भारत सरकार
विदेश मंत्रालय
लोक सभा
तारांकित प्रश्न संख्या– 99
दिनांक 05/12/2025 को उत्तर दिए जाने के लिए

उन्नत पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम

*99. **श्री अनूप संजय धोत्रेः**
श्रीमती स्मिता उदय वाघः

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

(क) विश्व भर के सभी भारतीय मिशनों और पोस्टों में उन्नत पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम संस्करण 2.0 (पीएसपी वी2.0) के कार्यान्वयन की वर्तमान स्थिति क्या है और एआई-सक्षम सहायता, बायोमीट्रिक उन्नयन और अगली पीढ़ी के ई-पासपोर्टों के वैश्विक रोलआउट सहित शुरू की गई उन्नत प्रौद्योगिकीय विशेषताओं का ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार ने पीएसपी वी2.0 के वैश्विक शुभारंभ के बाद से सेवा प्रदायगी की समय-सीमा में सुधार, पारदर्शिता और नागरिक संतुष्टि का कोई आकलन किया है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) अंतर्राष्ट्रीय मानकों और सर्वोत्तम पद्धतियों का अनुपालन करते हुए उन्नत, डिजिटलीकृत प्रणाली के माध्यम से डेटा सुरक्षा, साइबर सुरक्षा और नागरिक सूचना की निजता की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए क्या विशिष्ट उपाय किए गए हैं;

(घ) निर्बाध पासपोर्ट और वाणिज्यिक दूतावास सेवा प्रदायगी के लिए डिजिटल अवसंरचना, कर्मचारियों की क्षमता और वास्तविक समय संबंधी निगरानी प्रणालियों को सुदृढ़ करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं; और

(ङ) पासपोर्ट शासन, वाणिज्यिक दूतावास सेवाओं को और अधिक आधुनिक बनाने और पीएसपी वी2.0 के वैश्विक कवरेज का विस्तार करने के लिए भविष्य हेतु क्या रूपरेखा बनाई गई है?

उत्तर
विदेश राज्य मंत्री
[श्री पबित्र मार्गेरिटा]

(क) से (ङ): वक्तव्य सदन के पटल पर रखा गया है।

'उन्नत पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम' के संबंध में पूछे **गए लोक** सभा के दिनांक **05.12.2025** के तारांकित प्रश्न संख्या **99** के भाग **(**क**)** से **(**ङ**)** के उत्तर में संदर्भित वक्तव्य

(क) उन्नत पासपोर्ट कार्यक्रम संस्करण 2.0 (पीएसपी वी2.0), सभी 37 क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों (आरपीओ) और उनके पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके) तथा डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) में चरणबद्ध रूप से शुरू किया गया है और दिनांक 26 मई 2025 को पीएसपी वी2.0 को देश के स्तर पर पूरा किया गया। इसके अलावा, वैश्विक पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम संस्करण 2.0 (जीपीएसपी वी2.0) को दुनियाभर के 202 मिशनों/केन्द्रों में चरणबद्ध रूप से लागू किया गया है, तथा 28 अक्टूबर 2025 को जीपीएसपी वी2.0 का कार्यान्वयन पूरा किया गया।

पीएसपी वी2.0 में लागू की गई उन्नत तकनीकी विशेषताएं इस प्रकार हैं:

(i) दस्तावेज़ संबंधी सत्यापन और डाटा विश्लेषण के लिए पीएसपी वी2.0 में कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) युक्त सहायता को शामिल किया गया है।

(ii) नागरिकों के प्रश्नों का समाधान करने के लिए, चैटबॉट के रूप में वर्चुअल सहायता प्रदान की जाती है।

(iii) पासपोर्ट आवेदन पर कार्रवाई के दौरान स्वचालित बायोमेट्रिक डाटा मिलान से सुरक्षा को मजबूत करने के साथ-साथ निर्णय लेने में भी सहायता मिलती है।

(iv) ई-पासपोर्ट में शामिल रेडियो फ्रीक्वेंसी आइडेंटिफिकेशन (आरएफआईडी) चिप, जनसांख्यिकीय जानकारी एवं फोटोग्राफ को संगृहीत करती है।

v) ई-पासपोर्ट में डाटा का उन्नत एन्क्रिपशन, डाटा सत्यापन को सुरक्षित और संरक्षित रखता है।

(vi) पब्लिक की इंफ्रास्ट्रक्चर (पीकेआई) संवेदनशील डाटा को अनधिकृत पहुंच और छेड़छाड़ से बचाता है।

(vii) पीएसपी वी2.0 को दुनिया भर में मान्यता और अंतरसंचालनीयता के लिए अंतर्राष्ट्रीय नागर विमानन संगठन (आईसीएओ) मानकों को पूरा करने के लिए तैयार किया गया है।

(ख) जी हाँ। पीएसपी वी2.0/जीपीएसपी वी2.0 के तहत, सेवा-वितरण समयसीमा, पारदर्शिता और नागरिक संतुष्टि में सुधार का मूल्यांकन विभिन्न तंत्रों के माध्यम से किया जा रहा है, जैसे अपॉयंटमेंट साइकिल एवं लंबित रिपोर्टों की निगरानी, डाटा विश्लेषण तथा संबंधित आरपीओ/मिशनों एवं केन्द्रों और पीएसपी प्रभाग, विदेश मंत्रालय की परियोजना निगरानी इकाई (पीएमयू) के पास उपलब्ध विभिन्न डैशबोर्ड। ये पहलू सेवा प्रदाता के साथ किए गए सेवा स्तर संबंधी करार (एसएलए) का हिस्सा हैं।

पीएसपी एप्लिकेशन में एक सेवा अनुरोध प्रबंधन (एसआरएम) उपकरण लागू किया गया है, जिसके माध्यम से संबंधित आरपीओ द्वारा किसी भी प्रकार के मुद्दे/सेवा का अनुरोध किया जा सकता है। नागरिकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के उद्देश्य से, सेवा अनुभव के संबंध में नागरिकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए विभिन्न स्थानों पर कार्यरत पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीएसके) / डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) में स्व-सेवा कियोस्क / फीडबैक स्क्रीन स्थापित की जाती हैं, जिनकी मंत्रालय स्तर पर लगातार निगरानी की जाती है। उपरोक्त के अलावा, नागरिकों के लिए स्पष्टीकरण और समस्या निवारण हेतु 17 विभिन्न भाषाओं (स्थान-वार) में 24x7 कॉल-सेंटर सेवा प्रदान कर रहा है। डिजिटल प्रक्रियाओं, डाटा विश्लेषण और बायोमेट्रिक सत्यापन के परिणामस्वरूप पासपोर्ट संबंधी कार्रवाई और उसे जारी करने की समयसीमा में काफी सुधार हुए हैं।

(ग) पीएसपी वी2.0 और जीपीएसपी वी2.0, एक परिपक्व एंटरप्राइज़-ग्रेड सुरक्षा संरचना से युक्त हैं जो पारिस्थितिकी तंत्र में व्यापक सुरक्षा प्रदान करते है। पीएसपी एप्लिकेशन के सुरक्षा उपकरण पहचान और पहुंच संबंधी सुरक्षा, डाटा सुरक्षा और आवेदन सुरक्षा सहित कई क्षेत्रों में व्यापक सुरक्षा प्रदान करते हैं। इसमें नागरिकों के व्यक्तिगत डाटा को उल्लंघनों और दुरुपयोग से बचाने के लिए मजबूत भेद्यता प्रबंधन और सुरक्षा सूचना एवं घटना प्रबंधन (एसआईईएम) आधारित निगरानी भी शामिल है।

(घ) पीएसपी वी2.0 के तहत डिजिटल अवसंरचना को मजबूत करने के लिए नए डिजिटल उपकरणों को लागू किया गया है जिसने प्रक्रिया को तेज, पारदर्शी और अधिक उपयोगकर्ता-अनुकूल बनाकर पासपोर्ट आवेदन और शिकायत-निवारण अनुभव में काफी सुधार किया है।

आवेदक चैटबॉट और नागरिक केंद्रित सेवा वितरण प्रणाली से लाभान्वित होते हैं जो उन्हें उचित सेवा पृष्ठ पर जाने के लिए दिशानिर्देश प्रदान करते हैं, अपेक्षित दस्तावेजों, अपॉयंटमेंट उपलब्धता और निकटतम

पीएसके/पीओपीएसके के संबंध में जानकारी प्रदान करते हैं। स्वचालित बायोमेट्रिक मिलान सुरक्षा को मजबूत करता है और आवेदन पर कार्रवाई के दौरान निर्णय लेने में तेजी लाता है। वास्तविक समय पर एसएमएस/ईमेल अलर्ट, नागरिकों को उनके आवेदन क्रम के प्रत्येक चरण पर सूचित करते हैं। इसके अलावा, पीएसके में स्थापित फीडबैक कियोस्क, आवेदकों से गुणात्मक और मात्रात्मक दोनों इनपुट प्राप्त करते हैं, जिनका विश्लेषण सेवा वितरण और नागरिक संतुष्टि में सुधार हेतु किया जाता है।

पीएसपी प्रभाग, विदेश मंत्रालय की परियोजना प्रबंधन इकाई (पीएमयू) की देखरेख में, नेटवर्क संचालन केंद्र (एनओसी) और सुरक्षा संचालन केंद्र (एसओसी) द्वारा संपूर्ण पीएसपी एप्लिकेशन की वास्तविक समय निगरानी की जाती है।

मंत्रालय, रिक्तियों को भरने के लिए उचित उपाय कर रहा है। कर्मचारी चयन आयोग ने वर्ष 2025 में सहायक अधीक्षक, कनिष्ठ अनुवाद अधिकारी, आशुलिपिक, कनिष्ठ पासपोर्ट सहायक और पासपोर्ट कार्यालयों के लिए कार्यालय सहायक की श्रेणी में सीधी भर्ती के आधार पर नियुक्ति हेतु कुल 447 उम्मीदवारों की सिफारिश की है। इसके अतिरिक्त, मंत्रालय ने प्रतिनियुक्ति के आधार पर पासपोर्ट कार्यालयों में अन्य सेवाओं से विशेष कार्य अधिकारियों की भी नियुक्ति की है। विभागीय पदोन्नति समितियों और सीमित विभागीय प्रतियोगी परीक्षा के माध्यम से समय पर पदोन्नति की जा रही है। इसके अलावा, मंत्रालय ने पासपोर्ट कार्यालयों में संविदात्मक आधार पर युवा पेशेवरों, डाटा एंट्री ऑपरेटरों और मल्टी-टास्किंग कर्मचारियों को नियुक्त किया है।

(ङ) सरकार का भावी रोडमैप पासपोर्ट व्यवस्था को और आधुनिक बनाना, भारतीय नागरिकों के लिए पीएसपी वी2.0 के वैश्विक कवरेज को मजबूत और विस्तारित करना है ताकि सुरक्षित और त्वरित आप्रवासन सुनिश्चित किया जा सके तथा नागरिक-केंद्रित डिजिटल सेवाओं को बढ़ाया जा सके। पीएसपी एप्लिकेशन के तहत202 भारतीय मिशनों/केन्द्रों को पहले ही शामिल किया जा चुका है और इस कार्यक्रम में नए मिशनों/केन्द्रों को जोड़ा जाएगा जब वे कार्य शुरू करेंगे।

सेवाओं के आधुनिकीकरण और सुधार हेतु रोडमैप में, भारतीय नागरिकों को त्वरित, सुरक्षित और निर्बाध सेवाएं प्रदान करने के लिए सभी आरपीओ, पीएसके, पीओपीएसके एवं विदेशों में स्थित मिशनों/केन्द्रों में निरंतर क्षमता संवर्धन और अवसंरचना उन्नयन पर भी जोर दिया गया है।

*****