राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम,
मुख्यालय, जयपुर।

क्रमांकः–एफः 6/मु./सामा./दु.प्र./या./2020/915 दिनांक 03/03/2020

कार्यालय–आदेश

राजस्थान रोड़वेज नियंत्रण–कक्ष

....

निगम मुख्यालय पर स्थापित नियंत्रण–कक्ष की स्थापना का उद्देश्य यात्रियों की शिकायतों एवं सुझावों पर तत्परता से कार्यवाही कर सुव्यवस्थित परिवहन सेवा उपलब्ध कराने, संचालन ईकाईयों में आकस्मिक रूप से होने वाली कठिनाईयों का निराकरण करने के साथ–साथ दुर्घटना घटित होने पर संचालन में अवरोध होने की सूचना एवं उच्च अधिकारियों के अत्यन्त आवश्यक आदेशों/निर्देशों की पालना सुनिश्चित करने की स्थिति को मध्यनजर रखते हुए की गई थी।

निगम मुख्यालय पर स्थापित नियंत्रण–कक्ष को सशक्त करने एवं इसके स्थापना के उद्देश्य को पूर्णरूप से प्राप्त करने हेतु निम्नानुसार आदेशित किया जाता है :–

01. निगम मुख्यालय के नियंत्रण–कक्ष द्वारा दूरभाष पर महिला यात्रियों को आरक्षित सीट न देना/अभद्रव्यवहार करने तथा यात्रियों/आम नागरिकों/निगम कार्मिकों द्वारा की जाने वाली शिकायत/सुझाव/सूचना प्राप्त करने हेतु, निगम की सभी वाहनों तथा स्टेण्डों पर निम्न दूरभाष एवं टोल–फ्री नम्बर सुपाठ्य एवं ऐसे स्थान पर जो सुदृष्य हो पर अंकित किये जावे।
   - I. लैण्डलाईन नं0 – 0141–2373044
   - II. मोबाईल नं0–9549456745
   - III. टोल–फ्री नं0–18002000103 (05–लाईनें)
   - IV. व्हाट्सअप नं.– 9549456745
   - V. ईमेल आईडी : emcomplaint.rsrtc@rajasthan.gov.in

02. नियंत्रण–कक्ष का संचालन सप्ताह के सातों दिवस 24 घण्टे पारी अनुसार किया जाता है, अतः नियंत्रण कक्ष का संचालन प्रभावी एवं शिकायतों का निस्तारण त्वरित करने के लिए निम्नानुसार व्यवस्था की जाती है :

क्र. सं.	नाम कार्मिक	सम्पादित किये जाने वाला कार्य	नोडल–ऑफिसर	रिपोर्टिंग ऑफिसर
01.	श्री रणवीर सिंह (नियंत्रण–कक्ष प्रभारी)	आगार कार्यालय एवं कार्यशाला से व्हाट्सअप पर प्रतिदिन प्राप्त होने वाली उपस्थिति रिपोर्ट की मॉनिटरिंग मय स्टाफ फोटो।	कार्यकारी प्रबन्धक (दुर्घटना/प्रशिक्षण) नोडल अधिकारी नियंत्रण–कक्ष	उप महाप्रबन्धक (प्रशासन)
02.	श्री हरिवल्लभ एवं श्री प्रमोद कुमार (प्रातःकालीन पारी 06:00 से 14:00 बजे)	टोलफ्री नं./लैंडलाईन नं. /मोबाईल नं. आदी से शिकायत /सुझाव प्राप्त कर कार्यवाही हेतु अग्रेषित एवं त्वरित कार्यवाही किये जाने वाली शिकायतों पर कार्यवाही/निस्तारण करना		
03.	श्री सीताराम एवं श्री विजय सिंह शेखावत (मध्याह्न पारी 14:00 से 22:00 बजे)	टोलफ्री नं./लैंडलाईन नं. /मोबाईल नं. आदी से शिकायत /सुझाव प्राप्त कर कार्यवाही शिकायतों पर कार्यवाही/निस्तारण करना		
04.	श्री जगदीश प्रसाद सेठी (रात्रि पारी–22:00 से 06:00 एम)	टोलफ्री नं./लैंडलाईन नं. /मोबाईल नं. आदी से शिकायत /सुझाव प्राप्त करना एवं त्वरित कार्यवाही किये जाने वाली शिकायतों पर कार्यवाही/निस्तारण करना		

Scanned with CamScanner

05.	श्रीमती मनीषा यादव (सामान्य पारी 09:30 से 6:00 बजे) सोमवार से शुक्रवार	सोशल मीडिया (फेसबुक/ट्वीटर/व्हाट्सअप/ईमेल आदि) से प्राप्त सुझाव/शिकायतों की मोनिटरिंग एवं त्वरित कार्यवाही किये जाने वाली शिकायतों का निस्तारण करना तथा त्वरित निस्तारण योग्य नहीं होने पर नोट/रिपोर्ट तैयार कर अग्रिम आवश्यक कार्यवाही हेतु अग्रेषित करना।	कार्यकारी प्रबन्धक (दुर्घटना/प्रशिक्षण) नोडल अधिकारी नियंत्रण–कक्ष	कार्यकारी प्रबन्धक(शिकायत)
06.	श्रीमती चन्द्रकांता मौर्य (सामान्य पारी 09:30 से 6:00 बजे) सोमवार से शुक्रवार	सोशल मीडिया (फेसबुक/ट्वीटर/व्हाट्सअप/ईमेल आदि) से प्राप्त सुझाव/शिकायतों प्राप्त कर कार्यवाही हेतु अग्रेषित एवं त्वरित कार्यवाही किये जाने वाली शिकायतों पर कार्यवाही/निस्तारण करना।		
07.	श्री रूद्रपाल एवं श्री विनोद कुमार (विश्रामदाता)	विश्राम का उपभोग करने वाले कार्मिक द्वारा किये जाने वाले कार्य को सम्पादित करेंगे।		
08.	शनिवार व रविवार को पारि पर कार्यरत कार्मिक अपने कार्य के साथ–साथ सोशल मिडीया से प्राप्त होने वाली शिकायतों/सुझावों का निस्तारण करेंगे।			

03. नियंत्रण कक्ष द्वारा शिकायतों के साथ–साथ मुख्य प्रबन्धकों/यातायात निरीक्षकों/सहायक यातायात निरीक्षकों से संचालन सम्बन्धी सूचनाऐं प्राप्त की जावे :–

1 निगम उडनदस्तों द्वारा निरीक्षण कार्य के दौरान परिचालक/चालक द्वारा अभद्र व्यवहार सम्बन्धी सूचना।

2 समस्त आगारों से दैनिक निरीक्षण/बिना टिकिट प्रकरणों सम्बन्धी सूचना।

3 मुख्यालय के उडनदस्तों के निरीक्षण की रिपोर्ट सम्बन्धी सूचना।

4 निगम वाहन की दुर्घटना की सूचना/रिपोर्ट प्राप्त होने पर प्राणघातक दुर्घटना(आग लगना, लूटपाट, गम्भीर दुर्घटना आदि) की स्थिति में तुरन्त प्रभाव से दुर्घटना को अटैण्ड करने हेतु सम्बन्धित मुख्य प्रबन्धक को सूचित करते हुये उच्च अधिकारियों को अवगत कराया जावे।

04. दुर्घटना की सूचना/रिपोर्ट प्राप्त होने पर त्वरित कार्यवाही करते हुये उच्च अधिकारियों को अवगत करवाया जाये।

05. उच्च अधिकारियों द्वारा प्रसारित आदेशों/निर्देशों को तुरन्त प्रभाव से समस्त आगारों के मुख्य प्रबन्धकों को दूरभाष पर अवगत कराये जाने की कार्यवाही की जावे।

06. नियंत्रण–कक्ष प्रभारी प्रतिदिन समस्त आगार कार्यालयों एवं कार्यशाला से उपस्थिति रिपोर्ट की मोनिटरिंग कर, अनियमितता पाये जाने पर रिपोर्ट सम्बन्धित अधिकारी को अग्रिम आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित करे।

07. विभिन्न आगारों के बस स्टेण्डों पर PAS (पब्लिक अनाउंसमेन्ट सिस्टम) की रैण्डम जांच करना।

08. डिपो/वर्कशॉप कार्यालय पर उच्चाधिकारियों के निर्देशानुसार हाजरी की रैण्डम जांच करना।

<u>प्राप्त शिकायतों का निस्तारण निम्नानुसार किया जावे :</u>

साथ ही नियंत्रण–कक्ष में टोलफ्री नं./लैंडलाईन नं./मोबाईल नं./सोशल मीडिया आदी से प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों पर प्रभावी मोनेटरिंग हेतु प्रतिदिन प्रातः 10:00 बजे (गत सांयः 17:00 बजे से प्रातः

Scanned with CamScanner

10:00 बजे तक की) एवं सांयः 17:00 बजे (प्रातः 10:00 बजे से सांयः 17:00 बजे तक की) श्री रणवीर सिंह नियंत्रण–कक्ष के एवं श्रीमती मनीषा यादव नियंत्रण–कक्ष की सोशल मीडिया के समग्र प्रभारी होगें तथा नोडल अधिकारी कार्यकारी प्रबन्धक(दुर्घटना/प्रशिक्षण) को रिपोर्ट करेंगे जो उप महाप्रबन्धक(प्रशासन) एवं कार्यकारी प्रबन्धक (शिकायत) को रिपोर्ट करेंगे। नियंत्रण–कक्ष प्रभारी द्वारा सम्बन्धित अधिकारी जोनल मैनेजर, मुख्य प्रबन्धक, व चालक/परिचालक को फोन कर त्वरित शिकायतों का निस्तारण किया जावेगा, जिन शिकायतों का त्वरित समाधान नहीं है उनका निस्तारण शीघ्र कराने हेतु कार्यवाही की करें एव यात्री/शिकायतकर्ता, को की गई कार्यवाही से अवगत करावे। यदि कोई शिकायत गम्भीर प्रकृति की है तो सम्बन्धित उच्च अधिकारी को अवगत कराया जावे। नियंत्रण–कक्ष की कार्यप्रणाली एवं कार्य की समीक्षा हेतु पाक्षिक बैठक का आयोजन कार्यकारी निदेशक(प्रशासन) द्वारा किया जायेगा ।

(नवीन जैन)
प्रबन्ध निदेशक

क्रमांकः–एफः 6/मु./सामा./दु.प्र./या./2020/915 दिनांक : 03/03/2020

प्रतिलिपि निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित है :–

01. निजी सचिव, अध्यक्ष, राजस्थान परिवहन निगम, मुख्यालय,जयपुर।
02. कार्यकारी निदेशक (प्रशा./याता./विधि/यांत्रिक) रा.रा.प.प.निगम, मुख्यालय,जयपुर।
03. वित्तीय सलाहकार, रा.रा.प.प.निगम, मुख्यालय,जयपुर।
04. उप महा प्रबन्धक (प्रशा./याता./बजट/आई.टी/सांख्यिकी)रा.रा.प.प.निगम, मुख्यालय,जयपुर।
05. जोनल मैनेजर रा.रा.प.प.निगम (..), को भेज कर लेख है कि केन्द्रीय नियंत्रण–कक्ष जयपुर से प्राप्त शिकायत/सुझावों पर प्राथमिकता से त्वरित कार्यवाही कर की गई कार्यवाही से नियंत्रण–कक्ष प्रभारी को अवगत करावें।
06. कार्यकारी प्रबन्धक ...., रा.रा.प.प.निगम मुख्यालय जयपुर।
07. कार्यकारी प्रबन्धक (जनसम्पर्क) को भेज कर लेख है कि आदेश क्रमांक 165 दिनांक 24.02.2020 के द्वारा सभी मुख्य प्रबन्धकों को कंट्रोल रूम सम्बन्धी सूचना निगम वाहनों(बसों) में चालक सीट के पीछे की जगह पर एवं बस स्टेण्डों पर सुपाठ्य एवं सुदृश्य स्टीकर लगाने हेतु सभी मुख्य प्रबन्धकों को स्टीकर उपलब्ध करवाया जाना सुनिश्चित करें।
08. मुख्य उत्पादन प्रबन्धक केन्द्रीय कार्यशाला, रा.रा.प.प.निगम, ...।
09. मुख्य प्रबन्धक रा.रा.प.प.निगम .... को भेज कर लेख है कि केन्द्रीय नियंत्रण–कक्ष जयपुर से प्राप्त शिकायत/सुझावों पर प्राथमिकता से त्वरित कार्यवाही कर की गई कार्यवाही से नियंत्रण–कक्ष प्रभारी को अवगत करावें एवं आदेश क्रमांक 165 दिनांक 24.02.2020 के अन्तर्गत कंट्रोल रूम सम्बन्धी सूचना निगम वाहनों(बसों) में चालक सीट के पीछे की जगह पर एवं बस स्टेण्डों पर सुपाठ्य एवं सुदृश्य स्टीकर लगाया जाना सुनिश्चित करें।
10. प्रबन्धक (याता./संचा./वित्त/प्रशा.) रा.रा.प.प.निगम, ...।
11. श्री/श्रीमती/सुश्री .... नियंत्रण–कक्ष प्रभारी/कार्मिक रा.रा.प.प.निगम, मुख्यालय, जयपुर।
12. आदेश पत्रावली।

(एम0पी0मीना))
कार्यकारी निदेशक (प्रशासन)

Scanned with CamScanner