भारत सरकार
इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय
भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण
नई दिल्ली

प्रशिक्षण, परीक्षण और प्रमाणन नीति 2023

विषय-सूची

1. **प्रस्तावना.....3**
2. **लक्ष्य समूह 5**
3. **प्रशिक्षण और पुनर्प्रशिक्षण ऑनबोर्डिंग.....6**
4. **प्रमाणन/पुन - प्रमाणन 8**
5. **अपेक्षित परिणाम 9**
6. **प्रशिक्षण और प्रमाणन के लिए पाठ्यक्रम और परीक्षण संरचना.....10**
7. **अनुबंध.....12**

1. प्रस्तावना

क. भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई), 12 जुलाई, 2016 से भारत सरकार के इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय के तहत आधार (वित्तीय और अन्य सहायिकियों, प्रसुविधाओं और सेवाओं का लक्षित परिदान) अधिनियम, 2016 (''आधार अधिनियम 2016'') के उपबंधों के अंतर्गत भारत सरकार द्वारा स्थापित एक सांविधिक प्राधिकरण है। आधार अधिनियम 2016 को आधार और अन्य विधियां (संशोधन) अधिनियम, 2019 (2019 का 14) के द्वारा 25.07.2019 से संशोधित किया गया है।

ख. भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण की स्थापना भारत के सभी निवासियों को ''आधार'' नामक एक विशिष्ट पहचान नंबर जारी करने के लिए की गई थी। यूआईडी (क) नकली और डुप्लीकेट पहचान को समाप्त करने के लिए पर्याप्त रूप से मजबूत है, और यह (ख) आसान, लागत प्रभावी तरीके से सत्यापन योग्य और प्रामाणिक है।

ग. आधार अधिनियम, 2016 के तहत, भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण आधार नामांकन और प्रमाणीकरण के लिए जिम्मेदार है, जिसमें आधार जीवन चक्र के सभी चरणों का संचालन और प्रबंधन, व्यक्तियों के आधार नंबरों को जारी करने के लिए नीति, प्रक्रिया और प्रणाली को विकसित करना तथा व्यक्तियों के प्रमाणीकरण और पहचान जानकारी के अभिलेख की सुरक्षा करना शामिल है।

घ. भारत के सभी निवासियों को आधार जारी करने और आधार आधारित प्रमाणीकरण सुविधा प्रदान करने के लिए भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण ने ''आधार नामांकन और अद्यतन'' तथा ''आधार प्रमाणीकरण'' ईकोसिस्टम विकसित किया है। आधार नामांकन और अद्यतन ईकोसिस्टम में रजिस्ट्रार/नामांकन एजेंसियां शामिल हैं, जिसे व्यक्तियों के नामांकन के प्रयोजनार्थ और आधार नामांकन केंद्र पर नामांकन प्रक्रिया के दौरान व्यक्तियों की जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक जानकारी को एकत्रित करने के लिए भा.वि.प.प्रा. द्वारा ऑनबोर्ड किया गया है। निवासी अपने आधार नामांकन या अद्यतन के लिए किसी भी आधार नामांकन केंद्र पर जा सकता है। नामांकन केंद्र पर आधार नामांकन या अद्यतन पूरा होने पर, आधार नामांकन आपरेटर को, भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण की केंद्रीय पहचान डेटा रिपॉजिटरी (सीआईडीआर) पर ''नामांकन या अद्यतन पैकेट'' में अपलोड करना होता है। निवासियों को संदर्भ के लिए ''आधार नामांकन/अद्यतन पावती पर्ची'' प्रदान की जाती है। इन ''नामांकन और अद्यतन पैकेट'' को नया या अद्यतित आधार के सृजन से पहले विभिन्न सख्त प्रक्रियाओं जैसे डेटा सत्यापन, डेटा डुप्लीकेशन और गुणवत्ता जांच/गुणवत्ता लेखापरीक्षा आदि से गुजरना होता है।

ङ. भा.वि.प.प्रा. एक सेवा के रूप में आधार-आधारित प्रमाणीकरण भी प्रदान करता है जिसका लाभ अनुरोधकर्ता संस्थाएं (सरकारी/सार्वजनिक और निजी संस्थाएं/एजेंसियां) ले सकती हैं। यूआईडीएआई की इस सेवा का उपयोग अनुरोधकर्ता संस्थाओं द्वारा किया जा सकता है, ताकि वे अपने ग्राहकों/कर्मचारियों/अन्य सहयोगियों को उनकी उपभोक्ता सेवाओं/सब्सिडी/लाभों/व्यावसायिक कार्य/परिसर तक पहुंच प्रदान करने से पूर्व उनकी सहमति से (उनकी व्यक्तिगत पहचान जानकारी के मिलान के आधार पर), उनकी पहचान को प्रमाणित कर सकें।

च. निवासी के डेटाबेस के सफलतापूर्वक निर्माण में ऐसे विविधतापूर्ण और सहयोगी प्रयास के लिए आधार नामांकन एवं अद्यतन (ईएंडयू) की एकरूपता, गुणवत्ता जांच (क्यूसी), गुणवत्ता लेखापरीक्षा (क्यूए) और

रजिस्ट्रारों/एयूए (प्रमाणीकरण साझेदार) के संपूर्ण ईकोसिस्टम की प्रमाणीकरण प्रक्रिया के लिए अत्यंत आवश्यक है। ऐसी एकरूपता प्राप्त करने के लिए आधार नामांकन प्रक्रिया, अद्यतन प्रक्रिया, गुणवत्ता जांच (क्यूसी), गुणवत्ता लेखापरीक्षा (क्यूए) संचालन और प्रमाणीकरण प्रक्रिया में शामिल कर्मी भलीभांति प्रशिक्षित हों, जिससे कि कार्य को सर्वोत्तम गुणवत्ता के साथ निष्पादित किया जा सके।

छ. भा.वि.प.प्रा. को आधार नामांकन आपरेटर के बर्ताव, आधार नामांकन केंद्र पर उनके अनुभव, अधिक शुल्क लेने और अन्य मुद्दों जैसे विभिन्न मामलों के बारे में निवासियों से फीडबैक, शिकायतें भी प्राप्त होती हैं। साथ ही विफल प्रमाणीकरण संव्यवहारों, प्रमाणीकरण उपकरणों के उपयोग पर प्रमाणीकरण ऑपरेटर के ज्ञान की कमी और मौजूदा आधार अधिनियम, विनियमन तथा अन्य मानकों आदि पर भी फीडबैक प्राप्त हुए है।

ज. तदनुसार, आधार नामांकन और अद्यतन प्रक्रिया के साथ-साथ प्रमाणीकरण प्रक्रिया संबंधी निवासी के अनुभव को बढ़ाने और आधार कार्यान्वयन एजेंसियों के बीच आधार अधिनियम, विनियमन और अन्य मानकों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के उद्देश्य से, यूआईडीएआई द्वारा इस नीति के जरिए प्रयास किए जा रहे हैं।

झ. आपरेटर के संबंध में यूआईडीएआई द्वारा जारी कोई अन्य नीति भी, इस नीति के अतिरिक्त लागू होगी।

ञ. भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (नामांकन और अद्यतन) विनियम, 2016 (2016 की संख्या 1) के संबंधित उपबंध संदर्भ के लिए नीचे पुन: प्रस्तुत किए गए हैं:

- विनियम 25. नामांकन के लिए नियुक्त स्टाफ का परीक्षण और प्रमाणन:-

(1) प्रत्येक नामांकन एजेंसी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा नियोजित अथवा लगाए गए ऑपरेटर, पर्यवेक्षक, और अन्य नामांकन स्टाफ, प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट प्रमाणन प्रक्रिया के माध्यम से नामांकन कार्य करने के लिए विधिवत प्रमाणित है।

(2) प्राधिकरण इस प्रयोजनार्थ परीक्षण और प्रमाणन एजेंसियों को नामित कर सकता है।

(3) प्राधिकरण ऐसे कार्मिकों को नामांकन की किसी प्रक्रिया में लगाए जाने के लिए उनकी नियुक्ति की प्रक्रिया, कार्मिकों की विस्तृत भूमिका और उत्तरदायित्व के संबंध में न्यूनतम अर्हता निर्धारित कर सकता है।

2. लक्ष्य समूह

क. यह नीति भा.वि.प.प्रा. द्वारा निम्नलिखित ऑपरेटरों/अधिकारियों (लक्ष्य समूहों) के लिए प्रशिक्षण और प्रमाणन आवश्यकताओं को पूरा करने के संबंध में तैयार की गई है:

i. आधार नामांकन और अद्यतन आपरेटर/पर्यवेक्षक
ii. गुणवत्ता जांच/गुणवत्ता लेखापरीक्षा (क्यूए/क्यूसी) आपरेटर/ पर्यवेक्षक
iii. मैनुअल डी-डुप्लीकेशन (एमडीडी) आपरेटर/ पर्यवेक्षक
iv. शिकायत निवारण आपरेटर (जीआरओ) – यूआईडीएआई में शिकायतों का निपटान कर रहे एमटीओ
v. प्रमाणीकरण आपरेटर
vi. ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) कार्यकारी

ख. यूआईडीएआई ईकोसिस्टम में उपर्युक्त लक्ष्य समूहों और उनके दायित्वों एवं कार्यों का संक्षिप्त विवरण निम्नलिखित है:-

i. **आधार नामांकन और अद्यतन आपरेटर/ पर्यवेक्षक** - इन ऑपरेटरों को आधार नामांकन और अद्यतन प्रक्रिया के लिए रजिस्ट्रार/नामांकन एजेंसियों द्वारा नियुक्त किया जाता है। ऑपरेटर आधार नामांकन और अद्यतन प्रपत्र में दी गई जनसांख्यिकीय जानकारी को कैप्चर करते है, सहायक दस्तावेजों को स्कैन करते हैं और नामांकन साफ्टवेयर का उपयोग करके बायोमेट्रिक जानकारी भी कैप्चर करते हैं। यूआईडीएआई द्वारा जारी प्रक्रिया और दिशानिर्देशों के अनुसार प्रक्रियाओं, डेटा गुणवत्ता और अपवाद प्रबंधन के पालन के लिए ऑपरेटर भी जिम्मेदार हैं।

ii. **गुणवत्ता जांच/गुणवत्ता लेखापरीक्षा (क्यूए/क्यूसी) आपरेटर/ पर्यवेक्षक –** इन आपरेटरों को आधार डेटा गुणवत्ता जांच सेवा एजेंसी (एडीक्यूसीएसए) और आधार डेटा गुणवत्ता लेखापरीक्षा सेवा एजेंसी (एडीक्यूएएसए) साझेदारों द्वारा ऑनबोर्ड किया जाता है। ये ऑपरेटर, आधार नामांकन के दौरान कैप्चर किए गए निवासी के जनसांख्यिकीय डेटा, बायोमेट्रिक्स और सहायक दस्तावेज़ का मैन्युअल सत्यापन करते हैं और डेटा की गुणवत्ता और सहायक दस्तावेज़ की प्रामाणिकता की जांच करने के लिए अद्यतन करते हैं। क्यूसी/क्यूए प्रक्रिया में कड़ी जांच होती है, जो स्वचालित होने के साथ-साथ मैनुअल भी होती है।

iii. **मैनुअल डी-डुप्लीकेशन (एमडीडी) आपरेटर/ पर्यवेक्षक –** इन आपरेटरों को यूआईडीएआई की पार्टनर एजेंसी द्वारा मैनुअल बायोमेट्रिक डी-डुप्लीकेशन प्रक्रिया करने के लिए ऑनबोर्ड किया जाता है, जहां आधार नामांकन के दौरान कैप्चर की गई निवासी की बायोमेट्रिक जानकारी का यूआईडीएआई डेटाबेस में उपलब्ध बायोमेट्रिक्स के साथ मिलान किया जाता है।

iv. **शिकायत निवारण आपरेटर –** इन आपरेटरों को यूआईडीएआई की पार्टनर एजेंसी द्वारा केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पर रिपोर्ट किए गए मुद्दों/प्रश्नों/शिकायतों के समाधान के लिए ऑनबोर्ड किया गया है। इन ऑपरेटरों की यह जिम्मेदारी है कि वे निर्धारित समय-सीमा के भीतर सिस्टम में रिपोर्ट हुए सभी मुद्दों का निपटान एवं समापन करें।

v. **प्रमाणीकरण आपरेटर –** इन अधिकारियों को विभिन्न सेवाओं के वितरण के लिए प्रमाणीकरण उपयोगकर्ता एजेंसी (एयूए)/ई-केवाईसी उपयोगकर्ता एजेंसी (केयूए) के माध्यम से ऑनबोर्ड किया जाता है, जिसके लिए आधार प्रमाणीकरण आवश्यक है। इन अधिकारियों की यह जिम्मेदारी है कि वे सभी नियम, विनियमों से अवगत हों और आधार प्रमाणीकरण के दौरान निवासी के आधार डेटा की गोपनीयता को बनाए रखें।

vi. **ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) कार्यकारी –** इन कर्मचारियों को भा.वि.प.प्रा. के ग्राहक संबंध प्रबंधन सेवा प्रदात्ता द्वारा आधार के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सेवा से संबंधित निवासी को टेलीफोनिक, ईमेल सहायता प्रदान करने के लिए नियोजित किया गया है। इन कार्यकारियों की यह जिम्मेदारी है कि वे विभिन्न चैनलों के द्वारा सीआरएम पोर्टल में रिपोर्ट किए गए सभी मुद्दों का निपटान एवं समापन करें।

ग. ऑपरेटरों की विभिन्न श्रेणियों के लिए न्यूनतम योग्यता मानदंड निम्नलिखित है:

क्र.सं.	ऑपरेटर श्रेणी	न्यूनतम योग्यता
1	आधार नामांकन और अद्यतन ऑपरेटर/पर्यवेक्षक	12वीं (इंटरमीडियट पास) या 2 वर्षीय आईटीआई (10+2) अथवा 3 वर्षीय डिप्लोमा (10+3) [आईपीपीबी/आंगनवाड़ी आशा वर्कर के मामले में – 10वीं (मैट्रिक पास)]
2	गुणवत्ता जांच/गुणवत्ता लेखापरीक्षा (क्यूए/क्यूसी) ऑपरेटर/पर्यवेक्षक	किसी भी विषय में स्नातक
3	मैनुअल डी-डुप्लीकेशन (एमडीडी) ऑपरेटर/ पर्यवेक्षक	किसी भी विषय में स्नातक
4	प्रमाणीकरण ऑपरेटर	12वीं (इंटरमीडियट पास) या 2 वर्षीय आईटीआई (10+2) अथवा 3 वर्षीय डिप्लोमा (10+3) [आईपीपीबी/आंगनवाड़ी आशा वर्कर के मामले में – 10वीं (मैट्रिक पास)]
5	ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) कार्यकारी	किसी भी विषय में स्नातक

3. ऑनबोर्डिंग प्रशिक्षण और पुनर्प्रशिक्षण

क. यूआईडीएआई ईकोसिस्टम का हिस्सा बनने से पहले प्रत्येक ऑपरेटर को एलएमएस पर ऑनलाइन प्रशिक्षण और यूआईडीएआई या यूआईडीएआई के क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा अभिनिर्धारित प्रशिक्षण

भागीदार द्वारा प्रदान किए गए कक्षा प्रशिक्षण से गुजरना होगा। रजिस्ट्रार/नामांकन एजेंसियों/आधार डेटा गुणवत्ता जांच सेवा एजेंसी (एडीक्यूसीएसए)/आधार डेटा गुणवत्ता लेखापरीक्षा सेवा एजेंसी (एडीक्यूएएसए)/सीआरएम सेवा प्रदात्ता/प्रमाणीकरण उपयोगकर्ता एजेंसी (एयूए) की जिम्मेदारी है कि वह यह सुनिश्चित करें कि यूआईडीएआई द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर सभी ऑपरेटरों/कार्यकारियों को अपने कार्यों के लिए सभी अनिवार्य ''ऑनलाइन/लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम /क्लासरूम/हाइब्रिड प्रशिक्षण'' ग्रहण करें। यूआईडीएआई द्वारा कक्षा प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए सूचीबद्ध प्रशिक्षण एजेंसियों का विवरण समय-समय पर अधिसूचित किया जाएगा।

ख. <u>ऑनबोर्डिंग प्रशिक्षण</u>

i. ऑनबोर्डिंग प्रशिक्षण का उद्देश्य ऑपरेटरों/कार्यकारियों को आधार ईकोसिस्टम की पूरी जानकारी प्रदान करना है। यह त्रुटियों में कमी और क्षेत्र में ऑपरेटर/कार्यकारी के कार्यनिष्पादन में सुधार सुनिश्चित करेगा।

ii. इस नीति के प्रकाशन की तिथि से आधार ईकोसिस्टम में सक्रिय रूप से कार्य कर रहे प्रत्येक ऑपरेटर/कार्यकारी को ऑनबोर्डिंग प्रशिक्षण लेना चाहिए।

iii. प्रत्येक ऑपरेटर/कार्यकारी के लिए मॉड्यूल/विषय, आधार नामांकन और प्रमाणीकरण ईकोसिस्टम में उनके कार्यों और दायित्वों के आधार पर समनुदेशित किए जाते हैं।

ग. <u>पुनर्प्रशिक्षण की आवश्यकता</u>

i. पुनर्प्रशिक्षण प्रदान करने का उद्देश्य ऑपरेटरों/कार्यकारियों के ज्ञान, आधार में उनके कार्यों के संदर्भ में नीति/कानून/उपकरण के प्रयोग से संबंधी परिवर्तन के बारे में सुधार करना है। यह परिकल्पना की गई है कि प्रशिक्षण पूरा होने पर, ऑपरेटरों/कार्यकारियों के प्रदर्शन में उल्लेखनीय वृद्धि होगी।

ii. आधार ईकोसिस्टम में प्रत्येक ऑपरेटर/कार्यकारी को कार्यकाल के दौरान यूआईडीएआई द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट और अधिसूचित आवृत्ति और समय-सीमा के अनुसार अनिवार्य पुनर्प्रशिक्षण से गुजरना होगा।

iii. पुनर्प्रशिक्षण निम्नलिखित मापदंडों के आधार पर वर्चअुल/लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम (एलएमएस)/ कक्षा/कार्यशाला/हाइब्रिड मोड में आयोजित की जाएगी:-

- कार्यनिष्पादन आधारित पुनर्प्रशिक्षण (यथा अपेक्षित)
- नीति और दिशानिर्देश परिवर्तन – प्रशिक्षण (सभी के लिए अनिवार्य)
- पुनश्चर्या प्रशिक्षण आवश्यकता (तालिका 'क' के अनुसार)

iv. एलएमएस आधारित प्रशिक्षण ऑनलाइन विधि द्वारा सभी ऑपरेटरों/कार्यकारियों को दिया जाएगा। एलएमएस के ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया के हिस्से के रूप में प्रत्येक ऑपरेटरों/कार्यकारियों को लॉगिन आईडी प्रदान की जाएगी।

4. प्रमाणन/पुन-प्रमाणन

क. व्यक्ति के तकनीकी के साथ-साथ साइकोमेट्रिक कौशल और आधार ईकोसिस्टम में काम करने की प्रवीणता का आकलन करने के उद्देश्य से, निम्नलिखित लक्ष्य समूहों के लिए अनिवार्य परीक्षण और प्रमाणन इस नीति के तहत कवर किया गया है:

i. आधार नामांकन ऑपरेटर/पर्यवेक्षक
ii. गुणवत्ता जांच/गुणवत्ता लेखापरीक्षा (क्यूसी/क्यूए) ऑपरेटर/पर्यवेक्षक
iii. प्रमाणीकरण ऑपरेटर

ख. निर्दिष्ट लक्ष्य समूहों के लिए ऑनलाइन प्रमाणन परीक्षा लेने में कार्यरत अभिनिर्धारित परीक्षण और प्रमाणन एजेंसी (टीसीए) के ब्योरे को भा.वि.प.प्रा. द्वारा अधिसूचित किया जाएगा।

ग. **<u>प्रमाणन</u>**

i. ऑपरेटरों को एलएमएस पर प्रशिक्षण सामग्री के माध्यम से 'ऑनलाइन प्रशिक्षण' प्राप्त करना होगा। ऑनलाइन प्रशिक्षण के पूरा होने के बाद, ऑपरेटरों को एलएमएस पर मूल्यांकन परीक्षा देनी होगी। मूल्यांकन परीक्षा उत्तीर्ण करने के उपरांत, उम्मीदवारों को प्रमाणन परीक्षा के बाद अभिनिर्धारित प्रशिक्षण पार्टनर के माध्यम से प्रशिक्षण कक्षा में भागीदारी करनी होगी।

ii. प्रमाणन परीक्षा में असफल ऑपरेटरों के मामले में, दो प्रयासों के बीच न्यूनतम एक महीने का अंतर होना चाहिए।

iii. इस नीति के प्रकाशन की तिथि से सभी मौजूदा नामांकन, क्यूए/क्यूसी और प्रमाणीकरण आपरेटरों को आधार ईकोसिस्टम में जारी रखने के लिए इस नीति के अनुसार "प्रमाणन प्रक्रिया" से गुजरना होगा।

iv. नामांकन एजेंसियों द्वारा विधिवत सत्यापित अधिकृत नामांकन ऑपरेटरों को ही प्रमाणन प्रक्रिया में भाग लेने की अनुमति है। **सक्रिय नामांकन एजेंसियों के साथ असंबद्ध फ्रीलांसर उम्मीदवारों को प्रमाणन प्रक्रिया में भाग लेने की अनुमति नहीं है।**

v. एयूए/केयूए द्वारा विधिवत सत्यापित अधिकृत नामांकन ऑपरेटरों को ही प्रमाणन प्रक्रिया में भाग लेने की अनुमति है। **सक्रिय एयूए/केयूए के साथ असबद्ध फ्रीलांसर उम्मीदवारों को प्रमाणन प्रक्रिया में भाग लेने की अनुमति नहीं है।**

vi. प्रमाणपत्र केवल 3 वर्ष की अवधि के लिए मान्य होगा।

vii. आधार (नामांकन और अद्यतन) विनियम, 2016 प्रक्रियाओं, मानकों, दिशानिर्देशों, डेटा गुणवत्ता और भ्रष्ट/धोखाधड़ी से युक्त परिपाटियों तथा नीतिगत परिवर्तनों को लागू करने के लिए नीति के अनुसार निलंबित सभी ऑपरेटरों को नए सिरे से प्रशिक्षण और प्रमाणन से गुजरना होगा।

viii. ब्लैकलिस्ट में डाले गए सभी ऑपरेटरों को कभी भी प्रमाणन प्रक्रिया में उपस्थित होने की अनुमति नहीं दी जाती है।

घ. **पुन-प्रमाणन**

i. प्रमाणपत्र की वैधता के विस्तार के लिए पुन – प्रमाणन अपेक्षित है और यह आधार ईकोसिस्टम में पहले से कार्यरत ऑपरेटरों के लिए भी लागू है।

ii. पुन: प्रमाणन के लिए, ऑपरेटरों को वर्तमान प्रमाणपत्र की वैधता समाप्त होने से 6 महीने के भीतर ही परीक्षा देनी होगी।

iii. परीक्षा में असफल ऑपरेटर के मामले में, दो प्रयासों के बीच न्यूनतम 15 दिनों का अंतर होना चाहिए।

iv. ऐसे मामलों में, जहां सक्रिय नामांकन, क्यूए/क्यूसी और प्रमाणीकरण ऑपरेटर, जो वर्तमान प्रमाणपत्र की वैधता की समाप्ति के 6 महीने के अंदर पुन-प्रमाणन परीक्षा पास करते हैं, उन्हें नई वैधता तिथि के साथ प्रमाणपत्र (वर्तमान प्रमाणपत्र समाप्ति की तिथि से अगले 3 साल) जारी किया जाएगा। पुन: प्रमाणन तंत्र भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण नीतियों द्वारा शासित होगा, जिन्हें समय-समय पर अधिसूचित किया जाएगा।

v. ऐसे मामलों में, जहां सक्रिय नामांकन, क्यूए/क्यूसी और प्रमाणीकरण ऑपरेटर वर्तमान प्रमाणपत्र की समाप्ति के 6 महीने के भीतर पुन: प्रमाणन परीक्षा पास नहीं करते हैं, उनका प्रमाणपत्र निलंबित कर दिया जाएगा और उन्हें प्रशिक्षण और प्रमाणन पुनश्चर्या के लिए फिर से जाना होगा।

vi. भ्रष्ट आचरण में लिप्त और जांच की उचित प्रक्रिया के बाद निलंबित किए गए ऑपरेटरों के मामले में, ऑपरेटर प्रमाणपत्र को रद्द माना जाएगा। निलंबन अवधि समाप्त होने के बाद, फिर से संबद्ध होने के लिए, ऑपरेटर को एलएमएस में प्रशिक्षण और फिर पुन: प्रमाणन से गुजरना होगा।

vii. यदि कोई ऑपरेटर एक या अधिक वर्षों से काम नहीं कर रहा है/निष्क्रिय है, तो ऑपरेटर को अपने आप अलग कर दिया जाना चाहिए और ऑपरेटर प्रमाणपत्र को अमान्य माना जा सकता है। दोबारा संबद्ध होने के लिए, ऑपरेटर को एलएमएस में प्रशिक्षण और पुन: प्रमाणन प्राप्त करना चाहिए।

5. अपेक्षित परिणाम

क. यह विचार किया गया है कि इस प्रशिक्षण और प्रमाणन नीति के निम्नलिखित परिणाम होंगे:

i. आधार नामांकन केंद्र पर निवासी के अनुभव में सुधार होना।
ii. ऑपरेटर/कार्यकारी के निष्पादन में सुधार और आधार संबंधी के अपने ज्ञान में वृद्धि होना।
iii. ऑपरेटर/कार्यकारी के व्यवहार और सॉफ्ट-स्किल में सुधार होना।
iv. डी-डुप्लीकेशन और क्यूए/क्यूसी प्रक्रिया के दौरान नामांकन एवं अद्यतन पैकेटों की अस्वीकृति की संख्या में कमी होना।
v. प्रमाणीकरण मामलों में अस्वीकृति की संख्या में कमी होना।

vi. आधार से संबंधित निवासी द्वारा रिपोर्ट किए गए प्रश्नों/शिकायतों/मुद्दों की संख्या में कमी होना।
vii. आधार के प्रति निवासियों की भावनाओं में सुधार होना।
viii. आधार प्रमाणीकरण सेवा के उपयोग के जरिए किसी भी एजेंसी/विभाग/मंत्रालय द्वारा प्रदत्त सेवा वितरण के दौरान निवासी के अनुभव में सुधार होना।

6. प्रशिक्षण और प्रमाणन के लिए पाठ्यक्रम और परीक्षण संरचना

i. परीक्षा की अवधि 120 मिनट है।
ii. परीक्षा के लिए कुल अंक 100 हैं।
iii. 65 या अधिक अंक प्राप्त करने वाले किसी भी उम्मीदवार को नामांकन ऑपरेटर और प्रमाणीकरण ऑपरेटर के रूप में प्रमाणित किया जाएगा।
iv. 65 से कम अंक प्राप्त करने वाले अभ्यर्थियों को अनुत्तीर्ण घोषित कर दिया जाएगा और ऐसे अभ्यर्थियों को पुनः परीक्षा के लिए आवेदन करना होगा।
v. यदि ऑपरेटर न्यूनतम अर्हक अंक प्राप्त करने में विफल रहता है, तो दो प्रयासों के बीच न्यूनतम एक महीने (पुनर्प्रमाणन परीक्षा के मामले में 15 दिन) का अंतराल होगा।

क. नामांकन ऑपरेटर के लिए पाठ्यक्रम/पाठ्य विवरण

अध्याय/ मॉड्यूल सं.	**अध्याय/मॉड्यूल का नाम**
1.	भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण और आधार का परिचय
2.	रजिस्ट्रार, नामांकन एजेंसियां और नामांकन स्टाफ
3.	नामांकन एजेंसी और नामांकन स्टाफ की ऑनबोर्डिंग
4.	आधार नामांकन/अद्यतन प्रक्रिया
5.	नामांकन/अद्यतन क्लाईंट का प्रयोग और निवासी के बायोमेट्रिक और जनसांख्यिकीय विवरण को कैप्चर करना
6.	अपवाद हैंडलिंग
7.	नामांकन की गुणवत्ता पर नामांकन ऑपरेटर के लिए दिशानिर्देश
8.	सिविल दंड
9.	धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार से बचने के संबंध में नामांकन कर्मचारियों के लिए दिशानिर्देश
10.	सॉफ्ट-स्किल ट्रेनिंग- व्यवहार, यौन उत्पीड़न, नैतिकता, अभिवृत्ति, शिकायत से निपटान और ग्राहक संतुष्टि

ख. क्यूसी/क्यूए ऑपरेटर के लिए पाठ्यक्रम/पाठ्य विवरण

अध्याय/ मॉड्यूल सं.	**अध्याय/मॉड्यूल का नाम**
1.	आधार का परिचय

2.	क्यूसी/क्यूए प्रक्रिया और पोर्टल
3.	सहायक दस्तावेजों का सत्यापन
4.	जनसांख्यिकीय डेटा का सत्यापन
5.	डेटा केंद्र पर मैनअुल डी-डुप्लीकेशन प्रक्रिया (हैब्बल/मानेसर)

ग. <u>प्रमाणीकरण प्रमाणन परीक्षा के लिए पाठ्यक्रम/पाठ्य विवरण</u>

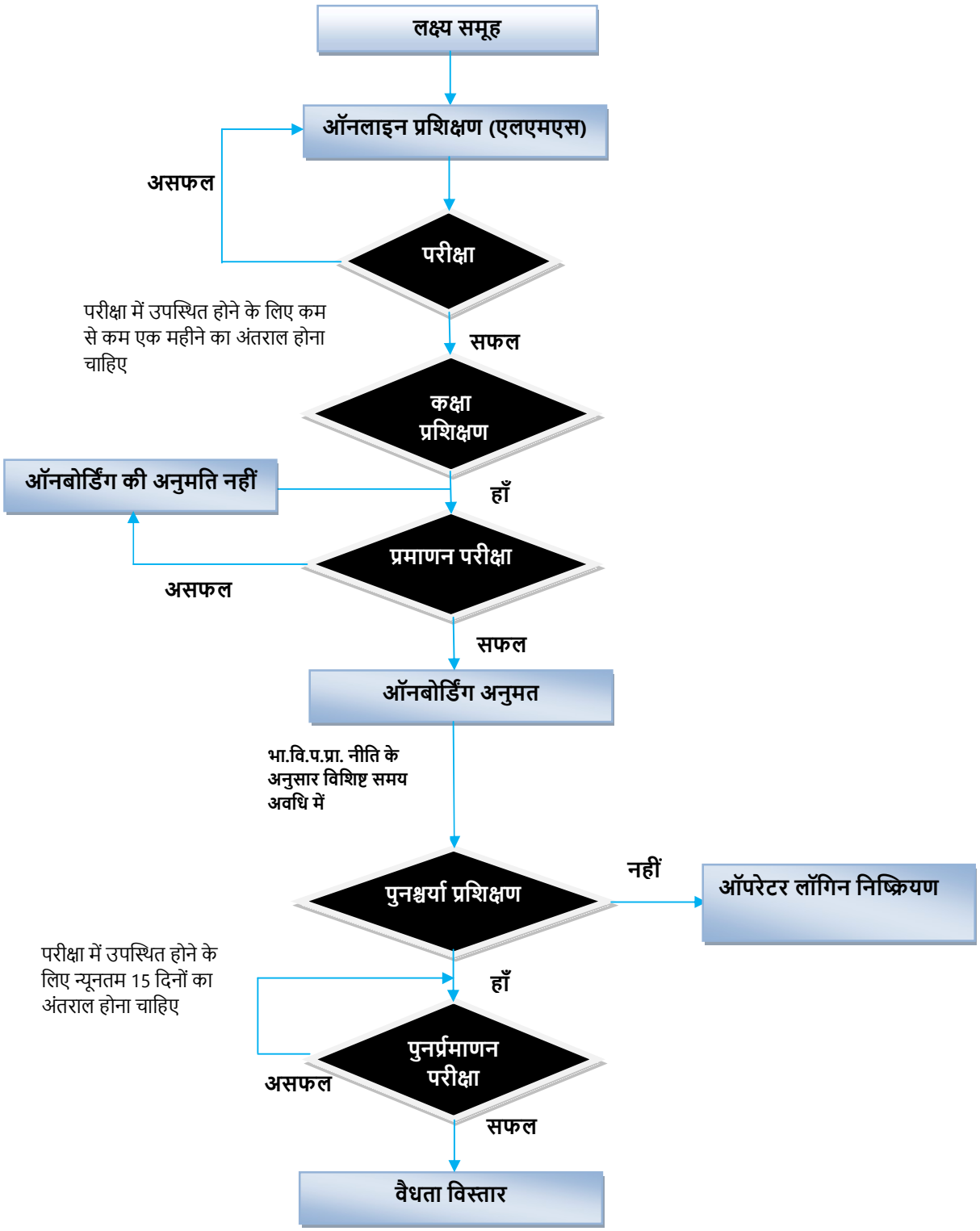
अध्याय/ मॉड्यूल सं.	**अध्याय/मॉड्यूल का नाम**
1.	आधार का परिचय
2.	आधार प्रमाणीकरण का परिचय (प्रमाणीकरण सेवा के प्रकार, तौर-तरीके, प्रमाणीकरण प्रक्रिया सहित)।
3.	प्रमाणीकरण ईकोसिस्टम पार्टनर और विनियम (आधार अधिनियम और उसके विनियम, सहमति) का परिचय।
4.	आधार ऑफलाइन सत्यापन का परिचय
5.	बायोमेट्रिक उपकरण, चेहरा प्रमाणीकरण
6.	आधार समर्थित एप्लिकेशन (विभिन्न उपयोग स्थिति परिदृश्य सहित)

घ. <u>सीआरएम ऑपरेटर प्रमाणन परीक्षा के लिए पाठ्यक्रम/पाठ्य विवरण</u>

अध्याय/ मॉड्यूल सं.	**अध्याय/मॉड्यूल का नाम**
1	आधार का परिचय
2	आधार ईकोसिस्टम का परिचय
3	फोन चैनल, सीआरएम संचार और माड्यूल , नई विशेषताएँ
4	सीआरएम लॉगिंन, एसआरटी, चैनल कार्य प्रवाह, अवाया कंट्रोल पैनल, परस्पर सृजन, त्वरित कार्रवाई, एडवांस रेजिडेंट लुकअप, स्टेटस चेक (अर्थात् अपॉइंटमेंट स्टेटस, पीवीसी स्टेटस आदि), नामांकन केंद्र का पता लगाएं, शेड्यूल कॉल बैक। विशेष एसएमएस, आईवीआरएस ट्री, कॉल रिकॉर्डिंग, क्यूआरसी, फीडबैक और फीडबैक प्रतिक्रिया मांग, विवरण टैब, क्यूआरसी टैब, निवासी को प्रतिक्रिया भेजना।
5	अधिक विकल्प अर्थात समनुदेशन, संवर्धन, समीक्षा, अस्वीकार, विभाजन, डुप्लिकेट के रूप में चिह्नित करना, फोर्स क्लोज़।

7. अनुबंध

क. <u>प्रशिक्षण और प्रमाणन प्रक्रिया प्रवाह</u>



ख. तालिका 'क'

तालिका 'क' – पुनर्प्रशिक्षण आवश्यकता				
क्र.सं.	**लक्ष्य समूह**	**पुनर्प्रशिक्षण मापदंड और वितरण विधि**		
		मापदंड -1 निष्पादन आधारित प्रशिक्षण (यथा अपेक्षित)	**मापदंड - 2 नीति और दिशानिर्देश में परिवर्तन – प्रशिक्षण (सभी के लिए अनिवार्य)**	**मापदंड - 3 पुनश्चर्या प्रशिक्षण**
1.	आधार नामांकन और अद्यतन ऑपरेटर/ पर्यवेक्षक	कक्षा	वृद्धिशील परिवर्तन के लिए एलएमएस, गतिशील/प्रमुख परिवर्तन के लिए कक्षा	ऑनबोर्डिंग के बाद प्रत्येक वर्ष/ आवश्यकता के आधार पर।
2.	गुणवत्ता जांच/ गुणवत्ता लेखापरीक्षा ऑपरेटर/पर्यवेक्षक	कक्षा	वृद्धिशील परिवर्तन के लिए एलएमएस, गतिशील/ प्रमुख परिवर्तन के लिए कक्षा	ऑनबोर्डिंग के बाद प्रत्येक वर्ष/ आवश्यकता के आधार पर।
3.	मैनुअल डी-डुप्लीकेशन (एमडीडी) ऑपरेटर/पर्यवेक्षक	कक्षा	वृद्धिशील परिवर्तन के लिए एलएमएस, गतिशील/प्रमुख परिवर्तन के लिए कक्षा	ऑनबोर्डिंग के बाद तीन वर्ष में एक बार/ आवश्यकता के आधार पर।
4.	शिकायत निवारण अधिकारी	कक्षा	वृद्धिशील परिवर्तन के लिए एलएमएस, गतिशील/प्रमुख परिवर्तन के लिए कक्षा	ऑनबोर्डिंग के बाद प्रत्येक वर्ष/ आवश्यकता के आधार पर।
5.	प्रमाणीकरण ऑपरेटर	कक्षा	वृद्धिशील परिवर्तन के लिए एलएमएस, गतिशील/प्रमुख परिवर्तन के लिए कक्षा	ऑनबोर्डिंग के बाद तीन वर्ष में एक बार/ आवश्यकता के आधार पर।
6.	ग्राहक संबंध प्रबंधन कार्यकारी	कक्षा	वृद्धिशील परिवर्तन के लिए एलएमएस, गतिशील/प्रमुख परिवर्तन के लिए कक्षा	ऑनबोर्डिंग के बाद प्रत्येक वर्ष/ आवश्यकता के आधार पर