

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

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

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
	हेराल्ड हाउस - आईटीओ	बड़ा	1495	30	25	-5	8.76	8	10	2	61.1	4	6	2	33.73	103.59
अप्रैल 1 से अप्रैल 15	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
	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
अप्रैल 16 से अप्रैल 30	शालीमार प्लेस	बड़ा	595	30	14	-16	4.49	8	4	-4	18.85	4	3	-1	26.73	50.07
	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
कुल	शालीमार प्लेस	बड़ा	641	30	14	-16	4.73	8	4	-4	14.7	4	3	-1	21.53	40.96
			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

	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.	<p>पोर्टल पर अपलोड दस्तावेज वाले संव्यवहित के लिए औसत टर्नएराइण्ड समय [45 सैकिण्ड के अन्दर होने पर 90% अथवा अधिक नमूना मामलों के</p>	<45 सैकिण्ड	4	>=45 सैकिण्ड	2	<30 सैकिण्ड	5	>60 सैकिण्ड	<p>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</p>

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

	अधिकतम टर्नएराडण्ड समय और 60 सैकिण्ड के अन्दर होने पर 9% अथवा कम नमूना मामलों के अधिकतम टर्नएराडण्ड 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

									<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%	कॉल लाग करने से सांख्यिकीय और खोज प्रणाली एस.पी. द्वारा स्थापित किए जाने हैं
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%	तीसरे पक्ष द्वारा नागरिक फीडबैक सर्वेक्षण

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. विद्युत खपत का लॉग 2. विद्युत बहिरंश घंटों 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 चूंके 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 प्रभारों 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	

पासपोर्ट सेवा परियोजना के कार्यान्वयन की निष्पादन लेखापरीक्षा

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	अवसरचना 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	कॉन्सूल 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 ओडिशा 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. ब्यौरों 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