



# అచ్చమైన ప్రజాస్వామ్యం

రాష్ట్రంలో ప్రజాభిప్రాయం మేరకే పరిపాలన

అందుబాటులోకి 'కాల్ సెంటర్'

సమస్యల పరిష్కారానికి, సమాచార వ్యాప్తికి దోహదం

ఈనెల 20న ప్రారంభించనున్న ముఖ్యమంత్రి చంద్రబాబు

అమరావతి, ఏప్రిల్ 7 : ప్రజాస్వామ్యంలో అచ్చమైన ప్రజాపాలన అందించేందుకు ముఖ్యమంత్రి నారా చంద్రబాబు నాయుడు నవ్య వ్యవస్థకు నాంది పలుకుతున్నారు. ప్రజా సమస్యల పరిష్కారానికి, ఉత్తమ పౌర సేవలకు, సమర్థమైన పాలనకు 'కాల్ సెంటర్' వ్యవస్థను ఏప్రిల్ 20న ప్రారంభించాలని నిర్ణయించారు. ఇందుకు సంబంధించి ఏర్పాటు చేస్తున్న 'సిటిజన్ ఎక్స్ పీరియన్స్ మేనేజ్ మెంట్ సెంటర్' సివిల్ పనులను ఈనెల 19 కల్లా పూర్తి చేయాలని అధికారులను ఆదేశించారు. మే1 నుంచి పూర్తి స్థాయిలో కాల్ సెంటర్ ను అందుబాటులోకి తీసుకురావాలని స్పష్టం చేశారు.

శుక్రవారం సచివాలయంలోని తన కార్యాలయంలో కాల్ సెంటర్ ఏర్పాటుపై ముఖ్యమంత్రి సమీక్ష నిర్వహించారు. ప్రజాపంపిణీ వ్యవస్థ, చంద్రన్న బీమా, పింఛన్లు, ఉపకార వేతనాలు, ప్రభుత్వ రుణాలు, గృహ నిర్మాణం తదితర 25 ప్రధాన ప్రభుత్వ కార్యక్రమాలు-పథకాలకు సంబంధించి కాల్ సెంటర్ ద్వారా సేవలు అందించాలని ముఖ్యమంత్రి స్పష్టం చేశారు. ప్రభుత్వ కార్యక్రమాలు, సేవలపై ప్రజల నుంచి ఫీడ్ బ్యాక్ తీసుకుని మరింత నాణ్యమైన సేవలు అందించవచ్చని చెప్పారు. ప్రభుత్వ పథకాల్లో అవినీతికి ఆస్కారం లేకుండా లబ్ధిదారులకు సంపూర్ణ ఫలాలు చేరాలనేది కాల్ సెంటర్ ఏర్పాటు ప్రధాన లక్ష్యమని అన్నారు.

కాల్ సెంటర్ ఏర్పాటులో భాగంగా పీడీఎస్, జన్మభూమికి సంబంధించి ఫైలెట్ సర్వే నిర్వహించారు. ఈ సర్వేలో లబ్ధిదారులు, అర్జీదారులను వివిధ ప్రశ్నలు అడగడం ద్వారా ఎవరికి ఎలాంటి సమస్యలు ఉత్పన్నమయ్యాయి, ఎటువంటి అనుభవాలు చవిచూశారు, సంతృప్తి స్థాయి ఏమేరకు కలిగింది వంటి విషయాలను అధికారులు తెలుసుకోగలిగారు. అటు ప్రజా సమస్యలు-సలహాలు స్వీకరించేందుకు, ఇటు ప్రభుత్వ పథకాలు-కార్యక్రమాలను ప్రజల్లోకి తీసుకువెళ్లేందుకు రెండు విధాలా కాల్ సెంటర్ ప్రయోజనకరంగా వుంది.



పాలనా వ్యవస్థను పటిష్ఠ పరిచడం కోసం కాల్ సెంటర్ నుంచి సేకరించిన సర్వే ఫలితాలు ఎప్పటికప్పుడు ఆయా శాఖాధిపతులకు అందిస్తామని ముఖ్యమంత్రి చెప్పారు. సమస్యలు పరిష్కరించాలని - లోపాలు సరిదిద్దుకోవాలని ఆదేశించేందుకు బీనిద్వారా వీలు కలుగుతుందని అన్నారు. ప్రజల అవసరాలను - ఆకాంక్షలను ప్రతిరోజు తెలుసుకుంటామని, తదనుగుణంగా విధానపరమైన నిర్ణయాలు తీసుకుంటామని వెల్లడించారు. అవినీతి - వేధింపులు లేని, సమయపాలన కలిగిన వ్యవస్థ నెలకొల్పేందుకు కాల్ సెంటర్ ఉపకరిస్తుందని చెప్పారు. ఏ అధికారైనా ప్రజా సమస్యల పరిష్కారంలో నిర్లక్ష్యం వహించడం, లోపాలు సరిదిద్దుకోక పోవడం, అవినీతికి పాల్పడటం వంటివి చేస్తే కాల్ సెంటర్ బట్టబయలు చేస్తుందని అన్నారు.

ఇటీవల జరిపిన ఫైలెట్ సర్వే ఆధారం చేసుకుని ఈనెల నుంచే పీడీఎస్లో నూరు శాతం సంతృప్తి లబ్ధిదారుల్లో కలిగేలా చూడాలని అధికారులకు ముఖ్యమంత్రి సూచించారు. నేపాల్లో 'హలో సర్కార్' పేరుతో అక్కడి కాల్ సెంటర్ వ్యవస్థ ప్రాచుర్యం పొందినట్టే, రాష్ట్రంలో ఏర్పాటు చేస్తున్న కాల్ సెంటర్కు మంచి పేరు సూచించాలని ముఖ్యమంత్రి ఈ సందర్భంగా ప్రజలకు విజ్ఞప్తి చేశారు.

మరోవైపు మొత్తం 750 మంది సీటింగ్ సామర్థ్యంతో 'సిటిజన్ ఎక్స్పీరియన్స్ మేనేజ్మెంట్ సెంటర్' సన్నద్ధమవుతోంది. సకల సౌకర్యాలు, అత్యాధునిక సాంకేతికత ఈ సెంటర్ సొంతం. కాల్ టాకింగ్ అసోసియేట్లు, మేనేజర్లు, ఎగ్జిక్యూటివ్లు, ఐటీ టీమ్ లీడర్లు ఇలా అని విభాగాలకు కలిపి మొత్తం 1,345 మంది సిబ్బంది ఈ సెంటర్లో విధులు నిర్వహిస్తారు. వీరి నియామక ప్రక్రియ దాదాపు పూర్తికావసాగింది.

సమావేశంలో ప్రత్యేక ప్రధాన కార్యదర్శి సతీష్ చంద్ర, ప్రణాళికా మండలి ఉపాధ్యక్షుడు కుటుంబరావు, ముఖ్యమంత్రి అదనపు కార్యదర్శులు ఏవీ రాజమౌళి, ప్రద్యుమ్న పాల్గొన్నారు.