

**पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन
की
निष्पादन लेखापरीक्षा**

**भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक
का प्रतिवेदन
मार्च 2015 को समाप्त वर्ष हेतु**

**संघ सरकार (सिविल)
2016 की प्रतिवेदन सं. 7
(निष्पादन लेखापरीक्षा)**

विषय सूची

अनुक्रमणिका		पृष्ठ संख्या
	प्राक्कथन	iii
	कार्यकारी सार	v-ix
अध्याय-I	प्रस्तावना	1-8
अध्याय-II	पासपोर्ट निर्गमन हेतु समय	9-22
अध्याय-III	नागरिक सेवाएं	23-33
अध्याय-IV	मास्टर सेवा अनुबंध तथा अभिशासन ढांचे का कार्यान्वयन	34-51
	अनुबंध	53-67
	संकेताक्षर	68-69

प्राक्कथन

नागरिकों को पासपोर्ट जारी करना विदेश मंत्रालय (मंत्रालय) का प्रमुख कार्य है। पासपोर्ट सेवा परियोजना (पी.एस.पी.) राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना के भाग के रूप में सार्वजनिक निजी भागीदारी पर शुरू की गई एक मिशन मोड परियोजना है। पी.एस.पी. का उद्देश्य सामयिक, पारदर्शी, सुगम्य, विश्वसनीय तरीके और सुविधापूर्ण वातावरण में नागरिकों को सभी पासपोर्ट संबंधित सेवाएं प्रदान करना था।

अखिल भारतीय निष्पादन लेखापरीक्षा राष्ट्रीय स्तर पर प्रदान की गई सेवाओं मुख्य रूप से मंत्रालय द्वारा प्रदान की गई नागरिक-केंद्रित सेवाओं से संबंधित स्तर का आकलन करती है। पासपोर्ट सेवाओं के वितरण में कई मात्रात्मक और गुणात्मक सुधारों के बावजूद, कई कमियां थी जिन्हें मंत्रालय द्वारा संबोधित किया जाना था। पासपोर्ट सेवा केन्द्रों (पी.एस.के.) में मिलने का समय प्राप्त होने में काफी विलंब, पुलिस जांच प्रक्रिया में विलंब तथा डाक मुद्रण स्तरों पर लंबित मामले थे। यह प्रतिवेदन मास्टर सेवा अनुबंध की धाराओं में विसंगतियों, कमजोर परियोजना गर्वनेंस संरचना, अनुचित परिवर्तनों के साथ एस.एल.ए. मेट्रिक्स में विचलन तथा संपूर्ण कमजोर मॉनीटरिंग को दर्शाता है, जिसके कारण लक्षित समय-सीमा के भीतर सामान्य एवं तत्काल पासपोर्ट जारी नहीं किए जा सके थे।

इस प्रतिवेदन को भारत के संविधान के अनुच्छेद 151 के अंतर्गत राष्ट्रपति के समक्ष प्रस्तुतीकरण हेतु तैयार किया गया है।

इस लेखापरीक्षा को भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक द्वारा जारी लेखापरीक्षा के मानकों के अनुसार संचालित किया गया है।

कार्यकारी सार

लेखापरीक्षा के लिए हमने ये विषय क्यों चुना?

मंत्रालय का कान्सूलर, पासपोर्ट तथा वीजा प्रभाग 37 क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालयों (आर.पी.ओ.) के नेटवर्क को कवर कर केन्द्रीय पासपोर्ट संगठन (सी.पी.ओ.) के माध्यम से पासपोर्ट सेवाएं प्रदान करता है। मंत्रालय ने राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना के अन्तर्गत एक मिशन मोड परियोजना अर्थात् पासपोर्ट सेवा परियोजना (पी.एस.पी.) आरम्भ करने के द्वारा पासपोर्ट प्रचालन प्रणाली में सुधार किया। नागरिकों को लाभ सुस्पष्ट सेवा स्तर, सेवाओं हेतु अभिगम स्थलों की निकटतम तथा बड़ी संख्या, आनलाइन फीस भुगतान सहित वास्तविक समय स्थिति पता करने तथा पूछताछ के साथ ऑनलाइन सेवाओं के पोर्टफोलियों की उपलब्धता, शिकायत निवारण की प्रभावी प्रणाली और सेवाएं देने में पहले आओ पहले जाओ सिद्धान्त के सख्त अनुपालन थे। नए पी.एस.पी. में सेवा प्रदाता (एस.पी.) को अग्रान्त कार्यकलापों की ऑउटसोर्सिंग तथा पश्च अन्त कार्यकलापों जैसे दस्तावेजों का सत्यापन और मंत्रालय द्वारा पासपोर्ट जारी करना अंतर्ग्रस्त थे। परियोजना के कार्यान्वयन हेतु जुलाई 2008 में सेवा प्रदाता के साथ एक मास्टर सेवा अनुबन्ध (एम.एस.ए.) हस्ताक्षर किया गया था। बेंगलुरु तथा चण्डीगढ़ में पायलट आरम्भ के बाद परियोजना को जून 2012 में गो-लिव घोषित किया गया था। सी.जी.ओ. प्रबन्धन से भी, व्यापक प्रबन्धन सूचना प्रणाली के माध्यम से संगठन के सभी भागों तथा कार्यकलापों पर प्रभावी नियंत्रण करने की प्रत्याशा की गई थी।

नया पी.एस.पी. लागू करने के द्वारा, पासपोर्ट जारी करने में सुधारों के दृष्टिगत हमने यह निष्पादन लेखापरीक्षा करने का निर्णय लिया। लेखापरीक्षा, पासपोर्ट जारी करने में नागरिक सेवाओं को प्रभावित करने वाले क्षेत्रों तथा एस.पी. द्वारा पूरे किए गए सेवा स्तरों पर केन्द्रित थी।

इस निष्पादन लेखापरीक्षा की कवरेज अवधि जून 2012 में परियोजना के आरम्भ से अगस्त 2015 तक थी।

हमारे लेखापरीक्षा उद्देश्य क्या थे?

निष्पादन लेखापरीक्षा के उद्देश्य यह सत्यापन करना था कि क्या:

- (i) पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाएं निर्धारित समय के अन्दर नागरिकों को दी जा रही थीं;
- (ii) पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाओं के लिए नागरिकों को सुखद तथा पारदर्शी वातावरण उपलब्ध था;
- (iii) मास्टर सेवा अनुबन्ध का कार्यान्वयन तथा संबंधित अभिशासन ढांचा दक्ष तथा प्रभावी था।

हमारी निष्पादन लेखापरीक्षा से क्या पता चला?

अध्याय-1 पी.एस.पी. तथा हमारे लेखापरीक्षा अभिगम और कार्यप्रणाली पर सूचना प्रस्तुत करता है। अध्याय-II पासपोर्ट जारी करने हेतु लिए गए समय के संबंध में लेखापरीक्षा निष्कर्ष प्रस्तुत करता है। अध्याय-III नागरिक सेवाओं के संबंध में लेखापरीक्षा निष्कर्ष प्रस्तुत करता है। अध्याय-IV मास्टर सेवा अनुबन्ध के कार्यान्वयन तथा अभिशासन ढांचे के विषयों पर लेखापरीक्षा निष्कर्षों से संबंध रखता है। निष्पादन लेखापरीक्षा के महत्वपूर्ण निष्कर्ष नीचे दिए गए हैं।

पासपोर्ट निर्गमन के लिए समय

पासपोर्ट प्राप्त करने की प्रक्रिया में विभिन्न कदम जैसे ऑनलाइन मुलाकात समय प्राप्त करना, पासपोर्ट सेवा केन्द्र (पी.एस.के.) जाना, पुलिस सत्यापन, मुद्रण तथा प्रेषण अन्तर्गस्त हैं। हमने प्रक्रिया के सभी चरणों पर विलम्ब देखे जो नीचे गिनाए गए हैं:

- पासपोर्ट मांगने वाले व्यक्तियों को दिया गया मुलाकात समय 1 से 68 दिनों के बीच था। मुलाकात समय देने की प्रतीक्षा अवधि 38 पी.एस.के. में 0-3 दिन, 12 पी.एस.के. में 3-10 दिन, 17 पी.एस.के. में 11-30 दिन और 12 पी.एस.के. में 30 दिन से अधिक के बीच थी। पुलिस सत्यापन प्रक्रिया में लिया गया औसत समय 21 दिनों की निर्धारित सीमा के प्रति 2014 में राष्ट्रीय स्तर पर 42 दिन था। लम्बित पुलिस सत्यापन रिपोर्टों

(पी.वी.आर.) के कालवार विश्लेषण ने दर्शाया कि 31 अगस्त 2015 को कुल लम्बित पी.वी.आर. में से, 48 प्रतिशत 21 दिनों की निर्धारित सीमा से अधिक से लम्बित थे। सात राज्यों/यू.टी. में पुलिस सत्यापन रिपोर्टों के निर्बाधन में 100 दिनों से अधिक के लम्बन देखे गए थे। पासपोर्टों के मुद्रण ने और विलम्ब किया। कुछ आर.पी.ओ. में मुद्रण में लम्बन तीन से आठ दिनों के बीच था।

- पासपोर्ट आवेदन प्रक्रिया में अन्तिम चरण डाक विभाग द्वारा आवेदक को पासपोर्ट वितरण है। मंत्रालय के पास 27.38 लाख प्रेषित पासपोर्टों के वितरण की कोई स्थिति नहीं थी।
- इसके अलावा टाटा परामर्श सेवाएं (टी.सी.एस.) द्वारा प्रदत्त डाटा के विश्लेषण से पता चला कि भारत में पासपोर्ट प्राप्त करने के लिए 2014 में लिया गया औसत समय 2013 में 9 दिनों की तुलना में 16 दिन था और सामान्य श्रेणी के अन्तर्गत केवल 21 प्रतिशत पासपोर्ट तीन कार्यदिवसों की निर्धारित अवधि के अन्दर जारी किए गए थे। आर.पी.ओ. दिल्ली के संबंध में, पासपोर्ट प्राप्त करने में लिया गया औसत समय 52 दिन था (मुलाकात समय प्राप्त करने की प्रतीक्षा अवधि और पुलिस सत्यापन समय सहित)। यह 24 दिनों की निर्धारित अवधि से काफी अधिक था।

नागरिक सेवाएं

हमने पाया कि आर.पी.ओ. दिल्ली के अंतर्गत चार पी.एस.के. में पासपोर्ट प्राप्त करने वाले आवेदनकर्ता की प्रतीक्षा अवधि एक घंटे से अधिक थी जबकि पी.एस.के. में नागरिक द्वारा लिया गया औसत समय 25 मिनटों की (टोकन जारी करने के समय से निकास समय तक) निर्धारित समय सीमा के प्रति 78 मिनट था। जिसके कारणवश पी.एस.के. में भीड़ हुई।

मंत्रालय द्वारा प्रदत्त डाटा के अनुसार, प्राप्त कुल शिकायतों का 25 प्रतिशत वर्ष के अन्त तक उपेक्षित रहा। लम्बित शिकायतों के कालवार विश्लेषण से पता चला कि 41 प्रतिशत शिकायतें 60 दिनों से अधिक पुरानी थीं जिसने शिकायतों के निवारण की धीमी गति दर्शाई।

पी.एस.पी. में आवेदकों को कोई प्रतिदाय विकल्प नहीं दिया गया है जिसके परिणामस्वरूप अक्टूबर 2013 से दिसम्बर 2014 तक के दौरान 5,42,168

आवेदकों से ₹78.46 करोड़ का संग्रहण हुआ जिन्हें अन्ततः मुलाकात का समय नहीं दिया गया था।

मास्टर सेवा अनुबन्ध का कार्यान्वयन और अभिशासन ढांचा

पी.एस.पी. चलाने के लिए मंत्रालय तथा सेवा प्रदाता के बीच एक मास्टर सेवा अनुबंध (एम.एस.ए.) हस्ताक्षर किया गया था। पी.एस.पी. की निगरानी हेतु एम.एस.ए. ने अभिशासन ढांचा (अधिकार प्राप्त समिति, कार्यक्रम प्रबन्धन समिति) निर्धारित किया। हमने एम.एस.ए. के कार्यान्वयन और कमजोर अभिशासन ढांचे से संबंधित अनेक विषय देखे जिनकी नीचे गणना की गई है:

- एम.एस.ए. की भुगतान अनुसूची की शर्तों से संबंधित कुछ खण्ड असंगत थे और संशोधन की आवश्यकता थी।
- एम.एस.ए. के पुराने मानदण्डों के अनुसार सेवा स्तर अनुबंध-1 (एस.एल.ए.) की प्राप्ति के आधार पर सेवा प्रदाता को ₹61.49 लाख की राशि का भुगतान किया गया था जो एम.एस.ए. के हस्ताक्षर के बाद मंत्रालय द्वारा प्रणाली को बदलने (आने से ए.आर.एन के साथ आना) के दृष्टिगत उचित नहीं था। इसी प्रकार पी.एस.के. में नागरिक द्वारा बिताए गए औसत समय के परिकलन की कार्य प्रणाली उचित औचित्य बिना एस.एल.ए. 1 से 4 के संबंध में सेवा प्रदाता के पक्ष में परिवर्तित की गई थी।
- हमने कमजोर अभिशासन देखा क्योंकि अधिकार प्राप्त समिति और कार्यक्रम कार्यान्वयन समिति या तो कार्यरत नहीं थीं अथवा उस कार्य में अन्तर्ग्रस्त नहीं थीं जिसके लिए वे गठित की गई थीं। परिणामस्वरूप पर्याप्त औचित्य और अनुमोदन बिना महत्वपूर्ण परिवर्तन/सेवा स्तर अनुबन्ध से विचलन किए गए थे।

हमने क्या सिफारिश की?

सिफारिशों के ब्यौरे इस प्रतिवेदन के सुसंगत अध्यायों में हैं। निम्नलिखित कुछ महत्वपूर्ण सिफारिशें हैं:

- *मंत्रालय पुलिस सत्यापन रिपोर्ट (पी.वी.आर.) में विलम्ब में अन्तरराज्यीय विभिन्नताओं के कारणों का विश्लेषण करे और यह कि योजना में यथा*

निर्दिष्ट 21 दिनों के अन्दर पी.वी.आर. किया जाता है, सुनिश्चित करने के लिए गृह मंत्रालय के साथ निगरानी की प्रणाली स्थापित करे। मंत्रालय पासपोर्ट सेवा प्रक्रिया के अन्य चरणों पर लम्बन के कारणों का विश्लेषण करे और उनको कम करने के लिए आवश्यक कदम उठाए।

- मंत्रालय दिल्ली में पासपोर्ट सेवा केन्द्र (पी.एस.के.) में लम्बे प्रतीक्षा समय के कारणों की जांच करे और इसे कम करने के प्रभावी उपाय करे। यह पी.एस.के. में नागरिक द्वारा बिताए गए कुल समय की गणना करते समय मुलाकात समय तथा टोकन जारी समय के बीच प्रतीक्षा समय शामिल करने के द्वारा प्रतीक्षा समय की सही स्थिति भी प्रदर्शित करे। मंत्रालय एक समयबद्ध रीति में शिकायत निवारण तन्त्र को भी सुदृढ़ करे।
- मंत्रालय प्रतिदायों से सम्बन्धित प्रक्रिया को सरल और कारगर बनाए और सभी आवेदकों के लिए उसे प्रचारित करे।
- मंत्रालय मास्टर सेवा अनुबंध के खण्डों की जांच करे और विसंगतियां दूर करने के लिए उचित कार्रवाई करे।
- मंत्रालय पासपोर्ट आवेदन प्रणाली में परिवर्तन के अनुकूल एस.पी. को पुरस्कार भुगतान तन्त्र की समीक्षा करे और सुनिश्चित करे कि सेवा स्तर अनुबंध के अन्तर्गत निष्पादन मानदण्डों में संशोधन उचित औचित्य के साथ होने चाहिए।
- मंत्रालय स्तर पर अभिशासन ढांचे को अधिकार प्राप्त समिति और परियोजना प्रबन्धन समिति की नियमित बैठकें सुनिश्चित करने के द्वारा सुदृढ़ करे। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि महत्वपूर्ण निर्णय केवल उचित स्तर पर लिए जाते हैं।

अध्याय-1

प्रस्तावना

1.1 लेखापरीक्षिती के बारे में सामान्य सूचना

पासपोर्ट नागरिकता का एक प्रमाण है जिसे एक प्रभुसत्ता सम्पन्न देश अपने नागरिकों को जारी करता है। पासपोर्ट अधिनियम-1967 के अन्तर्गत विदेश यात्रा करने वाले भारतीय नागरिक के पास भारत सरकार द्वारा जारी पासपोर्ट अथवा यात्रा दस्तावेज होना चाहिए। केन्द्रीय पासपोर्ट संगठन (सी.पी.ओ.) के माध्यम से एम.ई.ए. का कान्सूलर, पासपोर्ट तथा वीजा (सी.पी.वी.) प्रभाग और विदेश में भारतीय मिशनों की पासपोर्ट, वीजा तथा कोन्सूलर शाखाएं पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाएं प्रदान करते हैं। भारत में पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाएं देने के लिए सी.पी.ओ. नोडल यूनिट है और संयुक्त सचिव (सी.पी.वी.) मुख्य पासपोर्ट अधिकारी की भूमिका में सी.पी.ओ. की अध्यक्षता करता है।

2014-15 तक भारत में सी.पी.ओ. के अन्तर्गत 37 क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालय (आर.पी.ओ.) हैं। प्रत्येक आर.पी.ओ. का पासपोर्ट अधिकारी अध्यक्ष होता है। नीचे की तालिका गत कुछ वर्षों में जारी पासपोर्टों की संख्या में महत्वपूर्ण वृद्धि दर्शाती है:

तालिका 1.1 एम.ई.ए. द्वारा जारी पासपोर्ट

	2010	2011	2012	2013	2014
जारी पासपोर्टों की संख्या (लाख में)	52.51	58.69	59.40	68.05	81.29
पूर्व अवधि से प्रतिशत वृद्धि	4.43 ¹	11.76	1.20	14.56	19.45

स्त्रोत: एम.ई.ए. की वार्षिक रिपोर्ट और पी.एस.पी. के प्रकाशित वार्षिक डाटा

¹ 2009 में जारी 50.28 लाख पासपोर्ट

1.2 पासपोर्ट सेवा परियोजना

पासपोर्ट मांगने वालों की संख्या में त्वरित वृद्धि के कारण पासपोर्टों के जारी किए जाने (निर्गमन) की वर्तमान प्रणाली को सुधारने की एम.ई.ए में आवश्यकता महसूस की गई (2005-06)। इस आवश्यकता को पूरी करने के लिए राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना के अन्तर्गत मिशन मोड परियोजना (एम.एम.पी.) की पहचान की गई थी (अगस्त 2007)। पासपोर्ट सेवा परियोजना (पी.एस.पी.) नामक एम.एम.पी. का उद्देश्य पासपोर्टों पर सरल तथा कारगर प्रक्रियाओं और वचनबद्ध प्रशिक्षित एवं प्रेरित कार्यदल के माध्यम से सामयिक, पारदर्शक, अधिक अभिगम्य विश्वसनीय रीति में एवं सुखद वातावरण में नागरिकों को सभी पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाएं देना था।

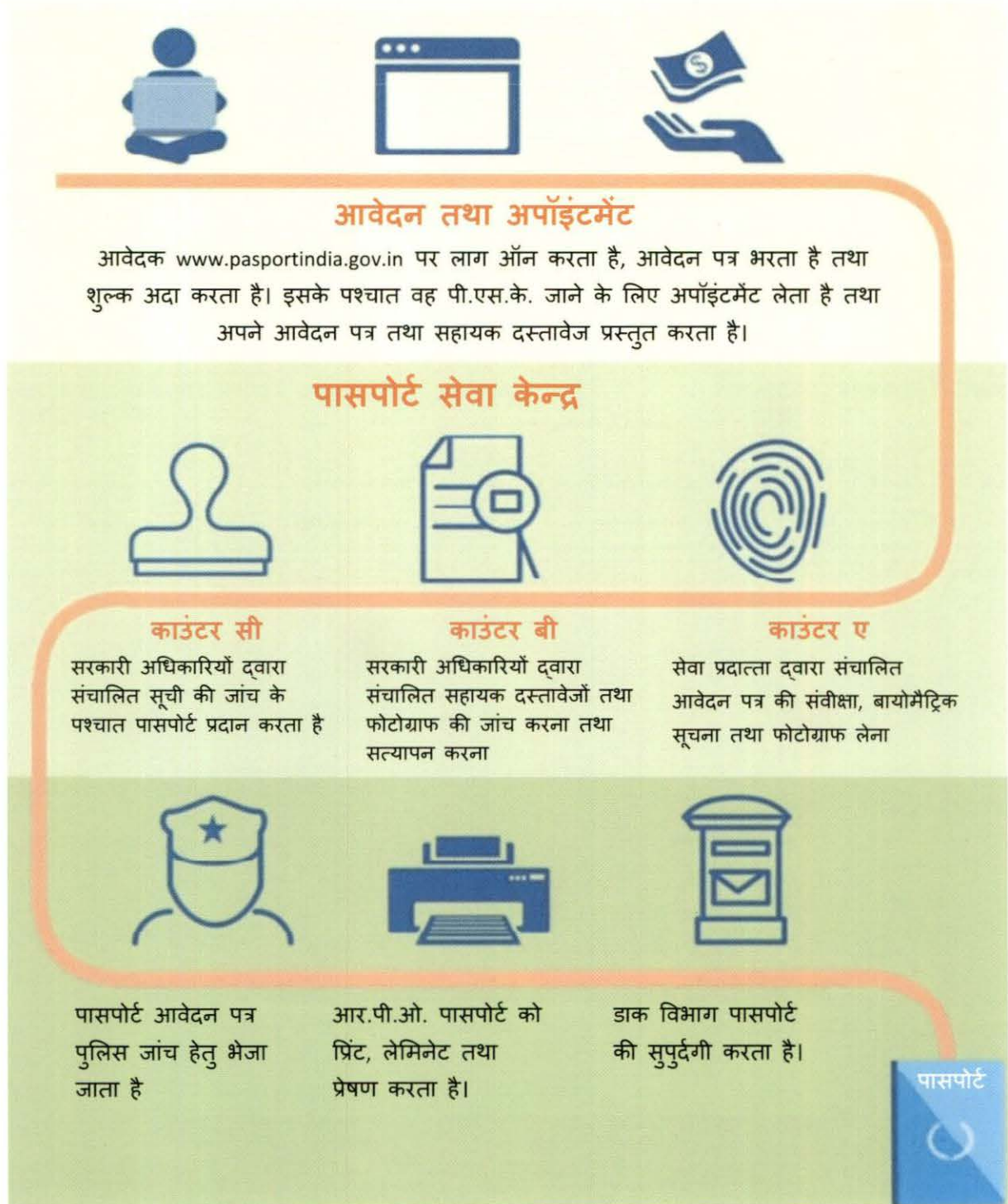
परियोजना के कार्यान्वयन के प्रति पहले कदम के रूप में एम.ई.ए. ने नेशनल इंस्टीट्यूट फॉर स्मार्ट गवर्नमेंट (एन.आई.एस.जी.) के माध्यम से एक अध्ययन किया। एन.आई.एस.जी. से विस्तृत रिपोर्ट की प्राप्ति पर एम.ई.ए. ने अन्य बातों के साथ निम्न के लिए (6 सितम्बर 2007) संघ केबिनेट का अनुमोदन प्राप्त किया।

- अग्रान्त पासपोर्ट सेवाओं की सुपुर्दगी का आउटसोर्स करना,
- सम्पूर्ण देश में पासपोर्ट सेवा केन्द्रों (पी.एस.के.) की स्थापना करना,
- सभी पी.एस.के., आर.पी.ओ./पी.ओ., पुलिस तथा डाक विभाग को जोड़कर केन्द्रीयकृत आई.टी. प्रणाली स्थापित करना और
- प्रत्येक सेवा के लिए सेवा प्रभार उदग्रहीत करने के लिए निजी भागीदारों को अनुमति प्रदान करना।

प्रस्तावित प्रणाली तीन भिन्न चरणों - आवेदन करना, पी.एस.के. में जाना और पासपोर्ट जारी करने से पूर्व पृष्ठ अन्त संसाधन के साथ सरल और कारगर रीति में पासपोर्ट जारी करने की नागरिक केन्द्रित, तेज और सुविधाजनक विधि होनी परिकल्पित की गई थी जैसा अगले पृष्ठ पर चित्र में दर्शाया गया है:

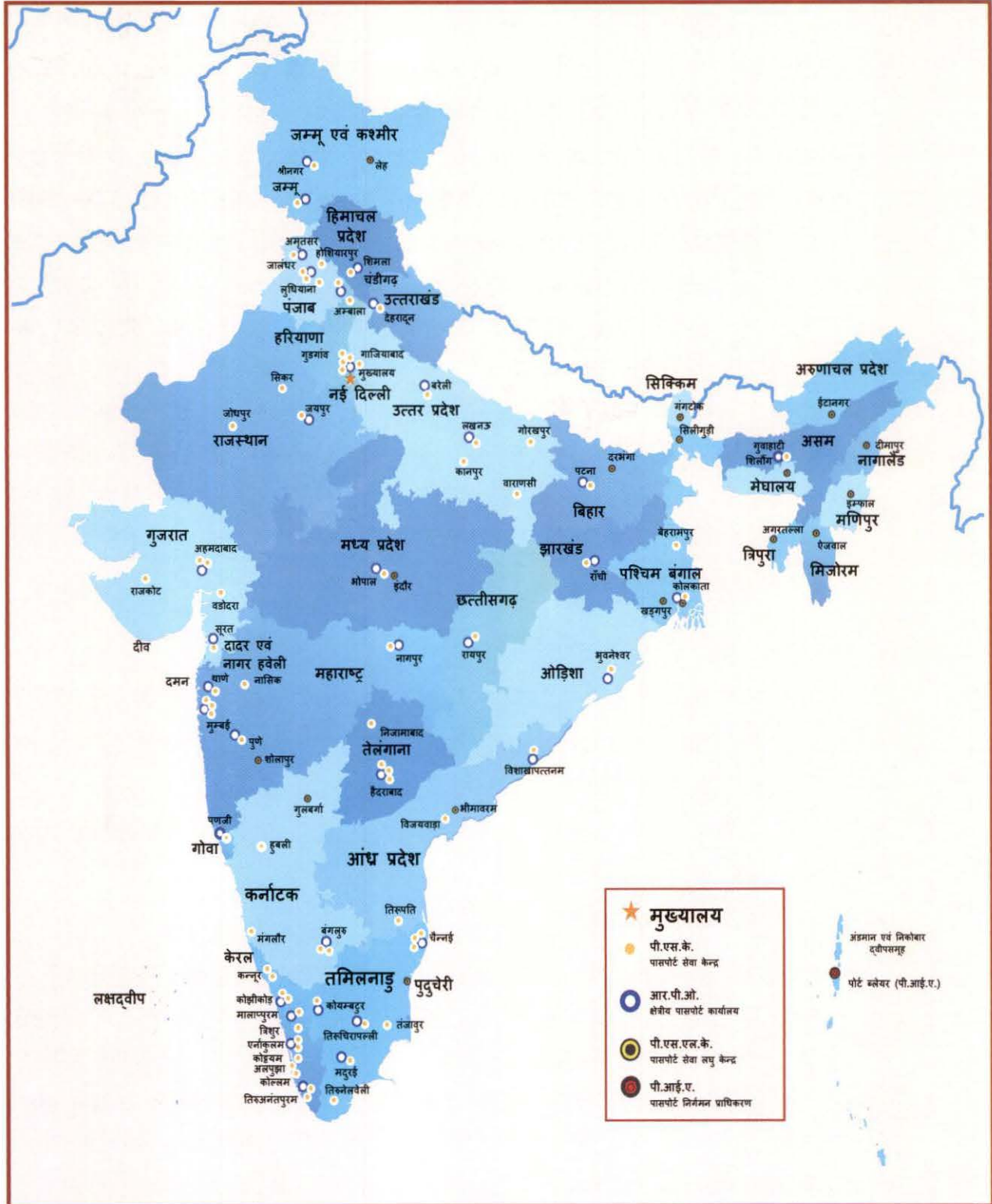
चित्र 1.1

पासपोर्ट आवेदन प्रक्रिया



परियोजना के कार्यान्वयन हेतु अतिरिक्त सचिव (सी.पी.वी. तथा प्रशासन) के अधीन एक परियोजना प्रबन्धन यूनिट (पी.एम.यू.) स्थापित की गई थी। एम.ई.ए. ने सेवा प्रदाता के चयन हेतु बोलियां आमंत्रित की (अक्टूबर 2007) जुलाई 2008 में सेवा प्रदाता के रूप में मै. डाटा कंसल्टेंसी सर्विसेज लिमि. (मै.टी.सी.एस.) का चयन किया गया था। अक्टूबर 2008 में एम.ई.ए. तथा मै. टी.सी.एस. के बीच एक मास्टर सेवा अनुबन्ध (एम.एस.ए.) हस्ताक्षर किया गया था। बंगलुरु तथा चण्डीगढ़ में क्रमशः मार्च 2010 तथा अगस्त 2010 में पायलट परियोजना आरम्भ की गई थी। आवश्यक मानकीकरण तथा परीक्षण के बाद एम.एस.ए. की शर्तों के अनुसार परियोजना छः वर्षों की अवधि अर्थात् 12 जून 2012 (गो-लिव की तारीख) से 11 जून 2018 तक के लिए आरम्भ की गई थी। वर्तमान में 77 पी.एस.के. प्रचालन में हैं जैसा अगले पृष्ठ पर चित्र में दिया गया है।

चित्र 1.2: आर.पी.ओ. तथा पी.एस.के. की स्थिति मानचित्र



स्रोत: वि.मं. वेबसाईट

1.3 परियोजना के अंतर्गत प्रगति

परियोजना सम्पूर्ण भारत में स्थित 37 आर.पी.ओ. के अन्तर्गत 77 पासपोर्ट सेवा केन्द्रों (पी.एस.के.) के माध्यम से सेवा प्रदाता मै. टी.सी.एस. के साथ जनता निजी भागीदारी (पी.पी.पी.) विधि में चल रही थी। टौल फ्री नम्बर का उपयोग कर 17 भाषाओं में वास्तविक समय स्थिति और अद्यतन सूचना प्रदान करने के लिए एक काल सेंटर स्थापित किया गया था। अद्यतन वास्तविक समय सूचना प्रदान करने के लिए पासपोर्ट पोर्टल <http://www.passportindia.gov.in> स्थापित किया गया था। इनके अतिरिक्त अपने पासपोर्ट आवेदनों और लम्बित कार्रवाइयों की प्रगति से सम्बन्धित चेतावनी और अद्यतन जानकारी प्राप्त करने के लिए नागरिकों को समर्थ करने के लिए पी.एस.पी. के अन्तर्गत नागरिकों को एक एस.एम.एस. चेतावनी सुविधा भी प्रदान की गई थी। पी.एस.के. से काफी दूर स्थित जनता तक पहुँचने के उद्देश्य से मंत्रालय द्वारा 2014 से 135 पासपोर्ट सेवा कैम्प आयोजित किए गए थे। पासपोर्ट सेवाओं की बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए जनवरी 2013 से अगस्त 2015 तक 718 पासपोर्ट मेला आयोजित किए गए थे।

1.4 लेखापरीक्षा उद्देश्य

निष्पादन लेखापरीक्षा का उद्देश्य यह सत्यापन करना था कि क्या:

- (i) नागरिकों को पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाएं निर्धारित समय में दी गई थी;
- (ii) नागरिकों को पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाओं के लिए अभिगम्य तथा सुखद वातावरण में उपलब्ध था;
- (iii) मास्टर सेवा अनुबन्ध का कार्यान्वयन और तत्संबंधी अभिशासन ढांचा पर्याप्त और प्रभावी था।

1.5 क्षेत्र एवं कार्यप्रणाली

मंत्रालय की पासपोर्ट सेवा परियोजना की निष्पादन लेखापरीक्षा जून 2012 से अगस्त 2015 तक की अवधि के लिए की गई थी जिसमें जून 2012 से अगस्त 2015 तक की अवधि के लिए लेखापरीक्षा को केवल प्रकाशित प्रतिवेदनों, पाक्षिक डाटा प्रवृत्तियां और आन्तरिक पत्राचार उपलब्ध कराए गए थे। इसके अलावा जून-अगस्त 2015 में 37 आर.पी.ओ./77 पी.एस.के. से सम्बन्धित डैसबोर्ड डाटा²

² डैसबोर्ड डाटा: पी.एस.पी. का डैसबोर्ड डाटा सम्पूर्ण देश के लिए पूर्व दिवस की शाम के संवरण का पासपोर्ट डाटा प्रदर्शित कर उस तारीख की वर्तमान स्थिति दर्शाता है। यह गतिशील है और प्रत्येक दिन परिवर्तित होता है। डैसबोर्ड में आने वाली रिपोर्टें मंत्रालय द्वारा परियोजना की निगरानी हेतु परिकल्पित की गई हैं।

लेखापरीक्षा को उपलब्ध कराया गया था। जहाँ कहीं आवश्यक माना गया, प्रतिवेदन में पूर्व अवधि से संबंधित तथ्यों का भी उल्लेख किया गया है। स्थापन्न आधार बिना यादृच्छिक नमूना आधार पर चयनित छः आर.पी.ओ. (नई दिल्ली, चेन्नई, पटना, सूरत, कोचीन तथा भुवनेश्वर) के अधीन 15 पी.एस.के. से लेखापरीक्षा प्रश्नावली के माध्यम से सूचना भी एकत्र की गई थी।

निष्पादन लेखापरीक्षा संयुक्त सचिव (सी.पी.ओ. एवं पी.एस.पी.) के साथ 9 मार्च 2015 को एन्ट्री कान्फ्रेंस के साथ आरम्भ हुई जिसमें लेखापरीक्षा कार्यप्रणाली, क्षेत्र, उद्देश्य तथा मानदण्ड पर चर्चा की गई थी। संयुक्त सचिव (सी.पी.ओ. एवं पी.एस.पी.) के साथ 28 अक्टूबर 2015 को एक्जिट कान्फ्रेंस आयोजित की गई थी जिसमें सिफारिशों के साथ महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा निष्कर्षों पर चर्चा की गई थी। 17 नवम्बर 2015 एवं 17 फरवरी 2016 को यथा प्राप्त ड्राफ्ट प्रतिवेदन के उत्तर पर यथोचित ढंग से विचार किया गया और प्रतिवेदन में सम्मिलित किए गए।

1.6 क्षेत्र प्रतिबन्ध

लेखापरीक्षा को निम्नलिखित सूचना/अभिलेख उपलब्ध नहीं कराए गए:-

- (i) वर्ष 2014 के लिए कालवार विश्लेषण सहित पासपोर्टों के मुद्रण तथा प्रेषण के लिए सभी आर.पी.ओ. में लिया गया समय। (पैरा 2.3)
- (ii) सभी आर.पी.ओ. में वर्ष 2014 के लिए डाक विभाग द्वारा पासपोर्टों की सुपर्दगी हेतु लिया गया समय। (पैरा 2.4)
- (iii) निर्धारित मानकों के प्रति पी.एस.के. के निष्पादन का निर्धारण करने के लिए वर्ष 2014 के लिए आवेदन संसाधन से सम्बन्धित डाटा। (पैरा 3.3)
- (iv) 2014 के दौरान शिकायतों के निवारण में लिया गया वास्तविक समय। (पैरा 3.5)
- (v) स्थान्तरित/अंकीकृत डाटा के अनुमोदन की भौतिक फाइलों सहित पैतृक सम्पत्ति डाटा स्थानान्तरण के अभिलेख। (पैरा 4.4)

पासपोर्टों के मुद्रण तथा प्रेषण के लिए 2014 में सभी आर.पी.ओ. में लिए गए समय का विश्लेषण करने और कालवार विश्लेषण करने के उद्देश्य से हमने वर्ष 2014 के पासपोर्टों के मुद्रण तथा प्रेषण से संबंधित डाटा के लिए अनुरोध किया। परन्तु 2014 का डाटा प्रस्तुत न करने के कारण पासपोर्टों के मुद्रण तथा प्रेषण से सम्बंधित लेखापरीक्षा आपत्तियां, डैसबोर्ड सुविधा का उपयोग कर वर्तमान तारीख के डाटा का विश्लेषण करने, के द्वारा तैयार की गई थीं। इसी प्रकार वर्ष 2014

के लिए शिकायतों के कालवार लम्बन की अनुपलब्धता के कारण शिकायतों से संबंधित लेखापरीक्षा पैरा डैसबोर्ड सुविधा का उपयोग कर वर्तमान तारीख के डाटा का विश्लेषण कर तैयार किया गया था। हमने एस.एल.ए. मानदण्डों का विश्लेषण करने के उद्देश्य से किसी एक तिमाही के लिए पी.एस.पी. के साफ्ट डाटा का भी अनुरोध किया। मंत्रालय द्वारा डाटा प्रस्तुत न करने के कारण निर्धारित मानकों के प्रति पी.एस.के. का निष्पादन निर्धारित करने के लिए एस.एल.ए. मापविद्या के डाटा का सत्यापन नहीं किया जा सका था। इसलिए मैं, टी.सी.एस. लिमिटेड द्वारा दिए गए डाटा के आधार पर पैरा तैयार किए गए हैं और उसी आधार पर निष्कर्ष निकाले गए हैं।

1.7 लेखापरीक्षा मानदण्ड के स्रोत

पासपोर्ट सेवा परियोजना/सेवा केन्द्रों के निष्पादन का लेखापरीक्षा मानदण्डों के प्रति मूल्यांकन निम्नलिखित स्रोतों से किया गया था:

- प्रस्तावों का अनुरोध;
- मास्टर सेवा अनुबन्ध;
- सेवा स्तर अनुबन्ध;
- पासपोर्ट अधिनियम;
- पासपोर्ट नियम पुस्तक;
- सरकार द्वारा निर्धारित नियम;
- सरकार द्वारा समय-समय पर जारी निर्देश/मार्गनिर्देश;
- एम.ई.ए. की नीति;
- आई टी अधिनियम 2000 (आज तक यथा संशोधित) आदि।

1.8 आभार

लेखापरीक्षा प्रक्रिया के दौरान विदेश मंत्रालय द्वारा दिए गए सहयोग का लेखापरीक्षा आभार प्रकट करता है।

अध्याय-11

पासपोर्ट निर्गमन हेतु समय

मंत्रालय ने महत्वपूर्ण रूप से पासपोर्टों के निर्गमन हेतु लिए गए समय को कम करने और आगामी वर्षों में पास पोसपोर्टों की मांग में त्वरित वृद्धि से निपटने के लिए सी पी ओ को सज्जित करने के उद्देश्य से पासपोर्ट निर्गमन प्रणाली का व्यापक सुधार आरम्भ किया।

पासपोर्ट अधिनियम 1967 की धारा 5(2) के अन्तर्गत पासपोर्ट जारी करने से पूर्व पासपोर्ट अधिकारी ऐसी पूछताछ, जो आवश्यक मानी जाय, कर सकता है। इसलिए पासपोर्ट का निर्गमन व्यापक रूप से पुलिस सत्यापनों की तीन श्रेणियों यथा पुलिस सत्यापन नहीं, पश्च पुलिस सत्यापन और पूर्ण पुलिस सत्यापन मामलों में वर्गीकृत किया गया है। मंत्रीमंडल ने नागरिकों को पासपोर्ट निर्गमन सेवाएं देने में निम्नलिखित सामयिकता अनुमोदित की:

- पुलिस सत्यापन की अपेक्षा न करने वाले नए पासपोर्ट का निर्गमन - तीन कार्य दिवसों में सभी सेवाएं
- पश्च पुलिस सत्यापन की अपेक्षा करने वाले नए पासपोर्ट का निर्गमन - तीन कार्य दिवसों में सभी सेवाएं
- पूर्व पुलिस सत्यापन की अपेक्षा वाले मामलों में तीन कार्य दिवसों में सभी सेवाएं पुलिस सत्यापन सहित लिया गया समय
- आवेदन के दिन को ही दी जाने वाली तत्काल और आपात पासपोर्ट सेवा के मामले में।

पी.एस.पी. के उद्देश्य (आर.एफ.पी. पुस्तक-1 का खण्ड 3.2) और वांछित सेवा स्तरों (आर.एफ.पी. पुस्तक-1 का खण्ड 6.2 और एम.एस.ए. का खण्ड 2.1 (ख)) ने नागरिकों को पासपोर्ट निर्गमन सेवाएं देने में सामयिकता के संबंध में केबिनेट का अनुमोदन प्रतिबिम्बित किया।

उपर्युक्त सेवा हेतु लिए गए समय से सम्बन्धित विशेष लेखापरीक्षा निष्कर्षों पर अनुवर्ती पैराग्राफों में चर्चा की गई है।

2.1 पी.एस.के. में मुलाकात समय देने में विलम्ब

पासपोर्ट आवेदन में पहले कदम के रूप में नागरिक वेबसाइट <http://www.passportindia.gov.in> में अपने ब्यौरे फाइल करता है और अपने वर्तमान/स्थाई पते का ध्यान दिए बिना शहर तथा पी.एस.के. स्थिति की प्राथमिकता का चयन करता है। वर्तमान में ऑनलाइन मुलाकात समय बुक करते समय मुलाकात की अगली उपलब्ध तारीख पोर्टल में स्वतः प्रदर्शित हो जाती है और आवेदन ऑनलाइन मुद्रित आवेदक संदर्भ संख्या (ए.आर.एन.) के साथ पी.एस.के. जाने की तारीख का चयन कर लेता है।

दिसम्बर 2014 को समाप्त वर्ष के प्रकाशित वार्षिक डाटा की संवीक्षा पर यह देखा गया था कि 31 दिसम्बर 2014 तक पी.एस.के. जाने को मुलाकात समय उपलब्धता एक दिन से 68 दिनों के बीच विविध थी। 12 मामलों में नागरिकों को पी.एस.के. जाने के लिए एक माह से अधिक प्रतीक्षा करनी पड़ी थी जैसा नीचे की तालिका में उल्लेखित है।

तालिका 2.1

पी.एस.के. में मुलाकात समय प्राप्त करने में लिया गया समय

मुलाकात समय	पी.एस.के. की सं.
3 दिन से कम	38
3 से 10 दिन	12
11 से 30 दिन	17
31 से 60 दिन	09
60 दिन से अधिक	03

अपने उत्तर (नवम्बर 2015) में मंत्रालय ने बताया कि 31 अगस्त 2015 तक मुलाकात समय उपलब्धता 1 से 45 दिनों के बीच विविध थी। उन्होंने आगे बताया कि वर्तमान स्थिति अर्थात् 31 अक्टूबर 2015 तक यह है कि 77 पी.एस.के. में से 73 पी.एस.के. में मुलाकात समय उपलब्धता 1-7 दिनों के बीच

है, 3 पी.एस.के. में यह 8-15 दिनों के बीच थी तथा 1 पी.एस.के. में यह 19 दिन थी।

मंत्रालय द्वारा सूचित प्रगति ने दर्शाया कि स्थिति में समयावधि में सुधार हुआ था परन्तु इसे अभी मंत्रालय द्वारा निर्धारित मानकों को पूरा अर्थात तीन कार्यदिवस समय में पासपोर्ट जारी करने की प्रक्रिया पूर्ण करनी है। इसके अलावा कुछ स्थानों जैसे इम्फाल-(30 दिन), गंगटोक-(24 दिन) और वाराणसी-(24 दिन) में मुलाकात समय देने की प्रतिक्षा अवधि अभी भी काफी अधिक थी।

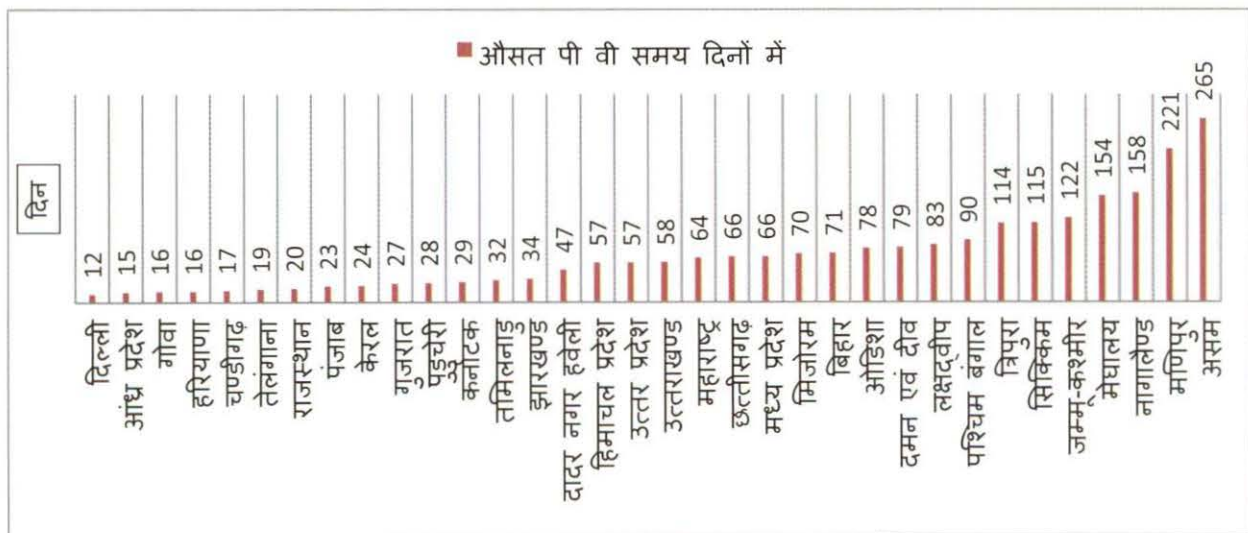
2.2 पुलिस सत्यापन प्रक्रिया

पासपोर्ट अधिनियम 1967 की धारा 5(2) के अन्तर्गत पासपोर्ट जारी करने से पूर्व पासपोर्ट अधिकारी ऐसी जांच, जैसी आवश्यक मानी जाय, कर सकता है। प्रस्ताव के अनुरोध (आर.एफ.पी.) और गृह मंत्रालय (एम.एच.ए.) निर्देशों के अनुसार पुलिस सत्यापन रिपोर्ट पुलिस सत्यापन के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के अन्दर प्राप्त की जानी अपेक्षित है।

2.2.1 औसत पुलिस सत्यापन समय

नीचे दिया गया चार्ट वर्ष 2014 के लिए प्रकाशित वार्षिक डाटा के आधार पर पुलिस सत्यापन हेतु राज्य/यूटी वार लिया गया औसत समय दर्शाता है।

चार्ट 2.1 पुलिस सत्यापन हेतु औसत समय



स्रोत: वार्षिक डाटा 2014

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

कुल 35 राज्यों/यू टी में से केवल सात राज्यों*/यू टी में दर्ज औसत पुलिस सत्यापन समय निर्धारित 21 दिनों से कम था और 28 राज्यों/यूटी में यह समय 21 दिन से अधिक था। ऊपर उल्लिखित 28 राज्यों/यूटी में से सात राज्यों (त्रिपुरा, सिक्किम, जम्मू एवं कश्मीर, मेघालय, नागालैण्ड, मणिपुर तथा असम) में औसत पुलिस सत्यापन समय 100 दिन से अधिक था। इसके अतिरिक्त, 100 प्रतिशत पुलिस सहायता किसी भी राज्य/यू.टी. में 21 दिनों में नहीं किया गया था। 2014 में राष्ट्रीय औसत पुलिस सत्यापन समय 42 दिन था। पुलिस सत्यापन समय ने 2013 के राष्ट्रीय औसत की तुलना में सात दिनों की कमी दर्शाई है।

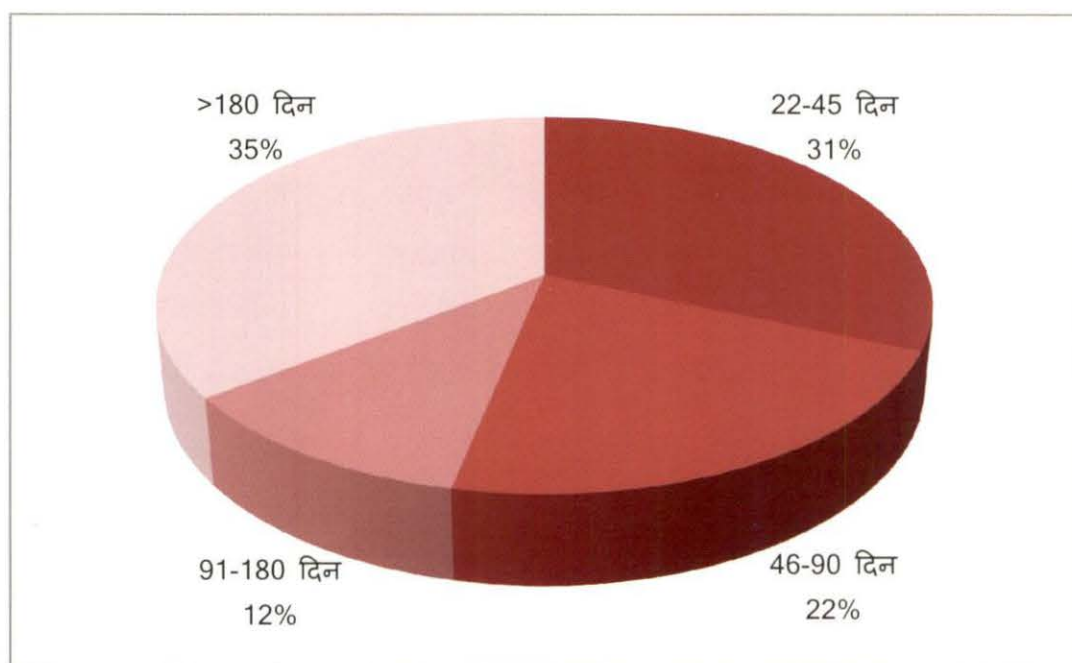
मंत्रालय ने बताया कि राज्यों/यूटी/जिलों में जहाँ पी.एस.पी. से इलेक्ट्रॉनिक सम्बद्धता विद्यमान है वहाँ पुलिस सत्यापन रिपोर्ट में विलम्ब कम था और उन राज्यों/यूटी/जिलों में जहाँ पी.एस.पी. से इलेक्ट्रॉनिक सम्बद्धता नहीं थी वहाँ पुलिस सत्यापन रिपोर्ट में विलम्ब अधिक था। उन्होने आगे बताया (जुलाई 2015) कि जनवरी से जून 2015 डाटा के अनुसार पुलिस सत्यापन पूर्ण करने हेतु लिए गए दिनों की संख्या के लिए आखिल भारतीय औसत 2014 में 42 दिन और 2013 में 49 दिनों की तुलना में 36 दिन है। मंत्रालय ने यह भी सूचित किया कि पुलिस अधिकारियों के साथ ऑनलाइन एकीकरण जिला स्तर थाना स्तर तक पहले ही किया जा चुका है। 730 पुलिस जिलों में से 673 जिले पहले ही पी.एस.पी. के साथ एकीकृत किए जा चुके हैं इस प्रकार अब 98.05 प्रतिशत पुलिस सत्यापन पुलिस सत्यापन के ऑनलाइन मॉडल का उपयोग कर प्रस्तुत किए जा रहे हैं। तथापि, उन्होने विभिन्न राज्यों में 21 दिनों से अधिक और 180 दिनों से अधिक के पी.वी.आर. लम्बन से सम्बन्धित उपर्युक्त पैरा में उठाए गए विशेष विषय का उत्तर नहीं दिया था। इसके अलावा 49 से 42 तथा 42 से 36 दिनों तक पुलिस सत्यापन समय के सुधार की गति 21 दिनों के निर्धारित स्तर से अभी भी पीछे थी।

* आंध्र प्रदेश, चंडीगढ़, दिल्ली, गोवा, हरियाणा, राजस्थान एवं तेलंगाना (21 दिनों से कम)

2.2.2 लम्बित पी.वी.आर. का काल-वार विश्लेषण

लेखापरीक्षा में लम्बित पी.वी.आर. की वर्तमान स्थिति निर्धारित करने के लिए 31 अगस्त 2015 तक पी.एस.पी. के डैशबोर्ड¹ डाटा की भी संवीक्षा की। लम्बित 7,73,254 पी.वी.आर. में से 3,74,398 पी.वी.आर. (48 प्रतिशत) 21 दिनों की निर्धारित सीमा से अधिक के लिए निर्बाधन हेतु लम्बित दर्शाए गए थे। 21 दिनों से अधिक के लम्बित पी.वी.आर. (3,74,398) का काल-वार विश्लेषण नीचे चार्ट में दर्शाया गया है।

चार्ट 2.2 लम्बित पी.वी.आर. का काल-वार विश्लेषण



चार्ट 2.2 ने दर्शाया कि 3,74,398 लम्बित पी.वी.आर. (21 दिनों से अधिक से लम्बित) में से 1,32,320 पी.वी.आर. (35 प्रतिशत) 6 माह से अधिक से लम्बित थे।

¹ पी.एस.पी. का डैशबोर्ड डाटा उस तिथि की वर्तमान स्थिति को दर्शाता है जो पूरे देश के लिए पिछले दिन की शाम के अंतिम पासपोर्ट डाटा को अंकित करती है। यह परिवर्तनात्मक है तथा प्रत्येक दिन बदलता रहता है। डैशबोर्ड में आ रही रिपोर्टों को मंत्रालय द्वारा परियोजना की मॉनीटरिंग के लिए तैयार किया गया है।

इस प्रकार यह स्पष्ट है कि आवेदकों के पुलिस सत्यापन में विलम्ब समय पर नागरिकों को पासपोर्टों का वितरण करने के लिए पी.एस.पी. के मूल उद्देश्य की प्राप्ति में मुख्य बाधाओं में से एक था।

मंत्रालय (नवम्बर 2015) ने लेखापरीक्षा आपत्ति पर कोई विशेष टिप्पणी नहीं दी थी।

सिफारिश: मंत्रालय विलम्ब में अन्तराज्यीय अन्तरों के कारणों का विश्लेषण करे और सुनिश्चित करने कि योजना में यथा परिकल्पित पी.वी.आर. 21 दिनों के अन्दर किया जाता है, के लिए गृह मंत्रालय के साथ निगरानी की एक प्रणाली स्थापित करे।

2.3 पासपोर्ट कार्यालयों में पासपोर्टों के मुद्रण में लम्बन

प्रतिमानों के अनुसार सामान्य पासपोर्ट आवेदन के संसाधन के लिए एम ई ए द्वारा लिया गया सेवा समय पासपोर्ट सेवा परियोजना के अन्तर्गत तीन कार्य दिवस (पुलिस सत्यापन समय को छोड़कर) था जिसमें आवेदन का संसाधन, पासपोर्ट का मुद्रण तथा लेमीनेशन और इसका प्रेषण शामिल है।

पासपोर्टों का मुद्रण, लेमीनेशन तथा प्रेषण आर.पी.ओ. में किए जाते हैं जिसके साथ पी.एस.के. संलग्न है। इसके अलावा आर.एफ.पी. पुस्तक-1 के खण्ड 6.3.1 (प्रक्रिया 'ख' का बिन्दु 13- पश्च अन्त संसाधन) के अनुसार पासपोर्ट कार्यालयों पर लम्बन की खोज की जानी थी और सभी आवेदन, जो परिभाषित सेवा स्तरों के अन्दर संसाधित नहीं किए गए थे, मुद्रण, लेमीनेशन तथा प्रेषण हेतु दिल्ली में स्थित केन्द्रीय बैंक कार्यालय अर्थात् केन्द्रीय पासपोर्ट मुद्रण सुविधा (सी.पी.पी.एफ.) को स्वतः भेजे जाने थे।

तथापि, हमने देखा, कि मंत्रालय द्वारा अपनाई गई प्रथा के अनुसार प्रत्येक पासपोर्ट कार्यालय में मुद्रण लम्बन की स्थिति के आधार पर सी.पी.पी.एफ. में लम्बित पासपोर्टों के मुद्रण हेतु समय-समय पर मुद्रण स्लाट खोले गए थे जैसे सम्बन्धित पासपोर्ट कार्यालयों को सूचित किए गए थे। मंत्रालय ने उनके पास उपलब्ध स्लाटों के अनुसार मुद्रण हेतु सी.पी.पी.एफ. को लम्बित पासपोर्ट भेजने के लिए पासपोर्ट कार्यालयों को सलाह दी जिसका अर्थ है कि लम्बित पासपोर्टों का

मुद्रण सी.पी.पी.एफ. में केवल तभी किया गया जब आर.पी.ओ. द्वारा भेजा गया था।

मंत्रालय से वर्ष 2014 के लिए काल-वार विश्लेषण सहित पासपोर्टों के मुद्रण तथा प्रेषण हेतु लिए गए समय से सम्बन्धित डाटा देने का अनुरोध किया गया था (मार्च 2015)। तथापि मंत्रालय द्वारा यह सूचना दी नहीं गई थी। इसके अभाव में, 1 जुलाई 2015 से 9 जुलाई 2015 की अवधि के लिए सभी पी.एस.के. के केन्द्रीयकृत डाटा से प्राप्त मुद्रण लम्बन डाटा एम.आई.एस. से चुना गया था।

सात कार्य दिवसों (01.07.2015 से 09.07.2015) की अवधि के लम्बित अभिलेखों की नमूना जांच ने प्रिंटर्स की उनकी संस्थापित क्षमता के आधार पर आर.पी.ओ. कोलकाता (आठ दिवस² भार), लखनऊ (4 दिन), कोचीन (छः दिन), अहमदाबाद (चार दिन) और दिल्ली (तीन दिन) में पासपोर्टों के मुद्रण हेतु विशाल लम्बन दर्शाया।

लेखापरीक्षा में उल्लेखित लम्बन के कारण और व्यौरे दिए बिना मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि वर्तमान लम्बन स्थिति (31 अक्टूबर 2015) सभी आर.पी.ओ. में 58,800 थी जो मात्र 1.5 दिवस भार होनी मानी जाय। मंत्रालय का उत्तर प्रत्यायक नहीं है क्योंकि कुछ आर.पी.ओ. में लम्बन 1.5 दिवस भार से अधिक था जैसा ऊपर उल्लेख किया गया।

सिफारिश: मंत्रालय कुछ आर.पी.ओ. में लम्बन के कारणों का विश्लेषण करें और उन्हें कम करने के लिए आवश्यक कदम उठाएं।

2.4 भारतीय डाक विभाग द्वारा पासपोर्ट वितरण में लम्बन

पासपोर्ट आवेदन प्रक्रिया में अन्तिम कदम डाक विभाग द्वारा आवेदक को पासपोर्ट वितरण करना है। सभी आर.पी.ओ. में वर्ष 2014 के लिए डाक विभाग द्वारा पासपोर्टों के वितरण हेतु लिए गए समय से सम्बन्धित सूचना एम ई ए (अगस्त 2015) से मांगी गई थी। तथापि, मंत्रालय द्वारा यह दी नहीं गई थी।

² कार्य दिवस भार -का अर्थ दिन में अपनी अधिकतम क्षमता पर चल रहे आर पी ओ में संस्थापित मुद्रण क्षमता से है।

इस सूचना के अभाव में, पी.एस.पी. डैशबोर्ड के अन्तर्गत अनुरक्षित एम.आई.एस. से प्राप्त किए गए डाटा की नमूना जांच की गई थी। 13 अगस्त 2015 को एम.आई.एस. में उपलब्ध डाटा के अनुसार पासपोर्ट एस.एल.ए. मानदण्ड माड्यूल के अन्तर्गत वर्ष 2015 के लिए कुल 62,26,516 पासपोर्ट प्रेषित के रूप में दर्शाए गए थे जबकि केवल 34,48,793 पासपोर्ट सम्बन्धित आवेदकों को वितरित के रूप में दर्शाए गए थे। 27,77,723 अवितरित पासपोर्टों में से केवल 39,337 पासपोर्टों की स्थिति मंत्रालय के डैशबोर्ड में दर्शाई गई थी। 27,38,386 पासपोर्टों के संबंध में, जो प्रेषित किए गए थे परन्तु न तो वितरित दर्शाए गए थे और न ही अवितरित के रूप में दर्शाए गए थे, कोई सूचना उपलब्ध नहीं थी। पूर्ण ब्यौरों के अभाव में, लेखापरीक्षा में उचित निष्कर्ष निकाला नहीं जा सका था।

मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि पासपोर्टों के मुद्रण के बाद दो और कदम हैं अर्थात् गुणवत्ता जांच तथा वास्तविक प्रेषण। 31 अगस्त 2015 को प्रेषित किए जाने वाले पासपोर्टों की कुल संख्या 89,360 थी जो गुणवत्ता जांच तथा प्रेषण में लम्बन के 2.5 दिन की पराकाष्ठा है। उन्होने आगे बताया कि प्रणाली में लम्बन स्थिति को अद्यतन किए जाने के लिए कदम उठाए जा रहे थे ताकि रिपोर्टों में सही आँकड़े प्रदर्शित किए जा सकें और इसमें सुधार करने के लिए लगातार प्रयास किए जा रहे थे।

मंत्रालय ने एम.आई.एस. के डाटा से प्राप्त भारतीय डाक विभाग द्वारा पासपोर्टों के वितरण में लम्बन और डाक विलम्बों को कम करने के लिए आरम्भ की गई विशेष कार्रवाई की वर्तमान स्थिति सूचित नहीं की थी। इसके अलावा, तथ्य यह शेष रहता है कि मंत्रालय के पास 27.38 लाख प्रेषित पासपोर्टों की स्थिति नहीं थी जो महत्वपूर्ण है और चिन्ता का विषय है।

2.5 पासपोर्ट जारी करने में कुल विलम्ब

पासपोर्ट दो श्रेणियों अर्थात् सामान्य तथा तत्काल में जारी किए जाते हैं। यद्यपि पी.एस.पी. का उद्देश्य निर्दिष्ट सामायिकता के अन्तर्गत पासपोर्ट जारी करना है परन्तु विश्लेषण से पता चला कि इसे अभी तक प्राप्त नहीं किया गया था।

सामान्य तथा तत्काल पासपोर्ट के लिए 2014 के लिए पी.एस.पी. का प्रकाशित वार्षिक डाटा का लेखापरीक्षा विश्लेषण निम्नलिखित पैराग्राफों में दिया गया है।

2.5.1 सामान्य पासपोर्ट

सामान्य पासपोर्ट नीचे दर्शाए अनुसार तीन श्रेणियों के अन्तर्गत जारी किए जाते हैं:

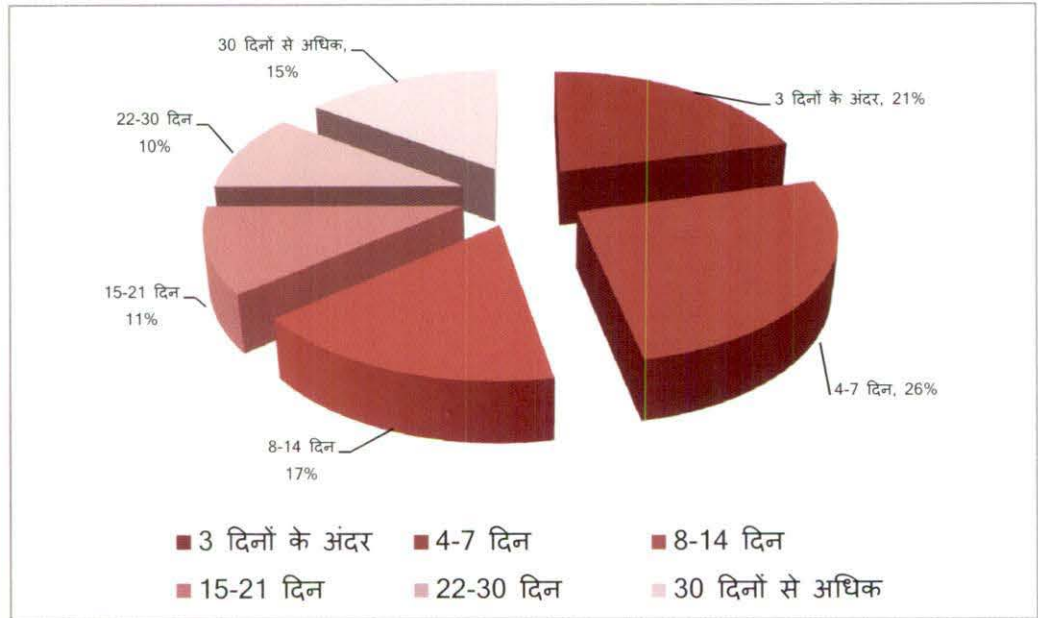
चार्ट 2.2 सामान्य पासपोर्ट जारी करने की श्रेणियां

क्र.सं.	नए पासपोर्ट जारी करना	उदाहरण	निर्धारित समय
1.	पुलिस सत्यापन नहीं	सरकारी कर्मचारी - यदि वे पहचान प्रमाण पत्र प्रस्तुत करते हैं	3 कार्य दिवस
2.	पश्च पुलिस सत्यापन	पासपोर्टों का पुनः जारी करना जिसमें व्यक्तिगत विवरण वही हैं	3 कार्य दिवस
3.	पूर्व पुलिस सत्यापन	उपर्युक्त के अतिरिक्त	3 कार्य दिवस समय + पुलिस सत्यापन हेतु लिया गया समय (21दिन)

स्रोत: प्रस्ताव का अनुरोध (आर एफ पी)

'नहीं' और 'पश्च' पुलिस सत्यापन श्रेणियों से सम्बन्धित पी.एस.पी. के प्रकाशित वार्षिक डाटा 2014 की संवीक्षा से सामान्य पासपोर्ट जारी करने हेतु लिए गए समय का पता चला जैसा चार्ट में दर्शाया गया है:

चाट 2.3: सामान्य पासपोर्ट के निर्गमन हेतु समय

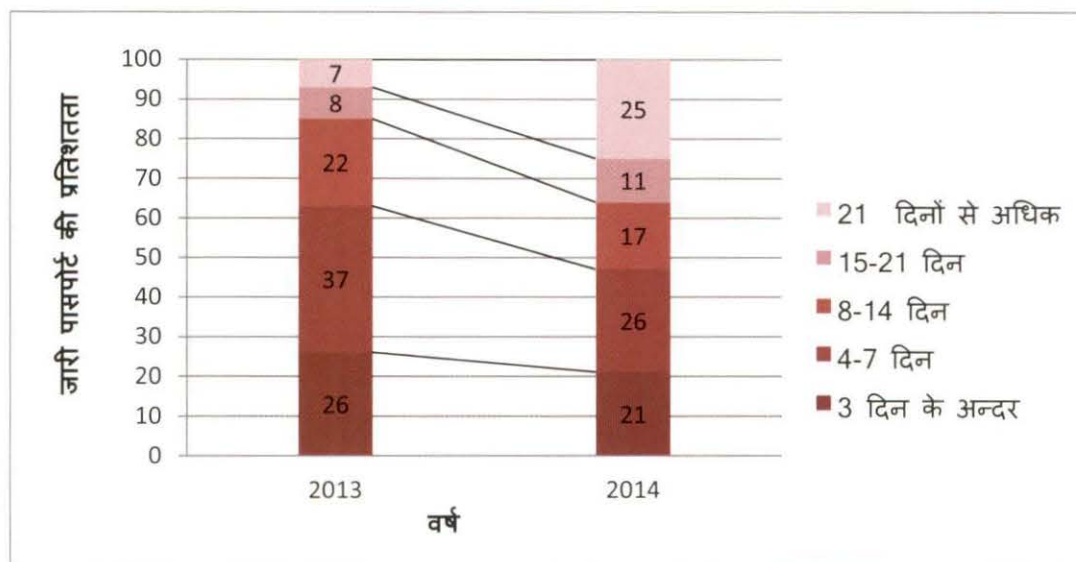


स्त्रोत: एम ई ए द्वारा प्रदत्त वार्षिक डाटा 2014

उपर्युक्त चाट ने दर्शाया कि केवल 21 प्रतिशत पासपोर्ट तीन कार्य दिवसों की निर्धारित समय सीमा के अन्दर जारी किए गए थे जबकि 15 प्रतिशत पासपोर्ट 30 दिनों से अधिक में जारी किए गए थे। डाटा की नमूना जांच से यह भी पता चला कि कोलकाता पी.एस.के. में 28 दिनों का औसत पासपोर्ट निर्गमन समय लिया।

इसके अतिरिक्त पी.एस.पी. के प्रकाशित वार्षिक डाटा 2014 से वर्ष 2013 तथा 2014 के लिए सामान्य पासपोर्ट जारी करने में तुलना का पता चला जैसा नीचे चाट में दर्शाया गया है:

चार्ट 2.4: सामान्य पासपोर्ट जारी करने की तुलना



उपर्युक्त चार्ट ने 2014 में दर्शाया कि 2013 में जारी 26 प्रतिशत की तुलना में केवल 21 प्रतिशत पासपोर्ट 03 दिन के अन्दर जारी किए गए थे। इसी प्रकार 2013 में जारी सात प्रतिशत की तुलना में 2014 में 25 प्रतिशत पासपोर्ट 21 दिन बाद जारी किए गए थे। इसके अलावा प्रकाशित वार्षिक डाटा की संवीक्षा में पता चला कि पासपोर्टों के निर्गमन हेतु कुल औसत समय 2013 में नौ दिनों से 2014 में 16 दिनों तक बढ़ गया था।

मंत्रालय ने अपने उत्तर (नवम्बर 2015) में बताया कि औसत पासपोर्ट निर्गमन समय 2014 में 16 दिन था जिसमें 31 अक्टूबर 2015 तक 13 दिनों तक सुधार हुआ। तथ्य यह शेष रहा कि तीन दिनों के निर्देश चिन्ह के प्रति मंत्रालय अभी भी 13 दिन ले रहा था।

2.5.2 दिल्ली में सामान्य पासपोर्टों के निर्गमन समय का विश्लेषण

दिल्ली में पासपोर्ट पाने के लिए आवेदन द्वारा लिए समय का पता करने के उद्देश्य से आर.पी.ओ. दिल्ली के अभिलेखों का विश्लेषण किया गया था। 31 मार्च 2015 को पी.एस.के. हेराल्ड हाउस की मुलाकात उपलब्धता 24 दिन थी, पी.एस.के. गुडगांव की 24 दिन थी, पी.एस.के. शालीमार प्लेस की 31 दिन थी। इस प्रकार, एक आवेदन को पी.एस.के. में मुलाकत समय पाने में लगभग एक माह प्रतीक्षा करनी पड़ती थी।

अक्टूबर 2014 से जून 2015 तक की अवधि के लिए आर.पी.ओ. दिल्ली (पी.एस.के.-हेराल्ड हाउस, शालीमार प्लेस तथा गुडगांव) के पुरालेख डाटा बेस की नमूना जांच संवीक्षा में पता चला कि दिल्ली में पासपोर्ट जारी करने का औसत समय मुलाकात समय की बुकिंग की तारीख और पासपोर्ट प्रेषण की तारीख तक 52 दिन था। परंतु दिल्ली के पी.एस.के. संबंध में 2014 के मंत्रालय के प्रकाशित वार्षिक डाटा के अनुसार सामान्य पासपोर्ट के लिए औसत पासपोर्ट निर्गमन समय 21 दिन था और पुलिस सत्यापन हेतु औसत समय 15 दिन था। इस प्रकार दिल्ली के संबंध में पासपोर्ट प्राप्त करने के उद्देश्य से लिया गया कुल समय 2014 में 36 दिन (21+15) था जो जनवरी से जून 2015 के दौरान 27 दिन (13+14) तक कम किया गया था। लेखापरीक्षा में आगे देखा गया कि डाटा में अन्तर इस तथ्य के कारण था कि लिया गया समय पारिकलित करते समय मंत्रालय ने पी.एस.के. में मुलाकात समय प्राप्त करने हेतु लिए गए समय को निकाल दिया था। इस अवधि का निकाला जाना उचित नहीं था क्योंकि मुलाकात समय प्राप्त करने हेतु लिया गया समय आखिरकार पासपोर्ट प्राप्त करने की सम्पूर्ण प्रक्रिया में भी विलम्ब करता है।

अपने उत्तर (नवम्बर 2015) में मंत्रालय ने बताया कि औसत पासपोर्ट निर्गमन समय में मुलाकात प्रतीक्षा समय शामिल करना व्यवहारिक रूप से व्यवहार्य नहीं है। दस्तावेजीकरण, सुविधा तथा यात्रा तात्कालिकता जैसी अपनी तैयारी के आधार पर आवेदन द्वारा मुलाकात समय निर्धारित किया जाता है।

मंत्रालय का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि जब पी.एस.के. को मुलाकात समय केवल 24-31 दिन के बीच उपलब्ध है तब यदि नागरिक तैयार है फिर भी प्रतीक्षा अनिवार्य थी। क्योंकि प्रणाली स्वतः अगली उपलब्ध मुलाकात तारीख आवंटित करती है इसलिए अपनी सुविधा के आधार पर विशेष तारीख तथा समय चुनना आवेदक के लिए कोई विकल्प/चुनाव नहीं था।

2.5.3 तत्काल पासपोर्ट

आर.एफ.पी. के अनुसार, तत्काल पासपोर्ट उसी दिन जारी किए जाने थे (यदि पी.एस.के. उसी शहर में स्थित है जिसमें आर.पी.ओ. भी है और आवेदन उसी दिन दोपहर एक बजे तक लिया जाता है)।

पी.एस.पी. के प्रकाशित वार्षिक डाटा के अनुसार यह देखा गया था कि तत्काल श्रेणी के अन्तर्गत जारी पासपोर्टों के मामले में 2014 में औसत निर्गमन समय 4 दिन था। 2014 में जारी तत्काल पासपोर्टों की कुल संख्या 5,68,871 थी। 2014 के दौरान तत्काल पासपोर्ट जारी करने में लि समय के ब्यौरे नीचे तालिका में दिए गए हैं:

तालिका 2.3 तत्काल पासपोर्ट के निर्गमन हेतु लिया गया समय

पासपोर्ट जारी करने हेतु लिया गया समय	जारी पासपोर्टों की प्रतिशतता
आवेदन के प्रस्तुतीकरण के दिन	28 प्रतिशत
एक दिन के अन्दर	60 प्रतिशत
तीन दिन के अन्दर	99 प्रतिशत
30 दिन के अन्दर	100 प्रतिशत

स्रोत: एम.ई.ए. द्वारा प्रस्तुत वार्षिक डाटा 2014

उपर्युक्त तालिका 2.3 चित्रित करती है कि 28 प्रतिशत तत्काल पासपोर्ट आवेदन के प्रस्तुतीकरण के लिए जारी किए गए थे और 60 (28+32) प्रतिशत पासपोर्ट एक दिन के अन्दर जारी किए गए थे। इस प्रकार एक दिन के अन्दर तत्काल सेवा और पासपोर्ट सुपुर्दगी का उद्देश्य 40 प्रतिशत मामलों में पूरा नहीं हुआ था। इसके अलावा, पी.एस.पी. के प्रकाशित डाटा की लेखापरीक्षा संवीक्षा ने दर्शाया कि इस श्रेणी में औसत लिया गया समय 2013 की तुलना में 37 आर.पी.ओ. में से 8 (रांची, चण्डीगढ़, जयपुर, विशाखापट्टनम, कोलकाता, जम्मू, गाजियाबाद तथा गुवाहाटी) में 2014 में बढ़ गया। इस श्रेणी में 36 दिन का उच्चतम औसत पासपोर्ट निर्गमन समय आर.पी.ओ., रांची द्वारा, उसके बाद चण्डीगढ़ द्वारा जहाँ औसत समय 23 दिन था, दर्ज किया गया था।

मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि तत्काल पासपोर्टों में अगले दिन की अवधि केवल आर.एफ.पी. में मंत्रालय द्वारा निर्धारित मुख्य निष्पादन संकेतक (के पी आई) है। मंत्रालय का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि यह पासपोर्टों के निर्गमन में पी.एस.पी. का निर्धारित उद्देश्य था और केबिनेट के निर्णय में शामिल था।

निष्कर्ष

निर्धारित ढांचे के अन्दर समयबद्ध रीति में नागरिकों को पासपोर्ट सेवाएं देना पासपोर्ट निर्गमन प्रक्रिया के उद्देश्यों में से एक था। हमने पाया कि मंत्रालय पासपोर्ट सेवाओं के किसी भी चरण अर्थात् पासपोर्ट के आवेदन से पासपोर्ट के वितरण तक के लिए निर्धारित सेवा मानकों को प्राप्त नहीं कर सका था। पासपोर्ट सेवा केन्द्रों (पी.एस.के.) में मुलाकात समय प्राप्त करने में महत्वपूर्ण विलम्ब, पुलिस सत्यापन प्रक्रिया में विलम्ब और डाक तथा मुद्रण चरणों पर लम्बन हुए थे जिसके परिणामस्वरूप, सामान्य तथा तत्काल पासपोर्ट जारी करने में विलम्ब हुआ। परिणामस्वरूप 24 दिनों (3+21) में पासपोर्ट जारी करने के उद्देश्य के प्रति सामान्य पासपोर्ट जारी करने का राष्ट्रीय औसत 2014 में 71 दिन था।

अध्याय-III

नागरिक सेवाएं

पासपोर्ट सेवा परियोजना का मूल उद्देश्य सामाजिक, सुविधाजनक तथा पारदर्शक रीति में भारतीय नागरिकों को पासपोर्ट सेवाएं देना है। जैसा इस प्रतिवेदन के अध्याय 2 में पहले ही नोट किया गया है, पासपोर्ट पाने के लिए एक साधारण नागरिक द्वारा लिए गए समय ने असाधारण रूप से लम्बा बना दिया है। इस अध्याय में लेखापरीक्षा ने जांच की है कि क्या पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाएं नागरिकों को अभिगम्य तथा सुखद वातावरण में दी जा रही थीं। लेखापरीक्षा ने देखा कि एक नागरिक के पी.एस.के. जाने के दौरान उसको लम्बे प्रतीक्षा समय, परिवार काउन्टरों की अनुपलब्धता, अलग पूछताछ काउन्टर की कमी आदि का सामना करना पड़ता है। जैसाकि नीचे के पैराग्राफों में चर्चा की गई है।

3.1 सिटीजन चार्टर तैयार न करना

सिटीजन चार्टर नागरिकों तथा सेवाओं की मात्रा तथा गुणवत्ता के संबंध में लोक सेवा के प्रदाता के बीच आपसी समझ की अभिव्यक्ति है जिसे पहले वाला अपने करों के बदले प्राप्त करता है। यह अनिवार्य रूप से जनता के अधिकारों और लोक सेवकों की बाध्यताओं के बारे में है।

आर.एफ.पी. पुस्तिका-I का खण्ड 8.4 में अनुबद्ध है कि सिटीजन चार्टर भारत के नागरिकों को पासपोर्ट सेवाओं से सम्बन्धित सभी नागरिक केंद्रित आवश्यकताओं को सूचित करने के लिए तैयार किया जाना था। इसके अतिरिक्त, प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत, कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय ने भी केन्द्रीत तथा प्रभावी चार्टरों को प्रकाशित करने के लिए उन्हें समर्थ करने के लिए भारत सरकार के सभी मंत्रालयों/विभागों के मॉडल मार्गनिर्देश तथा सामान्य संरचना मार्गनिर्देश प्रचालित किए थे।

यह देखा गया था कि पी.एस.पी. के संबंध में सिटीजन चार्टर बनाया नहीं गया था। परिणामस्वरूप नागरिक सेवा स्तरों पासपोर्ट को जारी करने के लिए निर्धारित समय ढांचे सहित से अवगत नहीं थे जिनके वे हकदार थे।

लेखापरीक्षा अभ्युक्ति के अपने उत्तर (जून 2015) में मंत्रालय ने पुष्टि की कि सिटीजन चार्टर को अभी तक अंतिम रूप नहीं दिया गया था। उन्होंने आगे बताया (फरवरी 2016) कि सिटीजन चार्टर का अब अनुमोदन हो गया है।

3.2 मुलाकात समय प्राप्त करने में विलम्ब

पासपोर्ट पोर्टल में आवेदन के ऑनलाईन प्रस्तुतीकरण के दौरान एक नागरिक पोर्टल में स्वतः प्रदर्शित उपलब्धता की अगली तारीख प्राप्त करता है और आवेदक ऑनलाईन उत्पन्न मुद्रित आवेदन संदर्भ संख्या के साथ पी.एस.के. जाने की तारीख का चयन करता है।

पी.एस.पी. के मंत्रालय के प्रकाशित वार्षिक डाटा 2014 के अनुसार, 31 दिसम्बर 2014 को पी.एस.के. जाने के लिए मुलाकात उपलब्धता एक दिन से 68 दिन (औसत 13 दिन) तक विविध थी। सामयिक सेवा और पासपोर्ट वितरण का उद्देश्य पूरा नहीं हुआ था, यदि एक नागरिक को किसी पी.एस.के. जाने के लिए मुलाकात समय प्राप्त करने में एक माह से अधिक प्रतीक्षा करनी पड़ती थी (इस प्रतिवेदन के अध्याय II के पैरा 2.1 में यथा विस्तृत)।

3.3 दिल्ली में पी.एस.के. में लम्बा प्रतीक्षा समय

सेवा प्रदाता के साथ किए गए सेवा स्तर अनुबन्ध (एस.एल.ए) के अनुसार, व्यस्त समय (10.00 प्रातः से 12.00 दोपहर) के दौरान पी.एस.के. में नागरिक, जिसने ऑन लाईन आवेदन किया है, द्वारा बिताया गया औसत समय 25 मिनट से कम होना चाहिए (प्रतीक्षा समय + सेवा समय) और गैर व्यस्त समय (सभी अन्य घंटे) के दौरान यह 18 मिनट से कम होना चाहिए। पी.एस.के. में नागरिक को तीन काउन्टरों पर जाना पड़ता है, अर्थात् काउन्टर क (टी.सी.एस. स्टाफ द्वारा व्यवस्थित), काउन्टर ख (दस्तावेजों के सत्यापन के लिए सरकारी स्टाफ) काउन्टर ग (पासपोर्ट देने के लिए सरकारी स्टाफ)। 25 मिनट तथा 18 मिनट की गणना करने के उद्देश्य से सभी काउन्टरों का प्रतीक्षा समय तथा सेवा समय जोड़े जाते हैं।

निर्धारित मानकों के प्रति पी.एस.के. का निष्पादन निर्धारित करने के उद्देश्य से वर्ष 2014 के आवेदन संसाधन से सम्बन्धित डाटा एम.ई.ए. से मांगा गया था, जो लेखापरीक्षा को दिया नहीं गया था।

जनवरी 2015 से अप्रैल 2015 की अवधि के लिए आर.पी.ओ. दिल्ली के अंतर्गत चार¹ पी.एस.के. के संबंध में सेवा प्रदाता द्वारा तैयार पी.एस.पी. के पाक्षिक डाटा प्रवृत्तियों की नमूना जांच की गई थी। यह देखा गया था कि पी.एस.के. में नागरिकों द्वारा लिया गया औसत समय औसतन 78 मिनट था (काउन्टर क - 6.62 मिनट प्रतीक्षा समय, काउन्टर ख - 36.71 मिनट प्रतीक्षा समय, काउन्टर ग - 20.80 मिनट प्रतीक्षा समय + सेवा समय 13.87 मिनट) जो व्यस्त समय के दौरान 25 मिनट के निर्धारित समय की अपेक्षा काफी अधिक था। विस्तृत डाटा अनुबंध-1 में है। सेवा के निर्धारित मानकों से अधिक विलम्ब का विश्लेषण नीचे उल्लेखित है:

- भीकाजी कामा प्लेस, गुडगांव तथा शालीमार पी.एस.के. के संबंध में सभी काउन्टरों में स्टाफ की कमी थी (जैसा अनुबंध-1 में दर्शाया गया)। सरकारी कर्मचारियों द्वारा व्यवस्थित दोनों ख तथा ग काउन्टरों के मामले में कमी अधिक सुस्पष्ट थी। अनुबंध-1 से यह स्पष्ट है कि आवेदकों को ख एवं ग काउन्टरों पर लम्बी अवधि के लिए प्रतीक्षा करनी पड़ी थी।
- आर.एफ.पी. के अनुसार एक दिन में बड़े पी.एस.के. में 300 से अधिक आवेदन संसाधित किए जाने थे। अनुबंध-1 के अनुसार हेराल्ड हाउस पी.एस.के. के संबंध में 1000-1500 आवेदन प्रतिदिन संसाधित किए जा रहे थे और परिणामस्वरूप पी.एस.के. हेराल्ड हाउस में प्रतीक्षा समय 1-2 घंटे के बीच था। चूंकि पी.एस.के. में उच्च प्रतीक्षा समय क्षमता की तुलना में आवेदनों का अधिक संख्या में प्राप्त होना था, मंत्रालय को दूसरा पी.एस.के. खोलने पर विचार करना आवश्यक था।
- इसके अलावा, आर.पी.ओ. दिल्ली के अन्तर्गत पी.एस.के. के संबंध में मुलाकात समय और टोकन चारी समय के बीच औसत प्रतीक्षा समय लगभग 1 घंटा 18 मिनट था। इस प्रकार पी.एस.के. के प्रवेश करने से पूर्व एक घंटे से अधिक का प्रतीक्षा समय पर्याप्त था जिसके परिणामस्वरूप पी.एस.के. के बाहर भीड़ हुई जिसके कारण जनता को असुविधा हुई।

¹ भीकाजीकामा प्लेस, गुडगांव, हेराल्ड हाउस आई.टी.ओ. तथा शालीमार प्लेस

मंत्रालय ने स्टाफ की कमी को स्वीकार कर लिया (नवम्बर 2015) और बताया कि स्टाफ की कमी अल्पावधि की थी और निराकरण किए जाने की सम्भावना थी। क्योंकि मंत्रालय ने एल.डी.सी. और सहायकों की भर्ती का इरादा कर लिया है। उन्होंने आगे बताया कि पी.एस.के. में नागरिक द्वारा बिताए गए कुल समय की गणना व्यवहार्य नहीं थी क्योंकि इसकी गणना आर.एफ.पी. के अनुसार की गई थी। परन्तु तथ्य यह शेष रहा कि पी.एस.के. के अन्दर तथा बाहर पर्याप्त प्रतीक्षा समय था क्योंकि वांछित सेवा स्तर प्राप्त नहीं किया गया था। इसके अलावा पी.एस.के. हेराल्ड हाऊस में आर.एफ.पी. के अनुसार काउंटर ख तथा ग में स्टाफ की कमी नहीं थी फिर भी पी.एस.के. के अन्दर प्रतीक्षा समय काफी अधिक था।

सिफारिश: मंत्रालय दिल्ली में लम्बे प्रतीक्षा समय के कारणों की जांच करे और इन्हें कम करने के लिए प्रभावी उपाय करें। मंत्रालय पी.एस.के. में नागरिकों द्वारा बिताए गए कुल समय का परिकलन करते समय मुलाकात समय तथा टोकन जारी समय के बीच प्रतीक्षा समय शामिल करने के द्वारा सही प्रतीक्षा समय भी चित्रित करें।

3.4 पासपोर्ट सेवा केन्द्रों में नागरिकों को असुविधा

लेखापरीक्षा दल ने दिल्ली एवं गुडगांव में स्थित पी.एस.के. का दौरा किया और निम्नलिखित पाया गया था:

(i) आर.एफ.पी. पुस्तक 1 के खण्ड 7.2 (घ) के अनुसार सामान्य पूछताछ और आवेदन फार्म वितरण सेवा देने के लिए प्रत्येक पी.एस.के. में स्वागत काउंटर स्थापित किए जाने थे। तथापि, यह देखा गया था कि पी. एस.के. में पूछताछ के लिए अलग काउंटर विद्यमान नहीं था। स्वागत कक्ष स्टाफ, जिसने स्वयं फाइल तैयार की वह वही व्यक्ति था जिसने पूछताछ का कार्य किया। इसलिए व्यक्ति को छोटी सी सूचना भी पाने के लिए लम्बी कतार में खड़ा होना पड़ा था।



चित्र-1: हेराल्ड हाऊस पी.एस.के. में पूछताछ काउंटरों पर भीड़

मंत्रालय ने उत्तर दिया कि पूर्व सत्यापन क्षेत्र में सभी काउंटर नागरिक के समय का इष्टतम उपयोग करने के लिए एकल विण्डो काउंटर थे। तथापि, आर.एफ.पी. के अनुसार, पी.एस.के. में पूछताछ काउंटर स्थापित किए जाने थे। आर.एफ.पी. से विचलन के परिणामस्वरूप नागरिकों को असुविधा हुई क्योंकि पूछताछ में लिया गया समय काफी कम होगा।

(ii) आर.एफ.पी. पुस्तक 1 के खण्ड 7.3.2 के अनुसार “उन आवेदकों जो ऑनलाइन आवेदन नहीं करते हैं, की सेवा करने के लिए सूचना पुस्तिका के साथ आवेदन फार्म (तीन भाषाओं अर्थात् अंग्रेजी, हिन्दी और एक स्थानीय भाषा में) पी. एस.के. के स्वागत/पूछताछ काउंटर के माध्यम से वितरित किए जाएंगे।” एस.पी. से केवल ₹10 की फीस पर जनता को बिक्री हेतु आवेदन फार्म एवं सूचना पुस्तिका (किसी प्रदत्त दिन को निम्नतम 500) की पर्याप्त सं. मुद्रित की जानी अपेक्षित थी। तथापि, यह पाया गया था कि भौतिक फार्म में सूचना पुस्तिकाओं के साथ हस्तचालित आवेदन काउंटरो में उपलब्ध नहीं थे।

मंत्रालय ने उत्तर दिया (मई 2015) कि भौतिक फार्म में सूचना पुस्तिका के साथ हस्तचालित आवेदन पी.एस.के. में उपलब्ध थे और मांग पर नागरिकों को दिए गए थे। तथापि नागरिक अपने आवेदन ऑनलाइन दाखिल करते हैं, ए आर एन उत्पन्न करते हैं और संसाधन हेतु पी.एस.के. जाते हैं। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि मांग पर सूचना पुस्तिका की उपलब्धता के बारे में दिल्ली के चार पी.एस.के. में कोई निर्देश प्रदर्शित नहीं थे।

(iii) पी.एस.के. हेराल्ड हाउस में किओस्क सुविधा थी परन्तु उद्देश्य अथवा उपयोग करने की विधि का कोई संकेत लिखित में कहीं नहीं पाया गया था।



चित्र-2: हेराल्ड हाउस पी.एस.के. में किओस्क सुविधा

मंत्रालय ने उत्तर दिया (मई 2015) कि संकेतक “सूचना किओस्क” पी.एस.के. में सुविधा के पास लगाया गया था। किओस्क नागरिकों द्वारा उपयोग किए जा रहे थे। एक नागरिक विभिन्न प्रयोजनों अर्थात् अपेक्षित दस्तावेजों से संबंधित पूछताछ, देय फीस, मुलाकात समय उपलब्धता

और आवेदन भरने, फीस भुगतान करने, स्थिति की जांच करने आदि के लिए किओस्क से पासपोर्ट सेवा पोर्टल को पहुँच कर सकेगा।

उत्तर प्रत्यायक नहीं है क्योंकि उनके उपयोग के बारे में दिल्ली के पी.एस.के. में कोई निर्देश प्रदर्शित नहीं किए गए थे।

(iv) दो पी.एस.के. (हेराल्ड हाउस तथा गुडगाँव) में 'ग' काउंटर के सामने प्रतीक्षा क्षेत्र अपर्याप्त था और अधिकांश नागरिकों को तंग जगह में खड़ा होना पड़ा था।

मंत्रालय ने उत्तर दिया (मई 2015) कि प्रतीक्षा क्षेत्र की क्षमता की योजना प्रक्रिया प्रवाह तथा मात्राओं के आधार पर बनाई गई थी। तथापि, यदि किसी समय पर इसमें कुछ कारणों से अधिक भीड़ हुई तो नागरिकों को 'क' प्रतीक्षा लाउंज में प्रतीक्षा करने की सलाह दी गई थी।

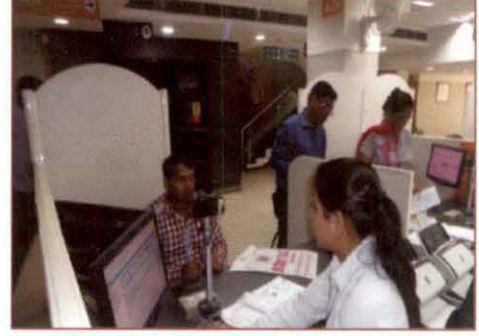
मंत्रालय का उत्तर प्रत्यायक नहीं है क्योंकि हेराल्ड हाउस में सरकारी काउंटर 'ख' तथा 'ग' का प्रतीक्षा क्षेत्र प्रथम तल पर है और 'क' काउंटर का भूतल पर है। 'ए' लाउंज में प्रतीक्षा करने की नागरिक की सम्भावना व्यवहार्य नहीं है क्योंकि 'ए' काउंटर के प्रतीक्षा क्षेत्र और 'ख' तथा 'ग' काउंटर्स के प्रतीक्षा क्षेत्र के बीच पर्याप्त दूरी है।

(v) यदि एक पासपोर्ट के लिए पूरे परिवार ने आवेदन किया था वहाँ परिवार के सभी सदस्यों के लिए वही मुलाकात समय स्लाट प्राप्त करने के लिए पी.एस.पी. की मुलाकात समय प्रणाली में कोई सुविधा उपलब्ध नहीं थी ताकि एक दूसरे के साथ सभी औपचारिकताओं को पूरा किया जा सके।

मंत्रालय ने उत्तर दिया (मई (2015) के ऐसे मामलों में परिवार के सदस्यों को मुलाकात समय का ध्यान दिए बिना एक साथ अपने आवेदन संसाधित कराना अनुमत किया गया था।

तथापि, प्रणाली (पासपोर्ट पोर्टल) में परिवार के सभी सदस्यों के लिए एक ही मुलाकात समय स्लाट प्राप्त करने की किसी सुविधा का प्रावधान नहीं किया गया था। किसी निर्धारित अथवा प्रदर्शित मार्गनिर्देश के अभाव में यह पूर्णतया सम्बन्धित पी.एस.के. के अधिकारियों पर निर्भर था कि वे ऐसे अनुरोधों पर विचार करें अथवा नहीं।

(vi) काउंटर 'क' पर आवेदक पर्दे पर प्रविष्टियां देखने और सत्यापन करने के बाद आवेदन पर हस्ताक्षर करता है। क्योंकि हस्ताक्षरित आवेदन फार्म की प्रति आवेदक को दी नहीं गई थी इसलिए विवाद के मामले में यह सत्यापित नहीं किया जा सकेगा कि क्या डाटा परिवर्तित किया गया था।



चित्र-3: हेराल्ड हाऊस पी.एस.के. में
किओस्क सुविधा

मंत्रालय ने स्पष्ट किया कि आवेदक हस्ताक्षरित प्रति आवेदक की डिजिटल फाइल के भाग के रूप में प्रणाली में रखी जाती है जिसे पूर्वप्रभावी विवाद के मामले में प्रस्तुत किया जा सकता है। इसलिए आवेदक को अतिरिक्त प्रति देने से कोई लाभ नहीं होगा।

तथापि चूंकि पी एस पी के मुख्य उद्देश्यों में एक पारदर्शक वातावरण में नागरिकों को पासपोर्ट वितरित करना था इसलिए सत्यापित सूचना की एक प्रति भावी संदर्भ हेतु आवेदक को प्रदान की जानी थी। मंत्रालय आवेदक को दस्तावेज की हस्ताक्षरित प्रति देने के द्वारा प्रक्रिया में सुधार करे।

(vii) मंत्रालय के पत्र दिनांक 11 जून 2013 के अनुसार, एस पी को यह प्रदर्शित करना अपेक्षित था कि मूल्य वर्द्धित सेवा (एस.एम.एस. सुविधा)² प्रभार पासपोर्ट फीस का भाग नहीं थे और पूर्णतया वैकल्पिक थे। परन्तु यह देखा गया था कि दिल्ली में स्थित पी.एस.के. में एस पी द्वारा कोई प्रदर्शन नहीं दर्शाया गया था। इसलिए इस संबंध में सेवा प्रदाता द्वारा प्रचार किया जाना अपेक्षित था।

मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि वैकल्पिक एस एम एस सेवा पासपोर्ट सेवा पोर्टल पर दर्शाई गई थी परन्तु अब सेवा प्रदाता को भी पी.एस.के. में अपेक्षित सूचना प्रदर्शित करने के लिए निर्देशित किया गया है।

सिफारिश: मंत्रालय सुनिश्चित करे कि आर.एफ.पी. में यथा परिकल्पित निम्नतम सुविधाएं सभी पी.एस.के. में उपलब्ध हैं।

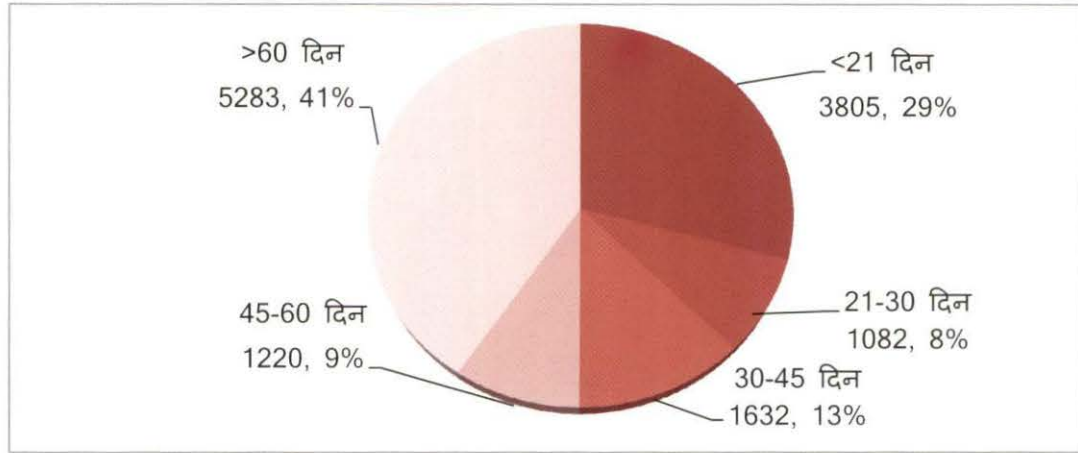
² एस.एम.एस. सुविधा की वैकल्पिक मूल्य वर्द्धित सेवा (वी.ए.एस.) सेवा प्रदाता द्वारा प्रभारित अतिरिक्त सुविधा थी और आवेदक को पी.एस.के. में वी.ए.एस. के प्रभार का भुगतान करना पड़ता था। नागरिक द्वारा सेवा प्रदाता को प्रदत्त यह अतिरिक्त प्रभार पासपोर्ट फीस के अतिरिक्त था और सेवा प्रदाता के खाते में जाता है।

3.5 शिकायत निवारण प्रणाली में लम्बन

आर.एफ.पी. (पुस्तक-1) के खण्ड 7.3.3 (घ) के अनुसार कोई नागरिक जो या तो पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाओं से असन्तुष्ट था अथवा पासपोर्ट आवेदन के प्रस्तुतीकरण के बाद कठिनाइयों का सामना कर रहा था, अलग अलग आर पी ओ/ पी.एस.के. और/अथवा एम ई ए के सी पी वी प्रभाग के विरुद्ध शिकायत कर सकेगा। मंत्रालय के द्वारा दिए गए डाटा के अनुसार, कलेण्डर वर्ष 2014 के दौरान 37 आर पी ओ में कुल 8348212 आवेदन प्राप्त हुए थे जिनमें से 84647 शिकायतें (कुल आवेदनों का 1.03 प्रतिशत) प्राप्त हुई थीं। 63831 शिकायतों का सम्बन्धित आर पी ओ द्वारा समाधान किया गया था और 20816 शिकायतें (कुल शिकायतों का 25 प्रतिशत) वर्ष के अन्त तक उपेक्षित रहीं। लेखापरीक्षा ने आगे देखा कि छः आर पी ओ में शिकायतों का लम्बन कैलेण्डर वर्ष 2014 के दौरान आर पी.ओ. जयपुर (48 प्रतिशत), आर.पी.ओ. पुणे (44 प्रतिशत), आर.पी.ओ. थाणे (42 प्रतिशत), आर.पी.ओ. अहमदाबाद (41 प्रतिशत), आर.पी.ओ. जालंधर (40 प्रतिशत) और आर.पी.ओ. लखनऊ (39 प्रतिशत) जैसे आर.पी.ओ. में प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या की तुलना में काफी अधिक था।

शिकायतों के निवारण में लिया गया वास्तविक समय लेखापरीक्षा को बताया नहीं गया था। इसलिए लम्बन का विश्लेषण मंत्रालय के डैशबोर्ड से 24 जून 2015 को शिकायतों की लम्बन स्थिति को लेकर किया गया था। 24 जून 2015 तक शिकायतों की लम्बन स्थिति ने दर्शाया कि इस अवधि के दौरान प्राप्त कुल 35,311 शिकायतों में से 13,022 शिकायतों का पासपोर्ट अधिकारियों द्वारा समाधान अभी भी किया जाना था। लम्बन नीचे चित्रित है:

चाट 3.1 शिकायतों की लम्बन स्थिति



मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि दिसम्बर 2013 से पूर्व पासपोर्ट सेवा पोर्टल में अभिलेखित लोक शिकायतों की समीक्षा की गई थी और विभिन्न आर पी ओ से सम्बन्धित केवल 530 शिकायतें समाप्त करने को लम्बित थीं। इसी प्रकार कलेण्डर वर्ष 2014 में अभिलेखित 84,647 शिकायतों में से लम्बित शिकायतों की संख्या 31 अक्टूबर 2015 को 7,132 थी। इसके अलावा, कलेण्डर वर्ष 2015 में अभिलेखित 62,678 शिकायतों में से लम्बित शिकायतों की संख्या 31 अक्टूबर 2015 को 13,061 थी। यह दर्शाता है कि लेखापरीक्षा द्वारा उल्लेख किए जाने पर मंत्रालय ने शिकायतों की संख्या कम करने के उपचारी उपाय किए थे।

सिफारिश: मंत्रालय समयबद्ध रीति में शिकायत निवारण तन्त्र को सुदृढ़ करें ।

3.6 पी.एस.पी. में प्रतिदाय तन्त्र का अभाव

आर.एफ.पी. पुस्तक-1 के खण्ड 10.10 के अनुसार प्रतिदाय जब कभी लागू हों प्रदान किए जाने चाहिए। प्रतिदाय प्रक्रिया वाणिज्यिक प्रथाओं जैसे कार्ड और बैंक खाते के माध्यम से निधि अन्तरण द्वारा लगाए गए प्रतिबन्ध को हिसाब में लेगी। तथापि यह देखा गया था कि किसी दस्तावेज की कमी के कारण अथवा किसी अन्य कारण से, पासपोर्ट फीस के भुगतान के बाद यदि कोई आवेदक अपने पासपोर्ट आवेदन को वापस लेना चाहता है तो पी.एस.पी. में आवेदकों को कोई प्रतिदाय विकल्प प्रदान नहीं किया गया था।

1 अक्टूबर 2013 से 31 दिसम्बर 2014 तक की अवधि से संबंधित डाटा की नमूना जांच में पता चला कि इस अवधि के दौरान 5,42,168³ आवेदकों ने पासपोर्ट संबंधित सेवाओं के लिए ऑनलाईन आवेदन किया था और उन सेवाओं के लिए ऑनलाईन भुगतान किया था। तथापि इन आवेदकों ने सेवाएं प्राप्त करने के लिए मुलाकात समय लेने के बाद पी.एस.के. का रूख नहीं किया था। चूंकि ऑनलाईन भुगतानों के प्रतिदाय हेतु पी.एस.पी. में प्रतिदाय तन्त्र का प्रावधान नहीं किया गया है इसलिए इन ऑनलाईन आवेदकों द्वारा प्रदत्त आवेदन धन सरकार के पास रहा। यह पाया गया कि इस अवधि के दौरान, पी.एस.पी. में प्रतिदाय तन्त्र के अभाव के कारण सरकार द्वारा ₹78.46 करोड़ रोके गए थे। आवेदक प्रदत्त फीस के प्रतिदाय हेतु आवेदन नहीं कर सके थे क्योंकि पी.एस.पी. में यह तन्त्र न तो निर्मित था और न ही प्रतिदाय प्रक्रिया से संबंधित कोई सूचना ऑनलाईन आवेदकों को प्रदान की गई थी।

मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि आवेदक द्वारा प्रदत्त फीस के प्रतिदाय से संबंधित सांविधिक प्रावधानों का पासपोर्ट नियमावली 1980 के नियम 10 के अन्तर्गत प्रावधान किया गया था। मंत्रालय का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि वर्तमान प्रणाली के अन्तर्गत यद्यपि पासपोर्ट फीस का ऑनलाईन भुगतान किया जाता है और पासपोर्ट संबंधित सेवाएं पी.एस.के. में प्रदान की जाती हैं परन्तु प्रतिदाय प्रक्रिया हस्तचालित है और केवल आर.पी.ओ. में संसाधित किए जाते हैं जो प्रतिदाय प्राप्त करने के लिए ऑनलाईन आवेदक के लिए इसे कठिन बनाता है। इसके अलावा, प्रतिदाय की वर्तमान प्रक्रिया आवेदकों की सूचना हेतु मंत्रालय द्वारा वेबसाइट पर प्रचारित नहीं की गई है।

सिफारिश: मंत्रालय प्रतिदायों से संबंधित प्रक्रिया को सरल और कारगर बनाए और सभी आवेदकों में उसे प्रचारित करे।

निष्कर्ष

पी.एस.पी. के प्रकाशित डाटा के विश्लेषण से पता चला कि पासपोर्ट चाहने वाले आवेदकों का प्रतीक्षा समय आर.पी.ओ. दिल्ली के अन्तर्गत चार पी.एस.के. में 25 मिनट (टोकन जारी समय से निकास समय तक) की निर्धारित समय सीमा के

³ पी.एस.पी. के डाटाबेस से राष्ट्रीय प्रचालन केन्द्र द्वारा प्रदत्त डाटा

प्रति एक घंटे से अधिक था जिसके कारण पी.एस.के. के अन्दर भारी भीड़ हुई। आर.एफ.पी. शर्तों के अनुसार पी.एस.के. में पूछताछ काउंटर स्थापित नहीं किए गए थे जिसके फलस्वरूप नागरिकों को असुविधा हुई। मांग पर सूचना पुस्तिका की उपलब्धता और किओस्क सुविधाओं के उपयोग के बारे में कोई निर्देश नहीं थे। आर.एफ.पी. के उल्लंघन में वेब आधारित पोर्टल में प्रतिदाय के प्रावधान भी समाविष्ट नहीं किए गए थे।

अध्याय-IV

मास्टर सेवा अनुबन्ध तथा अभिशासन ढांचे का कार्यान्वयन

पी.पी.पी. अथवा आउटसोर्स आधार पर सरकारी परियोजना के सफल कार्यान्वयन को एक उचित तन्त्र के माध्यम से निर्धारित मानकों के अनुसार परियोजना के कार्यान्वयन को पर्याप्त सेवा सुपुर्दगी मानक और प्रभावी मॉनीटरिंग के प्रतिपादन की आवश्यकता है।

4.1 परियोजना कार्यान्वयन शर्तें

मंत्रालय ने सेवा प्रदाता के चयन हेतु बोलियां आमंत्रित की (अक्टूबर 2007)। मंत्रालय में आठ बोलियां प्राप्त हुई थीं। बोलियों के मूल्यांकन हेतु विदेश मंत्री के अनुमोदन से एक निविदा समिति गठित की गई थी। तकनीकी तथा वित्तीय बोलियों के मूल्यांकन के बाद समिति ने एल1, अर्थात् मै. टाटा कंसल्टेंसी सर्विसेज लिमिटेड (मै. टी.सी.एस.) की बोली का चयन किया (जुलाई 2008)। एमईए और मै. टी.सी.एस. लिमिटेड के बीच एक मास्टर सेवा अनुबन्ध हस्ताक्षर किया गया था (अक्टूबर 2008)।

आर.एफ.पी. पुस्तक-II के खण्ड 2.2 के अनुसार, परियोजना पायलट अभिगम अपनाकर कार्यन्वित किए जाने को आयोजित थी जहाँ पी.एस.के. सेवाएं दो पायलट स्थानों-बंगलौर (3 पी.एस.के.) और चण्डीगढ़ (2 पी.एस.के.) में पहले आरम्भ की जाएगी और तब तीन माह के परीक्षण चालन, जो एमईए द्वारा नामित तीसरे पक्ष द्वारा सकारात्मक प्रमाणन पर पराकाष्ठा तक किया था, के बाद कार्यान्वयन शेष स्थानों पर आरम्भ किया जाना था। इसके अलावा, केन्द्रीय सुविधाएं जैसे पासपोर्ट पोर्टल, डाटा सेंटर, डाटा रिकवरी सेंटर, केन्द्रीय पासपोर्ट मुद्रण सुविधा, कॉल सेंटर (नागरिकों के लिए) और सहायता डैस्क स्थापित और पायलट परीक्षण चालन आरम्भ किए जा सकने से पूर्व तीसरे पक्ष द्वारा प्रमाणित किए जाने थे। इस खण्ड के अनुसार, एसपी आर.एफ.पी. पुस्तक-II की धारा 3.2 अर्थात् एम.एस.ए. की अनुसूची-IX में यथा सांकेतिक सामयिकता के अन्दर टर्नकी

आधार पर परियोजना कार्यान्वयन योजना में सभी वेब अनुसूची के कार्यान्वयन के लिए उत्तरदायी था।

आर.एफ.पी. पुस्तक-I के खण्ड 10.4 के अनुसार "गो-लिव" से पूर्व जैसे ही एसपी इस प्रयोजन हेतु प्रणाली को तैयार किया जाना घोषित करता है परियोजना निदेशक को तीसरे पक्ष के माध्यम से पासपोर्ट प्रणाली के परीक्षण, स्वीकृति तथा प्रमाणन कराना था। परियोजना की 'गो-लिव' तारीख उस तारीख के रूप में परिभाषित की गई थी जिसको

- (i) आर.एफ.पी. में आवश्यकताओं के अनुसार पासपोर्ट प्रणाली पूर्णतया प्रचालन में थी
- (ii) सभी स्वीकृति परीक्षण सीपीवी/एमईए की सन्तुष्टि के अनुसार सफलतापूर्वक किए गए थे।
- (iii) प्रणाली आर.एफ.पी. की आवश्यकताओं के अनुसार तीसरे पक्ष द्वारा प्रमाणित थी और
- (iv) एस.एल.ए. अनुपालन कम से कम 80% के स्तर पर पहुँच गए थे।

मानकीकरण, परीक्षण एवं गुणवत्ता प्रमाणन (एस.टी.क्यू.सी.) जो इलेक्ट्रॉनिकी एवं सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डी.ई.आई.टी.वाई.), भारत सरकार का एक सम्बद्ध कार्यालय है, पी.एस.पी. हेतु तृतीय पक्ष लेखापरीक्षा एजेंसी है। जनवरी 2011 में एसटीक्यूसी (चरण-II) द्वारा परियोजना के प्रमाणन के बाद पी.एस.पी. सम्पूर्ण देश में आरम्भ करने के लिए निर्बाधित की गई थी। एम.एस.ए. की अनुसूची-IX के अनुसार पी.एस.पी. के गो-लिव की अनुसूचित तारीख 23 अगस्त 2011 थी। आर.एफ.पी. पुस्तक-II के अनुबन्ध-VI के खण्ड 3.2 के अनुसार एमईए अनुप्रयोग कार्यात्मकता और सत्यनिष्ठा सुनिश्चित करने के लिए तीसरे पक्ष के माध्यम से नियमित अन्तरालों पर व्यापक अनुप्रयोग लेखापरीक्षाएं करेगा। एसटीक्यूसी ने 12 जून 2012 को अन्तिम सत्यापन रिपोर्ट (चरण-III) जारी की और अपेक्षित गो-लिव प्रमाणन सौंप दिया। उसके बाद परियोजना का प्रचालन एवं अनुरक्षण चरण छः वर्षों अर्थात् 12 जून 2012 से 11 जून 2018 तक एम.एस.ए. की शर्तों के अनुसार आरम्भ हुआ।

4.2 एम.एस.ए. तथा सेवा स्तर अनुबन्ध शर्तें

एम.एस.ए. का अर्थ आर.एफ.पी. की सभी पुस्तकों की सभी अनुसूचियों और विषय वस्तुओं तथा विनिर्दिशनों के साथ अनुबन्ध था। एम.एस.ए. की अनुसूची-VI में भुगतान अनुसूची अनुबद्ध की गई। जबकि अनुसूची-VIII एमईए और सेवा प्रदाता (एसपी) के बीच हुआ सेवा स्तर अनुबंध (एस.एल.ए.) था। एसपी से एस.एल.ए. के अन्तर्गत सेवा स्तर मापविद्या अनुबंध-II में दिए गए 27 मानदण्डों के सेट का अनुपालन करने की प्रत्याशा की गई थी। एस.एल.ए. में परियोजना के विभिन्न पणधारियों को एसपी द्वारा प्रस्तुत की जाने वाली सेवा के प्रत्याशित स्तरों का विशेष उल्लेख किया गया। यह प्रत्याशित स्तर आधार रेखा सेवा स्तर (आधाररेखा मापविद्या) कहा गया था। एसपी को तिमाही लेनदेन प्रभारों (क्यूटीसी) का भुगतान एस.एल.ए. मापविद्या के अनुपालन से जुड़ा था। आर.एफ.पी. के खण्ड 4.2(घ) के अनुसार एसपी को 100 प्रतिशत क्यूटीसी का भुगतान प्राप्त करना था यदि आधाररेखा निष्पादन मापविद्या का अनुपालन किया गया था। एस.एल.ए. में निर्दिष्ट अंक के अनुसार निम्न निष्पादन के मामले में एस पी कम भुगतान प्राप्त करेगा।

एम.एस.ए. तथा एस.एल.ए. से सम्बन्धित विशेष लेखापरीक्षा निष्कर्षों पर अनुवर्ती पैराग्राफों में चर्चा की गई है:

4.2.1 एम.एस.ए. के खण्डों में असंगति

एम.एस.ए. की अनुसूची VI के खण्ड 2(ग) अनुबद्ध करता है कि पासपोर्ट सेवा प्रणाली के कार्यान्वयन, प्रचालन तथा अनुरक्षण की सम्पूर्ण शेष लागत एसपी द्वारा वहन की जाएगी और वाणिज्यिक प्रस्ताव में उसके द्वारा उद्धरित तथा एमईए द्वारा स्वीकृत सेवाओं की निम्नलिखित दो श्रेणियों के संबंध में दो प्रकार के सेवा प्रभारों के माध्यम से वसूल की जाएगी।

- i. पासपोर्ट सेवाएं जो नई पासपोर्ट पुस्तिका के मुद्रण की अपेक्षा करती हैं और
- ii सभी विविध सेवाएं, जिनको नई पासपोर्ट पुस्तिका के मुद्रण की आवश्यकता नहीं है।

एम.एस.ए. की अनुसूची vi का खण्ड 2(ट) अनुबद्ध करता है कि “सेवा प्रदाता को सेवा की प्रत्येक श्रेणी के लिए उस तिमाही में अभिलिखित संव्यवहारों की संख्या

के आधार पर और एसपी तथा एमईए के बीच अनुबन्ध में निर्दिष्ट एस.एल.ए. शर्तों के अधीन प्रत्येक तिमाही के अन्त में एमईए द्वारा भुगतान किया जाएगा।” यह खण्ड दर्शाता है कि एसपी द्वारा उद्धरित सेवा प्रभारों का एमईए द्वारा भुगतान किया जाएगा।

तथापि अनुबन्ध का खण्ड 2(ड) अनुबद्ध करता है कि “उपर्युक्त सेवा की दोनों श्रेणियों के लिए आवेदक जो ऑनलाइन आवेदन करते हैं, के लिए सेवा प्रभार ऊपर उद्धरित मूल सेवा प्रभारों के 75 प्रतिशत होंगे। यह ऑनलाइन लेनदेन करने के लिए नागरिकों को प्रोत्साहित करने के लिए किया गया था”। अनुसूची VI का खण्ड 2(ज) अनुबद्ध करता है कि नागरिकों को सेवा प्रभारों की अनुसूची के बारे में उचित प्रकार सूचित किया जाएगा और सेवा प्रदाता इसका उचित प्रकार प्रचार से करेगा। एम.एस.ए. के ये दो खण्ड संकेत करते हैं कि पासपोर्ट सेवा प्रणाली के कार्यान्वयन, प्रचालन तथा अनुरक्षण के सेवा प्रभारों का एसपी को आवेदकों द्वारा भुगतान किया जाना है और ऑनलाइन आवेदक 25 प्रतिशत की छूट प्राप्त करेंगे। तथापि, मंत्रालय द्वारा अपनाई गई प्रणाली के अनुसार आवेदक पासपोर्ट फीस का सरकार को भुगतान करते हैं जो निर्धारित है (ऑनलाइन आवेदकों को कोई छूट नहीं है) और एक मंत्रालय है जो सेवा प्रभारों का एसपी को भुगतान करता है और ऑनलाइन आवेदकों के सेवा प्रभारों में 25 प्रतिशत छूट प्राप्त करता है।

इस प्रकार, खण्ड 2(ड) और 2(ज) खण्ड 2(ट) से संगत नहीं हैं। यह स्पष्ट नहीं है कि क्या सरकार ऑनलाइन आवेदकों को छूट देने का कोई इरादा रखती थी। एम.एस.ए. के खण्डों के बीच इस असंगति को दूर किए जाने की आवश्यकता है।

मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि यदि किसी अनुबन्ध के दो या अधिक खण्ड अस्पष्ट अथवा एक दूसरे के प्रतिकूल हैं तब खण्डों की व्याख्या सुसंगत व्याख्या के अनुसार होनी चाहिए। मंत्रालय का उत्तर प्रत्यायक नहीं है क्योंकि अनुबन्ध की शर्तें दर्शाती हैं कि आवेदक, जो ऑनलाइन आवेदन करते हैं, 25 प्रतिशत की छूट प्राप्त करेंगे जिस पर मंत्रालय द्वारा अपनाई गई प्रणाली में ध्यान नहीं दिया गया था। इसके अतिरिक्त, सेवा प्रभारों का प्रचार करने के लिए खण्ड 2(ज) की कोई संगति नहीं है क्योंकि आवेदकों को एसपी इन प्रभारों का भुगतान करना अपेक्षित नहीं है।

सिफारिश: मंत्रालय एम.एस.ए. के खण्डों की जांच करे और विसंगति को दूर करने के लिए उचित कार्रवाई करें।

4.2.2 वॉक इन आवेदक की परिभाषा में परिवर्तन

एम.एस.ए. ने आवेदकों की दो श्रेणियां-वाक इन तथा ऑनलाइन मानीं। पासपोर्ट सेवाएं देने के लिए निम्नलिखित दरें (तालिका : 4.1) लागू थीं जो नई पासपोर्ट पुस्तिका के मुद्रण की अपेक्षा करती हैं:

तालिका : 4.1

वॉक इन तथा ऑनलाइन दरें

(I) वॉक-इन आवेदक	₹ 199 (यदि तिमाही मात्रा 15 लाख से कम है)
(II) ऑनलाइन आवेदक	₹ 149.25 (यदि तिमाही मात्रा 15 लाख से कम है)

वॉक-इन आवेदक वो हैं जो पी.एस.के. में हाथ से आवेदन फार्म जमा करते हैं और काउंटर आपरेटर आवेदन फार्म भरने में तथा भौतिक आवेदन फार्म से प्रणाली में अपने विवरण लेने में सहायता करता है। डाटा एंट्री पूर्ण करने के बाद और आवेदक से पुष्टि करने के बाद काउंटर आपरेटर को वांछित पी.एस.के. जाने के लिए मुलाकात समय प्राप्त करने के लिए प्रणाली में आवेदन प्रस्तुत करना पड़ता है। इसकी तुलना में ऑनलाइन आवेदक मुलाकात तारीख तथा समय पर पी.एस.के. जाने से पूर्व स्वयं उन सभी कार्यकलापों को पहले ही पूर्ण कर चुका होता है। चूंकि ऑनलाइन आवेदकों की तुलना में वॉक-इन आवेदकों के मामले में सेवा प्रदाता द्वारा अधिक सेवाएं दी जानी थीं इसलिए वॉक-इन आवेदकों की सेवा प्रभार दरें ऑनलाइन आवेदकों की अपेक्षा अधिक थीं।

लेखापरीक्षा संवीक्षा में पता चला कि 100 प्रतिशत ऑनलाइन मुलाकात की प्रणाली परियोजना वॉक-इन की परिभाषा में परिवर्तन के कारण 26 जुलाई 2012 से लागू की गई थी। सेवा प्रदाता के बिलों की संवीक्षा से पता चला कि ₹199 प्रति आवेदन की दर पर वॉक-इन आवेदनों को भुगतान मई 2015 तक अभी भी विद्यमान था। मंत्रालय ने मै. टी.सी.एस. को वॉक-इन आवेदनों के लिए परियोजना के आरम्भ से मई 2015 तक ₹81.30 लाख (अनुबन्ध-III) का भुगतान किया था।

मंत्रालय ने स्पष्ट किया (नवम्बर 2015) कि नागरिक जो सरकारी/राजनायिक पासपोर्टों की मांग कर रहे थे, ने ए.आर.एन.¹ बिना पी.एस.के. का दौरा किया और सम्पूर्ण डाटा भौतिक आवेदन फार्मों में भरा गया था और पी.एस.के. के 'ए' क्षेत्र में सेवा प्रदाता द्वारा उत्तरदायित्व लिया गया था और इसलिए वॉक-इन आवेदक के लिए ₹199 प्रति आवेदन भुगतान सही था तथा गलत नहीं था।

यह उत्तर स्वीकार्य नहीं था क्योंकि वर्ष 2013 तथा 2014 के प्रकाशित वार्षिक डाटा से लेखापरीक्षा ने देखा कि सरकारी तथा राजनायिक पासपोर्ट प्राप्त करने के लिए केवल 4086 आवेदन सेवा प्रदाता द्वारा हाथ में लिये गये थे जबकि, वॉक-इन आवेदन के लिए ₹54.12 लाख की राशि का 27198 आवेदनों के लिए भुगतान किया गया था। इस प्रकार मंत्रालय ने सेवा प्रदाता को ₹11.50 लाख² का अधिक भुगतान किया गया था जिसे वसूल किए जाने की आवश्यकता है।

4.2.3 व्यस्त समय पारिभाषिकी के आधार पर सेवा प्रदाता को इनाम

आर.एफ.पी. चरण के दौरान, यह माना गया था कि 80 प्रतिशत आवेदक हस्तचालित (वॉक-इन) आवेदन करेंगे और 20 प्रतिशत ऑनलाइन आवेदन करेंगे। लक्ष्य पूरा करने के लिए भीड़ तथा मात्रा से निपटने के लिए और एसपी को इनाम देने के लिए व्यस्त घंटा तथा गैर व्यस्त घंटा की संकल्पना परिकल्पित की गई थी। तथापि, परिवर्तन नियंत्रण टिप्पणी (सी.सी.एन.) 0147 (जुलाई 2012), के अनुसार वॉक-इन की परिभाषा ए.आर.एन. के साथ वॉक-इन में बदली गई थी जिसमें पी.एस.के. आने से पूर्व फार्म ऑनलाइन भरना आवश्यक है। इस प्रकार, व्यस्त घंटा निष्पादन से सम्बन्धित इनाम को तदनुसार संशोधित किया जाना अपेक्षित था।

¹ ए.आर.एन. आवेदन संदर्भ संख्या है। यह नागरिकों द्वारा ऑनलाइन आवेदन भरने के पश्चात पावती रसीद का प्रिंट आउट है।

² (वॉक-इन आवेदनों की संख्या जिसके लिए भुगतान ₹ 199 की दर पर किया गया 27198 है घटाएं वास्तविक आवेदनों की संख्या जिनके लिए सरकारी/राजनायिक पासपोर्ट से संबंधित सेवाएं दी गई 4086) × ₹ 49.75

लेखापरीक्षा ने पाया कि सेवा देने के लिए आधाररेखा समय 45 मिनट से अधिक अथवा बराबर के लिए शास्ति के साथ 45 मिनट से कम था और 30 मिनट से कम के लिए इनाम था। ऑनलाइन आवेदकों के मामले में सम्बन्धित निष्पादन मानदण्ड क्रमशः 25 मिनट तथा 18 मिनट थे। चूंकि अब सभी आवेदन ऑनलाइन हैं इसलिए वॉक-इन आवेदकों से सम्बन्धित खण्ड अब सुसंगत नहीं है और ऑनलाइन आवेदकों के निष्पादन संकेतक ए.आर.एन. वाले आवेदकों को लागू होने चाहिए थे। लेखापरीक्षा ने देखा कि वॉक-इन आवेदकों से सम्बन्धित निष्पादन संकेतकों के आधार पर सितम्बर 2012 से मई 2015 तक के दौरान सेवा प्रदाता को ₹ 61.49 लाख का भुगतान किया गया था जो उचित नहीं था।

मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि एन.आई.एस.जी. सिफारिश के अनुसार पी.एस.के. प्रचालन का सम्पूर्ण दिन व्यस्त समय दिन के रूप में माना जाना था जिसके लिए प्रति तिमाही ₹ 2.00 करोड़ की राशि के बोनस/इनाम के अतिरिक्त भुगतान की लागत मंत्रालय को आनी थी। उन्होंने आगे बताया कि अब ऑनलाइन मुलाकात समय के माध्यम से पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाओं के लिए नागरिकों के प्रवाह को विनियमित करने का निर्णय लिया गया है।

उत्तर प्रत्यायक नहीं है क्योंकि प्रणाली में परिवर्तन के बाद वॉक-इन आवेदकों की कोई संकल्पना नहीं थी जहाँ पी.एस.के. को आवेदन की डाटा एन्ट्री भी करनी होगी। इसलिए वॉक-इन आवेदकों के मामले में सेवा देने के लिए 45 मिनट और 30 मिनट से कम आधाररेखा समय रखना उचित नहीं है।

सिफारिश: मंत्रालय प्रणाली में परिवर्तन के अनुरूप एस.पी. को इनाम भुगतान तन्त्र की समीक्षा करे।

4.2.4 पी.एस.के. में नागरिकों द्वारा बिताए गए औसत समय की गणना में परिवर्तन

एस.पी. द्वारा भेजे गए तिमाही आधार पर डाटा के आधार पर सेवा प्रदाता को भुगतान तिमाही आधार पर जारी किया गया था। एस.पी. को देय तिमाही संव्यवहार प्रभारों का भुगतान एम.एस.ए. की अनुसूची VIII के परिशिष्ट क में दी गई तालिका (अनुबन्ध-II) में निर्धारित एस.एल.ए. मापविद्या के अनुपालन से जुड़ा

था। तालिका में निम्न/उच्च निष्पादन और उल्लंघन स्तरों की सीमाएं तथा मापविद्या निर्दिष्ट है। एस.पी. 100 प्रतिशत तिमाही संव्यवहार प्रभार प्राप्त करेगा यदि आधार रेखा निष्पादन मापविद्या का अनुपालन किया जाता है। निम्न निष्पादन/उल्लंघन स्तर के मामले में कम भुगतान और उच्च निष्पादन के मामले में एस.पी. अधिक भुगतान प्राप्त करेगा। एम.एस.ए. के एस.एल.ए. में प्रदत्त पी.एस.के. में नागरिक द्वारा बिताए गए औसत समय की गणना की कार्यप्रणाली नीचे की तालिका 4.2 के अनुसार संशोधित की गई थी:

तालिका 4.2
एस.एल.ए. में विचलनों पर लेखापरीक्षा निष्कर्ष

क्र.सं.	एम.एस.ए. के अनुसार एस.एल.ए.	एस.एल.ए. में संशोधित कार्यप्रणाली	लेखापरीक्षा निष्कर्ष
1.	एस.एल.ए. 1 के अनुसार 45 मिनट (आधार रेखा मापविद्या) नागरिक के लिए था और एस.एल.ए. 2 के अनुसार 25 मिनट (आधार रेखा मापविद्या) ऑनलाइन नागरिक के लिए थी।	प्रणाली जुलाई 2012 से (सी.सी.एन. 0147) 100 प्रतिशत ऑनलाइन हो गई है जिसमें वॉक-इन श्रेणी ए.आर.एन. के साथ वॉक-इन में बदल गई थी।	वॉक-इन नागरिक के मामले में हस्तचालित आवेदन में व्यक्तिगत विवरण एसपी द्वारा भरने पड़ते हैं परन्तु अब चूंकि प्रणाली 100 प्रतिशत ऑनलाइन हो गई है इसलिए ए.आर.एन. के साथ वॉक-इन श्रेणी में एसपी द्वारा व्यक्तिगत विवरण हाथ से भरने की आवश्यकता नहीं है। इसलिए ए.आर.एन. के साथ वॉक-इन के मामले में 45 मिनट के आधार पर सेवा प्रदाता को भुगतान गलत था। चूंकि सेवा प्रदाता को तिमाही भुगतान पी.एस.के. में नागरिकों द्वारा बिताए
	एस.एल.ए. 1 (वॉक-इन) आधार रेखा मापविद्या अंक के लिए 45 मिनट के अन्दर होने पर पी.एस.के. में नागरिकों के 99 प्रतिशत अथवा	एस.एल.ए. 1 (ए.आर.एन. के साथ वॉक-इन)- 90 प्रतिशत नागरिकों का औसत सेवा समय/आधार रेखा	

क्र.सं.	एम.एस.ए. के अनुसार एस.एल.ए.	एस.एल.ए. में संशोधित कार्यप्रणाली	लेखापरीक्षा निष्कर्ष
	अधिक तक औसत प्राप्त किया जाना चाहिए।	मापविद्या अंक के लिए टोकन 45 मिनट के अन्दर होना चाहिए।	गए औसत समय की गणना करने के लिए 99 प्रतिशत से 90 प्रतिशत तक (एस.एल.ए. सं. 1 तथा
2.	एस.एल.ए. 2 (ऑनलाइन)- आधाररेखा मापविद्या अंक के लिए 25 मिनट के अन्दर होने पर पी.एस.के. में 99 प्रतिशत अथवा अधिक नागरिकों द्वारा बिताए गए समय के साथ औसत प्राप्त किया जाना चाहिए।	एस.एल.ए. 2 (मुलाकात के साथ ऑनलाइन) - 90 प्रतिशत नागरिकों/टोकनों का औसत सेवा समय आधाररेखा मापविद्या अंक के लिए 25 मिनट के अन्दर होना चाहिए।	2) और 95 प्रतिशत से 90 प्रतिशत तक (एस.एल.ए. सं. 3 तथा 4) नागरिकों की संख्या कम करने के द्वारा इस माप पर आधारित थे इसलिए सेवा प्रदाता को अधिक आधार रेखा माप अंक उपलब्ध कराने के द्वारा अनुचित लाभ दिया गया है। चूंकि गणना की कार्यप्रणाली में परिवर्तन एसपी को किए जा रहे भुगतानों पर प्रत्यक्ष प्रभाव रखता था इसलिए औचित्य बिना एसपी के पक्ष में परिवर्तन गलत था।
3.	एस.एल.ए. 3 (वॉक-इन)- 30 मिनट के अन्दर होने पर पी.एस.के. में 95 प्रतिशत अथवा अधिक नागरिकों द्वारा बिताए गए समय और आधार रेखा मापविद्या अंक के लिए 45 मिनट के अन्दर होने पर 4 प्रतिशत अथवा कम नागरिकों द्वारा बिताए गए समय के साथ औसत प्राप्त किया जाना चाहिए।	एस.एल.ए. 3 (ए आर.एन. के साथ वॉक-इन)- आधार रेखा माप अंक के लिए 90 प्रतिशत नागरिकों/टोकनों का औसत सेवा समय 45 मिनट के अन्दर होना चाहिए।	

क्र.सं.	एम.एस.ए. के अनुसार एस.एल.ए.	एस.एल.ए. में संशोधित कार्यप्रणाली	लेखापरीक्षा निष्कर्ष
4.	एस.एल.ए. 4 (ऑनलाइन)- 18 मिनट के अन्दर होने पर पी.एस.के. में 95 प्रतिशत अथवा अधिक नागरिकों द्वारा बिताए गए समय और आधार रेखा मापविद्या अंक के लिए 25 मिनट के अन्दर होने पर 4 प्रतिशत अथवा कम नागरिकों द्वारा बिताए गए समय के साथ औसत प्राप्त किया जाना चाहिए।	एस.एल.ए. 4 (मुलाकात के साथ ऑनलाइन) - 90 प्रतिशत नागरिकों/टोकनों का औसत सेवा समय आधार रेखा मापविद्या अंक के लिए 25 मिनट के अन्दर होना चाहिए।	
5.	एस.एल.ए. 3 के मामले में गैर व्यस्त घंटों के दौरान नागरिक द्वारा बिताया गया औसत समय निम्नवत था। आधाररेखा मापविद्या- <30 मिनट निम्न निष्पादन->=30 मिनट उल्लंघन- >45 मिनट	गैर व्यस्त घंटों के दौरान पी.एस.के. में नागरिक (ए.आर.एन. के साथ वॉक-इन) द्वारा बिताया गया औसत समय आधार रेखा मापविद्या-<45 मिनट निम्न निष्पादन->= 45 मिनट उल्लंघन- >60 मिनट	वर्तमान प्रणाली के अनुसार ए.आर.एन. आवेदक के साथ वॉक-इन को स्वयं द्वारा ऑनलाइन मुलाकात समय लेना पड़ता था इसलिए नीचे दिए अनुसार ऑनलाइन समय वॉक-इन आवेदक को लागू होना चाहिए था। आधार रेखा मापविद्या -<18 मिनट निम्न निष्पादन->= 18 मिनट उल्लंघन- >25 मिनट

मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि आर.एफ.पी. में यथा सम्मिलित एस.एल.ए. 1 से 4 राष्ट्रीय स्मार्ट सरकार संस्थान द्वारा संस्तुत किए गए थे और आर.एफ.पी. के अनुसार एस.एल.ए. की समीक्षा विशेष समय अन्तराल पर की जानी अपेक्षित थी। इसलिए, एस.एल.ए. 1 से 4 संशोधित किए गए हैं और एन.आई.एस.जी. ने भी सिफारिश की पी.एस.के. प्रचालन का सम्पूर्ण दिन व्यस्त समय दिन माना जाना चाहिए। मंत्रालय ने आगे बताया (नवम्बर 2015) कि सामाजिक व्यवहार कारकों के कारण 10 प्रतिशत नागरिक टोकन जारी करने के बाद काउंटर्स पर नहीं आ रहे थे जो सेवा प्रदाता के नियंत्रण से बाहर था, इसलिए, सेवा प्रदाता को दण्डित न करने के लिए सावधानी बरती गई थी।

मंत्रालय का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि एस.एल.ए. 1 के मामले में पासपोर्ट सम्बन्धित सेवाओं के लिए आवेदन करने की प्रणाली एसएसए करने के बाद मंत्रालय द्वारा बदल दी गई थी। प्रणाली में परिवर्तन को कारण आवेदनों के संसाधन के लिए एसपी द्वारा लिए गए समय में पर्याप्त कमी हुई क्योंकि सभी आवेदन अब ऑनलाइन आवेदन हैं। एनआईएसजी की रिपोर्ट के आधार पर सामाजिक व्यवहार कारकों के कारण कार्यप्रणाली परिवर्तन के संबंध में यह नोट किया जाये कि उपर्युक्त परिवर्तन करने वाले सी.सी.एन. जुलाई 2012 में किए गए थे जिनमें परिवर्तनों के लिए कोई औचित्य शामिल नहीं किया गया था जबकि एन.आई.एस.जी. की अध्ययन रिपोर्ट नवम्बर 2012 में मंत्रालय को दी गई थी। इसके अतिरिक्त, एन.आई.एस.जी. ने, अपनी रिपोर्ट में सामाजिक व्यवहार का कोई मात्रात्मक विश्लेषण नहीं दिया था। तर्क कि 10 प्रतिशत नागरिक टोकन जारी होने के बाद काउंटर पर नहीं आ रहे थे, के समर्थन में कोई मात्रात्मक विश्लेषण लेखापरीक्षा को उपलब्ध नहीं कराया गया था।

सिफारिश: एस.एल.ए. 1 के निष्पादन मानदण्डों को प्रणाली में परिवर्तन के अनुरूप संशोधित करने की आवश्यकता है। इसके अतिरिक्त एस.एल.ए. के परिकलन की कार्यप्रणाली में परिवर्तन पर्याप्त औचित्य पर आधारित होने चाहिए।

4.3 अभिशासन ढांचा-कमियां

पासपोर्ट सेवा परियोजना के मास्टर सेवा अनुबन्ध (एम.एस.ए.) की अनुसूची-IV का खण्ड 4.1 परियोजना के कार्यान्वयन की निगरानी के लिए कार्यक्रम

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

अभिशासन ढांचा निर्धारित करता है और यथा अपेक्षित मार्गनिर्देश प्रदान करता है। एम.एस.ए. में नीचे दिए अनुसार अभिशासन और कार्यान्वयन की परिकल्पना की गई है:

अधिकार प्राप्त समिति	<ul style="list-style-type: none"> • शिखर निर्णय करने का निकाय • सभी झलक तथा नीति स्तर निर्णय
कार्यक्रम प्रबन्धन समिति	<ul style="list-style-type: none"> • निष्पादन मॉनीटरिंग के लिए उत्तरदायी • प्रबन्धन सम्बन्धित मामलों में परिवर्तन अनुमोदित करना

उपर्युक्त अभिशासन ढांचे का उद्देश्य निम्न के लिए प्रक्रियाएं स्थापित और अनुरक्षित करना था।

- मंत्रालय तथा सेवा प्रदाता के बीच संबंध की व्यवस्था करना,
- सेवाओं का वितरण सुनिश्चित करने, पार्टियों के हितों का सतत संरेखण सुनिश्चित करने के लिए अपनाएं जाने वाले सिद्धान्तों को परिभाषित करना,
- प्रत्येक पार्टी के अन्दर सही स्तर पर बनाए गए सम्बन्ध सुनिश्चित करना
- संबंध संशोधित करने और बनाए रखने के लिए नमनीयता स्थापित करना

जैसा उपर उल्लेख किया गया कि एम.एस.ए. (आर.एफ.पी. पुस्तक-111) प्रत्येक स्तर के लिए सुपरिभाषित तथा स्पष्टतया अलग-अलग भूमिकाओं के साथ अभिशासन ढांचा निर्धारित करता है। तथापि यह देखा गया था कि वास्तविक कार्यान्वयन में शिखर स्तर अभिशासन तथा निगरानी का पूर्णतया अभाव था जैसा नीचे वर्णित है:-

4.3.1 अधिकार प्राप्त समिति

एम.ई.ए. द्वारा गठित अधिकार प्राप्त समिति समग्र संदृश्य तथा नीतिगत मामलों से सम्बन्धित सभी निर्णय लेने के लिए उत्तरदायी थी। एम.ई.ए. ने अध्यक्ष के रूप में विदेश सचिव और समिति के सदस्यों के रूप में ए.एस. (सी.पी.वी.), ए.एस. (एफ.ए.), जे.एस. (पी.एस.पी. एवं सी.पी.ओ.), जे.एस. (ई.जी. एवं आई.टी.), सचिव (डाइटवाई)³ से बनी अधिकार प्राप्त समिति गठित की। अधिकार प्राप्त समिति की छः माह में कम से कम एक बार बैठक अपेक्षित थी।

अभिलेखों की लेखापरीक्षा संवीक्षा में पता चला कि अधिकार प्राप्त समिति की अगस्त 2015 तक केवल तीन बैठकें अर्थात् 11 जनवरी 2007, 16 फरवरी 2007 और 09 जुलाई 2007 को हुईं। लेखापरीक्षा ने आगे देखा कि अधिकार प्राप्त समिति (पैरा 4.2) के अनुमोदन बिना अनेक नीति निर्णय जैसे, अनिवार्य ऑनलाइन पंजीकरण और वॉक-इन आवेदक की परिभाषा से लिए गए थे।

मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि अधिकार प्राप्त समिति की बैठक आर.एफ.पी./एम.एस.ए. के अन्तिमीकरण, सफल बोलीदाता के साथ करार हस्ताक्षर करने से पूर्व अनिवार्य थी और इसने विस्तृत परियोजना रिपोर्ट और प्रस्ताव के अनुरोध के अन्तिमीकरण के दौरान निर्णायक भूमिका निभाई थी। उसके बाद ए.एस. (सी.पी.वी.) की अध्यक्षता वाली निर्णायक भूमिका निभाई थी। उसके बाद ए.एस. (सी.पी.वी.) की अध्यक्षता वाली कार्यक्रम प्रबन्धन समिति ने परियोजना के कार्यान्वयन में अग्रणी भूमिका अदा की।

मंत्रालय का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि अनिवार्य आनलाइन पंजीकरण के प्रस्ताव पर भी 09 जुलाई 2007 को आयोजित पी.एस.पी. की अधिकार प्राप्त समिति में चर्चा की गई थी और यह निर्णय हुआ था कि प्रणाली वॉक-इन आवेदकों तथा आनलाइन पंजीकरण दोनों के लिए प्रदान की जानी चाहिए। बाद में अधिकार प्राप्त समिति की सहमति बिना आनलाइन अनिवार्य बनाया गया था। तथ्य यह शेष रहा कि अधिकार प्राप्त समिति की यथा निर्धारित बैठकें नहीं हुई थीं और महत्वपूर्ण नीति मामले अधिकार प्राप्त समिति द्वारा अनुमोदित नहीं थे।

³ डाइटवाई- इलेक्ट्रॉनिक एवं सूचना प्रौद्योगिकी विभाग

सिफारिश: अधिकार प्राप्त समिति की छः माह में एक बार बैठक होनी चाहिए और सम्पूर्ण झलक तथा नीति मामले यथा निर्धारित इसके माध्यम से होने चाहिए।

4.3.2 कार्यक्रम प्रबन्धन समिति (पी.एम.सी.)

एम.ई.ए. ने अध्यक्ष के रूप में ए.एस. (सी.पी.वी.) और सदस्य के रूप में जे.एस. (पी.एस.पी. एवं सी.पी.ओ.), परियोजना निदेशक, निदेशक (वित्त) की बनी पी.एम.सी. गठित की। एस.पी. और एन.आई.एस.जी., एस.टी.क्यू.सी., एन.आई.सी., आई.एस.पी. नासिक तथा भारतीय डाक के प्रतिनिधि आवश्यकता आधार पर समिति बैठकों में बुलाए जा सकेंगे। प्रधान सलाहकार (तकनीकी) को समिति का संयोजक बनाया गया था। पी.एम.सी. की मासिक आधार पर कम से कम एक बैठक अपेक्षित थी और निम्नलिखित मदें शामिल करेगी:

- (i) मासिक निष्पादन रिपोर्टों पर विचार विमर्श
- (ii) परिवर्तन नियंत्रण अनुसूची से उत्पन्न मामलों पर विचार विमर्श
- (iii) एम.एस.ए. तथा अनुसूचियों के अनुसार पी.एम.सी. के समक्ष लाए जाने वाले मामले,
- (iv) इस अनुच्छेद के अन्तर्गत सेवा प्रदाता द्वारा पी.एम.सी. के समक्ष लाया गया कोई मामला,
- (v) कोई अन्य मामला जिसे दोनों पक्ष कार्यसूची में शामिल करना चाहते हैं।

अभिलेखों की संवीक्षा में पता चला कि पी.एम.सी. द्वारा कोई बैठक नहीं की गई थी। अकार्यात्मक पी.एम.सी. के परिणामस्वरूप निम्नलिखित मामले देखे गए थे:

- सभी परिवर्तन नियंत्रण टिप्पणिया (सी.सी.एन.) और एस.एल.ए. में परिवर्तन पी.एम.सी. के अनुमोदन बिना किए गए थे। कुल 41 सी.सी.एन. किए गए थे जिसके लिए टी.सी.एस. को ₹11.59 करोड़ (अनुबन्ध-IV) का भुगतान किया गया था। कार्यचालन पी.एम.सी. के अभाव में सी.सी.एन. की तकनीकी समीक्षा नहीं की गई थी और मंत्रालय सी.सी.एन. अथवा उनके लागत निर्धारण की आवश्यकता का सत्यापन नहीं कर सका था।

- यह देखा गया था कि विक्रेता द्वारा निष्पादन आवश्यकताओं और उल्लंघन मापविद्या से सम्बन्धित 10 एस.एल.ए. संशोधित किए गए थे। इन परिवर्तनों ने हमेशा सेवा प्रदाता के पक्ष में मापदण्डों की शिथिलता को आवश्यक बनाया।

पी.एम.सी. बनाने का मूल उद्देश्य अर्थात् मासिक निष्पादन रिपोर्टों पर विचार विमर्श, परिवर्तन नियंत्रण अनुसूची से उत्पन्न मामलों पर विचार विमर्श, आदि विफल हो गया।

मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि ए.एस. (सी.पी.वी.) की सम्पूर्ण निष्पादन अवधि और रौल आउट/पश्च रौल आउट अवधि के दौरान लगातार बैठकें हुईं और इसी प्रकार जे.एस. (पी.एस.पी. एवं सी.पी.ओ.) ने साप्ताहिक आधार पर परियोजना निष्पादन की प्रगति की समीक्षा की और उनके द्वारा सामना किए गए मामलों के निपटान के लिए क्षेत्रीय आधार पर आर.पी.ओ. की भी बैठक हुई।

मंत्रालय ने उत्तर नहीं दिया कि यथा निर्धारित बैठक क्यों नहीं हुईं और महत्वपूर्ण सी.सी.एन., जिनके कारण, ₹11.59 करोड़ का भुगतान सेवा प्रदाता को किया गया था और एस.एल.ए. आवश्यकता में शिथिलता पीएससी के माध्यम से क्यों नहीं की गई थी।

सिफारिश: पी.एम.सी. की यथा निर्धारित माह में एक वार बैठक होनी चाहिए और सभी महत्वपूर्ण सी.सी.एन. तथा एस.एल.ए. आवश्यकताओं में शिथिलता इसके माध्यम से होनी चाहिए।

4.4 लीगेसी डाटा स्थानान्तरण पर लेखापरीक्षा को सूचना प्रस्तुत न करना

आर.एफ.पी. पुस्तक-1 के खण्ड 12 के अनुसार सेवा प्रदाता हस्तचालित और/अथवा पूर्व प्रणालियों से नई पासपोर्ट प्रणाली के डाटा बेस को डाटा डिजिटीकरण एवं स्थानान्तरण सम्पन्न करेगा। डाटा डिजिटीकरण एवं स्थानान्तरण एस.पी. द्वारा तैयार और सी.पी.वी./एम.ई.ए. द्वारा अनुमोदित डाटा स्थानान्तरण प्रणाली द्वारा प्रारम्भ किया जाना था। डाटा स्थानान्तरण के समय पर निम्नलिखित आवश्यकताएं पूरी की जानी थी:

- (क) अभिलेखों की संख्या, वैधीकरणों, त्रुटियों के विशेष उल्लेख, असामान्यताओं और विचलनों सहित सत्यापन हेतु परियोजना निदेशक को स्थानान्तरित डाटा से जांच सूची उपलब्ध कराना।
- (ख) स्थानान्तरित/डिजिटीकृत डाटा के लिए परियोजना निदेशक का अन्तिम अनुमोदन।

लेखापरीक्षा में सेवा प्रदाता द्वारा तैयार और मंत्रालय द्वारा अनुमोदित स्थानान्तरण कार्यप्रणाली तथा स्थानान्तरित/डिजिटीकृत डाटा के लिए परियोजना निदेशक के अनुमोदन से सम्बन्धित डाटा की मांग की गई तथापि जो लेखापरीक्षा को प्रस्तुत नहीं किया गया था।

मंत्रालय ने बताया (नवम्बर 2015) कि डाटा स्थानान्तरण कार्यप्रणाली (डाटा स्थानान्तरण नियम विनिर्देशन रूपान्तर 1.5) पर एक दस्तावेज सेवा प्रदाता द्वारा तैयार और एम.ई.ए. द्वारा अनुमोदित किया गया था तथा 70 मिलियन से अधिक अभिलेख आधार डाटा स्थानान्तर प्रक्रिया के भाग के रूप में स्थानान्तरित किए गए थे। तथापि यह दस्तावेज लेखापरीक्षा को दिया नहीं गया था।

अनेक अनुरोधों के बावजूद लेखापरीक्षा के दौरान डाटा स्थानान्तरण से सम्बन्धित किसी अभिलेख के प्रस्तुतीकरण के अभाव में और उत्तर के साथ किसी साक्ष्य के प्रस्तुतीकरण (स्थानान्तरित/डिजिटीकृत डाटा के लिए परियोजना निदेशक का अन्तिम अनुमोदन) के अभाव में लेखापरीक्षा यह अभिनिश्चित करने में समर्थ नहीं थी कि क्या पी.आई.एस.ओ.एन. (पूर्व प्रणाली) में यथा उल्लिखित लीगेसी डाटा प्राइड (नई प्रणाली) को स्थानान्तरित किया था अथवा नहीं।

4.5 प्राप्तियों के मिलान से सम्बन्धित आन्तरिक नियंत्रण

हमने पासपोर्ट सेवाओं से प्राप्तियों (ऑनलाइन तथा पी.एस.के. में) के मिलान से सम्बन्धित आन्तरिक नियंत्रणों की जांच की। हमने पाया:

- सामान्य पासपोर्ट फीस पासपोर्ट के आवेदन करने के समय पर ऑनलाइन संग्रहीत की गई थी। तथापि तत्काल फीस और शास्तियां पी.एस.के. तथा आरपीओ में आवेदकों से नकद संग्रहीत की गई थी। अभिलेखों की संवीक्षा

से पता चला कि पासपोर्ट सेवा परियोजना पर बैंकिंग प्रबन्धों के संबंध में द्वीपक्षी अनुबन्ध केवल टी.सी.एस. तथा एसबीआई के बीच हस्ताक्षर किया गया था जबकि मंत्रालय जो सीएफआई को अपनी प्राप्तियों का अन्तरण करने के लिए उत्तरदायी था, अनुबन्ध में एक पार्टी भी नहीं था।

- ऑनलाइन प्राप्त आवेदन फीस एसबीआई खाते में सीधे जमा की जाती हैं। एमईए अधिकारियों द्वारा इन प्राप्तियों का कोई आवधिक मिलान नहीं किया गया था।


मंत्रालय ने उत्तर दिया (फरवरी 2016) कि मान्यता प्राप्त बैंक, सेवा प्रदाता एवं मंत्रालय के बीच त्रिपक्षीय समझौते को अंतिम रूप दिया गया था। इसने आगे बताया कि ऑनलाइन रसीद के संदर्भ में 6 जनवरी 2016 को नमूना जांच की गई थी एस.बी.आई. और टी.सी.एस. के बीच पुर्नमिलान किया जा रहा था। मंत्रालय का उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि समीक्षा के अंतर्गत आवृत्त अवधि के दौरान ऐसा कोई समाधान नहीं किया गया था। इसके अतिरिक्त, ऑनलाइन रसीदों का समाधान मंत्रालय द्वारा भी करना होता है।

निष्कर्ष

एम.एस.ए. की शर्तें मंत्रालय द्वारा सावधानी पूर्वक नहीं बनाई गई थी। मंत्रालय ने पुरानी प्रणाली के अनुसार प्रोत्साहनों का भी भुगतान किया था जो न्यायोचित नहीं था। इसके अलावा गणना की कार्यप्रणाली का अर्थात् 99 प्रतिशत से 90 प्रतिशत तक और 95 प्रतिशत से 90 प्रतिशत तक नागरिकों की संख्या कम करने के द्वारा विचलन का एसपी को किए जा रहे भुगतानों पर प्रत्यक्ष प्रभाव था। पी.एस.पी. ने परियोजना के कार्यान्वयन की निगरानी करने और मार्गनिर्देश प्रस्तुत करने के लिए कार्यक्रम अभिशासन ढांचा (अधिकार प्राप्त समिति, कार्यक्रम प्रबन्धन समिति) का निर्धारण किया। अधिकार प्राप्त समिति की निर्धारित बैठकें नहीं हुई थीं और अनेक नीति-निर्णय इसके अनुमोदन बिना किए गए थे। चूंकि कार्यक्रम प्रबन्धन समिति की बैठक नहीं हुई थीं एस.एल.ए. मानकों में छूट/रियायत सम्बन्धी समस्त परिवर्तन नियंत्रण (चैन्ज कन्ट्रोल) नोट्स पी.एफ.सी. के अनुमोदन के बगैर ही किए गए थे। शासन स्तर की समितियों की वांछित


संख्या में बैठकें न हो पाने की वजह से कार्यक्रम अभिशासन कमजोर था। ऑनलाइन प्राप्तियों के मिलान से सम्बन्धित आन्तरिक नियंत्रण कमजोर थे क्योंकि मंत्रालय द्वारा ऑनलाइन आवेदनों से इन प्राप्तियों का कोई आवधिक मिलान नहीं किया गया था।

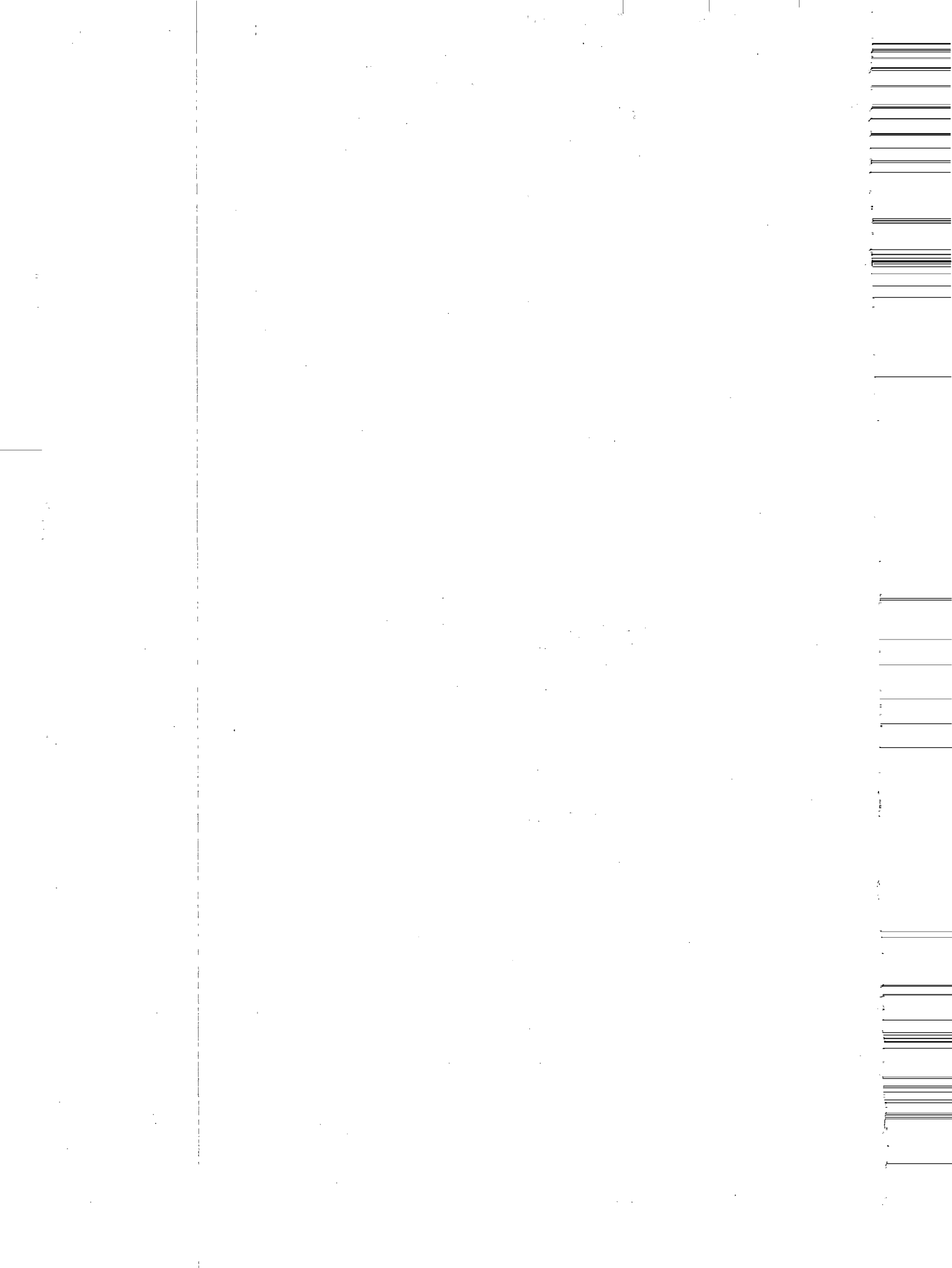
नई दिल्ली
दिनांक: 7 मार्च 2016


(मुकेश प्रसाद सिंह)
महानिदेशक लेखापरीक्षा
केन्द्रीय व्यय

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली
दिनांक: 11 मार्च 2016


(शशि कान्त शर्मा)
(भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक)



अनुबंध

अनुबन्ध - I
(पैराग्राफ 3.3 के संदर्भ)
दिल्ली के पी.एस.के. में प्रतीक्षा समय

पखवाड़ा	पी.एस.के. का नाम	पी एस के की श्रेणी	प्रतिदिन संसाधित आवेदनों की औसत सं.	काउंटर क (आर.एफ. पी.)	प्रचालन काउंटर (क)	कमी (-)/अधिक (+)	प्रतीक्षा समय क (मिनट में)	काउंटर ख (आर.एफ. पी.)	प्रचालन काउंटर (ख)	कमी (-)/अधिक (+)	प्रतीक्षा समय ख (मिनट में)	काउंटर ग (आर.एफ. पी.)	प्रचालन काउंटर (ग)	कमी (-)/अधिक (+)	प्रतीक्षा समय ग (मिनट में)	कुल प्रतीक्षा समय क+ख+ग (मिनट में)
जन. 1 से जन. 15	भीकाजीकामा प्लेस	मध्यम	250	20	7	-13	0.92	5	3	-2	20.54	3	2	-1	15.83	37.29
	गुडगांव	बड़ा	598	30	10	-20	7.09	8	3	-5	54.62	4	3	-1	13.28	74.99
	हेराल्ड हाउस- आई टी ओ	बड़ा	1046	30	25	-5	7.96	8	10	2	54.57	4	7	3	14.79	77.32
	शालीमार प्लेस	बड़ा	525	30	12	-18	4.57	8	4	-4	10.98	4	4	0	30.98	46.53
जन. 16 से जन. 31	भीकाजीकामा प्लेस	मध्यम	248	20	8	-12	0.73	5	3	-2	15.3	3	2	-1	17.07	33.1
	गुडगांव	बड़ा	539	30	12	-18	6.51	8	4	-4	54.91	4	3	-1	11.01	72.43
	हेराल्ड हाउस - आई टी ओ	बड़ा	947	30	28	-2	8.46	8	11	3	44.33	4	7	3	16.09	68.88
	शालीमार प्लेस	बड़ा	509	30	14	-16	5.29	8	4	-4	10.2	4	4	0	34.73	50.22
फर. 1 से फर. 15	भीकाजीकामा प्लेस	मध्यम	326	20	9	-11	4.23	5	3	-2	13.76	3	2	-1	17.65	35.64
	गुडगांव	बड़ा	594	30	12	-18	6.65	8	4	-4	46.1	4	4	0	7.84	60.59
	हेराल्ड हाउस -आई टी ओ	बड़ा	1104	30	28	-2	8.48+	8	12	4	40.84	4	7	3	14.35	63.67
	शालीमार प्लेस	बड़ा	540	30	14	-16	6.51	8	4	-4	13.64	4	4	0	26.57	46.72
फर. 16 से	भीकाजीकामा प्लेस	मध्यम	394	20	9	-11	7.37	5	3	-2	23.64	3	2	-1	17.79	48.8

2016 की प्रतिवेदन सं. 7

फर. 28	गुडगांव	बड़ा	655	30	12	-18	7.72	8	4	-4	52.56	4	4	0	8.53	68.81
	हेराल्ड हाउस - आईटीओ	बड़ा	1273	30	28	-2	9.16	8	12	4	69.23	4	6	2	29.32	107.71
	शालीमार प्लेस	बड़ा	661	30	14	-16	7.87	8	4	-4	13.7	4	4	0	31.32	52.89
मार्च 1 से मार्च 15	भीकाजीकामा प्लेस	मध्यम	323	20	9	-11	7.44	5	3	-2	18.5	3	2	-1	16.76	42.7
	गुडगांव	बड़ा	518	30	12	-18	9.2	8	4	-4	43.78	4	4	0	9.58	62.56
	हेराल्ड हाउस - आईटीओ	बड़ा	1114	30	28	-2	7.42	8	12	4	59.53	4	6	2	24.58	91.53
मार्च 15 से मार्च 30	शालीमार प्लेस	बड़ा	570	30	14	-16	5.23	8	4	-4	12.35	4	4	0	24.29	41.87
	भीकाजीकामा प्लेस	मध्यम	296	20	8	-12	7.19	5	3	-2	20.12	3	2	-1	33.04	60.35
	गुडगांव	बड़ा	543	30	11	-19	7.7	8	4	-4	60.94	4	3	-1	12.04	80.68
मार्च 15 से मार्च 30	हेराल्ड हाउस - आईटीओ	बड़ा	1495	30	25	-5	8.76	8	10	2	61.1	4	6	2	33.73	103.59
	शालीमार प्लेस	बड़ा	577	30	13	-17	5.46	8	4	-4	13.4	4	3	-1	26.15	45.01
	भीकाजीकामा प्लेस	मध्यम	282	20	8	-12	7.06	5	3	-2	20.41	3	3	0	26.3	53.77
अप्रैल 1 से अप्रैल 15	गुडगांव	बड़ा	554	30	12	-18	7.27	8	4	-4	60.16	4	4	0	15.29	82.72
	हेराल्ड हाउस - आईटीओ	बड़ा	1344	30	28	-2	6.68	8	12	4	66.24	4	8	4	27.39	100.31
	शालीमार प्लेस	बड़ा	595	30	14	-16	4.49	8	4	-4	18.85	4	3	-1	26.73	50.07
अप्रैल 16 से अप्रैल 30	भीकाजीकामा प्लेस	मध्यम	326	20	8	-12	8.92	5	3	-2	24.58	3	3	0	21.48	54.98
	गुडगांव	बड़ा	668	30	12	-18	7.03	8	5	-3	60.72	4	3	-1	13.37	81.12
	हेराल्ड हाउस - आईटीओ	बड़ा	1436	30	27	-3	7.86	8	12	4	80.65	4	7	3	26.45	114.96
अप्रैल 16 से अप्रैल 30	शालीमार प्लेस	बड़ा	641	30	14	-16	4.73	8	4	-4	14.7	4	3	-1	21.53	40.96
	कुल		21491	880	485	-395	151.07	232	179	-53	1174.95	120	129	9	665.86	2052.77

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

अनुबन्ध - II
(पैराग्राफ 4.2, 4.2.4 के संदर्भ)
सेवा स्तर मापविद्या

एसएलए सं.	एसएलए मानदण्ड	आधार रेखा मापविद्या		निम्न निष्पादन		उच्च निष्पादन		उल्लंघन	माप की विधि
		माप	अंक	माप	अंक	माप	अंक		
I. दक्षता मानदण्ड									
I क. बाह्य दक्षता (आधाररेखा अंक = 30)									
1.	व्यस्त समय के दौरान पीएफसी में नागरिक (वॉक-इन) द्वारा बिताया गया औसत समय (प्रतीक्षा समय+सेवा समय) [45 मिनट के अन्दर होने पर 99% अथवा अधिक नागरिकों द्वारा बिताए गए समय से औसत प्राप्त किया जाना चाहिए]	<45 मिनट	8	>=45 मिनट	4	<30 मिनट	12	>60 मिनट	1 प्रत्येक पीएफसी के लिए तिमाही का औसत 2 टोकन जारी होने के समय से सेवाओं के पूर्ण सेट के समाप्त होने के समय तक मापा गया 3 इस मापविधा के लिए पी.एच. प्रत्येक वर्ष के आरम्भ में एम.ई.ए. के परामर्श से एस.पी. द्वारा पहचाने जाने के लिए 2 घंटे का स्पैन होगा
2.	व्यस्त समय के दौरान पी.एफ.सी. में नागरिक (ऑनलाइन) द्वारा बिताया गया औसत समय (प्रतीक्षा समय+सेवा समय) [25 मिनट के अंदर होने पर 99% अथवा अधिक नागरिकों द्वारा बिताए गए समय से औसत	<25 मिनट	4	>=25 मिनट	2	<18 मिनट	6	>35 मिनट	1 प्रत्येक पी.एफ.सी. के लिए तिमाही का औसत 2 टोकन जारी होने के समय से सेवाओं के पूर्ण सेट के समाप्त होने के समय तक मापा गया। 3 इस मापविधा का पी.एच. प्रत्येक वर्ष के आरम्भ में एम.ई.ए.

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

2016 की प्रतिवेदन सं. 7

	प्राप्त किया जाना चाहिए]								के परामर्श से एस.पी. द्वारा पहचाने जाने के लिए 2 घंटे का स्पैन होगा
3.	गैर व्यस्त समय के दौरान पीएफसी में नागरिक (वॉक-इन) द्वारा बिताया गया औसत समय (प्रतीक्षा समय + सेवा समय) [30 मिनट के अंदर होने पर 95% अथवा अधिक नागरिकों और 45 मिनट के अंदर होने पर 4% अथवा अधिक नागरिकों द्वारा बिताए गए समय से औसत प्राप्त किया जाना चाहिए]	<30 मिनट	7	>=30 मिनट	3			>45 मिनट	1 प्रत्येक पी.एफ.सी. के लिए तिमाही का औसत 2 टोकन जारी होने के समय से सेवाओं के पूर्ण सेट के समाप्त होने के समय तक मापा गया 3 इस मापविधा का एन.पी.एच. वे सभी घंटे होंगे जो पी.एच. के रूप में पहचाने नहीं गए
4.	गैर व्यस्त समय के दौरान पीएफसी में नागरिक (ऑनलाइन) द्वारा बिताया गया औसत समय (प्रतीक्षा समय + सेवा समय) [18 मिनट के अन्दर होने पर 95% अथवा अधिक नागरिकों और 25 मिनट के अन्दर होने पर 4% अथवा अधिक नागरिकों द्वारा बिताए गए समय से औसत प्राप्त किया जाना चाहिए]	<18 मिनट	3	>=18 मिनट	2			>25 मिनट	1 प्रत्येक पी.एफ.सी. के लिए तिमाही का औसत 2 टोकन जारी होने के समय से सेवाओं के पूर्ण सेट के समाप्त होने के समय तक मापा गया 3 इस मापविधा के एन.पी.एच. वे सभी घंटे होंगे जो पी.एच.के. रूप में पहचाने नहीं गए
5.	पोर्टल पर आवेदन प्रक्रिया के दौरान आरम्भिक पृष्ठ लैडिंग सहित प्रतिक्रिया चक्र (दस्तावेज	<5 सैकिण्ड	4	>=5 सैकिण्ड	2	<2 सैकिण्ड	5	>8 सैकिण्ड	1 अन्त प्रयोक्ता माप प्रणाली (एसएलए टूल के भाग के रूप में स्वचालित माप) अपनाई जाएगी

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

	<p>अपलोड वाले संव्यवहारों को छोड़कर अनुरोध सम्बन्धित पासपोर्ट आवेदन का औसत टर्नएराइण्ड समय</p> <p>[5 सैकिण्ड के अन्दर होने पर 90% अथवा अधिक नमूना मामलों के अधिकतम टर्नएराइण्ड समय और 8 सैकिण्ड के अन्दर होने पर 9 % अथवा कम नमूना मामले के अधिकतम टर्नएराइण्ड समय से औसत प्राप्त किया जाना चाहिए]</p>								<p>और माप की बारम्बारता 6 बजे प्रातः से 11 बजे रात के दौरान 4 नमूना संव्यवहार प्रति घंटा और 11 बजे रात से 6 बजे प्रातः के दौरान 1 संव्यवहार प्रति घंटा होगी।</p> <p>2 एक्शन लिंक/बटन क्लिक किए जाने तथा पोर्टल पर इसकी प्रतिक्रिया होने के बीच बीते समय के रूप में मापा गया</p> <p>3 पट्टाकृत परिपथ पर अथवा 64 केबी/एस के बराबर मापा गया।</p> <p>4 परीक्षण डाटा अलग से पहचाने जाने हैं और परीक्षण डाटा द्वारा लिया गया मार्ग वास्तविक संव्यवहार के समान होना है।</p> <p>5 मापने से पूर्व कैश समाप्त किया जाना है</p> <p>6 डीएनएस सर्वर अन्त प्रयोक्ता द्वारा पहुँच का अनुरक्षण करे और स्थानीय रूप से उत्तर न दे।</p>
6.	पोर्टल पर अपलोड दस्तावेज वाले सव्यवहित के लिए औसत टर्नएराइण्ड समय [45 सैकिण्ड के अन्दर होने पर 90% अथवा अधिक नमूना मामलों के	<45 सैकिण्ड	4	>=45 सैकिण्ड	2	<30 सैकिण्ड	5	>60 सैकिण्ड	1 अन्तप्रयोक्ता माप प्रणाली (एसएलए टूल के रूप में स्वचालित माप) अपनाई जाएगी और माप की बारम्बारता 6 बजे प्रातः से 11 बजे रात्रि के दौरान 1 परीक्षण

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

2016 की प्रतिवेदन सं. 7

	अधिकतम टर्नएराइण्ड समय और 60 सैकिण्ड के अन्दर होने पर 9% अथवा कम नमूना मामलों के अधिकतम टर्नएराइण्ड समय से औसत प्राप्त किया जाना चाहिए।]								सव्यवहार प्रतिघंटा होगी। 2 एक्शन लिंक/बटन क्लिक किए जाने तथा पोर्टल पर इसकी प्रतिक्रिया होने के बीच बीते समय के रूप में मापा गया 3 प्रत्येक परीक्षण मामले के लिए 300 केबी के उपकरणों से पट्टाकृत परिपथ अथवा 64 के.बी.एस. के बराबर पर मापा गया। 4 परीक्षण डाटा अलग से पहचाना जाना है और परीक्षण डाटा द्वारा लिया गया मार्ग वास्तविक संव्यवहार के बराबर होना है 5 डीएनएस सर्वर अन्त प्रयोक्ता द्वारा पहुंच का अनुसरण करे और स्थानीय रूप से उत्तर न दे।
I ख . आन्तरिक दक्षता (आधाररेखा अंक = 15)									
7.	औसत अनुरोध-कार्यबहाव संव्यवहार के लिए पीएएफसी/पीबीओ पर प्रतिक्रिया चक्र समय	<3 सैकिण्ड	7	>=3 सैकिण्ड	3			>6 सैकिण्ड	1 एक तिमाही में पासपोर्ट आवेदन हेतु किया गया सभी चक्रों का औसत अनुपालन मापने के लिए संगणित किया जाएगा। 2 एक्शन लिंक/बटन क्लिक किए जाने के समय और इसकी प्रतिक्रिया आने के समय के बीच बीते समय के रूप में मापा गया 3 एएएलए मापीए टूल इस माप

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

									को मापने के लिए सभी संव्यवहारों में सभी नागरिकों के लिए समय डाटा प्रगहण होगा
8.	केन्द्रीय सर्वर से डाउनलोड दस्तावेज वालो अन्तर क्रिया हेतु पीएफसी/पीबीओ पर औसत प्रतिक्रिया समय	<4 सैकिण्ड	8	>=4 सैकिण्ड	4			>6 सैकिण्ड	<p>1. एक आवेदन डाउनलोड करने के लिए किए गए सभी चक्रों का औसत और एक तिमाही में इनका संयोजन अनुपालन मापने के लिए संगणित किया जाएगा।</p> <p>2. अनुरोध प्रस्तुति के समय और दस्तावेज प्रकट होने के समय के बीच बीते समय के रूप में मापा गया।</p> <p>3. इस माप को मापने के लिए सभी संव्यवहारों में सभी ग्राहकों हेतु लिए गए समय डाटा एस.एल.ए. माप टूल ग्रहण करेगा।</p>
II. प्रभावकारिता मानदण्ड (आधाररेखा अंक = 35)									
II क. बाह्य प्रभावकारिता (आधाररेखा अंक = 14)									
9.	इंटरनेट पर सभी सेवाओं की उपलब्धता	>99.9%	5	<=99.9%	2			<99%	<p>1. इंटरनेट पर आनलाइन सेवाओंकी उपलब्धता निर्धारित करने के लिए ईएमएस से सांख्यिकीय, ईवेंट लाग का विश्लेषण उपयोग किया जाएगा (इस प्रयोजन हेतु आन्तरिक प्रयोक्ताओं द्वारा आरम्भ किए</p>

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

2016 की प्रतिवेदन सं. 7

									<p>गए सभी के लिए कनेक्शन विफलताओं की संख्या)</p> <p>2. एसपी यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसी सभी त्रुटियां लाग की गई हैं और ऐसे लाग ईएमएस के माध्यम से समीक्षा/रिपोर्ट हेतु अभिगम्य होने चाहिए।</p> <p>3. एण्ड टू एण्ड लूप बैंक तन्त्र सेवाओं की उपलब्धता की जांच के लिए स्थापित होना चाहिए।</p> <p>4. एक भी सेवा उपलब्ध न होने का अर्थ कोई सेवा उपलब्ध नहीं की जा रही होगा।</p>
10.	कॉल सेंटर द्वारा 3 घंटियों के अन्दर कॉल का उत्तर देना	>99.9% सभी कालों का	2	<=99.9%	1			<95%	<p>कॉल लाग करने से सांख्यिकीय और खोज प्रणाली एस.पी. द्वारा स्थापित किए जाने हैं</p>
11.	कॉल सेंटर द्वारा संकल्प/कॉल सेवा की समाप्ति	<2 मिनट	2	>=2 मिनट	1			>5 मिनट	<p>1. एसपी द्वारा अनुरक्षित अभिलेख तथा लाग</p> <p>2. प्रत्येक तिमाही उपर्युक्त अभिलेखों की जांच करने के लिए पीएमयू</p> <p>3. प्रत्येक तिमाही नागरिकों का यादृच्छिक सर्वेक्षण करने के लिए पीएमयू</p>
12.	एस.पी. के उत्तरदायित्व की सीमा तक गुणवत्ता (त्रुटि रहित) पासपोर्ट सेवाएं	100%	5	<100%	0			<99.999%	<p>तीसरे पक्ष द्वारा नागरिक फीडबैक सर्वेक्षण</p>

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

II ख आन्तरिक प्रभावकारिता (आधाररेखा अंक = 9)									
13.	सभी पी.एफ.सी./पी.बी.ओ. पर सभी सेवाओं की उपलब्धता	>99.9%	5	<=99.9%	2			<99%	<p>1. इंटरनेट पर आनलाइन सेवाओं की उपलब्धता निर्धारित करने के लिए ईएमएस से सांख्यिकीय, ईवेंट लाग का विश्लेषण उपयोग किया जाएगा (इस प्रयोजन हेतु आन्तरिक प्रयोक्ताओं द्वारा आरम्भ किए गए सभी के लिए कनेक्शन विफलताओं की संख्या)</p> <p>2. एसपी यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसी सभी त्रुटियां लाग की गई हैं और ऐसे लाग ईएमएस के माध्यम से समीक्षा/रिपोर्ट हेतु अभिगम्य होने चाहिए।</p> <p>3. एण्ड टू एण्ड लूप बैंक तन्त्र सेवाओं की उपलब्धता की जांच के लिए उपलब्ध न होने का अर्थ कोई सेवा उपलब्ध नहीं की जा रही होगा।</p> <p>4. एक भी सेवा उपलब्ध न होने का अर्थ कोई सेवा उपलब्ध नहीं की जा रही होगा।</p>
14.	वृद्धि/परिवर्तन के अनुरोध के समय से पीएमयू/एमईए को सीसीएन का प्रस्तुतीकरण	<15 दिन	1	>=15 दिन	0			>21 दिन	एमईए/सीपीवी/पीएमयू द्वारा अनुरक्षित अभिलेख

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

2016 की प्रतिवेदन सं. 7

15.	सहमत समय के अन्दर सीसीएन/गैर सीसीएन के अनुमोदन की तारीख से परिवर्तन के कार्यान्वयन की सामयिकता	100%	1	<100%	0			<95%	एमईए/सीपीवी/पीएमयू द्वारा अनुरक्षित अभिलेख
16.	एसपी की सेवाओं से कर्मचारी सन्तुष्टि (पीएफसी एवं पीबीओ)	>80%	2	<=80%	1				पीएमयू द्वारा कर्मचारी सर्वेक्षण
II ग तकनीकी प्रभावकारिता (आधाररेखा अंक = 12)									
17.	प्रत्येक स्थान पर (पीएफसी एवं पीबीओ) पासपोर्ट प्रणाली की उपलब्धता	>99.9%	5	<=99.9%	2			<99%	ईएमएस सर्वर द्वारा उत्पन्न लाग से मापा गया
18.	डीसी एवं डीआरसी में सभी प्रणालियों की उपलब्धता	>99.9%	5	<=99.9%	-3			<99%	ईएमएस सर्वर द्वारा उत्पन्न लाग से मापा गया
19.	डीसी एवं डीआरसी में सुरक्षा समाधान की उपलब्धता	100%	2	<100%	-2			<99.999%	ईएमएस उपयोग कर मापा गया (24x7x365 दिन).
III. ग्राहक अनुकूलता मानदण्ड (आधार रेखा अंक = 20)									
III क पर्यावरणीय मानदण्ड (आधाररेखा अंक = 10)									
20.	पीएफसी का स्वच्छता सूचकांक (श्रेणी)	100%	3	<100%	2			<90%	पीएमयू द्वारा निरीक्षण
21.	कार्यसमय के दौरान वातानुकूलनों का प्रचालन	>99%	2	<=99%	1			<80%	1. विधुत खपत का लॉग 2. विधुत बहिरंश घंटो को छोड़कर
22.	पीएफसी में एसपी कर्मिकों द्वारा यूनीफार्म पहनना	100%	1	<100%	0				पीएमयू द्वारा निरीक्षण

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

23.	पीएफसी में आराम, सुविधा और सम्पूर्ण अनुभव (वातावरण तथा सुविधाओं सहित)	90%	4	<=90%	2				तीसरे पक्ष द्वारा नागरिक फीडबैक सर्वेक्षण
III ख ग्राहक सम्बन्ध (आधाररेखा अंक = 10)									
24.	नागरिकों का शिष्टाचार	90%	3	<=90%	1				तीसरे पक्ष द्वारा नागरिक फीडबैक सर्वेक्षण
25.	नागरिकों का मार्गनिर्देशन एवं सहायता	90%	3	<=90%	1				तीसरे पक्ष द्वारा नागरिक फीडबैक सर्वेक्षण
26.	पीएफसी में एजेंटों की व्यावसायिकता/सुसंगत ज्ञान/संचार कौशल	100%	2	<100%	1			<90%	पी.एम.यू. द्वारा निरीक्षण
27.	अपवाद-प्रहस्तन क्षमता	100%	2	<100%	1			<90%	पी.एम.यू. द्वारा निरीक्षण

नोट:

- यदि माप उपकरण और/अथवा नमूना आकार के 5% से अधिक के बराबर डाटा गुम है अथवा विशेष एसएलए माप के लिए अनुपलब्ध है अथवा यदि उपकरण उस माप हेतु तिमाही क्रेडिट की अपेक्षा अविश्वसनीय होना पाया जाता है तब शून्य के रूप में गिना जाएगा। इसके अलावा यदि ऐसी चूके किन्ही लगातार तिमाहियों में होती हैं तब इसे उल्लंघन के रूप में माना जाएगा।
- एसपी द्वारा डिजाइन किए गए एवं विकसित किए गए एस.एल.ए. माप उपकरण का इसके नियोजन किए जाने से पूर्व तीसरे पक्ष द्वारा इसकी यथातथ्यता, विश्वसनीयता और पूर्णता का परीक्षण तथा सत्यापन किया जाएगा।
- उपर्युक्त तालिका में एसएलए मापविधा 1 से 4 के संबंध में सेवा प्रभागों के लिए एसपी को देय राशियां एसएलए के प्रति प्रत्येक पीएफसी के निष्पादन के आधार पर पीएफसी वार संगणित की जाएगी।

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

अनुबन्ध-III

(पैराग्राफ 4.2.2 के संदर्भ)

वाँक-इन श्रेणी के लिए किया गया कुल भुगतान

तिमाही	अवधि	कुल लेनदेन राजस्व एस.एल.ए. निष्पादन	सेवा आवेदन वाक- इन मोड की संख्या	वाँक-इन पी.सी.सी.	आहरित राशि	
					वाँक-इन राशि @ ₹ 199	पी.सी.सी. राशि @ ₹ 108.23
1ली तिमाही	12.6.2012 से 31.8.2012	230420601	5121	105	1019079	11364
2री तिमाही	1.9.2012 से 30.11.2012	261231265	1045	2	207955	216
3री तिमाही	1.12.2012 से 28.2.2013	293694260	1987	6	395413	649
4थी तिमाही	1.3.2013 से 31.5.2013	313960959	5958	3	1185642	325
5वीं तिमाही	1.6.2013 से 31.8.2013	276130176	5739	86	1142061	9308
6ठी तिमाही	1.9.2013 से 30.11.2013	273500000	5461	460	1086739	49785.80
7वीं तिमाही	1.12.2013 से 28.2.2014	329039582	4198	458	835402	49569.34
8वीं तिमाही	1.3.2014 से 31.5.2014	337451962	2064	1205	410736	130417.15
9वीं तिमाही	1.6.2014 से 31.8.2014	352290203	2409	1268	479391	137235.64
10वीं तिमाही	1.9.2014 से 31.11.2014	371556368	1369	1003	272431	108554.69
11वीं तिमाही	1.12.2014 से 28.2.2015	431134019	978	1142	194622	123598.66
12वीं तिमाही	1.3.2015 से 31.5.2015	456315292	709	1286	141091	139183.78
कुल					7370562	760207.06
वाक-इन श्रेणी के लिए किया गया कुल भुगतान					7370562+760207.06 = 8130769.06	

तिमाही	अवधि	सेवा आवेदन वॉक-इन मोड की संख्या	आहरित राशि
4थी तिमाही	1.3.2013 से 31.5.2013	5958	1185642
5वीं तिमाही	1.6.2013 से 31.8.2013	5739	1142061
6ठी तिमाही	1.9.2013 से 30.11.2013	5461	1086739
7वीं तिमाही	1.12.2013 से 28.2.2014	4198	835402
8वीं तिमाही	1.3.2014 से 31.5.2014	2064	410736
9वीं तिमाही	1.6.2014 से 31.8.2014	2409	479391
10वीं तिमाही	1.9.2014 से 31.11.2014	1369	272431
कुल		27198	5412402

2013 तथा 2014 के प्रकाशित वार्षिक डाटा के अनुसार, की गई सरकारी तथा राजनयिक सेवाएं = 4086

अनुबन्ध-IV
(पैराग्राफ 4.3.2 के संदर्भ)

तैयार किए गए और मै. टाटा कन्सल्टेंसी सर्विसेज लिमिटेड को प्रदत्त सीसीएन बिलों के विवरण

क्र.सं.	सीसीएन सं.	विवरण	बिल राशि	सेवा कर	कुल राशि (सेवाकर सहित) ₹ में	प्रदत्त राशि (सेवाकर सहित) ₹ में
1.	सीसीएन 0048	टच स्क्रीन मॉनीटर	364960	251994	2290781	2290781
2.	सीसीएन 0139	अपवाद स्थिति में आर.पी.ओ. में हस्तचालित आवेदन प्रस्तुतीकरण	1005952			
3.	सीसीएन 0142	सीधे पी.बी.ओ., जी.ओ. को आवेदन भेजने के लिए पी.एस.के.वी.ओ. की अतिरिक्त कार्यात्मकता	517875			
4.	सीसीएन 0148	बंगलौर पुलिस थाना प्रयोक्ता प्रशिक्षण	150000			
5.	सीसीएन 0156	जनशक्ति प्रभार	20428571	2524971	22953542	22953542
6.	सीसीएन 0135	देहरादून, शिमला तथा रायपुर के सह स्थित स्थानों के लिए पीएसके एवं पीबीओ का पृथक्करण	12344484	1180883	13525367	13525367
7.	सीसीएन 0154	77 पीएसके में डिजाइन संस्थापन और सार्वजनिक सूचना प्रदर्शन	1155000	142758	1297758	1297758
8.	सीसीएन 157	अवसरंचना लागत-पी.एस.पी. चल आवेदन	24563	3036	27599	27599
9.	सीसीएन 0156-II	जनशक्ति प्रभार	5523810.00	682743	6206553	6206553
10.	सीसीएन 0135-II	सह स्थित पी.एस.के. के सॉफ्टवेयर एवं हार्डवेयर का एएमसी	2492055	289145	2781200	2781200
11.	सीसीएन 0149	पी.एस.पी. थाना एकीकरण	4113125	508382	4621507	7494713
12.	सीसीएन 0169	सूरत आरपीओ में डब्ल्यू.ए.एन. लिंक स्थानान्तरण	100000	12360	112360	
13.	सीसीएन 0158	पासपोर्ट-पुस्तिका पर एल.एस.आई. हेतु हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर की आपूर्ति	2457143	303703	2760846	
14.	सीसीएन 0156-III	जनशक्ति प्रभार	3,16,66,667	3914000	35580667	35580667
15.	सीसीएन 0181	कैम्प	1380199	170593	1550790	1550790
16.	सीसीएन 0181-II	अप्रैल'14- जुलाई'14 के दौरान कैम्प	277711	34325	312036	312036
17.	सीसीएन 0158-II	एलएसआई हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर का ए.एम.सी.	375315	46389	421704	421704
18.	सीसीएन-156	जनशक्ति प्रभार	1071429	132429	1203858	

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

19.	सीसीएन-156-II	जनशक्ति प्रभार	2809523	347257	3156780	
20.	सीसीएन 0135-II	आरई- तिमाही-1 वर्ष 2	540000	66744	606744	606744
21.	सीसीएन 216	माह में और निर्दिष्ट तारीख तक वैधता के साथ पासपोर्ट देना	1172619	144936	1317555	4741859
22.	सीसीएन 222	रद्द/पुनर्निर्धारित मुलाकात समय खोलने में परिवर्तन	35714	4414	40128	
23.	सीसीएन 227	सी.बी.आई. इंटरपोल प्रयोक्ताओं के लिए पी.एस.पी. प्रणाली से खोया/रद्द पासपोर्ट डाटा डाउनलोड करने की कार्यात्मकता	827381	102264	929645	
24.	सीसीएन 228	नए राज्य तेलंगाना के लिए पी.एस.पी. प्रणाली में परिवर्तन	333333	41200	374533	
25.	सीसीएन 229	बैंक आफिस कार्यात्मकताओं में परिवर्तन	1851191	228807	2079998	
26.	सीसीएन 0135-III	आरई. तिमाही-2 वर्ष 2	540000	66744	606744	606744
27.	सीसीएन -244	कॉन्सूलर सेवाओं को दर्ज करने और खोजने की सुविधा	2601190	321507	2922697	2922697
28.	सीसीएन -220	एलओसी अनुमति आवेदन से संबंधित प्रपत्रों में परिवर्तन	386905	47821	434726	9242948
29.	सीसीएन -236	पी.एस.पी. बैंक ऑफिस में विविध वृद्धि	1369048	169214	1538262	
30.	सीसीएन -238	ट्रांसजेण्डर को शामिल करना एवं उड़ीसा का पुनर्नामकरण ओड़िशा होगा	2005952	247936	2253888	
31.	सीसीएन -239	डैसबोर्ड तथा एम.आई.एस. रिपोर्ट में विविध परिवर्तन	607143	75043	682186	
32.	सीसीएन -247	आव्रजन प्रयोक्ताओं के लिए पी.पी.टी. ब्योरों का प्रदर्शन	535714	66214	601928	
33.	सीसीएन -248	साधनों का एकीकरण	1482143	183193	1665336	
34.	सीसीएन -249	राजनयिक तथा सरकारी पी.पी.टी. अनुप्रयोग में विविध परिवर्तन	1029762	127279	1157041	
35.	सीसीएन -250	पी.एस.पी. बैंक ऑनलाइन प्रणाली में विविध वृद्धि	809524	100057	909581	
36.	सीसीएन -245	पी.एस.पी. बैंक ऑफिस में विविध वृद्धि	886905	109621	996526	2253889
37.	सीसीएन -253	पी.एस.के. एवं कैम्पों में मुलाकात की विशेष श्रेणी	1029762	127279	1157041	
38.	सीसीएन -258	पुलिस मॉड्यूल में परिवर्तन	89286	11036	100322	
39.	सीसीएन -272	गुलबर्गा पी.एस.एल.के. में सॉफ्टवेयर सेटअप एवं सहायक सेवा	117772	21329	139101	139101
40.	सीसीएन -135	निवासी इंजीनियर प्रभार वर्ष 2 की तीसरी तिमाही	540000	66744	606744	606744
41.	सीसीएन -158	एल.एस.आई. के लिए दूसरे वर्ष की एएमसी	375315	46389	421704	421704
		कुल			120345779	115985140

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

संकेताक्षरों की सूची

क्र.सं.	संकेताक्षर	पूर्ण रूप
ए		
1.	ए.आर.एन.	आवेदन संदर्भ संख्या
सी		
2.	सी.सी.एन.	परिवर्तन नियंत्रण टिप्पणियाँ
3.	सी.डी.ए.सी.	उन्नत परिकलन विकास केन्द्र
4.	सी.पी.ओ.	केन्द्रीय पासपोर्ट संगठन
5.	सी.पी.पी.एफ.	केन्द्रीय पासपोर्ट मुद्रण सुविधा
6.	सी.पी.वी.	कॉन्सूलर पासपोर्ट वीजा
7.	सी.एफ.आई.	भारत की समेकित निधि
डी		
8.	डी.आई.टी.	सूचना एवं प्रौद्योगिकी विभाग
9.	डी.सी.	डाटा सेंटर
10.	डी.ई.आई.टी.वाई.	इलेक्ट्रॉनिक एवं सूचना प्रद्योगिकी विभाग
11.	डी.आर.सी.	आपदा समुत्थान केन्द्र
ई		
12.	ई.सी.आर.	अपेक्षित आग्रजन जांच
एफ		
13.	एफ.आर.आर.ओ.	विदेशी क्षेत्रीय पंजीकरण कार्यालय
जी		
14.	जी.ओ.आई.	भारत सरकार
आई		
15.	आई.एस.पी.	भारतीय सुरक्षा मुद्रणालय
16.	आई.टी.	सूचना प्रौद्योगिकी
एम		
17.	एम.आई.एस.	प्रबन्धन सूचना प्रणाली
18.	एम.एस.ए.	मास्टर सेवा अनुबन्ध
19.	एम.एम.पी.	मिशन मोड परियोजना
20.	एम.ई.ए.	विदेश मंत्रालय
21.	एम.आर.पी.	मशीन पठनीय प्रिंटर
22.	एम.टी.एन.एल.	महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड
23.	एम.एच.ए.	गृह मंत्रालय
एन		
24.	एन.आई.एस.जी.	स्मार्ट सरकार राष्ट्रीय संस्थान
25.	एन.आई.सी.	राष्ट्रीय सूचना केन्द्र
पी		
26.	पी.ए.सी.सी.	पासपोर्ट आवेदन संग्रहण केन्द्र
27.	पी.सी.सी.	पुलिस निर्बाधन प्रमाण पत्र

28.	पी.एस.सी.	संसदीय स्थायी समिति
29.	पी.पी.	व्यक्तिगत विवरण
30.	पी.पी.पी.	जनता निजी भागीदारी
31.	पी.आई.ए.	पासपोर्ट जारी करने वाला अधिकारी
32.	पी.वी.आर.	पुलिस सत्यापन रिपोर्ट
33.	पी.एम.यू.	परियोजना प्रबन्धन यूनिट
34.	पी.एस.एल.के.	पासपोर्ट सेवा लघु केन्द्र
35.	पी.एम.सी.	कार्यक्रम प्रबन्धन समिति
36.	पी.एस.पी.	पासपोर्ट सेवा परियोजना
37.	पी.एस.के.	पासपोर्ट सेवा केन्द्र
आर		
38.	आर.पी.ओ.	क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालय
39.	आर.एफ.पी.	प्रस्ताव का अनुरोध
एस		
40.	एस.बी.आई.	भारतीय स्टेट बैंक
41.	एस.एल.ए.	सेवा स्तर अनुबन्ध
42.	एस.पी.वी.	विशेष प्रयोजन वाहन
43.	एस.पी.	सेवा प्रदाता
44.	एस.टी.क्यू.सी.	मानकीकरण, परीक्षण एवं गुणवत्ता सत्यापन
45.	एस.एम.एस.	लघु संदेश सेवाएं
टी		
46.	टी.सी.एस.	टाटा कंसल्टेंसी सर्विसेस लिमि.
यू		
47.	यू.टी.	संघ राज्य क्षेत्र
वी		
48.	वी.सी.	सत्यापन प्रमाणपत्र
49.	वी.ओ.-जी.ओ.	सत्यापन अधिकारी - प्रदान करने वाला अधिकारी
50.	वी.ए.एस.	मूल्य वर्धित सेवाएं

