अध्याय-II

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-I का खण्ड 3.2) और वांछित सेवा स्तरों (आर.एफ.पी. पुस्तक-I 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 स्वत: 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। उन्होने आगे बताया कि वर्तमान स्थिति अर्थात् 31 अक्तूबर 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।

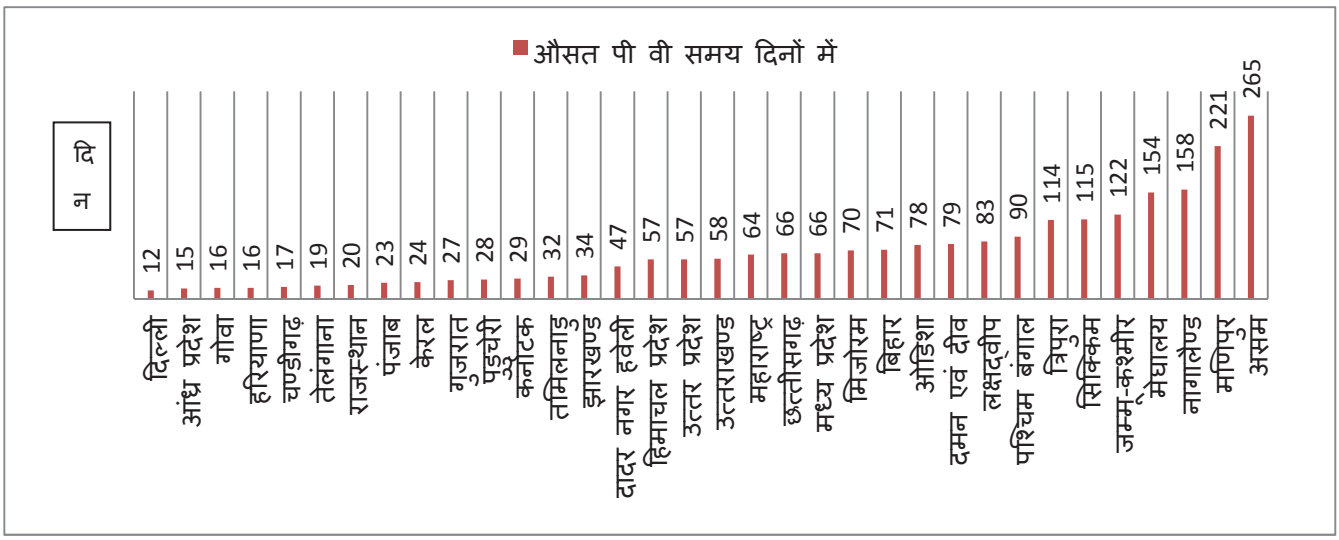
2.2 पुलिस सत्यापन प्रक्रिया

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



स्त्रोत: वार्षिक डाटा 2014

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।

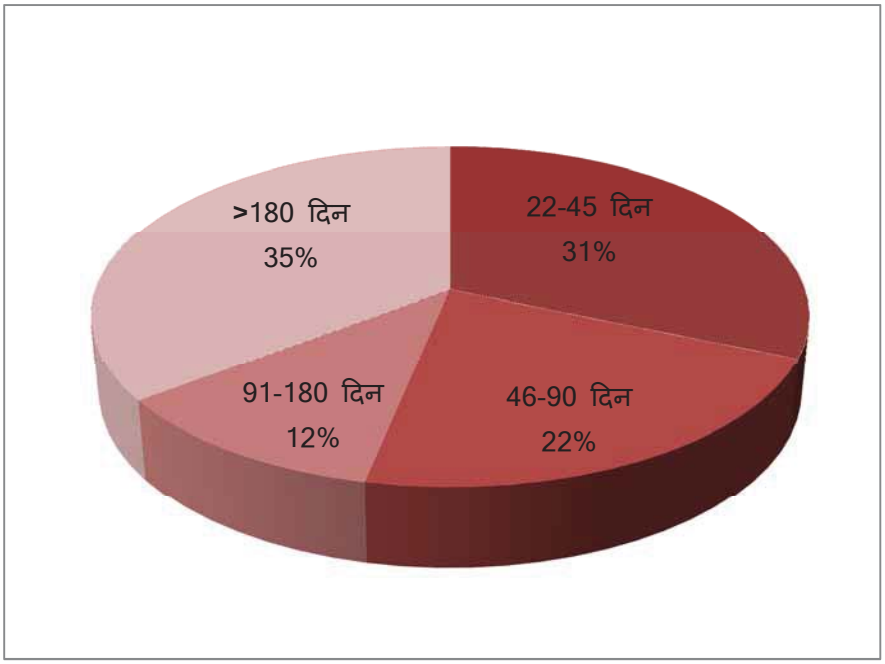
मंत्रालय ने बताया कि राज्यों/यूटी/जिलों में जहाँ पी.एस.पी. से इलेक्ट्रानिक सम्बद्धता विद्यमान है वहाँ पुलिस सत्यापन रिपोर्ट में विलम्ब कम था और उन राज्यों/यूटी/जिलों में जहाँ पी.एस.पी. से इलेक्ट्रानिक सम्बद्धता नहीं थी वहाँ पुलिस सत्यापन रिपोर्ट में विलम्ब अधिक था। उन्होने आगे बताया (जुलाई 2015) कि जनवरी 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 डैशबोर्ड[1] 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 निर्धारत 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 डेशबोर्ड 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। डेशबोर्ड 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 परिकाल्पित 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-I 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 बैक कार्यालय अर्थात् केन्द्रीय पासपोर्ट मुद्रण सुविधा (सी.पी.पी.एफ.) को स्वत: 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 प्रिंटरों की उनकी संस्थापित क्षमता के आधार पर आर.पी.ओ. कोलकाता (आठ दिवस[2] 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 अक्तूबर 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 उन्हे 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 पोसपोर्ट वित्तरण 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 प्रषित 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 नही 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 ऑकड़े 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 थीं। 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 अर्थात 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:

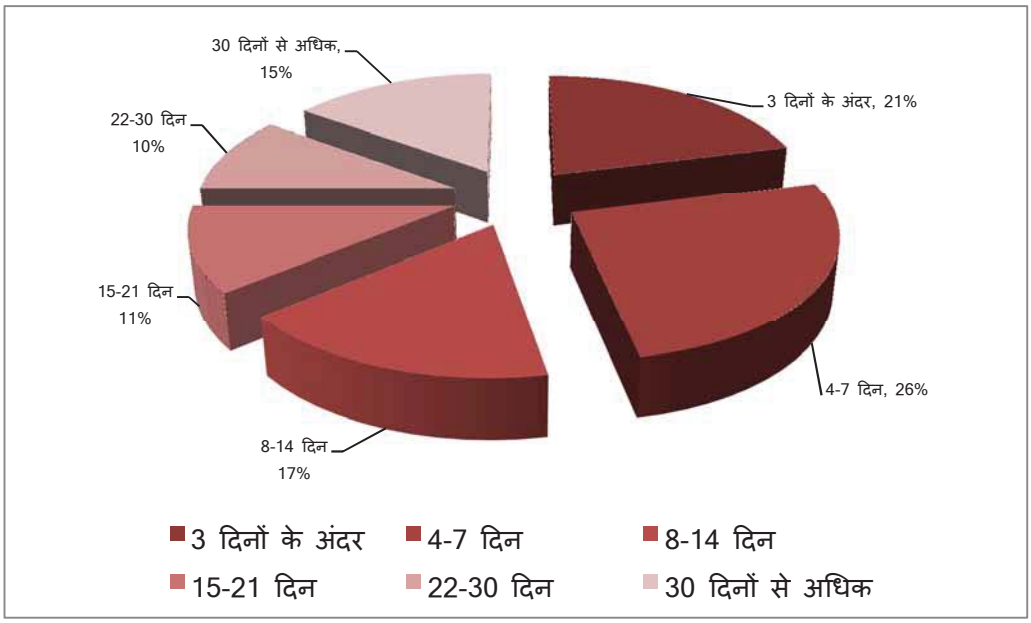
चार्ट 2.2 सामान्य पासपोर्ट जारी करने की श्रेणियां

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 पुन: 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)

स्त्रोत: 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:

चार्ट 2.3: सामान्य पासपोर्ट के निर्गमन हेतु समय

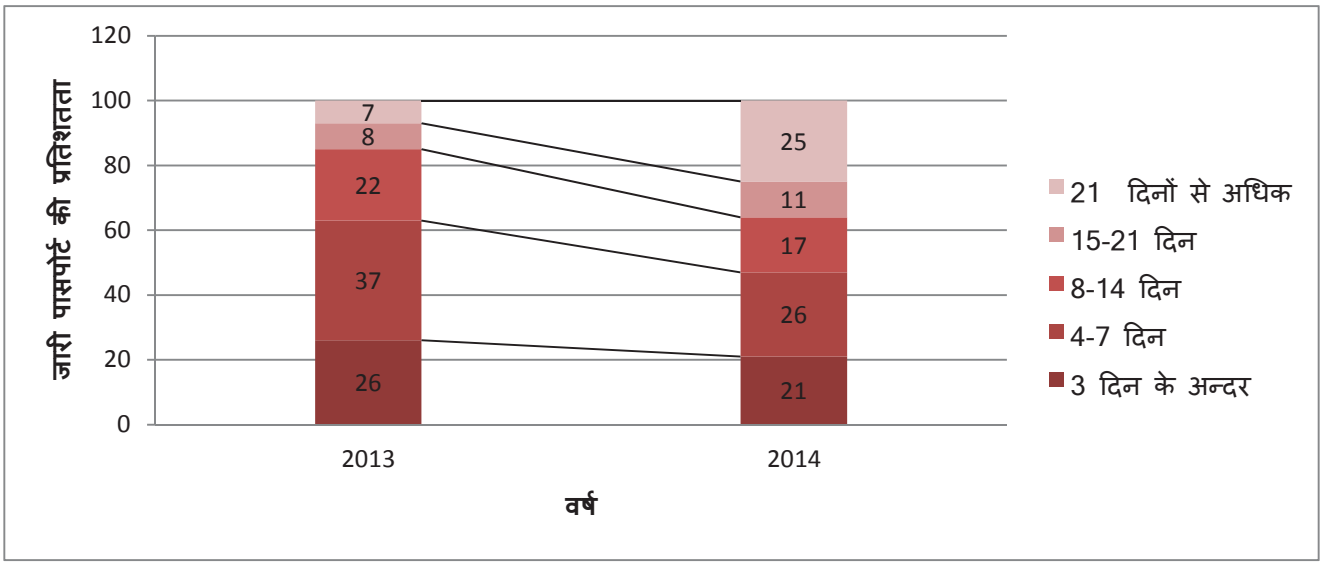


स्त्रोत: ***एम ई ए द्वारा प्रदत्त वार्षिक डाटा 2014***

उपर्युक्त चार्ट 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 चार्ट 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 अक्तूबर 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 पडती थी।

अक्तूबर 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 स्वत: 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

स्त्रोत: 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।