

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण

भारत सरकार



भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण

के लिए सिटीजन चार्टर

<https://uidai.gov.in>

अक्टूबर, 2019

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 सिटीजन 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 डिजिटल 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 अक्षरशः 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 एंटीटी 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 भागीदार	ऐसी एजेंसियां जो नामांकन के दौरान एकत्रित दस्तावेजों का मिलान, परिवहन और संग्रह करती हैं। लॉजिस्टिक्स भागीदार निवासियों के आधार पत्रों के मुद्रण और 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.	पत्र/ई-आधार सुपुर्दगी	यूआईडीएआई अपने लॉजिस्टिक भागीदारों के माध्यम से निवासियों को मुद्रित आधार पत्र/कार्ड उपलब्ध कराता है। यह डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित आधार डाउनलोड करने का एक वेब आधारित समाधान भी प्रदान करता है, इसे ई-आधार भी कहा जाता है।

4.	आधार अपडेट करना	यह सेवा 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। <i>1.0 दस्तावेज़ आधारित नामांकन</i>	नामांकन शुरू होने के उपरांत 20 मिनट तक	95%

		<p>पहचान के वैध प्रमाण (पीओआई) और पते के वैध प्रमाण (पीओए) को प्रस्तुत करना</p> <p><i>2.0 परिवार के मुखिया (एचओएफ) पर आधारित नामांकन</i></p> <p>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।</p> <p><i>3.0 परिचयकर्ता आधारित नामांकन</i></p> <p>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।</p> <p>उपरोक्त तीनों तरीकों में सफलतापूर्वक 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।</p> <p>पांच वर्ष से कम आयु के बच्चों का</p>		
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

		<p>नामांकन</p> <p>1. पांच वर्ष से कम उम्र के बच्चों के लिए निम्नलिखित जनसांख्यिकीय और बायोमैट्रिक जानकारी एकत्र की जाएगी:</p> <p>क. नाम</p> <p>ख. जन्म तिथि</p> <p>ग. लिंग</p> <p>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।</p> <p>च. ऐसे बच्चे का पता माता-पिता/अभिभावक के आधार में दर्ज पते के समान ही होगा।</p> <p>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।</p> <p>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 (पीओआर) के आधार पर, केवल उन</p>		
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p>बच्चों का नामांकन किया जा सकेगा जिनके नाम रिश्ते को दर्शाते दस्तावेजों में दर्ज हैं।</p> <p>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।</p> <p>आधार नामांकन निःशुल्क 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।</p>		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

6.2 आधार सृजन

क्र.सं.	उपलब्ध सेवाएं	विवरण	सफलता का सूचक	सेवा का स्तर
1.	आधार सृजन	<p>आधार सफलतापूर्वक सृजित होता है यदि:</p> <ol style="list-style-type: none"> नामांकन डेटा की गुणवत्ता यूआईडीएआई द्वारा निर्धारित मानकों को पूरा करती हो। नामांकन पैकेट सीआईडीआर में किए गए विधिमान्यता संबंधी सभी प्रयासों को पास करता है। कोई जनसांख्यिकीय/बायोमैट्रिक डुप्लिकेट नहीं पाया गया हो। 	सामान्यतया नामांकन* की तिथि से 90 दिन तक	95%

		<p>4. कोई अप्रत्याशित तकनीकी मुद्दें नहीं पाए गए।</p> <p>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।</p>		
2.	आधार स्थिति की अधिसूचना	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 पूछताछ कर सकते हैं। 	सामान्यतया नामांकन* की तिथि से 90 दिन तक	95%

* सामान्यतः रजिस्ट्रार/नामांकन एजेंसियों से अपेक्षा की जाती है कि वे यूआईडीएआई को नामांकन के 10 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	आधार सृजन की सफलता पर, यूआईडीएआई आधार पत्र का मुद्रण कर उसें निवासियों को नामांकन के दौरान दिए डाक पते पर भेज देता है।	सामान्यतः 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)	सामान्यतः नामांकन* की तिथि से 90 दिन तक	95%

3.	आदेश आधार पुनर्मुद्रण	<p>आदेश आधार पुनर्मुद्रण एक भुगतान सेवा है। इस सेवा का उपयोग यूआईडीएआई की अधिकृत वेबसाइट पर किया जा सकता है (यहां क्लिक करें)</p> <p>यदि किसी निवासी को स्पीड पोस्ट के द्वारा आधार पत्र के पुनर्मुद्रण की अपडेट या मूल आधार के गुम होने के कारण, आवश्यकता है, तो उसका आदेश, प्रति अनुरोध 50/- रूपए की दर से नामांकन शुल्क का ऑनलाइन भुगतान करके किया जा सकता है। पुनर्मुद्रित आधार पत्र भारतीय डाक विभाग को, निवासी के पंजीकृत पते पर स्पीड पोस्ट के माध्यम से भेजने के लिए सुपुर्द किया जाता है।</p>	<p>सामान्यतः पुनर्मुद्रित आधार पत्र को निवासी द्वारा पुस्तुत 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।</p>	95%
----	-----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

* सामान्यतः रजिस्ट्रार/नामांकन एजेंसियों से अपेक्षा की जाती है कि वे यूआईडीएआई को नामांकन के 10 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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> क. नाम ख. लिंग ग. जन्म-तिथि घ. पता च. मोबाइल नंबर छ. ईमेल <p>ख. ऐसे निवासी जिनके मोबाइल नंबर आधार में पंजीकृत या अद्यतित हैं, वे निम्नलिखित सेवाओं के उपयोग द्वारा ऑनलाइन अपने पते को अपडेट भी कर सकते हैं।</p> <p>इन सेवाओं के उपयोग हेतु, निवासी लिंक पर जाएं (यहां क्लिक करें) और निम्नलिखित अनुदेशों का पालन करें:-</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. वैध दस्तावेज प्रमाण के साथ पते को अपडेट करना 1.1 स्व-सेवा ऑनलाइन विधि निवासियों को पता अपडेट करने की सुविधा प्रदान करती है, जहां निवासी पोर्टल पर सीधे पता अपडेट करने का 	सामान्यतः अपडेट करने की तिथि से 90 दिन तक	95%

		<p>अनुरोध कर सकता है।</p> <p>1.2 पोर्टल पर लॉगिन करने के लिए निवासी का आधार नंबर और पंजीकृत मोबाइल नंबर होना अपेक्षित है।</p> <p>1.3 निवासी को उसके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर ओटीपी के उपयोग द्वारा प्रमाणीकृत किया जाता है।</p> <p>1.4 अपडेट प्रक्रिया को पूरा करने के लिए, निवासी को पते के प्रमाण (पीओए) से संबंधित सहायक दस्तावेजों को अपलोड करना होगा।</p> <p>2. पते के विधिमान्य पत्र के उपयोग द्वारा पता अपडेट करना</p> <p>2.1 स्व-सेवा ऑनलाइन विधि निवासियों को पता अपडेट करने की सुविधा भी प्रदान करती है, जहां कोई निवासी पते के वैध प्रमाण के बिना, सत्यापनकर्ता की सहायता से पोर्टल पर पता अपडेट करने का अनुरोध कर सकता है। अधिक जानकारी के लिए, कृपया यूआईडीएआई की अधिकृत वेबसाइट देखें।</p>		
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

2.	बायोमैट्रिक अपडेट	<p>निम्नलिखित परिस्थितियों में कोई निवासी बायोमैट्रिक डेटा अपडेट का उपयोग कर सकता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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। <p>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।</p>	सामान्यतः अपडेट करने की तिथि से 90 दिन तक	95%
----	-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------	-----

6.5 प्रमाणीकरण सेवाएं

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

	<p>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।</p> <p>प्रमाणीकरण की विधियां:</p> <p>क) वन-टाइम पिन (ओटीपी) आधारित प्रमाणीकरण</p> <p>ख) बायोमैट्रिक आधारित प्रमाणीकरण (फिंगर प्रिंट आधारित और/या आईरिस आधारित)</p> <p>ग) बहु-कारक प्रमाणीकरण।</p>	<p>फोटोग्राफ के साथ जनसांख्यिकीय जानकारी वापस प्राप्त होगी। जनसांख्यिकीय डेटा फील्ड और फोटोग्राफ एयूए के वर्गीकरण के अनुसार वापस प्राप्त होगा।</p>	<p>प्रतिक्रिया, सेवा का स्तर 95%</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------



7. आधार संबंधी अन्य ऑनलाइन सेवाएं

निम्नलिखित विभिन्न सेवाएं यूआईडीएआई की अधिकृत वेबसाइट (uidai.gov.in) पर उपलब्ध हैं:

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 बायोमैट्रिक्स	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/पुनः 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-	सुरक्षित डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित एक एक्सएमएल दस्तावेज, जिसमें आधार नंबर धारक की पहचान के ऑफलाइन सत्यापन हेतु



	केवाईसी	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।

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।
सूचना का अधिकार (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 क्लिक करें ।

9. नामांकन एवं अपडेट सेवा हेतु संपर्क-सूत्र

क्र.सं.	राज्य	क्षे.का. का नाम	एडीजी का नाम	दूरभाष सं.	ई-मेल आईडी
1.	जम्मू व कश्मीर	चंडीगढ़	श्री अनिल भाटिया	0172-2771216	anil.bhatia@uidai.net.in
2.	पंजाब	-यथा-	श्री संजय कुमार	0172-2771215	sanjay.kumar@uidai.net.in
3.	हरियाणा	-यथा-	श्री जितेन्द्र सेतिया	0172-2771214	jitender.setia@uidai.net.in
4.	हिमाचल प्रदेश	-यथा-	श्री अनिल भाटिया	0172-2771216	anil.bhatia@uidai.net.in
5.	चंडीगढ़	-यथा-	श्री जितेन्द्र सेतिया	0172-2771214	jitender.setia@uidai.net.in
6.	उत्तर प्रदेश	लखनऊ	श्री विवेक कुमार दक्ष	0522-2304983	vivek.daksh@uidai.net.in
7.	गुजरात	मुंबई	श्री प्रशांत सिंह	022 - 22188849	prashant.singh@uidai.net.in
8.	महाराष्ट्र	-यथा-	श्री सुमनेश जोशी	022-22154751	sumnesh.joshi@uidai.net.in
9.	गोवा	-यथा-	श्री बिपिन रमेश खोट	022-22188186	bipin.khot@uidai.net.in
10.	दादर एवं नगर हवेली	-यथा-	श्री स्वप्निल वालिंजकर	022-22165531	swapnil.walinjkar@uidai.net.in
11.	दमन एवं दीव	-यथा-	श्री बिपिन रमेश खोट	022-22188186	bipin.khot@uidai.net.in
12.	मध्य प्रदेश	दिल्ली	श्री कुमार राकेश सिन्हा	011-40851413	rakesh.sinha@uidai.net.in
13.	दिल्ली	-यथा-	श्री कुमार राकेश सिन्हा	011-40851413	rakesh.sinha@uidai.net.in
14.	राजस्थान	-यथा-	श्री पंकज गोयल	011-40851402	pankaj.goyal@uidai.net.in
15.	उत्तराखंड	-यथा-	श्री हरीहर शुक्ला	011-40851404	rakesh.sinha@uidai.net.in
16.	बिहार	रांची	श्री राजेश कुमार सिंह	0612-2545388	rajesh.singh@uidai.net.in
17.	झारखंड	--यथा-	श्री कृष्ण देव प्रसाद साहू		deoshankar@uidai.net.in

क्र.सं.	राज्य	क्षे.का. का नाम	एडीजी का नाम	दूरभाष सं.	ई-मेल आईडी
18.	पश्चिम बंगाल	--यथा-	श्री सुनील प्रसाद	0651-2461618	sunil.prasad@uidai.net.in
19.	असम	गुवाहाटी	श्री केनसिंह वेवर्ली खर्बुली, श्री पीयूष चेतिया		kensingh.kharbuli@uidai.net.in
20.	अरुणाचल प्रदेश	-यथा-	श्री पीयूष चेतिया	0361-2221819	piyush.chetiya@uidai.net.in
21.	मेघालय	-यथा-	श्री पीयूष चेतिया	0361-2221819	piyush.chetiya@uidai.net.in
22.	मणिपुर	-यथा-	श्री पीयूष चेतिया	0361-2221819	piyush.chetiya@uidai.net.in
23.	नागालैंड	-यथा-	श्री पीयूष चेतिया	0361-2221819	piyush.chetiya@uidai.net.in
24.	मिजोरम	-यथा-	श्री पीयूष चेतिया	0361-2221819	piyush.chetiya@uidai.net.in
25.	त्रिपुरा	-यथा-	श्री पीयूष चेतिया	0361-2221819	piyush.chetiya@uidai.net.in
26.	सिक्किम	-यथा-	श्री पीयूष चेतिया	0361-2221819	piyush.chetiya@uidai.net.in
27.	कर्नाटक	बेंगलुरु	श्री डी.एम.गजारे	080-22343482	dm.gajare@uidai.net.in
28.	केरल	-यथा-	श्री एल.के. दास	080-22250027	dash.lk@uidai.net.in
29.	तमिलनाडु	-यथा-	श्री डी.एम.गजारे	080-22343482	dm.gajare@uidai.net.in
30.	पुदुचेरी	-यथा-	श्री एल.के. दास	080-22250027	dash.lk@uidai.net.in
31.	लक्षद्वीप	-यथा-	श्री एल.के. दास	080-22250027	dash.lk@uidai.net.in
32.	आंध्र प्रदेश	हैदराबाद	श्री श्रीनिवास राव यार्लगड्डा	040-23749223	srinivas.rao@uidai.net.in
33.	ओडिशा	-यथा-	श्री दासी भास्कर राव	040-23736364	dasi.bhaskararao



क्र.सं.	राज्य	क्षे.का. का नाम	एडीजी का नाम	दूरभाष सं.	ई-मेल आईडी
					@uidai.net.in
34.	छत्तीसगढ़	-यथा-	श्री नगुला सत्यनारायण	040-23739334	satyanarayana.nagula@uidai.net.in
35.	अंडमान एवं निकोबार	-यथा-	श्री श्रीनिवास राव यार्लागड्डा	040-23749223	srinivas.rao@uidai.net.in
36.	तेलंगाना	-यथा-	श्री एन.एस.दीप्	040-23738933	nsdeepu@uidai.net.in

10. सेवा लाभ की प्राप्ति हेतु संपर्क-सूत्र

क्षेत्रीय कार्यालय के अंतर्गत कवर राज्य और संपर्क ब्योरा संघ राज्य-क्षेत्र		
क्षेत्रीय कार्यालय बेंगलुरु	कर्नाटक, केरल, तमिलनाडु, पुदुचेरी, लक्षद्वीप	खनिज भवन, नं.49, तृतीय तल, साऊथ विंग रेस कोर्स रोड, बेंगलुरु -01 दूरभाष: 080-22340104 फैक्स: 080-22340310
क्षेत्रीय कार्यालय चंडीगढ़	जम्मू व कश्मीर, पंजाब, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश और संघ राज्य-क्षेत्र चंडीगढ़	एससीओ 139-141, तृतीय एवं चतुर्थ तल, सेक्टर 17-सी, चंडीगढ़ 160017 दूरभाष : 0172-2711947 फैक्स : 0172-2711717 ईमेल आईडी: grievancecell.rochd@uidai.net.in
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



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 स्वागत-कक्ष : 0361-2221819 फैक्स : 0361-2265125
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, मार्ग, कफ परेड, कोलाबा, मुंबई - 400 005 यूआईडीएआई क्षेत्रीय कार्यालय मुंबई संपर्क नं. : 022-22163492
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 हेल्पडेस्क ईमेल आईडी : ro.helpdesk@uidai.net.in

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

11. हितधारकों से सांकेतिक अपेक्षाएं

क्र.सं.	अपेक्षाएं
1.	निवासियों से अपेक्षा की जाती है कि वे विधिवत रूप से नामांकन/अपडेट फॉर्म 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।

12. विविध

12.1 सिटीजन चार्टर की अगली समीक्षा का माह व वर्ष

मार्च, 2020 या इससे पूर्व, आवश्यकतानुसार।

**** समाप्त ****