15 -ാം കേരള നിയമസഭ

3 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നം ഇല്ലാത്ത ചോദ്യം നം. 5037 **01-11-2021 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്**

റവന്യൂ വകുപ്പിൽ കോൾ സെന്റർ

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
ശ്രീ. അനൂപ് ജേക്കബ്		**Shri. K. Rajan** (റവന്യൂ-ഭവനനിർമ്മാണ വകുപ്പ് മന്ത്രി)	
(എ)	ഭൂമിയുമായും ഭൂമി ഇടപാടുകളുമായും ബന്ധപ്പെട്ട് പൊതുജനങ്ങൾക്കുള്ള സംശയങ്ങൾ തീർക്കാൻ കോൾ സെന്റർ ആരംഭിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടോ; വിശദമാക്കാമോ;	(എ)	റവന്യൂ വകുപ്പിലെ പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പൊതുജനങ്ങളുടെ സംശയങ്ങൾക്ക് പരിഹാരം കണ്ടെത്തുന്നതിനായി 2021 ഒക്ടോബർ 1 മുതൽ റവന്യൂ കോൾ സെന്റർ പ്രവർത്തനം ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്.
(ബി)	ഇതിനായി നിലവിൽ എന്തെല്ലാം നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്; വിശദമാക്കാമോ;	(ബി)	ഐ.റ്റി.മിഷന്റെ പട്ടം ഓഫീസിലാണ് റവന്യൂ കോൾ സെന്റർ നിലവിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. ഇതിനായി 1800 425 5255 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇതിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിനായി റവന്യൂ വകുപ്പിലുള്ള ഒരു ജൂനിയർ സൂപ്രണ്ടിനെ നോഡൽ ഓഫീസറായും 2 സീനിയർ ക്ലാർക്ക് 1 ക്ലാർക്ക് എന്നിവരടങ്ങുന്ന ഒരു ടീമിനെ കോൾ സെന്റർ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് പരിശീലനം നൽകി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. കൂടാതെ വിവിധ വിഷയങ്ങളിൽ വിദഗ്ദരായ ഇരുപത്തിയൊന്ന് റവന്യൂ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ സേവനം ഓൺലൈനിൽ ലഭ്യമാകത്തക്ക സംവിധാനവും സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. കേരളത്തിലെ റവന്യൂ വകുപ്പിനെ സംബന്ധിച്ച് ഏതൊരു സംശയത്തിനും ലോകത്തെവിടെ നിന്നും ബന്ധപ്പെട്ട് സംശയം ദൂരീകരിക്കുന്നതിനാണ് ഈ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്. ഈ സംവിധാനം നിലവിൽ വന്ന 01.10.2021 മുതൽ 27.10.2021 വരെ 12093 കോളുകൾ ലഭിച്ചിട്ടുള്ളതും അവക്ക് മറുപടി നൽകിയിട്ടുള്ളതുമാണ്. ഇതു കൂടാതെ വിവിധ ജില്ലകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളിൻമേൽ എസ്.എം.എസ് മുഖേനയും ഇ-മെയിൽ മുഖേനയും ബന്ധപ്പെട്ടവരിൽ നിന്നും വിവരങ്ങൾ ആരാഞ്ഞ് മറുപടി നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിയും സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.
(സി)	സംസ്ഥാനത്തെ എല്ലാ ജില്ലാ കേന്ദ്രങ്ങളിലും കോൾ സെന്റർ ആരംഭിക്കുന്നതിനും ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ആവശ്യമായ പരിശീലനം നൽകുന്നതിനുമുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടോ; വിശദമാക്കാമോ?	(സി)	കേരളത്തിലെ റവന്യൂ വകുപ്പിനെ സംബന്ധിച്ച ഏതൊരു സംശയത്തിനും ലോകത്തെവിടെ നിന്നും, ബന്ധപ്പെട്ട് സംശയം ദൂരീകരിക്കുന്നതിനാണ് ടോൾ ഫ്രീ സമ്പ്രദായം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്. വിവിധ ജില്ലകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളിന്മേൽ

			എസ്.എം.എസ് മുഖേനയും ഇ-മെയിൽ മുഖേനയും ബന്ധപ്പെട്ടവരിൽ നിന്നും വിവരങ്ങൾ ആരാഞ്ഞ് മറുപടി നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളതുമാണ്. റവന്യൂ കോൾ സെന്ററിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിനായി റവന്യൂ വകുപ്പിലുള്ള ഒരു ജൂനിയർ സൂപ്രണ്ട്, 2 സീനിയർ ക്ലാർക്ക്, 1 ക്ലാർക്ക് എന്നിവരടങ്ങുന്ന ഒരു ടീമിനെ പരിശീലനം നൽകി നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ