പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ

രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നമ്പർ 209 — 04.10.2011 ൽ മറുപടിക്ക്

സമഗ്ര കോൾ സെന്ററുകൾ തുടങ്ങാൻ നടപടി

ചോദ്യം	ഉത്തരം
ശ്രീ. എ.പി. അബ്ദുള്ളക്കുട്ടി ശ്രീ. വർക്കല കഹാർ ശ്രീ. എം.എ. വാഹീദ് ശ്രീ. വി.റ്റി. ബൽറാം	ശ്രീ. പി.കെ. കുഞ്ഞാലിക്കുട്ടി (വ്യവസായവും വിവര സാങ്കേതികവും നഗരകാര്യവും വകുപ്പ് മന്ത്രി)
(എ) സർക്കാരിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന സേവനങ്ങളെ കുറിച്ച് പൊതുജനങ്ങൾക്ക് അറിവ് ലഭിക്കുന്നതിനായി സമഗ്ര കോൾ സെന്ററുകൾ തുടങ്ങാൻ ആലോചനയുണ്ടോ;	(എ) ഉണ്ട്.
(ബി) എങ്കിൽ ഇതിന്റെ പ്രവർത്തനരീതി എങ്ങനെയായിരിക്കണം എന്നാണ് കരുതുന്നത് ;	(ബി) ഈ പദ്ധതി ഏകദേശം 8 മാസം കൊണ്ട് പൂർത്തീകരിക്കാനാണുദ്ദേശിക്കുന്നത്. എല്ലാ ദിവസവും 24 മണിക്കൂറും സേവനം നൽകുന്ന രീതിയിൽ (24 X 7) മുപ്പത്തൊന്നോളം സർക്കാർ വകുപ്പുകൾ, വിവിധ യൂണിവേഴ്സിറ്റികൾ, സർക്കാരിന്റെ വിവിധ പ്രോജക്ടുകൾ എന്നിവയെ പറ്റിയുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്. ലാൻഡ് ലൈൻ, മൊബൈൽ ഫോൺ, എസ്.എം.എസ്, എം.എം.എസ്, സോഷ്യൽ മീഡിയ, വെബ് പോർട്ടൽ, ഇ-മെയിൽ, ഓൺ ലൈൻ ചാറ്റ്, ഫാക്സ് ഇവയിലേതു രീതിയിലും ജനങ്ങൾക്ക് കോൾ സെന്ററുമായ ബന്ധപ്പെടുവാനും അവർക്കു വേണ്ടുന്ന വിവരങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുവാനും സഹായകരമാകുന്ന രീതിയിലായിരിക്കും ഇത് പ്രവർത്തിക്കുക.. ഒരു ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ മുഖേനയായിരിക്കും ഈ സേവനങ്ങൾ ജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്നത്. കൂടാതെ ഒരു വെബ് പോർട്ടൽ മുഖേനയും ഈ പദ്ധതി ജനങ്ങളിലെത്തിക്കാൻ സർക്കാർ ലക്ഷ്യമിടുന്നു. ഡൽഹി പോലുള്ള സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ നടപ്പിലാക്കി വരുന്ന പദ്ധതിയുടെ മാതൃകയിലാണ് ഈ പദ്ധതി നടപ്പിലാക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്. ഓപ്പൺ സോഴ്സ് സാങ്കേതിക വിദ്യയെ പ്രോൽസാഹിപ്പിച്ചു കൊണ്ട് ചെലവു കുറഞ്ഞതും ജനോപകാരപ്രദവുമായ രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കാൻ കോൾ സെന്ററിനെ പ്രാപ്തമാക്കുകയും

ജനങ്ങൾക്ക് സർക്കാരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ വേഗത്തിലും കൃത്യമായും ലഭ്യമാക്കുകയുമാണ് ഇതിലൂടെ സർക്കാർ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്.

(സി) ഇതിന് ന്യൂജനറേഷൻ മൊബൈൽ സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുമോ?	(സി) പദ്ധതി നടപ്പാക്കുമ്പോൾ ഇക്കാര്യം പരിശോധിക്കുന്നതാണ്.

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ