

പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ

രണ്ടാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിടാത്ത ചോദ്യം നം. 16

26.09.2011-ൽ മറുപടിയിൽ

കോൾ സെന്ററിന്റെ നടപടിക്രമങ്ങൾ

ചോദ്യം

ഉത്തരം

ഡോ. കെ.ടി. ജലീൽ

ശ്രീ. ഉമ്മൻ ചാണ്ടി
(മുഖ്യമന്ത്രി)

(എ) മുഖ്യമന്ത്രിയുടെ കോൾ സെന്റർ, ആരംഭിച്ച ശേഷം ഇന്നേവരെ പ്രവഹിച്ച കോളുകൾ എത്ര ; ഇതിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെട്ടവ എത്ര ; മേൽനടപടി ആവശ്യമുണ്ടെന്ന് തീരുമാനിക്കപ്പെട്ടവ എത്ര; മേൽനടപടിയിൽ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുകളിലേക്ക് അയച്ചുകൊടുത്തിട്ടുള്ളവ എത്ര; മേൽനടപടി സ്വീകരിച്ച് പരാതിക്കാർക്ക് പരിഹാരം ഉണ്ടാക്കിക്കൊടുത്തവ എത്ര ; വകുപ്പ് തിരിച്ച് വെളിപ്പെടുത്താമോ ; ഇപ്പോഴും പരിഹാരം ആയിട്ടില്ലാത്തവ എത്ര ;

(എ) 2011 സെപ്റ്റംബർ 1 മുതൽ 23 വരെ 10 ലക്ഷത്തോളം കോളുകൾ, കോൾ സെന്ററിലേയ്ക്ക് പ്രവഹിക്കുകയുണ്ടായി. അതിൽ കോൾ സെന്റർ പി.ബി.എക്സിലേക്ക് 40,649 കോളുകളാണ് കടന്നുവന്നിട്ടുള്ളത്. അതിൽ 12,294 കോളുകൾ അറ്റൻ്റ് ചെയ്യുകയും 3319 കോളുകൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും ചെയ്തു. മേൽനടപടിയായി ഇത്രയും കോളുകൾ തന്നെ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പുകളിലേയ്ക്ക് അയച്ചുകൊടുത്തിട്ടുണ്ട്. അതിൽ മേൽനടപടി സ്വീകരിച്ച് 251 കോളുകൾ പരിഹരിച്ചിട്ടുണ്ട്. 3068 പരാതികളിൽ നടപടി സ്വീകരിച്ചു വരുന്നു.

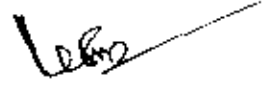
(ബി) മന്ത്രിമാർക്ക് നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും, കോൾസെന്ററിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് പ്രത്യേക നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉണ്ടോ ; ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് വല്ല മുൻഗണനയും നൽകിയിട്ടുണ്ടോ ;

(ബി) കോൾ സെന്ററിൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് പ്രത്യേക നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉണ്ട്. പരാതികൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് മുൻഗണനാ ക്രമങ്ങൾ ഒന്നുംതന്നെ ഇല്ല.

(സി) കോൾസെന്റർ സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് മൊത്തം ചിലവായ തുക എത്ര ; എത്ര തസ്തികകൾ പുതുതായി സൃഷ്ടിച്ചു ; കോൾസെന്ററിലേക്ക് ഏതെല്ലാം തസ്തികയിലുള്ള എത്രപേർ നിയോഗിക്കപ്പെട്ടു ?

(സി) കോൾ സെന്റർ സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് പ്രാവർത്തികമാക്കിയ നടപടികൾക്ക് ഇതുവരെ തുകയൊന്നും നൽകിയിട്ടില്ല. കോൾ സെന്ററുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് 16 തസ്തികകൾ പുതുതായി സൃഷ്ടിച്ചിട്ടുണ്ട്. അതിൽ, 4 സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാർ (വർക്കിംഗ് അറേഞ്ച്മെന്റ്/ ഡെപ്യൂട്ടേഷൻ വ്യവസ്ഥയിൽ), 7 എൽ.ഡി. ക്ലർക്കുമാർ (കോൺട്രാക്ട് അടിസ്ഥാനത്തിൽ), 4 ശിപായിമാർ (കോൺട്രാക്ട് അടിസ്ഥാനത്തിൽ) എന്നിവരെ നിയോഗിച്ചിട്ടുണ്ട്.

r


സെക്ഷൻ ഓഫീസർ