

जन शिकायत निवारण संगठन

1. उत्तर पश्चिम रेलवे पर रेल उपयोगकर्ताओं की शिकायतों का यथाशीघ्र समाधान करने हेतु जन शिकायत निवारण प्रकोष्ठ स्थापित किया गया है। यह संगठन निदेशक-जनशिकायत और वरिष्ठ उप महाप्रबंधक एवं मुख्य सतर्कता अधिकारी के नियंत्रण में कार्यरत है।
2. इसी तरह जन शिकायत निवारण कक्षों की व्यवस्था सभी मण्डल रेलवे मुख्यालयों पर की गई है। इनमें से प्रत्येक कक्ष मण्डल रेल प्रबंधक अपने मण्डल रेल प्रबंधक के अधीन कार्य करेंगे जो कि मण्डल के लिए निदेशक, जन-शिकायत भी होंगे। उनके पते और दूरभाष नम्बर निम्नानुसार है:-

पदनाम	पता	टेलीफोन नम्बर
निदेशक जन शिकायत एवं अपर मण्डल रेल प्रबंधक, जयपुर	मण्डल रेल प्रबंधक कार्यालय, जयपुर	0141-2201833
निदेशक जन शिकायत एवं अपर मण्डल रेल प्रबंधक, अजमेर	मण्डल रेल प्रबंधक कार्यालय, अजमेर	0145-2421489
निदेशक जन शिकायत एवं अपर मण्डल रेल प्रबंधक, बीकानेर	मण्डल रेल प्रबंधक कार्यालय, बीकानेर	0151-2200883
निदेशक जन शिकायत एवं अपर मण्डल रेल प्रबंधक, जोधपुर	मण्डल रेल प्रबंधक कार्यालय, जोधपुर	0291-2431722

3. उपर्युक्त के अलावा निम्नलिखित अन्य सुविधाओं की व्यवस्था की गई है।
 - (क) शिकायत/सुझाव पुस्तकें:-शिकायत/सुझाव पुस्तकों की व्यवस्था सभी स्टेशनों, उपहारगृहों, भोजनयानों, महत्वपूर्ण माल-षेडों और सभी खानपान स्टॉलों पर रखी गई हैं। ये पुस्तकें एक्सप्रेस गाड़ियों सहित सभी यात्री गाड़ियों (उपनगरीय गाड़ियों को छोड़कर) के कंडक्टरों के पास भी उपलब्ध हैं। ये पुस्तकें अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए जनता को आसानी से उपलब्ध कराई जाती हैं।
 - (ख) शिकायत व सुझाव पेटियाँ:- इस रेलवे के महत्वपूर्ण स्टेशनों पर इन पेटियों की व्यवस्था की गई है जहाँ अपनी शिकायतों को इन पेटियों में डाल सकते हैं। और इनका तत्काल निवारण किया जाता है।

(ग) जन शिकायत निवारण बूथ:- उत्तर पश्चिम रेलवे के महत्वपूर्ण स्टेशनों पर इस प्रकार के बूथ लगाये गए हैं जहाँ जरूरतमंद यात्रियों की सहायता की जाती है और उनकी शिकायतों का तत्काल निवारण किया जाता है।

4. मंडल मुख्यालय में उपयोगकर्ताओं को बेहतर सेवाएँ प्रदान करने के लिए उनकी शिकायतों के संबंध में शुक्रवार को 3.30 से 5.00 बजे तक अपर मण्डल रेल प्रबंधक से मिलने के लिए आमंत्रित किया जाता है इसी तरह से प्रधान कार्यालय में भी पहले और तीसरे शुक्रवार को 3.30 से 5.00 बजे तक वे अपनी शिकायतों को अपर महाप्रबंधक के सामने रख सकते हैं। यदि वे अपर महाप्रबंधक के स्तर पर संतुष्ट नहीं होते हैं तो वे माह के अंतिम शुक्रवार को महाप्रबंधक से मिल सकते हैं। यात्रियों के सदस्य अपनी शिकायतों को लेकर किसी भी कार्य दिवस में अन्य किसी भी अधिकारी से मिल सकते हैं।
5. प्रधान कार्यालय जयपुर में मुख्य वाणिज्य प्रबंधक द्वारा धनवापसी और चोरी एवं उठाईगिरी के दावों को छोड़कर अन्य सभी शिकायतों पर कार्रवाई की जाएगी और शिकायतकर्ता उनसे सीधे संपर्क कर सकता है। दावा और धनवापसी से संबंधित शिकायतों को मुख्य दावा अधिकारी को भेजा जाना चाहिए। उसी प्रकार व्यक्तिगत सामान की चोरी और उठाईगिरी के मामले में यात्रियों द्वारा निकटतम पुलिस स्टेशन से सम्पर्क कर अपनी शिकायत दर्ज करवानी चाहिए ऐसा करते समय वह ड्यूटी पर मौजूद स्टेशन मास्टर अथवा सहायक स्टेशन मास्टर की सहायता ले सकते हैं।
6. टिकट आरक्षण सेवाएँ, बैडरोल, पानी, टिकटों की धनवापसी, आरक्षण और विश्राम कक्ष से संबंधित शिकायतें मुख्य वाणिज्य प्रबंधक, प्रधान कार्यालय, जवाहर सर्किल, जयपुर (302017) को भेजी जानी चाहिए।