भारत सरकार

विदेश मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या – 1035

दिनांक 24.07.2026 को उत्तर दिए जाने के लिए

पासपोर्ट कार्यालयों का आधुनिकीकरण

1035. श्री अरुण भारती:

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

(क) क्या क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों ने नियत समय देने के मामलों में अचानक होने वाले बदलावों से निपटने के लिए स्वचालित प्रणालियों को सफलतापूर्वक लागू किया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या छोटे शहरों में पासपोर्ट सेवा केंद्रों के विस्तार से औसत प्रसंस्करण समय में महत्वपूर्ण कमी आई है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या आवेदकों के दस्तावेज़ीकरण को व्यवस्थित रूप से अद्यतन करने के लिए वास्तविक समय में एसएमएस सूचनाओं का उपयोग किया जा रहा है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या क्षेत्रीय मुख्यालयों में संचालित डिजिटल पूछताछ प्रणालियों ने नियमित प्रशासनिक प्रश्नों के लिए लोगों के व्यक्तिगत रूप से आने को प्रभावी ढंग से कम किया है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ङ) क्या अग्रिम पंक्ति के पासपोर्ट सत्यापन अधिकारियों हेतु सार्वजनिक संपर्क मानकों को बढ़ाने के लिए विशिष्ट प्रशिक्षण मॉड्यूल शुरू किए गए हैं और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(च) क्या इलेक्ट्रॉनिक यात्रा दस्तावेजों पर अद्यतन सुरक्षा विशेषताएं नवीनतम वैश्विक नागरिक उड्डयन ट्रैकिंग मानकों का कड़ाई से अनुपालन करती हैं और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

विदेश राज्य मंत्री

(श्री कीर्तवर्धन सिंह)

(क) एवं (ख) आवेदकों द्वारा स्वयं संबंधित क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों (आरपीओ) के अंतर्गत आने वाले पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके) या डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) के लिए पासपोर्ट सेवा वेबसाइट (https://www.passportindia.gov.in/) के माध्यम से अपॉइंटमेंट निर्धारित किए जाते हैं। विदेश मंत्रालय पासपोर्ट और उससे जुड़ी सेवाओं की बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए दैनिक अपॉइंटमेंट की संख्या बढ़ाने और सप्ताहांत पर विशेष अभियान आयोजित करने सहित विभिन्न कदम उठा रहा है। इसके अलावा, जून 2018 में मंत्रालय ने 'अप्लाई एनीवेयर इन इंडिया' (भारत में कहीं से भी आवेदन करें) योजना शुरू की, जिसके तहत भारत में किसी भी पीएसके/पीओपीएसके से पासपोर्ट के लिए आवेदन किया जा सकता है। साथ ही, विदेश मंत्रालय ग्रामीण/सुदूर, पहाड़ी और कम सुविधा वाले क्षेत्रों में ऑन-साइट पासपोर्ट प्रोसेसिंग के लिए पासपोर्ट मोबाइल वैन भी तैनात कर रहा है।

मंत्रालय ने छोटे शहरों में रहने वाले आवेदकों सहित सभी को बेहतर और सुचारू पासपोर्ट सेवाएं प्रदान करने के लिए अनेक कदम उठाए हैं। अदयतन किए गए पासपोर्ट प्रोग्राम वर्ज़न 2.0 (पीएसपी वी2.0) को देश के सभी 37 क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों (आरपीओ) और उनके पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके) तथा डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) में चरणबद्ध ढंग से लागू किया गया है और भारत भर में इसको 26 मई 2025 को शुरू किया गया। विदेश मंत्रालय ने कम सुविधा वाले शहरों में पीएसके और पीओपीएसके के नेटवर्क का विस्तार करने और त्वरित प्रोसेसिंग के लिए डिजिटल/ऑनलाइन सुविधाओं में सुधार के लिए भी अनेक कदम उठाए हैं। विदेश मंत्रालय ने जनवरी 2017 में डाक विभाग के सहयोग से ऐसे प्रत्येक लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र (एलएससी), जहाँ कोई पीएसके या पीओपीएसके मौजूद नहीं है, के प्रधान डाकघरों (एचपीओ)/डाकघरों में डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) नाम से सेवा केंद्र स्थापित करने का निर्णय लिया। वर्तमान में, देश में 37 आरपीओ के तहत 93 पीएसके और 456 पीओपीएसके संचालित हैं। इन कदमों से निश्चित रूप से पासपोर्ट प्रोसेसिंग करने और इन्हें जारी करने के औसतन समय में कमी आई है। पुलिस सत्यापन पासपोर्ट जारी करने की प्रक्रिया का एक अभिन्न अंग रहा है। जनवरी 2016 में, मंत्रालय ने पुलिस सत्यापन करने वाले राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के पुलिस कर्मियों के उपयोग के लिए एंड्रॉइड/आईओएस हेतु '*पासपोर्ट सेवा पुलिस वेरिफिकेशन ऐप*' (पूर्व में *एमपासपोर्ट पुलिस ऐप*) लॉन्च किया, जिससे वे

सीधे पुलिस स्टेशन से ही डिजिटल रूप से पीवीआर की शीघ्र प्रस्तुति कर सकें। यह ध्यान देने योग्य है कि देश भर के 9444 से अधिक पुलिस स्टेशनों को शामिल करते हुए 25 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने पहले ही पासपोर्ट पुलिस सेवा ऐप लॉन्च कर दिया है। इसके अलावा, पीएसपी प्रभाग में एक समर्पित परियोजना निगरानी समिति यूनिट (पीएमयू) लगातार सिस्टम के कार्य प्रदर्शन और इसकी निगरानी करती है, जबकि एक 24x7 हेल्पलाइन उपयोगकर्ताओं को चौबीसों घंटे सहायता प्रदान करती है और परिचालन संबंधी समस्याओं का समाधान करके निर्बाध एवं कुशल सेवा वितरण सुनिश्चित करती है।

(ग) पासपोर्ट सेवा प्रणाली पासपोर्ट प्रोसेसिंग के विभिन्न चरणों में आवेदकों को सूचित रखने के लिए एसएमएस सूचनाओं का उपयोग करती है। अपॉइंटमेंट की पुष्टि, आवेदन की प्राप्ति, दस्तावेजों की जांच की स्थिति, पुलिस सत्यापन की शुरुआत और समाप्ति, स्वीकृति, प्रिंटिंग, प्रेषण और पासपोर्ट की डिलीवरी के संबंध में स्वचालित अलर्ट, जैसा लागू हो प्रेषित किए जाते हैं। आवेदक पासपोर्ट सेवा पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन भी अपने आवेदनों की स्थिति को ट्रैक कर सकते हैं, जिससे संपूर्ण पासपोर्ट जारी करने की प्रक्रिया में अधिक पारदर्शिता और समय पर संचार सुनिश्चित होता है।

(घ) पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम पासपोर्ट सेवा पोर्टल, पासपोर्ट सेवा मोबाइल ऐप और टोल-फ्री नंबर के माध्यम से उपलब्ध एक केंद्रीकृत नागरिक सेवा कॉल सेंटर सहित व्यापक डिजिटल प्लेटफॉर्म प्रदान करता है, जिससे आवेदक क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों में जाए बिना जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, आवेदन की स्थिति ट्रैक कर सकते हैं और नियमित प्रश्नों के उत्तर प्राप्त कर सकते हैं। इन डिजिटल पहलों ने पहुंच, सुविधा और सेवा वितरण में सुधार करते हुए प्रशासनिक पूछताछ के लिए प्रत्यक्ष रूप से यात्रा करने की आवश्यकता को बहुत हद तक कम कर दिया है।

(ङ) जी हां, पेशेवर दक्षता, सार्वजनिक वार्ता के मानकों और नागरिक-केंद्रित सेवा वितरण में सुधार करने के लिए पासपोर्ट सेवा वितरण में शामिल अधिकारियों और सेवा कर्मियों के लिए प्रशिक्षण मॉड्यूल/कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। इस प्रशिक्षण में ग्राहक सेवा, शिकायत निवारण, संचार कौशल, पासपोर्ट नियम और प्रक्रियाएं शामिल हैं। प्रशिक्षण से क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों (आरपीओ), पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके) और डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) में सेवाओं की दक्षता और गुणवत्ता सुनिश्चित करने में भी मदद मिलती है।

(च) जी हां, इलेक्ट्रॉनिक ट्रैवल दस्तावेज़ों पर अद्यतन सुरक्षा सुविधाएं नवीनतम वैश्विक नागर विमानन ट्रैकिंग मानकों के पूरी तरह अनुकूल हैं।

****