File No.C1/272/2021-TC

തിയതി : 23/10/2021

ട്രാൻസ്പോർട്ട് കമ്മീഷണറേറ്റ്, കേരളം,

രണ്ടാം നില, ട്രാൻസ് ടവേഴ്സ്, വഴുതക്കാട്, തൈക്കാട് പി.ഒ തിരുവനന്തപുരം – 14,

[☎0471-2333337/2333317 ഫാക്സ് 0471-2333314]

www.mvd.kerala.gov.in [ഇ മെയിൽ - tcoffice.mvd@kerala.gov.in]

തീയ്യതി,

സർക്കുലർ 19/2021

വിഷയം :- ***മോട്ടോർ വാഹന വകുപ്പ്*** – ഓൺലൈൻ സംവിധാനം കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിർദ്ദേശങ്ങൾ.

സൂചന :- ബഹുമാനപ്പെട്ട ഗതാഗത വകുപ്പ് മന്ത്രി 11.10.2021 – ന് വകുപ്പിൽ നൽകിയ ഉത്തരവ്.

ബഹുമാനപ്പെട്ട മന്ത്രിയുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം ചുവടെ ചേർക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു. ഇത് എല്ലാ ആർ.ടി.ഓഫീസിലും, സബ്. ആർ.ടി.ഓഫീസിലും ചെക്ക് പോസ്റ്റിലും കാര്യക്ഷമമായി ഉടനടി നടപ്പിൽ വരുത്തേണ്ടതാണ്.

1. വകുപ്പിൽ നിന്നും നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുടെ വിവരങ്ങളും, അവയുടെ ഫീസ്, ടാക്സ്, സെസ്, ഗ്രീൻ ടാക്സ് തുടങ്ങിയവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ എല്ലാ ഓഫീസിലും ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

2. വകുപ്പിന്റെ വെബ്സൈറ്റിനെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും അതാത് ഓഫീസിലെ മെയിൽ-ഐ.ഡി, ഫോൺ നമ്പർ, ഹെഡ് ഓഫീസിന്റെ മൊബൈൽ കംപ്ലയിന്റ് സെല്ലിന്റെ നമ്പരും ഈ ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

3. ഫോണിൽ വരുന്ന പരാതികൾ, ഇ-മെയിൽ മുഖാന്തിരം വരുന്ന പരാതികൾ എന്നിവ കൃത്യമായി അറ്റന്റ് ചെയ്യുകയും സമയബന്ധിതമായി മറുപടി നൽകുകയും ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

4. ഡി-ഡ്യൂപ്ലിക്കേഷൻ, ഡ്രൈവിംഗ് ലൈസൻസ് ബാക്ക് ലോഗ് തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങൾ ഇ-മെയിൽ അപേക്ഷ പരിഗണിച്ച് ചെയ്യണമെന്ന മുൻ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ചില ഓഫീസുകളിൽ നടപ്പിൽ വരുത്തിയിട്ടില്ല. ഇത് എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും നിർബന്ധമായി നടപ്പിൽ വരുത്തേണ്ടതാണ്.

5. പൂർണ്ണമായി ഓൺലൈൻ ആയിട്ടുള്ള സേവനങ്ങൾക്ക് ഓഫീസിൽ നേരിട്ട് അപേക്ഷ വാങ്ങേണ്ടതില്ല. സാങ്കേതിക തടസ്സങ്ങൾ ഒന്നും ഇല്ലാത്ത ഇത്തരം അപേക്ഷകൾ ഓഫീസിൽ നേരിൽ വാങ്ങി സേവനം നൽകുന്നുവെങ്കിൽ അത്

Scanned with CamScanner

ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള വീഴ്ചയായി പരിഗണിക്കുന്നതാണ്.

6. അപേക്ഷകൾ ഹോൾഡ്/റിവേർട്ട് ചെയ്യുന്നുവെങ്കിൽ ഹോൾഡ്/റിവേർട്ട് ചെയ്യുവാൻ തീരുമാനമെടുത്ത ഉദ്യോഗസ്ഥൻ/ഉദ്യോഗസ്ഥ അപേക്ഷയുടെ വിവരങ്ങൾ ക്രമനമ്പർ സഹിതം പ്രത്യേകമായി സൂക്ഷിക്കുന്ന രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. അപേക്ഷകൾ തെറ്റുതിരുത്തി വരുന്ന തീയതി, സമയം എന്നിവ രേഖപ്പെടുത്തി ആ എൻട്രി ക്രമ നമ്പരിൽ ചുവന്ന വട്ടം വരച്ച് ക്ലോസ്സ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ചുവന്ന വട്ടം വരച്ച് ക്ലോസ് ചെയ്യാത്തവ തെറ്റുകൾ തിരുത്തി തിരികെ വന്നിട്ടുണ്ടോ എന്ന് പരിശോധിക്കേണ്ടതും അപേക്ഷകനെ റിമൈൻഡ് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്. മേലുദ്യോഗസ്ഥർ ഈ രജിസ്റ്റർ പരിശോധിക്കേണ്ടതും കൃത്യത ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

7. ഓഫീസിൽ വരുന്ന അപേക്ഷകരോട് ഏറ്റവും മാന്യമായും സൌമ്യമായും പെരുമാറി വകുപ്പിന്റെ യശസ്സ് ഉയർത്തിപ്പിടിക്കേണ്ടത് വകുപ്പിലെ ഓരോ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെയും ചുമതലയാണെന്ന് ഒരിക്കൽക്കൂടി ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നു.

8. വാഹൻ സോഫ്റ്റ് വെയറിലെ ഓഫീസ് മൊഡ്യൂളിലെ സാങ്കേതിക പ്രശ്നങ്ങളാലോ ഓൺലൈൻ അപേക്ഷാ മൊഡ്യൂളിലെ പ്രശ്നങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാലോ അവ ഓഫീസിൽ പരിഹരിക്കുവാൻ കഴിയാതിരുന്നാൽ എൻ.ഐ.സി. ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള helpdesk.parivahan.gov.in/vahan support എന്ന help desk സംവിധാനത്തിൽ കൃത്യമായ സ്ക്രീൻ ഷോട്ട് സഹിതം രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതും, അവയുടെ കൃത്യമായ മോണിറ്ററിംഗ് നടത്തി തുടർ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്. പ്രശ്നപരിഹാരം ലഭിക്കാത്തപക്ഷം സപ്പോർട്ട് നമ്പർ സഹിതം ഹെഡ് ഓഫീസിലേക്ക് അയച്ച് നൽകേണ്ടതാണ്. ഇതുപോലെ ഡ്രൈവിംഗ് ലൈസൻസുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ സാരഥി ഹെൽപ് ഡെസ്കിലേക്ക് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതാണ്. ഇതിന്റെ ലിങ്ക് https://sarathi.parvahan.gov.in, sarathisupport/login.

9. ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ യഥാവിധി നടപ്പിൽ വരുത്തിയിട്ടുണ്ടോയെന്ന് സോണൽ ഡി.റ്റി.സി.മാരും, ആർ.ടി.ഒ - മാരും അവരുടെ അധികാര പരിധിയിലുള്ള ഓഫീസുകളിൽ സർപ്രൈസ് ഇൻസ്പെക്ഷനുകൾ നടത്തി എല്ലാ മാസവും റിപ്പോർട്ട് നൽകേണ്ടതാണ്.

M R Ajithkumar Ips
Transport Commissioner

Digitally signed by
AJITHKUMAR IPS
Date: [illegible] IST
2021
Reason: Approved

ശ്രീ.എം.ആർ.അജിത് കുമാർ I.P.S
എ .ഡി .ജി .പി & ട്രാൻസ്പോർട്ട്കമ്മീഷണർ
മോട്ടോർ വാഹന വകുപ്പ്, കേരളം

Scanned with CamScanner