

प्रशासनिक सुधार विभाग
राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार
7वाँ तल, सी विंग, दिल्ली सचिवालय, आई.पी.एस्टेट, नई दिल्ली-110002
Email: arupdate@nic.in

फा.स.20/25/2019/प्र.सु./ 15729-32

दिनांक: 29/11/19

सेवामें,

✓ उप-सचिव (प्रश्न),

दिल्ली विधान सभा,

रा.रा.क्षेत्र दिल्ली सरकार,

पुराना सचिवालय, दिल्ली-110054

विषय: श्रीमती प्रोमिला टोकस, माननीय विधायक द्वारा दिनांक 02.12.2019 के लिए उठाये गये विधान सभा तारांकित प्रश्न संख्या 14 के सम्बन्ध में.

महोदय,

कृपया उपर्युक्त विषय के संदर्भ में दिल्ली विधान सभा सचिवालय के ईमेल दिनांक 22.11.2019 का अवलोकन करें। इस सम्बन्ध में विधानसभा तारांकित प्रश्न संख्या 14 जो कि दिनांक 02.12.2019 को माननीय विधायक श्रीमती प्रोमिला टोकस द्वारा पूछा जाना है, के उत्तर की 100 प्रतियां आवश्यक कार्यवाही हेतु संलग्न हैं।

प्रश्न का उत्तर माननीय मंत्री प्रशासनिक सुधार विभाग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार के पूर्व अनुमोदन से जारी किया गया है।

अनुलग्नक: उपरोक्त

भवदीय,



(राम अवतार मीना),

उप-निदेशक, प्रशासनिक सुधार विभाग

दूरभाष: 011-23392483

फा.स.20/25/2019/प्र.सु./ 15729-32

दिनांक: 29/11/19

प्रतिलिपि प्रेषित:-

1. माननीय मंत्री, प्रशासनिक सुधार विभाग, रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार, दिल्ली सचिवालय, नई दिल्ली।
2. निदेशक, सूचना एवं प्रसार निदेशालय, रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार, पुराना सचिवालय, दिल्ली-110054 को उपरोक्त प्रश्न के उत्तर की 150 प्रतियां आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रस्तुत है।
3. निजी शाखा, प्रधान सचिव, प्रशासनिक सुधार विभाग, रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार, दिल्ली सचिवालय, नई दिल्ली।

(राम अवतार मीना),

उप-निदेशक, प्रशासनिक सुधार विभाग

प्रशासनिक सुधार विभाग

7वाँ तल, सी विंग, दिल्ली सचिवालय,

आई.पी.एस्टेट, नई दिल्ली-110002

तारांकित प्रश्न संख्या:-14

दिनांक :- 02.12.2019

प्रश्नकर्ता का नाम:- श्रीमती प्रोमिला टोकस

क्या माननीय प्रशासनिक सुधार मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:-

प्रश्न	उत्तर
क) क्या सरकार इस तथ्य से अवगत है कि 1076 हेल्पलाइन में कनेक्टिविटी की समस्या है;	वर्तमान में 1076 हेल्पलाइन के साथ कोई कनेक्टिविटी की समस्या नहीं है। हालांकि, प्रोजेक्ट के प्रारंभिक चरण में कुछ कनेक्टिविटी समस्याएँ आई थीं जिनका निवारण तुरन्त कर दिया गया था।
ख) 1076 नंबर पर की गई कॉल्स की कुल संख्या जो कनेक्ट नहीं हो पाई और उनके कनेक्ट न होने पाने के कारण सहित महीनेवार ब्यौरा;	कनेक्ट न हो पाने का मुख्य कारण कॉल्स की संख्या अपेक्षा से बहुत अधिक होना था। जिसका माहवार विवरण अनुलग्नक 'क' के रूप में संलग्न है।
ग) सरकार द्वारा इस समस्या के समाधान के लिए उठाए गए कदम;	प्रारंभ में 40 कॉल सेंटर सीटों का प्रावधान था जिन्हें कनेक्टिविटी समस्याओं को खत्म करने के लिए सितम्बर 2018 में ही 40 से बढ़ाकर 350 तक कर दिया गया।
घ) 1076 हेल्पलाइन पर उत्तर देने वाले ऑपरेटरों की वर्तमान संख्या;	प्रारंभ में केवल 01 PRI लाइन थी। PRI लाइनों को बढ़ाकर 11 कर दिया गया। वर्तमान में 11 PRI लाइनें सक्रिय हैं। इसके अतिरिक्त, प्रोजेक्ट के साथ 01 इंटरनेट लीज लाइन भी सुलभ है। वर्तमान में 100 ऑपरेटर 1076 हेल्पलाइन का संचालन कर रहे हैं।
ड) कॉल्स की अधिकता को देखते हुए वांछित ऑपरेटरों की संख्या;	पर्याप्त संख्या में ऑपरेटर काम कर रहे हैं।
च) 1076 हेल्पलाइन को संचालित करने वाले सर्विस प्रोवाइडर का विवरण; और	केयरटेल इन्फोटेक लिमिटेड, ए-23, सेक्टर-2, नोएडा, उत्तर प्रदेश-201301।
छ) जिन स्थानों पर 1076 हेल्पलाइन के कॉल सेंटर स्थित हैं, उनका विवरण?	


(राजीव यदुवंशी)

प्रधान सचिव / (विभागाध्यक्ष)

Month	Total Calls Received	Total Calls Answered	Total Not Answered Calls	% Answered
Sep'18	301205	182339	118866	60.5%
Oct'18	218481	217373	1108	99.5%
Nov'18	86898	86674	224	99.7%
Dec'18	110997	110666	331	99.7%
Jan'19	118188	117818	370	99.7%
Feb'19	94699	94404	295	99.7%
Mar'19	92403	92078	325	99.6%
Apr'19	70270	70180	90	99.9%
May'19	55994	55879	115	99.8%
Jun'19	58131	57844	287	99.5%
Jul'19	68598	67789	809	98.8%
Aug'19	81311	80135	1176	98.6%
Sep'19	98682	95083	3599	96.4%
Oct'19	62533	62121	412	99.3%
Till 20th Nov'19	42060	41818	242	99.4%
Total	1560450	1432201	128249	