ഭരണഭാഷാ — മാതൃഭാഷ

നമ്പർ : സി. എ./ ഈ. സി.-43/17

എക്സൈസ് കമ്മീഷണറുടെ കാര്യാലയം
തിരുവനന്തപുരം, തീയതി : 03/03/2017
e-mail : eckerala.exc@kerala .gov.in

സർക്കുലർ നമ്പർ - 3

വിഷയം :- എക്സൈസ് - ഓൺലൈൻ സർവീസ് പരാതി പരിഹരിക്കുന്നത് - സംബന്ധിച്ച്

മേൽ വിഷയത്തിലേക്ക് ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കുന്നു. എക്സൈസ് വകുപ്പ് നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ കൂടുതൽ കൃത്യതയോടെയും, കാര്യക്ഷമമായും, സുതാര്യമായും നല്കുന്നതിനായാണ് ഓൺലൈൻ സംവിധാനം നടപ്പിലാക്കിയിരിക്കുന്നത്. പരമ്പരാഗത രീതിയിൽ നിന്നും ഇലക്ട്രോണിക്സ് മാധ്യമത്തിലേക്ക് സേവനങ്ങൾ മാറുമ്പോൾ പൊതുജനങ്ങൾക്കും ലൈസൻസികൾക്കും ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടാകാറുണ്ട്. അവർക്കുണ്ടാകുന്ന സംശയങ്ങളും ആശങ്കകളും യഥാസമയം പരിഹരിക്കേണ്ടത് സേവനം നൽകുന്ന വകുപ്പിൻറെ കടമയാണ്.

എക്സൈസ് വകുപ്പിലെ സേവനങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് വേണ്ടി വകുപ്പിൽ നടപ്പിലാക്കിയിരിക്കുന്ന ഓൺലൈൻ സംവിധാനം ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ സാധാരണക്കാർക്കും ലൈസൻസികൾക്കുമുണ്ടാകുന്ന സംശയം ദൂരീകരിക്കുന്നതിനായി സർക്കിൾ ഓഫീസുകളിലും ഡിവിഷൻ ഓഫീസുകളിലും ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ, ആയതിനെക്കുറിച്ച് തങ്ങൾക്ക് അറിയില്ലായെന്നും, കമ്മീഷണറുടെ ഓഫീസുമായി ബന്ധപ്പെടാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്നതായും, ഉദ്യോഗസ്ഥർ തികച്ചും നിരുത്തരവാദപരമായും സഹകരണമനോഭാവത്തോടെയല്ലാതെയും പെരുമാറുന്നതായും, നിരവധി പരാതികൾ ഓഫീസിൽ ലഭിക്കുന്നുണ്ട്. മേൽ സാഹചര്യത്തിൽ താഴെ പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

1. ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പൊതുജനങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന സംശയങ്ങൾ അതാത് സർക്കിൾ/ഡിവിഷനുകളിലെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ തന്നെ പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്.

2. ജില്ലാ ഓഫീസുകളിൽ പരിഹരിക്കുവാൻ സാധിക്കാതെ വരുന്ന വിഷയങ്ങൾ മാത്രം കമ്മീഷണറേറ്റുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് സംശയദൂരീകരണം നടത്തി ബന്ധപ്പെട്ട ഓഫീസുകളിൽ നിന്ന് തന്നെ പൊതുജനങ്ങളെ അറിയിക്കേണ്ടതും, അവരുടെ പരാതി പരിഹരിക്കേണ്ടതുതാണ്

3. ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള സംശയനിവാരണത്തിനായി ബന്ധപ്പെടുന്ന പൊതുജനങ്ങളോട് മാന്യമായും വളരെ ലളിതമായും സംശയദൂരീകരണം നടത്തേണ്ടതാണ്.

4. ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങൾ, പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഉപകാരപ്പെടുന്നതരത്തിൽ, കാര്യക്ഷമമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനു വേണ്ടിയാണ് ഓരോ ഡിവിഷനുകളിലേയും നിശ്ചിത ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുള്ളത്. കൂടുതൽ പരിശീലനം ആവശ്യമുള്ളപക്ഷം ബന്ധപ്പെട്ട ഡെപ്യൂട്ടി എക്സൈസ് കമ്മീഷണർമാർ 10/03/2017നു മുൻപായി അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

5. ഓൺലൈൻ സേവനങ്ങൾ കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുത്തടുന്നതിനുള്ള നിങ്ങളുടെ അഭിപ്രായങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും കൂടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്

മേൽ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കേണ്ടതും, ആയതിലുള്ള വീഴ്ച ഗൗരവമായി കാണുന്നതായിരിക്കും

എക്സൈസ് കമ്മീഷണർ

സ്വീകർത്താവ്

എല്ലാ ജില്ലാ ഡെപ്യൂട്ടി എക്സൈസ് കമ്മീഷണർമാരും
എല്ലാ സർക്കിൾ ഇൻസ്പെക്ടർമാരും

പകർപ്പ്

അഡീഷണൽ എക്സൈസ് കമ്മീഷണർ (എൻഫോഴ്സ്മെന്റ്)
എല്ലാ ജോയിന്റ് എക്സൈസ് കമ്മീഷണർമാരും