



ગુજરાત રાજ્ય માર્ગ વાહન વ્યવહાર નિગમ

પરિવહન ખાતું, મધ્યસ્થ કચેરી, રાણીપ, અમદાવાદ

E-mail: comgsrtc@gmail.com



નં.ગુરામા/પરિ/વાણી/દિવ્યાંગ/ ૮૭૦

તા.૨૯/૦૭/૨૦૨૫

ખાસ અગત્યનું / ટોચની અગ્રીમતા

૩૨

પ્રતિ,

વિભાગીય નિયામકશ્રી

એસ.ટી. અમદાવાદ / અમરેલી / વડોદરા / ભરૂચ / ભૂજ / ભાવનગર / ગોધરા / હિંમતનગર / મહેસાણા / પાલનપુર / જામનગર / જૂનાગઢ / રાજકોટ / નડીયાદ / સુરત / વલસાડ.

વિષય:- દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને પડતી વિવિધ મુશ્કેલીઓનાં નિરાકરણ બાબત.

સંદર્ભ:- (૧) નં.ગુરામાં/પરિ/વાણી/દિવ્યાંગ/૪૪૪, તા.૨૯/૦૩/૨૦૨૩

(૨) નં.ગુરામાં/પરિ/વાણી/દિવ્યાંગ/૮૭૬, તા.૨૬/૦૬/૨૦૨૩

(૩) નં.ગુરામાં/પરિ/વાણી/દિવ્યાંગ/૪૭, તા.૧૫/૦૧/૨૦૨૪

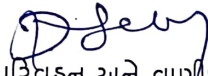
ઉપરોક્ત વિષયે અન્વયે જણાવવાનું કે, સામાજિક જવાબદારીનાં ભાગરૂપે નિગમ દ્વારા સામાજિક અધિકારીકતા અને ન્યાય વિભાગ ગાંધીનગરનાં ઠરાવ મુજબ રાજ્યના દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને એસ.ટી. નિગમની તમામ બસોમાં વિનામૂલ્યે મુસાફરીની સુવિધા આપવા અંગેની યોજના અમલમાં છે. જે યોજના અંતર્ગત દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ દ્વારા એસ.ટી. બસમાં મુસાફરીનો બહોળા પ્રમાણમાં લાભ લેવામાં આવી રહેલ છે પરંતુ મુસાફરી દરમ્યાન દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને નીચે મુજબની હાલાકીનો સામનો કરવો પડતો હોય તેવી રજૂઆતો અવારનવાર અત્રે તેમજ સરકારશ્રી કક્ષાએ, દિવ્યાંગ કોર્ટ ખાતે મળવા પામતી હોય છે. જે રજૂઆતો / ફરિયાદોનાં લીધે મુસાફરોમાં નિગમ પ્રત્યેની છાપ ખરડાય છે. જે ખુબ જ ગંભીર બાબત છે.

1. દિવ્યાંગ મુસાફર સાથે ફરજ પરના કુ દ્વારા ભેદભાવભર્યું, અસહ્ય વર્તન કરવામાં આવે છે.
2. કંડક્ટર દ્વારા બસમાં દિવ્યાંગ અનામત સીટ ખાલી હોવા છતાં દિવ્યાંગ વ્યક્તિને બસમાં બેસવા દેવામાં આવતા નથી.
3. અમુક કિસ્સામાં ફરજ પરના કંડક્ટર દ્વારા દિવ્યાંગ વ્યક્તિને બસમાં ચઢતા અટકાવાય છે.
4. કાઉન્ટર બુકિંગ દરમ્યાન બસમાં સીટ ઉપલબ્ધ હોવા છતાં બુકિંગ કલાર્ક દ્વારા જગ્યા ન હોવાનું કહી બુકિંગ કરી આપવામાં આવતું નથી.
5. દિવ્યાંગ બુકિંગ દરમ્યાન મોબાઈલ નં. ખોટો દર્શાવવામાં આવે છે તેમજ બુકિંગ અન્વયે મોબાઈલમાં મેસેજ કે ઓ.ટી.પી. આવતો નથી.
6. ઓનલાઈન બુકિંગ સમયે દિવ્યાંગ કાર્ડનો નંબર નાખ્યા બાદ તેમાં એડિટ કરી શકવાના લીધે ખોટા મોબાઈલ નંબરનો ઉપયોગ કરી બુકિંગ કરી સીટ લોક કરવામાં આવે છે. જે વિગતો બુકિંગ સમયે એડિટ ન થવી જોઈએ.
7. દિવ્યાંગ વ્યક્તિ દ્વારા ડેપો કક્ષાએ કોઈ રજૂઆત કરવામાં આવે તો તેને પુરતો સહયોગ આપી સાંભળવામાં આવતા નથી. તેમજ વિભાગીય કક્ષાએથી પણ હકારાત્મક નિરાકરણ આવતું નથી.
8. એક અથવા એક કરતા વધુ દિવ્યાંગજન નું બુકિંગ કરવાનું થાય તો બુકિંગ કાઉન્ટર પર બુકિંગ કરી આપવામાં આવતું નથી.
9. દિવ્યાંગ મહિલાને પુરુષ સીટની બાજુમાં અથવા ડબલ સોફામાં બુકિંગ કરી આપવામાં આવે છે.
10. દિવ્યાંગજનો દ્વારા ડેપો કક્ષાએ / વિભાગીય કક્ષાએ કોઈ રજૂઆત કરવામાં આવેલ હોય તો તેનું નિરાકરણ લાવવા કે કોઈ પ્રત્યુત્તર પાઠવવામાં આવતો નથી.
11. મધ્યસ્થ કક્ષાએથી પરિપત્રિત કરેલ સૂચનાઓનું ડેપો કક્ષાએ અમલીકરણ કરવામાં આવતું નથી.

ઉપરોક્ત દર્શાવ્યા મુજબની દિવ્યાંગજનોને એસ.ટી.બસમાં મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડે છે જેના કારણે દિવ્યાંગજનો દ્વારા વિવિધ રજૂઆતો/ફરિયાદો કરવામાં આવે છે. આ બાબતે અત્રેથી અગાઉ પણ અવારનવાર સંદર્ભ પત્રોથી, મૌખિક, લેખિત, મીટીંગમાં આ પ્રકારનાં બનાવો ઉપસ્થિત ન થાય તે માટે ડેપો કક્ષાએ સંચાલનમાં રહેલ તમામ સ્ટાફને જરૂરી સૂચના આપવા જણાવેલ હોવા છતાં વારંવાર આ પ્રકારનાં પ્રશ્નો ઉપસ્થિત થાય છે. જે બાબતે વિભાગ દ્વારા તાબા હેઠળનાં અધિકારીશ્રી/કર્મચારીશ્રી દ્વારા ફરજમાં તદ્દન દુર્લેક્ષતા દાખવી, મધ્યસ્થ કક્ષાએથી અપાતી સૂચનાઓનું અમલીકરણ અને તેનું યોગ્ય મોનીટરીંગ ન થવાના અભાવે આ પ્રકારની પરિસ્થિતિનું નિર્માણ થવા પામતું હોવાનું સ્પષ્ટ માનવાને કારણ મળી રહે છે. જેથી સદર બાબતની ગંભીરતાને ધ્યાને લઈ તમામ વિભાગીય નિયામકશ્રીએ દિવ્યાંગ મુસાફરોની ફરિયાદો નિવારવા અને પુનઃ ફરિયાદ ઉપસ્થિત ન થાય તે માટે આપના વિભાગ હસ્તકના તમામ કેન્દ્રો ખાતેનાં સ્ટાફ અને સંચાલનમાં રહેલ કુ ને નીચે મુજબની જરૂરી સખ્ત સુચના આપવા જણાવાય છે.

- દિવ્યાંગ મુસાફરો સાથે સૌજન્યપૂર્ણ / વિવેકપૂર્ણ વર્તન કરવું.
- બસમાં માનવતા દાખવી નૈતિક અને મૂળભૂત ફરજ પરના ભાગરૂપે સંભાળીને / વિવેકપૂર્ણ રીતે નિયત કરેલ સ્ટોપ ખાતેથી લેવા / ઉતારવા.
- ફરજ પરના સ્ટાફ કે સંચાલન સાથે સંકળાયેલ સ્ટાફ દ્વારા તેઓની લાગણી દુભાય કે માનહાની થાય તેવા વાણી, વર્તન કે વ્યવહાર ન દાખવવો.
- બુકિંગ કાઉન્ટર પર સમયસર બુકિંગ સુવિધા મળી રહે, કોઈ મુશ્કેલી ન થાય તે બાબત ધ્યાને લઈ બુકિંગ કરી આપવાનું રહેશે.
- જરૂર પડ્યે ડેપો કક્ષાએ / વિભાગીય કક્ષાએ સ્ટાફને જરૂરી ટ્રેનીંગનું આયોજન કરી દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને પડતી મુશ્કેલીઓ વિષે જાગૃત કરવા. દિવ્યાંગજનની મુશ્કેલીઓનું નિરાકરણ લાવવું.
- દિવ્યાંગજનની રજૂઆત/ફરિયાદ મળ્યેથી તાત્કાલિક તેઓને રૂબરૂ સંભળી જવાબદાર જણાવે કર્મચારી સામે શિસ્ત અને દાદનાં નિયમોનુસારની કાર્યવાહી કરવી.
- દિવ્યાંગજનની કાયદાની જોગવાઈ (The Rights of Persons with Disabilities Act, 2016 (RPwD Act, 2016) મુજબ તેઓને મળવાપાત્ર તમામ હક્કો મળી રહે તે અંગે જરૂરી તકેદારી રાખવાની રહેશે. તેમજ તેઓનાં કાયદાકીય રીતે આપવામાં આવેલ હકોને નુકશાન ન થાય તેનું ધ્યાન રાખી કાર્યવાહી/કામગીરી કરવાની રહેશે.

આમ, આપની કક્ષાએથી તમામ ડેપો પરના સ્ટાફને તથા સંચાલનમાં રહેલ કુ ને જરૂરી સમજ આપી સુચના રજીસ્ટરમાં ફરજિયાત સહી લેવાની રહેશે તથા દિવ્યાંગ મુસાફરની ફરિયાદ મળ્યેથી તેની યોગ્ય ચકાસણી કરી કસુરવાર જે તે કર્મચારી/અધિકારી વિરુદ્ધ નિયમોનુસારની શિક્ષાત્મક કાર્યવાહી હાથ ધરવા જણાવવામાં આવે છે. જેમાં ચૂક થયેથી જે તે વિભાગની અંગત જવાબદારી નક્કી કરી કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. જેની ગંભીર નોંધ લેવી.


મુખ્ય પરિવહન અને વાણીજ્ય વ્યવસ્થાપક
ગુ.રા.મા.વા.વ્ય.નિગમ, અમદાવાદ

ન.સ.રવાના:- પ્રતિ,અંગત મદદનીશશ્રી, માન.એમડીશ્રીનું કાર્યાલય, મ.કચેરી તરફ જાણ સારું.

ન.સ.રવાના:- પ્રતિ,અંગત મદદનીશશ્રી, માન.મુખ્ય વ્યવસ્થાપકશ્રીનું કાર્યાલય, મ.કચેરી તરફ જાણ સારું.

ન.સ.રવાના:- પ્રતિ, ઈ.ડી.પી. મેનેજરશ્રી, ઈ.ડી.પી. સેલ, મધ્યસ્થ કચેરી તરફ જાણ તેમજ દિવ્યાંગજનની ઉક્ત દર્શાવેલ રજૂઆત પરત્વે લાગુ પડતા મુદ્દા અન્વયે આપની કક્ષાએથી જરૂરી ઘટતી કાર્યવાહી કરવા સારું.

ન.સ.રવાના:- પ્રતિ, વિભાગીય પરિવહન અધિકારીશ્રી, સેન્ટ્રલ લાઈન ચેકિંગ, મધ્યસ્થ કચેરી તરફ જાણ તેમજ જરૂરી ઘટતી કાર્યવાહી કરવા સારું.