भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण

भारत सरकार

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण

के लिए सिटीजन चार्टर

https://uidai.gov.in

जुलाई, 2021

विषय-सूची

1. परिचय.. 2
2. हमारा दृष्टिकोण... 2
3. मिशन विवरण 2
4. हितधारक 3
5. हमारी सेवाएं 4
6. यूआईडीएआई द्वारा प्रदत्त सेवाओं का स्तर 5

6.1 आधार नामांकन 5

6.2 आधार सृजन 8

6.3 पत्र/ई-आधार की सुपुर्दगी 10

6.4 जनसांख्यिकीय और बायोमैट्रिक अपडेट सेवा 12

6.5 प्रमाणीकरण सेवाएं 15

7. आधार संबंधी अन्य ऑनलाइन सेवाएं 17
8. शिकायत निवारण तंत्र 18
9. नामांकन और अपडेट सेवा संबंधित प्रश्नों के लिए संपर्क-सूत्र......................... 19
10. सेवा लाभ की प्राप्ति हेतु संपर्क-सूत्र.. 21
11. हितधारकों से सांकेतिक अपेक्षाएं 23
12. विविध.. 23

12.1 सिटिजन चार्टर की अगली समीक्षा का माह और वर्ष................................... 23

1 परिचय

यूआईडीएआई को भारत के सभी निवासियों के लिए "आधार" नामक विशिष्ट पहचान संख्या (यूआईडी) जारी करने के उद्देश्य से बनाया गया था, जो (क) डुप्लिकेट और नकली पहचान को समाप्त करने के लिए पर्याप्त रूप से मजबूत है, और (ख) इसे एक आसान और किफायती तरीके से सत्यापित व प्रमाणित किया जा सकता है।

2 हमारा दृष्टिकोण

भारत के निवासियों को एक विशिष्ट पहचान उपलब्ध कराना, जिसे डिजिटल माध्यम से कहीं भी और कभी भी सत्यापित किया जा सके।

3 मिशन विवरण

- भारत में निवास करने वाले व्यक्तियों को, विशिष्ट पहचान संख्या समनुदेशित करने के माध्यम से सुशासन के रूप में दक्ष, पारदर्शी और सहायिकियों, प्रसुविधाओं और सेवाओं के लक्षित परिदान के लिए, जिसके लिए भारत की संचित निधि से व्यय उपगत किया जाता है, उपबंध करना।
- ऐसे व्यक्तियों, जिन्होंने नामांकन की प्रक्रिया से गुजरकर अपनी डेमोग्राफिक और बायोमैट्रिक जानकारी प्रस्तुत करने के द्वारा 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।
- प्रौद्योगिकी अवसंरचना की उपलब्धता, मापनीयता और अनुकूलता सुनिश्चित करना।
- यूआईडीएआई के दृष्टिकोण और मूल्यों को आगे बढ़ाने के लिए एक दीर्घकालिक स्थायी संगठन का निर्माण करना।
- व्यक्तियों की पहचान जानकारी और प्रमाणीकरण अभिलेखों की सुरक्षा एवं गोपनीयता सुरक्षित करना।
- सभी व्यक्तियों और एजेंसियों द्वारा आधार अधिनियम का अक्षरश: अनुपालन सुनिश्चित करना।
- आधार अधिनियम के उपबंधों के क्रियान्वयन के लिए नियमों और विनियमों को आधार अधिनियम के अनुकूल बनाना।

4. हितधारक

क्र.सं.	हितधारक	विवरण
1.	निवासी	"निवासी" का तात्पर्य उस व्यक्ति से है, जिसने भारत में नामांकन के लिए आवेदन करने की तिथि से ठीक पहले बारह माह में कुल मिलाकर एक सौ बयासी दिन या अधिक अवधि के लिए निवास किया है।
2.	रजिस्ट्रार	"रजिस्ट्रार" का तात्पर्य किसी ऐसी संस्था से है, जो व्यक्तियों का नामांकन करने के प्रयोजनार्थ प्राधिकरण द्वारा प्राधिकृत या मान्यता प्राप्त है।
3.	नामांकन एजेंसी	नामांकन एजेंसी का तात्पर्य ऐसी एजेंसी से है, जो व्यक्तियों की जनसांख्यिकीय और बायोमैट्रिक जानकारी 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 सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस) के साथ इंटरफेस बैंक और अन्य वित्तीय संस्थान "लक्षित डिलीवरी" और "वित्तीय समावेशन" के लक्ष्य को पूरा करने के लिए आधार को बैंक खाते से जोड़ते हैं।
5.	प्रमाणीकरण सेवा एजेंसी(एएसए)	प्रमाणीकरण सेवा एजेंसी (एएसए) का तात्पर्य एक ऐसी संस्था से है, जो प्राधिकरण द्वारा प्रदान की गई प्रमाणीकरण सुविधा का उपयोग करने के लिए एक अनुरोधकर्ता एंटिटी 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 एजेंसी(एयूए)	प्रमाणीकरण उपयोगकर्ता एजेंसी (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)	केवाईसी यूजर एजेंसी (केयूए) का तात्पर्य एक ऐसी अनुरोधकर्ता संस्था से है, जो एयूए होने के अतिरिक्त, प्राधिकरण द्वारा प्रदान की गई ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सुविधा का भी उपयोग करती है।
8.	ओईएम 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	ऐसी एजेंसियां जो नामांकन के दौरान एकत्रित दस्तावेजों का मिलान,

	भागीदार	परिवहन और संग्रह करती हैं। लॉजिस्टिक्स भागीदार निवासियों के आधार पीवीसी कार्ड और आधार पत्रों के मुद्रण तथा वितरण में भी सहायता करते हैं।
10.	अनुरोधकर्ता संस्था	"अनुरोधकर्ता संस्था" का तात्पर्य उस एजेंसी या व्यक्ति से है, जो किसी व्यक्ति की आधार संख्या, और जनसांख्यिकीय सूचना या बायोमैट्रिक सूचना को प्रमाणीकरण के लिए केंद्रीय पहचान डाटा भंडार को भेजते हैं।
11.	सब एयूए	"सब-एयूए" का तात्पर्य ऐसी संस्था से है, जो उपयोगकर्ता एजेंसी द्वारा हाँ/नहीं प्रमाणीकरण सुविधा एक्सेस करने के लिए प्रमाणीकरण उपयोगकर्ता एजेंसी के द्वारा इस अनुबंध के तहत नियुक्त की गई है।

5. हमारी सेवाएं

क्र.सं.	सेवाएं	विवरण
1.	आधार नामांकन	व्यक्तियों को आधार संख्या जारी करने के उद्देश्य से नामांकन एजेंसियों द्वारा ऐसे व्यक्तियों से जनसांख्यिकीय और बायोमैट्रिक जानकारी एकत्रित करने की प्रक्रिया।
2.	आधार सृजन	रजिस्ट्रार और नामांकन एजेंसियों से नामांकन की जानकारी प्राप्त करने पर, यूआईडीएआई प्लेटफार्म, आधार संख्या के सृजन से पूर्व निवासियों के जनसांख्यिकीय और बायोमैट्रिक डेटा पर डी-डुप्लीकेशन और अन्य जांच करता है।
3.	आधार पत्र/कार्ड सुपुर्दगी/ ई-आधार	यूआईडीएआई अपने लॉजिस्टिक भागीदारों के माध्यम से निवासियों को मुद्रित आधार पत्र/कार्ड उपलब्ध कराता है। यह आधार पत्र के डिजिटल हस्ताक्षरित सॉफ्ट कॉपी को डाउनलोड करने का एक वेब आधारित समाधान भी प्रदान करता है, इसे ई-आधार भी कहा जाता है।
4.	आधार अपडेट करना	यह सेवा आधार में निवासियों को अपने जनसांख्यिकीय और बायोमैट्रिक डेटा अद्यतन करने की सुविधा प्रदान करने के लिए तैयार की गई है।
5.	प्रमाणीकरण सेवा	"प्रमाणीकरण" का तात्पर्य उस प्रक्रिया से है, जिसमें किसी व्यक्ति की जनसांख्यिकीय या बायोमैट्रिक सूचना के साथ आधार संख्या को केंद्रीय पहचान डाटा रिपॉजिटरी को, उसके सत्यापन के लिए भेजा जाता है और ऐसा रिपॉजिटरी, अपने पास उपलब्ध सूचना के आधार पर, इसकी यथार्थता या कमी का सत्यापन करता है।
6.	ई-केवाईसी सेवा	"ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सेवा" का तात्पर्य एक ऐसी प्रमाणीकरण सुविधा से है, जिसमें अनुरोधकर्ता संस्था के जरिए आधार संख्या धारक की सहमति से सुरक्षित रूप से प्रस्तुत बायोमैट्रिक सूचना और/या ओटीपी तथा आधार संख्या 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।

6. यूआईडीएआई द्वारा प्रदत्त सेवाओं का स्तर

6.1 आधार नामांकन

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण	सफलता का सूचक	सेवा का स्तर
1.	आधार नामांकन	**नामांकन के लिए सामान्य प्रक्रिया** नामांकन रजिस्ट्रारों की ओर से नामांकन एजेंसियों द्वारा किया जाता है। निवासी के नामांकन के लिए नामांकन एजेंसियों द्वारा नामांकन के निम्नलिखित तीन तरीकों में से किसी एक तरीके को अपनाया जा सकता है। *1.0 दस्तावेज़ आधारित नामांकन* पहचान के वैध प्रमाण (पीओआई) और पते के वैध प्रमाण (पीओए) को प्रस्तुत करना *2.0 परिवार के मुखिया (एचओएफ) पर आधारित नामांकन* परिवार का मुखिया ऐसे दस्तावेज, जो रिश्ते के प्रमाण (पीओआर) को स्थापित करते हैं, के माध्यम से परिवार के सदस्यों को पेश कर सकता है। *3.0 परिचयकर्ता आधारित नामांकन* पहचान के वैध प्रमाण (पीओआई) और पते के वैध प्रमाण (पीओए) के अभाव में, एक परिचयकर्ता की सेवा उपयोग में लाई जा सकती है। परिचयकर्ता वह व्यक्ति होगा, जिसकी पहचान या अधिसूचना रजिस्ट्रार या प्राधिकरण के क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा की गई हो और उनके पास वैध आधार संख्या होनी चाहिए। उपरोक्त तीनों तरीकों में सफलतापूर्वक	नामांकन शुरू होने के उपरांत 20 मिनट तक	95%

		बायोमैट्रिक जानकारी कैप्चर करने के लिए (चेहरे की छवि, सभी 10 फिंगर प्रिंट व दोनों आंखों की पुतलियों का स्केन) और जनसांख्यिकीय जानकारी जैसे नाम, जन्म तिथि, लिंग, माता-पिता/अभिभावक का नाम, आवासीय पता, मोबाइल नंबर (वैकल्पिक) तथा ई-मेल पता (वैकल्पिक) की आवश्यकता होती है। **पांच वर्ष से कम आयु के बच्चों का नामांकन** 1. पांच वर्ष से कम उम्र के बच्चों के लिए निम्नलिखित जनसांख्यिकीय और बायोमैट्रिक जानकारी एकत्र की जाएगी: क. नाम ख. जन्म तिथि ग. लिंग घ. माता - पिता में से किसी एक, दोनों के जीवित होने पर विशेषकर माता को वरीयता दी जाए, या अभिभावक की नामांकन आईडी अथवा आधार संख्या। ऐसे माता-पिता या अभिभावक की आधार संख्या या ई-आईडी अनिवार्य है, और उनके बीच के रिश्ते को भी दर्ज किया जाएगा। च. ऐसे बच्चे का पता माता-पिता/अभिभावक के आधार में दर्ज पते के समान ही होगा। छ. बच्चे की चेहरे की छवि को कैप्चर कर लिया जाएगा। नामांकन के दौरान माता-पिता में से किसी एक/अभिभावक की बायोमैट्रिक सूचना को कैप्चर अथवा प्रमाणीकृत किया जाएगा। 2. आधार से जुड़े संबंधित माता-		

		पिता/अभिभावक और बच्चे के बीच रिश्ते के प्रमाण (पीओआर) के दस्तावेज को नामांकन के समय संग्रहण कर लिया जाएगा। रिश्ता दर्शाते दस्तावेज (पीओरआर) के आधार पर, केवल उन बच्चों का नामांकन किया जा सकेगा जिनके नाम रिश्ते को दर्शाते दस्तावेजों में दर्ज हैं। **नामांकन के लिए अपवाद प्रक्रिया** बायोमैट्रिक अपवाद के मामले में (10 उंगलियों या 2 पुतलियों में से किसी की अनुपलब्धता पर) चेहरे के फोटोग्राफ के अलावा एक अपवाद फोटोग्राफ लिया जाता है। **आधार नामांकन नि:शुल्क है** निवासी को केवल एक बार नामांकन कराना चाहिए, क्योंकि बहु नामांकन अस्वीकृति का कारण होंगे, बशर्ते कि यूआईडीएआई द्वारा इसकी सलाह न दी गयी हो।		

6.2 आधार सृजन

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण	सफलता का सूचक	सेवा का स्तर
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 सीआईडीआर में किए गए विधिमान्यता संबंधी सभी प्रयासों को पास करता है। 3. कोई जनसांख्यिकीय/बॉयोमैट्रिक डुप्लिकेट नहीं पाया गया हो। 4. कोई अप्रत्याशित तकनीकी मुद्दें नहीं पाए गए। उपरोक्त शर्तों में से किसी के पूरा न होने पर, निवासी के आधार सृजन को रोक कर रखा जाएगा और आधार सृजन/अस्वीकृति में अधिक समय लग सकता है।	सामान्यतया नामांकन* की तिथि से 90 दिन तक	95%
2.	आधार स्थिति की अधिसूचना	निवासी को आधार के सृजन/अस्वीकृति की स्थिति के बारे में पंजीकृत मोबाइल नंबर पर सूचित किया जाएगा। कोई भी निवासी निम्न में से किसी एक तरीके का उपयोग करके आधार नामांकन की स्थिति जांच सकता है: 1. यूआईडीएआई की वेबसाइट www.uidai.gov.in पर जाएं। (अथवा यहां क्लिक करें) 2. निवासी स्थिति जानने के लिए संपर्क केंद्र में 1947 पर फोन कर सकते हैं या help@uidai.gov.in पर ई-मेल के जरिए	सामान्यतया नामांकन* की तिथि से 90 दिन तक	95%

		पूछताछ कर सकते हैं।		

* 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/ई-आधार सुपुर्दगी

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण	सफलता का सूचक	सेवा का स्तर
1.	आधार पत्र की सुपुर्दगी	मोबाइल और ईमेल को छोड़कर आधार सृजन/जनसांख्यिकीय अद्यतन की सफलता पर, यूआईडीएआई आधार पत्र का मुद्रण कर उसें निवासियों को नामांकन/अद्यतन के दौरान दिए 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 निवासियों को सुपुर्द करने के लिए डाक विभाग को सौंप दिया जाता है।	95%
2.	ई-आधार	कोई भी निवासी यूआईडीएआई की वेबसाइट https://eaadhaar.uidai.gov.in से आधार की डिजिटल रूप से 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 माना जाना चाहिए (संदर्भ कार्यालय ज्ञापन - https://uidai.gov.in/images/uidai_om_on_e_aadhaar_validity.pdf)	निवासी के आधार सृजन या अद्यतन के सफलतापूर्वक होने के बाद, ई आधार डाउनलोड कर सकते हैं	95%
3.	आदेश	आधार पीवीसी कार्ड यूआईडीएआई द्वारा शुरू	सामान्यत:	95%

	आधार पीवीसी कार्ड	किया गया, आधार का नवीनतम रूप है। यह ले जाने में आसान और टिकाऊ होने के अलावा, पीवीसी-आधार कार्ड में डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित सुरक्षित क्यूआर कोड है जिसमें कई सुरक्षा विशेषताओं के साथ फोटोग्राफ और जनसांख्यिकीय विवरण हैं। आधार नंबर, वर्चुअल आईडी या नामांकन आईडी का उपयोग करके 50/- रुपये के मामूली शुल्क का भुगतान करके इसका ऑनलाइन (यहां क्लिक करें) आदेश दिया जा सकता है। आधार पीवीसी कार्ड को आधार के अन्य रूपों (संदर्भ- https://uidai.gov.in/images/Circular_dated_30_09_2020_regcing_Aadhaar_VC_Card.pdf) के साथ समान माना जाना चाहिए।	आधार पीवीसी कार्ड को निवासी द्वारा प्रस्तुत अनुरोध के 5 कार्य-दिवस के अंतर्गत भारतीय डाक विभाग को, निवासी के पंजीकृत पते पर स्पीड पोस्ट के जरिए भेजने के लिए सुपुर्द किया जाता है।	

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

6.4 जनसांख्यिकीय और बायोमैट्रिक अपडेट सेवा

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण	सफलता का सूचक	सेवा का स्तर
1.	जनसांख्यिकीय अपडेट	**क.** आधार सृजन के सफल होने पर, कोई निवासी निम्नलिखित जनसांख्यिकीय विशेषताओं में परिवर्तन के लिए किसी भी नामांकन केंद्र पर जाकर अपडेशन/सुधार हेतु अनुरोध कर सकता है: क. नाम (दो बार अद्यतित किया जा सकता है) ख. लिंग (एक बार अद्यतित किया जा सकता है) ग. जन्म-तिथि (एक बार अद्यतित किया जा सकता है) घ. पता च. मोबाइल नंबर छ. ईमेल **ख.** ऐसे निवासी जिनके मोबाइल नंबर आधार में पंजीकृत हैं, वे ऑनलाइन पोर्टल् एसएसयूपी के माध्यम से अपने आधार में निम्नलिखित को भी अपडेट कर सकते हैं। i. पता ii. नाम (मामूली सुधार) (दो बार अद्यतित किया जा सकता है।) iii. जन्म-तिथि (एक बार अद्यतित किया जा सकता है) iv. लिंग (एक बार अद्यतित किया जा सकता है) और v. स्थानीय भाषा	सामान्यत: अपडेट करने की तिथि से 90 दिन तक	95%

		ऑनलाइन अद्यतन के लिए प्रक्रिया इस प्रकार है: 1. ऑनलाइन पोर्टल (एसएसयूपी) पर जाएं - https://ssup.uidai.gov.in/ssup/ 2. अपने आधार नंबर के साथ लॉग इन करें 3. अपने मोबाइल नंबर पर प्राप्त ओटीपी दर्ज करें 4. उस फील्ड का चयन करें जिसे आप अद्यतन करना चाहते हैं 5. अपडेट अनुरोध को सफलतापूर्वक सहेजने के लिए, ओटीपी सत्यापन आपके वर्तमान मोबाइल नंबर का उपयोग करके किया जाएगा 6. जनसांख्यिकीय विवरण दर्ज करें 7. यूआईडीएआई को अपने आधार में अपनी क्षेत्रीय भाषा में लिप्यंतरण करने की अनुमति दें या ऑटो-अनुवादित पाठ से क्षेत्रीय भाषा को स्वयं सही करें 8. सहायक दस्तावेज़ की रंगीन स्कैन/फोटोग्राफ/छवि (पीडीएफ, पीएनजी,.जेपीईजी) लें (यदि दस्तावेज़ में कई पृष्ठ हैं, तो सभी को स्कैन करें और एक .पीडीएफ फ़ाइल के रूप में सहेजें) और फिर अपलोड करें। 9. विवरण और वर्तनी तथा सहायक दस्तावेज़ की फिर से समीक्षा करें, यदि कोई हो तो सुधार करने के लिए कृपया संपादन विकल्प का उपयोग करें। 10. पंजीकृत मोबाइल पर प्राप्त ओटीपी के द्वारा पुन: सहमति दें और सबमिट करें		

		11. कृपया भुगतान बटन पर क्लिक करें और भुगतान की प्रक्रिया करें 12. एसएसयूपी के लिए शुल्क 50 / - रुपए प्रति पैकेट है, एक से अधिक फील्ड के लिए अनुरोध को प्रति पैकेट माना जाएगा और 50 / - रुपए का शुल्क लिया जाएगा। 13. निवासी बीपीओ प्रक्रिया से पहले अद्यतन अनुरोध को रद्द कर सकता है (भुगतान विफलता राशि पर यदि भुगतान निवासी को वापस कर दिया जाएगा)। 14. कृपया भविष्य के संदर्भ के लिए प्राप्त यूआरएन (अद्यतन अनुरोध नंबर) को सहजें या लिखकर रखें।		
		आधार में जनसांख्यिकीय जानकारी के अद्यतन के लिए निम्नलिखित सीमाएँ निर्धारित की गई हैं: • **नाम – दो बार अद्यतित कर सकते हैं** • **लिंग – एक बार** • **जन्म तिथि – एक बार**		
		निवासी के पास एक अनुरोध के माध्यम से एक या अधिक फील्ड को अपडेट करने का विकल्प है। निवासियों से जनसांख्यिकीय अद्यतन अनुरोधों के अनुसार प्रति अनुरोध 50/- रुपए का शुल्क लिया जाता है।		
		इन सेवाओं का लाभ लेने के लिए, निवासी को निम्नलिखित लिंक (क्लिक करे) पर जा सकते हैं और निम्न निर्देशों का पालन कर सकते हैं।		

2.	बायोमैट्रिक अपडेट	निम्नलिखित परिस्थितियों में कोई निवासी बायोमैट्रिक डेटा अपडेट का उपयोग कर सकता है: 1. बच्चा, जिसने 5 या 15 वर्ष की आयु प्राप्त कर ली हो। 2. दुर्घटना या रोगों के कारण बायोमैट्रिक की अपवादात्मक परिस्थितियां (अंगों की हानि, आँखों की हानि आदि) 3. यह सिफारिश की जाती है कि निवासी को प्रत्येक 10 वर्षों में बायोमैट्रिक अपडेट कराना चाहिए। निवासियों को सलाह दी जाती है कि वे बायोमैट्रिक डेटा के अद्यतन हेतु नजदीकी आधार केंद्रों (स्थायी नामांकन केंद्र)/नामांकन केंद्रों में जाएं। निवासी के बायोमैट्रिक का सत्यापन डेटाबेस में उपलब्ध विद्यमान बायोमैट्रिक से किया जाएगा तथा प्रतिस्थापित किया जाएगा।	सामान्यत: अपडेट करने की तिथि से 90 दिन तक	95%
3.	अपवाद हैंडलिंग	**अपवाद हैडलिंग** दुरुपयोग या भ्रष्टाचार रोकने के लिए, आधार में जनसांख्यिकीय जानकारी के अद्यतन के लिए सीमाएँ निर्धारित की गई हैं: • नाम - दो बार अद्यतित कर सकते हैं • लिंग - एक बार अद्यतित कर सकते हैं • जन्म-तिथि - एक बार अद्यतित कर सकते हैं यदि निवासी के पास उपरोक्त सीमा से अधिक उनके जनसांख्यिकीय विवरण को		

		अपडेट करने का वैध कारण है, तो यूआईडीएआई उनके आधार डेटा को अपडेट करने के लिए अपवाद हैंडलिंग प्रक्रिया प्रदान करता है। उपरोक्त सीमा से अधिक नाम, जन्म तिथि और लिंग के अद्यतन की आवश्यकता वाले मामलों के लिए, निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए – • निवासी नजदीकी नामांकन केंद्र पर जाकर वैध दस्तावेज प्रदान करके अपना डेटा अद्यतन कर सकता है। • एक बार, अनुरोध अस्वीकार होने पर, निवासी को आवश्यक समर्थित 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 उचित परिश्रम करेगा और यह पता लगाएगा कि निर्धारित सीमा से परे अद्यतन अनुरोध वास्तविक है या नहीं। क्षेत्रीय कार्यालय आवश्यकता के अनुसार क्षेत्र की जांच करने के लिए निवासी से अतिरिक्त जानकारी मांग सकता है। • यदि क्षेत्रीय कार्यालय उक्त अद्यतन अनुरोध को वास्तविक होने का पता लगाता है, तो मामले को अनुरोध के प्रक्रिया / पुनः प्रक्रिया के लिए तकनीकी केंद्र भेजा जाएगा।		

6.5 प्रमाणीकरण सेवाएं

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण	सफलता का सूचक	सेवा का स्तर
1.	हां/नहीं प्रमाणीकरण सेवा	एक प्रकार की प्रमाणीकरण सुविधा जिसमें एक अनुरोधकर्ता संस्था के जरिए से आधार नंबर धारक की सहमति से सुरक्षित रूप से प्रस्तुत पहचान की जानकारी 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 जानकारी नहीं दी जाती है। प्रमाणीकरण की विधियां: क) जनसांख्यिकीय प्रमाणीकरण ख) वन-टाइम पिन (ओटीपी) आधारित प्रमाणीकरण ग) बॉयोमैट्रिक आधारित प्रमाणीकरण (फिंगर प्रिंट आधारित और/या आईरिस आधारित) घ) बहु-कारक प्रमाणीकरण।	प्रमाणीकरण प्रतिक्रिया हां/नहीं	10 सेकैंड से भी कम समय में सीआईडीआर प्रतिक्रिया, सेवा का स्तर 95%
2.	ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सेवा	एक प्रकार की प्रमाणीकरण सुविधा जिसमें एक अनुरोधकर्ता संस्था के जरिए आधार नंबर धारक की सहमति से सुरक्षित रूप से प्रस्तुत बायोमैट्रिक जानकारी और/या ओटीपी तथा आधार	सफल प्रमाणीकरण पर आधार नंबर धारक की फोटोग्राफ के	10 सेकैंड से भी कम समय में सीआईडीआर प्रतिक्रिया,

		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 डिजीटल रूप से हस्ताक्षरित प्रतिक्रिया भेजता है। प्रमाणीकरण की विधियां: क) वन-टाइम पिन (ओटीपी) आधारित प्रमाणीकरण ख) बॉयोमैट्रिक आधारित प्रमाणीकरण (फिंगर प्रिंट आधारित और/या आईरिस आधारित) ग) बहु-कारक प्रमाणीकरण।	साथ जनसांख्यिकीय जानकारी वापस प्राप्त होगी। जनसांख्यिकीय डेटा फील्ड और फोटोग्राफ एयूए के वर्गीकरण के अनुसार वापस प्राप्त होगा।	सेवा का स्तर 95%

7. आधार संबंधी अन्य ऑनलाइन सेवाएं

निम्नलिखित विभिन्न सेवाएं यूआईडीएआई की अधिकृत वेबसाइट (uidai.gov.in) और एम-आधार एप्लीकेशन (एंड्राएड और आईओएस10 तथा उसके बाद के लिए) पर उपलब्ध हैं। एप्लीकेशन इंस्टॉल करने के लिए, नीचे दिए गए चरणों का पालन करें:

- एंडरॉएड मोबाइल के लिए गुगल प्ले स्टोर और आईफोन के लिए एप्पे स्टोर पर जाएं।
- सर्च बार में एमआधार लिखें और डाउनलोड करें। वैकल्पिक एंडरॉएड के लिए क्लिक करें या आईओएस के लिए क्लिक करें (10 और उसके बाद के लिए)

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण
1.	नामांकन केंद्र का पता लगाना	अपनी सुविधा के लिए नजदीकी आधार नामांकन केंद्र खोजें
2.	खोई यूआईडी/ ईआईडी पुनः प्राप्त करें	यदि आपने अपनी 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 संख्या 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 बॉयोमैट्रिक्स	अपने बायोमैट्रिक्स को लॉक या अनलॉक करके अपनी ज़रूरत के अनुसार अपने बायोमैट्रिक प्रमाणीकरण को सुरक्षित रखें।
6.	आधार और बैंक खाते के लिंक होने की स्थिति की जांच करें	यह जांच लें कि क्या 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 इतिहास	आधार नंबर धारक पिछले 6 महीनों में, उनके द्वारा की गई कार्रवाई के संबंध में आधार प्रमाणीकरण का ब्योरा देख सकते हैं।
9.	आधार पेपर-रहित ऑफलाइन ई-केवाईसी	सुरक्षित डिजीटल रूप से हस्ताक्षरित एक एक्सएमएल दस्तावेज, जिसमें आधार नंबर धारक की पहचान के ऑफलाइन सत्यापन हेतु उसका फोटोग्राफ और जनसांख्यिकीय ब्योरा होता 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 आधार में सुरक्षित क्यूआर कोड उपलब्ध है। 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 ऐप्प 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 निवासी को आधार सेवा के लिए आधार सेवा केंद्र पर अपॉइंटमेंट बुक करने की अनुमति देती है: ✓ नया आधार नामांकन ✓ नाम अद्यतन

		✓ पता अद्यतन ✓ मोबाइल नंबर अद्यतन ✓ ईमेल आईडी अद्यतन ✓ जन्म तिथि अद्यतन ✓ लिंग अद्यतन ✓ बायोमेट्रिक (फोटो+फिंगरप्रिंट्स+आईरिस) अद्यतन

8. शिकायत निवारण तंत्र

यूआईडीएआई में संपर्क केंद्र	संपर्क विवरण: 1. वॉइस – 1947 2. ई मेल- help@uidai.gov.in 3. चैटबोट: http://uidai.gov.in (चैटबोट आइकन पर क्लिक करें)
जन शिकायत निवारण प्रकोष्ठ	यदि आपके पास उपर्युक्त मानकों के अनुसार सेवाओं की डिलीवरी के संबंध में कोई शिकायत है तो, आप हमारे क्षेत्रीय कार्यालयों में बनाए गए संबंधित जन शिकायत प्रकोष्ठ में अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। यूआईडीएआई मुख्यालय के वेब पोर्टल http://pgportal.gov.in पर शिकायत भेजी जा सकती है।
आरटीआई (सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005)	सीपीआईओ और प्रथम अपील प्राधिकारी, यूआईडीएआई (मुख्यालय और क्षेत्रीय कार्यालयों) की अद्यतन सूची यूआईडीएआई वेबसाइट (uidai.gov.in) पर उपलब्ध है या यहां Click Here

9. सेवा लाभ की प्राप्ति हेतु संपर्क-सूत्र

क्षेत्रीय कार्यालय	क्षेत्रीय कार्यालय के अंतर्गत कवर राज्य और संघ राज्य-क्षेत्र	संपर्क ब्योरा
क्षेत्रीय कार्यालय बेंगलुरु	कर्नाटक, केरल, तमिलनाडु, पुदुचेरी, लक्षद्वीप	खनिज़ भवन, नं.49, तृतीय तल, साऊथ विंग रेस कोर्स रोड, बेंगलुरु -01 दूरभाष: 080-22340104 फैक्स: 080-22340310 शिकायत केंद्र के लिए नियुक्ति : : https://www.robinspec.net.in/appointment : https://www.robinspec.net.in/appointment
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 दूरभाष : 0172-2711947 फैक्स : 0172-2711717 ईमेल आईडी: grievancecell.rochd@uidai.net.in (कृपया पते की जांच करें)
क्षेत्रीय कार्यालय दिल्ली	उत्तराखंड, मध्य प्रदेश, दिल्ली और राजस्थान	भूतल, प्रगति मैदान मेट्रो स्टेशन, प्रगति मैदान, नई दिल्ली -110001 **शिकायत प्रकोष्ठ:** 011-40851426 **स्वागत-कक्ष :** 11-40851426 **फैक्स :** 011-40851406 **ईमेल आईडी:** help@uidai.gov.in
क्षेत्रीय कार्यालय गुवाहाटी	असम, अरूणाचल प्रदेश, मेघालय, मणिपुर, नागालैंड, मिजोरम, त्रिपुरा और सिक्किम	ब्लॉक-V, प्रथम तल, हाऊसफीड कांप्लेक्स, बेलटोला-बशिष्ठ रोड, दिसपुर, गुवाहाटी - 781 006 **स्वागत-कक्ष :** 0361-2221819 **फैक्स :** 0361-2223664
क्षेत्रीय कार्यालय हैदराबाद	आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, ओडिशा, छत्तीसगढ़, अंडमान एवं निकोबार	6वां तल, ईस्ट ब्लॉक, स्वर्ण जयंती कांप्लेक्स, मैत्रिवानाम के पीछे, अमीरपेट, हैदराबाद-500038, तेलंगाना राज्य स्वागत-कक्ष : 040-23739269 फैक्स : 040-23736662 शिकायत : 040-23739266

क्षेत्रीय कार्यालय लखनऊ	उत्तर प्रदेश	तृतीय तल, उत्तर प्रदेश समाज कल्याण निर्माण निगम बिल्डिंग, टीसी-46/ V, विभूति खंड, गोमती नगर, लखनऊ - 226 010 **शिकायत प्रकोष्ठ:** **नामांकन संबंधित -** 0522-2304979 **एसएसयूपी संबंधित-** 0522-2304978 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 यूआईडीएआई क्षेत्रीय कार्यालय मुंबई संपर्क नं. : 022-22163492 **ईमेल आईडी:** help@uidai.gov.in
क्षेत्रीय कार्यालय रांची	बिहार, झारखंड और पश्चिम बंगाल	प्रथम तल, आरआईएडीए केंद्रीय कार्यालय भवन, नामकुम इंडस्ट्रियल एरिया, नजदीक एसटीपीआई लोवादिह, रांची-834010 **हेल्पडेस्क दूरभाष सं. :** 9031002292, 9031002298 **हेल्पडेस्क ईमेल आईडी :** ro.helpdesk@uidai.net.in

नोट: अद्यतित संपर्क विवरण के लिए कृपया यूआईडीएआई की वेबसाइट देखें।

10. हितधारकों से सांकेतिक अपेक्षाएं

क्र.सं.	अपेक्षाएं
1.	निवासियों से अपेक्षा की जाती है कि वे विधिवत रूप से नामांकन/अपडेट फ़ॉर्म भरें और जब आधार नामांकन/अपडेट के लिए जाएं तो अपने साथ वैध और पूर्ण दस्तावेज ले जाएं।
2.	निवासियों से अपेक्षा की जाती है कि वे समीक्षा करें और सुनिश्चित करें कि ऑपरेटर ने नामांकन/अपडेट 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।

11. विविध

11.1 सिटिजन चार्टर की अगली समीक्षा का माह व वर्ष

जनवरी, 2022 या इससे पूर्व, आवश्यकतानुसार।

**** समाप्त ****