भारत सरकार
विदेश मंत्रालय
**लोक सभा**
**अतारांकित प्रश्न संख्या– 2124**
दिनांक 12.12.2025 को उत्तर दिए जाने के लिए

## पासपोर्ट जारी करना

2124. **श्री रविन्द्र दत्ताराम वायकरः**
**श्री नरेश गणपत म्हस्के:**
**श्रीमती शांभवीः**
**श्रीमती भारती पारधीः**
**श्री विशालदादा प्रकाशबापू पाटीलः**
**श्री श्रीरंग आप्पा चंदू बारणेः**
**डॉ. श्रीकांत एकनाथ शिंदेः**
**श्री राजेश वर्माः**
**श्री अतुल गर्गः**
**डॉ. लता वानखेड़ेः**
**श्री एम. के. राघवनः**

क्या **विदेश** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) पिछले तीन वर्षों के दौरान सामान्य और तत्काल श्रेणियों के अंतर्गत विभिन्न पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके), डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) में पासपोर्ट जारी करने और अपॉइंटमेंट के लिए राज्य/संघ राज्यक्षेत्र-वार औसत प्रतीक्षा समय कितना है;

(ख) पासपोर्ट जारी करने में देरी, प्रक्रियागत बाधाओं और पासपोर्ट के लिए पुलिस सत्यापन प्राप्त करने में कठिनाइयों के संबंध में प्राप्त शिकायतों की संख्या कितनी है और इनकी प्रकृति क्या है तथा इस संबंध में क्या सुधारात्मक कदम उठाए गए हैं;

(ग) पुलिस सत्यापन के लिए 30 दिनों से अधिक समय से लंबित पासपोर्ट आवेदनों की राज्य-वार संख्या कितनी है;

(घ) ई-पासपोर्ट शुरू करने की स्थिति को दर्शाते हुए पासपोर्ट जारी करने की प्रक्रिया को सरल बनाने, शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ बनाने के लिए क्या उपाय किए गए हैं;

(ङ) क्या सरकार का कम सुविधा वाले जिलों में पीएसके/ पीओपीएसके के नेटवर्क का विस्तार करने और तेजी से कार्रवाई के लिए डिजिटल/ऑनलाइन सुविधाओं में सुधार करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(च) विदेश में भारतीयों द्वारा भारतीय मिशनों में पासपोर्ट के खोने/क्षतिग्रस्त होने/नवीनीकरण के संबंध में की गई शिकायतों का ब्यौरा क्या है और ऐसी समस्याओं के समाधान के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

**उत्तर**
**विदेश राज्य मंत्री**
**[श्री कीर्तवर्धन सिंह]**

(क) पिछले तीन वर्षों के दौरान सामान्य और तत्काल श्रेणियों के अंतर्गत विभिन्न पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके), डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) में पासपोर्टों के लिए अपॉइंटमेंट और इसे जारी करने हेतु औसत प्रतीक्षा समय का विवरण आरपीओ-वार/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र-वार क्रमशः अनुबंध-I और अनुबंध-II में दिया गया है।

(ख) पिछले तीन वर्षों के दौरान पासपोर्ट संबंधी विलम्ब, प्रकियात्मक बाधाओं और पासपोर्ट के लिए पुलिस सत्यापन प्राप्त करने में आने वाली कठिनाइयों के संबंध में प्राप्त शिकायतों की संख्या और प्रकृति अनुबंध-III में दी गई है।

शिकायतों को दूर करने के लिए, विदेश मंत्रालय समय पर शिकायतों के निवारण के लिए लगातार कदम उठा रहा है। सार्वजनिक शिकायतों का निवारण लोक शिकायत प्रकोष्ठ, सीपीग्राम्स, ईमेल और एक्स-हैंडल जैसे विभिन्न माध्यमों से किया जाता है। इसके अलावा, क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों (आरपीओ) को समय पर सभी पासपोर्ट संबंधी शिकायतों पर त्वरित कार्रवाई करने के लिए जागरूक किया गया है। जब भी आवश्यक हो, लंबित पासपोर्ट आवेदनों का निपटान करने के लिए सप्ताहांत और छुट्टियों में पासपोर्ट अदालतें आयोजित की जाती हैं। विभिन्न शिकायतों पर की गई कार्रवाई के संबंध में अनुपालन रिपोर्ट संबंधित आरपीओ द्वारा मंत्रालय को भी भेजी जाती है।

मंत्रालय ने पुलिस सत्यापन करने वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के पुलिस कर्मियों द्वारा उपयोग हेतु एंड्रॉयड/आईओएस मोबाइल फोन के लिए वर्ष 2016 में एमपासपोर्ट पुलिस ऐप शुरू किया, जिससे उन्हें सीधे पुलिस स्टेशन से डिजिटल रूप से पुलिस सत्यापन रिपोर्ट (पीवीआर) जमा करने में सक्षम बनाया गया। वर्तमान में, देश भर के 9322 से अधिक पुलिस स्टेशनों को शामिल करते हुए 25 राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों ने पहले ही एमपासपोर्ट पुलिस ऐप शुरू कर दिया है।

(ग) 1 दिसंबर, 2025 तक की स्थिति के अनुसार, 30 दिनों से अधिक समय से पुलिस सत्यापन के लिए लंबित पासपोर्ट आवेदनों की राज्य-वार संख्या अनुबंध-IV में दी गई है।

(घ) पासपोर्ट संसाधन प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए, सार्वजनिक निजी भागीदारी (पीपीपी) मोड में देश भर में अच्छी सुविधाओं के साथ स्थापित पीएसके/पीओपीएसके में आवेदकों को गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। आवेदकों को अपने पासपोर्ट के लिए ऑनलाइन आवेदन करने, डेबिट/क्रेडिट/रुपे कार्ड,

नेट बैंकिंग/एसबीआई चालान और यूपीआई आदि के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान करने, अपॉइंटमेंट `निर्धारित करने और फिर नामित पीएसके/पीओपीएसके जाने की आवश्यकता होती है। एक उपयोगकर्ता अनुकूल पोर्टल उपलब्ध कराया गया है। जब कोई आवेदक पीएसके/पीओपीएसके आता है, तो आवेदकों की आवाजही की निगरानी के लिए सभी पीएसके/पीओपीएसके में फर्स्ट-इन फर्स्ट-आउट के सिद्धांत पर काम करने वाला एक इलेक्ट्रॉनिक क्यू मैनेजमेंट सिस्टम (ईक्यूएमएस) उपलब्ध होता है।

आवेदक, पोर्टल के माध्यम से और एसएमएस सेवाओं के माध्यम से भी अपने आवेदनों की स्थिति पता कर सकते हैं। मांग में वृद्धि को पूरा करने के लिए पीएसके/पीओपीएसके में अतिरिक्त काउंटरों के लिए भी प्रावधान किए गए हैं। जन शिकायत प्रकोष्ठ, सीपीग्राम्स, ईमेल और एक्स-हैंडल जैसे विभिन्न माध्यमों से जन शिकायतों का निवारण किया जाता है।

विदेश मंत्रालय ने भारत के सभी 37 पासपोर्ट कार्यालयों और देश भर में उनके संबंधित पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके) और डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) तथा विदेश स्थित सभी मिशनों/केंद्रों में ई-पासपोर्ट जारी करने का कार्य पूरा कर लिया है।

(ङ) भारत सरकार ने कम सेवा वाले जिलों में पीएसके और पीओपीएसके के नेटवर्क का विस्तार करने और त्वरित प्रक्रिया हेतु डिजिटल/ऑनलाइन सुविधाओं में सुधार करने के उद्देश्य से कई कदम उठाए हैं। विदेश मंत्रालय ने डाक विभाग (डीओपी) के सहयोग से जनवरी 2017 में देश के प्रत्येक लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र (एलएससी), जहां कोई पीएसके या पीओपीएसके मौजूद नहीं है, में स्थित प्रधान डाकघरों (एचपीओ)/डाकघरों (पीओ) में सेवा केंद्र खोलने का निर्णय लिया था, जिसे डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) कहा जाता है।

इसके अलावा, जून 2018 में, मंत्रालय ने 'भारत में कहीं भी आवेदन करें' योजना शुरू की, जिसके तहत भारत में किसी भी पीएसके/पीओपीएसके में पासपोर्ट हेतु आवेदन संसाधन किया जा सकता है। साथ ही, विदेश मंत्रालय दूरदराज के इलाकों और पहाड़ी क्षेत्रों में ऑन-साइट पासपोर्ट संसाधन के लिए संबंधित आरपीओ के तहत नियमित रूप से पासपोर्ट मोबाइल वैन तैनात कर रहा है।

इसके अलावा, डिजिटल मोड के माध्यम से आवेदन शुल्क के भुगतान का विस्तार किया गया है जिसमें इंटरनेट बैंकिंग, डेबिट/क्रेडिट कार्ड (वीजा, मास्टर कार्ड और रुपे) तथा वर्चुअल पेमेंट एड्रेस/यूपीआई आईडी या क्यूआर कोड के माध्यम से यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) मोड को शामिल किया

गया है। त्वरित सेवा सुधारों के लिए रियल-टाइम सिटिजन रिस्पॉन्स को कैप्चर करने के लिए ऑनलाइन अपॉइंटमेंट संबंधी सुविधाएं और फीडबैक कियोस्क/स्क्रीन उपलब्ध कराए गए हैं।

(च) विदेशों में रहने वाले भारतीय नागरिकों द्वारा भारतीय मिशनों/केन्द्रों में, दर्ज की गई शिकायतों का विवरण नीचे दिया गया है:

| क्रम सं | शिकायतों के समाधान के लिए पोर्टल का नाम | प्राप्त शिकायतें | शिकायत का समाधान |
|---|---|---|---|
| 1. | मदद पोर्टल (01.01.2015 से 02.12.2025 तक) | 3482 | 3218 |
| 2. | सीपीग्राम्स पोर्टल (01.01.2018 से 02.12.2025 तक) | 605 | 585 |

विदेश मंत्रालय, विदेशों में स्थित भारतीय मिशनों/केंद्रों के माध्यम से, विदेश में यात्रा करने और काम करने वाले भारतीय नागरिकों की शिकायतों, जिसमें पासपोर्ट से संबंधित मुद्दे शामिल होते हैं, के समयपरक समाधान को उच्च प्राथमिकता देता है। तत्काल पंजीकरण, वास्तविक समय की ट्रैकिंग और विलंब के मामले में एक अंतर्निहित ऑटो-एस्केलेशन तंत्र के साथ शिकायतों की निगरानी को सक्षम बनाने के लिए मदद पोर्टल को काफी सुदृढ़ बनाया गया है। ई-मेल, पत्र, सोशल मीडिया, वैयक्तिक रूप से प्राप्त, हेल्पलाइन और मदद पोर्टल के माध्यम से प्राप्त सभी आवतियों पर सक्रिय रूप से अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है। त्वरित आपातकालीन/तत्काल पासपोर्ट पुन: जारी करने वाली सेवाओं (अक्सर नुकसान या क्षति के वास्तविक मामलों में पुलिस रिपोर्ट पर जोर दिए बिना), नियमित ओपन हाउस और कोंसलावास शिविरों ने सामूहिक रूप से सुनिश्चित किया है कि अधिकांश शिकायतों को विदेशों में स्थित भारतीय मिशनों/केंद्रों द्वारा तुरंत निपटा दिया जाता है। इन उपायों ने विदेशों में रहने वाले भारतीय नागरिकों के लिए पासपोर्ट संबंधी शिकायत निवारण तंत्र की गति, प्रभावशीलता और जवाबदेही में काफी सुधार किया है।

अनुबंध - I

पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीएसके) और पोस्ट ऑफिस पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) श्रेणी में पासपोर्ट सेवाओं के लिए औसत प्रतीक्षा समय/अपॉइंटमेंट साइकिल का आरपीओ-वार/राज्य/संघ राज्य क्षेत्र वार विवरण

---

| | | | पीएसके | | | पीओपीएसके | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | सामान्य | पीसीसी | तत्काल | सामान्य | पीसीसी |
| क्रम संख्या | राज्य | आरपीओ | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस |
| 1 | आंध्र प्रदेश | विजयवाड़ा | 12 | 1 | 2 | 16 | 1 |
| 2 | | विशाखापत्तनम | 8 | 9 | 1 | 4 | 9 |
| 3 | असम | गुवाहाटी | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 4 | बिहार | पटना | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 5 | चंडीगढ़ | चंडीगढ़ | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 6 | छत्तीसगढ़ | रायपुर | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 7 | दिल्ली | दिल्ली | 11 | 1 | 1 | 33 | 1 |
| 8 | गोवा | पणजी | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 |
| 9 | गुजरात | अहमदाबाद | 7 | 1 | 1 | 6 | 1 |
| 10 | | सूरत | 15 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 11 | हिमाचल प्रदेश | शिमला | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | झारखंड | रांची | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |

डबल्यूडी = कार्य दिवस

| | | | पीएसके | | | पीओपीएसके | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | सामान्य | पीसीसी | तत्काल | सामान्य | पीसीसी |
| क्रम संख्या | राज्य | आरपीओ | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस |
| 13 | जम्मू और कश्मीर | श्रीनगर | 1 | 1 | - | 3 | 1 |
| 14 | | जम्मू | 1 | 1 | - | 7 | 1 |
| 15 | कर्नाटक | बैंगलोर | 7 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 16 | केरल | कोचीन | 3 | 1 | 1 | 7 | 4 |
| 17 | | कोझिकोड | 4 | 1 | 1 | 7 | 1 |
| 18 | | तिरुवनंतपुरम | 2 | 1 | 1 | 12 | 2 |
| 19 | मध्य प्रदेश | भोपाल | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| 20 | महाराष्ट्र | मुंबई | 16 | 4 | 2 | 21 | 3 |
| 21 | | नागपुर | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 22 | | पुणे | 15 | 3 | 1 | 6 | 1 |
| 23 | ओडिशा | भुवनेश्वर | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 24 | पंजाब | अमृतसर | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 |
| 25 | | जालंधर | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | राजस्थान | जयपुर | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 27 | | कोटा | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

डबल्यूडी= कार्य दिवस

| | | | पीएसके | | | पीओपीएसके | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | सामान्य | पीसीसी | तत्काल | सामान्य | पीसीसी |
| क्र. सं. | राज्य | आरपीओ | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस | औसत कार्य दिवस |
| 28 | तमिलनाडु | चेन्नई | 4 | 2 | 1 | 7 | 1 |
| 29 | | कोयंबटूर | 10 | 1 | 9 | 4 | 1 |
| 30 | | मदुरै | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 31 | | त्रिची | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 32 | तेलंगाना | हैदराबाद | 7 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 33 | उत्तर प्रदेश | बरेली | 25 | 1 | 1 | 31 | 2 |
| 34 | | लखनऊ | 13 | 4 | 1 | 8 | - |
| 35 | | गाजियाबाद | 15 | 1 | 1 | 19 | 1 |
| 36 | उत्तराखंड | देहरादून | 8 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 37 | पश्चिम बंगाल | कोलकाता | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 |

डबल्यूडी = कार्य दिवस

अनुबंध-II

विगत तीन वर्षों के दौरान 'सामान्य और तत्काल' श्रेणी के तहत (पीवी समय को छोड़कर) पासपोर्ट जारी करने में लगने वाला औसत समय*

| | | 2025 | | 2024 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **आरपीओ का नाम** | **राज्य** | **सामान्य** | **तत्काल** | **सामान्य** | **तत्काल** | **सामान्य** | **तत्काल** |
| आरपीओ अहमदाबाद | गुजरात | 12 | 5 | 14 | 4 | 20 | 2 |
| आरपीओ अमृतसर | पंजाब | 12 | 5 | 19 | 4 | 11 | 2 |
| आरपीओ बरेली | उत्तर प्रदेश | 21 | 4 | 19 | 4 | 19 | 2 |
| आरपीओ बेंगलुरु | कर्नाटक | 15 | 4 | 13 | 3 | 7 | 1 |
| आरपीओ भोपाल | मध्य प्रदेश | 10 | 2 | 9 | 1 | 8 | 1 |
| आरपीओ भुवनेश्वर | ओडिशा | 32 | 7 | 40 | 6 | 15 | 2 |
| आरपीओ चंडीगढ़ | चंडीगढ़ | 17 | 5 | 16 | 4 | 14 | 1 |
| आरपीओ चेन्नई | तमिलनाडु | 11 | 3 | 7 | 2 | 4 | 1 |
| आरपीओ कोचीन | केरल | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| आरपीओ कोयंबटूर | तमिलनाडु | 21 | 4 | 21 | 2 | 6 | 2 |
| आरपीओ देहरादून | उत्तराखंड | 34 | 6 | 24 | 3 | 21 | 3 |
| आरपीओ दिल्ली | दिल्ली | 10 | 2 | 16 | 3 | 10 | 2 |
| आरपीओ गाजियाबाद | उत्तर प्रदेश | 13 | 3 | 26 | 5 | 30 | 4 |
| आरपीओ गोवा | गोवा | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| आरपीओ गुवाहाटी | असम | 18 | 6 | 16 | 3 | 9 | 4 |
| आरपीओ हैदराबाद | तेलंगाना | 13 | 4 | 12 | 2 | 13 | 2 |
| आरपीओ जयपुर | राजस्थान | 17 | 6 | 14 | 1 | 9 | 1 |
| आरपीओ जालंधर | पंजाब | 7 | 2 | 13 | 2 | 5 | 1 |
| आरपीओ जम्मू | जम्मू और कश्मीर | 21 | - | 34 | - | 11 | - |
| आरपीओ कोलकाता | पश्चिम बंगाल | 20 | 4 | 28 | 2 | 6 | 1 |

| | | 2025 | | 2024 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **आरपीओ नाम** | **राज्य** | **सामान्य** | **तत्काल** | **सामान्य** | **तत्काल** | **sसामान्य** | **तत्काल** |
| आरपीओ कोटा | राजस्थान | 15 | 4 | 13 | 1 | 5 | - |
| आरपीओ कोझिकोड | केरल | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | - |
| आरपीओ लखनऊ | उत्तर प्रदेश | 15 | 4 | 12 | 3 | 7 | 2 |
| आरपीओ मदुरै | तमिलनाडु | 9 | 6 | 8 | 5 | 6 | 3 |
| आरपीओ मुंबई | महाराष्ट्र | 10 | 3 | 15 | 1 | 6 | 1 |
| आरपीओ नागपुर | महाराष्ट्र | 22 | 5 | 23 | 4 | 7 | 1 |
| आरपीओ पटना | बिहार | 8 | 1 | 12 | 1 | 5 | 1 |
| आरपीओ पुणे | महाराष्ट्र | 12 | 6 | 10 | 3 | 10 | 2 |
| आरपीओ रायपुर | छत्तीसगढ | 40 | 14 | 28 | - | 18 | 1 |
| आरपीओ रांची | झारखंड | 10 | 5 | 12 | 4 | 15 | 3 |
| आरपीओ शिमला | हिमाचल प्रदेश | 8 | 3 | 6 | - | 6 | - |
| आरपीओ श्रीनगर | जम्मू और कश्मीर | 6 | - | 50 | - | 6 | - |
| आरपीओ सूरत | गुजरात | 18 | 5 | 19 | 4 | 19 | 1 |
| आरपीओ तिरुचिरापल्ली | तमिलनाडु | 8 | 5 | 7 | 2 | 5 | 1 |
| आरपीओ तिरुवनंतपुरम | केरल | 9 | 2 | 7 | 1 | 9 | 1 |
| आरपीओ विजयवाड़ा | आंध्र प्रदेश | 15 | 4 | 11 | 3 | 11 | 3 |
| आरपीओ विशाखापत्तनम | आंध्र प्रदेश | 13 | 4 | 15 | 3 | 11 | 3 |

* इसमें एस्केलेटेड, एडवर्स, स्टॉप केस शामिल नहीं हैं। - = उपलब्ध नहीं है

| प्राइड को मिली शिकायतें (मिशन को छोड़कर) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **शिकायतों का प्रकार** | **2023** | **2024** | **2025** | **कुल संख्या** |
| पासपोर्ट अधिकारी द्वारा अपॉइंटमेंट स्वीकार नहीं की गईं | 1884 | 1387 | 1935 | 5206 |
| प्रशंसा | 304 | 238 | 361 | 903 |
| कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव (सीसीई) का बुरा व्यवहार | 131 | 97 | 108 | 336 |
| काम के समय सीसीई उपलब्ध नहीं | 168 | 124 | 126 | 418 |
| पुलिस अधिकारी के खिलाफ शिकायत | 1095 | 970 | 1257 | 3322 |
| पीबीओ/पीएस के में अपॉइंटमेंट की तारीख देने में देरी | 2317 | 1501 | 1486 | 5304 |
| पासपोर्ट ऑफिस (पीओ) से फाइल खो गई | 239 | 236 | 226 | 701 |
| पासपोर्ट में गलत जानकारी | 994 | 904 | 1115 | 3013 |
| सीसीई ने गलत/अपर्याप्त जानकारी दी | 191 | 131 | 193 | 515 |
| वेबसाइट से मांगी गई जानकारी उपलब्ध नहीं है | 269 | 275 | 365 | 909 |
| इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (आई वी आर) से जुड़े मुद्दे | 8 | 10 | 9 | 27 |
| पोर्टल पर पासपोर्ट एप्लीकेशन और डॉक्यूमेंट्स स्वीकार नहीं किए गए | 232 | 214 | 301 | 747 |
| पीओ पर पासपोर्ट एप्लीकेशन और डॉक्यूमेंट्स स्वीकार नहीं किए गए | 338 | 326 | 336 | 1000 |
| पीएसके में पासपोर्ट एप्लीकेशन और डॉक्यूमेंट्स स्वीकार नहीं किए गए | 807 | 754 | 805 | 2366 |
| पासपोर्ट एप्लीकेशन ग्रांटिंग काउंटर पर स्वीकार नहीं किया गया | 2009 | 1536 | 1754 | 5299 |
| वेरिफिकेशन काउंटर पर पासपोर्ट एप्लीकेशन स्वीकार नहीं किया गया | 2151 | 1675 | 2259 | 6085 |
| पासपोर्ट भेजा गया लेकिन मिला नहीं | 1847 | 1630 | 1878 | 5355 |
| पासपोर्ट स्वीकृत है लेकिन प्रिंट नहीं हुआ है | 4483 | 3885 | 5669 | 14037 |
| पासपोर्ट डिस्पैच में खो गया | 92 | 134 | 107 | 333 |
| पासपोर्ट सेवा वेबसाइट धीरे काम कर रही है | 21 | 37 | 48 | 106 |
| पासपोर्ट सेवा की वेबसाइट काम नहीं कर रही है | 220 | 498 | 672 | 1390 |
| डॉक्यूमेंट्स अटैच करने में समस्या | 225 | 115 | 152 | 492 |
| दूसरे सेशन के दौरान फ़ाइल रिट्रीव करने में समस्या | 94 | 103 | 207 | 404 |

| शिकायत का प्रकार | 2023 | 2024 | 2025 | कुल संख्या |
|---|---|---|---|---|
| फॉर्म अपलोड करने में समस्या | 199 | 184 | 272 | 655 |
| पुलिस वेरिफिकेशन रिपोर्ट (पीवीआर) पूरी नहीं हुई | 9955 | 9272 | 10472 | 29699 |
| पीवीआर मिली लेकिन पासपोर्ट जारी नहीं हुआ | 18846 | 13585 | 14539 | 46970 |
| प्राप्त बुकलेट की गुणवत्ता ठीक नहीं है | 220 | 169 | 296 | 685 |
| सुझाव | 1370 | 1243 | 1557 | 4170 |
| वेबसाइट अपडेट नहीं है | 389 | 426 | 445 | 1260 |
| अन्य | 68038 | 57916 | 65072 | 191026 |
| **कुल** | **119136** | **99575** | **114022** | **332733** |

**30** दिनों से अधिक के लिए पुलिस सत्यापन हेतु लंबित पासपोर्ट आवेदनों की राज्यवार कुल संख्या

| **क्र.सं.** | **राज्य का नाम** | **30 दिनों से अधिक के लिए पुलिस सत्यापन हेतु लंबित पासपोर्ट आवेदन** |
|---|---|---|
| 1 | अंडमान और निकोबार | 13 |
| 2 | आंध्र प्रदेश | 28 |
| 3 | अरुणाचल प्रदेश | 7478 |
| 4 | असम | 4823 |
| 5 | बिहार | 102 |
| 6 | चंडीगढ़ | 3 |
| 7 | छत्तीसगढ | 1364 |
| 8 | दादरा और नगर हवेली | 306 |
| 9 | दमन और दीव | 888 |
| 10 | गोवा | 40 |
| 11 | गुजरात | 13 |
| 12 | हरियाणा | 4168 |
| 13 | हिमाचल प्रदेश | 19 |
| 14 | जम्मू और कश्मीर | 56104 |
| 15 | झारखंड | 1097 |
| 16 | कर्नाटक | 809 |
| 17 | केरल | 160 |
| 18 | लद्दाख | 1401 |
| 19 | लक्षद्वीप | 5 |
| 20 | मध्य प्रदेश | 1111 |
| 21 | महाराष्ट्र | 127543 |
| 22 | मणिपुर | 15181 |
| 23 | मेघालय | 788 |
| 24 | मिजोरम | 130 |
| 25 | नगालैंड | 8611 |
| 26 | ओडिशा | 474 |
| 27 | पुदुचेरी | 897 |
| 28 | पंजाब | 1427 |
| 29 | राजस्थान | 2369 |
| 30 | सिक्किम | 227 |
| 31 | तमिलनाडु | 1996 |
| 32 | तेलंगाना | 219 |
| 33 | त्रिपुरा | 7995 |
| 34 | उत्तर प्रदेश | 429 |
| 35 | उत्तराखंड | 195 |
| 36 | पश्चिम बंगाल | 29516 |
| | **कुल** | **277929** |

**(01.12.2025** तक**)**

*****