

कार्यालय: महानिदेशक राज्य परिवहन हरियाणा, चण्डीगढ़।

सेवा में,

1. सभी महाप्रबन्धक,
हरियाणा राज्य परिवहन।
2. उडनवस्ता अधिकारी,
आई0एस0बी0टी0-दिल्ली।

क्रमांक 408-09 / टी0आई-3

दिनांक 10-09-2014

विषय: चालकों/परिचालकों के द्वारा यात्रियों से दुर्यवहार करने बारे।

हरियाणा राज्य परिवहन की बसों में कुछ चालकों/परिचालकों द्वारा यात्रियों से दुर्यवहार करने की शिकायतें कार्यालय में प्राप्त हो रही हैं जिसके कारण विभाग की छवि पर विपरीत प्रभाव पड़ रहा है। पिछले कुछ समय में ऐसी शिकायतों की संख्या में बड़ौतरी हुई है। यात्रियों द्वारा भेजी जा रही शिकायतें बकाया राशि देने की बजाए यात्री को टॉफी दे देना, बकाया राशि देने में आनाकानी करना, निर्धारित जगह पर बस ठहराव न करना, बस स्टैंड पर न जाकर पलाई ओवर में बस ले जाना, यात्री से पैसे लेकर टिकट जारी न करना, आरक्षित श्रेणी के व्यक्तियों को सीट उपलब्ध न करवाना, यात्रियों को बस के गंतव्य बारे सही जानकारी न देना, यात्रियों को जानबूझ कर उनके गंतव्य पर न उतारना, यात्रियों के साथ सम्य तरीके से बात न करना इत्यादि हैं। उक्त शिकायतें गम्भीर प्रवृत्ति की होने के कारण इन्हें प्राथमिकता पर निवारण करने की आवश्यकता होती है।

यह महसूस किया गया है कि चालकों/परिचालकों को यात्रियों से सही तरीके से व्यवहार करने बारे समझाने की आवश्यकता है। अतः आपको निर्देश दिए जाते हैं कि आप अपने-2 आगार के चालकों/परिचालकों को समूहों में समय-2 पर यात्रियों के साथ सद्भावनापूर्वक व्यवहार करने बारे समझाएं।

इसके अतिरिक्त ऊपरवर्णित शिकायतों की प्राथमिकता के आधार पर जांच करें और दोषी कर्मचारियों के विरुद्ध सख्त अनुशासनिक कार्रवाई करें ताकि इस प्रवृत्ति पर रोक लगाई जा सके।


10.9.14
कृते: महानिदेशक राज्य परिवहन
हरियाणा, चण्डीगढ़

10/9/14