

## जन परिवेदना निवारण तंत्र

आम जनता को यात्रा के दौरान या स्टेशन पर किसी भी सेवा या कारण से असुविधा हुई हो तो वह अपनी परिवेदना शिकायत या सुझाव के रूप में रेल प्रशासन तक पहुँचा सकता है। जन परिवेदना के तत्काल निराकरण के लिये भारतीय रेलवे पर एक सुविकसित जन परिवेदना निवारण तंत्र मौजूद है जिसकी निगरानी रेलवे प्रशासन के उच्चतम स्तर पर की जाती है। जनता की शिकायतें व सुझाव हमारी सेवाओं का दर्पण होती हैं, उनका त्वरित निराकरण ही ग्राहक को संतुष्टि प्रदान करता है।

---

### शिकायत एवं सुझाव पुस्तिका

---

यात्रियों को रेल परिसर में या यात्रा के दौरान कोई असुविधा हुई हो तो वह इस बारे में अपनी शिकायत एवं सुझाव इस पुस्तिका में दर्ज कर सकते हैं। यह पुस्तक सहायक स्टेशन मास्टर, बुकिंग कार्यालय, आरक्षण कार्यालय, लगेज, पार्सल, मालगोदाम में तथा यात्री गाड़ी के गार्ड (सबर्बन ट्रेन को छोड़कर) के पास होती है। जब किसी यात्री को शिकायत या सुझाव देना होता है तो उपरोक्त कार्यालयों के प्रमुख (इन्चार्ज) इस पुस्तक में कार्बन लगाईकर पेन अथवा पेन्सिल शिकायतकर्ता को देंगे। यह पुस्तक तीस/पचास पृ-ठों की होती है व प्रत्येक की तीन प्रतियाँ होती हैं।

शिकायत दर्ज होने के पश्चात कार्यालय प्रमुख के रिमार्क के साथ शिकायत की दूसरी प्रति मंडल कार्यालय में सम्बन्धित अधिकारी के पास 24 घंटे के अन्दर भेज दी जाती है। यदि शिकायत हिन्दी या अंग्रेजी के अलावा किसी अन्य भाषा में है तो उसका अनुवाद भी भेजना होगा। पहली प्रति स्टेशन कार्यालय रिकार्ड में रहती है तथा तीसरी प्रति यात्री को दे दी जाती है।

शिकायत का निपटारा यदि शिकायत साधारण है तो शिकायत प्राप्त होने के 90 दिन भीतर उसका निपटारा कर दिया जाता है। लेकिन यदि पूछताछ की आवश्यकता है तो अधिकतम 120 दिन में निपटारा किया जायेगा। अगर पूछताछ के लिये शिकायतकर्ता को बुलाने की आवश्यकता हो तो शिकायतकर्ता को निःशुल्क पास उपलब्ध कराया जायेगा। संसद सदस्य की शिकायत का निपटारा 30 दिन में करना आवश्यक है।

यह पुस्तक कार्यालयों में ऐसे स्थानों पर रखनी चाहिये जहाँ से यह आसानी से नज़र आए। यदि कोई अधिकारी या निरीक्षक स्टेशन का निरीक्षण करते हैं तो इस पुस्तक का निरीक्षण अवश्य करेंगे। अतः कार्यालय प्रमुख का कर्तव्य है कि इस पुस्तक को रोजाना चैक करे।

---

### शिकायत एवं सुझाव बॉक्स

---

महत्वपूर्ण स्टेशनों पर शिकायत एवं सुझाव बॉक्स लगाए गये हैं और इनमें डाली गई शिकायतें स्टेशन प्रबन्धक द्वारा निकाली जाएगी तथा उनमें दर्शायी गई कमियों की तरफ तुरन्त ध्यान दिया जाएगा तथा उचित स्तर पर कार्रवाई की जाएगी। यदि कोई शिकायत पर अग्रिम कार्रवाई अपेक्षित है तो उस पर जनशिकायत के समान कार्रवाई की जाएगी।

---

### शिकायत एवं सुझाव बूथ

---

प्रमुख स्टेशनों पर जनशिकायतों के तत्काल निराकरण हेतु सहायता बूथ की स्थापना की गई है जो कि प्लेटफॉर्म पर ही यात्रियों को सहायता कर राहत प्रदान करते हैं।

---

## कम्प्यूटर आधारित शिकायत व्यवस्था

---

यात्रियों की शिकायतों एवं सुझाव पर त्वरित कार्रवाई में एक बाधा शिकायतों का वाणिज्य कार्यालय में समय पर नहीं पहुँचना है। इसके निदान के लिये कम्प्यूटर आधारित शिकायत व्यवस्था आरम्भ की गई है। इस व्यवस्था में कम्प्यूटर, टेलीफोन तथा कनेक्टिविटी के लिये रेलनेट व इन्टरनेट आधारित ई-मेल का उपयोग किया गया है। इस व्यवस्था में शिकायत प्राप्त करने के लिये चार बेसिक यूनिट माने गये हैं जो कि निम्न है -

**स्टेशन** - स्टेशनों पर डिप्टी एस.एस.(कामर्शियल) के पास एक पर्सनल कम्प्यूटर तथा टेलीफोन रहेगा।

**डिविज़न** - डिविज़न मुख्यालय पर वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबन्धक कार्यालय में एक पर्सनल कम्प्यूटर स्थापित किया गया है। कम्पलेंट सेल इसके लिये नोडल एजेन्सी रहेगी।

**क्षेत्रीय मुख्यालय** - क्षेत्रीय मुख्यालय पर मुख्य वाणिज्य प्रबन्धक (पी एस) के कार्यालय में एक पर्सनल कम्प्यूटर दिया गया है। सहायक वाणिज्य प्रबन्धक (पी एस) इसके लिये नोडल अधिकारी रहेंगे।

**रेलवे बोर्ड** - रेलवे बोर्ड के TG-II सेक्शन में एक पर्सनल कम्प्यूटर दिया गया है।

---

## शिकायतों का पंजीकरण

---

शिकायतकर्ता अपनी परिवेदना डिप्टी एस.एस.(कामर्शियल) के पास उपलब्ध प्रपत्र में लिख सकता है। यही प्रपत्र अन्य स्थानों जैसे रिफ्रेशमेंट रूम, पार्सल ऑफिस, बुकिंग ऑफिस इत्यादि में भी उपलब्ध रहेगा। दिन में एक बार सभी स्थानों से यह प्रपत्र लाकर कम्प्यूटर में दर्ज किये जाएंगे। रेलवे बोर्ड या क्षेत्रीय मुख्यालयों या मंडल कार्यालय में प्राप्त शिकायतों को कम्प्यूटर में तत्काल दर्ज किया जाएगा।

---

## शिकायतों पर कार्रवाई

---

यदि शिकायत पर कार्रवाई स्थानीय सुपरवाइज़र द्वारा ही की जानी है तो वहीं जॉबकार्ड निकाला जाएगा तथा सम्बन्धित सुपरवाइज़र को दे दिया जाएगा तथा उससे प्राप्त फीडबैक कम्प्यूटर में डाला जाएगा।

यदि शिकायत पर कोई जाँच किसी निरीक्षक या सुपरवाइज़र द्वारा की जानी है तो जॉबकार्ड सम्बन्धित निरीक्षक या सुपरवाइज़र को दे दिया जाएगा तथा उससे प्राप्त फीडबैक कम्पलेंट शाखा द्वारा कम्प्यूटर में डाला जाएगा।

यदि शिकायत किसी दूसरे मंडल की है तो ई-मेल के द्वारा स्थानान्तरित की जाएगी। शिकायत भेजने के लिये ई-मेल पते <userid>@ren.nic.in का उपयोग किया जाएगा। सर्व सम्बन्धित के यूज़र आईडी सृजित कर सभी को अधिसूचित किये गये हैं। शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति की जानकारी 24 घंटे के भीतर तथा उसकी शिकायत पर की गई कार्रवाई के सम्बन्ध में प्रत्युत्तर उसे 3 दिन के भीतर व जाँच के मामले में 7 दिनों के भीतर भेजा जाएगा। बकाया शिकायतों की विवरणी दिनांक, सप्ताह, मासिक व विभागों के अनुसार भी कम्प्यूटर द्वारा सृजित की जा सकती है। शिकायतों के कारणों (विभाग के अनुसार) की विवरणी भी इसके द्वारा सम्भव है।

---

## ऑन बोर्ड कमियों की निगरानी

---

चल टिकट संवर्ग के कर्मचारी गड़ियों में दी जाने वाली यात्री सुविधाओं की कमियों के बारे में डिप्टी एस.एस.(कामर्शियल) को सूचित करेंगे। उनके द्वारा दी गई जानकारी को आन्तरिक शिकायत मानकर समान कार्रवाई की जाएगी जो कि बाहरी शिकायतों के मामलों में की जाती है। प्राप्त जानकारी को एक रजिस्टर में भी दर्ज किया जाएगा।

\*\*\*