



# ट्विटर पर उपभोक्ताओं ने भारतीय डाक की प्रशंसा की

Posted On: 17 MAY 2017 4:43PM by PIB Delhi

ट्विटर पर उपभोक्ताओं ने भारतीय डाक की प्रशंसा की है। पिछले कुछ महीनों में भारतीय डाक ने ट्विटर चैनल की क्षमता का लाभ उठाना शुरू किया ताकि उपभोक्ताओं के साथ त्वरित संचार संबंध कायम किया जा सके। उपभोक्ता शिकायत निवारण मुख्य क्षेत्र है जिसमें ट्विटर का उपयोग किया जा रहा है। शिकायत निवारण का कार्य 02 अगस्त, 2016 को उस समय शुरू किया गया जब संचार मंत्रालय ने ट्विटर सेवा लॉन्च की। तब से भारतीय डाक ने 100 प्रतिशत शिकायत समाधान के साथ 31,000 ट्वीट्स हैंडल किये हैं।

भारतीय डाक के उपभोक्ता, भारतीय डाक के ट्विटर प्रोफाइल से संपर्क कर रहे हैं। संचार (स्वतंत्र प्रभार) तथा रेल राज्यमंत्री (@manojsinhabjp) श्री मनोज सिन्हा तथा भारतीय डाक के सीएमडी उपभोक्ताओं के फीडबैक और उनकी शिकायतों को साझा करेंगे।

भारतीय डाक द्वारा एक सुपरिभाषित और व्यवस्थित प्रक्रिया अपनाने से यह सुनिश्चित होता है कि कुछ घंटों के अंदर शिकायतकर्ता की शिकायत का जवाब संपूर्ण सूचना के साथ मिल जाए। उदाहरण के लिए 27 अप्रैल, 2017 को श्री नीरज कुमार सिंह ने ट्वीट किया कि उन्होंने अपने कैसर पीडित पिता के लिए दवाईयां भेजी थी लेकिन वेबसाइट पर नवीनतम स्थिति की जानकारी नहीं मिली। बिहार सर्किल ने त्वरित कार्रवाई की और शिकायत मिलने के दिन ही दवाईयां पहुंचा दी गयीं। विभाग के इस तत्परता से अभिभूत श्री नीरज कुमार सिंह ने भारतीय डाक के प्रति आभार व्यक्त किया है और विभाग के प्रतिबद्ध उपभोक्ता हो गए।

इसी तरह पैन कार्ड, रोल नंबर, दवाईयां आदि के संबंध में उपभोक्ताओं की चिंता का समाधान सामग्री डिलीवरी के बारे में पूर्ण सूचना के साथ त्वरित रूप से किया जाता है। डाकघरों की मरम्मत, बचत बैंक खातों से जुड़े तकनीकी विषयों का भी शीघ्र समाधान किया जा रहा है। लोग यह महसूस कर रहे हैं कि नागरिकों की समस्याओं के समाधान की जानकारी सरकारी विभाग द्वारा त्वरित रूप से दी जा रही है। भारतीय डाक की ट्विटर सेवा ने सचमूच आमजन के जीवन के छुआ है।

## मासिक ट्विटर रिपोर्ट

तिथि	कुल टिकट	खुला	बंद	प्रक्रिया में	उत्तर की प्रतीक्षा	प्रतिशत
01.03.2017 से 31.03.2017	4721	0	4721	00	0	100

\*\*\*

वीके/एजी/डीए-1385

(Release ID: 1490025) Visitor Counter : 5

