सत्यमेव जयते

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण
भारत सरकार

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण के लिए सिटीजन चार्टर

जुलाई, 2023

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 के मानक 5
6.1 आधार नामांकन 5
6.2 आधार सृजन 8
6.3 पत्र की सुपुर्दगी/ई-आधार 9
6.4 जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक अद्यतन सेवा 10
6.5 प्रमाणीकरण सेवाएं 16
6.6 दस्तावेज़ अद्यतन सेवा 17
7. आधार की अन्य ऑनलाइन सेवाएं 19
8. शिकायत निवारण तंत्र 20
9. आरटीआई(सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005) 24
10. सेवा प्राप्त करने के लिए संपर्क केंद्र 24
11. हितधारकों से अपेक्षित अपेक्षाएं 27
12. विविध 27
12.1 सिटिजन चार्टर की अगली समीक्षा का माह और वर्ष 27

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 दृष्टिकोण

यूआईडीएआई का दृष्टिकोण भारत के निवासियों को एक विशिष्ट पहचान और डिजिटल माध्यम के साथ सशक्त बनाना है ताकि अधिप्रमाणन को कभी भी, कहीं से भी संभव 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 उपगत किया जाता है।

- ऐसे व्यक्तियों, जिन्होंने नामांकन की प्रक्रिया से गुजरकर अपनी डेमोग्राफिक और बायोमेट्रिक जानकारी, 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 दृष्टिकोण 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 प्रावधानों के क्रियान्वयन के लिए, नियमों और विनियमों को आधार अधिनियम, 2016 (यथा संशोधित) 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 (<182) या अधिक अवधि के लिए निवास किया है। यह शर्त विदेशी निवासी पर भी लागू होती है। नोट:- एक अनिवासी भारतीय (एनआरआई), भारत में आने पर, अपना आधार नंबर प्राप्त करने का हकदार है।
2.	रजिस्ट्रार	"रजिस्ट्रार" का तात्पर्य किसी ऐसी संस्था से है, जो आधार अधिनियम, 2016 के तहत 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 तहत व्यक्तियों की जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक 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 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 एजेंसी (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 एजेंसी (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.	ओईएम एवं अन्य प्रौद्योगिकी भागीदार	ऐसी एजेंसियां, जो आधार नामांकन और प्रमाणीकरण ढांचे के अनुरूप उपकरणों, सॉफ्टवेयर समाधान और परिधीय घटकों 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 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 बायोमेट्रिक सूचना को प्रमाणीकरण के लिए केंद्रीय पहचान डाटा भंडार को भेजते हैं।
11.	सब एयूए	"सब-एयूए" का तात्पर्य अनुरोधकर्त्ता संस्था से है, जो प्राधिकरण द्वारा उपलब्ध कराई गई हाँ/नहीं प्रमाणीकरण सुविधा का प्रयोग वर्तमान एयूए के माध्यम से करती है।
12.	सब केयूए	"सब-केयूए" का तात्पर्य अनुरोधकर्त्ता संस्था से है, जो प्राधिकरण द्वारा उपलब्ध कराई गई ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सुविधा का प्रयोग वर्तमान केयूए के माध्यम से करती है।

5. हमारी सेवाएं

क्र.सं.	सेवाएं	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, जानकारी 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 संभारिकी भागीदारों के माध्यम से निवासियों को मुद्रित आधार पत्र/कार्ड उपलब्ध कराता 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	यह सेवा आधार में निवासियों को अपने जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक डेटा अद्यतन करने की सुविधा प्रदान करने के लिए तैयार की गई है।
5.	प्रमाणीकरण सुविधा या सेवा	"प्रमाणीकरण" का तात्पर्य उस प्रक्रिया से है, जिसमें किसी व्यक्ति की जनसांख्यिकीय या बायोमेट्रिक सूचना के साथ आधार नंबर को केंद्रीय पहचान डेटा 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। प्रमाणीकरण प्रक्रिया के माध्यम से आधार नंबर धारक की जनसांख्यिकीय और बायोमेट्रिक सूचना सहित आधार नंबर के प्रमाणिकरण के लिए प्राधिकरण द्वारा उपलब्ध कराई गई सुविधा को प्रमाणिकरण सुविधा कहते हैं जो हाँ/नहीं प्रतिक्रिया या ई-केवाईसी डेटा, जहां लागू हो के माध्यम से

		उपलब्ध कराई जाती है।
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 संख्या 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 संख्या धारक, आधार के लिए नामांकन की तारीख से प्रत्येक 10 वर्ष पूरे होने पर, आधार में अपने 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 डेटा रिपॉजिटरी (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.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण	सफलता	कार्य निष्पादन
1.	आधार नामांकन	**नामांकन के लिए सामान्य प्रक्रिया** नामांकन, नामांकन एजेंसियों द्वारा किया जाता है जो रजिस्ट्रार की ओर से कार्य करती हैं। किसी निवासी के नामांकन के लिए नामांकन एजेंसियों द्वारा निम्नलिखित तरीकों में से किसी भी एक तरीके को अपनाया जा सकता है। स्वीकार्य दस्तावेजों की सूची यूआरएल से देखी/डाउनलोड की जा सकती है: https://uidai.gov.in/images/commdoc/26_JAN_2023_Aadhaar_List_of_documents_English.pdf नामांकन/अद्यतन प्रपत्र की यहां जांच/डाउनलोड किया जा सकता है: क.) बच्चे (0-5 वर्ष), यूआरएल पर: https://uidai.gov.in/images/ENROLMENT-UPDATE_Form_child_0-5_years_v5pdf.pdf ख.) बच्चे (5-18 वर्ष), यूआरएल पर : https://uidai.gov.in/images/ENROLMENT-	नामाकंन शुरू होने के उपरांत 20 मिनट तक	95%

UPDATE_Form_child_5-18_years_V3.pdf

ग.) वयस्क निवासी (18 वर्ष और अधिक), URL पर: https://uidai.gov.in/images/ENROLMENT-UPDATE_Form_Adult_update_V3.pdf

घ.) निवासी विदेशी (सभी आयु वर्ग), यूआरएल पर: https://uidai.gov.in/images/Enrolment_Update_Form_Resident_Foreigner_v3.pdf

1.0 दस्तावेज़ आधारित नामांकन

पहचान का वैध प्रमाण (पीओआई) और पते का वैध प्रमाण (पीओए) प्रस्तुत करना। लागू दस्तावेजों की सूची निम्नलिखित यूआरएल पर देखी जा सकती है:

https://uidai.gov.in/images/commdoc/26_JAN_2023_Aadhaar_List_of_documents_English.pdf

2.0 परिवार के मुखिया (एचओएफ) आधारित नामांकन

परिवार का मुखिया रिश्ते के प्रमाण (पीओआर) प्रस्तुत करते दस्तावेज के जरिए अपने परिवार के सदस्यों का परिचय करा सकता है। लागू दस्तावेजों की सूची निम्नलिखित यूआरएल पर देखी जा सकती है: https://uidai.gov.in/images/commdoc/26_JAN_2023_Aadhaar_List_of_documents_English.pdf

उपरोक्त तीनों तरीकों में बायोमेट्रिक जानकारी (चेहरे की छवि, सभी 10 अंगुलियों की छाप व दोनों आंखों की पुतलियों का स्कैन) के सफलतापूर्वक कैप्चर करने और जनसांख्यिकीय जानकारी जैसे नाम, जन्मतिथि, 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 बायोमेट्रिक जानकारी एकत्र की जाएगी:
   क. नाम
   ख. जन्म तिथि
   ग. लिंग
   घ. माता-पिता में से किसी एक या, दोनों के जीवित होने पर विशेषकर माता को वरीयता दी जाए, या

		अभिभावक की नामांकन आईडी अथवा आधार संख्या। माता-पिता या अभिभावक की आधार संख्या या ई-आईडी अनिवार्य है और बच्चे के साथ उनके रिश्ते को भी दर्ज किया जाएगा। च. ऐसे बच्चे का पता वही होगा, जो माता-पिता/अभिभावक के आधार में दर्ज है। छ. बच्चे की चेहरे की छवि को कैप्चर किया जाएगा। नामांकन के दौरान माता-पिता में से किसी एक/अभिभावक की बायोमेट्रिक सूचना को कैप्चर अथवा प्रमाणीकृत किया जाएगा। 2. संबंधित माता-पिता/अभिभावक और बच्चे के बीच रिश्ते के प्रमाण (पीओआर) को दर्शाने के लिए यूआरएल https://uidai.gov.in/images/commdoc/26_JAN_2023_Aadhaar_List_of_documents_English.pdfपर उपलब्ध स्वीकार्य दस्तावेजों की सूची को नामांकन के समय देखा जा सकता है।रिश्ते से संबंधित दस्तावेज (पीओआर) के आधार पर, केवल उन बच्चों का नामांकन किया जाएगा जिनके नाम रिश्ते से संबंधित दस्तावेजों में दर्ज हैं।		
		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 स्वरूप फोटोग्राफ भी लिए जाते हैं। **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 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 अधिप्रमाणन 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।	(0-18 वर्ष) आयु वर्ग के बच्चों के लिए सामान्यतया नामांकन* की तिथि से 30 दिन तक 18 वर्ष से ऊपर की आयु वर्ग के वयस्कों के लिए, सामान्यतया नामांकन* की तिथि से 180 दिन तक	90%
2.	आधार स्थिति की अधिसूचना	निवासी को आधार के सृजन/अस्वीकृति की स्थिति के बारे में पंजीकृत मोबाइल नंबर पर सूचित किया जाएगा। निवासी निम्न में से किसी एक तरीके का उपयोग करके आधार नामांकन की स्थिति का पता कर सकता है: 1. माईआधार पोर्टल https://myaadhaar.uidai.gov.in/CheckAadhaarStatus पर जाएं (अथवा यहां क्लिक करें) 2. निवासी स्थिति जानने के लिए 1947 पर संपर्क केंद्र में फोन कर सकते हैं या help@uidai.gov.in पर ई-मेल के जरिए पूछताछ कर 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 सुपुर्दगी/ई-आधार

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	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 उसें निवासियों 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 निवासियों को सुपुर्द करने के लिए डाक विभाग को सौंप दिया जाता है।	95%
2.	ई-आधार	निवासी यूआईडीएआई की वेबसाइट https://माईआधार.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.	आधार पीवीसी कार्ड का आदेश	यूआईडीएआई ने सितंबर, 2020 से आधार पीवीसी कार्ड सशुल्क सेवा को शुरू किया। उक्त के लिए आदेश यूआईडीएआई की वेबसाइट पर उपलब्ध लिंक https://माईआधार.uidai.gov.in/ और मोबाइल पर एम-आधार ऐप के उपयोग द्वारा दे सकते हैं। पीवीसी आधारित आधार कार्ड में डिजीटल रूप से हस्ताक्षरित एक सुरक्षित क्यूआर कोड होता है। कार्ड में कुछ सुरक्षित विशेषताओं के साथ-साथ निवासी की फोटो और जनंसाख्यिकीय जानकारी निहित होती है। आधार पीवीसी कार्ड को आधार के अन्य रूपों के	आधार पीवीसी कार्ड को निवासी द्वारा प्रस्तुत अनुरोध के 5 कार्य-दिवस में निवासी के पंजीकृत पते पर स्पीड पोस्ट के जरिए भेजने के लिए भारतीय डाक	95%

		समान समझा जाएगा (संदर्भ हेतु लिंक - https://uidai.gov.in/images/Circular_dated_30_09_2020_regarding_Aadhaar_PVC_Card.pdf देखें)।	विभाग के 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 बायोमेट्रिक अद्यतन सेवा

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण	सफलता सूचक	सेवा मानक
1.	जनसांख्यिकीय अद्यतन	क. आधार सृजन के सफल होने पर, कोई निवासी निम्नलिखित जनसांख्यिकीय कारकों में परिवर्तन के लिए किसी भी नामांकन केंद्र पर जाकर अद्यतन/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 की जा सकती है) घ. पता च. मोबाइल नंबर छ. ईमेल अद्यतन के लिए स्वीकार्य दस्तावेजों की सूची यूआरएल https://uidai.gov.in/images/commdoc/26_JAN_2023_Aadhaar_List_of_documents_English.pdf पर उपलब्ध है। नामांकन/अद्यतन प्रपत्र की जांच/डाउनलोड किया जा सकता है: (क) (0-5 वर्ष) के बच्चों के लिए यूआरएल: https://uidai.gov.in/images/ENROLMENT-UPDATE_Form_child_0-5_years_v5pdf.pdf (ख) (5-18 वर्ष) के बच्चों के लिए यूआरएल: https://uidai.gov.in/images/ENROLMENT-UPDATE_Form_child_5-18_years_V3.pdf (ग) (18 साल या उससे अधिक) वयस्क निवासियों के लिए यूआरएल: https://uidai.gov.in/images/ENROLMENT-	सामान्यत: निवासी द्वारा, अद्यतन करने की तिथि से 30 दिन तक	90%

		UPDATE_Form_Adult_update_V3.pdf (घ) सभी निवासी विदेशियों (सभी आयु वर्ग) यूआरएल: https://uidai.gov.in/images/Enrolment_Update_Form_Resident_Foreigner_v3.pdf ख. ऐसे निवासी जिनके मोबाइल नंबर आधार में पंजीकृत हैं, वे ऑनलाइनपोर्टल माईआधार (https://myaadhaar.uidai.gov.in/के माध्यम से अपने आधार में निम्नलिखित को भी अद्यतन कर सकते हैं। (i) पता अद्यतन और (ii) दस्तावेज अद्यतन ऑनलाइन अद्यतन के लिए प्रक्रिया इस प्रकार है: 1. ऑनलाइन पोर्टल (माईआधार) पर जाएं- https://myaadhaar.uidai.gov.in/अपने आधार नंबर से लॉग इन करें 2. अपने मोबाइल नंबर पर प्राप्त ओटीपी दर्ज करें। 3. उस फील्ड का चयन करें जिसे आप अद्यतन करना चाहते हैं। 4. अद्यतन अनुरोध को सफलतापूर्वक सेव करने के लिए, ओटीपी सत्यापन आपके वर्तमान मोबाइल नंबर का उपयोग करके किया जाएगा। 5. जनसांख्यिकीय (पता) विवरण दर्ज करें। 6. 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 सेव करें) और फिर अपलोड करें। 7. विवरण और वर्तनी तथा सहायक दस्तावेज़ की फिर से समीक्षा करें, सुधार करने के लिए कृपया संपादन विकल्प का उपयोग करें। 8. पंजीकृत मोबाइल पर प्राप्त ओटीपी के द्वारा पुन: सहमति दें और सबमिट करें 9. कृपया भुगतान बटन पर क्लिक करें और भुगतान की प्रक्रिया करें 10. ऑनलाइन पोर्टल (माईआधार) द्वारा दस्तावेज अद्यतन के लिए 25/- रुपए और पता अद्यतन के लिए 50/ - शुल्क है, हांलाकि दस्तावेज अद्यतन 14.12.2023 तक नि:शुल्क है।		

		11. निवासी माईआधार पोर्टल द्वारा अद्यतन अनुरोध रद्द कर सकता है। भुगतान विफलता के मामले में, इस प्रकार की कटौती की गई राशि निवासी को 3-7 कार्य दिवस के अंदर वापस कर दी जाएगी। 12. कृपया भावी संदर्भ के लिए प्राप्त यूआरएन (अद्यतन अनुरोध नंबर) को सहेज लें या लिखकर रखें।		
	एचओएफ आधारित पता अद्यतन	निवासी अपने परिवार के मुखिया (एचओएफ) की सहमति से आधार में पता ऑनलाइन अद्यतन कर सकता है। यह राशन कार्ड, मार्कशीट, विवाह प्रमाण पत्र, पासपोर्ट आदि जैसे संबंध दस्तावेज का प्रमाण प्रस्तुत करके किया जा सकता है, जिसमें आवेदक और एचओएफ दोनों के नाम और उनके बीच संबंध का उल्लेख हो, इस सेवा के लिए एचओएफ द्वारा ओटीपी आधारित प्रमाणीकरण किया जाएगा। स्वीकार्य पीओआर दस्तावेजों की सूची यूआरएल पर देखी जा सकती है: https://uidai.gov.in/images/commdoc/26_JAN_2023_Aadhaar_List_of_documents_English.pdf संबंध दस्तावेज का प्रमाण उपलब्ध नहीं होने की स्थिति में, यूआईडीएआई निवासी को एचओएफ द्वारा यूआईडीएआई द्वारा निर्धारित प्रारूप में स्व-घोषणा प्रस्तुत करने के लिए यूआरएल: https://uidai.gov.in/images/commdoc/26_JAN_2023_Aadhaar_List_of_documents_English.pdf पर उपलब्ध कराता है। 1. 'माई आधार' पोर्टल (https://myaadhaar.uidai.gov.in) में निवासी ऑनलाइन पता अद्यतन करते समय इस विकल्प को चुन सकता है। 2. लॉगिन के बाद निवासी को एचओएफ की आधार संख्या दर्ज करने की अनुमति दी जाएगी, जिसे ऑनलाइन मान्य किया जाएगा। (एचओएफ की पर्याप्त गोपनीयता बनाए रखने के लिए एचओएफ के आधार की कोई अन्य जानकारी स्क्रीन पर प्रदर्शित नहीं की जाएगी)। 3. आधार सत्यापन के बाद, निवासी संबंध का प्रमाण (पीओआर) दस्तावेज़ अपलोड करेगा, उसके बाद निवासी को भुगतान प्रसंस्करण पृष्ठ पर ले जाया जाएगा। 4. निवासी को एचओएफ आधारित पता अद्यतन सेवा के लिए 50/- रुपये शुल्क का भुगतान ऑनलाइन	सामान्यत: निवासी द्वारा, अद्यतन करने की तिथि से 30 दिन तक	90%

		करना होगा। 5. सफल भुगतान पर, एसआरएन निवासी के साथ साझा किया जाएगा। इसके उपरांत पता अनुरोध के बारे में एचओएफ को एक एसएमएस भेजा जाएगा। 6. एचओएफ अनुरोध को स्वीकृत करेगा और अधिसूचना प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर मेरा आधार (https://myaadhaar.uidai.gov.in) पोर्टल में लॉग इन करके अपनी सहमति देगा अन्यथा स्वचालित रूप से 30 दिनों के बाद अनुरोध बंद कर दिया जाएगा । 7. एचओएफ माई आधार पोर्टल (https://myaadhaar.uida.gov.in) पर लॉग इन करेगा और उसे/उसकी स्वीकृति प्रदान करेगा। एचओएफ द्वारा कार्रवाई के बाद निवासी (अनुरोधकर्ता) को एसएमएस भेजा जाएगा। नोट: यदि एचओएफ उसका/उसके पते को साझा करने से इनकार करता है, या एसआरएन निर्माण के निर्धारित 30 दिनों के भीतर स्वीकार या अस्वीकार नहीं करता है, तो अनुरोध बंद कर दिया जाएगा। निवासी, जो इस विकल्प के माध्यम से पता अद्यतन करना चाहता है, को एक एसएमएस के माध्यम से अनुरोध के बंद होने के बारे में सूचित किया जाएगा। यदि अनुरोध बंद हो जाता है या एचओएफ की स्वीकृति न होने के कारण अस्वीकार कर दिया जाता है या प्रक्रिया के दौरान अस्वीकार कर दिया जाता है, तो भुगतान किया गया सेवा शुल्क आवेदक को वापस नहीं किया जाएगा। एचओएफ आधारित पता अद्यतन सेवा का लाभ उठाने के लिए, निवासी निम्नलिखित लिंक https://myaadhaar.uidai.gov.in पर जा सकते हैं और उपरोक्त निर्देशों का पालन कर सकते हैं।		

2.	बायोमेट्रिक अद्यतन	निम्नलिखित परिस्थितियों के अंतर्गत एक निवासी को बायोमेट्रिक डेटा अद्यतन के लिए जाना होगा: i. बच्चा, जिसने 5 या 15 वर्ष की आयु प्राप्त कर ली हो – बायोमेट्रिक अद्यतन अनिवार्य है। इसके अलावा, एक निवासी निम्नलिखित परिस्थितियों के तहत बायोमेट्रिक अद्यतन के लिए जा सकता है: i. दुर्घटना या रोगों के कारण बायोमेट्रिक की अपवादात्मक परिस्थितियां (अंगों की हानि, आँखों की हानि आदि) ii. यह सिफारिश की जाती है कि निवासी को प्रत्येक 10 वर्ष में बायोमेट्रिक अद्यतन कराना चाहिए। निवासियों को सलाह दी जाती है कि वे बायोमेट्रिक डेटा के अद्यतन हेतु नजदीकी आधार केंद्रों (स्थायी नामांकन केंद्र)/ नामांकन केंद्रों में जाएं। निवासी के बायोमेट्रिक का सत्यापन डेटाबेस में उपलब्ध विद्यमान बायोमेट्रिक से किया जाएगा तथा उसे प्रतिस्थापित किया जाएगा।	सामान्यत: एक निवासी द्वारा, अद्यतन करने की तिथि से 30 दिन तक	90%
3.	अपवाद हैंडलिंग	**अपवाद हैंडलिंग** दुरुपयोग या भ्रष्टाचार रोकने के लिए, आधार में जनसांख्यिकीय जानकारी के अद्यतन के लिए सीमाएं निर्धारित की गई हैं: • **नाम - दो बार अद्यतित कर सकते हैं** (निवासी अपवाद हैंडलिंग के माध्यम से 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 यूआईडीएआई की वेबसाइट पर पब्लिक डोमेन में उपलब्ध एसओपी में बताया गया है। (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)	सामान्यत: एक निवासी द्वारा, अद्यतन करने की तिथि से 90 दिन तक	90%

		• **लिंग -** एक बार अद्यतित कर सकते हैं, निवासी अपवाद हैंडलिंग के माध्यम से लैंगिक 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 पब्लिक डोमेन में उपलब्ध एसओपी में बताया गया है। (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) • **जन्म-तिथि -** एक बार अद्यतित कर सकते हैं (निवासी 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 पब्लिक डोमेन में उपलब्ध एसओपी में बताया गया है। (https://uidai.gov.in/images/SOP_for_DOB_update.pdf) • निवासी वैध दस्तावेज प्रदान करके अपने नजदीकी नामांकन केंद्र पर जाकर अपना डेटा अद्यतन करने के लिए जा सकते हैं। • 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 सम्यक तत्परता दिखाते हुए यह पता लगाएगा कि निर्धारित सीमा के बाद 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 पाता है, तो मामले को प्रक्रिया / पुनः प्रक्रिया के लिए तकनीकी केंद्र भेजा जाएगा।		

6.5 प्रमाणीकरण सेवाएं

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण	सफलता सूचक	सेवा मानक
1.	हां/नहीं प्रमाणीकरण सुविधा या सेवा	एक प्रकार की प्रमाणीकरण सुविधा है जिसमें अनुरोधकर्ता संस्था के माध्यम 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-टाईम पिन (ओटीपी) आधारित प्रमाणीकरण ग) बायोमेट्रिक आधारित प्रमाणीकरण (फिंगर प्रिंट प्रमाणीकरण, आईरिस प्रमाणीकरण और चेहरा प्रमाणीकरण)	प्रमाणीकरण प्रतिक्रिया या तो हां/नहीं	10 सेकेंड से भी कम समय में सीआईडीआर प्रतिक्रिया, सेवा का स्तर 95%

		घ) बहु-कारक प्रमाणीकरण।		
2.	ई-केवाईसी प्रमाणीकरण सुविधा या सेवा	एक प्रकार की प्रमाणीकरण सुविधा जिसमें एक अनुरोधकर्ता संस्था के जरिए आधार नंबर धारक की सहमति से सुरक्षित रूप से प्रस्तुत बायोमेट्रिक जानकारी 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 डिजीटल रूप से हस्ताक्षरित प्रतिक्रिया भेजता है। प्रमाणीकरण की विधियां: क) जनसांख्यिकीय प्रमाणीकरण ख) वन-टाईम पिन (ओटीपी) आधारित प्रमाणीकरण ग) बॉयोमैट्रिक आधारित प्रमाणीकरण (फिंगरप्रिंट प्रमाणीकरण, आईरिस प्रमाणीकरण और चेहरा प्रमाणीकरण) घ) बहु-कारक प्रमाणीकरण।	सफल प्रमाणीकरण पर आधार नंबर धारक की फोटोग्राफ के साथ जनसांख्यिकीय जानकारी वापस प्राप्त होगी। जनसांख्यिकीय डेटा फील्ड और फोटोग्राफ एयूए के वर्गीकरण के अनुसार वापस प्राप्त होगा।	10 सेकेंड से भी कम समय में सीआईडीआर प्रतिक्रिया, सेवा का स्तर 95%

6.6 दस्तावेज़ अद्यतन सेवा

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण	सफलता सूचक	सेवा मानक
1.	केवल दसतावेज़ अद्यतन सेवा	• दस्तावेज़ अद्यतन सुविधा को निवासियों द्वारा माईआधार (ऑनलाइन) पोर्टल के माध्यम से या किसी भी आधार नामांकन केंद्र पर जाकर एक्सेस किया जा सकता है। • आधार नामांकन केंद्र के माध्यम से दस्तावेज़ अद्यतन के लिए 50/- रुपये शुल्क लागू होगा और माईआधार पोर्टल (https://myaadhaar.uidai.gov.in/) के माध्यम से अद्यतन के लिए 25/- रुपये (जो 14.12.2023 तक नि:शुल्क है) शुल्क लागू होगा।	सामान्यत: 30 दिनों के भीतर. यदि कोई त्रुटि दिखाई देती है, तो निवासी यूआईडीएआई से संपर्क करेगा।	90%

		क. माईआधार (ऑनलाइन) के माध्यम से: निवासी, जिसका मोबाइल नंबर आधार से जुड़ा हुआ है, दस्तावेज जमा करने के लिए आधार ओटीपी का उपयोग करके माईआधार पोर्टल (https://myaadhaar.uidai.gov.in/) पर लॉग इन कर सकता है। इस सेवा के लिए एक नया पृष्ठ 'डॉक्यूमेंट अपडेट' माईआधार पोर्टल पर लॉगिन के बाद दस्तावेजों को अद्यतन करने के लिए उपलब्ध कराया गया है। ख. आधार नामांकन केंद्र (ऑफ़लाइन) के माध्यम से: दस्तावेजों को अद्यतन करवाने के लिए निवासी को मूल पीओआई/पीओए दस्तावेजों के साथ किसी भी आधार नामांकन केंद्र पर जाने की जरूरत है। टिप्पणी: • यदि निवासी ने पहले ही किसी आधार नामांकन केंद्र या माईआधार पोर्टल के माध्यम से दस्तावेजों को अद्यतन कर लिया है, तो ऐसे निवासी को दस्तावेजों को फिर से अद्यतन करने की आवश्यकता नहीं है। • निवासियों को यह सुनिश्चित करना होगा कि आधार में जनसांख्यिकीय विवरण और जैसा कि स्क्रीन पर प्रदर्शित किया गया है, अपलोड किए जाने वाले पीओआई/पीओए दस्तावेजों में विवरण के साथ सटीक रूप से मेल खाता है।		

7. आधार की अन्य ऑनलाइन सेवाएं

निम्नलिखित विभिन्न सेवाएं यूआईडीएआई की अधिकृत वेबसाइट (https://uidai.gov.in/) और एम-आधार एप्लीकेशन (एंड्राएड और आईओएस 10 तथा उसके बाद के लिए) पर उपलब्ध है। 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 एंडरॉयड के लिए क्लिक करें या आईओएस (10 और उससे ऊच्च के लिए) 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 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 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 **बायोमैट्रिक्स** 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 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

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

शिकायतों के शीध्र निपटान के लिए निवासी ईआईडी/यूआरएन/एसआरएन को सुलभ 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.	सेवाएं	विवरण	सफलता सूचक	कार्य निष्पादन
1.	टोल फ्री नंबर – 1947	यूआईडीएआई संपर्क केंद्र में स्व-सेवा आईवीआरएस (इंटरएक्टिव वॉइस रिसपॉन्स सिस्टम) स्थापित है और टोल फ्री नंबर (टीएफएन)-1947 के जरिए निवासी 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: • निवासी अपने नामांकन या अद्यतन स्थिति की जांच कर सकते हैं • सफल आधार निर्माण के मामले में, निवासी ईआईडी (सत्यापन के बाद) का उपयोग करके अपना आधार नंबर जान सकते है • निवासी अपनी सेवा अनुरोध संख्या दर्ज करके अपनी शिकायत की स्थिति की जांच कर सकते हैं • निवासी अपना आधार नंबर सत्यापित कर सकते हैं • निवासी अपने पीवीसी आधार कार्ड की स्थिति की जांच कर सकते हैं • निवासी आईवीआरएस के माध्यम से अपने मोबाइल पर नामांकन केंद्र लोकेटर लिंक प्राप्त	**शिकायत का समाधान:** सामान्यत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर	90%

		कर सकते हैं • निवासी आईवीआरएस के माध्यम से आधार सेवाओं के लिए आधार सेवा केंद्र पर जाने के लिए अपॉइंटमेंट बुक करने का लिंक भी प्राप्त कर सकता है **संपर्क केंद्र (निवासी 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 माध्यम से 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 निवासियों 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 निवासी के प्रश्नों का उत्तर देने के लिए प्रशिक्षित किया गया है और इसका उद्देश्य निवासी 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	**शिकायत का समाधान:** सामान्यत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर	90%

		करना, शिकायत की स्थिति की जांच करना, नामांकन केंद्र का पता लगाना, बुक एन अपॉइंटमेंट और वीडियो फ्रेम इंटीग्रेशन। "आधार मित्र" अंग्रेजी और हिंदी भाषाओं में उपलब्ध है।		
3.	वेब पोर्टल के माध्यम से	निवासी 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 भीतर	90%
4.	ईमेल के माध्यम से – help@uidai.gov.in	आधार सेवाओं से संबंधित किसी भी प्रश्न या शिकायत के लिए निवासी help@uidai.gov.in पर ईमेल भेज सकता है।	**शिकायत का समाधान:** सामान्यत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर	90%
5.	क्षेत्रीय कार्यालयों पर जाकर	आधार से संबंधित निवासियों के प्रश्नों या शिकायतों के लिए वह अपने राज्य के अनुसार संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय में जा सकता हैं। उपरोक्त के अनुसार, यूआईडीएआई द्वारा निवासी निम्नलिखित चैनलों से भी संपर्क कर सकता है: **डाक द्वारा:** यूआईडीएआई मुख्यालय या क्षेत्रीय कार्यालयों में डाक/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 कार्यवाही करते हैं।	**शिकायत का समाधान:** सामान्यत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर	90%
6.	भारत सरकार के सार्वजनिक शिकायत	केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली (सीपीग्राम) किसी भी विषय पर नागरिक को 24x7 अपनी शिकायत जन प्राधिकारियों के समक्ष दर्ज	**शिकायत का समाधान:**	90%

	पोर्टल (सीपीग्राम) के माध्यम से:	कराने के लिए ऑन लाइन प्लेटफार्म है। केन्द्रीय जन शिकायत निवारण एवं निगरानी व्यवस्था (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 कार्यवाही करते हैं।	सामान्यत शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर	

9. आरटीआई (सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005)

आरटीआई (सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005)	यूआईडीएआई(मुख्यालय 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 शामिल 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 -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, मैत्रिवानाम 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 लोवादिह, 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	तीसरी मंजिल, 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	चौथी मंजिल, 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, बेंगलूरु	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	चौथी मंजिल, ललित भवन बेली रोड, जवाहरलाल नेहरू मार्ग, पटना, बिहार-800001 संपर्क: 0612-2545678 ईमेल आईडी : campoffice.patna@uidai.net.in

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

11. हितधारकों से अपेक्षित अपेक्षाएं

क्र.सं.	अपेक्षाएं
1.	निवासियों 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 ले जाएं।
2.	निवासियों 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 सिटिजन चार्टर की अगली समीक्षा का माह व वर्ष

जनवरी, 2024 या इससे पूर्व, आवश्यकतानुसार।