



Website: <http://www.kwa.kerala.gov.in>

Fax: 91-0471-2324903

Tel: 0471-2328654

### കേരള വാട്ടർ അതോറിറ്റി

ജലഭവൻ,  
വാട്ടർ അതോറിറ്റി ക്യൂംപസ്  
വെള്ളയമ്പലം

നമ്പർ. 6897/AEE IV (Operations)/2020/കെ ഡബ്ല്യൂ എ

തീയതി: 02.07.2021

#### സർക്കുലർ

വിഷയം:- കേരള ജല അതോറിറ്റി -- മാനേജിങ് ഡയക്ടർക്കു വിവിധ രീതികളിൽ രേഖാമൂലം ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ അടിയന്തിരമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് അകാലം സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ ആവശ്യമായ പരിഷ്കാരങ്ങൾ വരുത്തിയത്- സംബന്ധിച്ച്.

സൂചന :- \_\_\_\_\_

കേരള ജല അതോറിറ്റി മാനേജിങ് ഡയക്ടർക്കു ബഹു മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസ്/ ബഹു ജലവിഭവ വകുപ്പ് മന്ത്രി യുടെ ഓഫീസ്/മറ്റ് മന്ത്രിമാരുടെ ഓഫീസ് /ജന പ്രതിനിധികൾ /പൊതു ജനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവരിൽ നിന്നും രേഖാമൂലം ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ അടിയന്തിരമായി ഫീൽഡ് ഓഫീസുകളിലേക്കു നൽകുന്നതിനും അതിന്മേലുള്ള ഫീൽഡ് ഓഫീസർമാരുടെ റിപ്പോർട്ടുകൾ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ അടിയന്തിരമായി ലഭ്യമാക്കുന്നതിനും കേരള ജല അതോറിറ്റിയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനമായ അകാലം സോഫ്റ്റ്‌വെയർ ആവശ്യമായ പരിഷ്കാരങ്ങൾ വരുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

ഹെഡ് ഓഫീസിൽ രേഖാമൂലം ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഓപ്പറേഷൻസ് വിഭാഗത്തിൽ നിന്നും അകാലം സോഫ്റ്റ്‌വെയർ അപ്ലോഡ് ചെയ്യുമ്പോൾ തന്നെ പ്രസ്തുതപരാതിയും അനുബന്ധ വിവരങ്ങളും എതു ഓഫീസർക്കുണ്ടോ അയക്കുന്നത് പ്രസ്തുത ഓഫീസർക്കു സോഫ്റ്റ്‌വെയർ വഴി തന്നെ ലഭ്യമാകുന്നതായിരിക്കും. പരാതിയുടെ വിഭാഗമനുസരിച്ച് താഴെ പ്രതിപദിക്കുന്ന രീതിയിൽ ആയിരിക്കും പരാതികൾ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ നിന്നും സോഫ്റ്റ് വെയർ വഴി അയക്കുന്നതും മറുപടി സ്വീകരിക്കുന്നതും.

പരാതിയുടെ വിഭാഗം	ഹെഡ് ഓഫീസിൽ നിന്നും അയക്കുന്ന പരാതി സ്വീകരിക്കുകയും തിരികെ മറുപടി ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യേണ്ട ഓഫീസർ
ബഹു. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ ഓഫീസിൽ നിന്നും ( CMO	



പോർട്ടൽ വഴി അല്ലാതെ) ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ #	ബന്ധപ്പെട്ട റീജിയണൽ ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ
ബഹു. മന്ത്രിമാർ/ബഹു എം.എൽ.എ മാർ എന്നിവർ ബഹു. വകുപ്പ് മന്ത്രി മുഖാന്തിരമോ നേരിട്ടോ നൽകുന്ന പരാതികൾ/നിവേദനങ്ങൾ	ബന്ധപ്പെട്ട റീജിയണൽ ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ
ബഹു. വകുപ്പ് മന്ത്രി/മറ്റു മന്ത്രിമാർ എന്നിവർക്ക് പൊതുജനം നൽകുന്ന പരാതി അവിടെ നിന്നും ഹെഡ് ഓഫീസിൽ അയച്ചു തരുന്നത്	ബന്ധപ്പെട്ട സൂപ്രണ്ടിന് എൻജിനീയർ
പൊതുജനങ്ങൾ ഹെഡ് ഓഫീസിൽ നേരിട്ട് നൽകുന്ന പരാതികൾ	ബന്ധപ്പെട്ട എക്സിക്യൂട്ടീവ് എൻജിനീയർ
# ഇത്തരം പരാതികൾ CMO പോർട്ടൽ വഴി ഉത്തരം നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അകാലം സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ പ്രസ്തുത വിവരം രേഖപ്പെടുത്തിയാൽ മതിയാകും	

അകാലം സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ ഒരു ഓഫീസർ ലോഗിൻ ചെയ്യുമ്പോൾ തന്നെ നിലവിൽ ആ ഓഫീസിൽ നിന്നും മറുപടി നൽകുന്നതും കൂടാതെ മറ്റു ഓഫീസുകളിൽ നിന്നും മറുപടി ലഭ്യമാകാൻ ഉള്ളതുമായ പരാതികളുടെ പട്ടിക സ്ക്രീനിൽ ലഭിക്കുന്നതാണ്. പരാതിയുടെ മറുപടി പ്രത്യേകം കത്തായി നൽകേണ്ടതില്ല. പകരം പരാതിയുടെ മറുപടി സോഫ്റ്റ് വെയറിൽ തന്നെയുള്ള ടെക്സ്റ്റ് ബോക്സിൽ രേഖപ്പെടുത്തി തിരിച്ച് അയക്കാവുന്നതാണ്. ആവശ്യമെങ്കിൽ സ്ക്രീനിൽ നിന്നും ഡൗൺലോഡ് ബട്ടൺ ഉപയോഗിച്ച് പ്രസ്തുത ഓഫീസർക്ക് പരാതികൾ ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യുവാനും പരാതിയുടെ വിവരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തി മറ്റ് ഓഫീസുകളിലേക്കു നൽകുവാനും സാധിക്കും.

താഴെ തട്ടിലുള്ള ഓഫീസുകളിൽ നിന്നും വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമായാൽ മാത്രമേ മേൽ ഓഫീസിൽ നിന്ന് പരാതിക്ക് മറുപടി നൽകുവാൻ സാധിക്കുകയുള്ളൂ എന്നു ബോധ്യപ്പെടുന്ന പക്ഷം ഉന്നത ഓഫീസർക്ക് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അകാലം സോഫ്റ്റ്‌വെയറിൽ തന്നെ നൽകി താഴെയുള്ള ഓഫീസുകളിലേക്ക് പരാതി അയക്കുവാൻ സാധിക്കുന്നതാണ്. എന്നാൽ ഇത്തരം പരാതികളിൽ ഹെഡ് ഓഫീസിലേക്ക് മറുപടി നൽകുമ്പോൾ മുകളിലെ പട്ടികയിൽ പ്രതിപാദിച്ചിരിക്കുന്ന ഉത്തരവദിതപ്പെട്ട ഓഫീസർ തന്നെ മറുപടി ലഭ്യമാക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തേണ്ടതുണ്ട്.

ഒരു പരാതിയെ സംബന്ധിച്ച ഉദ്യോഗസ്ഥർ രേഖപ്പെടുത്തുന്ന മറുപടികൾ എല്ലാവർക്കും കാണുവാൻ സാധിക്കുന്ന തരത്തിൽ വളരെ സുതാര്യമായ രീതിയിലാണ് ഈ സംവിധാനം പ്രാവർത്തികമാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

ഇതു സംബന്ധിച്ച് എന്തെങ്കിലും സംശയം ഉണ്ടെങ്കിൽ അകാലം സോഫ്റ്റ്‌വെയറിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസർ ആയ ശ്രീ. സുനിൽകുമാറുമായി (8547638330) ബന്ധപ്പെടേണ്ടതാണ്.

**ലീന കുമാരി**  
ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ (പ്രോജക്ട്സ് ആൻറ്  
ഓപ്പറേഷൻസ്)

സ്വീകർത്താവ്  
എല്ലാ ഓഫീസ് മേധാവികൾക്കും

