उत्तर प्रदेश राज्य सड़क परिवहन निगम

परिवहन भवन टिहरी कोठी, लखनऊ – 226001

दूरभाषःपी०बी०एक्स०– 2622363, 2627111

फैक्स : 0522-2615526, 2628841, 2623578

पत्र संख्या २२११ /कम्प्यूटर/2014 दिनांक- ३० अक्टूबर, 2014

समस्त क्षेत्रीय प्रबन्धक/सेवा प्रबन्धक,
परिवहन निगम मुख्यालय,
लखनऊ।

विषय : यात्रियों के परिवाद का निस्तारण।

निगम द्वारा अपने यात्रियों की सेवाओं के सम्बन्ध में सूचना, सुझाव अथवा पारिवाद हेतु विभिन्न माध्यम उपलब्ध कराये गये है, जैसे निगम की वेबसाइट पर, Friends of UPSRTC forum, toll free helpline 18001802877, WhatsApp, 9415049606 , Facebook तथा Twitter पर पेज आदि। प्रत्येक यात्री द्वारा इन विभिन्न साधनों का उपयोग कर अपनी वांछनाओं एवं परिवाद को फोटो/वीडियों सहित निगम को उपलब्ध कराना प्रारम्भ भी कर दिया है जिनको इन विभिन्न माध्यमों से तथा ई–मेल द्वारा आपको समय–समय पर सूचित किया जाता रहा है। प्रायः यह देखने में आ रहा है कि इकाई स्तर पर उक्त सूचना प्राप्त होने उपरान्त भी इंगित कठिनाई के गुणात्मक निस्तारण को वांछित प्राथमिकता प्रदान न कर मात्र औपचारिक कार्यवाही की जाती है तथा संबंधित परिवादकर्ता को सूचित भी नहीं किया जाता। प्रबन्ध निदेशक द्वारा की गयी समीक्षा में उक्त स्थिति पर रोष व्यक्त किया गया है तथा स्पष्ट किया गया है कि उक्त स्थिति में निगम का संचालन तथा यात्रियों को प्रदान की जा रही यह सभी सेवाये अविश्वसनीय व निष्क्रय हो जायेगी। इस क्रम में प्रबन्ध निदेशक द्वारा निर्देशित किया गया है कि प्रत्येक क्षेत्रीय प्रबन्धक द्वारा प्रत्येक दिवस इन विभिन्न माध्यमों से प्राप्त यात्रियों की सूचानाओं की समीक्षा करेंगे, आवश्यक गुणात्मक कार्यवाही सुनिश्चित करायेंगे तथा कृत कार्यवाही की सूचना (यथा सम्भव फोटो सहित) संबंधित यात्री को इसकी सूचना प्रेषित कर एक प्रति नियंत्रण कक्ष मुख्यालय को भी भेजी जायेगी।

कृपया उपरोक्त नियमों का कड़ाई से पालन करें।

(एच.एस. गाबा)
मुख्य प्रधान प्रबंधक (संचालन)

प्रतिलिपिः– निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

1. निजी सचिव, प्रबन्ध निदेशक/अपर प्रबन्ध निदेशक, निगम मुख्यालय।
2. वित्त नियंत्रक/विधि परामर्शदाता निगम मुख्यालय।
3. मुख्य प्रधान प्रबन्धक (प्रशासन/प्राविधिक/संचालन), निगम मुख्यालय।
4. प्रधान प्रबन्धक केन्द्रीय कार्यशाला/डा0 राम मनोहर लोहिया कार्यशाला।
5. समस्त प्रधान प्रबन्धक, निगम मुख्यालय।
6. समस्त नोडल अधिकारी।
7. समस्त अनुभाग अधिकारी।

(एच.एस. गाबा)
मुख्य प्रधान प्रबंधक (संचालन)

Downloaded from www.upsrtc.com