കരുതൽ വിരൽത്തുമ്പിൽ പരാതി പരിഹാരം

എസ്. ഹരി കിഷോർ ഐ.എ.എസ്.

നാളുകൾ പിന്നിടുന്തോറും വ്യവസായ മേഖല കുതിച്ചുയരുകയാണ്. സംരംഭകരെ ആശയങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനോടൊപ്പം വ്യവസായ മേഖലയിലുള്ള പരാതികൾ പരമാവധി ഇല്ലാതാക്കുന്നതിനും പരാതികൾക്ക് വേഗത്തിൽ പരിഹാരം കാണുന്നതിനും സംരംഭങ്ങൾ ആരംഭിക്കുന്നതിനുള്ള കാലതാമസം ഒഴിവാക്കാനും സർക്കാർ മുൻഗണന നല്കുന്നു. വ്യവസായ മേഖലയെ ക്രിയാത്മകമായി രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിന്റെ ഭാഗമാണ് പരാതി പരിഹാരം സംവിധാനം ഒരുക്കിയിരിക്കുന്നത്.

സംരംഭകർ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതോടെ സംരംഭകത്വവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളും ഉയർന്നു വരിക സ്വാഭാവികമാണ്. കൂടാതെ, സേവന മേഖലയിലെ താമസം സംരംഭങ്ങളെ കാര്യമായി ബാധിക്കുകയും ചെയ്യും. ഇതിനു പരിഹാരം എന്ന നിലയ്ക്കാണ് രാജ്യത്ത് ആദ്യമായി പൂർണ്ണായി ഓൺലൈനിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം നിലവിൽ വന്നത്. പരാതികൾ വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും നടപ്പാക്കാമെന്നതും ഓഫീസുകൾ കയറിയിറങ്ങാതെ വിരൽത്തുമ്പിൽ പരിഹാരത്തിനു ശ്രമിക്കാമെന്നതുമാണ് ഇത്തരം പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ മേന്മ. സംരംഭകരുടെ പരാതികളിൽ നീതി നിഷേധിക്കുന്നതോ വൈകിക്കുന്നതോ കാരണം സംരംഭകർക്ക് ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടാവരുത് എന്ന ഉറച്ച തീരുമാനത്തിലാണ് സംസ്ഥാന സർക്കാർ പുതിയൊരു നിയമം പാസാക്കി ചട്ടങ്ങൾ രൂപീകരിച്ച് സംരംഭകർക്ക് സുരക്ഷയൊരുക്കുന്നത്. അതിനായാണ് സിവിൽ കോടതി അധികാരമുള്ള പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റികൾ നിലവിൽ വന്നത്.

30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരം

17 വകുപ്പുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളിലാണ് ഓൺലൈനായി പരിഹാരം ഉണ്ടാവുക. പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ ഉദ്യോഗസ്ഥനെതിരെ നടപടിയെടുക്കുന്ന തരത്തിലാണ് സംവിധാനം ഒരുക്കിയിട്ടുള്ളത്. സംരംഭകരിൽ നിന്ന് പരാതി ലഭിച്ചാൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരം ഉറപ്പു വരുത്തണമെന്നാണ് തീരുമാനം. പരിഹാരം നിർദ്ദേശിച്ച ശേഷം 15 ദിവസത്തിനകം നടപടിയുണ്ടായില്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന് ഒരു ദിവസത്തിന് 250 രൂപ എന്ന നിലയിൽ പിഴ ഒടുക്കണം. പരമാവധി 10,000 രൂപ ഇത്തരത്തിൽ പിഴ ഈടാക്കാനാകും.

വർദ്ധിക്കും. കൂടാതെ സർക്കാർ ഒപ്പമുണ്ട് എന്ന ബോധം സംരംഭകൻ അനുഭവവേദ്യമാകുകയും ചെയ്യും.

പരാതി പരിഹാര കമ്മിറ്റികൾ

ജില്ല, സംസ്ഥാന പരാതി പരിഹാര സമിതികൾ രൂപികരിച്ചാണ് വ്യവസായ വകുപ്പിന്റെ നേതൃത്വത്തിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. സംരംഭകർക്കുള്ള grievanceredressal.industry.kerala.gov.in എന്ന വിലാസത്തിൽ നല്കാവുന്നതാണ്.

പരാതി പരിഹാര പോർട്ടലിന്റെ ഉദ്ഘാടനം വ്യവസായ മന്ത്രി പി. രാജീവ് നിർവ്വഹിച്ചു. 10 കോടി രൂപ വരെ നിക്ഷേപമുള്ള വ്യവസായ സ്ഥാപനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി ജില്ലാ കളക്ടർ അദ്ധ്യക്ഷനും, ജില്ല വ്യവസായ കേന്ദ്രം ജനറൽ മാനേജർ കൺവീനറുമായ ജില്ലാസമിതി പരിശോധിക്കും. 10 കോടിക്ക് മുകളിൽ നിക്ഷേപമുള്ള സ്ഥാപനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ജില്ലാസമിതിയുടെ തീരുമാനത്തിന്മേലുള്ള അപ്പീലും സംസ്ഥാന സമിതി പരിശോധിക്കും. സംസ്ഥാന സമിതിയിൽ വ്യവസായ പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി അദ്ധ്യക്ഷനും വ്യവസായ വാണിജ്യ വകുപ്പ് ഡയറക്ടർ കൺവീനറുമാണ്. പരാതിയുടെ വിചാരണ വേളയിൽ ജില്ല സംസ്ഥാന സമിതികൾക്ക് സിവിൽ കോടതിയ്ക്ക് തുല്യമായ അധികാരമുണ്ടാകും. ഇത്തരത്തിൽ സമിതികൾക്ക് അധികാരം നല്കുന്നത് പരാതികളിൽ പരിഹാരം കാണുന്നത് എളുപ്പമാക്കുന്നു. സേവനം നല്കാൻ നിയുക്തനായ ഉദ്യോഗസ്ഥന് മതിയായ കാരണം കൂടാതെ കാലതാമസമോ വീഴ്ചയോ വരുത്തിയാൽ പിഴ ചുമത്താനും വകുപ്പുതല നടപടിക്ക് ശുപാർശ ചെയ്യാനും ഈ സമിതികൾക്ക് അധികാര മുണ്ടാകും. പരാതികൾ നല്കി കാത്തിരിക്കുന്ന അവസ്ഥ ഇനിയുണ്ടാവില്ല. ചുവപ്പുനാടകളിൽ കുരുങ്ങി ഇനി സംസ്ഥാനത്ത് ഒരു സംരംഭത്തിനും അർഹതപ്പെട്ട ആനുകൂല്യങ്ങൾ നഷ്ടമാവുകയില്ല.

ഇത്തരത്തിൽ നിരവധി ചുവടുകളിലൂടെ സംരംഭകനൊപ്പം നിലകൊള്ളുന്ന സംസ്ഥാനമാണ് കേരളം. വ്യവസായ മേഖല കൂടുതൽ സുതാര്യമാക്കാൻ ലക്ഷ്യമിട്ടും വൈവിധ്യമാർന്ന സംരംഭങ്ങൾ ഉരുത്തിരിയാനും വേണ്ടി നടത്തുന്ന ശ്രമങ്ങൾ സർക്കാരിന്റെ ഭാഗത്തു നിന്നും ഉണ്ടാവുന്നു എന്നത് സംരംഭകരുടെ ഭാവി സുരക്ഷിതമാക്കുന്നു.