भारत सरकार
विदेश मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या –1175
दिनांक 06.02.2026 को उत्तर दिए जाने के लिए

पासपोर्ट सेवा डिजिटल इकोसिस्टम

1175. श्री दिलेश्वर कामैत
श्री भोजराज नाग
श्री मुकेशकुमार चंद्रकांत दलाल
श्री योगेन्द्र चांदोलिया
श्री दिनेशभाई मकवाणा
श्री राहुल सिंह लोधी
श्रीमती अनिता नागरसिंह चौहान
श्री रमेश अवस्थी
श्री प्रदीप कुमार सिंह
श्री प्रवीण पटेल
श्री पी. सी. मोहन
श्री तेजस्वी सूर्या
श्री जनार्दन मिश्रा
श्री शंकर लालवानी
श्री अनिल फिरोजिया
श्रीमती कमलेश जांगड़े
श्री यदुवीर वाडियार
श्रीमती लवली आनंद

क्या **विदेश मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) उन्नत पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम (पीएसपी) 2.0 और वैश्विक पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम (जीपीएसपी) 2.0 की प्रमुख विशेषताएं क्या हैं और विश्व स्तर तथा राज्य-वार, विशेषकर बेंगलुरू सहित कर्नाटक में इनके कार्यान्वियन की स्थिति क्या है;

(ख) इन डिजिटल उन्नयनों से आवेदन प्रसंस्करण और शिकायत निवारण में किस प्रकार सुधार हुआ है;

(ग) नए ई-पासपोर्ट में कौन-कौन सी सुरक्षा और आईसीएओ अनुपालन विशेषताएं शामिल की गई हैं;

(घ) क्या सरकार का बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए बेंगलुरू में मौजूदा पासपोर्ट सेवा केन्द्रों का उन्नयन करने अथवा अतिरिक्त केन्द्र स्थापित करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा और समय-सीमा क्या है;

(ङ) नए पासपोर्ट सेवा केन्द्र खोलने के लिए जनसंख्या कवरेज और आवेदनों की संख्या सहित क्या मानदंड अपनाए गए हैं; और

(च) उन्नत प्रणालियों में सुचारू राष्ट्रव्यापी और वैश्विक परिवर्तन सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए है?

उत्तर
विदेश राज्य मंत्री
(श्री कीर्तवर्धन सिंह)

(क) उन्नत पासपोर्ट कार्यक्रम संस्करण 2.0 (पीएसपी वी2.0) को चरणबद्ध रूप से देश के सभी 37 क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों (आरपीओ) और उनके पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके) तथा डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) में आरंभ किया गया है, जिसमें बेंगलुरु और कर्नाटक राज्य भी शामिल हैं और अखिल भारत स्तर पर इस कार्य को दिनांक 26 मई 2025 को पूरा किया गया था। इसके अलावा, ग्लोबल पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम संस्करण 2.0 (जीपीएसपी वी2.0) को चरणबद्ध रूप में विदेशों में 203 मिशनों/केन्द्रों में लागू किया गया है, और दिनांक 28 अक्टूबर 2025 को जीपीएसपी वी2.0 को पूरा किया गया था।

उन्नत पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम (पीएसपी वी2.0) और ग्लोबल पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम (जीपीएसपी वी2.0) भारत और विदेशों में आवेदकों के लिए सटीकता, पारदर्शिता और सुविधा में सुधार के लिए कई नवीन संवर्द्धन के साथ पूरी तरह से डिजिटल रूप से सक्षम पासपोर्ट पारिस्थितिकी तंत्र की शुरुआत करता है। इस प्लेटफ़ॉर्म में पहचान सत्यापन को मजबूत करने और प्रसंस्करण को गति देने के लिए चेहरे की पहचान और बायोमेट्रिक मिलान शामिल है। चैटबॉट के माध्यम से सिटिज़न सपोर्ट को बेहतरकिया गया है जो सेवा संबंधी खोज और आवेदन संबंधी मार्गदर्शन प्रदान करता है। पीएसपी वी2.0 एसएमएस/ईमेल अलर्ट, डाटा विश्लेषण और रिपोर्ट तैयार करने के साथ-साथ उभरती प्रौद्योगिकियों का लाभ उठाता है। प्रक्रिया स्वचालन जालसाजी को रोकने, मानवीय त्रुटियों को कम करने और परिचालन लागत घटाने के लिए दस्तावेज़ सत्यापन में सहयोग करता है।

(ख) पीएसपी वी2.0 के तहत दिए गए नए डिजिटल उपकरणों ने प्रक्रिया को तेज, पारदर्शी और अधिक उपयोगकर्ता-अनुकूल बनाकर पासपोर्ट एप्लिकेशन और शिकायत-निपटान के अनुभव में काफी सुधार किया है। आवेदक चैटबॉट और नागरिक केंद्रित सेवा वितरण प्रणाली से लाभान्वित होते हैं जो उन्हें सही सेवा पृष्ठ पर ले जाने में उनका मार्गदर्शन करते हैं, आवश्यक दस्तावेजों, अपॉइंटमेंट उपलब्धता और निकटतम पीएसके/पीओपीएसके के संबंध में जानकारी प्रदान करते हैं। स्वचालित बायोमेट्रिक मिलान सुरक्षा को मजबूत करता है और आवेदन प्रसंस्करण के दौरान निर्णय लेने में तेजी लाता है। रीयल-टाइम एसएमएस/ईमेल अलर्ट नागरिकों को उनके एप्लिकेशन चक्र के हर चरण में सूचित करते हैं। शिकायत निवारण के लिए, विलंब और देरी या विचलन की निगरानी, विदेश मंत्रालय के पीएसपी प्रभाग की परियोजना प्रबंधन इकाई (पीएमयू) द्वारा लगातार की जाती है। इसके अलावा, पीएसके में स्थापित फीडबैक कियोस्क आवेदकों से गुणात्मक और मात्रात्मक दोनों इनपुट कैप्चर करते हैं, जिनका विश्लेषण सेवा वितरण और नागरिक संतुष्टि में सुधार के लिए किया जाता है।

(ग) ई-पासपोर्ट एक हाइब्रिड पासपोर्ट है जो कागज और इलेक्ट्रॉनिक तत्वों दोनों को एकीकृत करता है, जिसमें एक रेडियो फ्रीक्वेंसी आइडेंटिफिकेशन (आरएफआईडी) चिप और इनले के रूप में एक एंटीना लगाया गया है। ई-पासपोर्ट के साथ पीएसपी वी2.0 और जीपीएसपी वी2.0 एक परिपक्व, उद्यम-ग्रेड सुरक्षा संरचना के साथ सक्षम हैं जो पूरे पारिस्थितिकी तंत्र में व्यापक सुरक्षा प्रदान करता है। पीएसपी एप्लिकेशन के सुरक्षा संबंधी उपकरण पहचान और सुरक्षा तक पहुंच, डाटा सुरक्षा और एप्लिकेशन संबंधी सुरक्षा सहित कई क्षेत्रों में व्यापक सुरक्षा प्रदान करते हैं। यह नागरिकों के व्यक्तिगत डाटा की उल्लंघनों और दुरुपयोग से सुरक्षा के लिए मजबूत भेद्यता प्रबंधन और सुरक्षा सूचना और घटना प्रबंधन (एसआईईएम) आधारित निगरानी को भी शामिल करता है।
पीएसपी सिस्टम आवेदक की तस्वीर आईसीएओ अनुरूप लेता है। आईसीएओ मानकों के अनुसार मानकीकृत चेहरे की छवि गुणवत्ता प्रकाश व्यवस्था, पृष्ठभूमि, मुद्रा और चेहरे की दृश्यता पर सख्त

नियंत्रण के माध्यम से विश्वसनीय चेहरे की पहचान को सक्षम बनाती है, पहचान धोखाधड़ी और प्रतिरूपण को कम करते हुए परिवर्तित या भ्रामक छवियों के उपयोग को रोकती है।
(घ और ङ) नवीनीकरण/उन्नयन या, पासपोर्ट कार्यालयों (पीओ)/पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके)/ डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) की स्थापना एक सतत गतिविधि है और यह वर्तमान पीएसके/पीओपीएसके की विस्तार क्षमता, मौजूदा पीओ/पीएसके/पीओपीएसके से दूरी, किसी विशेष क्षेत्र से पासपोर्ट आवेदनों की बढ़ती मांग/मात्रा सहित विभिन्न कारकों पर निर्भर करता है।विदेश मंत्रालय ने डाक विभाग (डीओपी) के साथ मिलकर जनवरी 2017 में कर्नाटक सहित देश के प्रत्येक ऐसे लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र (एलएससी) जहां कोई पीएसके या पीओपीएसके नहीं है में स्थित प्रधान डाकघरों (एचपीओ)/डाकघरों (पीओ) में सेवा केंद्र खोलने का निर्णय लिया था, जिसे में पोस्ट ऑफिस पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) कहा जाता है।

वर्तमान में, बेंगलुरु में 1 क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालय (आरपीओ) है और कर्नाटक राज्य में 5 पीएसके और 23 पीओपीएसके संचालित हैं और कर्नाटक राज्य में प्रत्येक लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र में एक पीएसके या एक पीओपीएसके स्थित है। वर्तमान में, विदेश मंत्रालय के विचाराधीन कोई भी प्रस्ताव नहीं है कि बेंगलुरु में एक नया पीएसके/पीओपीएसके खोला जाए।

(च) उन्नत प्रणाली में सुचारू राष्ट्रव्यापी और वैश्विक परिवर्तन सुनिश्चित करने के लिए, मिशनों/केन्द्रों, आरपीओ, पुलिस विभाग, अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) सहित विभिन्न हितधारकों को व्यापक व्यावहारिक प्रशिक्षण प्रदान किया गया था। पीएसपी प्रभाग में एक समर्पित परियोजना निगरानी इकाई (पीएमयू) लगातार सिस्टम के प्रदर्शन और स्थिरता की निगरानी कर रही है, जबकि एक 24×7 हेल्पलाइन उपयोगकर्ताओं को चौबीसों घंटे सहायता प्रदान करती है और दोनों अनुप्रयोगों से संबंधित परिचालन मुद्दों को हल करती है, जिससे निर्बाध और कुशल सेवा वितरण सुनिश्चित होता है। पीएसपी वी2.0 और जीपीएसपी वी2.0 के भाग के रूप में नेटवर्क ऑपरेटिंग सेंटर (एनओसी) और सुरक्षा ऑपरेटिंग सेंटर (एसओसी) भी स्थापित किए गए हैं ताकि परियोजना के सुरक्षा पहलू पर 24 घंटे निगरानी रखी जा सके। पीएसपी वी2.0 और जीपीएसपी वी2.0 में, सर्विस रिक्वेस्ट मैनेजमेंट (एसआरएम) टूल भी तैनात किया गया है जहां एप्लिकेशन से संबंधित तकनीकी मुद्दों की वास्तविक समय में निगरानी और समाधान किया जा सकता है।

*****