

८. नागरिकांनी आपल्या तक्रारी कोठे नोंदवाव्यात



मोटार वाहन विभागाद्वारे विभागात केल्या जाणा-या विविध नोंदणी, अनुज्ञप्ती, करनिर्धारण इत्यादी कामकाजासाठी आकारण्यात येणारे शुल्क व कर मर्यादा निर्धारित केली आहे. तसेच विविध सेवा उपलब्ध करून देण्याची कालमर्यादा निश्चित केली आहे. निर्धारित शुल्कापेक्षा जास्त शुल्क वसुली केली जात

आहे वा एखादी सेवा उपलब्ध करून देण्यासाठी विहित कालमर्यादेपेक्षा जास्त कालावधी लागतो आहे असे वाटल्यास संबंधिताने प्रथम कार्यालय प्रमुखाशी संपर्क साधावा व आपल्या लेखी तक्रारी, तक्रार पेटित टाकाव्या अथवा समक्ष द्याव्यात. याबाबत त्यांचे समाधान न झाल्यास परिवहन आयुक्तालयातील दक्षता शाखेकडे तक्रारी नोंदविता येऊ शकतात.

मोटार वाहनाचे मालक, चालक व इतर जनतेस सूचित करण्यात येते की, आर.टी.ओ. कार्यालयातील दैनंदिन कामकाजात येणाऱ्या अडचणीबाबत त्यांना कोणतीही तक्रार वा सूचना करावयाच्या असल्यास त्यांनी आर.टी.ओ. अधिकाऱ्यांची प्रत्यक्ष भेट घेऊन लेखी मसुदा सादर करावा. त्याची योग्य ती दखल घेतली जाईल.

आर.टी.ओ. संबंधिच्या कामकाजासाठी सध्यातरी कोठेही अधिकृत दलालि नेमण्यात आलेले नाहीत ह्याची कृपया नोंद घ्यावी. परंतु लवकरच जनतेच्या

मदतीसाठी अर्ज भरणाऱ्या व्यक्तींची नेमणूक जिल्हानिहाय शासनातर्फे करण्यात येणार आहे.

दक्षता विभागाचा पता :

सहायक पोलीस आयुक्त (दक्षता विभाग)
परिवहन आयुक्त कार्यालय, ३ रा मजला,
प्रशासकीय इमारत, डॉ. आंबेडकर उद्यानाजवळ,
सरकारी वसाहत, वांद्रे (पूर्व), मुंबई-४०० ०५१.
दूरध्वनी : ६४१ ४०७५.

या व्यतिरिक्त गंभीर स्वरूपाच्या तक्रारी असल्यास परिवहन आयुक्त कार्यालयातील परिवहन आयुक्त, सह परिवहन आयुक्त, उप परिवहन आयुक्त यांची भेट घेऊन आपल्या तक्रारी नोंदविता येतील.

तक्रारी/हक्क :

नागरिक त्यांच्या लेखी तक्रारी किंवा प्रत्यक्षात भेट घेऊन खालील अधिकाऱ्याकडे करू शकतात.

- उप प्रादेशिक परिवहन अधिकारी
- प्रादेशिक परिवहन अधिकारी
- सह पोलीस आयुक्त,
दक्षता विभाग, परिवहन आयुक्त कार्यालय.

हक्क : वाहनाची माहिती, लायसन्सची माहिती व वाहन मालकाची माहिती.

नागरिक त्यांचे लेखी अर्जाद्वारे करविषयक माहितीसाठी रु.२/- व नोंदणी/अनुज्ञप्ती/माहितीसाठी योग्य ते शुल्क रुपये १०/- शुल्क भरून संबंधीत कार्यालयामार्फत उपलब्ध करून घेऊ शकतात.

तक्रारी निवारणाबाबत :

उप प्रादेशिक परिवहन अधिकारी/प्रादेशिक परिवहन अधिकारी/परिवहन आयुक्त कार्यालयातील नियंत्रक अधिकारी दर सोमवारी मुख्यालयाच्या ठिकाणी तक्रारी निवारणासाठी उपस्थित असतील.

सार्वजनिक प्रवासी वाहन (ऑटोरिक्षा/टॅक्सी/बस) धारकांविरुद्ध तक्रारी :

प्रवाशांच्या वाहतुकीकरिता सार्वजनिक प्रवासी वाहनास मोटार वाहन विभागातर्फे परवाने देण्यात आले आहेत. ते चालविण्याकरिता आवश्यक असलेले बिल्ले या विभागातर्फे देण्यात येतात. सार्वजनिक प्रवासी वाहनांना भाडे आकारणी करण्याकरिता दरपत्रिका/तिकिट निश्चित करण्यात आलेले आहे. त्यापेक्षा जास्त आकारणी करणा-या वाहनधारकांविरुद्ध आपल्या प्रादेशिक परिवहन अधिका-याकडे तक्रार कार्ड योजनेद्वारे तक्रार करू शकता.

मोटार वाहन विभागातर्फे मोटार वाहन कायदा १९८८ व मुंबई मोटार वाहन कर कायदा १९५८ ची अंमलबजावणी केली जाते. प्रत्येक ठिकाणी वायुवेग पथके कार्यरत आहेत. त्यांच्याकडून रस्त्यावर मोटार वाहनांची व वाहनाच्या कागदपत्रांची तपासणी करण्यात येत असते. अवैध कागदपत्रे व नादुरुस्त स्थितीत वाहने रस्त्यावर आढळल्यास दोषी वाहनांच्या मालक व चालकांना तपासणी प्रतिवेदन देण्यात येतात. नंतर कार्यालयात वा न्यायालयात कायदेशीर दंडात्मक कारवाई करण्यात येत असते. तसेच जनतेकडून प्राप्त होणाऱ्या रिक्षा/टॅक्सीच्या तक्रारींचीही त्वरीत दखल घेतली जाते व त्यांच्या मालक/चालकांवर कायदेशीर कारवाई केली जाते.

अशा प्रकारे वायु प्रदूषण मर्यादेपेक्षा जास्त धूर सोडणा-या वाहनधारकांविरुद्ध आपण तक्रार नोंदवू शकता.

ऑटोरिक्षा, टॅक्सी, प्रवासी बस, पर्यटक वाहने, आरामदायी वाहने चालविण्याचे अधिकारपत्र

ऑटोरिक्षा, टॅक्सी, प्रवासी बस, पर्यटक वाहने, आरामदायी वाहने चालविण्याच्या वाहन चालकांकडे सार्वजनिक सेवा वाहने चालविण्याचे अधिकारपत्र असावे लागते. या अधिकार पत्रा सोबत वाहन चालकाला एक बिल्ला दिला जातो. यामुळे या अधिकार पत्राला सामान्यपणे बॅज असे म्हणतात. सार्वजनिक सेवा वाहने चालविण्याचे अधिकारपत्र असल्याशिवाय कोणत्याही चालकाला सार्वजनिक ठिकाणी सार्वजनिक सेवा वाहन चालविता येत नाही.

सार्वजनिक सेवा वाहन चालविण्याचे अधिकार पत्र मिळविण्यासाठी फॉर्म LPSA मध्ये अर्ज करावा लागतो. या अर्जा सोबत वाहन चालविण्याचे लायसन्स, SEC प्रमाणपत्र, वर्तणुकीचा दाखला व पूर्वइतिहासाबाबत पोलीस दाखला सोबत जोडावा लागतो. याबरोबर रु. ५०/- शुल्क भरावे लागते. अर्जदारास जेथे सार्वजनिक सेवा वाहन चालवायचे आहे तेथील भौगोलिक ज्ञान, मराठी व त्या ठिकाणच्या स्थानिक भाषेचे कामचलाऊ ज्ञान असल्यास, सार्वजनिक सेवा वाहन चालविण्याच्या अधिकार पत्राबरोबरच रु. १००/- शुल्क घेऊन सार्वजनिक सेवा वाहन चालविण्यासाठी छातीवर लावण्याचा बिल्ला दिला जातो.

सार्वजनिक सेवा वाहन चालविणाऱ्या चालकाची कर्तव्ये, वर्तणूक व कार्ये

टप्पा वाहतूक करणाऱ्या किंवा कंत्राटी वाहने चालविणाऱ्या चालकांनी खाली नमूद केलेल्या गोष्टी पाळल्या पाहिजेत :

- (१) कोणा व्यक्तीस, प्राण्यास किंवा साहित्यास चालकाच्या आसनाजवळ किंवा त्याच्या दृष्टीस बाधा येईल अशाप्रकारे ठेवू नये. प्रवाशांना आकर्षित करण्यासाठी ओरडू नये. वाहन चालविताना धुम्रपान करू नये. प्रवासी व इतरांबरोबर योग्य वर्तणूक ठेवावी.
- (२) कंडक्टर किंवा एखादया प्रवाशाने उतरण्यासाठी इशारा दिल्यास व वाहनात जागा असेल तेव्हा एखादया प्रवाशाने वाहनात चढण्यासाठी इशारा दिल्यास योग्य ठिकाणी आवश्यक तेवढा वेळ वाहन उभे करावे.
- (३) दुसऱ्या वाहनाच्या चालकाला, कंडक्टरला किंवा प्रवाशांना चढण्याउतरण्यास अडचण होईल अशा प्रकारे वाहन उभे करू नये. वाहन तंदुरुस्त व योग्य राहिल याची सतत काळजी घ्यावी. वाहनाचे ब्रेक, टायर, दिवे नादुरुस्त आहेत हे माहीत असतांना वाहन चालवू नये.
- (४) वाहन चालविताना खाकी गणवेश परिधान करावा. वाहन चालविताना छातीवर बिल्ला व नावाची मराठी पाटी लावावी. प्रवाशांशी असभ्य व अयोग्य वर्तन करू नये. प्रवासाला विनाकारण विलंब करू नये.

- (५) वाहन नादुरुस्त झाल्यास प्रवाशांना त्या प्रकारच्याच दुसऱ्या वाहनांमधून पाठविण्याची व्यवस्था करावी. जर अशी व्यवस्था करण्यास वाजवीपेक्षा जास्त वेळ लागत असेल तर प्रवाशांना राहिलेल्या अंतराच्या प्रमाणात भाडे परत करावे.
- (६) वाहन तपासणीच्या वेळी पोलीस अधिकारी किंवा मोटार वाहन विभागातील अधिकारी यांनी मागणी केल्यास त्यांना लायसन्स सादर करावे.
- (७) इंधन भरताना वाहन चालू नाही व वाहनात प्रवासी बसलेले नाहीत याची खात्री करावी.
- (८) रक्षक नसलेल्या रेल्वे क्रॉसिंगवर दोन्ही बाजूने रेल्वे येत नाही याची खात्री करून कंडक्टरने इशारा केल्यानंतर दुसरी बाजू येईपर्यंत कंडक्टरच्या मागे वाहन घ्यावे.
- (९) अपघात झाल्यास प्रवाशांना मदत करावी. जखमींना दवाखान्यात पोहचवावे व अपघाताची पोलीस स्टेशनला खबर द्यावी.
- (१०) वाहनामध्ये कंडक्टर नसल्यास चालकाने प्रवास संपतेवेळी वाहनाची योग्यप्रकारे पाहणी करून प्रवासी कांही चीजवस्तू विसरले असल्यास त्या जबाबदार व्यक्तीकडे सुपूर्द कराव्यात. तसेच, चालकाला वाहनामध्ये काही धोकादायक वस्तू असल्याचा संशय आल्यास जबाबदार अधिकाऱ्याच्या निरीक्षणाखाली वाहन तपासावे.
- (११) वाहन स्वच्छ आणि निजंतुक ठेवावे. एखाद्या प्रवाशाला संसर्गजन्य आजार आहे असे समजल्यास किंवा लक्षात आल्यास वाहनामधून प्रवास करण्यास परवानगी देऊ नये. संसर्गजन्य आजार असणाऱ्या प्रवाशाने जर वाहनातून प्रवास केला तर त्याची माहिती जवळचा दवाखाना, जिल्हा परिषद, पंचायत समिती किंवा शासकीय रुग्णालयास देण्याची जबाबदारी चालकाची राहिल व संपूर्ण वाहन व वाहन चालक यांचे निजंतुकीकरण होत नाही तोपर्यंत ते वाहन इतरास वापरण्यास देऊ नये.

टॅक्सी व रिक्शा चालकांची कर्तव्ये व वर्तणूक

टॅक्सी व रिक्शा चालविणाऱ्या चालकांनी खाली नमूद केलेल्या नियमांचे काटेकोरपणे पालन केले पाहिजे :

- (१) थांब्यावर असणाऱ्या पहिल्या दोन वाहनांच्या चालकांनी प्रवाशाला ताबडतोब वाहन मिळावे म्हणून वाहनाजवळच थांबावे. थांब्यावरील पुढील जागा रिकामी झाल्याबरोबर इतर सर्व वाहनांनी पुढे सरकावे.
- (२) वाहन नादुरुस्त असल्यास चालकांनी ते वाहन थांब्यावर उभे करू नये. वाहन भाड्याने दिलेले नसेल तेव्हा चालकाने थांब्याव्यतिरिक्त इतर ठिकाणी वाहन उभे करू नये. थांब्यावरील पहिल्या वाहनाला प्रवासी घेण्यास इतर चालकांनी अडथळा आणू नये किंवा विरोध करू नये. जे वाहन पुढच्या प्रवासासाठी आरक्षित केले आहे त्या वाहनाने मधल्या काळात भाडे घ्यायचे नसेल तर थांब्यावर थांबू नये.
- (३) चालकाने प्रवाशाने सांगितलेल्या ठिकाणी आपले वाहन जलद व जवळच्या मार्गाने घेऊन जावे. प्रवाशाने सोडल्याशिवाय, चालकाने रस्त्यामध्येच अर्धवटरित्या प्रवास रद्द करू नये. चालकाने कायद्याने हक्क असलेल्या भाड्यापेक्षा जास्त रकमेची मागणी ग्राहकांकडे करू नये. चालकाने प्रवाशांना आकर्षित करण्यासाठी ओरडू नये.
- (४) वाहनांमध्ये आवश्यक तेवढे इंधन नसेल, वाहनाचे ब्रेक, टायर किंवा दिवे नादुरुस्त असतील किंवा प्रवाशांना धोका होऊ शकेल असा दोष वाहनांमध्ये असेल तेव्हा चालकाने असे वाहन चालवू नये. तसेच चालकाने आपले वाहन सतत तंदुरुस्त असेल याची दक्षता घ्यावी. चालकाने दुसऱ्या वाहनांमध्ये प्रवेश करणाऱ्या किंवा उतरणाऱ्या प्रवाशांना कोणत्याही प्रकारे अडथळा आणू नये. तसेच प्रवाशांशी असभ्य व अयोग्य वर्तन करू नये.

- (५) चालकाने वाहन चालविताना धुम्रपान करू नये. चालकाने प्रवासी व इतरांशी योग्य वर्तणूक ठेवावी. चालकाने वाहनांमधून नोंदणी पुस्तकांत नमुद केलेल्या क्षमतेपेक्षा जास्त व्यक्ती नेऊ नयेत.
- (६) चालकांनी वाहन स्वच्छ व निर्जंतुक असेल याची दक्षता घ्यावी. संसर्गजन्य आजार असलेल्या व्यक्तीला चालकाने वाहनांमधून प्रवास करू देऊ नये. वाहन संसर्गजन्य व्यक्ती घेऊन जाण्यासाठी वापरल्यास चालकाने त्याची माहिती जवळच्या दवाखाना, जिल्हा परिषद, पंचायत समिती किंवा शासकीय रुग्णालयास देण्याची जबाबदारी चालकाची राहिल व संपूर्ण वाहन व वाहन चालक यांचे निर्जंतुकीकरण होत नाही तोपर्यंत ते वाहन इतरास वापरण्यास देऊ नये. दोन महिन्यातून एकदा वाहनामध्ये निर्जंतुकीकरण करण्यासाठी फवारणी केल्याशिवाय चालकाने ते वाहन चालवू नये.
- (७) मोटार वाहन विभागातील अधिकारी किंवा पोलीस अधिकारी यांनी मागणी केल्यास चालकाने आपले लायसन्स तपासणीसाठी द्यावे.
- (८) प्रत्येक प्रवास संपल्यानंतर चालकाने वाहनाची योग्य ती तपासणी करावी व वाहनामध्ये प्रवाशांच्या काही वस्तू विसरल्या असतील तर त्या ताब्यात घेऊन जवळच्या पोलीस ठाण्यात जमा कराव्यात.
- (९) रक्षक नसलेल्या रेल्वे क्रॉसिंगजवळ चालकाने वाहन थांबवावे व दोन्ही बाजूंची पाहणी करून रेल्वे येत नाही याची खात्री करून मगच रेल्वे मार्ग पार करावा.

भाडेमीटर असलेल्या वाहनांच्या चालकांसाठी जादा नियम

ज्या वाहनांना भाडेमीटर लावलेला आहे त्या वाहनांच्या चालकांनी खाली नमुद केलेल्या नियमांचे काटेकोरपणे पालन करावे.

- (१) चालकाने प्रवासी बसण्यापूर्वी मीटर सुरु करू नये व प्रवासाचे ठिकाण आल्याबरोबर मीटर थांबवावा.

- (२) प्रवास चालू असताना वाहनात कांही बिघाड झाल्यास चालकाने मीटर थांबवावे व वाहन दुरुस्त होऊन पुन्हा प्रवास सुरु करेपर्यंत मीटर पुन्हा सुरु करू नये.
- (३) चालकाने कोणत्याही कारणासाठी कोणत्याही वेळी मीटर झाकू नये किंवा दिसणार नाही अशी कृती करू नये.
- (४) वाहनाचे मीटरचा खटका भाड्यासाठी या अवस्थेत असताना चालकाने अपरिहार्य कारणाशिवाय भाडे घेण्यास नकार देऊ नये.

वाहकांसाठीचे नियम

- (१) वाहकांची वागणूक प्रवाशांशी सौजन्यपूर्ण असावी. वाहकाने स्वच्छ खाकी गणवेश परिधान केला पाहिजे. कामावर असताना वाहकाने धूम्रपान अथवा मद्यपान करू नये.
- (२) वाहनातून प्रवास करणा-या प्रवाशांवर वाहनात प्रवेश करताना व उतरताना योग्य ते लक्ष ठेवणे, त्यांना योग्य भाडे घेऊन तिकिटे देणे, ही कर्तव्ये वाहकाने पार पाडली पाहिजेत.
- (३) प्रवाशांना वाहनात चढण्यास किंवा उतरण्यास अडचण होईल अशा प्रकारे प्रवासी उभे करू नये किंवा माल ठेवू नये.
- (४) वाहन नादुरुस्त झाल्यास प्रवाशांना त्या प्रकारच्याच दुसऱ्या वाहनांमधून पाठविण्याची व्यवस्था करावी. जर अशी व्यवस्था करण्यास वाजवीपेक्षा जास्त वेळ लागत असेल तर प्रवाशांना राहिलेल्या अंतराच्या प्रमाणात भाडे परत करावे.
- (५) वाहन तपासणीच्या वेळी पोलीस अधिकारी किंवा मोटार वाहन विभागातील अधिकारी यांनी मागणी केल्यास त्यांना लायसन्स सादर करावे.
- (६) इंधन भरताना वाहन चालू नाही व वाहनात प्रवासी बसलेले नाहीत यांची खात्री करावी.

- (७) रक्षक नसलेल्या रेल्वे क्रॉसिंगवर दोन्ही बाजूने रेल्वे येत नाही याची खात्री करून कंडक्टरने चालकास वाहन मागे घेण्यासाठी इशारा करावा.
- (८) अपघात झाल्यास प्रवाशांना मदत करावी. जखमींना दवाखान्यात पोहचवावे व अपघाताची पोलीस स्टेशनला खबर द्यावी.
- (९) वाहकाने प्रवास संपतेवेळी वाहनाची योग्यप्रकारे पाहणी करून प्रवासी कांही चीजवस्तू विसरले असल्यास त्या जबाबदार व्यक्तीकडे सुपूर्द कराव्यात. तसेच, चालकाला वाहनामध्ये काही धोकादायक वस्तू असल्याचा संशय आल्यास जबाबदार अधिकाऱ्याच्या निरीक्षणाखाली वाहन तपासावे.
- (१०) वाहन स्वच्छ आणि निर्जंतुक ठेवावे. एखादया प्रवाशाला संसर्गजन्य आजार आहे असे समजल्यास किंवा लक्षात आल्यास वाहनामधून प्रवास करण्यास परवानगी देऊ नये. संसर्गजन्य आजार असणाऱ्या प्रवाशाने जर वाहनातून प्रवास केला तर त्याची माहिती जवळचा दवाखाना, जिल्हा परिषद, पंचायत समिती किंवा शासकीय रुग्णालयास देण्याची जबाबदारी चालकाची राहिल व संपूर्ण वाहन व वाहन चालक यांचे निर्जंतुकीकरण होत नाही तोपर्यंत ते वाहन इतरांस वापरण्यास देऊ नये.