

"ഭരണഭാഷ-മാതൃഭാഷ"



ആസ്ഥാന കാര്യാലയം
ജയിൽ വകുപ്പ്, കേരളം
പൂജപ്പുര, തിരുവനന്തപുരം-12
☎:0471-2342532
✉:keralaprisons@gov.in

**കേരള പ്രിസൺസ് &
കറക്ഷണൽ സർവീസസ്**

ഇണ്ടാസ് നം: E1-29133/2022/PrHQ ; തീയതി : 28-11-2022

ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണപരിഷ്കാര (എ.ആർ13) വകുപ്പിന്റെ 19/11/2022 തീയതിയിലെ 233/എ.ആർ 13-2/2022/ഉഭപവ നമ്പർ കത്ത് അറിവിലേക്കായി ഇതോടൊപ്പം ഉള്ളടക്കം ചെയ്യുന്നു.



വിനോദ് കുമാർ എം കെ
ഡയറക്ടർ ജനറൽ ഓഫ് പ്രിസൺസ് & കറക്ഷണൽ സർവീസസ് വേണ്ടി

സ്വീകർത്താവ്: ജയിലാസ്ഥാനകാര്യാലയത്തിലെ എല്ലാ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും
ജയിൽ സ്ഥാപനമേധാവിമാർക്കും



E1-29133/2022/PrHQ



02a015



കേരള സർക്കാർ



ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണപരിഷ്കാര (എ ആർ - 13) വകുപ്പ്

233/എ.ആർ.13-2/2022 /ഉപേവ

19-11-2022, തിരുവനന്തപുരം

അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറി

എല്ലാ വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാർക്കും

എല്ലാ വകുപ്പ് തലവൻമാർക്കും

സർ,

വിഷയം:- ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണപരിഷ്കാര വകുപ്പ് - സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ലഭ്യമാകുന്ന പരാതികൾ/ അപേക്ഷകൾ/നിവേദനങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് യഥാമസയം മറുപടി നൽകുന്നത് - സംബന്ധിച്ച്.

- സൂചന:-
1. 30.03.1985- ലെ 3461/എ2/85/P&ARD നം. സർക്കുലർ.
 2. 12.01.2009-ലെ 168/എ.ആർ13(2)/09/ഉപേവ നം.സർക്കുലർ.
 3. 16.07.2015- ലെ 11433/എ.ആർ 13(2)/2015/ഉപേവ നമ്പർ സർക്കുലർ.

സൂചനയിലേയ്ക്ക് ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കുന്നു.സൂചന (1) ലെ സർക്കുലർ പ്രകാരം സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ/അപേക്ഷകൾ/നിവേദനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകണമെന്നും പരാതികൾ/അപേക്ഷകൾ/നിവേദനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ സംബന്ധിച്ച് സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ അപേക്ഷകന് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിലും അന്തിമ തീർപ്പ് മൂന്നു മാസത്തിനകവും നൽകണമെന്നും നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.സൂചന (2) പ്രകാരം കൈപ്പറ്റ് രസീതിന്റെ മാതൃകയും നൽകിയിരുന്നു.

മേൽപ്പറഞ്ഞ സർക്കുലറുകളിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കണമെന്നും, പാലിക്കാത്ത ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ വകുപ്പ് അധ്യക്ഷന്മാർ ശിക്ഷാനടപടി കൈക്കൊള്ളണമെന്നും സൂചന (3) പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരുന്നു. എന്നിട്ടും സൂചനയിലെ സർക്കുലറുകളിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലംഘിക്കുന്നുണ്ടെന്ന പരാതി സർക്കാരിന് ലഭിച്ചിട്ടുള്ള സാഹചര്യത്തിൽ പ്രസ്തുത നിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് എല്ലാ വകുപ്പ് സെക്രട്ടറിമാരും വകുപ്പ് മേധാവികളും ഉറപ്പു വരുത്തേണ്ടതാണ് എന്ന് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.സൂചനകളുടെ പകർപ്പുകൾ കൂടി ഉള്ളടക്കം ചെയ്യുന്നു.

വിശ്വസ്തയോടെ,

SEEMA S

DEPUTY SECRETARY

അഡീഷണൽ ചീഫ് സെക്രട്ടറിയുടെ വേണ്ടി

അംഗീകാരത്തോടെ

Signed by Deepakumari C V

Date: 21-11-2022 13:02:57

63990902572

PERSONNEL & ADMINISTRATIVE REFORMS (A) DEPARTMENT
CIRCULAR

No. 3461/A2/85/P&ARD.

Dated, Trivandrum 30th March, 1985.

Sub:— Public Grievances — Redress of — Avoidance of delay —
Instructions — Issued.

In the matter of dealing with petitions/Memoranda/Representations and grievances from the public, the following should be done by all Heads of Departments and Heads of Offices with immediate effect:—

- (a) Action to be taken on petitions/Memoranda/other written communications received in Government offices from the public.
- (i) Receipt of the Petitions/Memoranda/Statutory applications/General applications/Miscellaneous applications, etc., will be acknowledged within one week.
- (ii) Action taken will be intimated to the party, within one month.
- (iii) Final decisions taken on the petitions/memoranda etc., will be communicated to the party within a period of three months, at the latest.

In the case of Statutory applications received in Offices like the Village Office/Taluk Office, Collectorate, Office of the Board of Revenue, Taluk Supply Office, City Rationing Office, District Supply Office, Sub Registry Office, District Registrar's Office, Motor Vehicle Inspector's Office, Regional Transport Office, Transport Commissioner's Office, Excise Offices, Sales Tax Offices, Panchayat Offices, City Corporation Offices, Agricultural Offices, Industries Offices and other offices under the various Heads of Departments, the expected date and time of issue of the Certificate/permit/licence/other relevant paper etc., will be indicated in the acknowledgment card itself and the document will be supplied to the persons concerned on the appointed date and time. The time limit fixed should be reasonable.

(b) Opening of Enquiry Counters.

A General Enquiry Counter will be opened in each office frequented by the public which will function from 10-30 a.m. to 1.00 p.m. and 2.00 p.m. to 4.30 p.m. on all working days. The counter will be under the direct control of the Head of Office and manned by a team consisting of an officer in the cadre of Junior Superintendent, one clerk and one peon, to be found by suitable deployment of the existing staff on rotation basis. The Enquiry Counter is intended to serve the general public who come to the office for redress of grievances or for seeking information on some problems, or for some other service. The staff at the Enquiry Counter will ascertain the problem from the visitor and after consulting the section concerned, convey information regarding the exact position of the matter. Whenever it is possible to redress a grievance or sanction a request immediately, it should be done then and there without asking the petitioner to come again later. When it is not possible to sanction a request immediately, a definite date should be indicated so that repeated futile and expensive visits by a petitioner can be avoided. Petitions to be dealt with by subordinate officers will be endorsed to the parties after making necessary entries in a register kept in the counter.

Severe action will be taken whenever non-compliance of the instructions contained in this Circular and delay are noticed.

All Heads of Offices will submit a feed-back report to the concerned Head of Department on the implementation of the above instructions and their functioning, within a month, positively. The Heads of Departments will assess the performance of the system and submit a report to the concerned Administrative Department in the Secretariat within two months.

V. RAMACHANDRAN,
Chief Secretary to Government.



കേരള സർക്കാർ

ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണ പരിഷ്കാര (എ. ആർ. 13) വകുപ്പ്

സർക്കുലർ

നമ്പർ 168/എ.ആർ. 13 (2)/09/ഉ.ഭ.പ.വ. തിരുവനന്തപുരം, 2009 ജനുവരി 12.

വിഷയം:—സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾക്ക് കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകണമെന്നത്—സംബന്ധിച്ച്.

- സൂചന:**—
1. 1-1-2005-ലെ 19754/എ.ആർ. 13 (2)/04/ഉ.ഭ.പ.വ. നമ്പർ സർക്കുലർ.
 2. 28-2-2005-ലെ 1209/എ.ആർ. 13 (2)/05/ഉ.ഭ.പ.വ. നമ്പർ സർക്കുലർ.
 3. 4-6-2005-ലെ 7068/എ.ആർ. 13 (2)/05/ഉ.ഭ.പ.വ. നമ്പർ സർക്കുലർ.
 4. 10-5-2006-ലെ 3435/എ.ആർ. 13 (2)/06/ഉ.ഭ.പ.വ. നമ്പർ സർക്കുലർ.
 5. 23-2-2008-ലെ 1257/എ.ആർ. 13 (2)/08/ഉ.ഭ.പ.വ. നമ്പർ സർക്കുലർ.

പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ, നിവേദനങ്ങൾ, അപേക്ഷകൾ തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് ആയത് കിട്ടിയാലുടൻ കൈപ്പറ്റ് രസീത് കൃത്യമായി നൽകണമെന്നും അപ്രകാരം കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകുമെന്ന ഗവൺമെന്റ് ഉത്തരവിന്റെ ഉള്ളടക്കം ഓഫീസിന്റെ പ്രധാന ഭാഗത്ത് നിശ്ചിത വലിപ്പത്തിലുള്ള ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണെന്നും സൂചനയിലെ സർക്കുലറുകൾ പ്രകാരം നിർദ്ദേശം നൽകിയിരുന്നു.

സൂചന 5-ലെ സർക്കുലർ പ്രകാരം കൈപ്പറ്റ് രസീതിന്റെ പുതുക്കിയ മാതൃകയും അതോടൊപ്പം കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകുന്നതു സംബന്ധിച്ചുള്ള സർക്കാർ ഉത്തരവിന്റെ ഉള്ളടക്കം ബോർഡിൽ എഴുതി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതിന്റെ മാതൃക, എഴുതി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട ബോർഡിന്റെ വലിപ്പം എന്നിവ സംബന്ധിച്ചുള്ള നിർദ്ദേശവും ആവർത്തിച്ച് നൽകിയിരുന്നു. പുതുക്കിയ രസീതിന്റെ മാതൃകയും കൈപ്പറ്റ് രസീത് കൃത്യമായി നൽകണമെന്ന സർക്കാർ ഉത്തരവിന്റെ ഉള്ളടക്കം ബോർഡിൽ എഴുതി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതിന്റെ മാതൃകയും താഴെ ആവർത്തിച്ചിരിക്കുന്നു:

കൈപ്പറ്റ് രസീതിന്റെ മാതൃക

നമ്പർ.....	ഓഫീസിന്റെ പേര്.....
	സ്ഥലം.....
	തീയതി.....

2/2

(i) താങ്കളുടെ.....തീയതിയിലെ.....(വിഷയം) സംബന്ധിച്ച് പരാതി/നിവേദനം/അപേക്ഷ കൈപ്പറ്റിയിരിക്കുന്നു. ആയതിന്മേലുള്ള തീരുമാനം എത്രയുംവേഗം താങ്കളെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഇതിന്മേൽ തുടർന്നുള്ള എഴുത്തുകുത്തുകളിൽ ഈ രസീതിലെ നമ്പർ ദയവായി സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഒപ്പ്

(ii) ബന്ധപ്പെട്ട സർക്കാർ ഉത്തരവിന്റെ ഉള്ളടക്കം ബോർഡിൽ എഴുതി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതിന്റെ മാതൃക താഴെ കൊടുക്കുന്നു:

“ഈ ഓഫീസിൽ പൊതുജനങ്ങൾ നൽകുന്ന പരാതി/നിവേദനം/അപേക്ഷ എന്നിവയ്ക്ക് അവ കിട്ടിയാലുടൻ രസീത് നൽകുന്നതാണ്. ഇതിനായിനെ ചുമതലപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. രസീത് യഥാസമയം ലഭിക്കാത്ത പക്ഷം താഴെപ്പറയുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനുമായി ബന്ധപ്പെടേണ്ടതാണ്:

(ഓഫീസ് മേധാവിയുടെ/ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഉദ്യോഗപ്പേര്)”

(iii) ഇത് എഴുതി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട ബോർഡിന്റെ വലിപ്പം 46 സെ. മീറ്റർ x 76 സെ. മീറ്റർ ആയിരിക്കും.

പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും ഇത് സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ ഇപ്പോഴും ലഭിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ, നിവേദനങ്ങൾ, അപേക്ഷകൾ തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് ആയത് കിട്ടിയാലുടൻ കൈപ്പറ്റ് രസീത് കൃത്യമായി നൽകണമെന്നും ഇത് സംബന്ധിച്ച ഗവൺമെന്റ് ഉത്തരവിന്റെ ഉള്ളടക്കം നിശ്ചിത വലിപ്പത്തിലുള്ള ബോർഡിൽ എല്ലാ ഗവൺമെന്റ് ഓഫീസുകളിലും വീഴ്ച കൂടാതെ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണെന്നും ഇതിനാൽ ആവർത്തിച്ചു നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. ഇക്കാര്യത്തിൽ സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്ന നടപടി സംബന്ധിച്ച് താമസംവിനാ എല്ലാ വകുപ്പുമേധാവികളും ഒരു റിപ്പോർട്ട് ഈ വകുപ്പിലേക്കയയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

ഡോ. ധരംവീർ,
പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി.

എല്ലാ പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി/സെക്രട്ടറി/സ്പെഷ്യൽ സെക്രട്ടറിമാർക്കും
സെക്രട്ടേറിയറ്റിലെ നിയമം, ധനകാര്യം ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ വകുപ്പുകൾക്കും
സെക്ഷനുകൾക്കും.

എല്ലാ വകുപ്പ് മേധാവികൾക്കും.

പബ്ലിക് റിലേഷൻസ് ഡയറക്ടർ, തിരുവനന്തപുരം (അച്ചടി, ദൃശ്യമാധ്യമങ്ങളിലൂടെ പ്രചാരണം നൽകുന്നതിന്).

ശ്രീ. തേമ്പാംമുക്ക് സഹദേവൻ, കൺവീനർ, ഹ്യൂമൻ റെറ്റസ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഫോറം, രജി. നമ്പർ റ്റി. 3538/05, വെഞ്ഞാറംമുക്ക്, തിരുവനന്തപുരം-695 607.

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ പൊതുജന പരാതി പരിഹാര സെൽ (ആമുഖ കത്ത് സഹിതം).

കരുതൽ ഫയൽ/ഫയൽ കോപ്പി.

1/1

6554489/2022/(AR 13)P&ARD

AR13-2/233/2022-PandARD



കേരള സർക്കാർ

ഉദ്യോഗസ്ഥ ഭരണപരിഷ്കാര വകുപ്പ്

നമ്പർ 11433/എ.ആർ.13(2)/2015/ഉപേവ.

തീയതി, തിരുവനന്തപുരം, 2015 ജൂലൈ 16.

സർക്കുലർ

വിഷയം: — ഉത്തരവുകൾ പാലിക്കുന്നില്ലായെന്ന പരാതി സംബന്ധിച്ച് — നിർദ്ദേശം പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

- പരാമർശം:—(1) 30-3-1985-ലെ 3461/എ2/85/ഉപേവ നമ്പർ സർക്കുലർ.
 (2) 12-1-2009-ലെ 168/എ.ആർ.13(2)/09/ഉപേവ നമ്പർ സർക്കുലർ.

സൂചന (1) ലെ സർക്കുലർ പ്രകാരം സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ/അപേക്ഷകൾ/നിവേദനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവയ്ക്ക് ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകണമെന്നും, പ്രസ്തുത പരാതികൾ/അപേക്ഷകൾ/നിവേദനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ സംബന്ധിച്ച് സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ അപേക്ഷകന് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിലും, അന്തിമ തീർപ്പ് മൂന്ന് മാസത്തിനകവും നൽകണമെന്ന് നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.

സൂചന (2) ലെ സർക്കുലറിലൂടെ, കൈപ്പറ്റ് രസീതിന്റെ മാതൃക ഉൾക്കൊള്ളിച്ചുകൊണ്ട് സർക്കാർ ഓഫീസുകളിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾക്ക് കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകണമെന്ന് നിർദ്ദേശിച്ചിരുന്നു.

മേൽപ്പറഞ്ഞ സർക്കുലറുകളിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലംഘിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ സർക്കാരിന് ഇപ്പോഴും ലഭിച്ചുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ പ്രസ്തുത സർക്കുലറുകളിലെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കണമെന്നും, പാലിക്കാത്ത ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കെതിരെ വകുപ്പ് അധ്യക്ഷൻമാർ ശിക്ഷാനടപടി കൈക്കൊള്ളണമെന്നും നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

ഇ. കെ. മാജി, ഐ.എ.എസ്.

പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി.

[മറുപുറം

ARI3-2/233/2022-PandARD

65544എല്ലാമുരം2അലക്ഷണങ്ങൾ ചീഫ് സെക്രട്ടറിമാർക്കും/പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറിമാർക്കും/സെക്രട്ടറിമാർക്കും, സ്പെഷ്യൽ സെക്രട്ടറിമാർക്കും.

സെക്രട്ടറിയേറ്റിലെ ധനകാര്യം, നിയമം ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ വകുപ്പുകൾക്കും/സെക്ഷനുകൾക്കും.

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെയും മറ്റ് മന്ത്രിമാരുടെയും പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറിമാർക്ക് എല്ലാ വകുപ്പ് മേധാവികൾക്കും/എല്ലാ ജില്ലാ കളക്ടർമാർക്കും. പബ്ലിക് റിലേഷൻസ് ഡയറക്ടർ, തിരുവനന്തപുരം (അച്ഛി, ദൃശ്യമാധ്യമങ്ങളിലൂടെ പ്രചാരണം നൽകുന്നതിന്) കരുതൽ ഫയൽ/ഓഫീസ് കോപ്പി.

6/4