2016

પાસપોર્ટ સેવાની ફાળવણી અને સોંપણી

માટે

વિદેશ મંત્રાલયની

કેન્દ્રિય પાસપોર્ટ સંસ્થાનો

નાગરિક કરાર

1. પરિચય

1.1. ભારતીય પાસપોર્ટ અને અન્ય પ્રવાસના દસ્તાવેજ જેમ કે, ઓળખ પ્રમાણપત્ર, કટોકટીના પ્રમાણપત્ર, પોલીસ ક્લિયરન્સ પ્રમાણપત્ર અને LOC પાર કરવાની પ્રવાસ પરમિટ વિદેશ મંત્રાલય, ભારત સરકાર દ્વારા તેમની તાબાની કચેરી – કેન્દ્રિય પાસપોર્ટ સંસ્થા અને તેમના ભારત અને વિદેશમાં પાસપોર્ટ આપતા સતાવાળા (Passport Issuing Authorities - PIAs) ના જોડાણ દ્વરા આપવામાં આવે છે.

1.2. ભારતના નાગરિકોને પાસપોર્ટ અને અન્ય પ્રવાસ દસ્તાવેજ આપવાનું નિયમન પાસપોર્ટ અધિનિયમ, 1967 દ્વારા કરવામાં આવે છે. કાયદા અનુસર, માન્ય પાસપોર્ટ અથવા પ્રવાસ દસ્તાવેજ વિના કોઈપણ વ્યક્તિને ભારતની બહાર જવા પર પ્રતિબંધ છે. તે પાસપોર્ટ અને પ્રવાસ દસ્તાવેજ મેળવવા માટે કાર્યવાહી પૂરી પાડે છે અને જેના આધારે પાસપોર્ટ અથવા પ્રવાસ દસ્તાવેજ નકારી શકાય છે તેવાં સ્પષ્ટ કારણ વ્યાખ્યાયિત કરે છે. કાયદો પાસપોર્ટ અથવા પ્રવાસ દસ્તાવેજની જપ્તી અથવા રદ કરવા માટે પણ જોગવાઈઓ બનાવે છે અને આવી જપ્તી અને રદબાતલ માટે સ્પષ્ટ રીતે કારણો વ્યાખ્યાયિત કરે છે. પાસપોર્ટ નકારવાના, જપ્તીના અથવા રદ કરવાના ઓર્ડર વગેરે સામે અપીલ કરવા માટે કાયદામાં યોગ્ય જોગવાઇઓનો સમાવેશ થાય છે.

2. નાગરિક કરાર

2.1. આ નાગરિક કરાર, વિદેશ મંત્રાલયની કેન્દ્રિય પાસપોર્ટ સંસ્થાના વહીવટી નિયંત્રણ હેઠળ કાર્ય કરતી, ભારતમાં પાસપોર્ટ કચેરી દ્વારા અપાતી પાસપોર્ટ સેવા સંબંધિત છે. ભારતીય મિશન/વિદેશી પોસ્ટ દ્વારા અપાતી પાસપોર્ટ સેવાનો સમાવેશ આ કરારમાં નથી થતો.

3. દુરદૃષ્ટિ નિવેદન

3.1. વિદેશ મંત્રાલય, તેના પીઆઈએ (PIAs) ના જોડાણ દ્વારા, પાસપોર્ટ અધિનિયમ 1967 અને તેવા નિયમોની હેઠળ ઘડવામાં આવેલ જોગવાઈઓ અનુસાર નાગરિકો માટે સમયસર, પારદર્શક, વધુ સુલભ રીતે, વિશ્વસનીય અને પ્રતિબદ્ધ રીતે, તાલીમ પામેલ અને ઉત્સાહિત

કર્મચારીઓ અને સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા દ્વારા આરામદાયક વાતાવરણમાં પાસપોર્ટ સેવાઓ પહોંચાડવા પ્રયત્ન કરે છે.

4. સેવાઓની અનુક્રમણિકા

4.1. ફાળવણી:

- પાસપોર્ટ
- પોલિસ ક્લિયરન્સ પ્રમાણપત્ર
- પાસપોર્ટ સોંપણી પ્રમાણપત્ર
- પાસપોર્ટ આધારિત અન્ય પરચુરણ પ્રમાણપત્ર

4.2. નાગરિકના લાભ માટે, વિગતવાર સૂચનો તથા ફી અને જરૂરી દસ્તાવેજ સહિતની પાસપોર્ટ સેવાઓને સંબંધિત જાણકારી પોર્ટલ www.passportindia.gov.in પર પૂરી પાડવામાં આવી છે.

5. નાગરિક સહાય સેવા

પાસપોર્ટ સેવા કેન્દ્ર (PSK)	પીએસકે (PSKs) સમગ્ર ભારતમાં સુવિધા અને સેવાઓ પૂરી પાડે છે જેમ કે, એક્ઝિક્યુટિવ આધાર, માહિતી સ્થાન, ફોટોકોપી, ખાવા-પીવાની સુવિધા, જાહેર ફોન મથક, બાળ સંભાળ રૂમ, ટેલિવિઝન, ઇલેક્ટ્રોનિક કતાર સંચાલન પધ્ધતિ, એટીએમ સુવિધા અને વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે ખાસ સુવિધાઓ.
માહિતીના વપરાશ, ઓનલાઇન નોંધણી, અરજી, ફી ચુકવણી, મુલાકાતની તારિખ અને અરજી સ્થિતિ જાણવા વિશે	'કોઇપણ સમયે કોઇપણ સ્થળે' ઉપલબ્ધ છે. નાગરિક તેમની અરજી, પાસપોર્ટ સેવા કેન્દ્ર (PSK) દ્વારા ઓનલાઇન કરી અને તેમના નજીકના સેવા કેન્દ્ર પર મુલાકાત માટે તારિખ મેળવી શકે છે જે સામાન્ય રીતે 1-7 ચાલુ દિવસના સમયગાળામાં ઉપલબ્ધ હોય છે. જોકે, ઋતુ અને પ્રાદેશ અનુસાર ભિન્નતા હોઇ શકે છે.
રાષ્ટ્રિય કોલ સેન્ટર	24 x 7 નિઃશુલ્ક ધ્વની જવાબ આપ-લે સહાય. સવારે 8 વાગ્યા થી રાત્રે 10 વાગ્યા સુધી 17 ભારતીય ભાષામાં એક્ઝિક્યુટિવ સહાય
SMS દ્વારા સ્થિતિ જાણવાની	મૂળ નિઃશુલ્ક એસએમએસ ઉપરાંત, વૈકલ્પિક પ્રીમિયમ

સેવા	સેવા પણ નજીવી ફી ચુકવણી પર ઉપલબ્ધ છે.
ઇમેલ-આધારિત હેલ્પડેસ્ક	નાગરિકના પ્રશ્નોના જવાબ આપવા માટે પાસપોર્ટ પોર્ટલ મારફતે કાર્ય કરે છે
એમ(મોબાઇલ)પાસપોર્ટ સેવા	પાસપોર્ટ સંબંધિત માહિતી અને અરજી સ્થિતિ આપતી મોબાઇલ એપ્લિકેશન સ્માર્ટ ફોન વપરાશકર્તા માટે બનાવવામાં આવેલ છે.
પાસપોર્ટ મેળા	પાસપોર્ટ મેળો સામાન્ય રીતે પાસપોર્ટ કચેરી/પીએસકે (PSK) પર જાહેર રજાઓ પર નાગરિકો માટે અરજી દાખલ કરવા વધું કલાકો આપતા વિશેષ માપદંડ તરીકે યોજાય છે.
પાસપોર્ટ અદાલત	પાસપોર્ટ અદાલત સામાન્ય રીતે લાંબા સમયથી બાકી રહેલી ફરિયાદ અને જટિલ કિસ્સાના નિવારણ માટે પાસપોર્ટ કચેરીઓ ખાતે રાખવામાં આવે છે.
પાસપોર્ટ સેવા કેમ્પ	પાસપોર્ટ સેવા કેમ્પ, એક PSK દૂરના સ્થળોએ, જરૂરિયાતના ધોરણે અરજદારોના લાભ માટે રાખવામાં આવે છે.

6. સેવા વિતરણના ધોરણ અને સમય મર્યાદા

કાનુની જોગવાઇઓ પ્રમાણે, અરજી મેળવવા પર, પીઆઇએ (PIA), તેમને જરૂરી લાગે તે પૂછપરછ કર્યા પછી, પાસપોર્ટ અથવા પ્રવાસ દસ્તાવેજ ઈશ્યુ કરી દે છે અથવા પાસપોર્ટ અથવા પ્રવાસ દસ્તાવેજ આપવાની ના પાડે છે. નીચે આપેલ સમયમર્યાદા પોલિસ ચકાસણી (PV) અથવા તેવી કોઇપણ પુછપરછ અથવા અન્ય પરિબળ કે જે પીઆઇએ (PIA) ના નિયંત્રણ બહાર હોય તેના પર આધાર રાખે છે.

સેવાનો પ્રકાર	સૂચક સમયરેખા	ટિપ્પણી
નવો (પ્રથમ વખત) પાસપોર્ટ (ફાળવણી પહેલાં પોલીસ ચકાસણી જરૂરી)	30 ચાલુ દિવસ સુધી [પીવી (PV) સમય બાદ કરતા]	સંપૂર્ણ દસ્તાવેજીકરણ તથા પ્રવેશ મેળવ્યાની તારિખથી અને પીઆઇએ (PIA) અને ચોખ્ખા પોલીસ ચકાસણી અહેવાલ મળ્યા હોવાના સંતોષને

		આધિન
નવો (પ્રથમ વખત) પાસપોર્ટ {ફાળવણી પછી પીવી (PV) જરુરી અથવા જ્યાં પીવી (PV) જરુરી નથી} i. તત્કાલ ii. સરકારી/ પીએસયુ (PSU) કરમચારીઓ વગેરે	7 ચાલુ દિવસમાં	સંપૂર્ણ દસ્તાવેજીકરણ તથા પ્રવેશ મેળવ્યાની તારિખથી અને ચકાસણી પ્રમાણપત્ર/ઓળખ પ્રમાણપત્ર /બિન-વાંધા પ્રમાણપત્રની અધિકૃતતાની પુષ્ટિને અને પીઆઇએ (PIA) ના સંતોષને આધિન
સમાપ્તિ પર અથવ વિઝા પૃષ્ઠ ભરાય જવા પર પાસપોર્ટની પુન: ફાળવણી	7 ચાલુ દિવસમાં (જ્યાં પુર્વ પોલિસ ચકાસણી જરુરી નથી)	જો વ્યક્તિગત વિગતમાં કોઇ ફેરફાર ન હોય તો પૂર્ણ દસ્તાવેજીકરણ અને પ્રવેશ મેળવ્યાની તારિખથી અને પીઆઇએ (PIA) ના સંતોષને આધિન
(a) વ્યક્તિગત વિગતમાં ફેરફારને કારણે અને/અથવા (b) ખોવાય ગયેલ/ચોરાઇ ગયેલ/નુકસાન થયેલ/ફાટી ગયેલ પાસપોર્ટને બદલે પાસપોર્ટની પુન: ફાળવણી	જે કેસમાં પુર્વ પોલિસ ચકાસણી જરુરી નથી તેમાં 7 દિવસ સુધીમાં અને જેમાં પીવી (PV) જરુરી છે તે કેસમાં 30 દિવસ સુધીમાં [પીવી (PV) સમય બાદ કરતા]	પૂર્ણ દસ્તાવેજીકરણ અને પ્રવેશ મેળવ્યાની તારિખથી અને પીઆઇએ (PIA) ના સંતોષ અને જરુરી ચકાસણી/મંજુરીને આધિન
પાસપોર્ટ પર આધારિત	3 ચાલુ દિવસ	પૂર્ણ દસ્તાવેજીકરણ અને પ્રવેશ

પરચૂરણ સેવાઓ જેમ કે પોલીસ મંજુરી પ્રમાણપત્ર, સોંપણી પ્રમાણપત્ર અથવા અન્ય પરચુરણ પ્રમાણપત્ર	સુધીમાં (જે કેસમાં પોલિસ ચકાસણી જરુરી નથી તેમાં)	મેળવ્યાની તારિખથી અને પીઆઇએ (PIA) ના સંતોષ અને જરુરી ચકાસણી/મંજુરીને આધિન

7. અરજદારોની સામાન્ય જવાબદારી

7.1. કાનૂની રીતે, તમામ પાસપોર્ટ અરજદારોએ તેમની અરજી સાચી માહિતી અને માન્ય અને વાસ્તવિક પુરક દસ્તાવેજો સાથે જમા કરાવવી જરૂરી છે. પાસપોર્ટ અધિનિયમ, 1967 ની જોગવાઈઓ મુજબ, અરજદારે પાસપોર્ટ અથવા પ્રવાસ દસ્તાવેજ મેળવવા કોઇ ખોટી માહિતી આપવી જોઇએ નહીં અથવા કોઇપણ મુખ્ય માહિતી છુપાવવી જોઇએ નહીં. આવા કોઈપણ કૃત્ય કરનારને સજા તરીકે બે વર્ષ સુધીની જેલ અથવા રૂ. 5000/- દંડ અથવા બંને થઈ શકે છે.

7.2. અરજીઓ, આપેલ બંધારણમાં www.passportindia.gov.in પોર્ટલ પર જમા કરાવવાની રહશે ત્યાર પછી પ્રવેશ માટે પીએસકે (PSK) પર વ્યક્તિગત મુલાકાત થશે, જેમાં બાયોમેટ્રિક્સ, ફોટોગ્રાફ અને જો કોઈ ફી લેવાની હોય તો તેનો સમાવેશ થશે. જો કોઈ સુચક સમયરેખા હોય તો, પીઆઇએ (PIA) તરફથી જરૂરી સેવાની સમયબદ્ધ ફાળવણી માટે અરજદારોએ ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવાનું પાલન કરવું જોઈએ.

7.3. અરજદારોને કોઈપણ પૃચ્છા/ફરિયાદ કરતા પહેલાં તેમની અરજી સ્થિતિ જાણી લેવા સલાહ આપવામાં આવે છે.

8. ફરિયાદ નિવારણ

8.1. પીઆઇએ (PIA) ની કામગીરીમાં સેવા ધોરણના કોઈપણ વિક્ષેપ, સેવા ફાળવણીમાં નિષ્ફળતાને કારણે કોઈપણ તકરાર અથવા ફરિયાદ હોય તો (a) કેન્દ્રિય જાહેર ફરિયાદ નિવારણ અને દેખરેખ (Central Public Grievance Redress and Monitoring System - CPGRAMS) pgportal.gov.in પર અથવા (b) www.passportindia.gov.in અથવા (c) નિ:શુલ્ક નંબર 1800-258-1800 પર નોંધાવવી.

9. પ્રતિભાવ/સુચન

9.1. પ્રતિભાવ અને સુચન (i) પાસપોર્ટ પોર્ટલ www.passportindia.gov.in (feedback ફીડબેક પર ક્લિક કરી) નોંધાવી શકો છો (ii) નિ:શુલ્ક નંબર 1800 258 1800 પર ફોન કરી અથવા (iii) સહાયક પાસપોર્ટ અધિકારી (Assistant Passport Officer -PG), જાહેર ફરિયાદ એકમ, રુમ નં.24, સીપીવી (CPV) વિભાગ, વિદેશ મંત્રાલય, પટિયાલા હાઉસ એનેક્સ, તિલક માર્ગ, નવી દિલ્હી 110001, ટેલિ. નં. 011-23384519, 23384497, ફેક્સ નં. 011-23384461, ઇ-મેલ: passport.pg@mea.gov.in. પર લખીને મોકલી આપી શકો છો.

10. કરારની આગામી સમીક્ષા માટે મહિનો/વર્ષ: આ કરાર ફેબ્રુઆરી, 2016 માં તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. તેની આગામી સમીક્ષાનું આયોજન જુલાઇ 2016 માં છે.

*****