भारत सरकार

विदेश मंत्रालय

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या – 1358

दिनांक 30.07.2026 को उत्तर दिए जाने के लिए

पासपोर्ट सेवाओं का आधुनिकीकरण

1358. श्री नवीन जैनः

श्री बाबूभाई जेसंगभाई देसाईः

श्री नरेश बंसलः

डा. दिनेश शर्माः

श्री अमर पाल मौर्यः

डा. संदीप कुमार पाठकः

श्री बाबू राम निषादः

श्री मस्तान राव यादव बीडाः

श्री सामिक भट्टाचार्यः

डा. मेधा विश्राम कुलकर्णीः

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

(क) क्या सरकार ने पासपोर्ट जारी करने की सेवाओं को अधिक सुलभ, दक्ष तथा नागरिक–केंद्रित बनाने के लिए सुधार किए हैं और यदि हाँ, तो उनकी प्रमुख विशेषताएँ क्या हैं;

(ख) ई–पासपोर्ट के कार्यान्वयन की वर्तमान स्थिति क्या है, जिसमें अब तक प्राप्त कवरेज तथा इसके चरणबद्ध विस्तार की रूपरेखा भी शामिल है;

(ग) क्या विशेष रूप से अल्पसेवित क्षेत्रों में पासपोर्ट सेवा केंद्रों तथा डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों के नेटवर्क और सेवा प्रदायगी को सुदृढ़ करने के लिए कदम उठाए गए हैं; और

(घ) पारदर्शिता बढ़ाने, प्रकरण समय में कमी लाने तथा समग्र पासपोर्ट सेवा के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए अपनाए गए डिजिटल एवं प्रौद्योगिकीय हस्तक्षेपों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

विदेश राज्य मंत्री

(श्री कीर्तवर्धन सिंह)

(क) से (घ) जी हां। देश के सभी 37 क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों और संबंधित पासपोर्ट सेवा केंद्रों तथा डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों में ई–पासपोर्ट सहित,उन्नत पासपोर्ट कार्यक्रम संस्करण 2.0 (पीएसपी वी2.0), चरणबद्ध तरीके से लागू किया गया था और पूरे भारत में इसकी शुरुआत 26 मई 2025 को पूरी हो गई थी। इसके अलावा, ई–पासपोर्ट के साथ वैश्विक पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम संस्करण 2.0 (जीपीएसपी वी 2.0) विदेश स्थित सभी मिशनों/केंद्रों में चरणबद्ध तरीके से लागू किया गया था और इसकी शुरुआत 28 अक्टूबर 2025 को पूरी हो गई थी। पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम व्यापक डिजिटल प्लेटफार्म प्रदान करता है, जिसमें पासपोर्ट सेवा पोर्टल, पासपोर्ट सेवा मोबाइल ऐप और टोल–फ्री नंबर के माध्यम से उपलब्ध केंद्रीकृत नागरिक सेवा कॉल सेंटर शामिल हैं, जो आवेदकों को क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों का दौरा किए बिना जानकारी प्राप्त करने, आवेदन की स्थिति को ट्रैक करने और दिनचर्या के प्रश्नों के उत्तर प्राप्त करने में सक्षम बनाते हैं। इन डिजिटल पहलों ने पहुंच, सुविधा और सेवा प्रणाली में सुधार करते हुए प्रशासनिक पूछताछ के लिए व्यक्तिगत रूप से जाने की आवश्यकता को काफी हद तक कम कर दिया है।

विदेश मंत्रालय ने उन शहरों में पीएसके और पीओपीएसके के नेटवर्क का विस्तार और सुदृढ़ीकरण करने के लिए भी कई कदम उठाए हैं जहां सुविधाएं कम हैं, और तेज़ प्रोसेसिंग के लिए डिजिटल/ऑनलाइन सुविधाओं में सुधार किया है। विदेश मंत्रालय ने, डाक विभाग के सहयोग से, जनवरी 2017 में देश के उन प्रत्येक लोकसभा निर्वाचन क्षेत्र में प्रधान डाकघरों (एचपीओ)/डाकघरों में 'डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र' नाम से सेवा केंद्र खोलने का निर्णय लिया था, जहां कोई पीएसके या पीओपीएसके नहीं है। वर्तमान में, देश में 37 क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों के तहत 93 पीएसके और 456 पीओपीएसके चालू हैं। पासपोर्ट और संबंधित सेवाओं की मांग में वृद्धि को पूरा करने के लिए, विदेश मंत्रालय दैनिक अपॉइंटमेंट की संख्या बढ़ाने और सप्ताहांत (वीकेंड) पर विशेष अभियान आयोजित करने सहित विभिन्न कदम उठा रहा है। इसके अलावा, जून 2018 में, मंत्रालय ने 'भारत में कहीं भी आवेदन करें' योजना शुरू की, जिसके तहत भारत के किसी भी पीएसके/पीओपीएसके में 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 तैनात कर रहा है। पुलिस सत्यापन पासपोर्ट जारी करने की प्रक्रिया का एक अभिन्न अंग रहा है। जनवरी 2016 में, मंत्रालय ने पुलिस सत्यापन करने वाले राज्य/केंद्र शासित प्रदेश के पुलिस कर्मियों के उपयोग के लिए एंड्रॉइड/आईओएस हेतु 'पासपोर्ट सेवा पुलिस ऐप' (पूर्व में एम पासपोर्ट पुलिस ऐप) लॉन्च किया, जिससे वे सीधे पुलिस स्टेशन से ही डिजिटल रूप से पीवीआर शीघ्र जमा करने में सक्षम हो सके। यह ध्यान देने योग्य है कि 25 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों ने ,जिनके दायरे में देश भर में 9444 से अधिक पुलिस स्टेशनों आते हैं , पहले ही 'पासपोर्ट पुलिस सेवा ऐप' लॉन्च कर दिया है।पासपोर्ट सेवा प्रणाली पासपोर्ट प्रोसेसिंग के विभिन्न चरणों में आवेदकों को सूचित रखने के लिए एसएमएस

अधिसूचनाओं का उपयोग करती है। अपॉइंटमेंट की पुष्टि, आवेदन की प्राप्ति, दस्तावेज़ जांच की स्थिति, पुलिस सत्यापन की शुरुआत और समाप्ति, पासपोर्ट की स्वीकृति, प्रिंटिंग, प्रेषण (डिस्पैच) और डिलीवरी से संबंधित स्वचालित अलर्ट भेजे जाते हैं। आवेदक पासपोर्ट सेवा पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन अपने आवेदनों की स्थिति को भी ट्रैक कर सकते हैं, जिससे पासपोर्ट जारी करने की पूरी प्रक्रिया के दौरान अधिक पारदर्शिता और समय पर संचार सुनिश्चित होता है। इसके अलावा, पीएसपी प्रभाग में एक समर्पित प्रोजेक्ट मॉनिटरिंग यूनिट लगातार सिस्टम के प्रदर्शन और स्थिरता की निगरानी करती है, जबकि 24×7 हेल्पलाइन उपयोगकर्ताओं को चौबीसों घंटे सहायता प्रदान करती है और परिचालन संबंधी मुद्दों का समाधान करती है, जिससे निर्बाध और कुशल सेवा वितरण सुनिश्चित होता है। इन कदमों से पासपोर्ट की औसत प्रोसेसिंग और जारी करने के समय में कमी आई है।

*****