విదేశీ వ్యవహారాల మంత్రిత్వ శాఖ

దరఖాస్తుదారులకు అందించే సేవలపై సిటిజన్ ఛార్టర్

(పౌర సమాచార అధికార పత్రం)

2016

పరిచయం :

1.1 **సెంట్రల్ పాస్‌పోర్ట్ సంస్థ మరియు పాస్‌పోర్ట్ జారీ అధికారుల నెట్ వర్క్ :** భారతీయ పాస్‌పోర్ట్ మరియు ఇతర ప్రయాణ పత్రములు అనగా గుర్తింపు పత్రము, అత్యవసర పత్రము, పోలీస్ ధృవీకరణ పత్రము మరియు క్రాస్ LOC ప్రయాణ పర్మిట్ పత్రములు. భారత విదేశీ మంత్రిత్వ శాఖ, భారతీయ ప్రభుత్వం యొక్క అధీన సంస్థలు అయినటు వంటి ముఖ్య పాస్‌పోర్ట్ కార్యాలయం మరియు దాని యొక్క పాస్‌పోర్ట్ అధీకృత సంస్థ (PIAS) ల ద్వారా జారీ చేయబడుచున్నవి.

1.2 భారతీయ పౌరుల యొక్క పాస్‌పోర్ట్ మరియు ఇతర ప్రయాణ పత్రములు జారీ, పాస్‌పోర్ట్ చట్టం 1967 ద్వారా నియంత్రించబడతాయి. ఈ చట్టం ఏ ఒక్క వ్యక్తి భారత దేశం నుండి సరియైన పాస్‌పోర్ట్ మరియు ప్రయాణ పత్రము లేకుండా వెళ్లుటను నిషేదిస్తుంది. ఇది పాస్‌పోర్ట్ మరియు ఇతర ప్రయాణ పత్రములు పొందుటకు గల విధానాలను తెలియపరుస్తుంది. పాస్‌పోర్ట్ మరియు ప్రయాణ పత్రములు నిరాకరించుటకు గల కారణములు కూడా తెలియచేస్తుంది. ఈ చట్టం పాస్‌పోర్ట్ స్వాధీన పరుచుకోవడం మరియు రద్దు చేయుటకు కావలసిన నిబంధనలు మరియు నిషేదించుటకు కారణములు తెలియజేస్తుంది. పాస్‌పోర్ట్ నిరాకరణ, స్వాధీన పరుచుకోవడం, రద్దు మొదలైనటు వంటి నిబంధనలకు వ్యతిరేకముగా విజ్ఞప్తుల చేయుటకు సరియైన నిబంధనలు పొందుపరచబడ్డాయి.

2. సిటిజన్ ఛార్టర్

2.1 విదేశీ వ్యవహారాల మంత్రిత్వ శాఖకు చెందిన సెంట్రల్ పాస్‌పోర్ట్ సంస్థ యొక్క పరిపాలనా నియంత్రణ ఆధ్వర్యంలో పనిచేస్తున్న పాస్‌పోర్ట్ ఆఫీసులు ఇచ్చుచున్న సేవలను ఈ సిటిజన్ ఛార్టర్ తెలుపుతుంది. విదేశాలలో పనిచేయుచున్న భారత దౌత్య కార్యాలయాలు అందించుచున్న పాస్ పోర్ట్ సేవలు ఈ సిటిజన్ ఛార్టర్‌నుండి మినహాయించబడ్డాయి.

3. విజన్ స్టేట్‌మెంట్

విదేశీ మంత్రిత్వ శాఖ, దాని పాస్‌పోర్ట్ జారీ అధికారిక సంస్థలు (PIAS) నెట్వర్క్ ద్వారా పాస్ పోర్ట్ చట్టం 1967 మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా పౌరులకు పాస్ పోర్ట్ సేవలు సకాలంలో, పారదర్శకతో, మరింత అందుబాటులో, నమ్మకమైన పద్ధతిలో మరియు సౌకర్యవంతమైన వాతావరణంలో శిక్షణ పొందిన అనుభవజ్ఞులైన ఉద్యోగుల ద్వారా సమర్థవంతమైన ప్రక్రియలోఅందించుటకు తీవ్రముగా శ్రమిస్తున్నారు.

4. సేవల క్రమపట్టిక : (సర్వీసస్ ఇండెక్స్)

4.1 జారీ చేయు సేవలు:

- పాస్‌పోర్ట్
- పోలీస్ క్లియరెన్స్ సర్టిఫికెట్ (PCC)
- పాస్‌పోర్ట్ స్వాధీన పత్రము (Surrender Certificate)
- పాస్‌పోర్ట్‌కు ఆధారంగా ఏమైన ఇతర సర్టిఫికెట్స్

పౌరులు సౌకర్యవంతముగా పాస్‌పోర్ట్ సేవలు పొందుటకు అవసరమైనటువంటి వివరణాత్మక సూచనలు మరియు సంబంధిత సమాచారం www.passportindia.gov.in పోర్టల్ ద్వారా లభ్యమగును.

5.

పౌరసత్వ మద్దతు సేవలు	పాస్‌పోర్ట్ సేవా కేంద్రం (PSK) భారతదేశ మంతటా వున్న పాస్‌పోర్ట్ సేవా కేంద్రం (PSKs) ద్వారా కార్యనిర్వహక మద్దతులు, సమాచార క్రేంద్రాలు, ఫోటో సేకరణ, ఆహార మరియు పానీయ సౌకర్యములు, పబ్లిక్ ఫోన్ బూత్, పిల్లల సంరక్షణ గది, టెలివిజన్, ఎలక్ట్రానిక్ క్యూ - నిర్వహణ వ్యవస్థ, ఎటిఎం సౌకర్యాలు మరియు వైకల్యము గల వ్యక్తులకు ప్రత్యేకమైన సేవలు అందిస్తున్నాయి.
సమాచార ప్రాప్తి, ఆన్‌లైన్ రిజిస్ట్రేషన్, అప్లికేషన్, ఫీజుచెల్లింపు, అపాయింట్‌మెంట్ మరియు అప్లికేషన్ ట్రాకింగ్ స్టేటస్	‘‘ఎక్కడైనా ఎప్పుడైనా’’ అందుబాటులో అనే విధానం. పౌరులు పాస్‌పోర్ట్ పోర్టల్ ద్వారా ఆన్‌లైన్ దరఖాస్తులు సమర్పించి, అపాయింట్‌మెంట్ తీసుకుని, వారికి అందుబాటులో ఉన్న పాస్‌పోర్ట్ సేవా కేంద్రం (PSK) ను 1-7 పని దినములలో సందర్శించవచ్చు. అయితే, కాలానుగుణ మరియు ప్రాంతీయ తేడాలు ఉండవచ్చును.
నేషనల్ కాల్ సెంటర్	24*7 టోల్ ఫ్రీ ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్ మద్దతు ఉదయం 8 గంటల నుండి రాత్రి 10 గంటల వరకు, 17 ప్రాంతీయ భాషలలో కార్య నిర్వాహక సేవలు అందిస్తుంది.
SMS హోదా ట్రాకింగ్ సర్వీస్	ప్రాధమిక ఉచిత సంక్షిప్త సమాచార సేవలు (sms) కాకుండా నామమాత్రపు రుసుముతో ఐచ్ఛిక ప్రీమియం సేవ కూడా అందుబాటులో ఉంది.
ఈమెయిల్ ఆధారిత సేవ విభాగం	పౌరుల యొక్క ప్రశ్నలకు, సమాధానములు పాస్‌పోర్ట్ పోర్టల్ ద్వారా అందించబడుతుంది.
m పాస్‌పోర్ట్ సేవా	స్మార్ట్ ఫోన్ వినియోగ దారులకు, పాస్‌పోర్ట్ సంబంధిత సమాచారం మరియు అప్లికేషన్ సమాచారం తెలుసుకొనుటకు ఒక మొబైల్ యాప్ రూపొందించబడింది.
పాస్‌పోర్ట్ మేళా	సెలవు దినములలో పాస్‌పోర్ట్ ఆఫీస్‌లు/ పాస్‌పోర్ట్ సేవా కేంద్రాలు (PSKs) లు పౌరులకు తమ అప్లికేషన్ ఇచ్చుటకు ప్రత్యేక అవకాశం ఈ పాస్‌పోర్ట్ మేళా కల్పిస్తుంది.
పాస్‌పోర్ట్ అదాలత్	పాస్‌పోర్ట్ ఆఫీస్‌లలో చాలా కాలంగా పెండింగ్ లో ఉన్న విజ్ఞప్తులు మరియు క్లిష్టమైన కేసులు ఈ పాస్ పోర్ట్ అదాలత్ ద్వారా పరిష్కరించబడతాయి.
పాస్‌పోర్ట్ సేవా క్యాంప్	పాస్‌పోర్ట్ సేవా కేంద్రం (PSK) నుండి సుదూర ప్రాంతాలలో ఉన్న పౌరుల యొక్క ప్రయోజనం మరియు అవసరానికి అనుగుణంగా పాస్‌పోర్ట్ సేవా క్యాంపులు నిర్వహించబడతాయి.

6. **సేవలు అందించుటలో సమర్థత మరియు సమయపాలన :**

చట్టబద్ధమైన నిబంధనల ప్రకారం, అప్లికేషన్ అందిన తరువాత, పాస్‌పోర్ట్ జారీ అధికారి (PIA) అవసరమైనటువంటి విచారణ చేసి పాస్‌పోర్ట్ లేదా ప్రయాణ పత్రముల జారీ లేదా తిరస్కరణ నిర్ణయిస్తారు.

సేవా విధానం	**నిశ్చయార్థకమైన సమయం**	**విశేషాంశాలు**
తాజా (మొదటి సారి) పాస్‌పోర్ట్ (జారీ చేయుటకు ముందు పోలీస్ ధృవీకరణ అవసరం)	30 పనిదినములు (పోలీస్ ధృవీకరణ మినహాయించి)	పూర్తి డాక్యుమెంటేషన్ మరియు నమోదు అయిన తేదీ నుండి పాస్‌పోర్ట్ జారీ అధికారి (PIA) సంతృప్తి మరియు స్పష్టమైన పోలీస్ ధృవీకరణ నివేదిక రిపోర్ట్ అందిన తరువాత.
తాజా (మొదటి సారి) పాస్‌పోర్ట్ (జారీ అయిన తరువాత పోలీస్ ధృవీకరణ అవసరం/అవసరం లేదు) 1. తత్‌కాల్ 2. ప్రభుత్వ / ప్రభుత్వ రంగ సంస్థల(PSU) ఉద్యోగులు	7 పనిదినములు	పూర్తి డాక్యుమెంటేషన్ మరియు నమోదు అయిన తేదీ నుండి అధికారిక నిర్ధారణ సర్టిఫికేట్ (VC) / గుర్తింపు సర్టిఫికేట్ (IC) / నిరభ్యంతర సర్టిఫికేట్ (NOC) మరియు పాస్‌పోర్ట్ జారీ అధికారి (PIA) సంతృప్తి చెందిన తరువాత.
కాలపరిమితి పూర్తి అయిన తరువాత లేదా వీసా పేజీలు అయిన తరువాత మరల పాస్‌పోర్ట్ పొందుటకు	7 పనిదినముల వరకు (ముందుగా పోలీస్ ధృవీకరణ నివేదిక అవసరము లేని సందర్భములలో)	పూర్తి డాక్యుమెంటేషన్ మరియు నమోదు అయిన తేదీ నుండి మరియు వ్యక్తిగత వివరములలో ఎటువంటి మార్పు లేదు అని పాస్‌పోర్ట్ జారీ అధికారి (PIA) సంతృప్తి చెందిన తరువాత.
వ్యక్తిగత వివరములలో మార్పు / పోయిన / దొంగిలించిన / దెబ్బతిన్న పాస్‌పోర్ట్ ఉన్న సందర్భాలలో మరియొక పాస్‌పోర్ట్ కొరకు	7 పనిదినముల వరకు ముందస్తు పోలీస్ ధృవీకరణ (PV) అవసరం లేని సందర్భములలో మరియు 30 పనిదినముల వరకు పోలీస్ ధృవీకరణ (PV) అవసరమైన సందర్భములలో (పోలీస్ ధృవీకరణ కాలం మినహాయించి)	పూర్తి డాక్యుమెంటేషన్ మరియు నమోదు అయిన తేదీ నుండి మరియు పాస్‌పోర్ట్ జారీ అధికారి (PIA) సంతృప్తి మరియు అవసరమైన ధృవీకరణ/ విచారణ తరువాత
పోలీస్ క్లియరెన్స్ సర్టిఫికేట్ (PCC) స్వాధీన పత్రము / ఇతర పాస్‌పోర్ట్ ఆధారిత సర్టిఫికెట్స్ కొరకు	3 పనిదినముల వరకు (పోలీస్ ధృవీకరణ (PV) అవసరము లేని సందర్భాలలో)	పూర్తి డాక్యుమెంటేషన్ మరియు నమోదు అయిన తేదీ నుండి మరియు పాస్‌పోర్ట్ జారీ అధికారి (PIA) సంతృప్తి మరియు అవసరమైన ధృవీకరణ / విచారణ తరువాత

7. దరఖాస్తుదారులు యొక్క సాధరణ బాధ్యతలు :

7.1 ప్రతి పాస్‌పోర్ట్ దరఖాస్తుదారుడు సరైన సమాచారం మరియు చెల్లుబాటు అయ్యే, వాస్తవమైన సహాయక పత్రాలను తమ దరఖాస్తులతో పాటు సమర్పించాల్సి ఉంటుంది. పాస్‌పోర్ట్ చట్టం 1967 నిబంధనల ప్రకారం దరఖాస్తు దారుడు పాస్ పోర్ట్ లేదా ప్రయాణ పత్రములు పొందుటకు తప్పుడు సమాచారం ఇచ్చుట లేదా సమాచార అణచివేత చేయరాదు. ఏదైనా అటువంటి చర్య చేసినచో రెండు సంవత్సరాల జైలు శిక్ష లేదా 5000/- జరిమానా లేదా రెండు శిక్షలు విధించబడే అవకాశం ఉంటుంది.

7.2 దరఖాస్తుదారుడు నిర్ణయించిన విధానములో www.passportindia.gov.in పోర్టల్ ద్వారా ఆన్‌లైన్ లో దరఖాస్తు సమర్పించాలి. తరువాత దరఖాస్తుదారుడు తీసుకున్న అపాయింట్మెంట్ సమయములో పాస్‌పోర్ట్ సేవా కేంద్రాన్ని వ్యక్తిగతంగా సందర్శించి ఫోటోగ్రాఫ్, వేలి ముద్రల నమోదు మరియు అవసరమైన రుసుము చెల్లించి దరఖాస్తు నమోదు చేసుకొనవలెను. పాస్‌పోర్ట్ జారీ అధికారి నుండి నిర్ణీత కాల పరిమితిలో సేవలు పొందుటకు దరఖాస్తుదారులు నిర్దేశించిన విధమునకు అనుగుణంగా నడుచుకోవాలి.

7.3 ఏదైన ప్రశ్న లేదా విజ్ఞప్తి చేయుటకు ముందు దరఖాస్తుదారులు తమ దరఖాస్తు యొక్క స్థితిని తెలుసుకోవాలి.

8. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం :

దరఖాస్తుదారుడు ఏదైన అసంతృప్తికర సేవా ప్రమాణములు, సేవల వైఫల్యము లేదా పాస్‌పోర్ట్ జారీ అధికారి పనితీరు కొరకు విజ్ఞప్తి లేదా ఫిర్యాదు అందించుటకు

- కేంద్ర ప్రజా ఉపద్రవము లోపమును సరిచేయు మరియు పర్యవేక్షణ వ్యవస్థ (CPGRAMS) pgportal.gov.in లేదా
- www.passportindia.gov.in ద్వారా నమోదు చేసుకొనవచ్చు లేదా
- టోల్ ఫ్రీ నెంబర్ 1800-258-1800 ద్వారా తమ ఫిర్యాదు నమోదు చేసుకొనవచ్చు

9. సూచనలు / సలహాలు :

1. పాస్‌పోర్ట్ పోర్టల్ www.passportindia.gov.in లో లాగ్ఇన్ అవ్వడం ద్వారా
2. టోల్ ఫ్రీ నెంబర్ 1800-258-1800 కి కాల్ చెయ్యడం ద్వారా
3. అసిస్టెంట్ పాస్‌పోర్ట్ ఆఫీసర్ (PG), పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ సెల్, రూమ్ నెం. 24, CPV విభజన శాఖ, విదేశీ వ్యవహారాల మంత్రిత్వ శాఖ, పాటియాలా హౌస్ ఎనెక్స్, తిలక్ మార్గ్, న్యూ ఢిల్లీ — 110001, టి. నెం. 011—23384519, 23384497, ఫ్యాక్స్ నెం. 011—23384461, ఇ మెయిల్ : passport.pg@mea.gov.in కు కాల్ /మెయిల్ / ఫ్యాక్స్ / పోస్ట్ చేయడం ద్వారా దరఖాస్తు దారులు తమ సలహాలు / సూచనలు ఇవ్వవచ్చును.

10. తదుపరి చార్టర్ సమీక్ష నెల/ సంవత్సరం :

ఈ చార్టర్ ఫిబ్రవరి 2016 లో జారీ చేయబడింది. తదుపరి సమీక్ష జూలై 2016 లో నిర్వహించబడుతుంది.

***