

भारत सरकार
इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 512
जिसका उत्तर 03 दिसंबर, 2025 को दिया जाना है।
12 अग्रहायण, 1947 (शक)

आधार से संबंधित शिकायतें

512. श्री अरुण चक्रवर्ती:

क्या इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) आधार पंजीकरण, आधार सृजन, धोखाधड़ीपूर्ण आधार प्रमाणीकरण मेल, बायोमेट्रिक्स काम न करना, विवरणों का अद्यतनीकरण, त्रुटिपूर्ण विवरण कैप्चर होना, नामांकन अभिकरणों/रजिस्ट्रारों द्वारा अधिक शुल्क लेना आदि से संबंधित प्रश्नों सहित आधार के किसी भी पहलू संबंधी शिकायत दर्ज करने के लिए प्रणालियों का ब्यौरा क्या है;
- (ख) पिछले वर्ष के दौरान प्रत्येक प्रणाली के माध्यम से प्राप्त, बंद और लंबित शिकायतों की संख्या का मासिक ब्यौरा क्या है;
- (ग) इसके लिए पूर्णकालिक रूप से कार्यरत ग्राहक सेवा अधिकारियों की संख्या कितनी है; और
- (घ) जब नियमित प्रणालियां पहुंच से बाहर या धीमी हों या रिपोर्ट की गई समस्याओं का समाधान करने में असमर्थ हों, तो वृद्धि प्रणालियों का ब्यौरा क्या है?

उत्तर

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री (श्री जितिन प्रसाद)

(क) से (घ): आधार विश्व की सबसे बड़ी बायोमेट्रिक पहचान प्रणाली है जिसमें 134 करोड़ से अधिक व्यक्ति शामिल हैं। इसने 16,000 करोड़ से अधिक अधिप्रमाणन का लक्ष्य पूरा कर लिया है। भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) निवासियों को आधार नामांकन, अपडेट और अन्य सेवाओं से संबंधित अपनी शिकायतों की रिपोर्ट करने के लिए विभिन्न चैनल प्रदान करता है। ऐसे चैनलों में शामिल हैं:

- i. टोल-फ्री हेल्पलाइन (1947)
- ii. ईमेल
- iii. आधार मित्र चैटबॉट
- iv. पत्र/डाक
- v. वेब पोर्टल
- vi. क्षेत्रीय कार्यालयों में वॉक-इन
- vii. सोशल मीडिया
- viii. सीपीजीआरएमएस (केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली)

उपर्युक्त चैनलों का ब्यौरा **अनुबंध -क** में दिया गया है।

आउटसोर्स संपर्क केंद्र एजेंसियों के माध्यम से लगे लगभग 500 ग्राहक सेवा अधिकारी टोल-फ्री नंबर (1947) और ईमेल चैनलों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का निवारण करते हैं।

शिकायत निवारण तंत्र

विभिन्न उपलब्ध चैनलों के बारे में विस्तृत जानकारी नीचे दी गई है:

क्र. सं.	चैनल	विवरण
1.	टोल फ्री नंबर - 1947	यूआईडीएआई संपर्क केंद्र में एक स्व-सेवा आईवीआरएस (इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉंस सिस्टम) और संपर्क केंद्र कार्यकारी आधारित सहायता शामिल है जो टोल फ्री नंबर- 1947 के माध्यम से प्रदान की जाती है। यह 12 भाषाओं (हिंदी, अंग्रेजी, तेलुगु, तमिल, कन्नड़, मलयालम, असमिया, बंगाली, गुजराती, मराठी, पंजाबी, उड़िया) में सहायता प्रदान करता है। आईवीआरएस सेवाएं 24X7X365 आधार पर स्वयं सेवा मोड में उपलब्ध हैं और ऐसी सेवाओं में नामांकन या अद्यतन स्थिति, नामांकन आईडी का उपयोग करके आधार संख्या जानना, अपना सर्विस रिक्वेस्ट नंबर दर्ज करके शिकायत की स्थिति की जांच करना, आधार संख्या सत्यापित करना, पीवीसी आधार कार्ड की स्थिति की जांच करना, नामांकन केंद्र का पता लगाना और आधार सेवा केंद्र पर जाने के लिए अपॉइंटमेंट बुक करना शामिल है। संपर्क केंद्र कार्यकारी आधारित सहायता 03 राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर सभी दिन उपलब्ध है।
2.	चैटबॉट (आधार मित्र) – https://uidai.gov.in	एआई/एमएल आधारित चैटबॉट को व्यक्ति की शिकायत का जवाब देने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है। चैटबॉट में आधार केंद्र का पता लगाने, आधार नामांकन/अद्यतन स्थिति की जांच करने, पीवीसी कार्ड ऑर्डर की स्थिति, शिकायत और फीडबैक की जांच करने, शिकायत/प्रतिक्रिया की स्थिति की जांच करने, नामांकन केंद्र का पता लगाने, अपॉइंटमेंट बुक करने और वीडियो फ्रेम एकीकरण जैसी अतिरिक्त सुविधाएं भी हैं।
3.	वेब पोर्टल के माध्यम से	व्यक्ति अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं और यूआईडीएआई की वेबसाइट (https://www.uidai.gov.in और https://myaadhaar.uidai.gov.in/) पर स्थिति की जांच कर सकते हैं।
4.	ईमेल help@uidai.gov.in के माध्यम से	आधार सेवाओं से संबंधित किसी भी शिकायत के लिए व्यक्ति help@uidai.gov.in को ईमेल भेज सकते हैं।
5.	क्षेत्रीय कार्यालयों में वॉक-इन	व्यक्ति आधार से संबंधित अपनी शिकायतें प्रस्तुत करने के लिए अपने राज्य में संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों में जा सकते हैं।
6.	पत्र/पोस्ट	शिकायतें यूआईडीएआई मुख्यालय या आरओ में पोस्ट/हार्डकॉपी के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं।
7.	सोशल मीडिया	ट्विटर, फेसबुक, यूट्यूब, इंस्टाग्राम आदि जैसे कई सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। व्यक्ति अपनी चिंता/शिकायत से संबंधित पोस्ट अपलोड कर सकते हैं, यूआईडीएआई या डीएम (डायरेक्ट मैसेज) को विभिन्न सोशल मीडिया स्ट्रीम पर सपोर्ट पेज पर टैग कर सकते हैं।
8.	भारत सरकार के लोक शिकायत पोर्टल (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से	केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) एक ऑनलाइन मंच है जो नागरिकों के लिए आधार से संबंधित शिकायतों सहित किसी भी विषय पर सार्वजनिक प्राधिकरणों को अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए 24x7 उपलब्ध है।