കേന്ദ്ര പാസ്പോർട്ട് സംഘടന

വിദേശകാര്യ മന്ത്രാലയം

പാസ്പോർട്ട് നൽകലും വിതരണവും

സംബന്ധിച്ച സേവനങ്ങൾക്കായുള്ള പൗരാവകാശ രേഖ

2016

1. ആമുഖം

1.1 ഇന്ത്യൻ പാസ്പോർട്ടും അതുപോലെയുള്ള മറ്റു യാത്രാ രേഖകളായ ഐഡന്ററിറ്റി സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, എമർജൻസി സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, പോലീസ് ക്ലിയറൻസ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, ക്രോസ് എൽ ഒ സി യാത്രാ പെർമിറ്റ് തുടങ്ങിയവയും ഇന്ത്യൻ ഗവൺമെന്റിന്റെ വിദേശകാര്യവകുപ്പിനു കീഴിലുള്ള കേന്ദ്ര പാസ്പോർട്ട് സംഘടനയുടെ രാജ്യത്തിനകത്തും പുറത്തുമുള്ള ശ്യംഘലകൾ മുഖേന നൽകി വരുന്നു.

1.2 പാസ്പോർട്ട് ആക്ട് 1967 പ്രകാരമാണ് ഇന്ത്യൻ പൗരന്മാർക്ക് പാസ്പോർട്ടും മറ്റു യാത്രാ രേഖകളും നല്കി വരുന്നത്. ഈ ആക്ട് അനുസരിച്ച് ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി സാധുവായ പാസ്പോർട്ടോ, യാത്രാ രേഖകളോ ഇല്ലാതെ ഇന്ത്യക്ക് പുറത്തു യാത്ര ചെയ്യുന്നത് തടയുന്നതിനോടൊപ്പം പാസ്പോർട്ട് അല്ലെങ്കിൽ യാത്രാ രേഖകൾ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടി ക്രമങ്ങൾ നിഷ്കർഷിക്കുകയും, പാസ്പോർട്ട് അല്ലെങ്കിൽ യാത്ര രേഖകളുടെ തടഞ്ഞുവെക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ അസാധുവാക്കുന്ന വകുപ്പുകൾ വ്യക്തമായി നിർവചിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. അതുപോലെ തന്നെ പാസ്പോർട്ട് തടഞ്ഞുവെക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ റദ്ദാക്കൽ നടപടിക്ക് എതിരേയുള്ള അപ്പീലുകൾക്ക് വേണ്ടിയുള്ള അനുയോജ്യമായ വ്യവസ്ഥകളും നിയമത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

2. സിറ്റിസൺ ചാർട്ടർ (പൗരാവകാശ രേഖ)

2.1.ഇന്ത്യൻ വിദേശകാര്യ മന്ത്രാലയത്തിനു കീഴിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന കേന്ദ്ര പാസ്പോർട്ട് സംഘടന, അതിൻറെ കീഴ്ഘടകങ്ങളായ പാസ്പോർട്ട് ആഫീസുകൾ വഴിയാണ് പാസ്പോർട്ടിനെ സംബന്ധിക്കുന്ന സേവനങ്ങൾ നിർവഹിക്കുന്നത്. വിദേശത്തുള്ള ഇന്ത്യൻ മിഷനുകളും പോസ്റ്റുകളും നൽകുന്ന പാസ്പോർട്ട് സേവനങ്ങൾ ഇതിൻറെ പരിധിയിൽ ഉൾപെടുന്നില്ല.

3. വിഷൻ സ്റ്റേറ്റ്മെൻറ്

3.1. 1967 ലെ പാസ്പോർട്ട് ആക്ടിനും അതുസംബന്ധിച്ച് ഉണ്ടാക്കുന്ന നിയമങ്ങൾക്കും വിധേയമായി, ഇന്ത്യൻ വിദേശകാര്യ മന്ത്രാലയത്തിൻറെ നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള കേന്ദ്രപാസ്പോർട്ട് സംഘടനയുടെ കീഴിൽ രാജ്യമാസകലം പ്രവർത്തിക്കുന്ന അർപ്പണ ബോധമുള്ള സത്യസന്ധരും സേവന നിരതരും പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരുമായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരെകൊണ്ട് പാസ്പോർട്ട് സംബന്ധമായ സേവനങ്ങൾ സമയ ബന്ധിതമായി വിശ്വസ്സനീയവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ നേരിട്ടു ലഭ്യമാക്കാൻ ശ്രമിക്കുന്നു.

4. സേവന സൂചിക

4.1. വിതരണം

1.പാസ്പോർട്ട്
2.പോലീസ് ക്ലീയറൻസ് സർട്ടിഫികറ്റ്
3 .പാസ്പോർട്ട് സറണ്ടർ സർട്ടിഫികറ്റ്
4.മറ്റു വിവിധ പാസ്പോർട്ട് സംബന്ധമായ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ

4.2 പൗരന്മാരുടെ ആവശ്യത്തിനുവേണ്ടി പാസ്പോർട്ട് സംബന്ധമായ വിശദാംശങ്ങൾ, മാർഗ്ഗ നിർദ്ദേശ്ശങ്ങൾ, ഫീസ് വിവരങ്ങൾ തുടങ്ങി ആവശ്യമായ മറ്റ് രേഖകളെകുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും www.passportindia.gov.in എന്ന പോർട്ടലിൽ ലഭ്യമാണ്.

5.പൗരസഹായ സേവനങ്ങൾ

പാസ്പോർട്ട് സേവാ കേന്ദ്രങ്ങൾ	ഇന്ത്യയൊട്ടാകെയുള്ള പാസ്പോർട്ട് സേവാ കേന്ദ്രങ്ങൾ വഴി കാര്യ നിർവഹണ പിന്തുണ, വിവര വിവരണ പിന്തുണ, ലഘു പാനീയ സൗകര്യങ്ങൾ, പബ്ലിക് ടെലി ഫോൺ ബൂത്ത്, ശിശു പരിപാലന സൗകര്യം, ടെലിവിഷൻ, ഇലക്ട്രോണിക് ക്യു മാനേജുമെൻറ് സിസ്റ്റം, എ .ടി.എം സൗകര്യവും, കൂടാതെ വിഭിന്ന ശേഷി ഉള്ളവർക്ക് പ്രത്യേക സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നു.
വിവരശേഖരണം,ഓൺലൈൻ രജിസ്ട്രേഷൻ,അപേക്ഷ ഫീസ് അടയ്ക്കൽ, സന്ദർശന സമയം, അപേക്ഷയെ കുറിച്ചുള്ള വിവര ശേഖരണം	"ഏതു സമയത്തും എവിടേയും" എന്ന അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈ സേവനം ലഭ്യമാണ്. പാസ്പോർട്ട് പോർട്ടൽ ഉപയോഗിച്ച് ഓൺ ലൈൻ വഴി അപേക്ഷ രജിസ്റ്റെർ ചെയ്തു അടുത്തുള്ള സേവാ കേന്ദ്രത്തിൽ സന്ദർശന സമയം തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ പൗരന്മാർക്ക് സാധിക്കും. സാധാരണയായി 1-7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പോയിന്മെൻറ് ലഭ്യമാകും. ഇതിൽ കാലാനുസൃതവും പ്രാദേശികവുമായ ചില മാറ്റങ്ങൾ വരാവുന്നതാണ്.
നാഷണൽ കാൾ സെൻറർ	24 X 7 ടോൾ ഫ്രീ ഇരുപത്തിനാലു മണിക്കൂറും 17 ഇന്ത്യൻ ഭാഷകളിൽ ടോൾ ഫ്രീ ആയി വിവരങ്ങൾ. എക്സിക്യൂട്ടീവ് പിന്തുണ 8am to 10pm വരെ ലഭിക്കുന്നതാണ്.
എസ്.എം.എസ് അവസ്ഥാ നിലവാര സേവനം.	ഫ്രീ എസ്.എം.എസ് സേവനം കൂടാതെ നാമ മാത്രമായ തുക അടച്ച് അപേക്ഷയുടെ വിവരങ്ങൾ അറിയാവുന്ന പ്രീമിയം സർവീസും ലഭ്യമാണ്.
ഈമെയിൽ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള സഹായം	പൗരന്മാരുടെ അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് മറുപടി പാസ്പോർട്ട് പോർട്ടൽ വഴി നൽകുന്നു.
എം.പാസ്പോർട്ട് സേവാ	സ്മാർട്ട് ഫോൺ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വേണ്ടിയുള്ള ആപ് ആണിത്. പാസ്പോർട്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും അപേക്ഷയുടെ നിജസ്ഥിതിയും ഇതിലൂടെ ലഭ്യമാണ്.
പാസ്പോർട്ട് മേള	പാസ്പോർട്ട് മേള ഒരു പ്രത്യേക മാനദണ്ഡത്തിൽ, പാസ്പോർട്ട് ഓഫീസുകളിലും, സേവാ കേന്ദ്രങ്ങളിലും പൊതു അവധി ദിവസങ്ങളിൽ സംഘടിപ്പിക്കുന്നു. പൗരന്മാർക്ക് പാസ്പോർട്ട് സേവനങ്ങൾ കൂടുതൽ സുഗമമാക്കുവാനും വ്യാപ്തി വർദ്ധിപ്പിക്കുവാനും അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുവാൻ കൂടുതൽ അവസരവും ഇതു മൂലം ലഭിക്കുന്നു.

പാസ്പോർട്ട് അദാലത്ത്	പാസ്പോർട്ട് ഓഫീസുകളിൽ പൊതുവായി നടത്തപ്പെടുന്ന പാസ്പോർട്ട് അദാലത്തുകൾ, നീണ്ട കാലമായി പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ കിടക്കുന്ന അപേക്ഷകളിൽ തീർപ്പുണ്ടാക്കാൻ വേണ്ടിയാണ്
പാസ്പോർട്ട് സേവാ ക്യാമ്പ്.	പാസ്പോർട്ട് സേവാ കേന്ദ്രങ്ങളിൽ നിന്നും അകലെയുള്ള സ്ഥലങ്ങളിൽ അപേക്ഷകരുടെ പ്രയോജനാർത്ഥം സേവാ ക്യാമ്പുകൾ സംഘടിപ്പിക്കുന്നു.

6. സേവന, വിതരണ നിലവാരങ്ങളും അവയുടെ സമയ ക്രമവും-

നിയമപരമായ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച്, ഒരു അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചതിനു ശേഷം, ആവശ്യമായ അന്വേഷണത്തിനു ശേഷം പാസ്പോർട്ട് അല്ലെങ്കിൽ യാത്രാ രേഖകൾ കൊടുക്കുവാനോ, കൊടുക്കാതിരിക്കുവാനോ ഉള്ള അധികാരം പാസ്പോർട്ട് വിതരണ അധികാരിക്കുള്ളതാണ്(PIA). പോലീസ് അന്വേഷണം(PV) അല്ലെങ്കിൽ അതുപോലെയുള്ള മറ്റന്വേഷണങ്ങൾ, അതുമല്ലെങ്കിൽ പി.ഐ.എ യുടെ നിയന്ത്രണ പരിധിക്കും അപ്പുറത്തുള്ള കാര്യങ്ങൾ താഴെ കൊടുത്തിട്ടുള്ള സമയക്രമത്തെ ബാധിക്കാവുന്നതാണ്.

സേവനത്തിൻറ രീതി	സൂചക സമയ ക്രമം	അഭിപ്രായം
പുതിയ (ആദ്യത്തെ പാസ്പോർട്ട്) (പാസ്പോർട്ട് നൽകുന്നതിനു മുമ്പ് പോലീസ് വെരിഫിക്കേഷൻ ആവശ്യമായത്)	30 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾ വരെ (പോലീസ് വെരിഫിക്കേഷൻ കാലയളവ് ഒഴിവാക്കി.)	ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളോടും കൂടിയ PIA ക്ക് തൃപ്തികരമായ പോലീസ് ശുപാർശ ചെയ്തിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ അപേക്ഷകൾ
ആദ്യത്തെ പാസ്പോർട്ട്.പാസ്പോർട്ട് നൽകിയതിനു ശേഷം വേരിഫികേഷൻ വേണ്ടവ / വേരിഫികേഷൻ വേണ്ടാത്തവ 1.തത്കാൽ 2.ഗവൺമെൻറ്/ പൊതുമേഖല സ്ഥാപനങ്ങളിലെ (പബ്ലിക് അണ്ടർടേക്കിംഗ്) ഉദ്യോഗസ്ഥർ	7 പ്രവൃത്തി ദിവസം വരെ	ആവശ്യമായരേഖ ളോടുകൂടിയ, PIA ക്ക് തൃപ്തികരമായ അപേക്ഷകൾ. വെരിഫിക്കേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് / NOC തുടങ്ങിയവയുടെ സ്വീകരണത്തിന് വിധേയമായി,സ്വീക രിച്ച ദിവസം മുതൽ
കാലാവധി തീർന്ന പാസ്പോർട്ട് പുതുക്കൽ / വിസ പേജുകൾ തീർന്നതിനു ശേഷം ഉള്ള പാസ്പോർട്ട്.	7 ദിവസം വരെ (പോലീസ് വെരിഫിക്കേഷൻ ആവശ്യമില്ലാത്ത അപേക്ഷകൾ)	വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങളിൽ വ്യത്യാസമില്ലാത്ത പൂർണ്ണമായ, PIA ക്ക് തൃപ്തികരമായ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിച്ച ദിവസം മുതൽ.

പാസ്പോർട്ട് പുതുക്കൽ വ്യക്തിഗതവിവരങ്ങളിൽ വ്യത്യാസം ഉള്ളവ / കളഞ്ഞുപോയ / കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ച / വികൃതമായതിനു പകരം.	7 ദിവസം വരെ. പോലീസ് വെരിഫിക്കേഷൻ ആവശ്യമില്ലാത്ത അപേക്ഷകൾ. 30 ദിവസം വരെ പോലീസ് വെരിഫിക്കേഷൻ ആവശ്യമുള്ള അപേക്ഷകൾ. (PV .കാലയളവ് ഉൾപ്പെടുത്താതെ)	പൂർണ്ണവും തൃപ്തികരവുമായ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിച്ച ദിവസം മുതൽ.വെരിഫിക്കേഷനും ക്ലീയറൻസിനും ശേഷം.
മറ്റു പലവിധ സർവ്വീസുകൾ. പോലീസ് ക്ലീയറൻസ് സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ. സറണ്ടർ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ. മറ്റു പലവിധ പാസ്പോർട്ട് സംബന്ധമായ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ.	3 പ്രവൃത്തി ദിവസം വരെ (പോലീസ് വെരിഫിക്കേഷൻ വേണ്ടാത്തവ)	PIA ക്ക് തൃപ്തികരമായ അപേക്ഷകൾ.പൂർണ്ണമായ / ആവശ്യമായ രേഖകളോടൊപ്പം സ്വീകരിച്ച അപേക്ഷകൾ.

7 അപേക്ഷകരുടെ ചുമതലകൾ

7.1 നിയമ പ്രകാരമുള്ള നിബന്ധനകൾക്കനുസൃതമായി, എല്ലാ പാസ്പോർട്ട് അപേക്ഷകരും ശരിയായ വിവരങ്ങളോട്കൂടിയ അപേക്ഷകൾ, മതിയായ രേഖകളോട്കൂടി സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. 1967 ലെ പാസ്പോർട്ട് നിയമപ്രകാരം അപേക്ഷകൻ തെറ്റായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതും അവാസ്തവികമായ രേഖകൾ നൽകി പാസ്പോർട്ട് / യാത്രാ രേഖ എടുക്കാൻ ശ്രമിക്കുന്നതും കുറ്റകരമാണ്. അങ്ങനെ ചെയ്താൽ 2 വർഷം വരെ ജയിൽ ശിക്ഷയോ അല്ലെങ്കിൽ 5000/- രൂപ വരെ പിഴയോ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും കൂടിയോ ശിക്ഷ ലഭിക്കാവുന്നതാണ്.

7.2 www.passportindia.gov.in എന്ന പോർട്ടൽ വഴി അപേക്ഷകൾ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ ഓൺ ലൈനായി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. അപേക്ഷകൻ സേവാകേന്ദ്രം സന്ദർശിക്കുന്ന വേളയിൽ ഫോട്ടോ എടുക്കൽ, വിരലടയാളം പതിക്കൽ, ആവശ്യമുള്ള ഫീസ് അടക്കൽ മുതലായവ ഉണ്ടായിരിക്കും. നിശ്ചിത സമയക്രമത്തിനുള്ളിൽ തന്നെ, PIA യുടെ നിർദ്ദേശ പ്രകാരം അപേക്ഷാ നടപടികൾ പൂർത്തീകരിക്കപ്പെടുന്നതാണ്.

7.3 അപേക്ഷകർ എന്തെങ്കിലും പരാതിയോ സങ്കടമോ അറിയിക്കുന്നതിനു മുൻപായി അവരുടെ അപേക്ഷയുടെ നിജസ്ഥിതി വെബ്സൈറ്റിലൂടെ ആരായാവുന്നതാണ്.

8. പരാതി പരിഹാരം

8.1 പാസ്പോർട്ട് വിതരണ അധികാരിയുടെ സേവന നിർവഹണത്തിലോ സേവന മാനദണ്ഡങ്ങളിൽ ഉണ്ടായിട്ടുള്ള അപര്യാപ്തതക്ക് എതിരായോ പരാതിയുണ്ടെങ്കിൽ സെൻട്രൽ പബ്ലിക് ഗ്രിവൻസസ് റിഡ്രസെൽസ് ആൻഡ് മോണിറ്ററിംഗ് സിസ്റ്റത്തിലോ (CPGRAMS), pgportal.gov.in എന്ന പോർട്ടലിലോ www.passportindia.gov.in എന്ന വെബ്സൈറ്റിലോ ഓൺ ലൈനായോ പരാതി നൽകാം. കൂടാതെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ 1800 -258 -1800 ൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയോ ആവാം

9.പ്രതികരണങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും

9.1 പ്രതികരണങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും നൽകുന്നതിന്

(i) പാസ്പോർട്ട് പോർട്ടലിൽ www.passportindia.gov.in ലോഗ് ചെയ്ത് ഫീഡ് ബാക്ക് ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.

(ii) 1800 -258 -1800 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിക്കുക

(iii) അസിസ്റ്റൻറ് പാസ്പോർട്ട് ഓഫീസർ (PG) പബ്ലിക്ഗ്രിവൻസ് സെൽ, റൂം നമ്പർ 24, CPV ഡിവിഷൻ മിനിസ്ട്രി ഓഫ് എക്സ്റ്റേണൽ അഫൈർസ്, പാട്യാല ഹൗസ് അനക്സ്, തിലക് മാർഗ്, ന്യൂ ഡൽഹി 110 001, ടെലിഫോൺ നമ്പർ 011-23384519, 23384497, ഫാക്സ് നമ്പർ 01123384461, ഇമെയിൽ passport.pg@mea.gov.in എന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതി അറിയിക്കുക

10. അടുത്ത പൗരാവകാശ രേഖയുടെ അവലോകനത്തിൻറെ മാസം/ വർഷം

ഈ പൗരാവകാശ രേഖ 2016 ഫെബ്രുവരിയിൽ പുറപ്പെടുവിച്ചിരിക്കുന്നതും, 2016 ജൂലൈയിൽ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനു ഉദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ളതുമാണ്.