

**പതിമൂന്നാം കേരള നിയമസഭ  
ആറാം സമ്മേളനം**

നക്ഷത്ര ചിഹ്നമിടാത്ത  
ചോദ്യം നം. 1822

17.12.2012-ൽ മറുപടിയിൽ

**പി.എസ്.സിയിലെ കാൾ സെന്ററുകൾ**

**ചോദ്യം**

ശ്രീ. ബെന്നി ബെഹനാൻ  
" അൻവർ സാദത്ത്  
" ആർ.സെൽവരാജ്  
" പി.എ.മാധവൻ

**ഉത്തരം**

ശ്രീ. ഉമ്മൻ ചാണ്ടി  
(മുഖ്യമന്ത്രി)

(എ) പി.എസ്.സിയിലെ കാൾ-സെന്ററുകളുടെ ഉദ്ദേശ ലക്ഷ്യവും പ്രവർത്തന രീതികളും എന്തെങ്കിലും കൈയാണ്;

(എ) എൻക്വയറി വിഭാഗം ശക്തിപ്പെടുത്തുക എന്ന ഉദ്ദേശത്തോടെയാണ് കാൾ സെന്ററുകൾ ആരംഭിച്ചിട്ടുള്ളത്. ഉദ്യോഗാർത്ഥികൾ ഫോൺ വഴി ചോദിക്കുന്ന സംശയങ്ങൾക്ക് നേരിട്ട് മറുപടി പറയുകയും അപ്രകാരം പറയാൻ കഴിയാതെ വരുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ അപര രേഖപ്പെടുത്തുകയും വിവരം ശേഖരിച്ച് ഉദ്യോഗാർത്ഥികളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

(ബി) കാൾ സെന്ററുകൾ വഴി എന്തെല്ലാം സേവനങ്ങളാണ് ഉദ്യോഗാർത്ഥികൾക്ക് ലഭിക്കുന്നത്;

(ബി) പി.എസ്.സി.യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ അന്വേഷണങ്ങൾക്കും മറുപടി ലഭ്യമാക്കുന്നു.

(സി) കാൾ സെന്ററുകളുടെ എല്ലാ ചെലവുകളും പ്രവർത്തനസജ്ജമാക്കിയിട്ടുണ്ടോ;

(സി) ഇല്ല. 30 ലൈനുകളിൽ 5 ലൈനുകൾ മാത്രമാണ് പ്രവർത്തന സജ്ജമായിട്ടുള്ളത്.

(ഡി) പ്രസ്തുത കാൾ സെന്ററുകളുടെ പ്രവർത്തനം കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിന് എന്തെല്ലാം നടപടികളാണ് സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളതെന്ന് വ്യക്തമാക്കുമോ?

(ഡി)

ലഭ്യമായ വിഭവശേഷി പരമാവധി പ്രയോജനപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് കാൾ സെന്ററിന്റെ പ്രവർത്തനം മെച്ചപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

  
സെക്ഷൻ ഓഫീസർ