

**പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ
ഒൻപതാം സമ്മേളനം**

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത
ചോദ്യം നമ്പർ 5354

02.07.2013 ൽ
മറുപടിക്ക്

സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്റർ

ചോദ്യം

ഉത്തരം

ശ്രീ. ജോസഫ് വാഴക്കൻ
,, അൻവർ സാദത്ത്
,, ഹൈബി ഇറാഡൻ
,, വി.ഡി.സതീശൻ

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

(എ) സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്ററിന്റെ ഉദ്ദേശ്യലക്ഷ്യങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണ്; വിശദമാക്കുമോ;

(എ) വിവിധ സർക്കാർ വകുപ്പുകൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച പൊതു ജനങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന സംശയങ്ങൾക്ക് ടെലിഫോൺ മുഖേന മറുപടി നൽകുക എന്നതാണ് സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്ററിന്റെ പ്രധാന ലക്ഷ്യം. സർക്കാരിന്റെ വിവിധ വകുപ്പുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്ന കർമ്മ പരിപാടികൾ, പദ്ധതികൾ, ലഭ്യമാകുന്ന ആനുകൂല്യങ്ങൾ, അവകാശങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ആണ് ഈ സെന്ററിൽ നിന്നും നൽകി വരുന്നത്.

വിവിധ വകുപ്പുകളുടെ സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാരമാർഗ്ഗങ്ങളെക്കുറിച്ചും മറ്റ് സംശയനിവാരണത്തിനും ഉതകുന്ന വിവരങ്ങൾ അറിയുന്നതിനും ഒരു കേന്ദ്രീകൃത സംവിധാനം നിലവിലില്ലായിരുന്നതിനാൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഈ വക കാര്യങ്ങൾക്കായി വിവിധ ഓഫീസുകൾ പലപ്രാവശ്യം സന്ദർശിക്കേണ്ടി വന്നിരുന്നു. ഇതിനൊരു പരിഹാരം എന്ന നിലയ്ക്കാണ് സർക്കാർ കോൾ സെന്ററിന്റെ പ്രവർത്തനം തുടങ്ങിയിട്ടുള്ളത്. സർക്കാരിന്റെ മുഴുവൻ വകുപ്പുകളെയും സംബന്ധിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുക എന്നതാണ് ലക്ഷ്യം.

(ബി) ആരുടെ നിയന്ത്രണത്തിലാണ് ഈ സെന്റർ പ്രവർത്തിക്കുന്നത്; വിശദാംശങ്ങൾ എന്തെല്ലാം;

(ബി) കേരള സംസ്ഥാന വിവര സാങ്കേതിക വകുപ്പിന്റെ കീഴിലുള്ള കേരള സ്റ്റേറ്റ് ഐ.ടി മിഷന്റെ പൂർണ്ണ നിയന്ത്രണത്തിലാണ് സിറ്റിസൺസ് കോൾ സെന്ററിന്റെ പ്രവർത്തനം. ദേശീയ അവധി ദിനങ്ങൾ ഒഴികെ എല്ലാ ദിവസവും 24X7 എന്ന ക്രമത്തിലാണ് കോൾ സെന്റർ പ്രവർത്തിക്കുന്നത്.

(സി) എന്തെല്ലാം സേവനങ്ങളാണ് ഈ സെന്റർ വഴി ലഭിക്കുന്നത്; വിശദമാക്കുമോ;

(സി) സംസ്ഥാന സർക്കാരിന്റെ 35 വകുപ്പുകൾ, 12 സർക്കാർ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനങ്ങൾ, 4 യൂണിവേഴ്സിറ്റികൾ, മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സുതാര്യകേരളം ഉൾപ്പെടെ 6 പരാതി പരിഹാര പദ്ധതികൾ, 5 പ്രോജക്ടുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ 62 വകുപ്പുകളെയും സ്ഥാപനങ്ങളെയും സംബന്ധിക്കുന്ന സേവനം ഇവിടെ ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ഏകദേശം 1800-ഓളം കോളുകൾ കോൾ സെന്റർ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ പ്രതിദിനം കൈകാര്യം ചെയ്തു വരുന്നു.

(ഡി) പൊതുജനങ്ങൾക്കും മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥന്മാർക്കും, മന്ത്രി മാർക്കും പ്രസ്തുത സംവിധാനം വഴി പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയുമോ; വിശദമാക്കുമോ?

(ഡി) സാധിക്കുന്നതാണ്. കോൾ സെന്റർ മുഖേന ലഭ്യമാക്കിവരുന്ന സേവനങ്ങളിന് മേൽ പരാതിക്കാരന് പരാതി 155300 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിച്ച് പരാതി ബോധിപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ സുതാര്യ കേരളം പരിപാടിയിൽ ഏതൊരു വകുപ്പിനെയും സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ നല്ലവാൻ കഴിയും. കൂടാതെ കൺസ്യൂമർ അഫയേഴ്സ് വകുപ്പ്, ലേബർ വകുപ്പ്, സെയിൽസ് ടാക്സ്, അക്ഷയാ സംരംഭകരെ കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ കുട്ടികൾക്കും സ്ത്രീകൾക്കുമുള്ള പരാതികളും പ്രത്യേകമായും രേഖപ്പെടുത്താവുന്നതുമാണ്. ഇവ അതാത് വകുപ്പുകളിലെ മേലധികാരികൾക്ക് പരാതിയിൻ മേലുള്ള മേൽ നടപടികൾക്ക് നൽകുന്നു. മേൽപ്പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വകുപ്പുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനു വേണ്ടി പ്രസ്തുത വകുപ്പുകൾ കോൾ സെന്ററിനെ ചുമതലപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.


സെക്ഷൻ ഓഫീസർ