टोल फ्री दुरध्वनी

सध्या मुंबई शहरातील सार्वजनिक सेवावाहन जसे टॅक्सी,ऑटोरिक्षा, प्रवासी बसेस चालकांविरुध्द प्रवाशांना भाडे नाकारणे, उध्दट वर्तणूक, अवाजवी भाडे मागणे, बस थांब्यावर न थांबणे याबाबत तक्रारी पत्राद्वारे ई - मेलद्वारे प्रादेशिक परिवहन कार्यालयात प्राप्त होतात. तथापि, या दोन माध्यामांद्वारे तक्रार करण्यासाठी तक्रार पत्र किंवा इंटरनेटची गरज भासते व त्यामुळे प्रवाशांना तक्रार करता येत नाही.

प्रवाशांना तक्रार करता यावी यासाठी राज्यातील सर्व उप/प्रादेशिक परिवहन कार्यालयामध्ये टप्प्याने टोल फ्री दुरध्वनी कार्यान्वित करण्याचे प्रस्तावित आहे. सध्या राज्यातील ९ प्रादेशिक परिवहन कार्यालयामध्ये टोल फ्री सेवा सुरु केली असून त्याचा तपशिल पुढीलप्रमाणे आहेः

अ.क्र	कार्यालयाचे नांव	टोल फ्री दुरध्वनी क्रमांक
१	प्रादेशिक परिवहन कार्यालय,मुंबई (मध्य),(पश्चिम), व (पूर्व)	१८००-२२०-११०
२	प्रादेशिक परिवहन कार्यालय,पुणे	१८००-२३३-००१२
३	प्रादेशिक परिवहन कार्यालय,ठाणे	१८००-२२-५३३५
४	प्रादेशिक परिवहन कार्यालय,नाशिक	१८००-२३३-१५१६
५	प्रादेशिक परिवहन कार्यालय,औरंगाबाद	१८००-२३३-७२३३
६	प्रादेशिक परिवहन कार्यालय,नागपूर (शहर)	१८००-२३३-३३८८
७	प्रादेशिक परिवहन कार्यालय,कोल्हापूर	१८००-२३३-९९०९

या दुरध्वनी क्रमाकांवर जनतेस २४ तास सार्वजनिक सेवा वाहन चालकाविरुध्द तक्रार नोंदविता येते. तक्रारकर्त्यांना या टोल फ्री दुरध्वनी क्रमांकावर खालीलप्रमाणे माहिती देणे अपेक्षित आहे.

१. वाहन क्रमांक.

२ वाहन प्रकार.

३. घटनेची तारिख व वेळ.

४. घटनेचे ठिकाण.

५. तक्रारकर्त्याचे नांव व पत्ता तसेच मोबाईल/निवासी दुरध्वनी.

तक्रारकर्त्याने वरीलप्रमाणे तक्रार दिल्यानंतर त्यांना तक्रार क्रमांक चौकशी संदर्भासाठी देण्यात येतो.

तक्रारीची नोंद घेण्यासाठी इंटरॲक्टीव व्हाईस रिस्पॉन्स यंत्रणा (आर.व्ही.आर.एस.) याद्वारे कार्यपध्दती राबविण्यात येत आहे. सदर सेवा भ्रमणध्वनीद्वारे देखील वापरता येते.

दिनांक ३१.३.२०२४ पर्यंत प्राप्त झालेल्या तक्रारींची माहिती खालीलप्रमाणे आहे.

दिनांक	प्राप्त झालेल्या तक्रारींची संख्या			एकूण तक्रारी
	मुंबई (मध्य)	मुंबई (पश्चिम)	मुंबई (पूर्व)	
२०२१- २०२२	११	९९	निरंक	११०
२०२२-२०२३	०	१५०	८४	२३४
एप्रिल २०२३ ते मार्च २०२४	०	१८९	८५८	१,०४७

तसेच प्राप्त झालेल्या तक्रांरीवर करण्यात आलेल्या कार्यवाहीचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे.

कालावधी	तपशील	मुंबई (मध्य)	मुंबई (पश्चिम)	मुंबई (पूर्व)	एकूण
एप्रिल २०१३ ते मार्च२०१४	कारणे दाखवा नोटीस	४००	२३६	४५५	१०९१
	अनुज्ञप्ती निलंबन	१४३	१७२	४३५	७५०
	परवाना निलंबन	४०२	०	४३५	८३७
	तडजोड शुल्करु.	१,९५,७००	१,९७,१००	७,८९,८००	११,८२,६००
एप्रिल २०१४ ते मार्च २०१५	कारणे दाखवा नोटीस	४१२	१३१८	७३२	१७३०
	अनुज्ञप्ती निलंबन	३५५	८१६	३९८	१५६९
	परवाना निलंबन	२९६	०	३९८	६९४
	तडजोड शुल्करु.	५,०६,८००	४,१६,०००	८,७८,०००	१८,००,८००
एप्रिल २०१५ ते मार्च २०१६	कारणे दाखवा नोटीस	३२३	४१७	३२७	११५९
	अनुज्ञप्ती निलंबन	२४९	०	८६७	१११६
	परवाना निलंबन	२६२	०	८६७	११२९
	तडजोड शुल्करु.	३,०५,३५०	०	१८,७०,३००	२१,७५,६५०
एप्रिल २०१६ ते मार्च २०१७	कारणे दाखवा नोटीस	२०५	१०६९	४९५	१७३९
	अनुज्ञप्ती निलंबन	२००	७३	४९५	७६८
	परवाना निलंबन	२०७	१०६९	४९५	१७७१
	तडजोड शुल्करु.	५,४९,७००	७,३७,०००	१८,९७,१००	३१,८३,८००
एप्रिल २०१७ ते मार्च २०१८	कारणे दाखवा नोटीस	३४२	४७२	२७७	११८८
	अनुज्ञप्ती निलंबन	२२२	१५३	२६२	७०९
	परवाना निलंबन	२३७	१५३	२६२	७२४
	तडजोड शुल्करु.	७,०२,०००	६,१४,४५०	४४,११,००	५८,६८,४५०
एप्रिल २०१८ ते मार्च २०१९	कारणे दाखवा नोटीस	२०४	१७४	७०७	१०८५
	अनुज्ञप्ती निलंबन	२०७	६३	३७२	६४२
	परवाना निलंबन	७७	१७	३०४	३९८
	तडजोड शुल्करु.	७,५६,०००	१,१४,६००	११,५३,०००	२०,२३,६००
एप्रिल २०१९ ते मार्च २०२०	कारणे दाखवा नोटीस	७६	२१३	२५४	५४३
	अनुज्ञप्ती निलंबन	२४३	९७	२४२	५८२
	परवाना निलंबन	०	०	१४२	१४२

कालावधी	तपशील	मुंबई (मध्य)	मुंबई (पश्चिम)	मुंबई (पूर्व)	एकूण
	तडजोड शुल्करु.	७,१४,३००	१,६४,२००	४,८७,०००	१३६५५००
एप्रिल २०२० ते मार्च २०२१	कारणे दाखवा नोटीस	निरंक	००	४५	४५
	अनुज्ञप्ती निलंबन	निरंक	४७	४५	९२
	परवाना निलंबन	निरंक	निरंक	निरंक	निरंक
	तडजोड शुल्क रु.	निरंक	७४४००/-	९४४००/-	१,६८,८००/-
एप्रिल २०२१ ते मार्च २०२२	कारणे दाखवा नोटीस	निरंक	९९	निरंक	९९
	अनुज्ञप्ती निलंबन	निरंक	२५	निरंक	२५
	परवाना निलंबन	निरंक	निरंक	निरंक	निरंक
	तडजोड शुल्करु.	निरंक	१२८६००/-	निरंक	१२८६००/-
एप्रिल २०२२ ते मार्च २०२३	कारणे दाखवा नोटीस	निरंक	१५०	८४	२३४
	अनुज्ञप्ती निलंबन	निरंक	६१	२०	८१
	परवाना निलंबन	निरंक	निरंक	निरंक	निरंक
	तडजोड शुल्करु.	निरंक	१,१५,८००/-	४,३९,५००/-	५,५५,३००/-
एप्रिल २०२३ ते मार्च २०२४	कारणे दाखवा नोटीस	निरंक	१८९	८५८	१०४७
	अनुज्ञप्ती निलंबन	निरंक	७०	१०७	१७७
	परवाना निलंबन	निरंक	निरंक	७९३	७९३
	तडजोड शुल्करु.	निरंक	२,१९,०००/-	४,६२,५००/-	६,८१,५००/-
एप्रिल २०२४ ते नोव्हेंबर २०२४	कारणे दाखवा नोटीस	निरंक	५२३	३७३	८९६
	अनुज्ञप्ती निलंबन	निरंक	८७	८०	१६७
	परवाना निलंबन	निरंक	८७	९०	१७७
	तडजोड शुल्क रु.	निरंक	१,९१,४००/-	१,८९,५००/-	३,८०,९००/-

दिनांक ०१.०९.२०२२ पासून प्रापका मुंबई (मध्य) कार्यालयामध्ये प्रवासी मदत कक्ष सुरू करण्यात आला असून सदर कक्षामध्ये ई-मेलद्वारे तसेच हेल्पलाईन क्रमांकाद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे.

Date	Total Cases	Case solved orally	Show Cause Notice Issued	Pending Cases	Cases closed	fine
१	२	३	४	५	६	७
April-२०२२ to March २०२३	९१७	१७०	७४७	०	२४०	५,४७,५००/-
April-२०२३ to March २०२४	**११४६**	---	**११४६**	**३५७**	**७८९**	**१९,७२,०००/-**
April २०२४ to Nov २०२४	**५४८**	**४५७**	**५४८**	**०**	**५४८**	**१३,४९,०००/-**

परिवहन विभागाचे कॉल सेंटर (Call Centre) सुरु झाल्याबाबत.

राज्यातील परिवहन कार्यालयांकडे प्राप्त होणारे अर्ज परिपुर्ण असण्याकरिता नागरिकांना/ऑनलाईन अर्ज भरताना येणा-या अडचणीचे निरसन होण्याकरिता व योग्य वेळी सर्व माहिती अर्जदारास मिळण्याकरिता परिवहन विभागाकरिता कॉल सेंटरची स्थापना करणे, कॉल सेंटरवर अनुज्ञप्ती नोंदणी / परवाना शुल्क इत्यादी सर्व माहिती देण्याकरिता दिनांक २७.०४.२०१७ रोजीच्या शासन ज्ञापनाव्दारे प्रशासकीय मंजुरी देण्यात आली होती.

दिनांक ०१.०७.२०१७ पासून प्राप्त होणारे अर्ज परिपूर्ण असण्याकरिता तसेच नागरिकांना ऑन लाईन अर्ज भरताना येणा-या अडचणीचे निरसन होण्याकरिता व योग्य वेळी सर्व माहिती मिळण्याकरिता विभागाव्दारे २४ तास कार्यरत असणारे एक कॉल सेंटर सुरु करण्यात आले होते.. त्याचा **दूरध्वनी क्रमांक ०२२-६२४२६६६६** असा आहे.

राज्यातील ५० परिवहन कार्यालयांमध्ये नागरिकांकडून साधारण १.५० कोटी अर्ज प्रति वर्षी प्राप्त होतात व प्रति दिन अंदाजे ५५ हजार अर्ज प्राप्त होतात. या कॉल सेंटर वरुन अनुज्ञप्ती नोंदणी परवाना ई. सर्व माहिती, नमुन्याची माहिती, शुल्क ईत्यादीची माहिती देण्यात येते.

तसेच दिनांक ७.८.२०१७ रोजीच्या शासन ज्ञापनाव्दारे एकुण ६ कर्मचा-यांची नियुक्त मे.व्हिनस कन्सलटन्सी यांचेमार्फत करण्यास प्रशासकीय मंजुरी प्राप्त झाली होती. दिनांक २८.०५.२०१८ रोजीच्या पत्राव्दारे शासनाने सदर सेवापुरवठादाराची मुदत दिनांक ३१.०५.२०१८ रोजी संपुष्टात आल्यामुळे पुढील ३ महिन्यात दिनांक ३१.०८.२०१८ पर्यत विहित पध्दत अवलंबुन नव्याने निविदा प्रक्रिया करुन नवीन एजन्सीची नियुक्ती करण्याचे निर्देश दिले आहेत.

या संदर्भाने या कार्यालयाने दिनांक १५.०६.२०१८ व दिनांक ३१.०८.२०१८ रोजीच्या पत्रान्वये शासन निर्देशानुसार नवीन सेवापुरवठादाराची निवड करेपर्यत जुने पुरवठादार मे. व्हीनस कन्सल्टन्सी यांना व तेथील ६ कार्यरत कर्मचा-यांची नियुक्ती पुढे चालु ठेवण्याकरिता विनंती प्रस्ताव सादर केला होता. दिनांक २६.१२.२०१८ रोजीच्या शासन पत्राव्दारे शासनाने मे. सार आय.टी यांचेकडे सदर विभागाच्या कॉल सेंटरची सेवा वर्ग करण्याचे निर्देशित केले आहे.

त्यानुसार अद्यापपर्यत सदर सेवा नवीन सेवापुरवठादार यांचेकडे वर्ग करण्याची कार्यवाही करुन नवीन सेवापुरवठादारामार्फत कॉल सेंटर स्थापन करण्यास कालावधी लागणार असल्यामुळे मे. व्हिनस कन्सलटन्सी या सेवापुरवठादाराच्या सेवेस शासनाने दिनांक २९.०३.२०१९ रोजीच्या पत्रान्वये दिनांक ३१.०३.२०१९ पर्यत मुदतवाढ प्रदान केली होती.

सद्य:स्थिती.-

या कार्यालयाने विभागाचे मे. व्हिनस कन्सलटन्सी यांचेमार्फत चालु असलेले कॉल सेंटर व . त्याचा ०२२-६२४२६६६६ हा दूरध्वनी क्रमांक दि. ०१.०४.२०१९ पासुन बंद केलेला असुन राज्यातील परिवहन कार्यालयांकडे प्राप्त होणारे अर्ज परिपुर्ण असण्याकरिता नागरिकांना/ऑनलाईन अर्ज भरताना येणा-या अडचणीचे निरसनहोण्याकरिता व योग्य वेळी सर्व माहिती अर्जदारास मिळण्याकरिता परिवहन विभागाकरिता कॉल सेंटरची स्थापना करणे, कॉल सेंटरवर अनुज्ञप्ती नोंदणी / परवाना शुल्क इत्यादी सर्व माहिती देण्याकरिता **१८००१२०८०४०** हा टोल फ्री सुरु करण्यात आला असुन सदर क्रमांक सुरु करण्यात आल्याबाबत विभागाच्या संकेतस्थळावर माहिती प्रर्दर्शित करण्यात आली आहे.

परिवहन कार्यालयातील एजंट/मध्यस्थ बाबत कारवाई

मा. उच्च न्यायालय, मुंबई येथीलयाचिका क्रमांक ५००१/१९९९ व मा.उच्च न्यायालय, नागपूर खंडपीठ येथील याचिका क्रमांक २०६५/१९८७ मधील निकालाच्या अनुषंगाने या कार्यालयाच्या दिनांक ०८.०१.२००७ च्या पत्रान्वये अनधिकृत व्यक्तीद्वारे होणारी अर्जदारांची तसेच कार्यालयाची फसवणूक टाळण्याकरीता कोणाही व्यक्तीस, विहित केलेल्या नमुन्यात प्राधिकार पत्र असल्याशिवाय त्यास प्रतिनिधी म्हणून काम करू देऊ नये अथवा कार्यालयात प्रवेश देऊ नये याबाबत आदेश जारी

केले आहेत. त्यानुसार एखाद्या वाहन धारकास प्रादेशिक परिवहन कार्यालयात येणे शक्य नसेल अशा वेळी त्या कामासाठी प्राधिकृत केलेल्या व्यक्तीची त्याबाबतची तशी खात्री करुन त्या संबंधित व्यक्तीकडून अर्ज स्विकारला जात असतो.

दि.०८/०१/२००७ रोजीच्या आदेशाचा सोयीस्करपणे चूकीचा अर्थ काढून काही परिवहन कार्यालयांमध्ये अधिकारी/कर्मचा-यांकडून काही विशिष्ट अनधिकृत व्यक्तींना (एजंट) सर्रास कामे करण्यास मान्यता देऊन प्रोत्साहित करण्यात येत असल्याचे व पत्रातील प्राधिकार पत्राच्या सुविधेचा गैरवापर करुन परिवहन कार्यालयातील अनधिकृत व्यक्ती/एजंट अनेक व्यक्तींचे प्राधिकार पत्र प्राप्त करुन कामकाज करु लागल्याचे निदर्शनास आल्याने दि.०३/०३/२०१२ रोजी परिपत्रक जारी करुन परिवहन कार्यालयांमधील कामकाजात मघ्यस्थांचे वावरास आळा घालणेबाबत सर्व क्षेत्रीय अधिका-यांना विस्तृत सूचना देण्यात आल्या आहेत. तसेच दिनांक १७.१०.२०१४ व दिनांक ३१.०१.२०१५ नुसार सर्व क्षेत्रिय अधिका-यांना उपरोक्त पत्रांद्वारे देण्यात आलेल्या सचूनांचे पालन करण्याचे निर्देश देण्यात आले आहेत. दिनांक १५.०१.२०१५ रोजी मुंबई येथे झालेल्या बैठकीत १९.०१.२०१५ पासून कार्यालयात वावरणा-या अनधिकृत व्यक्तिंना प्रवेश नाकारण्याबाबत सांगण्यात आले आहे.

परिवहन कार्यालयात नागरीकास त्याच्या कामासाठी दलालाकडे जाण्याची गरज पडू नये या दृष्टीने विविध उपाय योजना करण्यात आल्या आहेत. ज्यामध्ये मार्गदर्शन कक्ष, एक खिडकी योजना, ऑनलाईन अपॉईन्टमेन्ट, वेबसाईटव्दारे फॉर्म्स व कार्यपध्दतीची माहिती व कार्यालयात लावलेल्या माहिती फलकांचा समावेश आहे.

कार्यालयात येणा-या नागरिकांना त्यांच्या विविध कामासाठी लागणारी कागदपत्रे, कामकाजासाठी लागणारे शुल्क तसेच कामकाजाची कार्यपध्दती याबाबत कार्यालयाच्या आावारात प्रवेश करण्यापूर्वीच दर्शनी भागात बाहेरून दिसतील अशा पध्दतीने माहितीचे फलक प्रदर्शित करणे तसेच कार्यालयाचे प्रवेशाचे ठिकाणी नागरिकांना कामाकाजाची माहिती मिळण्याच्या दृष्टिकोनातून एक मार्गदर्शन कक्ष निष्णात कर्मचा-याच्या अधिपत्याखाली निर्माण करुन विनामध्यस्थ सुलभ कार्यप्रणाली योजना राबविणेबाबत या कार्यालयाच्या दिनांक ०५.०२.२०१५ रेाजीच्या पत्रान्वये सूचना देण्यात आलेल्या आहेत.

शासन निर्णय क्र. एमआयएस १५००/३६३/प्र.क्र.१५/परि-२/दिनांक ३०.०५.२००० नुसार मोटार वाहन विभागातील कामकाजासंदर्भात जनतेला अर्जाचे नमुने भरण्यास अडचण भासल्यास मदत व मार्गदर्शन व्हावे या उद्दीष्टाने काही अटी व शर्तीच्या अधीन, 'मान्यताप्राप्त अर्ज भरणारी व्यक्ती' ही योजना प्रायोगिक तत्त्वावर सुरु करण्यात आली.

तसेच प्रोदशिक परिवहन कार्यालयाशी संबंधित असलेले कोणतेही कामकाज एखाद्या व्यक्तीकडून थेट कार्यालयात प्राप्त झाल्यास ते विनासायास त्वरित करुन देण्यात येत आहे.

या कार्यालयाच्या दिनांक २२.०९.२०२० व ११.०६.२०२१ रोजीच्या पत्र/ परिपत्रकान्वये एजंट विरुध्द कार्यवाही करण्याच्यापुन्हा सूचना देण्यात आलेल्या आहेत.