

## Advisory to Registrars

This office receives a number of complaints through various modes from our esteemed residents regarding rude/less courteous behaviour by the Aadhaar operators. This is against the “Resident First Policy of UIDAI”.

Recently a complaint on rude behaviour by an operator was received by CEO, UIDAI. Immediately a field visit was conducted & strict punitive action was taken against the operator. Needless to say, UIDAI is carrying out Resident Centric Operations & has zero tolerance on behavioural aspects. Our ministry is embarking on raising the bar on customer service standards consistent across all the centres.

You are therefore, requested to sensitise your operators/ supervisors on the behaviour aspects and to instruct them to be more polite and courteous while serving the residents for Aadhaar related works. It may also be ensured that any complaint of rude/less courteous behaviour, even if these are few, are addressed promptly.

Further, the operators/ supervisors be educated on behavioural aspects by imparting them regular trainings and counselling.

UIDAI shall also be conducting training sessions on Aadhaar related works with special emphasis on behavioural aspects. Surprise checks of Aadhaar Centres will be carried out in the coming days & strict action including blacklisting of erring operators may be taken.

Strict compliance from all registrars is requested please.

इस कार्यालय को हमारे सम्मानित निवासियों से आधार ऑपरेटरों द्वारा अशिष्ट/कम विनम्र व्यवहार के संबंध में विभिन्न माध्यमों से कई शिकायतें प्राप्त होती हैं। यह "भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) की "निवासी सबसे पहले" की पालिसी खिलाफ है।

हाल ही में भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण के मुख्य कार्यपालन अधिकारी (सीईओ) को एक ऑपरेटर द्वारा अभद्र व्यवहार की शिकायत प्राप्त हुई थी। तुरंत उस केंद्र का दौरा किया गया और ऑपरेटर के खिलाफ सख्त दंडात्मक कार्रवाई की गई। कहने की जरूरत नहीं है कि भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण निवासियों के लिये सेवाओं को अंजाम दे रहा है और व्यवहार संबंधी शिकायतों पर जीरो टॉलरेंस रखता है। इसी दिशा में भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण सभी केंद्रों में ग्राहक सेवा मानकों को बढ़ाने पर कार्य कर रहा है।

अतः आपसे अनुरोध है कि आप अपने ऑपरेटरों/पर्यवेक्षकों को व्यवहार संबंधी पहलुओं के बारे में जागरूक करें और उन्हें आधार से संबंधित निवासियों की सेवा करते समय अधिक विनम्र और शिष्ट होने का निर्देश दें। यह भी सुनिश्चित किया जाए कि असभ्य/कम विनम्र व्यवहार की किसी भी शिकायत का अतिशीघ्र ही समाधान किया जाए। इसके अलावा ऑपरेटरों/पर्यवेक्षकों को नियमित प्रशिक्षण और परामर्श देकर व्यवहार संबंधी पहलुओं पर शिक्षित किया जाना चाहिए।

भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण व्यवहार संबंधी पहलुओं पर विशेष ध्यान देने के लिये आधार संबंधी कार्यों पर प्रशिक्षण सत्र भी आयोजित करेगा। आने वाले दिनों में आधार केंद्रों की अचानक जांच की जाएगी और दोषी ऑपरेटरों को ब्लैक लिस्ट करने की सख्त कार्रवाई की जा जायेगी।

सभी रजिस्ट्रार से अनुपालन का अनुरोध किया जाता है।