

**പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ**

ഒൻപതാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നം.38

10.06.2013 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കോൾ സെന്ററുകളുടെ പ്രവർത്തനം

ചോദ്യം

മറുപടി

ശ്രീ. സണ്ണി ജോസഫ്

ശ്രീ. ഉമ്മൻ ചാണ്ടി

” പാലോട് രവി

(മുഖ്യമന്ത്രി)

” റ്റി.എൻ.പ്രതാപൻ

” കെ.മുരളീധരൻ

<p>(എ) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കോൾ സെന്ററുകളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ വിശദമാക്കുമോ;</p>	<p>(എ) 24 മണിക്കൂറും (മൂന്ന് ഷിഫ്റ്റുകളിലായി) പ്രവർത്തിക്കുന്ന മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കോൾസെന്ററിലേക്ക് 1800 425 1076 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും വിളിച്ച് പറയാവുന്നതാണ്. പ്രസ്തുത പരാതി/ നിർദ്ദേശം സ്വീകരിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥൻ, പരാതിക്കാരന്റെ പേര്, വിലാസം, ഫോൺ നമ്പർ, ഇ - മെയിൽ അഡ്രസ്, റേഷൻകാർഡ്/ ഇലക്ഷൻ ഐഡന്റിറ്റി കാർഡ് എന്നീ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നു. പരാതി കേട്ട് ബോധ്യപ്പെട്ടതിനുശേഷം രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് ഡോക്ടർ നമ്പർ കൊടുക്കുകയും വകുപ്പ് തല നടപടികൾക്ക് അയക്കാനുള്ളവ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പിലേക്ക് ഓൺലൈനായി അയച്ചു കൊടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. മറ്റു പരാതികൾ, ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ഫോണിൽക്കൂടി നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകി തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. സർക്കാരിനെ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ അറിയാൻ വിളിക്കുന്നവർക്ക് ആയത് ലഭ്യമാക്കുന്നു. കൂടാതെ <a href="http://www.keralacm.gov.in">www.keralacm.gov.in</a> എന്ന വെബ് സൈറ്റിൽ petition to cm എന്ന ഓപ്ഷനിൽ പരാതികൾ നേരിട്ട്</p>
--	--

<p>(ബി) ഇതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യലക്ഷ്യങ്ങൾ എന്തെല്ലാമാണ്; വിശദമാക്കുമോ;</p> <p>(സി) എന്തെല്ലാം സേവനങ്ങളാണ് പ്രസ്തുത കോൾ സെന്ററുകൾ വഴി ലഭിക്കുന്നത്; വിശദമാക്കുമോ;</p> <p>(ഡി) പ്രസ്തുത സംവിധാനം ഉപയോഗപ്പെടുത്തുന്നവർക്ക് വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും ആശ്വാസം നൽകുന്നതിന് എന്തെല്ലാം സൗകര്യങ്ങളാണ് ഒരുക്കിയിട്ടുള്ളതെന്ന് വിശദമാക്കുമോ?</p>	<p>രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ഫോണിലൂടെയും വെബ് സൈറ്റിലൂടെയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് നടപടികൾക്കായി ഓൺലൈനായി കൂടി അയച്ചുകൊടുക്കുന്നു.</p> <p>(ബി)+ (സി) +(ഡി) ജനങ്ങളിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽമേൽ സത്വര നടപടി സ്വീകരിക്കുകയാണ് ഉദ്ദേശ്യ ലക്ഷ്യം. പരാതികൾ ഓൺലൈനായി അയക്കുന്നതിനാൽ ഉടൻ തന്നെ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ലഭിക്കുകയും ഫയൽ പ്രോസസിംഗിനുള്ള കാലതാമസം ഒഴിവാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.</p> <p>ഓൺലൈനായും ഫോണിൽ കൂടിയും പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതും, സർക്കാരിനെ സംബന്ധിക്കുന്ന മറ്റു വിവരങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നതും, അടിയന്തിര ഘട്ടങ്ങളിൽ ഉണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് ഫോണിൽ കൂടി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകി പരിഹാരം കണ്ടെത്തുകയും ചെയ്യുന്നു.</p> <p>രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികളിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടിക്രമങ്ങൾ ഓൺലൈനായി പരാതിക്കാർക്ക് ഏതു സമയത്തും അറിയുവാനും കഴിയും.</p>
---	--

*Kuvalakunh*  
സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

*dr*