പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ
അഞ്ചാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 330 — **25.06.2012-ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

പി.എസ്.സി.യിലെ കാൾ സെന്റർ

ചോദ്യം	ഉത്തരം
ശ്രീ. ഷാഫി പറമ്പിൽ : " തേറമ്പിൽ രാമകൃഷ്ണൻ: " എം.എ. വാഹീദ് :	ശ്രീ. ഉമ്മൻ ചാണ്ടി (മുഖ്യമന്ത്രി)
(എ) പി.എസ്.സി.യിലെ കാൾ സെന്ററുകളുടെ ഉദ്ദേശ്യ ലക്ഷ്യവും പ്രവർത്തന രീതികളും എന്തൊക്കെയാണ്;	(എ) പി.എസ്.സി.യിലെ എൻക്വയറി വിഭാഗം ശക്തിപ്പെടുത്തുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തോടെയാണ് കാൾ സെന്ററുകൾ ആരംഭിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഉദ്യോഗാർത്ഥികൾ ഫോൺ വഴി ചോദിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്ക് നേരിട്ട് മറുപടി പറയുകയും, അപ്രകാരം പറയാൻ കഴിയാതെവരുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ചോദ്യം രേഖപ്പെടുത്തി, വിവരം ശേഖരിച്ച് ഉദ്യോഗാർത്ഥികളെ അറിയിക്കുകയുമാണ് ഇതിന്റെ രീതി. പ്രസ്തുത വിഭാഗം രാവിലെ 8.00 മണി മുതൽ രാത്രി 8.00 മണി വരെ തുടർച്ചയായി പല ഷിഫ്റ്റുകളിലായാണ് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്.
(ബി) കാൾ സെന്ററുകൾ വഴി എന്തെല്ലാം സഹായങ്ങളാണ് ഉദ്യോഗാർത്ഥികൾക്ക് ലഭിക്കുന്നതെന്ന് പറയുമോ;	(ബി) പബ്ലിക് സർവ്വീസ് കമ്മീഷനുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ അന്വേഷണങ്ങൾക്കും കാൾ സെന്റർ വഴി മറുപടി ലഭ്യമാക്കുന്നു.
(സി) കോൾ സെന്ററുകളുടെ എല്ലാ ലൈനുകളും പ്രവർത്തന സജ്ജമാക്കിയിട്ടുണ്ടോ; വിശദമാക്കാമോ;	(സി) ഇല്ല. കാൾ സെന്ററുകളുടെ 30 ലൈനുകളിൽ 10 ലൈനുകൾ മാത്രമാണ് പ്രവർത്തന സജ്ജമായിട്ടുള്ളത്.
(ഡി) പ്രസ്തുത കാൾ സെന്ററുകളുടെ പ്രവർത്തനം കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിന് എന്തെല്ലാം നടപടികളാണ് സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളതെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ?	ലഭ്യമായ വിഭവശേഷി പരമാവധി പ്രയോജനപ്പെടുത്തി കാൾ സെന്ററിന്റെ പ്രവർത്തനം മെച്ചപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ