

भारत सरकार
विदेश मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या - 3562
दिनांक 21.03.2025 को उत्तर दिए जाने के लिए

पासपोर्ट सेवा केंद्र में सर्वर संबंधी समस्याएं

3562. श्रीमती रूपकुमारी चौधरी:

क्या विदेश मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या मंत्रालय को धीमी सर्वर समस्याओं के कारण पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीएसके) कार्यालयों में होने वाली देरी के बारे में जानकारी है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और प्रणाली की दक्षता में सुधार के लिए क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जाने का प्रस्ताव है;
- (ख) मंत्रालय द्वारा पीएसके कर्मचारियों के बीच, विशेष रूप से उन आवेदकों के लिए जो रोजगार के उद्देश्य से दूसरे राज्य में स्थानांतरित होते हैं, बेहतर समन्वय और स्पष्टता सुनिश्चित करने के लिए क्या उपाय लागू किए गए हैं;
- (ग) मंत्रालय पीएसके कार्यालयों में सहयोग नहीं किए जाने और स्पष्ट दिशानिर्देशों की कमी के संबंध में शिकायतों का किस प्रकार समाधान करने की योजना बना रहा है;
- (घ) क्या सरकार द्वारा प्रक्रिया संबंधी देरी को कम करने के लिए पीएसके कार्यालयों के डिजिटल बुनियादी ढांचे को उन्नत करने के लिए कोई पहल की गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ङ) क्या काम के लिए दूसरे राज्य में जाने वाले आवेदकों के लिए सुचारू पासपोर्ट आवेदन या नवीनीकरण प्रक्रिया सुनिश्चित करने के लिए कोई विशिष्ट दिशानिर्देश हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
विदेश राज्य मंत्री
[श्री कीर्तवर्धन सिंह]

(क) विदेश मंत्रालय (एमईए) वर्तमान में पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम V1.0 (पीएसपी V1.0) से पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम V2.0 (पीएसपी V2.0) में स्थानांतरण की प्रक्रिया शुरू कर रहा है। यह अप्रैल 2024 से चरणबद्ध तरीके से किया जा रहा है। पीएसपी V2.0 का उद्देश्य नागरिकों को पासपोर्ट संबंधी सेवाओं को त्वरित, सुविधाजनक और पारदर्शी तरीके से प्रदान करने के लिए नवीनतम और उन्नत तकनीक का उपयोग करके नागरिक सुविधाओं का अगला स्तर प्रदान करना है।

(ख) विदेश मंत्रालय, समय-समय पर, कार्यात्मक स्तर पर सुचारू समन्वय सुनिश्चित करने के लिए डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों सहित पासपोर्ट कार्यालयों एवं पासपोर्ट सेवा केंद्रों को दिशानिर्देश और निर्देश जारी करता है। पासपोर्ट सेवाओं के सुचारू संचालन को सुनिश्चित करने और विभिन्न स्तरों के कर्मचारियों के बीच बेहतर समन्वय के लिए उनके साथ लगातार समीक्षा बैठकें भी आयोजित की जाती हैं।

(ग) शिकायतों और जन शिकायतों को हमेशा सर्वोच्च प्राथमिकता दी जाती है और विशिष्ट लोक शिकायत प्रकोष्ठ, सीपीजीआरएएमएस, ईमेल और एक्स-हैंडल जैसे विभिन्न तरीकों से प्राप्त शिकायतों का प्रभावी ढंग से निवारण किया जा रहा है। पासपोर्ट कार्यालयों को विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट भेजने के लिए भी कहा गया है। मंत्रालय द्वारा सभी शिकायतों की समय-समय पर निगरानी की जाती है।

(घ) पासपोर्ट सेवा परियोजना (पीएसपी), एक आईटी संचालित मिशन मोड परियोजना है, जिसने देश भर के नागरिकों को एक कुशल, सुरक्षित, उपयोगकर्ता के अनुकूल, पारदर्शी और उत्तरदायी पासपोर्ट सेवाएं सफलतापूर्वक प्रदान की हैं। प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर और फ्रंट ऑफिस संचालन की आउटसोर्सिंग ने बड़ी संख्या में नागरिकों को पासपोर्ट सेवाओं को आसानी और शीघ्रता से प्राप्त करने में सक्षम बनाया है। 2010 में देश में जारी किए गए पासपोर्टों की संख्या 55 लाख थी जबकि 2024 (31 दिसंबर तक) में जारी किए गए पासपोर्टों की संख्या 1.43 करोड़ थी।

पीएसपी वी2.0 ऑनलाइन आवेदन दाखिल करने, दस्तावेज़ अपलोड करने, अपेक्षित शुल्क का भुगतान आदि के लिए 'चैटबॉट' और रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए) द्वारा निर्देशित एक बेहतर इंटरैक्टिव पोर्टल प्रदान करता है। पीएसपी वी2.0 नागरिक सुविधाओं के अगले स्तर को प्रदान करने के लिए उन्नत, उच्च-स्तरीय और उभरती प्रौद्योगिकियों का लाभ उठाएगा।

(ङ) वर्ष 2018 में मंत्रालय ने 'भारत में कहीं से भी आवेदन करें' योजना शुरू की, जिसके तहत भारत में किसी भी पीएसके/पीओपीएसके में पासपोर्ट के लिए आवेदन किया जा सकता है, भले ही उनके आवेदन पत्र में निर्दिष्ट वर्तमान आवासीय पता चयनित पासपोर्ट कार्यालय के अधिकार क्षेत्र में आता हो या नहीं आता हो। इस योजना से उन आवेदकों को सुविधा मिलने की उम्मीद है जो काम के लिए दूसरे राज्य में जाते हैं।
