

**പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ
പതിനൊന്നാം സമ്മേളനം**

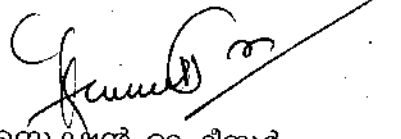
നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നം. 6146

08.07.2014-ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കാൾ സെന്ററുകളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ

	<p align="center">ചോദ്യം ശ്രീ. സി. പി. മുഹമ്മദ് " ആർ. സെൽവരാജ് " പി.എ. മാധവൻ " ജോസഫ് വാഴക്കൻ</p>		<p align="center">ഉത്തരം ശ്രീ. ഉമ്മൻചാണ്ടി (മുഖ്യമന്ത്രി)</p>
(എ)	<p>മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കാൾ സെന്ററുകളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണെന്ന് വിശദമാക്കുമോ ;</p>	(എ)	<p>മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ 24 മണിക്കൂറും (മൂന്നു ഷിഫ്റ്റുകളിലായി) പ്രവർത്തിക്കുന്ന കോൾ സെന്ററിലേക്ക് 1800 425 1076 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും വിളിച്ച് പറയാവുന്നതാണ്. പ്രസ്തുത പരാതി/നിർദ്ദേശം സ്വീകരിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പരാതിക്കാരന്റെ പേര്, വിലാസം, ഫോൺ നമ്പർ, ഇ മെയിൽ അഡ്രസ്സ്, റേഷൻ കാർഡ് / ഇലക്ഷൻ ഐഡന്റിറ്റി കാർഡ് എന്നീ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നു. പരാതി കേട്ട് ബോധ്യപ്പെടുതിനു ശേഷം രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഡോക്ടർ നമ്പർ കൊടുക്കുകയും വകുപ്പ് തല നടപടികൾക്ക് അയക്കാനുള്ളവ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പിലേക്ക് ഓൺലൈനായി അയച്ചുകൊടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. മറ്റു പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി ടെലിഫോണിൽ ബന്ധപ്പെട്ട് തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. വിവരങ്ങൾ അറിയാൻ വിളിക്കുന്നവർക്ക് ആയത് ലഭ്യമാക്കുന്നു. കൂടാതെ www.keralacm.gov.in എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ petition to cm എന്ന ഓപ്ഷനിൽ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ബോധ്യം ഡോക്ടർ നമ്പർ ലഭിക്കുന്നു. ഫോണിലൂടെയും വെബ് സൈറ്റിലൂടെയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന പരാതികൾ ബഹു മുഖ്യമന്ത്രിക്കും വകുപ്പ് മന്ത്രിമാർക്കും വകുപ്പ് തലവൻമാർക്കും ജില്ലാതല ഉദ്യോഗസ്ഥൻമാർക്കും തുടർ നടപടികൾക്കായി ഓൺലൈനിൽ കൂടി അയച്ചു കൊടുക്കുന്നു.</p>
(ബി)	<p>ഇതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യലക്ഷ്യങ്ങൾ എന്തെല്ലാമാണ് ; വിശദാംശം വ്യക്തമാക്കാമോ ;</p>	(ബി)	<p>24 മണിക്കൂറും ഓൺലൈനായി ജനങ്ങളിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൻമേൽ സത്യര നടപടി സ്വീകരിക്കുകയാണ് മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ 24X7 കോൾ സെന്ററിന്റെ ലക്ഷ്യം. പരാതികൾ ഓൺലൈനായി അയക്കുന്നതിനാൽ ഉടൻതന്നെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ലഭിക്കുകയും ഫയൽ പ്രോസസിംഗിനുള്ള കാലതാമസം ഒഴിവാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.</p>

<p>(സി) എന്തെല്ലാം സേവനങ്ങളാണ് പ്രസ്തുത കാൾ സെന്ററുകൾ മുഖേന ലഭിക്കുന്നതെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ :</p>	<p>(സി) ഓൺലൈനായും ഫോണിൽ കൂടിയും പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതും, സർക്കാരിനെ സംബന്ധിക്കുന്ന മറ്റു വിവരങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ആരായാവുന്നതും, അടിയന്തിര ഘട്ടങ്ങളിൽ ഉണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് ടെലിഫോൺ മുഖേന ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകി പരിഹാരം കണ്ടെത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.</p>
<p>(ഡി) പ്രസ്തുത സംവിധാനം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നവർക്ക് വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും ആസ്വാസ്യം നൽകുന്നതിന് എന്തെല്ലാം നടപടികളാണ് സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളതെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ?</p>	<p>(ഡി) ഓൺലൈനായും ഫോണിൽ കൂടിയും ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽമേൽ അടിയന്തിര സ്വഭാവമുള്ളവ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരെ വിളിച്ച് ഉടൻ തന്നെ പരിഹരിക്കുകയും അല്ലാത്തവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ശേഷം ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ഓൺലൈനായി അയച്ചുകൊടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥൻ 48 മണിക്കൂറിനുള്ളിൽ നടപടി സ്വീകരിച്ചില്ലെങ്കിൽ വകുപ്പുതലവൻ അഞ്ചു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിരീക്ഷിച്ച് വേണ്ട നടപടി സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. എന്നിട്ടും നടപടി സ്വീകരിച്ചില്ലെങ്കിൽ 10 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഗവ സെക്രട്ടറി പരാതിയിൻമേൽ നടപടി എടുക്കേണ്ടതും ആയതിൽ വിഴ്ച വന്നാൽ 14 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പ് മന്ത്രി തുടർ നടപടി സ്വീകരിക്കുന്നതുമാണ്. രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികളിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടി ക്രമങ്ങൾ ഓൺലൈനായി പരാതികാർക്ക് ഏതു സമയത്തും അറിയാൻകഴിയും.</p>


 സെക്ഷൻ ഓഫീസർ