सत्यमेव जयते

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण

आधार

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण के लिए नागरिक चार्टर

जनवरी, 2024

विषय-सूची

1. परिचय.. 3
2. हमारा विज़न... 3
3. मिशन विवरण 3
4. हितधारक 4
5. हमारी सेवाएं 5
6. यूआईडीएआई द्वारा प्रदत्त सेवाओं के मानक 7
   6.1 आधार नामांकन 7
   6.2 आधार सृजन 11
   6.3 पत्र की सुपुर्दगी/ई-आधार 12
   6.4 जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक अद्यतन सेवा 13
   6.5 दस्तावेज़ अद्यतन सेवा 18
   6.6 प्रमाणीकरण सेवा 19
7. आधार ऑनलाइन सेवाएं 20
8. शिकायत निवारण तंत्र 22
9. आरटीआई (सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005) 25
10. सेवा प्राप्त करने के लिए संपर्क केंद्र.. 26
11. हितधारकों से सांकेतिक अपेक्षाएं 28
12. विविध.. 28
12.1 नागरिक चार्टर की अगली समीक्षा का माह और वर्ष...................................... 28

1. परिचय

यूआईडीएआई की स्थापना भारत के सभी निवासियों के लिए "आधार" नामक विशिष्ट पहचान संख्या (यूआईडी) प्रदान करने के लिए की गई। यह पहचान (क) डुप्लिकेट और नकली पहचान को समाप्त करने के लिए पर्याप्त रूप से मजबूत है, और (ख) यह आसान और किफायती तरीके से सत्यापित व प्रमाणित करने में सक्षम है।

2. हमारा विज़न

यूआईडीएआई का विज़न भारत के निवासियों को एक विशिष्ट पहचान और डिजिटल माध्यम के साथ सशक्त बनाना है ताकि अधिप्रमाणन को कभी भी, कहीं से भी किया जा सके।

3 मिशन विवरण

- भारत में निवास करने वाले व्यक्तियों को, विशिष्ट पहचान संख्या प्रदान कर सुशासन, दक्ष, पारदर्शी और सहायिकियों, प्रसुविधाओं और सेवाओं के लक्षित परिदान के लिए प्रावधान करने संबंधी सुविधा उपलब्ध कराना, जिसके लिए भारत की संचित निधि और राज्य की संचित निधि से व्यय किया जाता है।

- ऐसे व्यक्तियों, जिन्होंने नामांकन की प्रक्रिया से गुजरकर अपनी डेमोग्राफिक और बायोमेट्रिक सूचना, प्रस्तुत कर आधार हेतु अनुरोध किया है, को आधार नंबर जारी करने के लिए नीति, क्रियाविधि और प्रणाली विकसित करना।

- आधार धारकों द्वारा अपनी डिजीटल पहचान को अद्यतित और अधिप्रमाणित करने के लिए नीति, क्रियाविधि और प्रणाली विकसित करना।

- आधार प्रौद्योगिकी अवसंरचना की उपलब्धता, मापनीयता और अनुकूलता सुनिश्चित करना।

- यूआईडीएआई के विज़न और मूल्यों को आगे बढ़ाने के लिए एक शाक्तिशाली और मजबूत संगठन का निर्माण करना।

- व्यक्तियों की पहचान संबंधी सूचना और प्रमाणीकरण अभिलेखों की सुरक्षा एवं गोपनीयता सुनिश्चित करना।

- सभी व्यक्तियों और एजेंसियों द्वारा आधार (वित्तीय एवं अन्य सहायिकियों, प्रसुविधाओं और सेवाओं का लक्षित परिदान) अधिनियम, 2016 ("आधार अधिनियम, 2016"), यथा संशोधित का अक्षरश: अनुपालन सुनिश्चित करना।

- आधार अधिनियम, 2016 (यथा संशोधित) के उपबंधों को लागू करने के लिए, नियमों और विनियमों को आधार अधिनियम, 2016 (यथा संशोधित) के अनुकूल बनाना।

4. हितधारक

क्र.सं.	हितधारक	विवरण
1.	भारतीय निवासी	"भारतीय निवासी" वह व्यक्ति है, जो नामांकन या अद्यतन कराना चाहता है और जिसने नामांकन के आवेदन की तारीख से ठीक पहले 12 महीनो में 182 दिन अथवा उससे अधिक अवधि या अवधियों में भारत में निवास किया हो। यह शर्त निवासी विदेशी नागरिकों के लिए भी लागू है। नोट: 182 दिनों की निवास करने की शर्त अनिवासी भारतीय (एनआरआई) के लिए लागू नहीं है और वह भारत आने पर नामांकन के लिए पात्र हैं।
2.	रजिस्ट्रार	"रजिस्ट्रार" का तात्पर्य किसी ऐसी संस्था से है, जो आधार अधिनियम, 2016 के अंतर्गत व्यक्तियों का नामांकन करने के प्रयोजनार्थ प्राधिकरण द्वारा अधिकृत या मान्यता प्राप्त है।
3.	नामांकन एजेंसी	नामांकन एजेंसी का तात्पर्य ऐसी एजेंसी से है, जो आधार अधिनियम, 2016 के अंतर्गत व्यक्तियों की जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक सूचना एकत्रित करने के लिए प्राधिकरण या रजिस्ट्रार द्वारा, जैसा भी मामला हो, नियुक्त की गई हो।
4.	बैंक/वित्तीय संस्थाएं	आधार भुगतान ब्रिज (एपीबी) और आधार समर्थित भुगतान प्रणाली (एईपीएस) के साथ इंटरफेस बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान जो "लक्षित डिलीवरी" और "वित्तीय समावेशन" के लक्ष्य को पूरा करने के लिए आधार को बैंक खाते से जोड़ते हैं।
5.	प्रमाणीकरण सेवा एजेंसियां (एएसए)	"प्रमाणीकरण सेवा एजेंसी" या "एएसए" का तात्पर्य एक लाइसेंस संस्था से है, जो प्राधिकरण द्वारा प्रदान की गई प्रमाणीकरण सुविधा का उपयोग करने के लिए किसी अनुरोधकर्ता संस्था को समर्थ बनाने के लिए सुरक्षित नेटवर्क कनेक्टिविटी और संबंधित सेवाओं को सुनिश्चित करने के संबंध में आवश्यक अवसंरचना प्रदान करती है।
6.	प्रमाणीकरण उपयोगकर्ता एजेंसियां (एयूए)	"प्रमाणीकरण उपयोगकर्ता एजेंसी" या "एयूए" का तात्पर्य प्राधिकरण द्वारा प्रदान की गई हां/नहीं प्रमाणीकरण सुविधा का उपयोग करने वाली अनुरोधकर्ता संस्था से है।
7.	केवाईसी उपयोगकर्ता एजेंसी (केयूए)	"ई-केवाईसी यूजर एजेंसी" या "केयूए" का तात्पर्य एक अनुरोधकर्ता संस्था से है, जो एयूए होने के अतिरिक्त, प्राधिकरण द्वारा प्रदान की गई ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सुविधा का भी उपयोग करती है।
8.	मूल उपस्कर विनिर्माता एवं अन्य प्रौद्योगिकी भागीदार	ऐसी एजेंसियां, जो आधार नामांकन और प्रमाणीकरण ढांचे के अनुरूप उपकरणों, सॉफ्टवेयर समाधान और परिधीय अंगभूतों को उन्नत और विकसित करती हैं।
9.	लॉजिस्टिक्स भागीदार	ऐसी एजेंसियां जो नामांकन के दौरान एकत्रित दस्तावेजों का मिलान, परिवहन और संग्रह करती हैं। लॉजिस्टिक्स भागीदार आधार नंबर धारकों के आधार पीवीसी कार्डों और आधार पत्रों का मुद्रण तथा वितरण करते हैं।
10.	अनुरोधकर्ता संस्था	"अनुरोधकर्ता संस्था" का तात्पर्य उस एजेंसी या व्यक्ति से है, जो किसी व्यक्ति

		का आधार नंबर, और जनसांख्यिकीय सूचना या बायोमेट्रिक सूचना को प्रमाणीकरण के लिए केंद्रीय पहचान डेटा रिपॉजिटरी को भेजते हैं।
11.	सब एयूए	"सब-एयूए" का तात्पर्य ऐसी अनुरोधकर्ता संस्था से है, जो वर्तमान एयूए के माध्यम से प्राधिकरण द्वारा उपलब्ध कराई गई हाँ/नहीं प्रमाणीकरण सुविधा का उपयोग करती है।
12.	सब केयूए	"सब-केयूए" का तात्पर्य ऐसी अनुरोधकर्ता संस्था से है, जो वर्तमान केयूए के माध्यम से प्राधिकरण द्वारा उपलब्ध कराई गई ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सुविधा का उपयोग करती है।

5. हमारी सेवाएं

क्र.सं.	सेवा	विवरण
1.	आधार नामांकन	इस प्रक्रिया में, आधार अधिनियम 2016 के तहत ऐसे व्यक्तियों को आधार नंबर जारी करने के प्रयोजनार्थ नामांकन एजेंसियों द्वारा व्यक्तियों से जनसांख्यिकीय एवं बायोमेट्रिक, विनियमों द्वारा यथा विनिर्दिष्ट, सूचना एकत्र करना शामिल है।
2.	आधार सृजन	आधार सृजन में गुणवत्ता जांच, पैकेट सत्यापन, जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक डी-डुप्लीकेशन आदि जैसी प्रक्रिया शामिल है। आधार का सफलतापूर्वक सृजन तभी होगा, यदि : नामांकन डेटा की गुणवत्ता यूआईडीएआई द्वारा निर्धारित मानकों को पूरा करती है। नामांकन पैकेट सीआईडीआर में सभी सत्यापन को पास करता है। कोई भी जनसांख्यिकीय/बायोमेट्रिक डुप्लीकेट नहीं पाया गया।
3.	आधार पत्र/कार्ड सुपुर्दगी/ ई-आधार	यूआईडीएआई अपने लॉजिस्टिक भागीदारों के माध्यम से आधार नंबर धारक को मुद्रित आधार पत्र/कार्ड वितरित करता है। यह आधार पत्र की डिजिटल हस्ताक्षरित सॉफ्ट कॉपी डाउनलोड करने के द्वारा एक वेब आधारित समाधान भी प्रदान करता है, इसे ई-आधार भी कहा जाता है।
4.	आधार अद्यतन करना	इस सेवा को, आधार नंबर धारक द्वारा आधार में अपना जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक डेटा के अद्यतन को सुविधाजनक बनाने के लिए शुरू किया गया है।
5.	प्रमाणीकरण सुविधा या सेवा	"प्रमाणीकरण" का तात्पर्य उस प्रक्रिया से है, जिसमें किसी व्यक्ति की जनसांख्यिकीय सूचना या बायोमेट्रिक सूचना के साथ आधार नंबर को केंद्रीय पहचान डेटा रिपॉजिटरी में उसके सत्यापन के लिए भेजा जाता है और उक्त रिपॉजिटरी अपने पास उपलब्ध सूचना के आधार पर, इसकी वास्तविकता या उसके अभाव की पुष्टि करता है। "प्रमाणीकरण सुविधा" का तात्पर्य ऐसी सुविधा से है जो प्रमाणीकरण की प्रक्रिया के जरिए किसी आधार नंबर धारक की जनसांख्यिकीय सूचना या बायोमेट्रिक सूचना के साथ आधार नंबर के प्रमाणीकरण के लिए, हाँ/नहीं प्रतिक्रिया या ई-केवाईसी डेटा, यथा लागू, के रूप में प्राधिकरण द्वारा उपलब्ध कराई जाती है।

		आधार नंबर धारकों के लिए आधार प्रमाणीकरण की सुविधाओं के प्रकार इस प्रकार हैं: (क) ऑनलाइन आधारित - प्रमाणीकरण के लिए अनुरोध ऑनलाइन प्रस्तुत किया जाता है। (ख) ऑफलाइन आधारित - क्यूआर कोड, ई-आधार सत्यापन, कागज रहित और कागज-आधारित सत्यापन के द्वारा।
6.	ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सुविधा या ईकेवाईसी सेवा	"ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सुविधा" का तात्पर्य एक ऐसी प्रमाणीकरण सुविधा से है, जिसमें अनुरोधकर्ता संस्था के जरिए आधार संख्या धारक की सहमति से सुरक्षित रूप से प्रस्तुत बायोमेट्रिक सूचना और/या ओटीपी तथा आधार नंबर का सीआईडीआर में उपलब्ध आंकड़ों से मिलान किया जाता है, और प्राधिकरण इस पर प्रमाणन संव्यवहार से संबंधित अन्य तकनीकी विवरण के साथ डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित ई-केवाईसी डेटा युक्त प्रतिक्रिया वापस भेज देता है।
7.	आधार दस्तावेज़ अद्यतन सेवा	आधार नंबर धारक, आधार के लिए नामांकन की तारीख से प्रत्येक 10 वर्ष पूरे होने पर, आधार में उसके सहायक दस्तावेजों को कम से कम एक बार, निर्दिष्ट पहचान प्रमाण (पीओआई) और पते के प्रमाण (पीओए) दस्तावेजों को जमा करके अद्यतन कर सकते हैं, ताकि केंद्रीय पहचान आंकड़ा निक्षेपागार (सीआईडीआर) में सूचना की निरंतर सटीकता सुनिश्चित करने के लिए, इस तरह से प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया जा सकता है।

6. यूआईडीएआई द्वारा प्रदत्त सेवाओं के मानक

6.1 आधार नामांकन

क्र.सं.	सेवा	विवरण	सफलता	कार्य निष्पादन
1.	आधार नामांकन	**क. नामांकन के लिए प्रक्रिया** नामांकन, रजिस्ट्रार की ओर से कार्यरत नामांकन एजेंसियों द्वारा किया जाता है। नामांकन केंद्र पर नामांकन के इच्छुक व्यक्ति नामांकन के लिए निम्नलिखित में से किसी एक तरीके को अपना सकते हैं। **1.0 दस्तावेज़ आधारित नामांकन** दस्तावेज आधारित नामांकन में, नामांकन के इच्छुक व्यक्ति को पहचान का एक वैध प्रमाण (पीओआई) और पते का एक वैध प्रमाण (पीओए) प्रस्तुत करना होगा। **2.0 परिवार के मुखिया (एचओएफ) आधारित नामांकन** परिवार का मुखिया (एचओएफ) रिश्ते के प्रमाण	नामांकन शुरू होने के उपरांत 20 मिनट तक	95%

		(पीओआर) से संबंधित दस्तावेज के जरिए अपने परिवार के सदस्यों का परिचय करा सकता है। एचओएफ-आधारित नामांकन के लिए, एचओएफ की आयु 18 वर्ष या उससे अधिक होनी चाहिए और आवेदक के माता, पिता या वैध संरक्षक होना चाहिए। एचओएफ आधारित नामांकन के लिए (5-18) वर्ष की आयु के बीच के बच्चे के लिए माता-पिता/वैध संरक्षक में से एक का नाम और आधार नंबर प्रदान करना होगा। संव्यवहार को प्रमाणित करने के लिए माता-पिता/अभिभावक का बायोमेट्रिक भी आवश्यक होगा। उपरोक्त तरीकों में बायोमेट्रिक सूचना (चेहरे की छवि, सभी 10 उंगलियों के निशान और दोनों आईरिस के स्कैन) के सफलतापूर्वक कैप्चर करने और नाम, जन्म की तारीख, लिंग, आवासीय पता, मोबाइल नंबर (वैकल्पिक) और ईमेल पते (वैकल्पिक) जैसी जनसांख्यिकीय सूचना की आवश्यकता होती है। **ख. पांच वर्ष से कम आयु के बच्चों के लिए बाल नामांकन** **1. दस्तावेज आधारित नामांकन** पांच वर्ष से कम उम्र के बच्चों के लिए, निम्नलिखित जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक सूचना एकत्रित की जाएगी: क. नाम ख. जन्म तिथि ग. लिंग घ. ईमेल (एनआरआई बच्चे के मामले में अनिवार्य) ङ. मोबाईल नंबर (वैकल्पिक) च. बच्चे की चेहरे की छवि कैप्चर की जाएगी। छ. पहचान का प्रमाण (पीओआई), पते का प्रमाण (पीओए), जन्म-तिथि का प्रमाण (पीडीबी) (वैकल्पिक) प्रकार के दस्तावेज प्रस्तुत करने होंगे। **2. एचओएफ - आधारित नामांकन** पांच वर्ष से कम उम्र के बच्चों के लिए, निम्नलिखित जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक सूचना एकत्रित की		

		जाएगी : क. नाम ख. लिंग ग. जन्म तिथि घ. ईमेल (एनआरआई के लिए अनिवार्य) ङ. मोबाईल नंबर (वैकल्पिक) च. बच्चे की माता और/या पिता (यदि माता-पिता में से किसी एक का विवरण दिया जाता है, भले ही माता-पिता में कोई एक वर्तमान में बच्चे के साथ नहीं रह रहा है, उसकी जानकारी को भी कैप्चर किया जाएगा) या वैध संरक्षक के आधार नंबर को और बच्चे के साथ संबंध को भी दर्ज किया जाएगा। च. ऐसे बच्चे का पता वही होगा, जो माता-पिता/संरक्षक के आधार में दर्ज है। छ. बच्चे की चेहरे की छवि को कैप्चर किया जाएगा। नामांकन के दौरान माता-पिता/अभिभावक में से किसी एक की बायोमेट्रिक सूचना को कैप्चर किया जाएगा। i. माता-पिता/संरक्षक और बच्चे के बीच संबंध स्थापित करने के लिए संबंध का प्रमाण (पीओआर) दस्तावेज नामांकन के समय एकत्र किया जाएगा। संबंध के प्रमाण (पीओआर) दस्तावेज़ के आधार पर केवल उन्हीं बच्चों को नामांकित किया जा सकता है, जिनके नाम संबंध दस्तावेज़ में दर्ज किए गए हैं। स्वीकार्य सहायक दस्तावेजों की सूची यूआरएल से जांच/डाउनलोड की जा सकती है : https://uidai.gov.in/images/commdoc/List_of_Supporting_Document_for_Aadhaar_Enrolment_and_Update.pdf नामांकन के समय मूल दस्तावेज प्रस्तुत किए जाने होंगे। मूल दस्तावेज की इलेक्ट्रॉनिक कॉपी बनाने और उन्हें सत्यापित करने के बाद वापस कर दिया जाएगा। आधार नामांकन/अद्यतन (आयु और आवासीय स्थिति के अनुसार) के अलग से प्रपत्र यूआईडीएआई की वेबसाइट से जांच/डाउनलोड किए जा सकते हैं,		

		https://uidai.gov.in/en/my-aadhaar/downloads/enrolment-and-update-forms.html नामांकन के इच्छुक व्यक्ति आधार नामांकन केंद्र पर जा सकते हैं और ऑपरेटर को सूचना/दस्तावेज जमा कर सकते हैं। आवेदक को केंद्र में ऑपरेटर द्वारा दर्ज किए गए विवरण की जांच एवं पुष्टि करनी होगी और ऑपरेटर द्वारा सृजित नामांकन पर्ची पर अपना हस्ताक्षर करना होगा। आधार नामांकन केंद्र का पता वेबसाइट: https://bhuvan.nrsc.gov.in/aadhaar/ पर जाकर लगाया जा सकता है।		
		ग. नामांकन के लिए अपवाद प्रक्रिया बायोमेट्रिक अपवाद के मामले में (10 उंगलियों या 2 पुतलियों में से किसी की अनुपलब्धता पर) चेहरे के फोटोग्राफ के अलावा (अपवाद को दर्शाता) अतिरिक्त अपवाद फोटोग्राफ भी लिया जा सकता है। यदि ऑटोमैटिक बायोमेट्रिक कैप्चर नहीं होता है, तो ऑपरेटर को उन्हें नामांकन सॉफ़्टवेयर में कैप्चर करने की कोशिश करनी होगी।		
		नोट : • आधान नामांकन नि:शुल्क है। • आधार नामांकन/अद्यतन प्रपत्र भी नि:शुल्क है। आवेदक यूआईडीएआई की वेबसाईट से संबंधित प्रपत्र की प्रति प्राप्त कर सकता है और उसे भरकर नामांकन के समय जमा कर सकता है। • नामांकन के इच्छुक व्यक्ति को केवल एक बार नामांकन कराना चाहिए। अनुरोध के अस्वीकार होने की स्थिति में वह फिर से नामांकन कर सकता है बशर्ते कि यूआईडीएआई द्वारा इसका सुझाव न दिया जाए।		

6.2 आधार सृजन

क्र.सं.	सेवा	विवरण	सफलता सूचक	सेवा मानक
1.	आधार सृजन	आधार सफलतापूर्वक सृजित होता है यदि : 1. नामांकन डेटा की गुणवत्ता यूआईडीएआई द्वारा निर्धारित मानकों को पूरा करती हो। 2. नामांकन पैकेट केंद्रीय पहचान डेटा रिपॉजिटरी (सीआईडीआर) में किए गए सभी सत्यापन पास करता है। 3. कोई जनसांख्यिकीय/बॉयोमेट्रिक डुप्लिकेट नहीं पाया गया। 4. कोई अप्रत्याशित तकनीकी मुद्दें नहीं पाए गए। 5. वयस्कों के मामले में, आधार सृजन करने से पूर्व संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के प्राधिकारियों द्वारा सत्यापन किया जाएगा। उपर्युक्त शर्तों में से किसी के पूरा न होने पर, नामांकन के इच्छुक व्यक्ति के आधार सृजन कार्य को रोक कर रखा जाएगा और आधार सृजन/अस्वीकृति में अधिक समय लग सकता है।	(0-18 वर्ष) आयु वर्ग के बच्चों के लिए सामान्यतया नामांकन* की तिथि से 30 दिन तक 18 वर्ष से अधिक आयु वर्ग के वयस्कों के लिए, सामान्यतया नामांकन* की तिथि से 180 दिन तक	90%
2.	आधार स्थिति की अधिसूचना	नामांकन के इच्छुक व्यक्ति को आधार के सृजन/अस्वीकृति की स्थिति के बारे में पंजीकृत भारतीय मोबाइल नंबर पर सूचित किया जाएगा। व्यक्ति निम्नलिखित में से किसी भी पद्धति का उपयोग करके आधार नामांकन की स्थिति की जांच कर सकता है: 1. माई-आधार पोर्टल https://myaadhaar.uidai.gov.in/CheckAadhaarStatus पर जाएं। 2. आधार की स्थिति जानने के लिए, 1947 पर (संपर्क केंद्र) फोन कर सकते हैं या help@uidai.gov.in पर अपना प्रश्न ईमेल के जरिए पूछ सकते हैं।	सामान्यतया नामांकन* की तिथि से 30 दिन तक	90%

* सामान्यत: रजिस्ट्रार/नामांकन एजेंसियों से अपेक्षा की जाती है कि वे यूआईडीएआई को नामांकन के 2 दिनों के भीतर नामांकन पैकेट भेज दें।

6.3 पत्र की सुपुर्दगी/ई-आधार

क्र.सं.	सेवा	विवरण	सफलता सूचक	सेवा मानक
1.	आधार पत्र की सुपुर्दगी	मोबाइल और ईमेल को छोड़कर आधार सृजन/जनसांख्यिकीय अद्यतन की सफलता पर, यूआईडीएआई आधार पत्र का मुद्रण कर उसे आधार नंबर धारक को नामांकन/अद्यतन के दौरान दिए गए डाक पते पर भेज देता है।	सामान्यत: आधार सृजन के 10 दिनों के भीतर, आधार पत्र को मुद्रण कर उसे, डाक विभाग के नागरिक चार्टर में उल्लिखित समय-सीमा के अनुसार आधार नंबर धारक को सुपुर्द करने के लिए डाक विभाग को सौंप दिया जाता है।	95%
2.	ई-आधार	आधार नंबर धारक यूआईडीएआई की वेबसाइट https://myaadhaar.uidai.gov.in से आधार की डिजिटल हस्ताक्षरित प्रति डाउनलोड और प्रिंट कर सकते हैं। ई-आधार पत्र में मुद्रित सभी डेटा, आधार पत्र में मुद्रित किए गए डेटा के समान होता है। ई-आधार एक वैध और सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज है, जिसे मुद्रित आधार पत्र के समान समझा जाना चाहिए (संदर्भ परिपत्र - https://uidai.gov.in/images/uidai_om_on_e_aadhaar_validity.pdf)।	आधार नंबर धारक आधार सृजन या अद्यतन के सफलतापूर्वक होने के बाद, ई आधार डाउनलोड कर सकते हैं।	95%
3.	आधार पीवीसी कार्ड का आदेश	यूआईडीएआई ने सितंबर, 2020 से आधार पीवीसी कार्ड सशुल्क सेवा शुरू की है। उक्त के लिए आदेश यूआईडीएआई की वेबसाइट पर उपलब्ध लिंक https://myaadhaar.uidai.gov.in/ और मोबाइल पर एम-आधार ऐप के उपयोग द्वारा दे सकते हैं। पीवीसी आधारित आधार कार्ड में डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित एक सुरक्षित क्यूआर	आधार पीवीसी कार्ड, आधार नंबर धारक द्वारा प्रस्तुत किए गए अनुरोध के 5 कार्य-दिवस के भीतर उसके पंजीकृत पते पर स्पीड पोस्ट के	95%

		कोड होता है। कार्ड में कुछ सुरक्षा विशेषताओं के साथ-साथ आधार नंबर धारक की फोटो और जनसांख्यिकीय विवरण निहित होता है। आधार पीवीसी कार्ड को आधार के अन्य रूपों के समान समझा जाएगा (संदर्भ हेतु लिंक - https://uidai.gov.in/images/Circular_dated_30_09_2020_regarding_Aadhaar_PVC_Card.pdf देखें)।	जरिए भेजने के लिए भारतीय डाक विभाग के सुपुर्द किया जाता है।	

6.4 जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक अद्यतन सेवा

क्र.सं.	सेवा	विवरण	सफलता सूचक	सेवा मानक
1.	जनसांख्यिकीय अद्यतन	**क.** आधार नंबर धारक, स्वीकार्य दस्तावेज की सूची के अनुसार दस्तावेज प्रस्तुत करके अपने नजदीकी आधार नामांकन केंद्र पर निम्नलिखित जनसांख्यिकीय विवरण में अद्यतन/सुधार करा सकते हैं। क) नाम (दो बार अद्यतित किया जा सकता है) ख) लिंग (एक बार अद्यतित किया जा सकता है) ग) जन्म तिथि (एक बार अद्यतित की जा सकती है) घ) पता ङ) मोबाइल नंबर च) ईमेल यूआईडीएआई वेबसाइट https://uidai.gov.in/en/my-aadhaar/downloads/enrolment-and-update-forms.html पर उपलब्ध विभिन्न आधार नामांकन/अद्यतन प्रपत्र (आयु और आवासीय पते की स्थिति के अनुसार) की को जांच/डाउनलोड किया जा सकता है। **ख.** आधार नंबर धारक, जिनके मोबाइल नंबर आधार में पंजीकृत हैं, वे ऑनलाइन पोर्टल	सामान्यत: आधार नंबर धारक द्वारा, अद्यतन करने की तिथि से 30 दिन तक	90%

		माईआधार (https://myaadhar.uidai.gov.in) के जरिए आधार में अपना पता अद्यतित कर सकते हैं। **ग.** एचओएफ आधारित पता अद्यतन आधार नंबर धारक नामांकन केंद्र पर जाकर या ऑनलाइन पोर्टल माई-आधार (https://myaadhaar.uidai.gov.in/) के जरिए अपने परिवार के मुखिया (एचओएफ) की सहमति से आधार में पता अद्यतित कर सकते हैं। आधार नामांकन केंद्र पर एचओएफ आधारित पता अद्यतन: आधार नंबर धारक को रिश्ते के प्रमाण दस्तावेज (जैसे राशन कार्ड, मार्कशीट, विवाह प्रमाणपत्र, पासपोर्ट आदि) प्रस्तुत करने होंगे, जिनमें आवेदक और एचओएफ दोनों के नाम सहित उनके बीच के रिश्ते का उल्लेख हो। इसके साथ ही बायोमेट्रिक अधिप्रमाणन के संव्यवहार को पूर्ण करने के लिए एचओएफ को भी प्रत्यक्ष रूप से प्रस्तुत होना होगा। ऑनलाइन एचओएफ आधारित पता अद्यतन : आधार नंबर धारक को ऑनलाइन पोर्टल माई-आधार (https://myaadhaar.uidai.gov.in/) के जरिए रिश्ते का प्रमाण (पीओआर) दस्तावेज प्रस्तुत करना होगा। अनुरोध को सत्यापित करने के लिए ओटीपी आधारित प्रमाणीकरण एचओएफ द्वारा करना होगा।	सामान्यत: आधार नंबर धारक द्वारा अद्यतन करने की तिथि से 60 दिन तक, एचओएफ की 30 दिन की अभिस्वीकृति अवधि सहित	90%
		प्रक्रिया चरण की जानकारी के लिए कृपया निम्नलिखित लिंक - https://www.youtube.com/watch?v=WutM30q61VM पर वीडियो देखें। नोट: एचओएफ आधारित ऑनलाइन पता अद्यतन करने की स्थिति में, यदि एचओएफ	सामान्यत: नामांकन या अद्यतन चाहने वाले व्यक्ति द्वारा, अद्यतन करने की तिथि	90%

		अपना पता साझा करने से इंकार करता है, या एसआरएन सृजन के निर्धारित 30 दिनों के भीतर स्वीकार नहीं करता है, तो अनुरोध स्वत: बंद हो जाएगा। इस विकल्प के माध्यम से पता अद्यतन के इच्छुक आधार नंबर धारक को एक एसएमएस के माध्यम से अनुरोध के बंद होने के बारे में सूचित किया जाएगा। एचओएफ द्वारा अभिस्वीकृति न दिए जाने के कारण अनुरोध बंद या अस्वीकृत होने या प्रक्रिया के दौरान अस्वीकृत कर दिए जाने की स्थिति में, आधार नंबर धारक को भुगतान किया गया सेवा शुल्क वापस नहीं किया जाएगा। एचओएफ-आधारित पता अद्यतन के लिए, एचओएफ की आयु 18 वर्ष या उससे अधिक होनी चाहिए। इसके अलावा, 18 वर्ष और उससे अधिक की आयु के आधार नंबर धारकों के लिए, एचओएफ आधार नंबर धारक की माता, पिता, वैध सरंक्षक, पति/पत्नी, बच्चे/वार्ड या भाई-बहन हो सकते हैं। और 18 वर्ष से कम की आयु के आधार नंबर धारकों के लिए, एचओएफ आधार नंबर धारक की माता, पिता या वैध संरक्षक हो सकता है। स्वीकार्य सहायक दस्तावेजों की सूची यूआरएल: https://uidai.gov.in/images/commdoc/List_of_Supporting_Document_for_Aadhaar_Enrolment_and_Update.pdf से जांच/डाउनलोड की जा सकती है। अलग-अलग आधार नामांकन/अद्यतन प्रपत्र को यूआईडीएआई की वेबसाइट पर उपलब्ध लिंक https://uidai.gov.in/en/my-aadhaar/downloads/enrolment-and-update-forms.html द्वारा डाऊनलोड/ जांच की जा सकती है।	से 30 दिन तक	

2.	बायोमेट्रिक अद्यतन	आधार नंबर धारक को निम्नलिखित परिस्थितियों के अंतर्गत बायोमेट्रिक डेटा अद्यतन के लिए नामांकन केंद्र जाना होगा: बच्चे के 5 या 15 वर्ष की आयु प्राप्त करने पर बायोमेट्रिक अद्यतन अनिवार्य है, जो 5 से 7 वर्ष और 15 से 17 वर्ष के आयु वर्ग के बीच में अद्यतन किए जाने पर नि:शुल्क है। इसके अलावा, आधार नंबर धारक निम्नलिखित परिस्थितियों के तहत बायोमेट्रिक अद्यतन करवा सकता है: i. दुर्घटना या रोगों के कारण बायोमेट्रिक की अपवादात्मक परिस्थितियां (अंगों की हानि, आँखों की हानि आदि) ii. यदि प्रमाणीकरण में कोई समस्या हो। iii. फोटो सहित किसी भी बायोमेट्रिक सूचना का अद्यतन करने के लिए। आधार नंबर धारक वेबसाइट https://bhuvan-app3.nrsc.gov.in/aadhaar/ पर जाकर नामांकन केंद्र का पता लगा सकते हैं।	सामान्यत: एक आधार नंबर धारक द्वारा, अद्यतन करने की तिथि से 30 दिन तक	90%
3.	अपवाद हैंडलिंग	**अपवाद हैंडलिंग** दुरुपयोग या कदाचार रोकने के लिए, आधार में जनसांख्यिकीय सूचना के अद्यतन के लिए सीमाएं निर्धारित की गई हैं: • **नाम - दो बार अद्यतित कर सकते हैं** (आधार नंबर धारक अपवाद हैंडलिंग के जरिए तीसरी बार नाम अद्यतन कर सकते हैं)। इसके लिए वे आधार केंद्र पर अद्यतन करवा सकते हैं और तत्पश्चात अपवाद के तहत किए गए अद्यतन के अनुमोदन के लिए यूआईडीएआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को संपर्क कर सकते हैं। तीसरी बार नाम अद्यतन के संबंध में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया को विस्तृत रूप से	सामान्यत: एक आधार नंबर धारक द्वारा, अद्यतन करने की तिथि से 90 दिन तक	90%

		यूआईडीएआई की वेबसाइट (https://www.uidai.gov.in/images/SOP_dated_28-10-2021-Name_and_Gender_update_request_under_exception_handling_process_Circular_dated_03-11-2021.pdf) पर पब्लिक डोमेन में उपलब्ध एसओपी में बताया गया है। • **लिंग** - एक बार (आधार नंबर धारक अपवाद हैंडलिंग के माध्यम से लिंग संबंधी अद्यतन दो बार कर सकते हैं। इसके लिए वे आधार केंद्र पर अद्यतन करवा सकते हैं और तत्पश्चात अपवाद के तहत अद्यतन के अनुमोदन के लिए यूआईडीएआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को संपर्क कर सकते हैं। लैंगिक संबंधी दो बार अद्यतन हेतु अपनाई जाने वाली प्रक्रिया को विस्तृत रूप से यूआईडीएआई की वेबसाइट पर (https://www.uidai.gov.in/images/SOP_dated_28-10-2021-Name_and_Gender_update_request_under_exception_handling_process_Circular_dated_03-11-2021.pdf) पब्लिक डोमेन में उपलब्ध एसओपी में बताया गया है। • **जन्म-तिथि** - एक बार (आधार नंबर धारक अपने आधार में केवल एक बार ही जन्मतिथि अद्यतन कर सकते हैं)। हालांकि, वे अपवाद हैंडलिंग प्रक्रिया के माध्यम से जन्मतिथि को दो बार अद्यतन कर सकते हैं। इसके लिए वे आधार केंद्र पर अद्यतन करवा सकते हैं और तत्पश्चात अपवाद के तहत अद्यतन के अनुमोदन के लिए यूआईडीएआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को संपर्क कर सकते हैं। उक्त के अद्यतन हेतु अपनाई जाने वाली प्रक्रिया को विस्तृत रूप से यूआईडीएआई की		

		वेबसाइट पर (https://uidai.gov.in/images/SOP_for_DOB_update.pdf) पब्लिक डोमेन में उपलब्ध एसओपी में बताया गया है। • आधार नंबर धारक वैध दस्तावेज प्रस्तुत करके नजदीकी नामांकन केंद्र पर नामांकन करके आधार में अपनी सूचना अद्यतित कर सकते हैं। • एक बार, सीमाओं की संख्या से अधिक होने पर अनुरोध अस्वीकार कर दिया जाता है, तो आधार नंबर धारक को आवश्यक सहायक दस्तावेजों के साथ अद्यतन के प्रासंगिक विवरण के साथ help@uidai.gov.in पर ईमेल या 1947 पर कॉल करके या अपने क्षेत्र के क्षेत्रीय कार्यालयों (आरओ) से संपर्क करने की आवश्यकता हो सकती है। • क्षेत्रीय कार्यालय सम्यक तत्परता के साथ यह पता लगाएगा कि निर्धारित सीमा के बाद अद्यतन अनुरोध वास्तविक है या नहीं। क्षेत्रीय कार्यालय आवश्यकता के अनुसार फील्ड की जांच करने के लिए आधार नंबर धारक से अतिरिक्त सूचना मांग सकता है। • यदि क्षेत्रीय कार्यालय उक्त अद्यतन अनुरोध को वास्तविक पाता है, तो मामले को प्रक्रिया/पुनः प्रक्रिया के लिए तकनीकी केंद्र भेजा जाएगा।		

6.5 दस्तावेज़ अद्यतन सेवा

<table>
<tr><th>क्र.सं.</th><th>सेवा</th><th>विवरण</th><th>सफलता सूचक</th><th>सेवा मानक</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>केवल दस्तावेज़ अद्यतन सेवा</td><td>पहचान का प्रमाण (पीओआई) या पते का प्रमाण (पीओए) दस्तावेज (पहचान या पते को साक्ष्य प्रमाण) के अद्यतन के लिए।

आधार नंबर धारक माई-आधार (ऑनलाइन) पोर्टल के जरिए या किसी भी आधार नामांकन केंद्र पर जाकर दस्तावेज़ अद्यतन सुविधा को एक्सेस कर सकता है।

आधार नामांकन केंद्र के जरिए दस्तावेज़ अद्यतन के लिए 50/- रुपए का शुल्क लगेगा और माई-आधार पोर्टल (https://myaadhaar.uidai.gov.in/) के जरिए अद्यतन के लिए 25/- रुपए का शुल्क लगेगा।
[लागू अद्यतित शुल्कों के लिए कृपया यूआईडीएआई की वेबसाइट https://uidai.gov.in/ देखें]

आधार नामांकन केंद्र के जरिए :

दस्तावेज अद्यतन करवाने के लिए आधार नंबर धारक को मूल पीओआई/पीओए दस्तावेज के साथ किसी नजदीकी आधार नामांकन केंद्र पर जाना होगा।

माई-आधार (ऑनलाइन) के जरिए:

आधार नंबर धारक, जिसका मोबाइल नंबर आधार से लिंक है, माई-आधार पोर्टल (https://myaadhaar.uidai.gov.in/) पर ओटीपी के माध्यम से लॉगिन करके पीओआई/पीओए दस्तावेज अपलोड कर सकता है।

चरणबद्ध प्रक्रिया जानने के लिए कृपया निम्न लिंक - https://www.youtube.com/watch?v=1jne0KzFcF8 पर वीडियो देखें

नोट :

• यदि आधार नंबर धारक ने पहले ही किसी आधार नामांकन केंद्र या माई-आधार पोर्टल के माध्यम से दस्तावेज अद्यतन कर लिए हैं, तो ऐसे आधार नंबर धारक को दस्तावेज पुन: अद्यतन करने की आवश्यकता नहीं है।</td><td>सामान्यत: 30 दिनों के भीतर। यदि कोई त्रुटि दिखाई देती है, तो आधार नंबर धारक यूआईडीएआई से संपर्क करेगा।</td><td>90%</td></tr>
</table>

		• माई-आधार पोर्टल के जरिए अद्यतन करने वाले आधार नंबर धारकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि स्क्रीन पर प्रदर्शित आधार का जनसांख्यिकीय विवरण और अपलोड किए जाने वाले पीओआई/पीओए दस्तावेज का विवरण सटीक रूप से मेल खाता है।		

6.6 प्रमाणीकरण सेवा

क्र.सं.	सेवा	विवरण	सफलता सूचक	सेवा मानक
1.	हां/नहीं प्रमाणीकरण सुविधा या सेवा	एक प्रकार की प्रमाणीकरण सुविधा जिसमें अनुरोधकर्ता संस्था के जरिए आधार नंबर धारक की सहमति से सुरक्षित रूप से प्रस्तुत पहचान की सूचना और आधार नंबर का मिलान सीआईडीआर में उपलब्ध आंकड़ों से किया जाता है और प्राधिकरण प्रमाणीकरण ट्रांजैक्शन से संबंधित अन्य तकनीकी विवरण के साथ डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित प्रतिक्रिया "हाँ" या "नहीं" में उत्तर देता है, तथापि, कोई पहचान सूचना नहीं दी जाती है। प्रमाणीकरण की विधियां: क) जनसांख्यिकीय प्रमाणीकरण ख) वन-टाईम पिन (ओटीपी) आधारित प्रमाणीकरण ग) बायोमेट्रिक आधारित प्रमाणीकरण (फिंगर प्रिंट प्रमाणीकरण, आईरिस प्रमाणीकरण और चेहरा प्रमाणीकरण) घ) बहु-कारक प्रमाणीकरण।	प्रमाणीकरण प्रतिक्रिया या तो हां/नहीं	10 सेकैंड से भी कम समय में सीआईडीआर प्रतिक्रिया, सेवा का स्तर 95%

2.	ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सुविधा या सेवा	एक प्रकार की प्रमाणीकरण सुविधा जिसमें अनुरोधकर्ता संस्था के जरिए आधार नंबर धारक की सहमति से सुरक्षित रूप से प्रस्तुत पहचान की सूचना और/या ओटीपी तथा आधार नंबर का मिलान सीआईडीआर में उपलब्ध आंकड़ों से किया जाता है और प्राधिकरण प्रमाणीकरण ट्रांजैक्शन से संबंधित अन्य तकनीकी विवरण के साथ ई-केवाईसी डेटा सहित डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित प्रतिक्रिया भेजता है। प्रमाणीकरण की विधियां: क) जनसांख्यिकीय प्रमाणीकरण ख) वन-टाईम पिन (ओटीपी) आधारित प्रमाणीकरण ग) बॉयोमेट्रिक आधारित प्रमाणीकरण (फिंगरप्रिंट प्रमाणीकरण, आईरिस प्रमाणीकरण और चेहरा प्रमाणीकरण) घ) बहु-कारक प्रमाणीकरण।	सफल प्रमाणीकरण पर आधार नंबर धारक के फोटोग्राफ सहित जनसांख्यिकीय सूचना वापस प्राप्त होगी।	10 सेकेंड से भी कम समय में प्रतिक्रिया सीआईडीआर प्रतिक्रिया, सेवा का स्तर 95%

7. आधार ऑनलाइन सेवाएं

निम्नलिखित विभिन्न सेवाएं यूआईडीएआई की अधिकृत वेबसाइट (uidai.gov.in) और एम-आधार एप्लिकेशन (एंड्राएड और आईओएस 10 एवं उससे उच्च संस्करण) पर उपलब्ध है। एप्लिकेशन इंस्टॉल करने के लिए, नीचे दिए गए निर्देशों का पालन करें:

- एंडरॉएड मोबाइल के लिए गूगल प्ले स्टोर और आईफोन के लिए ऐप स्टोर पर जाएं।
- सर्च बार में एमआधार लिखें और डाउनलोड करें। इसी प्रकार एंडरॉयड के लिए क्लिक करें या आईओएस (10 और उससे उच्च संस्करण) के लिए क्लिक करें।

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण
1.	नामांकन केंद्र का पता लगाना	अपनी सुविधा के लिए नजदीकी आधार नामांकन केंद्र को जाने।
2.	खोई यूआईडी/ ईआईडी पुनः प्राप्त करें	यदि आपकी नामांकन पर्ची या आधार नंबर गुम हो गया है, तो आप इसे अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर पर पुनः प्राप्त कर सकते हैं।
3.	आधार संख्या की पुष्टि करें	यह जांच लें कि आधार नंबर वैध है अथवा नहीं।
4.	आधार में अपने ईमेल/ मोबाइल नंबर की जांच करें	यह जांच लें कि क्या आधार डाटाबेस में आपकी ईमेल या मोबाइल नंबर पंजीकृत है या नहीं

5.	लॉक/ अनलॉक बायोमेट्रिक	अपने बायोमेट्रिक्स को लॉक या अनलॉक करके अपनी ज़रूरत के अनुसार अपने बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण को सुरक्षित रखें।
6.	आधार और बैंक खाते के लिंक होने की स्थिति की जांच करें	यह जांच लें कि यदि आपका आधार नंबर आपके बैंक खाते से जुड़ा हुआ है
7.	वर्चुअल आईडी (वीआईडी) सृजन	आधार नंबर धारक अपना 16 अंक का वर्चुअल आईडी (वीआईडी) सृजित/पुन: प्राप्त कर सकते हैं।
8.	आधार प्रमाणीकरण का रिकार्ड	आधार संख्या धारक किसी प्रमाणीकरण उपयोगकर्ता एजेंसी (एयूए) या उसके द्वारा पिछले 6 महीनों में किए गए 50 प्रमाणीकरण रिकॉर्ड तक का विवरण देख सकता है।
9.	आधार पेपर-रहित ऑफलाइन ई-केवाईसी	आधार संख्या धारक अपनी पहचान के ऑफ़लाइन सत्यापन के लिए अपने जनसांख्यिकीय विवरण और फोटोग्राफ के साथ डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित एक सुरक्षित एक्सएमएल दस्तावेज़ उत्पन्न कर सकता है।
10.	लॉक/अनलॉक आधार	आधार नंबर धारक ऑनलाइन प्रमाणीकरण के लिए अपने आधार को लॉक/अनलॉक कर सकते हैं।
11.	सुरक्षित क्यूआर कोड	आधार के सभी प्रकार जैसे आधार पत्र, आधार पीवीसी कार्ड, ई-आधार और एम-आधार में सुरक्षित क्यूआर कोड उपलब्ध है। यूआईडीएआई द्वारा डिजिटल हस्ताक्षरित सुरक्षित क्यूआर कोड का उपयोग ऑफ़लाइन पहचान सत्यापन के लिए किया जा सकता है। आधार सुरक्षित क्यूआर कोड को आईओएस/एंडरॉएड पर उपलब्ध एम-आधार ऐप का उपयोग करके स्कैन किया जा सकता है और डेस्कटॉप/लैपटॉप के लिए, आवेदन यूआईडीएआई की वेबसाइट https://uidai.gov.in/ecosystem/authentication-devices-documents/qr-code-reader.html पर उपलब्ध है।
12.	अपॉइंटमेंट बुक करना	यह सुविधा नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्तियों को आधार सेवा के लिए आधार सेवा केंद्र पर अपॉइंटमेंट बुक करने की अनुमति देती है : ✓ आधार नामांकन ✓ नाम अद्यतन ✓ पता अद्यतन ✓ मोबाइल नंबर अद्यतन ✓ ईमेल आईडी अद्यतन ✓ जन्म की तारीख अद्यतन ✓ लिंग अद्यतन ✓ बायोमेट्रिक (फोटो+फिंगरप्रिंट्स+आईरिस) अद्यतन

8. शिकायत निवारण तंत्र

नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्तियों की शंकाओं और आधार नामांकन, अद्यतन और अन्य सेवाओं से संबंधित शिकायतों के लिए यूआईडीएआई ने मल्टी चैनल शिकायत हैंडलिंग तंत्र स्थापित किया है। नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति विभिन्न चैनल जैसे फोन, ई-मेल, चैट, पत्र और वेब पोर्टल के माध्यम से यूआईडीएआई से संपर्क कर सकते हैं।

शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति ईआईडी/यूआरएन/एसआरएन को मौजूद रखें।

यूआईडीएआई नीचे दी गई तालिका में इंगित किसी भी चैनल से प्राप्त आधार या इससे संबंधित सेवाओं की शिकायत स्वीकार करेगा; यह केवल **यूआईडीएआई द्वारा प्रदत्त सेवाओं के मानकों** (यूआईडीएआई के नागरिक चार्टर में प्रकाशित) के तहत उल्लिखित सेवाओं के लिए दी गई समय-सीमा से अधिक होने के बाद ही होगा (समय-सीमा को कॉलम 'सफलता सूचक' के अंतर्गत दिया गया है)।

उपलब्ध चैनलों के संबंध में विस्तृत सूचना नीचे दी गई है:-

क्र.सं.	सेवा/चैनल	विवरण	सफलता सूचक	कार्य निष्पादन
1.	टोल फ्री नंबर – 1947	यूआईडीएआई संपर्क केंद्र में स्व-सेवा आईवीआरएस (इंटरएक्टिव वॉइस रिस्पॉन्स सिस्टम) स्थापित है और टोल फ्री नंबर (टीएफएन)-1947 के जरिए नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति सपोर्ट कार्यपालक आधारित द्वारा सहायता प्रदान की जाती है। यह निम्नलिखित 12 भाषाओं में सहायता प्रदान करती है: 1. हिंदी 5. कन्नड़ 9. गुजराती 2. अंग्रेजी 6. मलयालम 10. मराठी 3. तेलुगु 7. असमिया 11. पंजाबी 4. तमिल 8. बंगला 12. ओडिया **आईवीआरएस स्व-सेवा :** • निम्नलिखित सेवाएं 24x7 आधार पर स्व-सेवा विधि में उपलब्ध हैं: • नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति अपने नामांकन या अद्यतन स्थिति की जांच कर सकते हैं	**शिकायत का समाधान :** सामान्यत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के अंतर्गत	90%

		• आधार के सफलतापूर्वक सृजन के मामले में, नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति ईआईडी का (सत्यापन के बाद) उपयोग करके अपना आधार नंबर जान सकते हैं • नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति अपनी सेवा अनुरोध संख्या दर्ज करके अपनी शिकायत की स्थिति जांच सकते हैं • नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति अपना आधार नंबर सत्यापित कर सकते हैं • नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति अपने पीवीसी आधार कार्ड की स्थिति की जांच कर सकते हैं • नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति आईवीआरएस के माध्यम से अपने मोबाइल पर नामांकन केंद्र लोकेटर लिंक प्राप्त कर सकते हैं • नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति आईवीआरएस के माध्यम से आधार सेवाओं के लिए आधार सेवा केंद्र पर जाने के लिए अपॉइंटमेंट बुक करने का लिंक भी प्राप्त कर सकते हैं **संपर्क केंद्र (व्यक्ति सपोर्ट एग्जीक्यूटिव):** समय (तीन राष्ट्रीय अवकाश : 26 जनवरी, 15 अगस्त, 2 अक्तूबर को छोड़ कर सभी दिन): • सोमवार से शनिवार : सुबह 07:00 बजे से रात्रि 11:00 बजे तक • रविवार : सुबह 08:00 बजे से शाम 05:00 बजे तक **टोल फ्री नंबर (टीएफएन) – 1947 के जरिए शिकायत निवारण तंत्र** यूआईडीएआई द्वारा अनुमोदित मानक प्रतिक्रिया टेम्पलेट (एसआरटी) के माध्यम से संपर्क केंद्र		

		कार्यपालक द्वारा सामान्य प्रश्नों का समाधान किया जाता है। सीआरएम एप्लिकेशन के जरिए वास्तविक समय के आधार पर शिकायतों/परिवादों को यूआईडीएआई के संबंधित प्रभागों/क्षेत्रीय कार्यालयों को भेजा जाता है। प्रभावी समाधान के लिए यूआईडीएआई के संबंधित प्रभागों/क्षेत्रीय कार्यालयों में शिकायतों की आंतरिक जांच की जाती है और तत्पश्चात नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्तियों से संपर्क किया जाता है।		
2.	चैटबोट (आधार मित्र)- https://uidai.gov.in	यूआईडीएआई ने एक नया एआई/एमएल आधारित चैटबॉट, "आधार मित्र" लॉन्च किया है जो यूआईडीएआई की आधिकारिक वेबसाइट (www.uidai.gov.in/) पर उपलब्ध है। इस चैटबॉट को नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्तियों के प्रश्नों का उत्तर देने के लिए प्रशिक्षित किया गया है और इसका उद्देश्य नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति के अनुभव को बेहतर बनाना है। चैटबॉट में अतिरिक्त विशेषताएं भी हैं जैसे आधार केंद्र का पता लगाना, आधार नामांकन/अपडेट स्थिति की जांच करना, पीवीसी कार्ड ऑर्डर की स्थिति की जांच करना, शिकायत दर्ज करना, शिकायत की स्थिति की जांच करना, नामांकन केंद्र का पता लगाना, बुक एन अपॉइंटमेंट और वीडियो फ्रेम इंटीग्रेशन। "आधार मित्र" अंग्रेजी और हिंदी भाषा में उपलब्ध है।	**शिकायत का समाधान :** सामान्यत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के अंतर्गत	90%
3.	वेब पोर्टल के माध्यम से	नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति माईआधार पोर्टल पर क्लिक करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं और उसकी स्थिति की जांच कर सकते हैं: https://myaadhaar.uidai.gov.in/file-complaint	**शिकायत का समाधान :** सामान्यत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के अंतर्गत	90%
4.	ईमेल के माध्यम से – help@uidai.gov.in	आधार सेवाओं से संबंधित किसी भी प्रश्न या शिकायत के लिए नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति help@uidai.gov.in पर ईमेल भेज सकते हैं।	**शिकायत का समाधान :** सामान्यत शिकायत	90%

			प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के अंतर्गत	
5.	क्षेत्रीय कार्यालयों पर जाकर	आधार से संबंधित नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति प्रश्नों या शिकायतों के लिए वे अपने राज्य के अनुसार संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय में जा सकते हैं। उपरोक्त के अलावा, नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति निम्नलिखित चैनल के माध्यम से भी यूआईडीएआई से संपर्क कर सकते हैं: **डाक द्वारा** यूआईडीएआई प्रधान कार्यालय या क्षेत्रीय कार्यालयों में डाक द्वारा/लिखित रूप से शिकायत दर्ज कराई जा सकती है। शिकायतों की आंतरिक स्तर पर जांच की जाती है और उसे संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/संबंधित प्रभाग को भेज दिया जाता है। संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/प्रभाग शिकायत पर आवश्यक कार्रवाई करते हैं।	**शिकायत का समाधान:** सामान्यत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के अंतर्गत	90%
6.	भारत सरकार के सार्वजनिक शिकायत पोर्टल (सीपीग्राम) के जरिए:	केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम) किसी भी विषय पर नागरिक को 24x7 अपनी शिकायत जन प्राधिकारियों के समक्ष दर्ज कराने का एक ऑनलाइन प्लेटफार्म है। केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम) की वेबसाइट https://pgportal.gov.in/ के माध्यम से यूआईडीएआई में शिकायत दर्ज की जा सकती है। शिकायतों की आंतरिक स्तर पर जांच की जाती है और उन्हें संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/संबंधित प्रभाग को भेज दिया जाता है। संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/प्रभाग शिकायत पर आवश्यक कार्रवाई करते हैं।	**शिकायत का समाधान :** सामान्यत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के अंतर्गत	90%

9. आरटीआई (सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005)

आरटीआई (सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005)	यूआईडीएआई (प्रधान कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय) के सीपीआईओ और प्रथम अपील प्राधिकारी की अद्यतन सूची यूआईडीएआई की वेबसाइट (uidai.gov.in) पर उपलब्ध है या यहां क्लिक करें

10. सेवाएं प्राप्त करने के लिए संपर्क केंद्र

क्षेत्रीय कार्यालय	क्षेत्रीय कार्यालय के अंतर्गत	संपर्क ब्योरा
क्षेत्रीय कार्यालय बेंगलुरु	कर्नाटक, केरल, तमिलनाडु, पुदुचेरी, लक्षद्वीप	खनिज़ भवन, नं.49, तृतीय तल, साऊथ विंग रेस कोर्स रोड, बेंगलुरु -560001 संपर्क : 080-22340865 फैक्स : 080-22340310 ईमेल आईडी : roblr.complaint@uidai.net.in
क्षेत्रीय कार्यालय चंडीगढ़	जम्मू व कश्मीर, पंजाब, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश और संघ राज्य-क्षेत्र चंडीगढ़	एससीओ 95-98, भूतल एवं द्वितीय तल, सेक्टर 17-बी, चंडीगढ़ 160017 संपर्क : 0172-2711947 फैक्स : 0172-2711717 ईमेल आईडी : grievancecell.rochd@uidai.net.in
क्षेत्रीय कार्यालय दिल्ली	उत्तराखंड, मध्य प्रदेश, दिल्ली और राजस्थान	भूतल, सुप्रीम कोर्ट मेट्रो स्टेशन, प्रगति मैदान, नई दिल्ली - 110001 संपर्क : 011-40851426 फैक्स : 011-40851406 ईमेल आईडी : publicgrievance.cell@uidai.net.in
क्षेत्रीय कार्यालय गुवाहाटी	असम, अरुणाचल प्रदेश, मेघालय, मणिपुर, नागालैंड, मिजोरम, त्रिपुरा और सिक्किम	ब्लॉक-V, प्रथम तल, हाऊसफीड कांप्लेक्स, बेलटोला-बशिष्ठ रोड, दिसपुर, गुवाहाटी - 781 006 संपर्क : 0361-2221819 फैक्स : 0361-2223664 ईमेल आईडी : helpdesk.roghy@uidai.net.in
क्षेत्रीय कार्यालय हैदराबाद	आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, ओडिशा, छत्तीसगढ़, अंडमान एवं निकोबार	6वां तल, ईस्ट ब्लॉक, स्वर्ण जयंती कांप्लेक्स, मैत्रीवनम के पीछे, अमीरपेट, हैदराबाद-500038, तेलंगाना राज्य संपर्क : 040-23739269 फैक्स : 040-23736662 ईमेल आईडी : roh.help@uidai.net.in

क्षेत्रीय कार्यालय लखनऊ	उत्तर प्रदेश	तृतीय तल, उत्तर प्रदेश समाज कल्याण निर्माण निगम बिल्डिंग, टीसी-46/ V, विभूति खंड, गोमती नगर, लखनऊ - 226 010 संपर्क : 0522-2304978-9 ईमेल आईडी : uidai.lucknow@uidai.net.in
क्षेत्रीय कार्यालय मुंबई	गुजरात, महाराष्ट्र, गोवा, दादर एवं नगर हवेली, दमन एवं दीव	7वां तल, एमटीएनएल एक्सचेंज, जीडी सोमानी मार्ग, कफ परेड, कोलाबा, मुंबई - 400 005 संपर्क : 022-22163492 ईमेल आईडी : grievance.romumbai@uidai.net.in
क्षेत्रीय कार्यालय रांची	बिहार, झारखंड और पश्चिम बंगाल	प्रथम तल, जीआईएडीए केंद्रीय कार्यालय भवन, नामकुम इंडस्ट्रियल एरिया, नजदीक एसटीपीआई लोवाडीह, रांची-834010 संपर्क : 9031002292, 9031002298 ईमेल आईडी :helpdesk-roranchi@uidai.net.in
राज्य कार्यालय, कोलकाता (पश्चिम बंगाल)	क्षेत्रीय कार्यालय रांची	भूतल, टेलीफोन भवन, 34, बीबीडी बैग (दक्षिण), डलहौजी, कोलकाता। पिन : 700001 संपर्क : 033-22101060 ईमेल आईडी : westbengal.helpdesk@uidai.net.in
राज्य कार्यालय, भोपाल (मध्य प्रदेश)	क्षेत्रीय कार्यालय दिल्ली	भूतल, बीएसएनएल भवन, पर्यावास भवन के पास, अरेरा हिल्स, भोपाल- 462026, मध्य प्रदेश
राज्य कार्यालय, भुवनेश्वर (ओडिशा)	क्षेत्रीय कार्यालय हैदराबाद	तृतीय तल, ओसीएसी टॉवर, आचार्य विहार, आरआरएल डाकघर, भुवनेश्वर, खोरधा, ओडिशा, पिन : 751013 संपर्क : 0674-2914217 ईमेल आईडी **:** helpodisha-rohyd@uidai.net.in

राज्य कार्यालय, अहमदाबाद (गुजरात)	क्षेत्रीय कार्यालय मुंबई	चतुर्थ तल, टेलीफोन भवन, 23, चिमनलाल गिरधरलाल रोड, सरदार पटेल नगर, एलिसब्रिज, अहमदाबाद, गुजरात 382435 संपर्क : 079-29911701 ईमेल आईडी : grievanceguj-romum@uidai.net.in
राज्य कार्यालय, तिरुवनंतपुरम (केरल)	क्षेत्रीय कार्यालय बेंगलुरु	दूर संचार भवन, पीएमजी जंक्शन पट्टम गांव, तिरुवनंतपुरम केरल 695 033 संपर्क : 0471 - 2990710 ईमेल आईडी : helpdesk-sokl@uidai.net.in
यूआईडीएआई कैम्प कार्यालय, पटना (बिहार)	क्षेत्रीय कार्यालय रांची	चतुर्थ तल, ललित भवन बेली रोड, जवाहरलाल नेहरू मार्ग, पटना, बिहार-800001 संपर्क : 0612-2545678 ईमेल आईडी : campoffice.patna@uidai.net.in

नोट: नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्ति से अनुरोध है कि वह अद्यतित संपर्क विवरण के लिए कृपया यूआईडीएआई की वेबसाइट देखें।

11. हितधारकों से सांकेतिक अपेक्षाएं

क्र.सं.	अपेक्षाएं
1.	नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्तियों से अपेक्षा की जाती है कि वे विधिवत रूप से नामांकन/अद्यतन फ़ॉर्म भरें और जब आधार नामांकन/अद्यतन के लिए जाएं तो अपने साथ वैध और पूर्ण दस्तावेज लेकर जाएं।
2.	नामांकन या अद्यतन के इच्छुक व्यक्तियों से अपेक्षा की जाती है कि वे समीक्षा करें और सुनिश्चित करें कि ऑपरेटर ने नामांकन/अद्यतन प्रक्रिया के दौरान सही और पूर्ण विवरण दर्ज किया है।
3.	रजिस्ट्रार, नामांकन एजेंसियां और एयूए/केयूए/एएसए का आधार अधिनियम, 2016 और अधिनियम के तहत अधिसूचित विनियमों के उपबंधों का पालन करना अपेक्षित है।

12. विविध

12.1 नागरिक चार्टर की अगली समीक्षा का माह व वर्ष

जनवरी, 2025 या इससे पूर्व, आवश्यकतानुसार।