



বিদেশ মন্ত্রকের
কেন্দ্রীয় পাশপোর্ট সংস্থার

নাগরিকদের সনদ
পাশপোর্ট পরিষেবার জারী ও প্রদান

২০১৬



১. ভূমিকা

১.১ ভারতীয় পাশপোর্ট ও অন্যান্য যাত্রা কাগজপত্র যথা অস্তিত্ব প্রমাণপত্র, আপাতকালীন প্রমাণপত্র, পুলিশ ক্রিয়ারেঙ্গ প্রমাণপত্র ও ট্রান্স এল ও সি যাত্রা পারমিট বিদেশ মন্ত্রক, ভারত সরকার তাঁদের ভারতে বিদেশে অধীন অফিস — কেন্দ্রীয় পাশপোর্ট সংস্থা ও তার পাশপোর্ট জারী কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে জারী করেন।

১.২ ভারতীয় নাগরিকগণকে পাশপোর্ট ও অন্যান্য যাত্রা দস্তাবেজ জারী ১৯৬৭ সালের পাশপোর্ট আইন দ্বারা নিয়ন্ত্রিত। সেই আইনে কোনো ব্যক্তিকে বৈধ পাশপোর্ট বা যাত্রা জনিত কাগজপত্র ছাড়া ভারত থেকে যাত্রা নিষিদ্ধ। তাতে পাশপোর্ট বা যাত্রার কাগজপত্র প্রাপ্তির জন্য পদ্ধতি লেখা আছে ও তাতে পরিস্কারভাবে কোন কারণে পাশপোর্ট বা যাত্রার কাগজপত্র জারী করতে আপত্তি হবে তা জানানো আছে। এই আইনে পাশপোর্ট বা যাত্রার কাগজপত্র বাজেয়াপ্ত করার বিধানাদি অঙ্কিত আছে। এই আইনে পাশপোর্ট জারী না করা, বাজেয়াপ্ত করা, পাশপোর্ট ফিরিয়ে নেওয়া ইত্যাদির আদেশের বিরুদ্ধে যথাযোগ্য বিধানাদি অঙ্কিত আছে।

২. নাগরিকদের সনদ

২.১ এই নাগরিকগণের সনদটি বিদেশ মন্ত্রকের কেন্দ্রীয় পাশপোর্ট সংস্থার প্রশাসনিক নিয়ন্ত্রনাধীনে ভারতে যে পাশপোর্ট অফিসগুলি কাজ করে তার পাশপোর্ট পরিষেবার সঙ্গে সম্পর্কিত। বিদেশে ভারতীয় মিশন/পোস্ট দ্বারা জারী পাশপোর্ট পরিষেবা এই সনদের অন্তর্ভুক্ত নয়।

৩. ভিশন স্টেটমেন্ট

৩.১ পি আই এ গুলির মাধ্যমে বিদেশ মন্ত্রক পাশপোর্ট আইন ১৯৬৭ ও তদধীন নিয়মের বিধানানুযায়ী নাগরিকদের পাশপোর্ট পরিষেবা দেবার চেষ্টা করবে ও সেগুলি একটা সময় সীমাবদ্ধ, স্বচ্ছ, আরো সহজ-গম্য, বিশ্বস্তভাবে ও স্বচ্ছন্দ পরিবেশে, বাগ্গাট মুক্ত ও কর্মনিষ্ঠ কর্মীদের মাধ্যমে দেওয়া হবে।

৪. পরিষেবা সূচী

৪.১ • পাশপোর্ট

- পুলিশ ক্রিয়ারেঙ্গ প্রমাণপত্র
- পাশপোর্ট ফেরতের প্রমাণপত্র
- পাশপোর্ট ভিত্তিক অপর কোনো প্রমাণপত্র জারী।

৪.২ নাগরিকদের সুবিধার্থে www.passportindia.gov.in এ ফি ও প্রয়োজনীয় কাগজপত্রের হদিস সহ পাশপোর্ট পরিষেবার সব বিশদ নির্দেশাবলী ও সম্পর্কিত তথ্য পাওয়া যাবে।

৫. নাগরিক সাহায্য পরিষেবা

পাশপোর্ট সেবা কেন্দ্র (পি.এস.কে.)	সারা ভারতে পি.এস.কে. গুলি প্রশাসনিক সাহায্য, তথ্যের টেবিল, ফটোকপি করা। খাদ্য পানীয়ের সুবিধা, সার্বজনীন ফোন বুথ, বাচ্চাদের রাখার ঘর, টেলিভিশন, ইলেকট্রিক লাইন সামলানোর ব্যবস্থা, এ টি এম সুবিধা ও বিশেষ যোগ্যতা সম্পন্ন ব্যক্তিদের জন্য বিশেষ সুবিধা আছে।
-----------------------------------	---

তথ্য পাওয়া, অনলাইন নিবন্ধন, আবেদন, ফি প্রদান, সাক্ষাৎকার ও আবেদন ট্যাক করার ব্যবস্থা	“যে কোনো সময় যে কোনো স্থানে” ভিত্তিতে পাওয়া যায়। নাগরিকগণ অনলাইনে পাশপোর্ট পোর্টালে আবেদন জমা করে নিকটস্থ পাশপোর্ট পরিষেবা কেন্দ্রে সাক্ষাৎকার চাইতে পারেন যা সাধারণত: ১-৭ কাজের দিনের মধ্যে পাওয়া যায়। কিন্তু তাতে মরশুমী ও আঞ্চলিক ব্যত্যয় থাকতে পারে।
ন্যাশন্যাল কল সেন্টার	২৪ x ৭ বিনামূল্যে ইন্টারঅ্যাকটিভ ভয়েস রেসপন্স সাপোর্ট স্কাল ৮টা থেকে রাত্রী ১০টা পর্যন্ত ১৭টা ভারতীয় ভাষায় প্রশাসনিক সুবিধা।
এস এম এস স্টেটাস ট্র্যাকিং সার্ভিস	মূলভূত বিনামূল্যে এস এম এস ছাড়া, সামান্য ফি-এর বিনিময়ে অপসোনালা প্রিমিয়াম পরিষেবা পাওয়া যায়।
ই-মেল ভিত্তিক হেল্প ডেস্ক	নাগরিকদের প্রশ্নের উত্তর দেবার জন্য পাশপোর্ট পোর্টালের মাধ্যমে কার্যকরী।
এম পাশপোর্ট পরিষেবা	এই মোবাইল অ্যাপটি স্মার্ট ফোন ব্যবহারকারীদের জন্য। যাতে পাশপোর্ট সংক্রান্ত তথ্য আবেদনের স্টেটাস জানা যায়।
পাশপোর্ট মেলা	সাধারণ/ছুটির দিনের পাশপোর্ট অফিসে/পি.এস.কে. নাগরিকদের আবেদন জমা দেওয়ার জন্য বিশেষ পদক্ষেপ হিসাবে পাশপোর্ট মেলা অনুষ্ঠিত হয়।
পাশপোর্ট আদালত	পুরোনো নালিশ ও জটিল মামলার জন্য সাধারণত: পাশপোর্ট অফিসে পাশপোর্ট আদালত বসে।
পাশপোর্ট পরিষেবা শিবির	কোন পাশপোর্ট সেবা ক্যাম্পে দূর দূরান্তের প্রয়োজনের ভিত্তিতে আবেদকের সুবিধার্থে পাশপোর্ট শিবির বসানো হয়।

৬. পরিষেবা প্রদানের মান আর সময় সারণী

বিধিসম্মত বিধান অনুযায়ী আবেদন প্রাপ্তির পর প্রয়োজনীয় তদন্ত করার পর পাশপোর্ট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ পাশপোর্ট বা যাত্রা কাগজপত্র জারী করবেন অথবা জারী করবেন না। নিম্নে দেওয়া সময়সীমা পুলিশ ভেরিফিকেশন অ অথবা অন্য কোনো তদন্ত বা পাশপোর্ট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ এর নিয়ন্ত্রণের বাইরে কোনো কারণ সাপেক্ষে।

পরিষেবার প্রকৃতি	সম্ভাব্য সময়সীমা	মন্তব্য
নতুন (প্রথম) পাশপোর্ট (জারীর আগে পুলিশ ভেরিফিকেশন দরকার)	৩০টি কাজের দিন পর্যন্ত (পিভির সময় বাদে)	প্রাপ্তির তারিখ থেকে পাশপোর্ট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ-এর সন্তোষমত সমস্ত কাগজপত্র নথীভুক্তি ও পুলিশ ভেরিফিকেশন সম্পূর্ণ হলে

পরিষেবার প্রকৃতি	সম্ভাব্য সময়সীমা	মন্তব্য
নতুন (প্রথম) পাশপোর্ট (জারীর পর পুলিশ ভেরিফিকেশন দরকার নেই) ১) তৎকাল ২) সরকারী/পি এস ইউ কর্মচারী ইত্যাদি	৭টি কাজের দিন পর্যন্ত	প্রাপ্তির তারিখ থেকে ভেরিফিকেশন প্রমাণপত্র/ অস্তিত্ব প্রমাণপত্র/অনাপত্তি প্রমাণপত্র সাপেক্ষে পাশপোর্ট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের সন্তুষ্টি করণের পর।
পাশপোর্টের বৈধতা শেষ বা ভিসা পাতা শেষ হলে পুনর্জারী	৭টি কাজের দিন পর্যন্ত (যে ক্ষেত্রে পুলিশ ভেরিফিকেশনের দরকার নেই)	যদি ব্যক্তিগত বর্ণনায় কোনও বদল না হয় প্রাপ্তির তারিখ থেকে পাশপোর্ট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের সন্তুষ্টি করণের পর।
পাশপোর্ট পুনর্জারী (ক) ব্যক্তিগত বিবরণের বদল এবং/অথবা (খ) পাশপোর্ট হারানো/চুরি/নষ্ট/ক্ষতিগ্রস্ত হলে	যে ক্ষেত্রে আগে পুলিশ ভেরিফিকেশন দরকার নেই সে ক্ষেত্রে ৭টি কাজের দিন পর্যন্ত আর যে ক্ষেত্রে (পি ভি সময়সীমা বাদ দিয়ে) ৩০টি কাজের দিন।	প্রাপ্তির তারিখ থেকে পাশপোর্ট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের সন্তুষ্টি করণের পর।
নানারকম বিভিন্ন পরিষেবা যথা পুলিশ ক্লিয়ারেন্স প্রমাণপত্র, ফেরত প্রমাণপত্র, এবং পাশপোর্ট ভিত্তিক কোন প্রমাণপত্র।	৩টি কাজের দিন পর্যন্ত (যে ক্ষেত্রে পুলিশ ভেরিফিকেশনের দরকার নেই)।	প্রাপ্তির তারিখ থেকে পাশপোর্ট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের সন্তুষ্টি করণের পর।

৭. আবেদকের সাধারণ দায়িত্ব

৭.১ বিধি মতো সমস্ত পাশপোর্ট আবেদকদের সত্য তথ্য ও বৈধ আসল কাগজপত্র সহকারে আবেদন জমা করা উচিত। ১৯৬৭ সালের পাশপোর্ট আইন অনুযায়ী কোনো আবেদক মিথ্যা তথ্য দেবেন না বা পাশপোর্ট বা যাত্রা কাগজ জোগাড়ের জন্য কোনো তথ্য গোপন করবেন না। এই জাতীয় কাজের জন্য দু বছরের জেল বা পাঁচ হাজার টাকা পর্যন্ত অর্থদণ্ড বা দুইই হতে পারে।

৭.২ আবেদনগুলি নির্ধারিত প্রদর্শে পোর্টাল www.passportindia.gov.in এ অনলাইনে জমা করে ব্যক্তিগতভাবে নথিভুক্তির জন্য পাশপোর্ট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের সঙ্গে দেখা করতে হবে। যেখানে বায়োমেট্রিক্স, ছবি ও ফিস প্রদান যদি কিছু থাকে সেই সব করা হবে। যদি কোনো সময়সীমা দেওয়া থাকে সব কাজ সম্পূর্ণ করার জন্য তাহলে আবেদকগণ পাশপোর্ট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষ এর কাছ থেকে সময়বদ্ধ পরিষেবা পেতে গেলে সেই সময় মানবেন।

৭.৩ কোনো প্রশ্ন/নালিশ করার আগে আবেদকদের তাঁদের আবেদনের স্টেটাস ট্র্যাক করার পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

৮. নালিশের প্রতিকার

৮.১ পরিষেবা মান না জানা, পরিষেবা না দেওয়া বা পাসপোর্ট প্রদানকারী কর্তৃপক্ষের কাজ নিয়ে যদি কোনো নালিশ বা ফোভ থাকে তার জন্য (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.

৯. আপনাদের প্রতিক্রিয়া/পরামর্শ

৯.১ আপনাদের প্রতিক্রিয়া ও পরামর্শ (i) 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. কে লিখে বা কল করে জানাতে পারেন।

১০. সনদ আবার বিবেচনার মাস/সাল এই সনদটি ফেব্রুয়ারী ২০১৬ তে জারী হল। সনদটি জুলাই ২০১৬ তে পুনর্বিবেচিত হবে।