

## 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 कर्तव्यों के बदले प्राप्त करता है। यह अनिवार्य रूप से जनता के अधिकारों और लोक सेवाओं 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 केन्द्रीय 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 चार<sup>1</sup> 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 (काउंटर क - 6.62 मिनट प्रतीक्षा समय, काउंटर ख - 36.71 मिनट प्रतीक्षा समय, काउंटर 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 काउंटरों में स्टाफ की कमी थी (जैसा अनुबंध-1 में दर्शाया गया)। सरकारी कर्मचारियों द्वारा व्यवस्थित दोनों ख तथा ग काउंटरों के मामले में कमी अधिक सुस्पष्ट थी। अनुबंध-1 से यह स्पष्ट है कि आवेदकों को ख एवं ग काउंटरों 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।

<sup>1</sup> 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 काउन्टरों 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 काउंटर्स 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।

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



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

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)<sup>2</sup> 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 है।**

<sup>2</sup> 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।

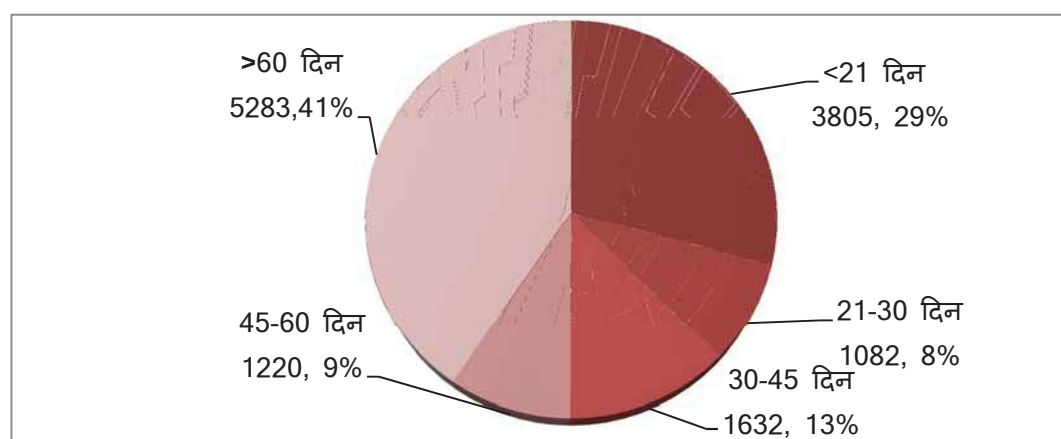
### 3.5 शिकायत निवारण प्रणाली में लम्बन

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:



### चाई 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 5,42,168<sup>3</sup> 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 रुख 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

<sup>3</sup> 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।