



# राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम मुख्यालय,

आई.टी.शाखा, मुख्यालय, परिवहन मार्ग, जयपुर-302001

E-mail-rsrtc.dygmit@gmail.com, Telephone No.-0141-2360254

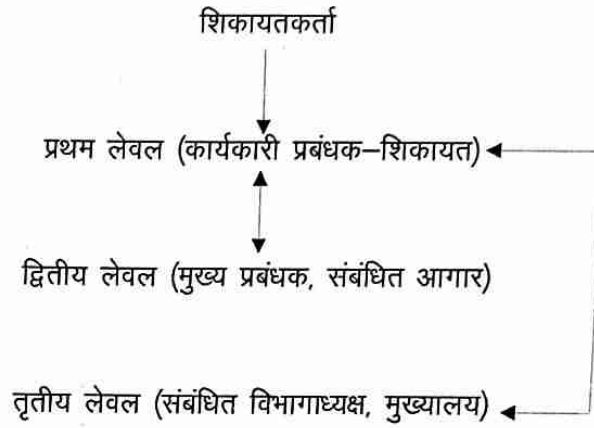
क्रमांक :- एफ3/मुख्या./आई.टी./24/

दिनांक :- / /2024

## परिपत्र

निगम द्वारा आम यात्रियों की शिकायतों के पारदर्शी एवं त्वरित समाधान हेतु पायलट प्रोजेक्ट के रूप में समाधान पोर्टल प्रारंभ किया गया है। टिकट धारकों द्वारा यात्रा के दौरान आ रही समस्याओं के संबंध में समाधान पोर्टल पर अपने मोबाईल नं. से शिकायत दर्ज की जा सकती है। शिकायतकर्ता द्वारा प्रबंधन स्तर से की जाने वाली कार्यवाही की वस्तुस्थिति समाधान पोर्टल पर देखी जा सकती है एवं शिकायत के पूर्ण समाधान पश्चात शिकायतकर्ता की ई-मेल आईडी पर निस्तारण की सूचना प्रेषित की जाती है।

समाधान पोर्टल पर यात्रियों द्वारा की जाने वाली शिकायतों के निस्तारण का कार्य-प्रवाह (Work-Flow) निम्नानुसार है:-



समाधान पोर्टल पर यात्रियों द्वारा की जाने वाली शिकायतों के निस्तारण हेतु निम्नानुसार कार्यवाही अपेक्षित है:-

### प्रथम लेवल :-

1. यात्री द्वारा की गयी शिकायत पोर्टल के माध्यम से प्रथम लेवल पर कार्यकारी प्रबंधक (शिकायत) को प्राप्त होगी।
2. प्रथम लेवल पर शिकायतकर्ता द्वारा की गयी शिकायत की वस्तुस्थिति की जांच की जाकर एवं अपलोड की गयी टिकट के आधार पर संबंधित अग्रिम लेवल पर शिकायत अग्रेषित की जावेगी।
3. यदि प्राप्त शिकायत में कोई टिकट की प्रति नहीं है अथवा शिकायत संचालन से संबंधित नहीं है तो प्रथम लेवल पर ही कार्यकारी प्रबंधक (शिकायत) द्वारा अपना रिमार्क संधारित करते हुए शिकायत को निरस्त किया जा सकेगा।
4. यदि प्राप्त शिकायत टिकट के रिफण्ड अथवा फेल ट्रांजेक्शंस (बैंक खाते से राशि कटना परंतु टिकट जारी नहीं होना) से संबंधित है तो प्रथम लेवल के अधिकारी द्वारा शिकायत
5. को सीधे ही तृतीय लेवल उप महाप्रबंधक (आई.टी.) को अग्रेषित कर इसकी वस्तुस्थिति प्राप्त की जावेगी।

6. उप महाप्रबंधक (आई.टी.) से शिकायत के संबंध में प्राप्त वस्तुस्थिति के आधार पर ऐसी शिकायतों को प्रथम लेवल अधिकारी द्वारा निस्तारित किया जावेगा। जिसकी सूचना शिकायतकर्ता को ई-मेल के माध्यम से प्राप्त हो सकेगी।
7. यदि शिकायत वाहन के संचालन से संबंधित हैं जैसे-चालक/परिचालक द्वारा दुर्व्यवहार करना, बस को निर्धारित स्टॉपेज पर नहीं रोकना, बस में गंदगी होना, परिचालक द्वारा टिकिट नहीं देना, बस को बायपास से लेकर जाना, बस को बिना पूर्व सूचना के निरस्त करना इत्यादि। ऐसी शिकायतों को प्रथम लेवल से सीधे ही द्वितीय लेवल पर मुख्य प्रबंधक को अग्रेषित किया जावेगा।
8. प्रकरण की गंभीरता के आधार पर आगार द्वारा प्रेषित शिकायत की वस्तुस्थिति को प्रथम लेवल अधिकारी द्वारा तृतीय लेवल यथा कार्यकारी निदेशक (याता0/प्रशा0/यांत्रिक/विधि), वित्तीय सलाहकार, महाप्रबंधक/उप महाप्रबंधक स्तर से अनुमोदन लिया जाकर शिकायत का निस्तारण किया जा सकेगा।
9. तीन दिवस में उचित कार्यवाही हेतु अग्रेषित नहीं की जाने वाली शिकायतें स्वतः ही उच्च स्तर पर अग्रेषित हो जावेगी। जिसके लिए प्रथम लेवल अधिकारी स्वयं जिम्मेदार होंगे।

### द्वितीय लेवल:-

1. प्रथम लेवल अधिकारी द्वारा आगार को प्रेषित की गयी शिकायत द्वितीय लेवल यथा मुख्य प्रबंधक के समाधान पोर्टल आईडी पर प्रदर्शित होगी।
2. मुख्य प्रबंधक द्वारा प्रथम लेवल से प्राप्त शिकायत का पूर्ण विश्लेषण यथा संबंधित से तथ्यात्मक रिपोर्ट इत्यादि ली जाकर अपना रिमार्क संधारित करते हुए पुनः शिकायत को प्रथम लेवल अधिकारी को रिटर्न किया जावेगा।
3. आगार स्तर पर वाहन निरस्त करने की स्थिति में उस वाहन को यथाशीघ्र ही प्रबन्धक यातायात द्वारा ओआरएस पोर्टल पर लॉक किया जावे। जिससे कि उस वाहन में ऑनलाईन बुक यात्रियों को निरस्तीकरण की सूचना प्राप्त हो सके साथ ही उन टिकिटों का रिफण्ड भी उसी दिन किया जावे।
4. चालक द्वारा बस को बायपास ले जाने से संबंधित शिकायत की स्थिति में प्रबन्धक संचालन वीटीएस पोर्टल से वाहन के रूट का सत्यापन कर शिकायत का निस्तारण करेंगे।
5. चालक/परिचालक द्वारा यात्रियों से दुर्व्यवहार की शिकायत के संबंध में मुख्य प्रबंधक/प्रबन्धक यातायात अपने चालक/परिचालकों को चेतावनी देते हुए भविष्य में सद-व्यवहार किये जाने हेतु निर्देशित करेंगे एवं समय-समय पर अच्छे व्यवहार किये जाने की अपील भी करेंगे।
6. चालक द्वारा बस को निर्धारित बस स्टॉपेज पर अथवा रात्रि के समय बस स्टॉपेज पर वाहन को नहीं रोकने के संबंध में प्रबन्धक संचालन वीटीएस पोर्टल/ईटीआईएम मशीन से सत्यापित कर शिकायत का निस्तारण करेंगे एवं भविष्य में बस को निर्धारित बस स्टॉपेज पर यात्री हों अथवा ना हों कि स्थिति में भी बस को रोकना सुनिश्चित करने हेतु निर्देशित करेंगे।
7. परिचालक द्वारा यात्री को बस में टिकिट नहीं देने के संबंध में मुख्य प्रबंधक द्वारा तत्समय ही निकटतम आगार से बस का निरीक्षण करवाया जाकर नियमानुसार कार्यवाही की जानी है।

8. यदि किररी मुख्य प्रबंधक द्वारा तीन दिवस तक भी शिकायत पर कार्यवाही नहीं की जाती है तो ऐसी शिकायतें स्वतः ही प्रथम लेवल अधिकारी के पास अग्रेषित हो जावेगी एवं ऐसे मुख्य प्रबंधकों के विरुद्ध अनुशारानात्मक कार्यवाही अमल में लायी जावेगी।
9. समस्त जोनल मैनेजर अपने अधीन आगारों से समन्वय स्थापित कर प्राप्त शिकायतों पर नियमानुसार कार्यवाही करवाते हुए शीघ्रतापूर्वक शिकायतों का समाधान करवायेंगे।

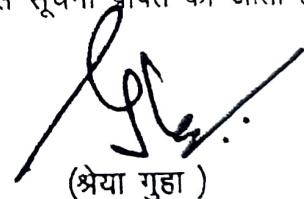
### तृतीय लेवल :-

1. समाधान पोर्टल पर तृतीय लेवल मॉनिटरिंग हेतु निर्धारित किया गया है।
2. प्रकरण की गंभीरता के अनुसार आगार द्वारा की गयी कार्यवाही एवं वस्तुस्थिति को प्रथम लेवल अधिकारी द्वारा तृतीय लेवल पर संबंधित विभागाध्यक्ष को अग्रेषित किया जावेगा।
3. संबंधित विभागाध्यक्ष द्वारा भी आगार द्वारा की गयी कार्यवाही पर अपना रिमार्क संधारित करते हुए शिकायत की वस्तुस्थिति को प्रबन्ध निदेशक महोदय के समक्ष अवलोकन/अनुमोदन हेतु प्रेषित किया जावेगा।
4. श्रीमान प्रबन्ध निदेशक महोदय के अवलोकन/अनुमोदन पश्चात शिकायत के निस्तारण हेतु विभागाध्यक्ष प्रथम लेवल अधिकारी को अग्रेषित करेंगे।
5. अंतिम चरण में प्रथम लेवल अधिकारी द्वारा सक्षम स्तर से अनुमोदित शिकायतों को निस्तारित किया जावेगा।

### शिकायतकर्ता को प्राप्त होने वाली सूचना :-

1. शिकायतकर्ता द्वारा समाधान पोर्टल पर मोबाईल नं. के माध्यम से शिकायत दर्ज करते ही ई-मेल/एसएमएस पर शिकायत नं. प्राप्त होगा।
2. शिकायतकर्ता शिकायत के उपर की जाने वाली कार्यवाही को शिकायत नं./मोबाईल नं. के माध्यम से पोर्टल पर शिकायत किस लेवल पर लंबित है, को देखा जा सकता है।
3. शिकायत के निस्तारण उपरांत ई-मेल/एसएमएस के माध्यम से सूचना प्रेषित की जाती है।

यह परिपत्र सक्षम स्तर से अनुमोदित है।



(श्रेया गुहा)  
अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक

दिनांक :- ०४ / ०४ / 2024

क्रमांक :- एफ3/मुख्या./आई.टी./29/24/646

प्रतिलिपि:-

1. निजी सचिव, श्रीमान अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक महोदय, रापनि, मुख्यालय जयपुर।
2. निजी सचिव, कार्यकारी निदेशक (याता0/प्रशा0/विधि/यांत्रिक), राजस्थान परिवहन निगम, मुख्यालय, जयपुर।
3. समस्त महाप्रबंधक ..... राजस्थान परिवहन निगम।
4. समस्त उप महाप्रबंधक/निगम सचिव ..... राजस्थान परिवहन निगम।
5. समस्त जोनल/मुख्य प्रबंधक ..... राजस्थान परिवहन निगम।
6. कार्यकारी प्रबंधक (शिकायत), यातायात शाखा, मुख्यालय, जयपुर।
7. रक्षित पत्रावली।

कार्यकारी निदेशक (याता0)