विभाग का नाम :— परिवहन, दिल्ली सरकार
विभाग का पता :— 5/9, अंडर हिल रोड़, दिल्ली — 110054।
अतारांकित प्रश्न संख्या :— 126
प्रश्नकर्त्ता का नाम :— **श्री एस के बग्गा**
दिनांक :— 21. 03. 2018

क्या परिवहन मन्त्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

	प्रश्न	उत्तर
क)	क्या यह सत्य है कि जन शिकायत निगरानी प्रणाली (पीजीएमएस) के द्वारा दिनांक 27.02. 2018 तक परिवहन विभाग से संबंधित 3634 शिकायतें दर्ज की गई जिसमें से 127 शिकायतें अभी भी लंबित है ;	जन शिकायत निगरानी प्रणाली (पीजीएमएस) में उपलब्ध जानकारी के अनुसार 27.02.2018 तक 3637 शिकायतें दर्ज की गई, जिसमें से 3558 शिकायतों का निर्वाण कर दिया गया जो कि कुल शिकायतों का 98 प्रतिशत है। दिनांक 27.02.2018 को कुल 79 शिकायते लम्बित थी।
ख)	यदि हां, तो क्या यह भी सत्य है कि इनमें से 81 शिकायतें निवारण समय से भी अधिक समय से लंबित है, यदि हां तो इसका कारण क्या है ;	दिनांक 27.02.2018 को उपलब्ध जारकारी के अनुसार निर्धारित समयसीमा से अधिक 75 शिकायतें लम्बित है। जिनके मुख्य कारण निम्नलिखित हैः— 1. कुल 28 शिकायतें ई—रिक्शा सब्सिडी से सम्बन्धित है। ई—रिक्शा सब्सिडी को प्रदान करने में 15 दिन से अधिक का समय लगता है अथवा शिकायतकर्ता के द्वारा पूर्ण जानकारी उपलब्ध न कराने के कारण भी विलम्ब होता है। 2. 12 शिकायतें नीतिगत मुद्दे है जिनका निर्वाण जन शिकायत निगरानी प्रणाली (पीजीएमएस) पर निर्धारित समय द्वारा नहीं किया जा सकता। **3.** 03 शिकायतें, सुझाव अथवा निवेदन है। जिनका निदान जन शिकायत निगरानी प्रणाली (पीजीएमएस) द्वारा नहीं किया जा सकता। **4.** 04 प्रशासनिक मामले। 5. 03 मामलों में 15 दिनों के लिए कारण बताओं नोटिस जारी किया गया था। 6. ऑटो रिक्शा यूनिट से संबंधित 5 मामले डिम्ट्स को भेज दिए गये है, अनुरोध की प्रतीक्षा है। 7. अन्य शिकायतों पर कार्यवाही की जा रही है, और इन्हें जल्द से जल्द निपटा दिया जाएगा।
ग)	क्या यह भी सत्य है कि 1634 शिकायतों पर विभाग द्वारा दिए गए जवाब/कार्यवाही को संतोषजनक नहीं पाया गया है, यदि हां, तो इन शिकायतों पर विभाग ने क्या कार्यवाही की है ;	जी नहीं।

VARSHA JOSHI, IAS
Secretary cum Commissioner (Tpt)
Transport Department
GNCT Delhi
5/9, Under Hill Road, Delhi

घ)	क्या यह भी सत्य है कि सभी शिकायतों के निवारण के लिए समय–समय पर मुख्यमंत्री कार्यालय और मुख्य सचिव के द्वारा भी विभाग के अधिकारियों को निर्देश जारी किए गए ;	जी हाँ।
ड.)	इन शिकायतों का समय पर निवारण के लिए विभाग ने क्या कदम उठाए हैं ;	विभाग द्वारा नियमित तौर पर सभी शिकायतों को जाँच (मॉनिटर) किया जाता है तथा उच्चाधिकारियों द्वारा समय–समय पर ज्ञापन देकर सभी शिकायतों को निर्धारित समय में निपटाने का आदेश दिया जाता है।
च)	निवारण के लिए ये शिकायतें किन–किन अधिकारियों के पास और कब–कब भेजी गईं, इसका विवरण प्रदान करें ;	निवारण के लिए शिकायतों को उसी प्रणाली के अंतर्गत ऑन–लाइन भेजा जाता है।
छ)	संबंधित अधिकारियों ने इनके निवारण के लिए क्या कदम उठाए, इसका विवरण प्रदान करें ; और	संबंधित अधिकारियों द्वारा शिकायतों के निवारण के लिए उचित कार्यवाही की जाती है।
ज)	इन शिकायतों का निवारण कितने समय में हो जाएगा ?	अधिकाश शिकायतों का निवारण कर दिया गया है।

हस्ताक्षर

(वर्षा जोशी)
विभागाध्यक्ष

VARSHA JOSHI, IAS
Secretary cum Commissioner (Tpt)
Transport Department
GNCT Delhi
5/9, Under Hill Road, Delhi