भारत सरकार
विदेश मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या- 939
दिनांक 05.12.2025 को उत्तर दिए जाने के लिए

पासपोर्ट सेवा पारिस्थितिकी तंत्र

939. **डॉ. हेमंत विष्णु सवराः**
श्री प्रभुभाई नागरभाई वसावाः
श्री जशुभाई भिलुभाई राठवाः
डॉ. भोला सिंहः
श्री विजय बघेलः
श्री नारायण तातू राणेः
श्री मुकेशकुमार चंद्रकांत दलालः
श्री दुलू महतोः
श्री विनोद लखमशी चावड़ाः
श्री प्रदीप कुमार सिंहः
श्री राधेश्याम राठियाः
श्री मनोज तिवारीः
श्री खगेन मुर्मुः
श्री अनिल फिरोजियाः
श्री राजकुमार चाहरः
डॉ. हेमांग जोशीः
श्री शिवमंगल सिंह तोमरः
डॉ. राजेश मिश्राः

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

(क) उन्नत पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम संस्करण 2.0 (पीएसपी संस्करण 2.0) और वैश्विक पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम संस्करण 2.0 (जीपीएसपी संस्करण 2.0) की मुख्य विशेषताएं क्या हैं;

(ख) नए डिजिटल उपकरणों से नागरिकों के पासपोर्ट आवेदन और शिकायत निवारण अनुभव में किस प्रकार सुधार होने की अपेक्षा है;

(ग) नए शुरू किए गए ई-पासपोर्ट की मुख्य विशेषताएं क्या हैं और यह इंटरनेशनल सिविल एविएशन ऑर्गनाईज़ेशन (आईसीएओ) के मानकों के अनुरूप कैसे हैं;

(घ) उन्नत प्रणालियों में सुचारू राष्ट्रव्यापी और वैश्विक पारगमन सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं; और

(ङ) क्या मध्य प्रदेश के सीधी जिले में कोई पासपोर्ट सेवा केंद्र स्थापित करने का विचार है, यदि हाँ, तो इसकी स्थापना कब तक किए जाने की संभावना है?

उत्तर
विदेश राज्य मंत्री
[श्री कीर्तवर्धन सिंह]

(क) और (ख) उन्नत पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम (पीएसपी वी2.0) और वैश्विक पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम (जीपीएसपी वी2.0) से भारत और विदेशों में आवेदकों के लिए सटीकता, पारदर्शिता और सुविधा में सुधार के लिए कई नवीन संवर्द्धनों के साथ डिजिटल रूप से सक्षम पासपोर्ट पारिस्थितिकी तंत्र की शुरुआत हुई। इस मंच में पहचान सत्यापन को मजबूत करने और प्रसंस्करण में तेजी लाने के लिए चेहरे की पहचान और बायोमेट्रिक मिलान शामिल है। आवेदन मार्गदर्शन प्रदान करने वाले चैटबॉट के माध्यम से नागरिक सहायता को बढ़ाया जाता है। पीएसपी वी2.0 एसएमएस/ईमेल अलर्ट, डाटा विश्लेषण और रिपोर्ट जनरेशन सहित उभरती प्रौद्योगिकियों के लाभ शामिल है। प्रक्रिया स्वचालन, जालसाजी को रोकने, मैन्युअल त्रुटियों को कम करने और कम परिचालन लागत के लिए दस्तावेज़ सत्यापन का समर्थन करता है।

पीएसपी वी2.0 के तहत पेश किए गए नए डिजिटल उपकरणों ने 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 आपूर्ति प्रणाली से लाभान्वित होते हैं जो उन्हें सही सेवा पृष्ठ पर ले जाते हैं तथा आवश्यक दस्तावेजों, अपॉइंटमेंट उपलब्धता और निकटतम पीएसके/पीओपीएसके संबंधी जानकारी प्रदान करते हैं। स्वचालित बायोमेट्रिक मिलान से सुरक्षा सुदृढ़ होती है और आवेदन प्रसंस्करण के दौरान निर्णय लेने में तेजी आती है। त्वरित एसएमएस/ईमेल अलर्ट नागरिकों को उनके आवेदन चक्र के हर चरण में सूचित करते हैं। शिकायत निवारण के लिए, विदेश मंत्रालय के पीएसपी प्रभाग की परियोजना प्रबंधन इकाई (पीएमयू) द्वारा लंबित और देरी के मामलों की ट्रैकिंग की निरंतर निगरानी की जा रही है। इसके अतिरिक्त, पीएसके में स्थापित फीडबैक कियोस्क आवेदकों से गुणात्मक और मात्रात्मक दोनों इनपुट प्राप्त करते हैं, जिनका विश्लेषण सेवा आपूर्ति और नागरिक संतुष्टि में सुधार के लिए किया जाता है।

(ग) मंत्रालय का प्रमुख कार्यक्रम, ई-पासपोर्ट, कागज और इलेक्ट्रॉनिक दोनों तत्वों को एकीकृत करने वाला एक हाइब्रिड पासपोर्ट है, जिसमें एक रेडियो फ्रीक्वेंसी आइडेंटिफिकेशन (आरएफआईडी) चिप और एक इनले के रूप में एक संलग्न एंटीना शामिल है। ई-पासपोर्ट परियोजना में मौजूदा भौतिक पासपोर्ट में एक डिजिटल पहलू लाना शामिल है, जो एक व्यापक वैश्विक डिजिटल हस्ताक्षर प्रमाणीकरण प्रक्रिया के साथ पूरा होता है। पासपोर्ट की महत्वपूर्ण जानकारी इसके डाटा पेज पर मुद्रित की जाती है और साथ ही संलग्न चिप में संग्रहीत की जाती है। ये दस्तावेज़ और चिप अंतर्राष्ट्रीय नागर विमानन संगठन (आईसीएओ) के दिशानिर्देशों द्वारा उल्लिखित विनिर्देशों का पालन करते हैं।

(घ) सुचारू राष्ट्रव्यापी और वैश्विक पारगमन सुनिश्चित करने के लिए, परिचालन तैयारी सुनिश्चित करने के लिए मिशन/केंद्र, आरपीओ, पुलिस विभाग, अन्य सेवा प्रदाता (ओएसपी) सहित विभिन्न हितधारकों को व्यापक प्रशिक्षण प्रदान किया गया था। उन्नत पासपोर्ट कार्यक्रम संस्करण 2.0 (पीएसपी वी2.0) को सभी 37 क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों और उनके पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके) एवं डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीओपीएसके) में चरणबद्ध तरीके से शुरू किया गया है तथा 26 मई 2025 को अखिल भारतीय रोल आउट पीएसपी वी2.0 पूरा हो गया था। इसके अलावा, वैश्विक पासपोर्ट सेवा कार्यक्रम संस्करण 2.0 (जीपीएसपी वी2.0) को पूरे

विश्व के सभी मिशनों/केंद्रों में चरणबद्ध तरीके से लागू किया गया है, और रोल आउट 28 अक्टूबर 2025 को पूरा किया गया था। पीएसपी प्रभाग में एक समर्पित परियोजना निगरानी इकाई (पीएमयू) प्रणाली के प्रदर्शन और स्थिरता की लगातार निगरानी करती है, साथ ही 24×7 हेल्पलाइन उपयोगकर्ताओं को चौबीसों घंटे सहायता प्रदान करती है तथा निर्बाध और कुशल सेवा आपूर्ति सुनिश्चित करने वाले परिचालन मुद्दों को हल करती है।

(ङ) पासपोर्ट कार्यालय (पीओएस)/पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीएसके)/डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) खोलना एक सतत प्रक्रिया है तथा यह मौजूदा पीओएस/ पीएसकेएस/ पीओपीएसकेएस से दूरी और किसी विशेष क्षेत्र से पासपोर्ट आवेदनों की मात्रा सहित विभिन्न कारकों पर निर्भर करती है।

विदेश मंत्रालय ने डाक विभाग (डीओपी) के सहयोग से जनवरी 2017 में देश के प्रधान डाकघरों (एचपीओ)/डाकघरों (पीओ) में सेवा केंद्र खोलने का निर्णय लिया था, जिन्हें डाकघर पासपोर्ट सेवा केंद्र (पीओपीएसके) कहा जाता है, जिसमें मध्य प्रदेश में सीधी लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र सहित प्रत्येक लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र शामिल है, जहां कोई पीएसके या पीओपीएसके नहीं है। वर्तमान में, सीधी लोक सभा निर्वाचन क्षेत्र में कोई पीएसके या पीओपीएसके नहीं है और डाक विभाग से मध्य प्रदेश के सीधी एलएससी में पीओपीएसके खोलने के लिए उपयुक्त स्थान प्रदान करने का अनुरोध किया गया है।

*****