

**പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ
പത്താം സമ്മേളനം**

നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നമ്പർ 1595.

07.03.2018 ൽ മറുപടിക്ക്

സീറ്റിസൺ കോൾസെന്റർ

ചോദ്യം

- ശ്രീ.എ. പ്രദീപ്കുമാർ**
- „ യു. ആർ. പ്രദീപ്
- „ ആർ. രാജേഷ്
- „ വി. ജോയി :

മറുപടി

**പിണറായി വിജയൻ
(മുഖ്യമന്ത്രി)**

(എ) സംസ്ഥാനത്ത് ഭരണ നിർവ്വഹണ സംവിധാനത്തിലും സേവന രംഗത്തും വിവര സാങ്കേതിക വിദ്യയുടെ സാധ്യതകൾ എപ്രകാരമെല്ലാമാണ് പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ;

(ബി) സർക്കാരിന്റെ വിവിധ ക്ഷേമ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെയും പദ്ധതികളുടെയും ഗുണഫലങ്ങൾ ജനങ്ങളിലെത്തിക്കുന്നതിന് വിവര സാങ്കേതിക വിദ്യയിലധിഷ്ഠിതമായ എന്തെല്ലാം പ്രവർത്തനങ്ങളാണ് നടത്തിവരുന്നത്;

സംസ്ഥാനത്ത് ഭരണ നിർവ്വഹണ സംവിധാനത്തിലും സേവന രംഗത്തും വിവരസാങ്കേതിക വിദ്യയുടെ സാധ്യതകൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിനും സർക്കാരിന്റെ വിവിധ ക്ഷേമപ്രവർത്തനങ്ങളുടെയും പദ്ധതികളുടെയും ഗുണഫലങ്ങൾ ജനങ്ങളിലെത്തിക്കുന്നതിനുമായി ചുവടെ പറയുന്ന പദ്ധതികൾ നടപ്പിലാക്കിവരുന്നു.

- (എ) യും
- (ബി) യും

1. എം. -കേരളം

സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഒരു സ്റ്റാർട്ട് ഫോണിന്റെ സഹായത്തോടെ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനുള്ള പദ്ധതിയാണ് എം കേരളം മൊബൈൽ ആപ്പ്. സർക്കാർ സേവനങ്ങൾക്കുള്ള അപേക്ഷ ഫീസ് കൂടാതെ വെള്ളക്കരം, വൈദ്യുതി ബില്ല്, സർവ്വകലാശാല ഫീസ് മുതലായ പണമിടപാടുകളെല്ലാം ഓൺലൈനായി നടത്താം. നിലവിൽ നൂറോളം സർക്കാർ-സർക്കാരിതര സേവനങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളി ചിട്ടുണ്ട്.

2. ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട്

ജില്ലാതലത്തിലുള്ള സർക്കാർ സേവനങ്ങൾ വളരെ ലളിതമായി ഓൺലൈൻ വഴി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് എത്തിക്കുക എന്നതാണ് പദ്ധതിയുടെ ലക്ഷ്യം. 24 റവന്യൂ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ, 500-ൽ പരം പണം ഒടുക്കൽ സേവനങ്ങൾ എന്നിവ ഈ പദ്ധതി മുഖേന നൽകി വരുന്നു. കൂടാതെ വിവരാവകാശം, പരാതി പരിഹാരം എന്നീ സേവനങ്ങളും ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട് പദ്ധതിയിൽ ലഭ്യമാണ്.

3. ഇ-ഓഫീസ്

സർക്കാർ ഓഫീസുകൾ പേപ്പർരഹിതമാക്കുന്നതിന്റെ ഭാഗമായി സെക്രട്ടറിയേറ്റിൽ നിയമ വകുപ്പ് ഒഴികെ എല്ലാ വകുപ്പുകളിലും ഇ-ഓഫീസ് പൂർണ്ണമായും നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്. പുറമേ 14 കളക്ട്രേറ്റുകളിലും, 7 സബ് കളക്ട്രേറ്റുകളിലും, 30 ഡയറക്ടറേറ്റുകളിലും കമ്മീഷണറേറ്റുകളിലും ഇ-ഓഫീസ് നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

4. സ്റ്റേറ്റ് സർവ്വീസ് ഡെലിവറി ഗേറ്റ് വേ

നാഷണൽ ഇ-ഗവേണൻസ് പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി എല്ലാ സർക്കാർ സേവനങ്ങളും പൊതുജനങ്ങൾക്കായി ഒരു പോർട്ടലിലൂടെ ലഭ്യമാക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ 2012 ൽ ആരംഭിച്ച പദ്ധതിയിൽ 58 വിവിധ സർക്കാർ സേവനങ്ങളാണ് തുടക്കത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്. ഇതിൽ നിന്നും 39 സേവനങ്ങൾ ഇപ്പോൾ ജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി നിലവിലെ സർക്കാർ പോർട്ടലിന്റെ നവീകരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പുരോഗമിക്കുന്നു.

5. അക്ഷയ

അക്ഷയ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ ഇന്ന് 2554 അക്ഷയ പൊതുജന സേവനകേന്ദ്രങ്ങൾ കേരളത്തിലുടനീളമായി പ്രവർത്തിച്ചുവരുന്നു. ഇ-ഡിസ്ട്രിക്ട് സേവനങ്ങൾ, ആധാർ, ആധാർ അനുബന്ധ സേവനങ്ങൾ, ബാങ്കിംഗ് കിയോസ്ക് സേവനങ്ങൾ തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങൾ അക്ഷയ പദ്ധതിയുടെ കീഴിൽ ലഭ്യമാക്കി വരുന്നു.


(സി) സംസ്ഥാനത്ത് സിറ്റിസൺ കോൾസെന്റർ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ;

(ഡി) ഇതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യലക്ഷ്യങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ;

ഉണ്ട്. ഗവൺമെന്റിന്റെ വിവിധയിനം സേവനങ്ങളെയും സംരംഭങ്ങളെയും പറ്റി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വിവരം നൽകുക, ഇതു സംബന്ധിച്ച് ഉണ്ടാകുന്ന സംശയങ്ങൾ ദൂരീകരിക്കുക, മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും മന്ത്രിമാർക്കും നൽകേണ്ട പരാതികൾ ഏകജാലകമെന്നവണ്ണം സ്വീകരിച്ച് തുടർ നടപടികൾക്കായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് കൈമാറുകയും ചെയ്യുക എന്നിവയാണ് സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്റർ സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രധാന ഉദ്ദേശ്യലക്ഷ്യങ്ങൾ.

(ഇ) വിവിധ സർക്കാർ വകുപ്പുകൾ വിദ്യാഭ്യാസ സ്ഥാപനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവയെക്കുറിച്ച് ജനങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന സംശയങ്ങൾ ദൂരീകരിക്കാൻ എന്തെല്ലാം മാർഗ്ഗങ്ങളാണ് ഈ സംവിധാനത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നതെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ?

(ഇ) കേരള ഗവൺമെന്റിന്റെ വിവിധയിനം സംരംഭങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഇലക്ട്രോണിക് ഡാറ്റാ ബേസിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ജനങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന സംശയങ്ങൾക്ക് ഡാറ്റാ ബേസിൽ സൂക്ഷിച്ചിട്ടുള്ള വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ മറുപടി നൽകുകയുമാണ് ചെയ്തുവരുന്നത്. മന്ത്രിമാർക്കും മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കും സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്റർ മുഖേന സമർപ്പിച്ചിട്ടുള്ള പരാതികളിന്മേൽ തുടരന്വേഷണം നടത്തുന്നതിനുള്ള സംവിധാനവും ഒരുക്കിയിട്ടുണ്ട്. ദിവസേന ഏകദേശം 350 ൽ അധികം കോളുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്തുവരുന്നു. ഇപ്പോൾ 64 പ്രമുഖ വകുപ്പുകൾ കോൾ സെന്ററുമായി ചേർന്ന് പ്രവർത്തിക്കുന്നു.


സെക്ഷൻ ഓഫീസർ