

भारत सरकार
इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1562
जिसका उत्तर 28 जुलाई, 2021 को दिया जाना है।
6 श्रावण, 1943 (शक)

आधार कार्ड सेवा प्रदाताओं द्वारा की गई त्रुटियां

1562. श्री सुब्रत पाठक :
श्री रवि किशन :
श्री रविन्दर कुशवाहा :

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

- (क) क्या सरकार ने आधार कार्ड के नामांकन में त्रुटि करने वाले आधार कार्ड सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध कोई कार्रवाई की है;
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और ऐसे सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध सरकार द्वारा की गई कार्रवाई की प्रकृति क्या है; और
- (ग) उक्त सेवा प्रदाताओं द्वारा की गई उक्त त्रुटियों के परिणामस्वरूप आम लोगों को होने वाली समस्याओं का ब्यौरा क्या है और इस पर सरकार की क्या प्रतिक्रिया है ?

उत्तर

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री (श्री राजीव चंद्रशेखर)

(क) और (ख): जी, हाँ। महोदय, भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) आधार (नामांकन एवं अद्यतन) विनियम, 2016, प्रक्रियाओं, मानकों, दिशानिर्देशों, डेटा गुणवत्ता और भ्रष्ट/कपटपूर्ण प्रथाओं के प्रवर्तन संबंधी नीति, समय-समय पर यथा अद्यतित, के आधार पर रजिस्ट्रार या नामांकन एजेंसी अथवा सेवा प्रदाता पर समयानुसार कार्रवाई करता है। दिनांक 24.03.2021 की अद्यतन नीति **अनुबंध-1** के रूप में संलग्न है।

ऐसे रजिस्ट्रार या नामांकन एजेंसी अथवा सेवा प्रदाता के विरुद्ध की गई कार्रवाई में पुनः प्रशिक्षण के लिए आधार ऑपरेटर को निष्क्रिय करना, आधार ऑपरेटर को निलंबित करना और रजिस्ट्रार या नामांकन एजेंसी या सेवा प्रदाता पर वित्तीय जुर्माना लगाना शामिल है। इसका ब्योरा (मासिक रूप से) वेबसाइट के लिंक <https://uidai.gov.in/ecosystem/enrolment-documents/sanction-orders.html> पर उपलब्ध है।

(ग): ऐसे मामलों में आधार नामांकन/अद्यतन अनुरोध अस्वीकृत हो जाता है और निवासी को पुनःनामांकन/पुनःअद्यतन करवाना पड़ता है। हालांकि, पिछले 6 महीनों के दौरान पैकेटों की गुणवत्ता जांच (ऑपरेटर की गलती सहित) में समग्र रूप से अस्वीकृति का प्रतिशत लगभग 4.78 मात्र है।

निवासियों को होने वाली कठिनाइयों को कम करने के लिए यूआईडीएआई ने सभी नामांकन किटों में दो स्क्रीन का प्रावधान किया है। आधार के लिए नामांकन करने वाला निवासी अपने सम्मुख उपस्थित स्क्रीन पर अपने आधार में दर्ज जनसांख्यिकीय विवरण की जांच कर सकता है और कोई जानकारी गलत दर्ज होने पर ऑपरेटर से सही जानकारी दर्ज करने के लिए कह सकता है।

इसके अलावा, नामांकन/अद्यतन के उपरांत निवासी को एक पावती स्लिप प्राप्त होती है, जिस पर सभी विवरण मुद्रित होते हैं। नामांकन/अद्यतन के बाद निवासी को अपनी सहमति देनी होती है और पावती स्लिप पर हस्ताक्षर करने होते हैं, जो नामांकन पैकेट का हिस्सा बन जाता है।

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण समय-समय पर विभिन्न प्रशिक्षण देने के द्वारा अपने ऑपरेटरों को सुग्राही बनाने के जरिए ऐसी त्रुटियों को न्यूनतम करने के लिए सार्थक प्रयास करता है।

गुणवत्ता जांच के साथ, यूआईडीएआई यह सुनिश्चित करता है कि निवासी को गलत जनसांख्यिकीय जानकारी वाला आधार प्राप्त न हो। इसके अलावा, अमान्य/फर्जी दस्तावेजों के आधार पर कोई नया आधार/अद्यतन क्रियान्वित न किया जा सके।

आधार (नामांकन एवं अद्यतन) विनियम 2016, प्रक्रियाओं, मानकों, दिशानिर्देशों, डेटा गुणवत्ता और भ्रष्ट/कपटपूर्ण प्रथाओं के प्रवर्तन संबंधी नीति (संस्करण - 3.0 दिनांक 24/03/2021)

भारत के माननीय उच्चतम न्यायालय ने पैन-आधार लिंकिंग मामले में 2017 की रिट याचिका (सिविल) संख्या 247 और अन्य दिनांक 9.6.2017 का निपटारा करते हुए अन्य बातों के साथ-साथ कहा है कि:

“...यह महत्वपूर्ण है कि उचित उपायों के द्वारा उपरोक्त आशंकाओं को दूर किया जाए ताकि जनता के बीच यह विश्वास पैदा हो सके कि डेटा के अनधिकृत लीकेज की कोई संभावना नहीं है चाहे वह निजी व्यक्ति होने के नाते ठेकेदारों, जिन्हें नामांकन का कार्य दिया गया है, के प्रचालन में सख्ती बरतने से किया जाए, या ब्योरे के लीक होने में दोषी पाए जाने वालों पर गंभीर दंड निर्धारित करने के द्वारा किया जाए, यह सरकार का दृष्टिकोण है। हालांकि, हम इस बात पर जोर देते हैं कि इस संबंध में उपाय अत्यंत आवश्यक हैं और यह विषयों की उपयुक्तता में होगा कि इस संबंध में उचित योजना जल्द से जल्द तैयार की जाए।...”

माननीय उच्चतम न्यायालय द्वारा बायोमेट्रिक के साथ-साथ निवासियों के अन्य व्यक्तिगत डेटा के बारे में उठाए गए उपरोक्त सुरक्षा चिंताओं ने नामांकन प्रक्रिया और प्रचालन को सख्त बनाने और रजिस्ट्रारों को आर्थिक रूप से निरुत्साहित करने और उनके ऑपरेटर्स को निष्क्रिय/निलंबित करने के लिए आवश्यक बना दिया है।

विनियम 26 – “रजिस्ट्रारों, नामांकन एजेंसियों और अन्य सेवा प्रदाताओं के दायित्व तथा चूक के मामले में कार्रवाई” को नीचे पुनःप्रस्तुत किया गया है:

“किसी रजिस्ट्रार या नामांकन एजेंसी अथवा किसी सेवा प्रदाता या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा किसी भी विनियमन, प्रक्रिया, मानक, दिशानिर्देश या आदेश के उल्लंघन के लिए, अधिनियम के तहत की जाने वाली किसी भी अन्य कार्रवाई के पूर्वाग्रह के बिना, प्राधिकरण ऐसे रजिस्ट्रार या नामांकन एजेंसी या सेवा प्रदाता या संबंधित व्यक्ति की गतिविधियों को निलंबित कर सकता है, और उचित जांच करने के बाद, वह ऐसे रजिस्ट्रार या नामांकन एजेंसी या सेवा प्रदाता या किसी अन्य व्यक्ति पर वित्तीय जुर्माना लगाने और अधिनियम या इन विनियमों के अनुसरण में उनको जारी क्रेडेंशियल, कोड और अनुमतियों को रद्द कर सकता है या अन्य आवश्यक कदम उठा सकता है, जिन्हें प्राधिकरण के कार्य के संदर्भ में विशेष रूप से उपबंधित किया गया है।”

1. यूआईडीएआई रजिस्ट्रार/नामांकन एजेंसी द्वारा सीआईडीआर में नामांकन पैकेट अपलोड करने के बाद विभिन्न वैधीकरण और गुणवत्ता जांच करता है। इन प्रक्रियाओं के दौरान गलत पैकेट अस्वीकृत हो जाते हैं। यूआईडीएआई को, नामांकन/अद्यतन के लिए निवासियों से अधिक शुल्क लेने के संबंध में विभिन्न चैनलों के माध्यम से निवासी फीडबैक/शिकायतें भी प्राप्त होती हैं। यूआईडीएआई ने, नामांकित निवासी से उनके आधार नामांकन/अद्यतन के दौरान उनके अनुभव के बारे में कॉल/संपर्क करके फीडबैक लेना शुरू कर दिया है। आधार (नामांकन एवं अद्यतन) विनियम 2016, प्रक्रियाओं, मानकों, दिशानिर्देशों, डेटा गुणवत्ता और भ्रष्ट/कपटपूर्ण प्रथाओं के प्रवर्तन संबंधी नीति को लागू करने के लिए प्रस्तावित व्यापक उद्देश्य और कार्य निम्नलिखित हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि यूआईडीएआई और निवासी के हित सुरक्षित हैं, खराब डेटा गुणवत्ता और प्रक्रिया मानदंडों से विचलन (यहां इसके उपरांत इन्हें कमियां कहा गया है) को हतोत्साहित किया जाता है। समान रूप से, अधिरोपित हतोत्साहन को एक निवारक के रूप में काम करना चाहिए और सुधार का अवसर प्रदान करना चाहिए, लेकिन नामांकन भागीदारों के लिए एक स्थायी दायित्व नहीं बनना चाहिए।
2. विशिष्ट कमियों पर वित्तीय हतोत्साहन होगा और प्रशासनिक कार्रवाई की जाएगी जबकि समीक्षाधीन अवधि के लिए समग्र निष्पादन खराब होने पर निष्पादन आधारित आवधिक समीक्षा प्रशासनिक कार्रवाई की जाएगी।
3. पिछले माह के दौरान सभी संव्यवहार, नये आधार के नामांकन या अद्यतन के बावजूद, को कमियों के मूल्यांकन हेतु विचारा जाएगा।
4. दिए गए एक माह में, भ्रष्टाचार के आरोपों के अन्यत्र कमियों के कारण समग्र वित्तीय हतोत्साहन रजिस्ट्रार – नामांकन एजेंसी के संयोजन में उस माह में कुल देय राशि का 10% कैप्पड होगा। कैपिंग के कारण बकाया राशि को अगले माह में अग्रणीत नहीं किया जा सकेगा।
5. मानक समाधान समिति (एसआरसी) की बैठक के कार्यवृत्त के अनुसार कार्रवाई के लिए क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा रिपोर्ट की गई भ्रष्ट प्रथाओं के समक्ष वित्तीय हतोत्साहन पूर्ण रूप से लगाया जाएगा। यूआईडीएआई की भ्रष्टाचार के खिलाफ 0% सहिष्णुता की नीति को ध्यान में रखते हुए, इसे उपरोक्त पैरा 3 के अनुसार उल्लिखित कमी शुल्क के ऊपर लागू किया जाएगा। ओबीडी सर्वेक्षण मामलों सहित आरओ द्वारा प्रस्तुत एसआरसी रिपोर्ट के अनुसार ही भ्रष्टाचार पर वित्तीय निरुत्साहन अधिरोपित किया जाएगा। माह के दौरान देय राशि से अधिक बकाया देय राशि अगले माह के लिए अग्रणीत नहीं की जाएगी।
6. यूआईडीएआई, रजिस्ट्रारों को सहायता राशि का भुगतान करने के दौरान वित्तीय हतोत्साहन की राशि को उसमें से काट लेगा।
7. कमियों या भ्रष्टाचार मामलों के समक्ष वित्तीय हतोत्साहन अधिरोपित करने पर विवाद होने की स्थिति में, रजिस्ट्रार इस मुद्दे को एसआरसी की अगली बैठक में उठा सकता है और उस पर कार्रवाई एसआरसी समिति की बैठक में लिए गए निर्णय के आधार पर की जाएगी।
8. विभिन्न कमियों एवं वित्तीय हतोत्साहन/प्रशासनिक कार्रवाइयों का ब्योरा निम्नवत है:

क्र.सं.	मानदंड	राशि	विद्यमान	संशोधित
1	कमी मूल्यांकन हेतु विचार किए जाने वाले पैकेट		कमी की गणना के लिए केवल नये नामांकन पैकेट पर विचार किया जाता है।	कमी की गणना के लिए नये नामांकन और अद्यतन पैकेट पर विचार किया जाता है।

2	पैनल्टी पर कैपिंग		आय के 10 % तक कैम्पड अधिकतम पैनल्टी (भ्रष्टाचार पर एसएलए सहित)	दिए गए एक माह में, भ्रष्टाचार के आरोपों के अन्यत्र कमियों के कारण समग्र वित्तीय हतोत्साहन रजिस्ट्रार – नामांकन एजेंसी के संयोजन में उस माह में कुल देय राशि का 10% कैम्पड होगा। 10% कैपिंग भ्रष्टाचार पर एसएलए के लिए लागू नहीं होगा तथा संपूर्ण राशि को अदायगी से काट लिया जाएगा। भ्रष्टाचार पर एसएलए को ओबीडी सर्वेक्षण मामलों सहित आरओ द्वारा प्रस्तुत एसआरसी रिपोर्ट के अनुसार अधिरोपित किया जाएगा।
3	अग्रेनीत		वसूल नहीं की गई पैनल्टी को अगले माह हेतु अग्रेनीत नहीं किया जाएगा।	वसूल नहीं की गई पैनल्टी को अगले माह हेतु अग्रेनीत नहीं किया जाएगा।
4	यूआईडीएआई के सॉफ्टवेयर में धोखाधड़ी-छेड़छाड़ के संभावित इरादे के साथ निर्धारित दिशानिर्देशों का सकल उल्लंघन (ऑपरेटर/पर्यवेक्षक बायोमेट्रिक को बाइपास करना)	प्रति मशीन 100,000 रुपए	ऑपरेटर का 5 वर्ष के लिए निलंबन	ऑपरेटर का 5 वर्ष के लिए निलंबन
5	धोखाधड़ी के संभावित इरादे के साथ निर्धारित दिशानिर्देशों का सकल उल्लंघन - I. यूआईडीएआई सेवाओं के लिए निवासी से अधिक शुल्क वसूलना/ भ्रष्टाचार परिपाटी में लिप्त होना। II. निरीक्षण के दौरान अनधिकृत नामांकन केंद्र के संचालन का पाया जाना III. आऊटबैंड डायलर सर्वेक्षण के आधार पर भ्रष्टाचार परिपाटियों में लिप्त पाया जाना	प्रत्येक घटना 50,000 रुपए	ऑपरेटर का 1 वर्ष के लिए निलंबन	ऑपरेटर का 1 वर्ष के लिए निलंबन
6	बायोमेट्रिक त्रुटि I (बीई-1) I. पूरी उंगलियों की छाप या आंखों की पूरी पुतलियों का मिसिंग के तौर पर गलत रिकार्ड करना II. बायोमेट्रिक अपवाद के साथ फोटो का फोटो III. किसी भिन्न व्यक्ति का अपवाद फोटो IV. किसी वस्तु की अपवाद फोटो	प्रति पैकेट 10,000 रुपए	मासिक संचयी बीई-1 त्रुटियों के लिए I. पुनःप्रशिक्षण के लिए ऑपरेटर के निलंबन के 1 से अधिक मामले II. 5 या अधिक मामलों में 5 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन यदि संचयी त्रुटि ≥ 1 है तो उचित कानूनी कार्रवाई की जानी चाहिए	मासिक संचयी बीई-1 त्रुटियों के लिए I. 1-3 मामलों में 1 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन II. 3 से अधिक मामलों में 5 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन यदि संचयी त्रुटि ≥ 1 है तो उचित कानूनी कार्रवाई की जानी चाहिए
7	फोटो की फोटो (पीओपी) I. जब कोई फोटो अन्य फोटोग्राफ / या गैर मानव का हो	प्रति पैकेट 10,000 रुपए	मासिक संचयी पीओपी त्रुटियों के लिए I. 1 या अधिक मामलों में 1 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन II. 5 या अधिक मामलों में 5 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन यदि संचयी त्रुटि ≥ 1 है तो उचित कानूनी कार्रवाई की जानी चाहिए	मासिक संचयी बीई-1 त्रुटियों के लिए I. 1-3 मामलों में 1 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन II. 3 से अधिक मामलों में 5 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन यदि संचयी त्रुटि ≥ 1 है तो उचित कानूनी कार्रवाई की जानी चाहिए
8	दस्तावेजी त्रुटि (डीओई I) I. कपटपूर्ण दस्तावेज II. गुम दस्तावेज	प्रति पैकेट 10,000 रुपए	मासिक संचयी डीओई-1 त्रुटियों के लिए I. पुनःप्रशिक्षण के लिए ऑपरेटर के निलंबन के 1 से अधिक मामले II. 5 या अधिक मामलों में 5 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन यदि संचयी त्रुटि ≥ 1 है तो उचित कानूनी कार्रवाई की जानी चाहिए	मासिक संचयी डीओई-1 त्रुटियों के लिए I. 1-3 मामलों में 1 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन II. 3 से अधिक मामलों में 5 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन यदि संचयी त्रुटि ≥ 1 है तो उचित कानूनी कार्रवाई की जानी चाहिए

9	निवासियों की जनसांख्यिकीय विवरण में अभद्र/ अपमानजनक भाषा का प्रयोग	प्रति पैकेट 10,000 रूपए	मासिक संचयी ऐसी त्रुटियों के लिए I. पुनःप्रशिक्षण के लिए ऑपरेटर के निलंबन के 1 से अधिक मामले II. 5 या अधिक मामलों में 5 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन यदि संचयी त्रुटि ≥ 1 है तो उचित कानूनी कार्रवाई की जानी चाहिए	मासिक संचयी ऐसी त्रुटियों के लिए I. 1 मामले के लिए - 3 महीने के लिए ऑपरेटर का पृथक्करण प्रशिक्षण के बाद बहाल किया जा सकता है। II. 2-3 मामलों के लिए 1 वर्ष के लिए ऑपरेटर का निलंबन III. 4 या अधिक मामलों में 5 साल के लिए ऑपरेटर का निलंबन यदि संचयी त्रुटि >5 है तो उचित कानूनी कार्रवाई की जानी चाहिए
10	दस्तावेजी त्रुटि (डीओई II) I. खराब गुणवत्ता का दस्तावेज II. अमान्य दस्तावेज III. जनसांख्यिकीय डेटा मेल नहीं खाता	प्रति पैकेट 25 रूपए	मासिक संचयी डीओई- II त्रुटियों के लिए 30 या अधिक मामलों के लिए पुनः प्रशिक्षण के लिए ऑपरेटर का निलंबन	मासिक संचयी डीओई- II त्रुटियों के लिए I. 30-100 मामलों के लिए 3 महीने के लिए ऑपरेटर का विघटन पुनः प्रशिक्षण के बाद बहाल किया जा सकता है। II. 100 या अधिक मामलों में 1 वर्ष के लिए ऑपरेटर का निलंबन
11	बायोमेट्रिक त्रुटि II (बीई-II) I. अपवाद फोटो में खराब गुणवत्ता वाली फोटो II. अपवाद फोटो में अपवाद दिखाई नहीं दे रहा है	प्रति पैकेट 25 रूपए	मासिक संचयी बीई- II त्रुटियों के लिए 30 या अधिक मामलों के लिए पुनः प्रशिक्षण के लिए ऑपरेटर का निलंबन	मासिक संचयी बीई- II त्रुटियों के लिए I. 30-100 मामलों के लिए 3 महीने के लिए ऑपरेटर का विघटन पुनः प्रशिक्षण के बाद बहाल किया जा सकता है। II. 100 या अधिक मामलों में 1 वर्ष के लिए ऑपरेटर का निलंबन
12	बायोमेट्रिक त्रुटि III (बीई-III) I. दिशानिर्देश के अनुसार फोटो नहीं है	प्रति पैकेट 25 रूपए	मासिक संचयी बीई- III त्रुटियों के लिए 30 या अधिक मामलों के लिए पुनः प्रशिक्षण के लिए ऑपरेटर का निलंबन	मासिक संचयी बीई- III त्रुटियों के लिए I. 30-100 मामलों के लिए 3 महीने के लिए ऑपरेटर का विघटन पुनः प्रशिक्षण के बाद बहाल किया जा सकता है। II. 100 या अधिक मामलों में 1 वर्ष के लिए ऑपरेटर का निलंबन
13	जनसांख्यिकीय त्रुटि (डीई) I. लिंग/फोटो मेल नहीं खाती II. आयु/ फोटो मेल नहीं खाती III. नाम में त्रुटि/अपूर्ण पता IV. संबंध मेल नहीं खाता	प्रति पैकेट 25 रूपए	मासिक संचयी डीई त्रुटियों के लिए 30 या अधिक मामलों के लिए पुनः प्रशिक्षण के लिए ऑपरेटर का निलंबन	मासिक संचयी डीई त्रुटियों के लिए I. 30-100 मामलों के लिए 3 महीने के लिए ऑपरेटर का विघटन पुनः प्रशिक्षण के बाद बहाल किया जा सकता है। II. 100 या अधिक मामलों में 1 वर्ष के लिए ऑपरेटर का निलंबन

***टिप्पणी:**

(i) ऑपरेटर/पर्यवेक्षक के रजिस्ट्रार (बैंक, डाकघर और राज्य सरकार) का कर्मचारी होने की स्थिति में, ऑपरेटर/पर्यवेक्षक को निलंबित करने के बजाय, संबंधित रजिस्ट्रार द्वारा विभागीय कार्रवाई की जाए। रजिस्ट्रारों द्वारा बहिष्कृत ऑपरेटरों के मामले में, निष्क्रियता/निलंबन जारी रहेगा। हालांकि, नामांकन सॉफ्टवेयर से छेड़छाड़ जैसे गंभीर/घोर उल्लंघन के मामलों में, निलंबन तब भी किया जा सकता है, भले ही ऑपरेटर रजिस्ट्रार का कर्मचारी हो।

(ii) ऑपरेटरों का पुनः प्रशिक्षण संबंधित रजिस्ट्रार द्वारा उनके परिसर में या यूआईडीएआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय में किया जाएगा। प्रचालक पुनः प्रशिक्षण तक निष्क्रिय/निलंबित रहेगा और मौजूदा ऑपरेटरों की ऑन-बोर्डिंग प्रक्रिया/प्रक्रियाओं के अनुसार आरओ में क्षेत्रीय समाधान समिति की सिफारिश पर ही पुनः सक्रिय किया जाएगा।

9. प्रक्रिया दिशानिर्देशों के अनुपालन पर आधारित नामांकन एजेंसी की समीक्षा

यूआईडीएआई द्वारा निर्धारित प्रक्रियाओं का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नामांकन एजेंसी की आवश्यकता है। अननुपालन एजेंसी के विरुद्ध उचित कार्रवाई की जाएगी।

गैर-अनुपालन के रूप में समझी जाने वाली गतिविधियों की सूची नीचे दी गई है। यह सूची सांकेतिक है एवं संपूर्ण नहीं है।

- अपंजीकृत नामांकन स्टेशनों या छेड़छाड़ किए गए सॉफ्टवेयर का उपयोग करके निवासियों का नामांकन करना
- फर्जी फाइलों को नामांकन पैकेट के रूप में सीआईडीआर को भेजना
- निष्क्रियता/निलंबन के प्रवर्तन का अनुपालन न करना
- ऐसी गतिविधि में शामिल होना, जो यूआईडीएआई की प्रक्रिया, नीति और दिशानिर्देशों के विरुद्ध हो।

प्रक्रिया दिशानिर्देशों के अनुपालन से संबंधित समीक्षा, आवधिक समीक्षा के दौरान या समय-समय पर प्राप्त शिकायतों के परिणामस्वरूप की जा सकती है। ऐसी शिकायतों की गंभीरता और/या पुनरावृत्ति के आधार पर नामांकन एजेंसी और ऑपरेटर के विरुद्ध उचित कार्रवाई की जाएगी।

ऊपर किए गए उपबंधों के बावजूद, भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण को, त्रुटि/अनुपालन की प्रकृति अत्यधिक गंभीर होने की स्थिति में, नामांकन एजेंसियों के विरुद्ध अनुकरणीय कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित है।

10 . सॉफ्ट स्किल्स के आधार पर ऑपरेटर के कार्य-निष्पादन की समीक्षा

ऑपरेटर वह व्यक्ति विशेष है, जो निवासी के साथ बातचीत करेगा। अतः निवासी के साथ ऑपरेटर का समुचित संपर्क करना अनिवार्य है। इस मानदंड से हटने पर ऑपरेटर के विरुद्ध कार्रवाई की जा सकती है।

अनुपयुक्त समझी जाने वाली कार्रवाई निम्नानुसार सूचीबद्ध हैं। यह सूची सांकेतिक है और यह संपूर्ण नहीं है।

- अभद्र व्यवहार या निवासी के साथ शारीरिक/मौखिक दुर्व्यवहार
- निवासी से पैसे वसूलना या दलालों आदि को बढ़ावा देना
- अनुपलब्ध बायोमेट्रिक्स के साथ निवासियों को बहकाना कि उनका नामांकन नहीं हो सकता है
- निवासी को किसी भी प्रकार से गुमराह करना, जो यूआईडीएआई के कथित दिशानिर्देशों और प्रक्रियाओं के विपरीत है।

सॉफ्ट स्किल्स की समीक्षा मासिक समीक्षा या समय-समय पर प्राप्त शिकायतों के परिणामस्वरूप की जाएगी। ऐसी शिकायतों की गंभीरता और/या पुनरावृत्ति के आधार पर नामांकन एजेंसी और ऑपरेटर के विरुद्ध उचित कार्रवाई की जाएगी।

ऊपर किए गए उपबंधों के बावजूद, भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण को, त्रुटि/अननुपालन की प्रकृति अत्यधिक गंभीर होने की स्थिति में, किसी ऑपरेटर/पर्यवेक्षक के विरुद्ध अनुकरणीय कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित है।

11. संबंधित रजिस्ट्रारों एवं नामांकन एजेंसियों द्वारा आपत्ति या सुधार हेतु अनुरोध:

रजिस्ट्रार/नामांकन एजेंसियों को रजिस्ट्रार/आरओ मैपिंग के अनुसार संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों में स्थायी समाधान समिति (एसआरसी) के निर्णयों में आपत्ति या सुधार के लिए अनुरोध करने का अवसर दिया जाएगा। रजिस्ट्रारों को यूआईडीएआई क्षेत्रीय कार्यालय के साथ मैप किया जाता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में रजिस्ट्रार का मुख्यालय स्थित होता है।

12. वित्तीय हतोत्साहन और प्रशासनिक कार्रवाई करने के लिए उत्तरदायित्व मैट्रिक्स निम्न प्रकार से होगा:

उत्तरदायित्व मैट्रिक्स			
क्र. सं.	मद	समय-सीमा (दिनों में)	उत्तरदायित्व
विशेष कर्मियों के लिए वित्तीय हतोत्साहन			
1	मासिक रूप से आधार का सृजन और कर्मियों की रिपोर्ट हर महीने की 10 तारीख तक निर्धारित टेम्पलेट में देना।	डी + 10	तकनीकी केंद्र, यूआईडीएआई
2	भ्रष्ट परिपाटियों एवं अन्य संबंधित मामलों के बारे में क्षेत्रीय कार्यालय स्तर की समाधान समिति से रिपोर्ट की प्राप्ति	डी + 10	क्षेत्रीय कार्यालय, यूआईडीएआई में समाधान समिति
3	नामांकन एवं अद्यतन प्रभाग, मुख्यालय द्वारा रजिस्ट्रार को प्रत्येक माह की 20 तारीख तक सहायता राशि का आदेश जारी करना	डी + 20	ईएंडयू प्रभाग, यूआईडीएआई
4	संबंधित रजिस्ट्रार और नामांकन एजेंसी द्वारा प्रत्येक माह की 30 तारीख तक संबंधित क्षेत्रीय समाधान समिति को आपत्ति या सुधार के लिए अनुरोध प्रस्तुत करना।	डी + 30	रजिस्ट्रार/नामांकन एजेंसी
5	आपत्तियों या सुधार हेतु अनुरोध पर समाधान समिति द्वारा अगले माह की 10 तारीख तक अपनी संस्तुति भेजना।	डी + 40	क्षेत्रीय कार्यालय यूआईडीएआई में समाधान समिति
6	अगले भुगतान चक्र सहित समाधान समिति की संस्तुति को प्रभावी करना	डी + 50	ईएंडयू प्रभाग, यूआईडीएआई
डेटा गुणवत्ता पर आधारित ऑपरेटरों की मासिक कार्यनिष्पादन समीक्षा			
1	डेटा गुणवत्ता और प्रक्रिया दिशानिर्देश लागू करने की कार्यनीति के अनुसार नामांकन ऑपरेटरों की मासिक कार्यनिष्पादन आधारित रिपोर्ट प्रत्येक माह की 10 तारीख तक भेजना।	डी + 10	प्रौद्योगिकी केंद्र, यूआईडीएआई
2	संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा ऑपरेटर को असंबद्ध/निलंबन करने की कार्रवाई	डी + 15	संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय, यूआईडीएआई
3	असंबद्ध/निलंबित ऑपरेटरों द्वारा नामांकन बंद करना।	डी + 20	क्षेत्रीय कार्यालय/रजिस्ट्रार/नामांकन एजेंसियां
सॉफ्ट स्किल्स पर आधारित ऑपरेटर के कार्यनिष्पादन की मासिक समीक्षा			
1	सॉफ्ट स्किल्स पर आधारित ऑपरेटर के कार्यनिष्पादन की समीक्षा	मासिक/प्रत्येक मामले के आधार पर	क्षेत्रीय समाधान समिति
