

15 -ാം കേരള നിയമസഭ

14 -ാം സമ്മേളനം

നക്ഷത്രചിഹ്നമിട്ട ചോദ്യം നം. 51

17-09-2025 - ൽ മറുപടിയ്ക്ക്

കെ. എസ്. ഇ. ബി. -യിൽ കോൾ സെന്ററുകൾ

ചോദ്യം		ഉത്തരം	
പ്രൊഫ. ആബിദ് ഇസ്മൈൽ തങ്ങൾ , ശ്രീ. കെ. പി. എ. മജീദ്, ഡോ. എം. കെ. മുനീർ		ശ്രീ. കെ. കൃഷ്ണൻകുട്ടി (വൈദ്യുതി വകുപ്പ് മന്ത്രി)	
(എ)	ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കൃത്യമായി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനും ജീവനക്കാരുടെ ജോലി ഭാരം സംബന്ധിച്ച ഡേറ്റു ശേഖരിക്കുന്നതിനും കെ. എസ്. ഇ. ബി. യിൽ കോൾ സെന്റർ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്താൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുണ്ടോ; വ്യക്തമാക്കാമോ;	(എ)	കെഎസ്ഇബി യിൽ 2014 ഫെബ്രുവരി മുതൽ കോൾ സെന്റർ സംവിധാനം നിലവിലുണ്ട്. അത് വിപുലീകരിക്കാനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ പുരോഗമിക്കുകയാണ്. ആർട്ടിഫിഷ്യൽ ഇന്റലിജൻസ് (AI) ഉപയോഗിച്ചുള്ള സംവിധാനം ഒരുക്കുന്നതിന് ബോർഡ് തീരുമാനിച്ചിട്ടുണ്ട്.
(ബി)	കോൾ സെന്ററുകളുടെ പ്രവർത്തനത്തിനായി പുറം കരാർ നൽകാൻ തീരുമാനിച്ചിട്ടുണ്ടോ; എങ്കിൽ ഇക്കാര്യത്തിൽ ജീവനക്കാരുടെ സഹകരണം തേടിയിട്ടുണ്ടോ; വ്യക്തമാക്കാമോ;	(ബി)	നിലവിൽ കോൾ സെന്ററിൽ ഭൂരിഭാഗം ജീവനക്കാരും പുറംകരാറിലാണ് ജോലി ചെയ്യുവാനുള്ളത്. കോൾ സെന്ററിന്റെ വിപുലീകരണവും നടത്തിപ്പും കെ.എസ്. ഇ.ബി യുടെ മേൽനോട്ടത്തിൽ കരാർ നൽകാൻ തീരുമാനിച്ചിട്ടുണ്ട്. അതിന്റെ ടെൻഡറിങ് നടപടികൾ പുരോഗമിക്കുകയാണ്. ജീവനക്കാരുടെയും ഓഫീസർമാരുടെയും എല്ലാ അംഗീകൃത സംഘടനകളുമായി ചെയർമാൻ ആന്റ് മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ, ഡിസ്ട്രിബ്യൂഷൻ ഡയറക്ടർ തലത്തിൽ ചർച്ച നടത്തി സമവായത്തിൽ എത്തിയ ശേഷമാണ് ഈ തീരുമാനം സ്വീകരിച്ചത്.
(സി)	കോൾ സെന്റർ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിന് പുറം കരാർ നൽകുന്നതിലൂടെ ഉണ്ടാകുന്ന നേട്ടങ്ങൾ എന്തെല്ലാമാണെന്ന് വിലയിരുത്തിയിട്ടുണ്ടോ; വിശദമാക്കാമോ?	(സി)	കോൾ സെന്ററിന്റെ വിപുലീകരണവും നടത്തിപ്പും പുറംകരാർ നൽകുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കെ.എസ്. ഇ.ബി യിൽ വിളിച്ചാൽ കിട്ടുന്നില്ല എന്ന പരാതി (പ്രത്യേകിച്ച് പ്രകൃതി ദുരന്ത സമയങ്ങളിൽ) ഒരു പരിധിവരെ ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയും. കൂടാതെ ഇത് നടപ്പിലാക്കുന്നതു വഴി സെക്ഷൻ ഓഫീസിലേക്ക് വരുന്ന എല്ലാ കോളുകളും ഈ സെന്ററിലേക്ക് വരികയും ഇതിലൂടെ ഫീൽഡ് ജീവനക്കാർക്ക് അവർ പ്രാവീണ്യം നേടിയ മേഖലയിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കാൻ സാധിക്കുകയും കൂടാതെ സെക്ഷൻ ഓഫീസിലെ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സ്റ്റാഫിന് പരാതികളുടെ ഫോളോ അപ്പ് വേഗത്തിലാക്കാൻ സാധിക്കുകയും ഇത് ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തി മെച്ചപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.

