

**പതിനാലാം കേരള നിയമസഭ**

**അഞ്ചാം സമ്മേളനം**

**നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നമ്പർ : 3173      10-05-2017 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

**ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി ഹെൽപ്പ് ലൈൻ കോൾ സെന്ററുകളുടെ പ്രവർത്തനം**

**ചോദ്യം**

**ഉത്തരം**

**ശ്രീ. പി.ടി.എ.റഹീം**

**“ ബി.ഡി.ദേവസ്സി**

**“ പി.കെ.ശശി**

**“ ജോൺ ഫെർണാണ്ടസ്**

**ശ്രീ. പി. തിലോത്തമൻ**

**(ഭക്ഷ്യവും സിവിൽ സപ്ലൈസും വകുപ്പു മന്ത്രി)**

**(എ) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ (എ) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ**  
 രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനും അവ പരിഹരിക്കുന്നതിനുമായി എന്തെല്ലാം നടപടികളാണ് സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളത്;

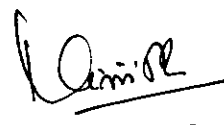
ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ  
 രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനായി പൊതുവിതരണ വകുപ്പിന്റെയും ഉപഭോക്തൃകാര്യ വകുപ്പിന്റെയും ആഭിമുഖ്യത്തിൽ 24 മണിക്കൂറും പ്രവർത്തിക്കുന്ന ടോൾഫ്രീ നമ്പരുകൾ സംസ്ഥാന ഐ.റ്റി. മിഷന്റെ കീഴിൽ പ്രവർത്തിച്ചുവരുന്നു. ഓഫീസ് സമയങ്ങളിൽ താലൂക്ക്/ജില്ല സപ്ലൈ ഓഫീസുകൾ, സിവിൽ സപ്ലൈസ് കമ്മീഷണറുടെ കാര്യാലയം എന്നിവിടങ്ങളിലെ ഫോൺ നമ്പരുകളിലും പരാതികൾ അറിയിക്കാവുന്നതാണ്. ഈ പരാതികൾ കഴിവതും വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാറുണ്ട്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിലേയ്ക്കായി ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം 1986-ലെ വകുപ്പുകൾ പ്രകാരം എല്ലാ ജില്ലകളിലും ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര ഫോറങ്ങളും സംസ്ഥാന തലത്തിൽ ഉപഭോക്തൃതർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനും ദേശീയതലത്തിൽ ദേശീയ ഉപഭോക്തൃ തർക്കപരിഹാര കമ്മീഷനും പ്രവർത്തിക്കുന്നുണ്ട്.

**(ബി) ഇതിനായി സ്റ്റേറ്റ് കൺസ്യൂമർ (ബി) ഉണ്ട്.**  
 ഹെൽപ്പ് ലൈൻ പ്രവർത്തിച്ചു വരുന്നുണ്ടോ;

**(സി) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി (സി) 1800-425-1550, 1967**  
 അറിയിക്കുന്നതിനുള്ള ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ അറിയിക്കുമോ;

(ഡി) പരാതികൾ യഥാസമയം (ഡി) ഹെൽപ്പ് ലൈൻ കോൾ സെന്ററിൽ നിന്ന് പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഹെൽപ്പ് ലൈൻ കോൾ സെന്ററുകളുടെ പ്രവർത്തനം കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമാക്കുമോ?

ലഭ്യമാകുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് താല്പ്യം/ജില്ല സപ്ലൈ ഓഫീസർമാർക്ക് കർശന നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.



സെക്ഷൻ ഓഫീസർ.

