

**പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ**  
**ആറാം സമ്മേളനം**

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത  
 ചോദ്യം നമ്പർ 2471

18.12.2012 ൽ  
 മറുപടിക്ക്

**സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്റർ**

**ചോദ്യം**

**ഉത്തരം**

ശ്രീ. കെ. മുഹമ്മദുണ്ണി ഹാജി

ശ്രീ. പി.കെ. കുഞ്ഞാലിക്കുട്ടി  
 (വ്യവസായവും വിവര സാങ്കേതികവും  
 വകുപ്പു മന്ത്രി)

(എ) ഐ.ടി. മിഷന്റെ നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്റർ മുഖേന എന്തെല്ലാം സേവനങ്ങളാണ് ലഭിക്കുന്നത് എന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ;

(എ) കോൾ സെന്ററിൽ നിന്നും സർക്കാരിന്റെ വിവിധ വകുപ്പുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്ന കർമ്മ പരിപാടികൾ, പദ്ധതികൾ, ലഭ്യമാകുന്ന ആനുകൂല്യങ്ങൾ, അവകാശങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. 35 ഡിപ്പാർട്ടുമെന്റുകളും 12 സർക്കാർ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങളും 4 യൂണിവേഴ്സിറ്റികളും മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സുതാര്യകേരളം ഉൾപ്പെടെ 6 പരാതിപരിഹാരപദ്ധതിയും 5 പ്രോജക്ടുകളും ഉൾപ്പെടെ 61 വകുപ്പുകളെ സംബന്ധിക്കുന്ന സേവനം സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്ററിൽ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

പൊതുജനങ്ങളുടെ സൗകര്യർത്ഥം കോൾ സെന്ററിന്റെ പ്രവർത്തനസമയം 24x7 എന്ന രീതിയിൽ ആണ് ക്രമീകരിച്ചിട്ടുള്ളത്. കോൾ സെന്ററിൽ മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സുതാര്യകേരളം പരിപാടിയിലേക്കുള്ള പരാതികൾ, പൊതുവിതരണ രംഗത്തെ ക്രമക്കേടുകളെ സംബന്ധിക്കുന്ന പരാതികൾ, തൊഴിൽ വകുപ്പുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ, അക്ഷയ സെന്ററുകളെ കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ, ചെക് പോസ്റ്റുകളെ കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ, സ്ത്രീകൾ, കുട്ടികൾ തുടങ്ങിയവർക്ക് എതിരെയുള്ള പീഡനത്തെ സംബന്ധിക്കുന്ന പരാതികൾ എന്നിവ സ്വീകരിച്ചുവരുന്നു.

(ബി) ഈ വർഷം എത്ര അന്വേഷണങ്ങൾ ഈ സെന്റർ മുഖേന ലഭിച്ചു;

(ബി) ഈ വർഷം ഇതുവരെ 4,81,326 അന്വേഷണങ്ങൾ ഈ സെന്റർ മുഖേന ലഭിച്ചു.

(സി) ഇത് കൂടുതൽ ജനോപകാരപ്രദമാക്കുന്നതിനും, ആധുനികവൽക്കരിക്കുന്നതിനും എന്തെല്ലാം നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുവെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ ?

(സി) ഈ സാമ്പത്തിക വർഷാവസാനത്തോടെ സർക്കാരിന്റെ മുഴുവൻ വകുപ്പുകളെയും സംബന്ധിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുക എന്നതാണ് ലക്ഷ്യം. സേവനങ്ങൾ കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി അത്യാധുനികമായ സാങ്കേതിക വിദ്യ ഉൾപ്പെടുത്തി ഇതിന്റെ പ്രവർത്തനം നവീകരിക്കുകയും വിപുലപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യുന്ന ജോലി നടന്നുവരുന്നു. ഇതിന്റെ ഭാഗമായി വിവിധ വകുപ്പുകളുടെ നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ പ്രാരംഭ ചർച്ചകൾ നടത്തി വരികയാണ്.



സെക്ഷൻ ഓഫീസർ