

സർക്കുലർ നം. 23 /2012

വിഷയം: പോലീസ് സ്റ്റേഷനുകളിൽ “സിറ്റിസൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കുകൾ” ആരംഭിക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച്.
സൂചന: സർക്കാർ ഉത്തരവ് നം. 2178/2010/ ആഭ്യ. തീയതി 30/06/2010

സംസ്ഥാന സർക്കാരിന്റെ 2010-11 സാമ്പത്തിക വർഷത്തെ പദ്ധതിയിനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് എല്ലാ പോലീസ് സ്റ്റേഷനുകളിലും പൊതുജന സേവനാർത്ഥം “സിറ്റിസൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക്” എന്ന പദ്ധതി 01/09/2012 മുതൽ ആരംഭിക്കുകയാണ്. വിവര സാങ്കേതിക വിദ്യ ഉപയോഗപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് പൊതു ജനങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളും, അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുക, രസീത് നൽകുക, ആവശ്യാനുസരണം സംസ്ഥാനത്തെ മറ്റു പോലീസ് ഓഫീസുകളിലേക്ക് തുടർനടപടികൾക്കായി അയക്കുക എന്നീ കാര്യങ്ങൾ ഇതിനായി സജ്ജമാക്കിയിരിക്കുന്ന സംവിധാനത്തിലൂടെ ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇതിനു പുറമേ ആ പരാതിയിൽ/അപേക്ഷയിൽ എടുക്കുന്ന നടപടികളുടെ വിവരങ്ങൾ അപേക്ഷകർക്ക് വെബ് സൈറ്റിലൂടെയും മറ്റും ലഭ്യമാക്കാനുള്ള സംവിധാനം ഇതിലുണ്ട്. ഈ പദ്ധതിയുടെ സുഗമമായ നടത്തിപ്പിനായി താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന മാർഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഇതിനാൽ പുറപ്പെടുവിച്ചുകൊള്ളുന്നു.

1. സംസ്ഥാനത്തെ എല്ലാ പോലീസ് സ്റ്റേഷനുകളിലും പ്രസ്തുത പോലീസ് സ്റ്റേഷനിലേക്കുള്ളതിനു പുറമേ മറ്റേതൊരു സ്റ്റേഷനിലേക്കോ മറ്റ് പോലീസ് ഓഫീസിലേക്കോ ഉള്ള പരാതികളും ഈ സംവിധാനത്തിലൂടെ സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്.
2. പോലീസ് സ്റ്റേഷനുകളിൽ സ്വീകരിക്കുന്ന പരാതികൾ സ്റ്റേഷനിലെ സിറ്റിസൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയ ശേഷം ഇതിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന രസീത് പരാതിക്കാരന് അപ്പോൾ തന്നെ നൽകേണ്ടതുമാണ്.
3. ഇനി മുതൽ സ്റ്റേഷനുകളിൽ നൽകുന്ന പരാതികളുടെ/അപേക്ഷകളുടെ റഫറൻസ് നമ്പർ സിറ്റിസൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലൂടെ സംസ്ഥാന തലത്തിൽ ആയിരിക്കും ലഭിക്കുക.
4. മറ്റൊരു സ്റ്റേഷനിലേക്കുള്ള പരാതിയാണ് സ്വീകരിക്കുന്നത് എങ്കിൽ പരാതിക്കാരന് രസീത് നൽകിയ ശേഷം പ്രസ്തുത പരാതി ബന്ധപ്പെട്ട പോലീസ് ഓഫീസിലേക്ക് ഇതിലൂടെ ഓൺലൈൻ ആയി അയക്കേണ്ടതാണ്.
5. കേരള പോലീസ് മാനുവൽ ഖണ്ഡിക 523 പ്രകാരം KPF 147 ൽ സൂക്ഷിക്കുന്ന പരാതികളെ സംബന്ധിച്ച രജിസ്റ്റർ ഇനി മുതൽ ഈ ഓൺലൈൻ സംവിധാനത്തിൽ നിന്നും പ്രിന്റ് എടുത്ത് സൂക്ഷിക്കാവുന്നതാണ്.

6. സ്റ്റേഷനുകളിലെ പരാതികളുടെ അന്വേഷണ പുരോഗതി S.H.O./Writer യഥാസമയം സിറ്റിസൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട കോളത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
7. പരാതികൾ തീർപ്പു കല്പിക്കുമ്പോൾ പ്രസ്തുത വിവരം S.H.O. സിറ്റിസൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതും പ്രസ്തുത പരാതി തീർപ്പായതായി കാണിക്കേണ്ടതുമാണ്.
8. പരാതികൾ ഇരകക്ഷികളുടെയും സാന്നിധ്യത്തിൽ രമ്യമായി പരിഹരിച്ചതാണെങ്കിൽ ഇതിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന **ഒത്തു തീർപ്പ് റിപ്പോർട്ട്** (Settlement Report) പ്രിന്റ് ചെയ്ത് ഇര കക്ഷികളുടെയും ഒപ്പ് വാങ്ങി സ്കാൻ ചെയ്ത് ഈ സംവിധാനത്തിൽ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. അതിനു ശേഷം തീർപ്പാക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
9. പരാതികളുടെ അസ്സൽ മറ്റുള്ള ഓഫീസിലേക്ക് ആവശ്യമെങ്കിൽ മാത്രം തപാൽ മുഖാന്തിരം അയച്ചാൽ മതിയാകും. തപാൽ മുഖാന്തിരം അയക്കുമ്പോൾ, സിറ്റിസൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ ലഭിച്ച പരാതിയുടെ നമ്പർ അസ്സൽ പരാതിയിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. സ്റ്റേഷനിൽ മേൽപ്പറഞ്ഞ പ്രകാരം സൂക്ഷിക്കുന്ന പരാതികൾ/അപേക്ഷകൾ കൃത്യമായി ഫയൽ ചെയ്ത് സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.
10. പരാതികളുടെ അന്വേഷണ പുരോഗതി അറിയുവാൻ പരാതിക്കാരൻ വരികയാണെങ്കിൽ ആയത് ഏതു സ്റ്റേഷനിലേതായാലും പരാതിയുടെ നമ്പർ ഉപയോഗിച്ചു സിറ്റിസൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ നിന്നും വിവരം ശേഖരിച്ച് പരാതിക്കാരന് നൽകേണ്ടതാണ്.

ഇത് കൂടാതെ MOP (പോലീസ്) ഖണ്ഡിക 143(1)പ്രകാരവും, കേരള പോലീസ് മാനുവൽ ഖണ്ഡിക 524 പ്രകാരവും പോലീസ് സ്റ്റേഷനുകളിൽ ലഭിക്കുന്നതും ആരംഭിക്കുന്നതുമായ എല്ലാ തപാലുകളും എഴുതി സൂക്ഷിക്കുന്ന കറന്റ് രജിസ്റ്റർ (CF 71) ഈ സംവിധാനത്തിലൂടെ ഓൺലൈനായി തയ്യാറാക്കാവുന്നതാണ്. ഇത് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതനായി താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ അവലംബിക്കേണ്ടതാണ്.

1. സ്റ്റേഷനിലെ പോലീസ് ഉദ്യോഗസ്ഥന്മാരുടെയും മറ്റു ജീവനക്കാരുടെയും വിവിധ അപേക്ഷകൾ സ്റ്റേഷനുകളിൽ സ്വീകരിച്ച് അവ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ സ്കാൻ ചെയ്തു ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസിലേക്ക് ഓൺലൈൻ ആയി അയക്കേണ്ടതാണ്.
2. കറന്റ് രജിസ്റ്റർ (CF 71) ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ നിന്നും പ്രിന്റ് എടുത്തു സൂക്ഷിക്കാവുന്നതാണ്.
3. ഇനി മുതൽ അപേക്ഷകളുടെ കറന്റ് നമ്പർ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലൂടെ സംസ്ഥാന തലത്തിൽ ആയിരിക്കും ലഭിക്കുക.
4. സ്റ്റേഷനിൽ നിന്നും ജില്ലാ ഓഫീസിലേക്ക് അയക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ ജില്ലാ ഓഫീസിൽ സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ ലഭിക്കുന്ന കറന്റ് നമ്പർ സിറ്റിസൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിൽ നിന്നും മനസിലാക്കാവുന്നതാണ്. സ്റ്റേഷനിലെ കറന്റ് നമ്പറും ജില്ലാ ഓഫീസിൽ ലഭിച്ച കറന്റ് നമ്പറും [സെക്ഷൻ നമ്പർ സഹിതം] ബന്ധപ്പെട്ട അപേക്ഷയുടെ അസ്സലിൽ രേഖപ്പെടുത്തി വയ്ക്കണം.
5. ജില്ലാ ഓഫീസുകളിൽ നിന്നും ആവശ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം അപേക്ഷകളുടെ അസ്സൽ, തപാൽ മുഖാന്തിരം ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസിൽ എത്തിക്കുകയും മാനേജർ അത് നേരിട്ട് സെക്ഷനിൽ നൽകേണ്ടതുമാണ്. അങ്ങനെ അയക്കാത്ത അപേക്ഷകൾ കൃത്യമായി ഫയൽ ചെയ്ത് സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

6. സർക്കാരിലേക്കോ മറ്റിതര ഓഫീസിലേക്കോ അയക്കേണ്ട അപേക്ഷകളുടെ അസ്സൽ മാത്രം ജില്ലാ ഓഫീസുകളിൽ ഹാജരാക്കിയാൽ മതിയാകും.
7. iAPS/Citizen Helpdesk എന്നീ രണ്ടു സംവിധാനങ്ങളിൽ പ്രവൃത്തി ചെയ്യാനുള്ള അധികാരപ്പെടുത്തൽ ഓരോ ഓഫീസറിന്റെയും ഔദ്യോഗിക ശ്രേണിയിലുള്ള സ്ഥാനമനുസരിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഡിപ്പാർട്ടുമെന്റിലെ ഏതൊരു ഉദ്യോഗസ്ഥനും അയാളിരിക്കുന്ന തസ്തികയുടെ സ്വഭാവമനുസരിച്ചുള്ള അധികാരങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതും അതനുസരിച്ച് iAPS ലോ, സിറ്റിസൺ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലോ ഇവ രണ്ടിലുമോ അവരവരുടെ “യൂസർ നെയിമും” “പാസ്‌വേർഡും” ഉപയോഗിച്ച് പ്രവേശിച്ച് പ്രവർത്തിക്കുവാൻ സാധിക്കുന്നതുമാണ്. പരാതികൾ, അപേക്ഷകൾ മുതലായവ ഇവയിൽ ഏതു സംവിധാനത്തിൽക്കൂടി കൈകാര്യം ചെയ്യാലും തടസ്സമില്ലാതെ അനന്തരനടപടികൾ സ്വീകരിക്കാവുന്നതും രണ്ടിലൂടെയും അവയെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അറിയാവുന്നതുമാണ്.

സംസ്ഥാന പോലീസ് മേധാവി

സ്വീകർത്താവ്:

ലിസ്റ്റ് ബി- ഓഫീസർമാർ/ ഡെപ്യൂട്ടി പോലീസ്സുപ്രണ്ടുമാർ/
സർക്കിൾ ഇൻസ്പെക്ടർമാർ/സബ്ഇൻസ്പെക്ടർമാർ