



अपवादों और शिकायतों  
के निवारण हेतु  
प्रशिक्षण मॉड्यूल

यूआईडीएआई

UIDAI

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण

Unique Identification Authority of India

## विषय-सूची

<b>अपवादों के निवारण (HANDLING EXCEPTIONS)</b>	
उद्देश्य.....	1
अपवाद (Exceptions) .....	1
अपवाद निवारण -1 (Handling Exceptions -1) .....	
एनरोलमेंट क्लार्क में बायोमैट्रीक अपवादों को कैप्चर करना .....	
अपवादों के निवारण -2 (Handling Exceptions-2).....	2
<b>शिकायतों के निवारण (HANDLING GRIEVANCES) .....</b>	<b>6</b>
उद्देश्य.....	6
'आधार' में शिकायत निवारण का महत्व .....	7
शिकायत दर्ज हेतु 'आधार' के संपर्क केन्द्र.....	7
संपर्क केन्द्र में कौन कॉल कर सकते हैं ?.....	7
आन्तरिक और बाहरी चैनल.....	8
<b>सहायता कक्ष (Support Window)</b>	
कॉल के प्रकार .....	9
प्रश्नों और शिकायतों पर कार्रवाई.....	9
निवासी द्वारा पूछ-तांछ.....	10

# अपवादों का निवारण/ निर्वाह (HANDLING EXCEPTIONS)

## उद्देश्य

इस मॉड्यूल में, आप सीखेंगे :

- अपवादों को परिभाषित (Define) करना
- विभिन्न प्रकार के बायोमैट्रिक अपवादों की सूची
- स्पष्ट करें, अपवाद क्यों होते हैं?
- एनरोलमेंट क्लाइंट में अपवादों से निबटने में सम्मिलित कदम रेखांकित करें
- चेहरे की छवि को लेने के दौरान अपवादों के निवारण की तकनीक पहचानें
- आइरिस की छवि को लेते समय अपवादों के निवारण की तकनीक पहचानें
- अन्य अपवादों के निवारण की तकनीक पहचानें
- निवासी के विश्वास को पाने का महत्व बताएं
- अपनी अपवाद निवारण भूमिका में अपवाद निवारण की तकनीक का अभ्यास करें

## अपवाद (EXCEPTIONS)

- अपवाद, बायोमैट्रिक इसलिए हैं
- जब एक एनरोलमेंट कराने वाला व्यक्ति बायोमैट्रिक तथ्यों की पूरी जानकारी नहीं देता जो कि यूआईडीएआई के अनुसार जरूरी है, तो अपवाद होते हैं |

अपवादों की सूची निम्न प्रकार है :

- उंगली का न होना
- शरीर का कोई अंग कटा होना
- आंख न होना

निम्न से उंगलियों के निशान की गुणवत्ता प्रभावित हो सकती हैं :

- मेंहदी
  - असहज उंगलियां / खुरदुरे हाथ
-

## अपवाद निवारण-1

अपवादों के साथ अत्यंत सावधानी से निर्वाह करना चाहिए । पूरी प्रक्रिया के दौरान निवासी की सन्तुष्टि के लिये विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है । नीचे दिए गए तरीके अपवादों के निरावण हेतु हैं ।

### अपवाद के बारे में तथ्य

ग्रामीण भारत में कई लोग हैं, जिनकी उंगलियों के निशान बाहरी शारीरिक श्रम की वजह से नष्ट हो चुके हैं। कुंजी पर अधिग्रहण की गुणवत्ता सुनिश्चित है संचालक को इस बात पर ध्यान पूर्वक नजर रखनी होगी ।

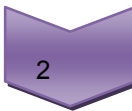
अपवाद किन कारणों से होते हैं :

- चोट
- उंगलियों का कटा होना
- हाथ का कटा होना
- आंखों की कोई समस्या

## एनरोलमेंट क्लाइंट में बायोमैट्रिक अपवादों को कैप्चर करना



पहले निवासी की उंगलियों और आंखों की जांच करें



बायोमैट्रिक छवि लेने के लिए बायोमैट्रिक अपवाद को क्लिक करें



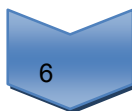
छवि के विशेष भाग पर क्लिक करें



अनुपलब्धता को निर्दिष्ट करने के लिए छवि के किसी भी भाग पर क्लिक करें



फोटोग्राफ के लिए फोटोग्राफ स्क्रीन पर अपवाद की छवि लें



बायोमैट्रिक अपवाद की जांच सुपरवाइजर से कराएं

- बायोमैट्रीक अपवाद कैप्चर बटन द्वारा सभी अपवादों को एक बार में अधिग्रहित करें
- यदि निवासी की अतिरिक्त उंगली/उंगलियां हों तो आपरेटर को अतिरिक्त उंगली को अनदेखा करना चाहिए
- अतिरिक्त उंगली को एक बायोमैट्रीक अपवाद के रूप में नहीं लिया जाएगा
- ऐसी स्थिति में आपरेटर को उंगली की छवि लेने में निवासी की मदद करते हुए अतिरिक्त उंगली की छवि से बचाना चाहिए

#### अपवाद की छवि लेते समय :

- हथेली कैमरे के सामने होनी चाहिए
- चेहरा और दोनों हाथ फ्रेम के अन्दर हो



#### घटना 1

मनमीत सिंह एक 65 वर्षीय सिख निवासी हैं जो एनरोलमेंट स्टेशन आया है । वह पगड़ी पहने हुए हैं और पगड़ी की वजह से चेहरे की छवि लेने में कठिनाई का सामना हो रहा है और बार बार कतार में अपने नम्बर की प्रतीक्षा करने में उन्हें बहुत चिढ़ हो रही थी ।

आप उनके साथ इस स्थिति को कैसे संभालेंगे ?

#### छवि लेने में किन कठिनाईयों का सामना हो सकता है ?

- कम रोशनी
- पगड़ी की वजह से चेहरे की छवि लेने में कठिनाई
- निवासी अपने सिर को सीधा और स्थिर नहीं रखते

#### कम प्रकाश की स्थिति

- फ्लैश का उपयोग न करें
- स्थानीय अधिकारियों को चारों ओर से प्रकाश में सुधार करने के लिए कहें
- बैकअप जनरेटर का प्रयोग कर प्रकाश में सुधार करें
- अधिक रोशनी वाले कमरे में चले जाएं
- पृष्ठभूमि अपारदर्शी या एक दीवार के रूप में होनी चाहिए

## पगड़ी / स्कार्फ की वजह से चेहरे की छवि लेने में कठिनाई

- यदि उपसाधन (Accessories) धार्मिक कारणों से पहने जाते हैं, तो हस्तचालित विकल्प (Manual Capture Option) चुनें.
- ऑपरेटर विनम्रता पूर्वक पगड़ी को उतारने के लिए कह सकता है
- महिला निवासियों के लिए महिला स्वयंसेवकों / ऑपरेटरों द्वारा सहायता करवानी होगी

## निवासी अपने सिर को सीधा और स्थिर नहीं रखते

- यदि एनरोलमेंट करवाने वाला चाहता है, तो सहायता करें
- महिला निवासियों के लिए महिला स्वयंसेवकों / ऑपरेटरों द्वारा सहायता लें

## अपवाद निवारण -2



### घटना 2

42 साल की महिला, गीता देवी यूपी के एक गांव की पुरानी निवासी है। वह दिहाड़ी मजदूर है। वह एनरोलमेंट स्टेशन पर आई है। उसके बायोमैट्रीक डाटा लेते समय ऑपरेटर ने नोटिस किया कि उसकी उंगलियों के निशान की गुणवत्ता बहुत अच्छी नहीं है। उंगलियों के निशान अधिग्रहण के लिये कई बार प्रयास किए गए लेकिन परिणाम वही रहा ! जब भी गीता देवी की उंगलियों को समतल करने की कोशिश जाती, वह बहुत गुस्से में आ जाती और ऑपरेटर पर चिल्लाना शुरू कर देती।

1. आपको क्या लगता है गलती कहां हो रही थी?
2. क्या इस स्थिति को अच्छे तरीके से संभाला जा सकता था?

## उंगलियों के निशान लेने में किन समस्याओं का सामना करना पड़ता है ?

- उंगाली का न होना / कटी हुई उंगलियां
  - लिए गए उंगलियों के निशान ठीक नहीं हैं
  - उंगलियों को सपीट करने में असमर्थता
  - उंगलियों के निशान मिट गए हैं
  - मेंहंदी या अन्य किसी चीज से हाथों के रंग काले हैं
-

### उंगली का न होना / टेढ़ी उंगली होना

- एनरोलमेंट करवाने वाले का बायोमैट्रीक अपवाद कैप्चर करें ।
- निवासी की उंगलियां अगर अधिक हों
  - ऑपरेटर के लिए अतिरिक्त उंगली की अनदेखी करें
  - अतिरिक्त उंगली को एक बायोमैट्रीक अपवाद के रूप में नहीं लिया है
  - ऑपरेटर फिंगरप्रिंट लेते समय निवासी की अतिरिक्त उंगली की छवि न लेने में सहायता कर सकता है ।

–

### कैप्चर किए गए उंगलियों के निशान वांछित गुणवत्ता के नहीं हैं

- बार बार अगर उंगलियों के निशान ठीक नहीं आ रहे हैं तो विनम्रता से हाथ धोने का आग्रह करें
- केन्द्र में उपलब्ध भीगें कपड़ा या स्पंज निवासी को दें
- एनरोलमेंट करवाने वाले निवासी से उंगलियों पर दबाव डालने का आग्रह करें
- पहले एनरोलमेंट करवाने वाले निवासी द्वारा दबाव डालने के प्रयासों पर निर्भर रहें
- अगर सफल नहीं हो रहे हैं तो निवासी की अनुमति लेकर उंगली दबाने में उसकी सहायता लेते हुए छवि अधिग्रहण करें
- सुनिश्चित करें कि महिला निवासियों के लिए महिला ऑपरेटरों / स्वयं-सेवकों द्वारा सहायता उपलब्ध है
- एक निवासी के बायोमैट्रीकी जानकारी अधिग्रहण के लिए उचित रूप से प्रयास करें
- सॉफ्टवेयर में यह व्यवस्था है कि कितने प्रयास किए जा सकते हैं ।

### उंगलियों को समान करने की असमर्थता (Inability to flatten the fingers)

- एनरोलमेंट करवाने वाले निवासी की अनुमति और उसकी सहायता से उंगलियों के निशान लें
- यदि ऑपरेटर इसमें सफल नहीं होता है, तो वह कई बार उंगलियों के निशान को प्राप्त करने का प्रयत्न कर सकता है । पट्ट पर निवासी की उंगलियों को समतल कर वह उंगलियों के निशान लेने में सफल हो सकता है ।
- एनरोलमेंट करवाने वाले निवासी दूसरे हाथ या दो अंगूठे के निशान को सेट करने के लिए स्थानांतरित कर सकते हैं

### चोट, मेंहदी या किसी अन्य पदार्थ के द्वारा काला हाथ

- मानवीय रूप (Manual) से छवि अधिग्रहण करने का प्रयास करें
- उंगलियां जो काली नहीं हैं उन उंगलियों के निशान अधिग्रहण करने के लिए अग्रसर हों
- यदि किसी महिला के हाथों में मेंहदी लगी है तो हाथों को धोने का अनुरोध करें, फिर फिंगरप्रिंट लें

### **महिला निवासियों के प्रति संवेदनशील रहें**

- यदि महिला फिंगर प्रिंट लेने वाली उंगली पर दबाव न डाले तो -
  - स्वयं-सेविका की मदद लें
  - एनरोलमेंट कार्यालय में उपलब्ध फोम लेकर महिला फोम पर हाथ रखे और दबाव डालें

### **भंगी / टेढ़ी आंख**

- यदि दोनों आंखों की छवि एक साथ लेने में कठिनाई हो तो एक आंख के स्कैनर डिवाइस प्रयोग में लाएं
- एक आंख के मामले में आईरिस डिवाइस उपलब्ध नहीं है तो ऑपरेटर दोहरे आँख डिवाइस का उपयोग कर सकते हैं

### **ठीक से आंखें खोलने में असमर्थता**

- आंखों को पूरी तरह खुली रखने के लिए मार्ग दर्शन करें
- अपने हाथों की मदद से आँखें खोलने के लिए एनरोलमेंट करवाने वाले व्यक्ति की सहायता करें
- महिलाओं के मामले में महिला स्वयं-सेवक की मदद लें

### **सामान्य अपवाद**

- एनरोलमेंट करवाने वाले / खुद को बुढ़ापे या बीमारी के कारण फोटोग्राफ में सही मुद्रा में रखने में सक्षम नहीं हो सकता
  - ऐसे मामलों में ऑपरेटर को उपकरण को एनरोलमेंट करवाने वाले के पास ले जाकर बायोमैट्रिक डाटा लेने की व्यवस्था करनी चाहिए ।
-

**अपवाद निवारण के विषय में निवासियों का विश्वास प्राप्त करना !**

- निवासियों से विनम्र व्यवहार करें
- शारीरिक विकलांगता के प्रति संवेदनशील रहें
- जहाँ जरूरत हो वहाँ सहायता करें
- निवासी को विश्वास दिलाया जाए कि डाटा में अपवादों के कारण कोई समस्या नहीं होगी
- निवासी यदि जानना चाहें तो, किसी भी संबंधित जानकारी के बारे में समझाएं



## शिकायतों का निवारण / निर्वाह (Handling Grievances)

### उद्देश्य

इस मॉड्यूल में आप सीखेंगे -

- शिकायत पर कार्यवाही के महत्व की व्याख्या
- संपर्क केंद्र में आवश्यक विशेषताओं की सूची (समर्थित भाषाएं, भीतर और बाहरी चैनल, मिशन स्टेटमेंट इत्यादि)
- संपर्क केन्द्र के मुख्य स्टेक-होल्डरों की पहचान
- निवासियों के प्रश्नों और शिकायतों को रेखांकित करें

### 'आधार' में शिकायत निवारण का महत्व

आधार में समस्या का होना एक निवासी / ईएएस / रजिस्ट्रार के असंतोष का संकेत है ।

समस्या संभालना समस्याओं के निवारण की एक प्रक्रिया है जो निवासी / ईएएस / रजिस्ट्रार द्वारा अपनाई जाती है ।

समस्या के प्रभावी ढंग से निवारण के लिए यूआईडीएआई (UIDAI) बेहतर प्रतिबद्धता प्रदर्शित करेगा एवं इस पर ही निवासी / ईएएस / रजिस्ट्रार पर विश्वास एवं आत्मविश्वास का निर्माण होगा ।

### शिकायत निवारण हेतु आधार के संपर्क केन्द्र

यूआईडीएआई (UIDAI) ने एक संपर्क केन्द्र स्थापित किया है जहां सभी प्रकार की शिकायतों एवं प्रश्नों का प्रबंधन किया जाएगा -

- पूरे भारत के लिए टॉल फ्री नंबर: 1800-180-1947
  - ऑल इंडिया पी.ओ. बॉक्स संख्या 1947, - बेंगलोर-560001
  - ईमेल : [help@uidai.gov.in](mailto:help@uidai.gov.in)
-

## संपर्क केन्द्र में कौन कॉल कर सकते हैं ?

- निवासी
- रजिस्ट्रार
- एनरोलमेंट एजेंसियां

संपर्क केन्द्र निम्नलिखित भाषाओं में सहायक होगा -

- हिन्दी, अंग्रेजी
- उत्तर (हिन्दी)
- दक्षिण (कन्नड़, मलयालम, तेलुगू, तमिल)
- पश्चिम (गुजराती, मराठी)
- पूर्व (उडिया, बंगला, असमिया)

## आन्तरिक और बाहरी चैनल (Inbound and Outbound Channels)

**आन्तरिक चैनल :**

- संपर्क केन्द्र में कॉल करना
- फेक्स द्वारा दस्तावेज भेजना
- ईमेल भेजना
- संपर्क केन्द्र को पत्र भेजना
- वेबसाइट पोर्टल में प्रश्नों / विषयों का दर्ज करना

**बाहरी चैनल :**

- कॉल का उत्तर देना
  - फेक्स द्वारा जवाब भेजना
  - ईमेल द्वारा जवाब भेजना
  - पत्रों द्वारा प्रत्युत्तर भेजना
  - एसएमएस (SMS) द्वारा प्रत्युत्तर भेजना
-

## सहायता कक्ष (Support Window)

- सम्पर्क केन्द्र सप्ताह में 6 दिन कार्य करेगा
- कार्य करने का समय सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक होगा
- रविवार को बन्द रहेगा
- सम्पर्क केन्द्र 3 अनिवार्य छुट्टियों के दिन बंद रहता है और अन्य सार्वजनिक छुट्टियों के दिन खुला रहेगा ।

## कॉल के प्रकार

### पूछ-ताछ

काल करने वाले को यूआईडी के संबन्ध में जानकारी चाहिए कि किस प्रक्रिया से आईडी संख्यां हासिल की जा सकती है और एनरोलमेंट का स्तर क्या हैं, इत्यादि ।

### शिकायत

### प्रतिक्रियाएं

काल करने वाले की शिकायत को रजिस्टर करना है चाहे वह किसी पार्टनर के विरुद्ध हो या 'आधार' के एनरोलमेंट प्रक्रिया की सुरक्षा पद्धति और प्रमाणीकरण प्रक्रिया से असंतुष्ट हो ।

### स्टेटस पछ-

काल करने वाले ने यूआईडी के पार्टनर या किसी अन्य के संबन्ध में जानकारी साझा करने के लिए कॉल किया है ।

काल करने वाले ने यह जानने के लिए कॉल किया है कि पिछली बार जो शिकायत की थी उसकी सुनवाई -प्रक्रिया में क्या प्रगति हुई है ।

## पूछ-ताछ एवं शिकायत निवारण (Query and Grievance Handling)

- एनरोमेंट के लिए किसी भी निवासी को पूर्व मुद्रित छपी हुई एनरोलमेंट संख्या का पावती फार्म दिया जाता है जिससे उसे सम्पर्क केन्द्र के संचार माध्यमों द्वारा एनरोलमेंट एजेंसी से एनरोलमेंट सम्बंधी स्थिति जानने में सहायता मिलती है ।
- प्रत्येक एनरोलमेंट एजेंसी को एक विशिष्ट कोड दिया जाएगा ताकि इससे तेजी से समस्या का निवारण हो सके इसमें संपर्क केंद्र में तकनीकी सहायता डेस्क भी सम्मिलित हैं।

- रजिस्ट्रार से आशा की जाती है कि किसी भी केन्द्र पर एक ऐसी टीम बनाए जो आवश्यकता पड़ने पर किसी भी प्रकार की समस्याओं का निवारण करे, वह रजिस्ट्रार से संबंधित हो सकती है परन्तु यूआईडीएआई संपर्क केंद्र को अवगत कराए ।
- वे प्रश्न / शिकायतें जिनके लिए रजिस्ट्रार / एनरोलमेंट एजेंसी की मदद की जरूरत है, वेब पोर्टल के माध्यम से रजिस्ट्रार द्वारा नियुक्त नोडल अधिकारी को स्थानांतरित कर दिए जाएंगे ।
- शिकायत हल करने के लिए संयुक्त रूप से अंतिम रूप दिया जाता है ।

## निवासी द्वारा पूछ-तांछ

निवासियों के प्रश्न और शिकायतें निम्न से संबन्धित होंगी :

- रजिट्रेशन पूर्व प्रक्रिया
- रजिट्रेशन प्रक्रिया
- रजिट्रेशन के बाद की प्रक्रिया

### रजिट्रेशन पूर्व

साधारण प्रश्न:

#### 1. यूआईडीएआई:

यह क्या है ?

यह किन समस्याओं को दूर करने का प्रयास करता है ?  
संबंधित अधिकारी कौन हैं ?

#### 2. आधार:

आधार संख्या के क्या लाभ एवं विशेषताएं हैं ?

एनरोमेंट प्रक्रिया की व्याख्या करें।

इसका शुल्क क्या होगा ?

#### 3. दस्तावेजी प्रश्न

एनरोमेंट के लिए किन दस्तावेजों की आवश्यकता होती है ?

#### 4. प्रमाणीकरण संबंधी प्रश्न

प्रमाणीकरण प्रक्रिया की व्याख्या करें।

बायोमैट्रीक और जन-सांख्यिकीय क्या है ?

### रजिट्रेशन के समय

इनके बारे में प्रश्न :

1. डाटा आधारित अद्यतन/सुधार सम्बंधी

क्या चुटी के मामले में एक अद्यतन तंत्र डाटा है ?

2. यूआईडीएआई- डाटा सिन्क्रोरिटी  
क्या मेरी सूचनाएं किसी के साथ/सरकारी विभाग के साथ बांटी जा सकती हैं ?

#### 3. शिकायत निवारण तंत्र

क्या आपके पास शिकायत निवारण तंत्र हैं ?

शिकायत के मामले में मैं क्या करूं ?

4. खोए हुए एनरोलमेंट नंबर के आवेदन को ढूंढने की पद्धति

5. वेब एनरोलमेंट नंबर को ढूंढने की पद्धति

### रजिट्रेशन के बाद प्रक्रिया

1. डाटा आधारित अद्यतन / सुधार आधार द्वारा जारी किए गए पत्र में मेरा पता गलत है/मेरे नाम की वर्तनी गलत है। यह मैं कैसे ठीक करा सकता हूँ ?

2. मैंने यूआईडी के लिए एनरोलमेंट किया है; मुझे अभी तक इसका पत्र नहीं मिला है।

#### 3. प्रमाणीकरण प्रश्न

मेरे पास एक आधार नंबर है लेकिन कुछ दिन पहले एक दुर्घटना में मेरी आंखों की रोशनी चली गई। मेरी आईरिस स्कैन का मेल नहीं हो पायेगा।