सत्यमेव जयते

केन्द्रीय पासपोर्ट संगठन

विदेश मंत्रालय

का वर्ष 2016 के लिए

पासपोर्ट जारी करने और पासपोर्ट सेवाओं को

प्रदान करने के लिए नागरिक चार्टर

1. परिचय :

1.1 विदेश मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा अपने अधीनस्थ कार्यालय - केन्द्रीय पासपोर्ट संगठन और देश-विदेश में फैले पासपोर्ट जारीकरण प्राधिकरणों (पी॰आई॰ऐ॰) के नेटवर्क के माध्यम से भारतीय पासपोर्ट और अन्य यात्रा दस्तावेज़ जैसे कि पहचान प्रमाण पत्र, आपात प्रमाण पत्र, पुलिस अनापत्ति प्रमाण पत्र और नियंत्रण रेखा (एल॰ओ॰सी॰) के पार यात्रा का परमिट जारी किए जाते हैं |

1.2 भारतीय नागरिकों को पासपोर्ट और अन्य यात्रा दस्तावेजों का जारीकरण पासपोर्ट अधिनियम, 1967 से नियंत्रित होता है | यह अधिनियम किसी भी व्यक्ति को मान्य पासपोर्ट या यात्रा दस्तावेज़ के बगैर भारत से बाहर जाने की अनुमति नहीं देता है | यह अधिनियम पासपोर्टों और यात्रा दस्तावेज़ों को प्राप्त करने की प्रक्रियाएँ उपलब्ध कराता है और उन आधारों को साफ तौर पर परिभाषित करता है जिन आधारों से पासपोर्टों या यात्रा दस्तावेज़ों के आवेदनों को अस्वीकृत किया जा सकता है | यह अधिनियम पासपोर्टों या यात्रा दस्तावेज़ों को जब्त और खण्डन करने की व्यवस्थाएँ भी निर्मित करता है और जब्तिकरण और खण्डन के आधारों को स्पष्ट रूप से परिभाषित भी करता है | पासपोर्ट अस्वीकृत, जब्तीकरण और खण्डन आदि के विरुद्ध अपीलों के लिए इस अधिनियम में उचित प्रावधान किए गये हैं |

2. नागरिक चार्टर :

2.1 यह नागरिक चार्टर विदेश मंत्रालय के केन्द्रीय पासपोर्ट संगठन के प्रशासनिक नियंत्रण के अधीन भारत में कार्यरत पासपोर्ट कार्यालयों द्वारा पासपोर्ट सेवाएं प्रदान करने के संबंध में है | भारतीय मिशनों/पोस्टों द्वारा विदेशों में पासपोर्ट सेवाओं को प्रदान करना इस चार्टर के दायरे से बाहर है |

3. दृष्टि कथन :

3.1 विदेश मंत्रालय अपने पासपोर्ट जारीकर्ता प्राधिकरणों (पी॰आई॰ऐ॰) के तंत्र के माध्यम से पासपोर्ट अधिनियम, 1967 के उपबंधों और इस अधिनियम के अधीन बनाए गए नियमों के अनुसार व्यवस्थित कार्य प्रक्रिया, प्रतिबद्ध, प्रशिक्षित और अभिप्रेरित कर्मचारी बल के माध्यम से पासपोर्ट सेवाएं समयबद्धता, पारदर्शिता, अधिक सुगमता, विश्वसनीयता और सुविधाजनक वातावरण के आधार पर प्रदान करेगा |

4. सेवाओं की सूची :

4.1
- पासपोर्ट जारीकरण
- पुलिस अनापत्ति प्रमाण पत्र जारीकरण

* पासपोर्ट त्याग का प्रमाणपत्र
* पासपोर्ट आधारित अन्य सेवा प्रदान करना

4.2 नागरिकों के लाभार्थ पासपोर्ट सेवाओं का शुल्क और आवश्यक दस्तावेजों सहित विस्तृत दिशा-निर्देश और संबंधित जानकारी पोर्टल www.passportindia.gov.in पर उपलब्ध करायी गई है |

5. नागरिक सहायता सेवाएं :

पासपोर्ट सेवा केन्द्र (पी॰एस॰के॰)	पी॰एस॰के॰ पूरे भारत में कार्यकारी सहायता, सूचना के लिए कियोस्क, फोटोकापी, खाने-पीने की सुविधाएं, सार्वजनिक दूरभाष सुविधा, शिशु देखभाल कक्ष, टेलीविज़न, इलेक्ट्रोनिक टोकन प्रबंधन तंत्र, ऐ॰टी॰एम॰ सुविधा और निशक्त जनों के लिए विशेष सुविधाएं उपलब्ध कराता है	
सूचना तक पहुँच, ऑनलाइन पंजीकरण, आवेदन, शुल्क भुगतान, मुलाक़ात का समय लेना और आवेदन वस्तुस्थिति को जानना	यह सेवाएं कभी भी कहीं भी आधार पर उपलब्ध हैं | नागरिक पासपोर्ट सेवा पोर्टल के माध्यम से अपने पासपोर्ट आवेदन ऑनलाइन जमा करा सकते हैं और अपने निकटतम पासपोर्ट सेवा केंद्र में आगे की कार्यवाही के लिए जाने के लिए मुलाक़ात का समय ले सकते हैं जो आमतौर पर 1-7 कार्यदिवसों की अवधि में उपलब्ध है | मौसम के कारण और क्षेत्रीय आधार पर इसमें थोड़ा-बहुत अंतर हो सकता है |
राष्ट्रीय कॉल सैंटर	शुल्क रहित संवादात्मक आवाज प्रत्युत्तर प्रवर्तक सेवा सुबह 8 बजे से रात 10 बजे के मध्य 17 भारतीय भाषाओं में 24×7 आधार पर उपलब्ध है |
एस॰एम॰एस॰ वस्तुस्थिति जांच सेवा	आधारभूत निशुल्क एस॰एम॰एस॰ सेवा के अतिरिक्त, नाम मात्र के शुल्क भुगतान पर वैकल्पिक प्रीमियम एस॰एम॰एस॰ सेवा भी उपलब्ध है |
ई॰ मेल आधारित सहायता	नागरिकों द्वारा की जाने वाली पूछताछ का उत्तर देने के लिए पासपोर्ट पोर्टल सेवा डेस्क भी कार्यरत है |
एम॰ पासपोर्ट सेवा	यह स्मार्टफोन उपभोक्ताओं के प्रयोग के लिए बनाया गया मोबाइल ऐप है जो पासपोर्ट संबंधी जानकारी और आवेदन वस्तुस्थिति की जानकारी देता है |
पासपोर्ट मेला	पासपोर्ट मेले का आयोजन आमतौर पर पासपोर्ट कार्यालयों/ पासपोर्ट सेवा केन्द्रों में सामान्य छुट्टियों वाले दिनों में नागरिकों को आवेदन जमा कराने के लिए अधिक कार्य-समय उपलब्ध कराने के उद्देश्य से उठाए गये विशेष कदम के रूप में किया जाता है |
पासपोर्ट अदालत	पासपोर्ट अदालतों का आयोजन आमतौर पर पासपोर्ट कार्यालयों में लंबित शिकायतों और मुश्किल मामलों के निपटान के लिए किया जाता है |
पासपोर्ट सेवा कैंप	पासपोर्ट सेवा कैंपों का आयोजन आवेदकों के लाभार्थ आवश्यकता के आधार पर पासपोर्ट सेवा केंद्र से दूर स्थित स्थानों पर किया जाता है |

6. सेवा निष्पादन स्तर एवं लगने वाला समय :

वैधानिक व्यवस्थाओं के अनुसार आवेदन प्राप्त होने पर पासपोर्ट जारीकर्ता अधिकारी आवश्यक जांच करने के बाद पासपोर्ट अथवा यात्रा दस्तावेज़ को या तो जारी करेगा या आवेदन अस्वीकार कर देगा | आगे दी गई समय-सीमा, पुलिस जांच-पड़ताल (पी॰वी॰) या अन्य प्रकार की जांच-पड़ताल या फिर पासपोर्ट जारीकर्ता अधिकारी के नियंत्रण से बाहर किसी अन्य कारण पर निर्भर करती है :

सेवा की प्रकृति	निर्देशात्मक समय-सीमा	टिप्पणी
नया (प्रथम बार) पासपोर्ट प्राप्त करना (जिसको जारी करने से पहले पुलिस जांच की आवश्यकता हो)	30 कार्य दिवस तक (पुलिस जांच में लगने वाले समय को छोडकर)	संपूर्ण दस्तावेजों के प्राप्त होने की तिथि से, नामांकन के बाद, पासपोर्ट जारीकर्ता अधिकारी की संतुष्टि के अधीन और अनुकूल पुलिस जांच रिपोर्ट प्राप्त होने पर	
नया (प्रथम बार) पासपोर्ट प्राप्त करना (जिसको जारी करने के बाद पुलिस जांच की आवश्यकता हो या पुलिस जांच की आवश्यकता ही न हो) (i) तत्काल (ii) सरकारी/पी॰एस॰यू॰ कर्मचारी आदि	07 कार्यदिवस तक	संपूर्ण दस्तावेजों के प्राप्त होने की तिथि से, नामांकन के बाद, सत्यापन प्रमाण पत्र/परिचय पत्र/अनापत्ति प्रमाण पत्र की सत्यता जाँचने के बाद और पासपोर्ट जारीकर्ता अधिकारी की संतुष्टि के बाद	
वैधता अवधि की समाप्ति या वीजा पृष्ठों की समाप्ति पर पासपोर्ट का पुनः जारीकरण	07 कार्यदिवस तक (उन मामलों में जिनमें पासपोर्ट जारी करने से पहले पुलिस जांच की आवश्यकता न हो)	संपूर्ण दस्तावेजों के प्राप्त होने की तिथि से, नामांकन के बाद, पासपोर्ट जारीकर्ता अधिकारी की संतुष्टि के अधीन बशर्ते कि व्यक्तिगत विवरण में बदलाव न किया गया हो	
(क) व्यक्तिगत विवरण में बदलाव और/अथवा (ख) खोए/चोरी हुए/खराब हुए/कटे-फटे पासपोर्ट के कारण पुनः जारीकरण	07 कार्यदिवस तक (उन मामलों में जिनमें पासपोर्ट जारी करने से पहले पुलिस जांच की आवश्यकता न हो) 30 कार्यदिवस तक (उन मामलों	संपूर्ण दस्तावेजों के प्राप्त होने की तिथि से, नामांकन के बाद, पासपोर्ट जारीकर्ता अधिकारी की संतुष्टि के अधीन और आवश्यक सत्यापन/निकासी के बाद	

	में जिनमें पुलिस जांच की आवश्यकता हो, पुलिस जांच में लगने वाले समय को छोड़कर)	
विभिन्न सेवाएं जैसे कि पुलिस अनापत्ति प्रमाण पत्र, सरेंडर प्रमाण पत्र या पासपोर्ट आधारित कोई अन्य प्रमाण पत्र	03 कार्यदिवस तक (उन मामलों में जहां पुलिस जांच की आवश्यकता न हो)	संपूर्ण दस्तावेजों के प्राप्त होने की तिथि से, नामांकन के बाद, पासपोर्ट जारीकर्ता अधिकारी की संतुष्टि के अधीन और आवश्यक सत्यापन/निकासी के बाद	

7. आवेदकों के सामान्य उत्तरदायित्व :

7.1 वैधानिक रूप से सभी पासपोर्ट आवेदकों को अपने आवेदन सही जानकारियों और मान्य व प्रमाणिक दस्तावेजों के साथ जमा कराने होते हैं | पासपोर्ट अधिनियम, 1967 के प्रावधानों के अनुसार कोई भी आवेदक पासपोर्ट या यात्रा दस्तावेज़ प्राप्त करने के लिए किसी भी प्रकार की कोई भी गलत जानकारी नहीं दे सकता या फिर किसी भी तथ्यगत जानकारी को छुपा नहीं सकता | इस प्रकार का कोई भी कार्य करने पर किसी आवेदक को 2 वर्ष की कैद या 5,000 रुपये जुर्माना अथवा दोनों हो सकते हैं |

7.2 आवेदनों को निर्धारित प्रारूप में पोर्टल : www.passportindia.gov.in के माध्यम से ऑनलाइन जमा कराया जाना चाहिए और इसके बाद आवेदकों को निर्धारित समय पर नामांकन के लिए पी॰एस॰के॰ में व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होना चाहिए इसमें बायोमीट्रिक अंगुली चिन्ह, छायाचित्र का लिया जाना, शुल्क संग्रहण, यदि लागू हो, शामिल होते हैं | पासपोर्ट जारीकर्ता प्राधिकरण से चाही गई सेवा के समयबद्ध निष्पादन के लिए आवेदकों को औपचारिकताओं को पूरा करने के लिए समय-सीमा, यदि निर्धारित हो, का अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए |

7.3 आवेदकों को सलाह दी जाती है कि किसी प्रकार की शंका/शिकायत से पहले अपने आवेदन की वस्तुस्थिति जांच लें |

8. शिकायत समाधान :

8.1 सेवा मानकों को पूरा न कर पाने, सेवा प्रदान करने में असफलता या पासपोर्ट जारीकर्ता अधिकारी की कार्यप्रणाली के कारण उत्पन्न किसी याचिका या शिकायत को ऑनलाइन माध्यम से (क) केंद्रीय सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सी॰पी॰जी॰आर॰ऐ॰एम॰एस॰) pgportal.gov.in पर या (ख) www.passportindia.gov.in पर दर्ज कराया जा सकता है या फिर (ग) शुल्क रहित नंबर 1800-258-1800 पर पंजीकृत कराया जा सकता है |

9. प्रतिक्रिया/सुझाव

प्रतिक्रिया और सुझाव (i) पासपोर्ट पोर्टल www.passportindia.gov.in पर (क्लिक फीडबैक) या (ii) शुल्क रहित नंबर 1800-258-1800 पर या (iii) सहायक पासपोर्ट, अधिकारी (पी॰जी॰) सार्वजनिक शिकायत प्रकोष्ठ, कमरा संख्या : 24, सी॰पी॰वी॰ प्रभाग, विदेश मंत्रालय, पटियाला हाऊस अनैक्स, तिलक मार्ग, नई दिल्ली-110001, दूरभाष संख्या : 011-23384519, 011-23384497, फैक्स नंबर : 011-23384461, ई॰मेल : passport.pg@mea.gov.in पर दर्ज कराए जा सकते हैं |

10. इस चार्टर की अगली समीक्षा का माह/वर्ष :

यह चार्टर फरवरी, 2016 को जारी किया गया है | इसकी समीक्षा जुलाई, 2016 में संभावित है |

CITIZENS' CHARTER

OF

CENTRAL PASSPORT ORGANISATION

MINISTRY OF EXTERNAL AFFAIRS

FOR

ISSUANCE AND DELIVERY OF PASSPORT SERVICES

2016

1. Introduction

1.1. Indian Passport and other Travel Documents such as Certificate of Identity, Emergency Certificate, Police Clearance Certificate and Cross LOC Travel Permit are issued by the Ministry of External Affairs, Government of India through its subordinate office – Central Passport Organization and its network of Passport Issuing Authorities (PIAs) in India and abroad.

1.2. The issuance of Passports and other Travel Documents to the Citizens of India are regulated by the Passports Act, 1967. The Act prohibits the travel from India of any person without a valid Passport or Travel Document. It provides for the procedures for obtaining Passports and Travel Documents and clearly defines the grounds on which Passports or Travel Documents might be refused. The Act also makes provisions for impounding or revocation of Passports or Travel Documents and clearly defines the grounds for such impounding and revocation. Suitable provisions are incorporated in the Act for appeals against orders of refusal of passports, impounding, revocation of passports, etc.

2. Citizens' Charter

2.1. This Citizens' Charter relates to Passport services rendered by the Passport Offices in India functioning under the administrative control of the Central Passport Organization of the Ministry of External Affairs. The Passport services rendered by Indian Missions/Posts abroad are excluded from the scope of this Charter.

3. Vision Statement

3.1. The Ministry of External Affairs, through its network of PIAs, shall endeavor to deliver passport services to citizens in accordance with the provisions of the Passports Act 1967 and Rules made thereunder in a timely, transparent, more accessible, reliable manner and in a comfortable environment, through streamlined processes and by committed, trained and motivated workforce.

4. Index of Services

4.1. Issuance of:

- Passport
- Police Clearance Certificate
- Surrender of Passport Certificate
- Any miscellaneous certificate based on Passport.

4.2. For the benefit of citizens, detailed instructions and related information on passport services including on fees and documents required have been provided on the portal www.passportindia.gov.in.

5. Citizen Support Services

Passport Seva Kendra(PSK)	The PSKs throughout India provide amenities and services like executive support, information kiosks, photocopying, food and beverage facilities, public phone booth, baby-care room, television, electronic queue

	management system, ATM facilities and special facilities for differently abled persons.
Information Access, Online Registration, Application, Fee Payment, Appointment and Application Status Tracking	Available on 'Anytime Anywhere' basis. Citizens can submit their applications online through Passport Portal and seek an appointment to visit their nearest Passport Seva Kendra (PSK) which is generally available within a range of 1-7 working days. However, there could be seasonal and regional variations.
National Call Centre	24 x 7 Toll free Interactive Voice Response Support. Executive Support from 8 AM to 10 PM available in 17 Indian languages
SMS Status Tracking Service	Apart from basic free SMSs, optional premium service is also available at payment of a nominal fee.
Email-based Helpdesk	Functioning through Passport Portal for answering Citizen's queries
mPassport Seva	The mobile app is designed for smartphone users, giving Passport related information and application status.
Passport Mela	Passport Mela is generally held as a special measure in Passport Offices/PSKs on public/closed holidays to facilitate extended hours to citizens for submission of application.
Passport Adalat	Passport Adalats are generally held at Passport Offices to redress long pending grievances and complex cases.
Passport Seva Camp	Passport Seva Camps are held for the benefit of applicants, on need basis, at distant locations from a PSK.

6. Service Delivery Standards and Timelines

As per statutory provisions, on the receipt of an application, the PIA, after making such inquiry as it may consider necessary, shall issue the passport or travel documents or refuse to issue the passport or travel documents. Time limits given below are subject to Police Verification (PV) or any such inquiry or any other factor which may be beyond the control of the PIA.

Nature of Service	Indicative Timelines	Remarks
Fresh (First Time) Passport (Police Verification required before issuance)	Up to 30 working days [PV period excluded]	From the date of receipt of complete documentation and enrolment and subject to the satisfaction of PIA and receipt of clear Police Verification Report

Fresh (First Time) Passport {PV required after issuance or where PV is not required} i. Tatkaal ii. Government/ PSU employees etc.	Up to 7 working days	From the date of receipt of complete documentation and enrolment and subject to confirmation of authenticity of Verification Certificate/Identity Certificate/No Objection Certificate and satisfaction of PIA
Re-issue of passport on expiry or on exhaustion of Visa pages	Up to 7 working days (In cases where pre-police verification is not required)	From the date of receipt of complete documentation and enrolment and subject to the satisfaction of PIA provided there is no change in personal particulars
Re-issue of passport due to (a) change in personal particulars, and/or (b) in lieu of lost/stolen/damaged/mutilated passport	Up to 7 working days in cases where pre-police verification is not required and up to 30 working days in cases where PV is required [PV period excluded]	From the date of receipt of complete documentation and enrolment and subject to the satisfaction of PIA and requisite verification/clearances
Miscellaneous Services like Police Clearance Certificate, Surrender Certificate or any miscellaneous certificate based on passport	Up to 3 working days (In cases where police verification is not required)	From the date of receipt of complete documentation and enrolment and subject to the satisfaction of PIA and requisite verification/clearances

7. General Obligations of Applicants

7.1. Statutorily, all passport applicants are required to submit their applications with correct information and valid and genuine supporting documents. As per provisions of the Passports Act 1967, an applicant shall not furnish any false information or suppress any material information with a view to obtaining passport or travel documents. Any such action shall be punishable with imprisonment of a term up to two years or fine up to Rs. 5000/- or both.

7.2. Applications are to be submitted online in the prescribed format through the portal www.passportindia.gov.in followed by a visit to the PSK in person for enrolment, which will involve capturing of biometrics, photograph and collection of fees, if any. Timelines

stipulated, if any, for completion of formalities should be adhered to by the applicants for time-bound delivery of required service from the PIA.

7.3. Applicants are advised to track status of their application before raising any query/grievance.

8. Grievance Redressal

8.1. Any grievance or complaint arising out of any non-compliance of service standards, failure in delivery of service or in the functioning of a PIA may be logged online at (a) Central Public Grievance Redress and Monitoring System (CPGRAMS) pgportal.gov.in or (b) www.passportindia.gov.in or (c) registered at toll free No. 1800-258-1800.

9. Feedback/suggestions

9.1. Feedback and suggestions can be given by (i) logging on to passport portal www.passportindia.gov.in (click feedback) (ii) calling toll free No. 1800 258 1800 or (iii) writing to Assistant Passport Officer (PG), Public Grievance Cell, Room No. 24, CPV Division, Ministry of External Affairs, Patiala House Annexe, Tilak Marg, New Delhi 110001, Tel. No. 011-23384519, 23384497, Fax No. 011-23384461, e-mail: passport.pg@mea.gov.in.

10. Month/Year for the Next Review of the Charter: This Charter is issued in February 2016. It is intended to review the Charter in July 2016.

*****