भारत सरकार

विदेश मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या – 3338

दिनांक 07.08.2026 को उत्तर दिए जाने के लिए

तमिलनाडु में पी.एस.के. और आर.पी.ओ.

3338. श्री थरानिवेंथन एम.एस.

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

(क) भारत में और विशेष रूप से तमिलनाडु के अरानी संसदीय निर्वाचन क्षेत्र में कार्यरत क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों (आर.पी.ओ.) और पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पी.एस.के.) की कुल संख्या कितनी है;

(ख) क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों और पासपोर्ट सेवा केंद्रों में नए पासपोर्ट, नवीनीकरणों और अन्य संबंधित सेवाओं के लिए औसत कार्य समय कितना है;

(ग) क्या सरकार ने विशेष रूप से ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों में सेवा सुलभता पर क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों और पासपोर्ट सेवा केंद्रों के प्रभाव का मूल्यांकन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) सेवा परिदान में सुधार करने के लिए बुनियादी ढांचे, डिजिटल प्रणालियों और स्टाफिंग को उन्नत बनाने हेतु सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं; और

(ङ) पासपोर्ट सेवाओं से संबंधित नागरिकों की शिकायतों, विलंब और परिवादों का निवारण करने के लिए क्या उपाय अपनाए गए हैं?

उत्तर

विदेश राज्य मंत्री

(श्री कीर्तवर्धन सिंह)

(क) से (ग) आज की तिथि के अनुसार, देश भर में 37 क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों (आरपीओ) के तहत 93 पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीएसके) और 456 डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) कार्यरत हैं। इनमें से 8 पीएसके और 32 पीओपीएसके तमिलनाडु में 4 आरपीओ के तहत कार्यरत हैं, जिनमें अरानी लोकसभा क्षेत्र का पीओपीएसके भी शामिल है।

विदेश मंत्रालय ने सेवा पहुंच का विस्तार करने और देश भर में पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके) तथा डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) के नेटवर्क को उन्नत करने एवं तेज प्रसंस्करण के लिए डिजिटल/ऑनलाइन सुविधाओं में सुधार करने हेतु कई कदम उठाए हैं। विदेश मंत्रालय ने डाक विभाग (डीओपी) के सहयोग से प्रत्येक ऐसे लोकसभा क्षेत्र के मुख्य डाकघरों (एचपीओ)/डाकघरों (पीओ) में कई सेवा केंद्र खोले हैं, जहां कोई पीएसके या पीओपीएसके नहीं है। इसके अलावा, मंत्रालय ने 'भारत में कहीं भी आवेदन करें' योजना उपलब्ध कराई है, जिसके तहत किसी भी पीएसके/पीओपीएसके में पासपोर्ट के लिए आवेदन किया जा सकता है। दूरस्थ, ग्रामीण, पहाड़ी और कम सेवा वाले क्षेत्रों में मौके पर ही पासपोर्ट प्रसंस्करण की सुविधा प्रदान करने के लिए पासपोर्ट मोबाइल वैन बड़े पैमाने पर तैनात की गई हैं।

पीएसके में, पासपोर्ट और संबंधित सेवाओं के आवेदनों का प्रसंस्करण, दस्तावेजों को जमा करने और सत्यापन के अधीन उसी दिन किया जाता है, और आगे की कार्रवाई के लिए संबंधित अधिकारियों को भेज दिया जाता है। आरपीओ-वार/राज्य-वार पासपोर्ट और संबंधित सेवाओं के लिए औसत जारी करने के समय (पुलिस सत्यापन समय को छोड़कर) का विवरण संलग्न है।

(घ) तमिलनाडु सहित देश के सभी 37 आरपीओ और संबंधित पीएसके तथा पीओपीएसके में ई-पासपोर्ट के साथ-साथ उन्नत पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम संस्करण 2.0 (पीएसपी वी2.0) लागू किया गया था। पीएसपी वी2.0 पासपोर्ट सेवा पोर्टल, पासपोर्ट सेवा मोबाइल ऐप और टोल-फ्री नंबरों के माध्यम से उपलब्ध एक केंद्रीकृत नागरिक सेवा कॉल सेंटर सहित व्यापक डिजिटल प्लेटफॉर्म प्रदान करता है, जो आवेदकों को जानकारी प्राप्त करने, आवेदन की स्थिति को ट्रैक करने और नियमित प्रश्नों के उत्तर प्राप्त करने में सक्षम बनाता है। इन डिजिटल पहलों ने पहुंच, सुविधा और सेवा वितरण में सुधार करते हुए प्रशासनिक पूछताछ के लिए व्यक्तिगत रूप से जाने की आवश्यकता को काफी हद तक कम कर दिया है।

कर्मचारियों से जुड़े मुद्दों के समाधान के लिए, मंत्रालय कर्मचारी चयन आयोग के माध्यम से और अन्य सेवाओं से प्रतिनियुक्ति के माध्यम से रिक्तियों को भरने के लिए सक्रिय रूप से काम कर रहा है। इसने विभिन्न आरपीओ में अनुबंध के आधार पर युवा पेशेवरों, डेटा एंट्री ऑपरेटरों और मल्टी-टास्किंग स्टाफ को भी शामिल किया है।

(ङ) नागरिकों की शिकायतों, देरी और शिकायतों से संबंधित मुद्दों के समाधान के लिए, मंत्रालय ने लोक शिकायत प्रकोष्ठ स्थापित किए हैं और ईमेल तथा सोशल मीडिया के माध्यम से प्राप्त सभी संदेशों की बारीकी से निगरानी करता है। आरपीओ को पासपोर्ट संबंधी सभी शिकायतों का समय पर त्वरित समाधान करने के लिए संवेदनशील बनाया गया है। लंबित पासपोर्ट आवेदनों के निपटारे के लिए पासपोर्ट अदालतों का आयोजन किया जाता है। सेवा की गुणवत्ता पर नागरिकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए पीएसके और पीओपीएसके में स्वयं सेवा कियोस्क/फीडबैक स्क्रीन स्थापित की गई हैं। एक 24x7 कॉल-सेंटर 23 विभिन्न भाषाओं में (स्थान के अनुसार) आवेदकों को मार्गदर्शन और सहायता प्रदान करता है।

अनुबंध

दिनों में औसत पासपोर्ट जारी करने का समय (पुलिस सत्यापन समय को छोड़कर)

क्र.सं.	आरपीओ का नाम	राज्य	सामान्य	तत्काल	पीसीसी
1	आरपीओ अहमदाबाद	गुजरात	11	4	1
2	आरपीओ अमृतसर	पंजाब	10	4	1
3	आरपीओ बरेली	उत्तर प्रदेश	19	4	1
4	आरपीओ बेंगलुरु	कर्नाटक	14	4	1
5	आरपीओ भोपाल	मध्य प्रदेश	11	2	1
6	आरपीओ भुवनेश्वर	ओडिशा	21	3	1
7	आरपीओ चंडीगढ़	चंडीगढ़	16	4	1
8	आरपीओ चेन्नई	तमिलनाडु	9	2	1
9	आरपीओ कोचीन	केरल	4	1	1
10	आरपीओ कोयंबटूर	तमिलनाडु	19	4	1
11	आरपीओ देहरादून	उत्तराखंड	22	3	1
12	आरपीओ दिल्ली	दिल्ली	9	2	1
13	आरपीओ गाजियाबाद	उत्तर प्रदेश	9	3	1
14	आरपीओ गोवा	गोवा	5	2	1
15	आरपीओ गुवाहाटी	असम	19	4	1
16	आरपीओ हैदराबाद	तेलंगाना	14	4	1
17	आरपीओ जयपुर	राजस्थान	18	3	1
18	आरपीओ जालंधर	पंजाब	8	2	1
19	आरपीओ जम्मू	जम्मू और कश्मीर	22	-	1
20	आरपीओ कोलकाता	पश्चिम बंगाल	19	4	1
21	आरपीओ कोटा	राजस्थान	16	3	1

22	आरपीओ कोझीकोड	केरल	6	1	1
23	आरपीओ लखनऊ	उत्तर प्रदेश	16	3	1
24	आरपीओ मदुरै	तमिलनाडु	11	3	1
25	आरपीओ मुंबई	महाराष्ट्र	7	3	1
26	आरपीओ नागपुर	महाराष्ट्र	23	3	1
27	आरपीओ पटना	बिहार	9	1	1
28	आरपीओ पुणे	महाराष्ट्र	10	4	1
29	आरपीओ रायपुर	छत्तीसगढ़	21	4	1
30	आरपीओ रांची	झारखंड	11	4	1
31	आरपीओ शिमला	हिमाचल प्रदेश	9	3	1
32	आरपीओ श्रीनगर	जम्मू और कश्मीर	7	-	1
33	आरपीओ सूरत	गुजरात	17	4	1
34	आरपीओ तिरुचिरापल्ली	तमिलनाडु	7	4	1
35	आरपीओ त्रिवेंद्रम	केरल	7	2	1
36	आरपीओ विजयवाड़ा	आंध्र प्रदेश	13	3	1
37	आरपीओ विशाखापटनम	आंध्र प्रदेश	12	2	1

*****