

സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്റർ സംവിധാനം

ചോദ്യം

പ്രൊഫ.കെ.യു. അരുണൻ
ശ്രീ.വി. കെ. സി. മമ്മത് കോയ
,, എം. രാജഗോപാലൻ
,, പി.കെ. ശശി

മറുപടി

ശ്രീ. പിണറായി വിജയൻ
(മുഖ്യമന്ത്രി)

(എ) സംസ്ഥാനത്ത് സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്റർ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടോ;

(എ) ഉണ്ട്.

(ബി) ഇതുവഴി കൈവരിക്കാനുദ്ദേശിക്കുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങൾ എന്തൊക്കെയാണെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ;

(ബി) വിവിധ സർക്കാർ വകുപ്പുകൾ നൽകുന്ന സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് പൊതുജനങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന സംശയങ്ങൾക്ക് ടെലിഫോൺ മുഖേന നിവൃത്തി വരുത്തുക എന്ന ലക്ഷ്യം മുന്നിൽ കണ്ടുകൊണ്ടാണ് സിറ്റിസൺ കോൾ സെന്ററിന്റെ പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചത്. ജനങ്ങൾക്ക് വിവിധ മേഖലകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും പരാതികൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും ഉതകുന്ന രീതിയിലാണ് ഇത് പ്രവർത്തിക്കുന്നത്.

(സി) വിവിധ സർക്കാർ വകുപ്പുകൾ, വിദ്യാഭ്യാസ സ്ഥാപനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവയെക്കുറിച്ച് ജനങ്ങൾക്കുള്ള സംശയങ്ങൾ റൂൾകരിയ്ക്കാൻ എന്തെല്ലാം മാർഗ്ഗങ്ങളാണ് ഈ സംവിധാനത്തിൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതെന്ന് വ്യക്തമാക്കാമോ?

(സി) ആകെ 65 വകുപ്പുകൾ / സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് വേണ്ടിയുള്ള സേവനങ്ങളാണ് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത്.

അതാത് വകുപ്പുകൾ അവരുമായി ബന്ധപ്പെടുവരുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കാനും വിവരങ്ങൾ ജനങ്ങളുമായി പങ്കുവയ്ക്കാനുമായി കോൾ സെന്റർ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് പരിശീലനം നൽകുകയോ ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റ് ഉപയോഗിക്കുവാനുള്ള അനുമതി നൽകുകയോ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശക രേഖകൾ കൈമാറുകയോ ചെയ്യാറുണ്ട്.

നിലവിൽ ടെലിഫോൺ അധിഷ്ഠിതമായ പരാതി പരിഹാര രീതി മാത്രമാണ് ഉള്ളത്. ഭാവിയിൽ വെബ്സൈറ്റ്/ഇമെയിൽ/എസ്.എം.എസ് അധിഷ്ഠിത സേവനം നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള പദ്ധതി ആസൂത്രണം ചെയ്യുന്നുണ്ട്.

Manchery
സെക്ഷൻ ഓഫീസർ