

പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ
രണ്ടാം സമ്മേളനം

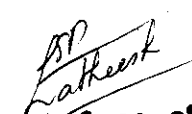
നക്ഷത്രചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നമ്പർ. 5510

02.11.2016 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

വ്യാപാരികൾക്കായി ആധുനിക പരാതി പരിഹാര കാൾ സെന്റർ

	ചോദ്യം		മറുപടി
	<p align="center">ശ്രീ.സണ്ണി ജോസഫ് ,, വി.എസ്.ശിവകുമാർ ,, ഹൈബി ഇന്ദ്രൻ ,, അടൂർ പ്രകാശ്</p>		<p align="center">ഡോ.ടി.എം.തോമസ് ഐസക് (ധനകാര്യവും കയറും വകുപ്പു മന്ത്രി)</p>
(എ)	<p>വ്യാപാരികളുടെ പരാതികൾ അറിയിക്കുന്നതിന് നികുതി വകുപ്പിൽ എന്തെല്ലാം സംവിധാനങ്ങളാണ് വിശദമാക്കുമോ; ഒരുക്കാനുദ്ദേശിക്കുന്നത്;</p>	(എ) യും (ബി) യും	<p>നിലവിൽ വ്യാപാരികൾക്ക് കത്ത് മുഖേന ബന്ധപ്പെട്ട അധികാരിക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. ഇത് കൂടാതെ ഇ-മെയിൽ മുഖേനയും ബന്ധപ്പെടാവുന്നതാണ്. പരാതികൾ ഓൺലൈനിൽ സമർപ്പിക്കുന്നതിനും, ഓൺലൈൻ മുഖേന തീർപ്പാക്കുന്നതിനും പദ്ധതികൾ ആലോചനയിലാണ്. അടിയന്തിര സ്വഭാവമുള്ള പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി ഒരു ആധുനിക പരാതി പരിഹാര കാൾസെന്റർ ഒരുക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നു.</p>
(ബി)	<p>ഇതിനായി ഒരു ആധുനിക പരാതി പരിഹാര കാൾ സെന്റർ തുടങ്ങുന്ന കാര്യം ആലോചിച്ചിട്ടുണ്ടോ; വിശദമാക്കുമോ;</p>		<p>സർക്കാർ തലത്തിൽ കേരള ഐറ്റി മിഷൻ, ഇത്തരത്തിലുള്ള പൊതു ആവശ്യങ്ങൾക്കുവേണ്ടി ഒരു പരാതി പരിഹാര കാൾസെന്റർ രൂപീകരിക്കുന്നതിനായി ടെൻണ്ടർ നടപടികൾ പുരോഗമിച്ചുവരുന്നു.</p>
(സി)	<p>പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും അതിന് പരിഹാരം കാണുന്നതിനും എന്തെല്ലാം സംവിധാനങ്ങളാണ് സെന്ററിൽ ഒരുക്കാൻ ഉദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ളതും; വിശദാംശങ്ങൾ എന്തെല്ലാം?</p>	(സി)	<p>ആധുനിക പരാതി പരിഹാര കാൾ സെന്റർ മുഖേന ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ഒരു വ്യാപാരി സഹായ നിർവ്വഹകൻ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ഉടൻ പരിഹരിക്കാവുന്ന പരാതി അപ്പോഴാ തന്നെ പരിഹരിച്ച് നൽകുന്നതുമാണ്. കൂടാതെ പരാതി തരം തിരിച്ച്</p>

	<p>ആവർത്തിച്ച് ചോദിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി പരിഹാര നിർദ്ദേശങ്ങൾ വ്യാപാരികളുടെ അറിവിലേക്കായി പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതാണ്. പരാതിയുടെ സ്വഭാവമനുസരിച്ച് പരാതി പരിഹാരത്തിനായി ആവശ്യമെങ്കിൽ ഉയർന്ന പരാതി ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ഏർപ്പാടും ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ട്. പരാതിക്കാരന് പരിഹാര നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഫോണിലൂടെയും, SMS, ഇ-മെയിൽ എന്നീ മാർഗങ്ങളിലൂടെയും ലഭ്യമാക്കാനാണ് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്.</p>
--	--


 സെക്ഷൻ ഓഫീസർ