽകുവാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.
4. ലഭിച്ച അപേക്ഷകൾ സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്. ദിവസ അടിസ്ഥാനത്തിലും, ഓഫീസ് അടിസ്ഥാനത്തിലും, താലൂക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിലും റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്. സെല്ലിൽ ലഭിച്ച അപേക്ഷയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അപേക്ഷകരുടെ പേര്, വിലാസം, മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി അടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന റിപ്പോർട്ടും generate ചെയ്യാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.
5. വകുപ്പ് തല സെല്ലിന്റെ Authorised login അനുവദിക്കുവാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.
6. വകുപ്പിലെ സബ് ഓഫീസുകൾക്ക് ലോഗിൻ അനുവദിക്കാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.
7. സബ് ഓഫീസുകൾക്ക് വകുപ്പ്തല സെല്ലുകൾക്ക് നൽകിയിട്ടുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ തന്നെ നൽകേണ്ടതാണ്. എന്നാൽ വകുപ്പ്തല സെല്ലുകളിലേക്ക് മാത്രം റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുവാനുള്ള സൗകര്യം നൽകിയാൽ മതി.

## വകുപ്പ് മേധാവിയ്ക്ക് പോർട്ടലിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ട സൗകര്യങ്ങൾ

വകുപ്പിൽ ലഭിച്ച അപേക്ഷകളിന്മേലുള്ള നടപടികൾ monitor ചെയ്യുന്നതിനായി Dashboard നൽകേണ്ടതാണ്. ലഭിച്ച അപേക്ഷകൾ, ജില്ലാതല മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിന് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിച്ചവ, തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്ന റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്. ദിവസ അടിസ്ഥാനത്തിലും, ഓഫീസ് അടിസ്ഥാനത്തിലും, താലൂക്ക്, ജില്ലാ അടിസ്ഥാനത്തിലും റിപ്പോർട്ട് തയ്യാറാക്കാൻ കഴിയേണ്ടതാണ്.



ജില്ലാതല അദാലത്ത് മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലുകളും, വകുപ്പുതല അദാലത്ത്

സെല്ലുകളും - ഘടനയും രൂപീകരണവും

ബഹു. മന്ത്രിമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ താലൂക്കുതലത്തിൽ നടത്തുന്ന അദാലത്തിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിശോധിച്ച് തുടർ നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതിന് താഴെ പറയുന്ന തരത്തിൽ അദാലത്ത് സെല്ലുകൾ രൂപീകരിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതികൾ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്ന് നേരിട്ട് സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി താലൂക്കുതലത്തിൽ താലൂക്ക് അദാലത്ത് സെല്ലും, ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ പരിശോധിക്കുവാനായി വകുപ്പുതലത്തിൽ ജില്ലാ അദാലത്ത് സെല്ലും, പരാതികളിൻമേലുള്ള നടപടികൾ നിരീക്ഷിക്കുന്നതിനും ഏകോപിപ്പിക്കുന്നതിനുമായി ജില്ലാതല അദാലത്ത് മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലുകളും രൂപീകരിക്കാവുന്നതാണ്.

താലൂക്ക് അദാലത്ത് സെൽ

ഒരു ഡെപ്യൂട്ടി കളക്ടർ കൺവീനറും, തഹസീൽദാർ ജോയിന്റ് കൺവീനറുമായി താലൂക്കുതല അദാലത്ത് സെൽ രൂപീകരിക്കേണ്ടതാണ്. പരാതികൾ സ്വീകരിക്കാൻ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള ദിവസങ്ങളിൽ അതിനായി താലൂക്ക് ഓഫീസിൽ കൗണ്ടർ തുടങ്ങേണ്ടതും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ അപ്പപ്പോൾ തന്നെ ജില്ലാതല മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിന് കൈമാറേണ്ടതാണ്.

ജില്ലാ അദാലത്ത് സെൽ

അദാലത്തിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ അതാത് ദിവസം തന്നെ പരിശോധിച്ച് സാധ്യമായ പരിഹാരം കണ്ടെത്തുന്നതിന് ഓരോ വകുപ്പിലും അദാലത്ത് സെല്ലുകൾ രൂപീകരിക്കണം.

എല്ലാ വകുപ്പുകളിലേയും ജില്ലാതല ഓഫീസുകളിൽ ജില്ലാ ഓഫീസർ കൺവീനറും ജില്ലാതല ഓഫീസിന് താഴെ ആ വകുപ്പിന് ഓഫീസുകൾ/സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ ഓഫീസ് / സ്ഥാപന മേധാവികൾ അംഗങ്ങളുമായി ജില്ലാ അദാലത്ത് സെൽ രൂപീകരിക്കാവുന്നതാണ്. ജില്ലാതല ഓഫീസുകളില്ലാത്ത വകുപ്പുകളാണെങ്കിൽ ജില്ലയുടെ ചുമതലയുള്ള Regional/Zonal/Range ഓഫീസർ കൺവീനറും വകുപ്പിലെ / ഓഫീസിലെ രണ്ട് മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർ/ ജില്ലയിൽ ഓഫീസുകൾ, സ്ഥാപനങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അതിലെ മേധാവികൾ അംഗങ്ങളുമായി ജില്ലാ അദാലത്ത് സെൽ രൂപീകരിക്കാവുന്നതാണ് (ഉദാഹരണത്തിന് സിവിൽ സപ്ലൈസ് വകുപ്പിൽ ജില്ലാ സപ്ലൈ ഓഫീസർ ജില്ലാ അദാലത്ത് സെൽ കൺവീനറും താലൂക്ക് സപ്ലൈ ഓഫീസർമാർ ജില്ലാ അദാലത്ത് സെൽ അംഗങ്ങളുമായിരിക്കും. ജില്ലാതല ഓഫീസുകളില്ലാത്ത കോളേജ് വിദ്യാഭ്യാസ വകുപ്പിൽ Zonal ഓഫീസിലെ ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർ, ജില്ലാ അദാലത്ത് സെൽ കൺവീനറും Zonal ഓഫീസിലെ രണ്ട് മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർ അംഗങ്ങളുമായിരിക്കും).

## ജില്ലാതല അദാലത്ത് മോണിറ്ററിംഗ് സെൽ

അദാലത്തിന്റെ നടത്തിപ്പും, പരാതികളിൻമേലുള്ള തുടർ നടപടി നിരീക്ഷിക്കാനും ജില്ലാ അദാലത്ത് മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലുകൾ കളക്ടറേറ്റിൽ രൂപീകരിക്കേണ്ടതാണ്. ജില്ലാ അദാലത്ത് സെല്ലുകളുടെ പ്രവർത്തനം ഏകോപിക്കുവാൻ ജില്ലാ കളക്ടർ ചെയർമാനും, ആർ.ഡി.ഒ മാർ വൈസ് ചെയർമാൻമാരുമായും, ജില്ലാ പ്ലാനിംഗ് ഓഫീസർ അംഗമായും ജില്ലാതല അദാലത്ത് മോണിറ്ററിംഗ് സെൽ രൂപീകരിക്കാവുന്നതാണ്. പബ്ലിസിറ്റി കൺവീനറായി I&PRD ജില്ലാ ഇൻഫർമേഷൻ ഓഫീസറെ നിയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

അദാലത്തിന്റെ സംഘാടനവും അദാലത്ത് സെല്ലുകളുടെ ചുമതലകളും

അദാലത്തിലേയ്ക്ക് പരിഗണിക്കുന്നതിനുള്ള പരാതികൾ 2024 ഡിസംബർ 2 മുതലുള്ള പ്രവർത്തിദിവസങ്ങളിൽ സ്വീകരിച്ച് തുടങ്ങാവുന്നതാണ്. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഓൺലൈനായി നേരിട്ടും, അക്ഷയകേന്ദ്രങ്ങൾ വഴിയും, താലൂക്ക് ഓഫീസുകളിലും, പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതികൾ ഓൺലൈനായിതന്നെ സ്വീകരിക്കാൻ പരമാവധി ശ്രമിക്കേണ്ടതാണ്.

താലൂക്ക് അദാലത്ത് സെല്ലിന്റെ ചുമതല

അക്ഷയകേന്ദ്രങ്ങൾ വഴിയും, പൊതുജനങ്ങൾ നേരിട്ട് ഓൺലൈനായും സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികൾ നേരിട്ട് ജില്ലാതല മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിന് കൈമാറുക. താലൂക്ക് ഓഫീസുകളിൽ നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ അപ്പപ്പോൾ ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിലാക്കി ജില്ലാ അദാലത്ത് മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിന് സോഫ്റ്റ് വെയറിലൂടെ കൈമാറുക.

ജില്ലാ അദാലത്ത് സെല്ലുകളുടെ ചുമതല

ജില്ലാതല മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലുകൾ ഓരോ വകുപ്പുകളിലേയും ജില്ലാ അദാലത്ത് സെല്ലുകൾക്ക് കൈമാറുന്ന പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പിലെ ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ നേരിട്ട് പരിശോധിക്കേണ്ടതും, പരാതിയിൻമേൽ തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളുന്നതിന് ആവശ്യമായ നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്. മറ്റേതെങ്കിലും വകുപ്പിന്റേയോ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടേയോ റിപ്പോർട്ടോ, അഭിപ്രായമോ തേടേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ അതും ശേഖരിക്കേണ്ടതാണ്. ഏതെങ്കിലും അധികമായ രേഖ പരാതിക്കാരിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ അവ പരാതിക്കാരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ശേഖരിക്കേണ്ടതുമാണ്. പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതിനായി ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിലോ, പരാതിക്കാർക്ക് കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലോ തീരുമാനം അറിയിക്കേണ്ടതുണ്ടെങ്കിലോ, അവയുടെ കരടും തയ്യാറാക്കി ജില്ലാതലമോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിന് കൈമാറേണ്ടതുമാണ്. തീരുമാനമെടുക്കേണ്ട വിഷയം ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ അധികാരപരിധിയ്ക്കപ്പുറത്തുള്ള വിഷയമാണെങ്കിലോ, സർക്കാർ തലത്തിൽ തീരുമാനമെടുക്കേണ്ട വിഷയമാണെങ്കിലോ ഇത്തരം പരാതികൾക്ക് പരിഹാരം തേടുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം വ്യക്തമാക്കി അപേക്ഷകന് നൽകേണ്ട വിശദമായ മറുപടിയും തയ്യാറാക്കി നൽകേണ്ടതാണ്.

**ജില്ലാതല മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലുകളുടെ ചുമതല**

താലൂക്ക് അദാലത്ത് സെല്ലുകൾ കൈമാറി നൽകുന്ന പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട ജില്ലാ അദാലത്ത് സെല്ലുകൾക്ക് സോഫ്റ്റ് വെയർ വഴി കൈമാറേണ്ടതാണ്. ഇപ്രകാരം കൈമാറുന്ന പരാതികളിലും സമയബന്ധിതമായി നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. ജില്ലാ അദാലത്ത് സെല്ലുകളിൽ നിന്നും തീരുമാനം സഹിതം തിരികെ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകളിൽ, അദാലത്തിൽ പരിഗണിക്കേണ്ടവ ഒഴികെയുള്ളവയിൽ വകുപ്പുകളിൽ നിന്നും തയ്യാറാക്കിയിട്ടുള്ള മറുപടി നൽകി തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. അദാലത്തിൽ പരിഗണിക്കേണ്ട അപേക്ഷകളിൽ തീരുമാനം എടുക്കുവാൻ ആവശ്യമായ രേഖകൾ, ഉത്തരവിന്റെ/ മറുപടിയുടെ കരട് എന്നിവ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്ന് പരിശോധിച്ച് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്.

**മന്ത്രിമാർ താലൂക്ക്തലത്തിൽ നടത്തുന്ന അദാലത്തുകൾ**

ഓരോ താലൂക്കിലും അദാലത്ത് നടത്തുമ്പോൾ ആ താലൂക്കിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചതും താലൂക്ക്/ജില്ലാതലത്തിൽ തീർപ്പ് കൽപ്പിക്കാനാകുമെന്ന് കണ്ടെത്തിയതുമായ പരാതിക്കാരെയാണ് ക്ഷണിക്കേണ്ടത്. അദാലത്തിൽ പരിഗണിക്കുന്ന പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുകളിലെ ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥർ അദാലത്തിൽ നേരിട്ട് പങ്കെടുക്കേണ്ടതാണ്. മന്ത്രിമാർ പരാതിക്കാരെ നേരിട്ട് കണ്ട് പരാതിക്കാരും കേൾക്കുകയും അവർ നേരത്തെ സമർപ്പിച്ച പരാതിയും പരാതിയിൻമേലുള്ള റിപ്പോർട്ടും പരിശോധിച്ച് പരാതിയിൻമേൽ അന്തിമതീരുമാനം കൈക്കൊള്ളുന്നതാണ്. തീരുമാനത്തിനനുസൃതമായ ഉത്തരവ് /കത്ത്/ നടപടിക്രമം അദാലത്തിൽ വച്ചുതന്നെ കൈമാറേണ്ടതുമാണ്. ഇതിന് ആവശ്യമായ മുന്നൊരുക്കം ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പ്/ജില്ലാമേധാവികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

**അദാലത്ത് ദിനത്തിൽ നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ**

അദാലത്ത്ദിനത്തിൽ മന്ത്രിമാർ നേരിട്ട് പരാതി സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുന്നതാണ് അഭികാമ്യം. എന്നിരുന്നാലും നേരിട്ട് പരാതിയുമായി ആരെങ്കിലും എത്തിയാൽ അത് സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പോർട്ടലിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിനും അദാലത്ത് വേദിയിൽ പ്രത്യേക സംവിധാനം ഒരുക്കേണ്ടതാണ്. അങ്ങനെ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ ഒരാഴ്ചക്കുള്ളിൽ തീരുമാനം കൈക്കൊണ്ട് അന്തിമതീരുമാനം ജില്ലാതല അദാലത്ത് മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

പൊതുജനങ്ങൾക്കും, ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും, അക്ഷയകേന്ദ്രങ്ങൾക്കുമുള്ള  
നിർദ്ദേശങ്ങൾ

പൊതുജനങ്ങൾക്കുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ

1. ബഹു. മന്ത്രിമാരുടെ നേതൃത്വത്തിൽ താലൂക്ക് അടിസ്ഥാനത്തിൽ അദാലത്ത് നടത്തുന്നതാണ്.
2. അദാലത്തിൽ പരിഗണിക്കുന്നതിനായുള്ള പരാതികൾ താലൂക്ക് ഓഫീസുകളിലും, അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങളിലും ഓൺലൈനായും സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതികക്ഷിയുടെ പേര്, വിലാസം, മൊബൈൽ നമ്പർ, ജില്ല, താലൂക്ക് എന്നിവ നിർബന്ധമായും പരാതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
3. പരാതി സമർപ്പിച്ച് കൈപ്പറ്റ് രസീത് വാങ്ങേണ്ടതാണ്.
4. അദാലത്തിൽ പരിഗണിക്കുവാൻ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള വിഷയങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ മാത്രമാണ് സമർപ്പിക്കേണ്ടത്. മറ്റ് വിഷയങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ വകുപ്പ് മേധാവികൾ/ വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാർ/ വകുപ്പ് മന്ത്രിമാർ എന്നിവർക്ക് നേരിട്ടോ [cmo.kerala.gov.in](mailto:cmo.kerala.gov.in) എന്ന വെബ് പോർട്ടലിലൂടെയോ ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിയോ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
5. ഉദ്യോഗസ്ഥ തലത്തിൽ പരിഹരിക്കാൻ കഴിയാത്ത വിഷയങ്ങളിൽ അദാലത്തിൽ വെച്ച് ബഹു. മന്ത്രിമാർ തീരുമാനം കൈക്കൊള്ളുന്നതാണ്.

അക്ഷയ കേന്ദ്രങ്ങൾക്കുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ

1. പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും തെരഞ്ഞെടുത്ത വിഷയത്തിലുള്ള പരാതികൾ/ പരാതികക്ഷിയുടെ പേര്, വിലാസം, മൊബൈൽ നമ്പർ, ജില്ല, താലൂക്ക് എന്നീ വിവരങ്ങൾ പരാതിയിൽ നിർബന്ധമായും ഉണ്ടാകേണ്ടതാണ്. കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകുക.
2. സർക്കാർ നിർദ്ദേശപ്രകാരമുള്ള ഫീസ് ഈടാക്കാവുന്നതാണ്.

താലൂക്ക് ഓഫീസിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ചുമതലകൾ

1. താലൂക്ക് തലത്തിലാണ് അദാലത്തുകൾ സംഘടിപ്പിക്കുന്നത്. തഹസീൽദാർ ആയിരിക്കും അദാലത്തിന്റെ സംഘാടകർ. ആദാലത്ത് സംഘടിപ്പിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ ക്രമീകരണങ്ങൾ വരുത്തുന്നത് കളക്ടറുമായി ആലോചിച്ച് തഹസീൽദാരുടെ ചുമതലയായിരിക്കും.
2. അപേക്ഷ പരിശോധിച്ച് അദാലത്തിൽ പരിഗണിക്കുന്നതിന് തെരഞ്ഞെടുത്തിട്ടുള്ള വിഷയത്തിലുള്ള പരാതികളാണോ എന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തുക.

3. അല്ലെങ്കിൽ അക്കാര്യം സൂചിപ്പിച്ചുകൊണ്ട് പരാതികക്ഷിക്ക് മറുപടി നൽകി പരാതി തീർപ്പാക്കുക.
4. പരിഗണിക്കാവുന്ന പരാതികളാണെങ്കിൽ ജില്ലാ അദാലത്ത് മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിന് അപ്പപ്പോൾ സോഫ്റ്റ് വെയർ മുഖേന കൈമാറേണ്ടതാണ്.
5. അദാലത്തിൽ പങ്കെടുക്കുന്നതിന് തെരഞ്ഞെടുക്കപ്പെടുന്ന പരാതികക്ഷികൾക്കും, ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും, ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാവർക്കും അറിയിപ്പ് നൽകുക.
6. അദാലത്ത് സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നൽകുന്നതിനായി അന്വേഷണ കൗണ്ടറുകൾ തയ്യാറാക്കുക. ഫോൺ മുഖാന്തരമുള്ള അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് മറുപടി നൽകുവാൻ ആവശ്യമായ ക്രമീകരണങ്ങൾ വരുത്തുക.

**ജില്ലാ കളക്ടറേറ്റിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ചുമതലകൾ**

1. ജില്ലാതല അദാലത്ത് മോണിറ്ററിംഗ് സെല്ലിന് രൂപം നൽകുക
2. താലൂക്ക് ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളുടെ processing monitor ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ തഹസീൽദാർക്ക് നൽകുക
3. ജില്ലയിലെ താലൂക്കുകളിൽ ലഭിച്ച പരാതികൾ സംബന്ധിച്ച റിപ്പോർട്ടുകൾ തയ്യാറാക്കി സൂക്ഷിക്കുക.
4. ജില്ലാ തലത്തിൽ പരിഹരിക്കാവുന്ന പരാതികൾ നടപടി സ്വീകരിച്ച് മറുപടി തയ്യാറാക്കി തീർപ്പാക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ അദാലത്തിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.