

भारत सरकार
इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1661

जिसका उत्तर 27 जुलाई, 2022 को दिया जाना है।

05 श्रावण, 1944 (शक)

आधार सेवा केन्द्रों के विरुद्ध शिकायतें

1661. श्री एस.सी. उदासी :

श्री सुधाकर तुकाराम श्रंगरे :

श्री रंजीतसिन्हा हिंदूराव नाईक निम्बालकर :

श्री सुनील कुमार सिंह :

श्री अरुण साव :

श्री विजय बघेल :

श्री सुनील कुमार सोनी :

क्या इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार के पास आधार सेवा केंद्रों (एएसके) द्वारा अभद्र व्यवहार किए जाने, निःशुल्क सेवाओं के लिए शुल्क लेने या निर्धारित शुल्क से अधिक शुल्क लेने के संबंध में कई शिकायतें प्राप्त हुई हैं;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इसके क्या कारण हैं; और
- (ग) सरकार द्वारा आधार सेवा केंद्रों पर सेवाओं का निष्पादन सुव्यवस्थित करने और उपभोक्ताओं और सेवा प्रदाताओं के बीच इंटरफेस में सुधार करने के लिए क्या नए कदम उठाए गए हैं ?

उत्तर

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री (श्री राजीव चंद्रशेखर)

(क): जी, हां।

(ख): वर्ष 2021-22 के दौरान, यूआईडीएआई ने लगभग 20 करोड़ आधार नामांकन/अद्यतन लेनदेन संसाधित किए हैं। इस दौरान यूआईडीएआई को अनियमितता, मुफ्त सेवाओं के लिए शुल्क वसूलने या निर्धारित शुल्क से अधिक शुल्क लेने आदि से संबंधित लगभग 15,000 शिकायतें प्राप्त हुई हैं। जांच करने के बाद 880 ऑपरेटरों पर कार्रवाई की गई है।

विभिन्न यूआईडीएआई रजिस्ट्रारों जैसे राज्य सरकार के विभाग, भारतीय डाक, बैंक, बीएसएनएल, सीएससी आदि के माध्यम से देशभर के निवासियों द्वारा प्रतिदिन 6 लाख से अधिक नामांकन/अपडेट किए जाते हैं। इतनी बड़ी संख्या में दैनिक लेनदेन को देखते हुए, रजिस्ट्रार के सर्वोत्तम प्रयासों के बावजूद भी आरोप/शिकायतें प्राप्त हो रही हैं।

(ग): एएसके पर सेवाओं के वितरण को सुव्यवस्थित करने और उपभोक्ताओं और सेवा प्रदाताओं के बीच इंटरफेस में सुधार करने के लिए, यूआईडीएआई ने निम्नलिखित मानक संचालन प्रक्रियाओं (एसओपी) को सुदृढ़ बनाया है:

(i) ऑपरेटरों द्वारा धोखाधड़ी से किए गए नामांकन/अपडेट को रोकने और इनसे निपटने के लिए दिशानिर्देश, (ii) शिकायतों की सत्यता का पता लगाने के लिए ऐसे अन्य निवासियों को कॉल करके आउट बाउंड डायलिंग (ओबीडी) सर्वेक्षण करना जिन्होंने उन आधार सेवा केंद्रों (एएसके) से सेवा का लाभ उठाया है और (iii) यूआईडीएआई के रजिस्ट्रारों के साथ-साथ क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा एएसके का आवधिक और नियमित निरीक्षण।

इसके अलावा, यूआईडीएआई अपने रजिस्ट्रार और क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से आधार ऑपरेटरों को व्यवहार संबंधी पहलुओं और नामांकन के दौरान पालन की जाने वाली उचित प्रक्रिया के संबंध में नियमित रूप से प्रशिक्षण प्रदान करता है।

यूआईडीएआई नए रजिस्ट्रार जोड़ने और अतिरिक्त आधार सेवा केंद्र खोलने के लिए अपनी पहुंच का विस्तार कर रहा है। वर्तमान में पूरे भारत में 57,000 से अधिक आधार केंद्र कार्यरत हैं। इसके अलावा, वर्ष 2021 के दौरान, यूआईडीएआई ने इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी) को रजिस्ट्रार के रूप में शामिल किया है और वे अपने मोबाइल/टैबलेट आधारित चाइल्ड एनरोलमेंट लाइट क्लाइंट (सीईएलसी) के माध्यम से चाइल्ड आधार नामांकन (0-5 आयु वर्ग) और मोबाइल नंबर अपडेट सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। वर्तमान में लगभग 34,500 टैबलेट/मोबाइल आधारित सीईएलसी किट विभिन्न रजिस्ट्रारों के अंतर्गत कार्य कर रहे हैं।
