

भारत सरकार
(Government of India)
विदेश मंत्रालय, सीपीवी प्रभाग
(Ministry of External Affairs
CPV Division)
□□□

DISSEMINATION OF INFORMATION
&
GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM
FOR
PASSPORT SERVICES

No. PRO/PG/Misc/2014

September 10, 2014

Under the Passport Seva Project (PSP), the Ministry has put in place a citizen-friendly, strengthened Grievance Redressal System to ensure quick redressal of public grievances. The following mechanism, which has been set up for dissemination of information about various services, handling of grievances and citizen feedback, may be accessed by citizens to register their grievances:-

(I) ENQUIRY/INFORMATION:

- (1) **Through Passport Portal:** The Passport Seva website (www.passportindia.gov.in) provides information related to documents/formalities to be completed for online submission of passport application. In case of any other query, the applicant can **log** a request for information:

Link: www.passportindia.gov.in/Information/Feedback/grievance/information

- (2) **National Call Centre:** There is a National Call Centre with a toll free number (1800-258-1800), which operates in 17 languages on 24x7 basis to provide comprehensive information related to application submission.

- (3) **E-mail/Call to respective Passport Office (PO):** The Passport Seva website (www.passportindia.gov.in) can also be accessed for getting details of each PO whereby applicant can directly be in touch with them through e-mail/telephone/fax.

Link: www.passportindia.gov.in/Passport Offices

- (4) **Helpdesk:** There is also an e-mail based helpdesk which can be accessed by citizens through the Passport Seva website (www.passportindia.gov.in).
- (5) **mPassport Seva mobile app:** Smartphone users can access information using mobile app 'mPassport Seva'. It is available on Aandroid, iOS, Windows and BlackBerry Platforms.
- (6) **Short Message Service (SMS):** This is an optional Premium SMS facility by paying a one-time enrolment charge of Rs.30/-, payable in cash at the Passport Seva Kendra to receive alerts and updates on passport application. Applicants receive up to nine SMS on application status and actions needed. Also, the applicant can send an SMS query at any time to know the current status of the application. Following steps may be followed by applicants to enroll to SMS facility:
 - (i) Select 'SMS services' while submitting application and pay the charge in cash on visiting PSK.
 - (ii) In addition to the above, the applicant can track the status of his/her application by sending an SMS to 9704100100 in the format '<< STATUS >><< SPACE >><< File Number >>', for example, STATUS BNG071268435013.

(II) **PASSPORT GRIEVANCES:**

- (1) **Passport Portal:** In case of any grievance related to passport application, the applicant can register the grievance through the Passport Portal under link: www.passportindia.gov.in/Information/Feedback/grievance/grievance
- (2) **National Call Centre:** An applicant can also register a grievance through National Call Centre (1800-258-1800), which operates in 17 languages on 24x7 basis by generating a Service Request Number (SRN) to track its status online, which can be used for subsequent enquiry.
- (3) **Helpdesk:** There is also an e-mail based helpdesk which can be accessed by citizens through the passport portal (www.passportindia.gov.in) where grievances can be registered.
- (4) **Centralized Public Grievance Redress And Monitoring System (CPGRAMS):** An applicant can also register a grievance through CPGRAMS portal (www.pg.portal.gov.in) and track the status online.
- (5) **Public Grievance Cell:** There is also a Public Grievance Cell in CPV

Division of the Ministry of External Affairs under the supervision of the Chief Passport Officer which deals with grievances received through telephone, e-mail and post. A dedicated e-mail address i.e. passport.pg@mea.gov.in is handled by this Cell to take up the passport grievances.

Note: *In order to register grievance, applicant should quote the passport file number/passport number, name, Date of birth.*

(III) DIRECT PUBLIC INTERFACE:

- (1) **Passport Office (PO):** Applicants may visit respective Passport Office, through **Enquiry Counter/May I Help you/Information Facilitation Centre (IFC)** generally between 1000 to 1300 hours for status enquiry of their applications, submission of their pending documents/clarifications. There is also a Policy Section whereby escalated cases are processed after submission of requisite document/re-police verification, etc. Details of each PO can be accessed under link: www.passportindia.gov.in>**Passport Offices.**
- (2) **Passport Adalats:** Applicant can also take recourse to Passport Adalats which are being held by PO regularly to address long pending/complex cases. Details/updated status regarding adalats can be checked on passport portal (www.passportindia.gov.in).
- (3) **Passport Mela-** In case of applicants facing problems in not getting online appointment for submission of application, passport Melas are being organized from time to time by Passport Office. Details/updated status regarding Mela can be checked on passport portal (www.passportindia.gov.in).

(IV) FEEDBACK/SUGGESTION:

- (1) **Passport portal (www.passportindia.gov.in):** Applicants are welcome to give feedback/suggestion through passport portal under link: www.passportindia.gov.in>**Information/Feedback/grievance>Feedback**
- (2) **Passport Seva Kendra-** Applicant may give suggestion/feedback through the suggestion/feedback boxes placed at PSKs.
- (3) **CPGRAMS-** Through CPGRAMS portal (www.pg.portal.gov.in), the applicant may also give their feedback with reference to grievance registered on CPGRAMS.

DISEMINACION DE INFORMACION
Y
MECANISMO DE RESARCIMIENTO DE RECLAMACIONES
PARA SERVICIOS DE PASAPORTES

No. PRO/PG/Misc/2014

10 de Septiembre de 2014

Bajo el Proyecto de Servicios para Pasaportes (PSP), el Ministerio ha implementado un Sistema mejorado y favorable para los ciudadanos, de Resarcimiento de Reclamaciones para garantizar la solución rápida de las quejas de la población. Los ciudadanos pueden tener acceso para plantear sus requerimientos, al mecanismo que se explica a continuación, y que ha sido implantado para diseminar la información acerca de los diferentes servicios:-

(I) PREGUNTAS/INFORMACION:

- (1) **A través del Portal de Pasaporte:** La página web del Servicio de Pasaporte (www.passportindia.gov.in) brinda información relacionada con los documentos / formalidades a completar para presentar online una solicitud de pasaporte. En caso de cualquier otra pregunta, el interesado puede enviar una petición de información a:

Link: www.passportindia.gov.in/Information/Feedback/grievance/information

- (2) **Centro Nacional de Llamadas:** Hay un Centro Nacional de Llamadas con un número gratuito (1800-258-1800), que opera en 17 idiomas, con régimen 24x7, para ofrecer información exhaustiva relacionada con la presentación de las planillas de solicitud.

- (3) **E-mail/Llamadas a las respectivas Oficinas de Pasaporte (OP):** También se puede acceder a la página web del Servicio de Pasaporte (www.passportindia.gov.in) para obtener detalles de cada OP adonde el solicitante se puede dirigir directamente a través del e-mail/teléfono/fax

Link: www.passportindia.gov.in/Passport Offices

- (4) **Servicio de Asistencia:** Hay también un servicio de ayuda mediante email al cual los ciudadanos pueden acceder a través de la página web del Servicio de Pasaporte (www.passportindia.gov.in).
- (5) **mPassport Seva mobile app:** Los usuarios de teléfonos inteligentes (smartphone) pueden acceder a la información a través de la aplicación app 'mPassport Seva'. Esta está disponible en las plataformas Android, iOS, Windows y BlackBerry.
- (6) **Servicio de Mensajes Cortos (SMS):** Esta es una facilidad opcional Premium SMS que se paga una sola vez, al momento de inscribirse, la cantidad de Rs.30/-, en efectivo al Centro de Servicio de Pasaporte (PSK) para recibir avisos y actualizaciones sobre las solicitudes de pasaporte. Los solicitantes reciben hasta nueve mensajes SMS sobre el estado de la solicitud y las acciones necesarias. Además, el solicitante puede enviar en cualquier momento un SMS para conocer el estado actualizado de su solicitud. Para suscribirse al servicio de SMS los solicitantes deberán seguir los siguientes pasos:
 - (i) Seleccionar 'SMS services' al enviar la solicitud y pagar el costo en efectivo al visitar PSK.
 - (ii) Además de lo anterior, el solicitante puede dar seguimiento al estado de su solicitud enviando un SMS a 9704100100 en el formato '<< STATUS >><< ESPACIO >><< Numero de File >>', por ejemplo, STATUS BNG071268435013.

(II) RECLAMACIONES DE PASAPORTES:

- (1) **Portal Pasaporte:** En caso de alguna reclamación relacionada con la solicitud de pasaporte, el solicitante puede registrar su reclamación a través del Portal de Pasaporte bajo el link: www.passportindia.gov.in/Information/Feedback/grievance/grievance
- (2) **Centro Nacional de Llamadas:** El solicitante puede registrar su reclamación también a través del Centro Nacional de Llamadas (1800-258-1800), que opera en 17 idiomas con régimen 24x7, generando un Número de Servicio de Solicitud (SRN) para dar seguimiento online al estado de la solicitud, lo cual se puede utilizar para preguntas subsiguientes.
- (3) **Servicio de Asistencia:** También hay un servicio de ayuda mediante email al cual los ciudadanos pueden acceder a través del Portal Pasaporte (www.passportindia.gov.in) donde se pueden registrar las reclamaciones.

- (4) **Sistema Centralizado para Resarcimiento y Monitoreo de Reclamaciones (CPGRAMS):** Un solicitante puede también registrar su reclamación a través del portal CPGRAMS (www.pg.portal.gov.in) y dar seguimiento online a su estado.
- (5) **Célula de Reclamaciones Públicas:** También hay una célula de Reclamaciones Públicas en la División CPV del Ministerio de Asuntos Exteriores bajo la supervisión del Funcionario Jefe de Pasaporte que tramita las reclamaciones recibidas por vía telefónica, de correo electrónico y postal. Para ello existe una dirección de e-mail, a saber passport.grievances@mea.gov.in, que es operada por esta célula para tramitar las reclamaciones de pasaporte.

Nota: *Para registrar la reclamación el solicitante deberá escribir el número de pasaporte, nombre, fecha de nacimiento.*

(III) INTERFASE PÚBLICA DIRECTA:

- (1) **Oficina de Pasaporte (OP):** Los solicitantes pueden visitar su respectiva Oficina de Pasaporte a través de **Enquiry Counter/May I Help you/Information Facilitation Centre (IFC)** generalmente entre las 1000 y las 1300 horas para preguntar por el estado de su solicitud, entregar documentos/aclaraciones pendientes. Asimismo hay una Sección de Políticas donde se procesan los casos tras la entrega de los documentos requeridos/ verificaciones policiales, etc. Los datos de cada OP se pueden encontrar bajo el link: www.passportindia.gov.in>**Passport Offices.**
- (2) **Audiencia de Pasaporte:** Igualmente los solicitantes pueden recurrir a las Audiencias de Pasaporte, que son tribunales que las OP realizan periódicamente para analizar casos complejos o que han estado pendientes por mucho tiempo. Los datos y actualización de estos tribunales se pueden revisar en el portal de pasaportes (www.passportindia.gov.in).
- (3) **Presentaciones de Pasaportes-** En caso que los solicitantes tengan problemas para obtener una cita online para la entrega de sus planillas de solicitud, la Oficina de Pasaporte organiza periódicamente presentaciones de pasaportes. Los datos/ información actualizada acerca de estas presentaciones se pueden revisar en el portal pasaporte (www.passportindia.gov.in).

(IV) OPINIONES/SUGERENCIAS:

- (1) **Portal Pasaporte (www.passportindia.gov.in):** Los solicitantes pueden enviar sus opiniones, comentarios/sugerencias a través del portal pasaporte bajo el link:

- (2) **Centro de Servicio de Pasaporte-** Los solicitantes pueden dar sus sugerencias/opiniones a través de los buzones ubicados en los Centros de Servicio de Pasaporte.
- (3) **CPGRAMS-** A través del portal CPGRAMS (www.pg.portal.gov.in), el solicitante podrá enviar su retroalimentación con respecto a la reclamación registrada en CPGRAMS.
