मतदाता हेल्पलाईन के रूप में DIAL-1950
District Contact Centre (DCC) एवं State Contact Centre (SCC)
की मार्गदर्शिका

उद्देश्य :– भारत निर्वाचन आयोग के निर्देश के आलोक में एकमात्र एवं एकीकृत कॉल सेन्टर की सुविधा मतदाताओं को प्रदान किया जाना है। इसे वोटर हेल्पलाईन के रूप में जाना जायेगा एवं इसे किसी भी फोन से सिर्फ 1950 dial कर मतदान एवं मतदाता संबंधी सूचना नागरिकों को निःशुल्क दी जा सकेगी। 1950 टॉल–फ्री नम्बर सभी निर्वाचन संबंधी जानकारी के लिए "First point of call" के रूप में कार्य करेगा एवं यह मतदाताओं को Information, Feedback, Suggestion or Complain (IFSC) की सुविधा प्रदान करेगा। इसमें दर्ज करायी गयी शिकायत/सुझाव संबंधित कॉल सेन्टर द्वारा National Grievance Redressal Portal (NGSP) पर भी प्रविष्ट किया जायेगा।

इसकी स्थापना एवं संचालन के संबंध में महत्वपूर्ण निर्देश इस प्रकार है :–

1. संसाधन

1.1 इस हेतु जिले में District Contact Centre (DCC) स्थापित किये गये हैं, जिन्हें Voter helpline नाम से जाता है। राज्य स्तरीय निर्वाचन कार्यालय में State Contact Centre (SCC) के स्थापना की गयी है। DCC को 1950 dial कर access किया जा सकेगा। आवश्यकता पड़ने पर DCC से call को SCC या अन्य DCC को transfer किया जा सकेगा।

1.2 इस हेतु DCC में toll-free landline number प्राप्त कर 1950 को उस Number पर port कराया गया है।

1.3 Contact Center इसके लिए प्रशिक्षित operators की सेवा लेगा जिन्हें Contact Centre Agents कहा जायेगा।

1.4 Contact Centre Agents (CCA) कम से कम 12वीं पास हों, basic Computer knowledge हो, अच्छी टंकण क्षमता वाले हो एवं स्थानीय भाषा में दक्ष हों।

1.5 Contact Centre Agents का निर्वाचन मामलों एवं Soft Skills में पूरा प्रशिक्षण 25 जनवरी, 2019 तक पूर्ण कर लिया गया है।

1.6 सभी DCC Agents का National Grievance Redressal Portal (NGSP) पर account हो। यह DEO admin login के माध्यम से सृजित किया जा सकता है।

1.7 CCA को ERO NET पर login करने की भी आवश्यकता होगी। CCA login, DEO login के माध्यम से create किया जा सकता है।

1.8 CCA की संख्या संभावित calls के आनेवाली संख्या के अनुसार रखा जा सकता है एवं मोटे अनुमान के तहत इसे 85 calls प्रति agent प्रति दिन रखा जा सकता है। Agents NVSP portal के माध्यम से वोटरों का सत्यापन कर सकेंगे।

1.9 NGSP portal तक पहुँच हेतु पर्याप्त मात्रा में desktop computers, scanners, printers एवं कम से कम 1 Mbps की Internet connectivity होनी चाहिये। DCC के पास exchange के साथ PRI line हो, जिसमें call recording की सुविधा हो और ये recording 90 दिनों तक सुरक्षित रखे जायें। साथ ही call Transfer/Forwarding की सुविधा हो।

1.10 SCC और DCC training – SCC में 4+4 मानवबल हो और DCC में 2+2 का मानवबल, जो कम से कम 7 दिन का प्रशिक्षण प्राप्त किये हो।

1.11 SCC और DCC के पास हिन्दी भाषा में Callers को बताये जा सकने वाले तथ्य एवं सूचनाएँ **अनुलग्नक–1** पर देखें जा सकते हैं।

1.12 SCC और DCC में On-ear Stereo ‘Call centre Headsets’ with MIC हो।

1.13 Callers हेतु IVRS इस तरह से configured हो कि वह उन्हें Voter helpline Mobile app, Playstore से download करने की सलाह दे।

1.14 Call wait time 30 सेकण्ड से ज्यादा न हो। यदि ऐसा ना हो पाये तो :

(a) Caller अपना Mobile no. अथवा संदेश system पर छोड़ सके ताकि agent उन्हें callback कर सके; अथवा,

(b) यह call SCC को divert हो जाये। इस हेतु IVRS/Call management का आवश्यक configuration करना जरूरी है।

1.15 सभी calls caller के location वाले DCC में पहुँचेंगे। यदि caller किसी अन्य जिले अथवा SCC से सम्पर्क करना चाहता है तो प्रथम call प्राप्त करने वाला

जिला call को संबंधित SCC अथवा DCC में transfer करेगा। इसके लिए DCC में call transfer facility होना आवश्यक है।

1.16 राज्य के सभी Mobile software provider की Mapping होनी चाहिए ताकि किसी भी Mobile से 1950 dial करने पर Call उसी जिला के DCC पर land करे अन्यत्र नहीं।

1.17 SCC एवं DCC में CCTV recording की सुविधा हो।

1.18 कॉल सेन्टर संबंधी हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर साल्यूशन यथासंभव किराये पर लगायें जायें ताकि इसे अधिष्ठापित करने वाली एजेंसी द्वारा लगातार Maintenance की सुविधा प्रदान की जा सके।

2. <u>प्रक्रिया</u>

2.1 Contact Centre Agents फोन उठाते हीं Caller का अभिवादन इस प्रकार करेंगे :–

''भारत निर्वाचन आयोग के वोटर हेल्प लाईन में आपका स्वागत है क्या मैं आपका नाम जान सकता हूँ?''

(मतदाता के detail को ERO NET/(NVSP) आदि पर खोजने के लिए आवश्यकतानुसार caller का नाम, राज्य, जिला, विधान सभा निर्वाचन क्षेत्र एवं मोबाइल नं० भी नम्रतापूर्वक पूछा जा सकता है।

2.2 मतदाता को सूचना देने के बाद उन्हें Contact Centre Agents, caller को निम्नप्रकार धन्यवाद देंगे :–

''क्या मैं आपकी कोई और सेवा कर सकता हूँ? क्या सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए आपका कोई सुझाव है। (वोटर हेल्पलाइन में कॉल करने के लिए धन्यवाद, आपका दिन मंगलमय हो)'' सुझाव/Feedback प्राप्त हो जाने अथवा caller द्वारा कोई सुझाव नहीं दिये जाने के बाद CCA पुनः धन्यवाद देंगे।

2.3 सभी कॉल्स NGSP पर फोन नं०, नाम और प्रासंगिक detail सूचनाओं के साथ CCA द्वारा प्रविष्ट किये जायेंगे।

2.4 आवश्यकतानुसार Contact Centre Agents (CCA) caller को hold पर रखकर इसे संबंधित जिले को STD+1950, dial कर transfer कर देगा एवं राज्य

मुख्यालय को Call transfer की स्थिति में 18003451950 dial कर call transfer करेगा। पूरे देश हेतु STD Codes की सूची मुख्य निर्वाचन पदाधिकारी, बिहार के वेबसाईट पर दिये गये लिंक http://ceobihar.nic.in/pdf/STD_codes_List.pdf से देखी/डाउनलोड की जा सकती है।

2.5 SCC एवं DCC वर्षपर्यन्त 9 A.M जव 9 P.M कार्य करेगा और चुनाव के समय में इसकी अवधि बढ़ाई जा सकेगी।

2.6 Call detail निम्न प्रकार वर्गीकृत एवं संधारित किये जायेंगे, जो निम्न प्रकार हो सकते हैं :–

(i) Voter verification calls

(ii) Polling station enquiry calls

(iii) Enquiry about elections

(iv) Enquiry about EVM

(v) Enquiry about polling dates

(vi) Enquiry on cVIGIL

(vii) Enquiry on status of form submission

2.7 Call abandon percentage 10% से अधिक न हो। 10% से अधिक की स्थिति में CCA की संख्या बढ़ाई जायेगी।

2.8 DCC के कार्य संचालन संबंधी flow chart अनुलग्नक–2 संलग्न।

2.9 जिला संपर्क केन्द्र में प्राप्त कॉल्स संबंधी Calling report (अनुलग्नक–3 संलग्न) में संधारित करते हुए उसे मुख्य निर्वाचन पदाधिकारी, बिहार के कार्यालय में प्रेषित किया जाना है।

3. <u>अनुश्रवण</u>

3.1 गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए DEO, DCC के माध्यम से NGSP पर प्रविष्ट 01 प्रतिशत अथवा 50 (जो दोनों में से कम हो) का अनुश्रवण करेंगे।

3.2 SCC DCC के कार्य और NGSP पर प्रविष्ट मामले का अनुश्रवण करेगा।

3.3 State Nodal Officer (SNO) DCC के द्वारा NGSP में प्रविष्ट मामलों के 01 प्रतिशत अथवा 50 (जो दोनों में से कम हो) का अनुश्रवण करेंगे।

3.4 SCC के नोडल पदाधिकारी अपने CCA के माध्यम से प्रतिदिन DCCs को अलग–अलग नंबरों से फोन कराकर एवं स्वयं भी फोन कर सुनिश्चित करेगें कि DCC सक्रिय रहें एवं DCC पर आने–वाले सभी कॉल्स NGSP पर प्रविष्टि हो तथा मुख्य निर्वाचन पदाधिकारी के कार्यालय द्वारा उपलब्ध कराये गये लिंक के नोटिस बोर्ड टैब में क्रमांक–04 पर उपलब्ध DCC Activity report पर प्रतिवेदन को लगातार अपडेट किया जाये। DCC में आये फोन संबंधी Calling report एवं NGSP में प्रविष्टि में समानता होनी चाहिए।

3.5 CEO, SCC/DCC के द्वारा प्राप्त अनुश्रवण प्रतिवेदन के आधार पर अग्रेतर कार्रवाई कर सकेंगे।

****

(अनुलग्नक–1)

1950 हेल्पलाइन के Contact Centre Agents द्वारा दी जा सकने वाली सामान्य जानकारियाँ

विषय–वस्तु के संबंध में सामान्य जानकारीः–

1. निर्वाचक सूची में पंजीकरण या निर्वाचन प्रक्रिया के संबंध में किसी भी तरह की सहायता के लिए कोई भी नागरिक वोटर हेल्प लाईन संख्या–1950(निःशुल्क) पर कॉल कर सकते हैं।

2. पंजीकरण से संबंधित सभी प्ररूपों को नेशनल वोटर सर्विस पोर्टल - www.nvsp.in या वोटर हेल्प लाईन एप के माध्यम से जमा कर सकते हैं।

3. **भारत में निर्वाचकों के प्रकारः–**

   (क) सामान्य मतदाता– भारत के सामान्य नागरिक जो निर्वाचक सूची में पंजीकृत हैं, मतदान केन्द्र पर अपना मतदान कर सकते हैं।

   (ख) सेवा मतदाता– सशस्त्र बलों, राज्य सशस्त्र बलों एवं राज्य से बाहर कार्यरत् सशस्त्र बलों, Army Act, 1950 के अन्तर्गत से आच्छादित सशस्त्र बल एवं भारत सरकार के पदाधिकारी/कर्मी जो देश के बाहर कार्यरत् हैं।

   (ग) प्रवासी निर्वाचक– भारत का एक ऐसा नागरिक, जो अठारह वर्ष एवं अधिक आयु का है और विदेश में नौकरी, शिक्षा आदि के लिए निवास कर रहा है।

4. कोई भी व्यक्ति एक से अधिक स्थानों पर निर्वाचक के रूप में पंजीकृत नहीं हो सकता है। स्थानांतरण के मामले में संबंधित व्यक्ति द्वारा पूर्व पंजीकृत स्थल से नाम विलोपन या संशोधन के लिए उचित प्ररूप में अभ्यावेदन जमा करना होता है।

5. प्रत्येक निर्वाचक को मतदाता फोटो पहचान पत्र (ईपिक) निर्गत किया जाता है, इसमें निर्वाचक का क्रमांक, नाम, फोटो एवं पता अंकित रहता है। प्रवासी निर्वाचकों को ईपिक निर्गत नहीं किया जाता है। वे मतदान केन्द्र पर अपना भारतीय पासपोर्ट प्रस्तुत कर मतदान करते हैं।

6. एक मतदाता को मतदान करने हेतु अद्यतन निर्वाचक सूची में नाम रहना चाहिए। यदि ईपिक है, परन्तु निर्वाचक सूची में नाम नहीं है, तो कोई व्यक्ति अपने मताधिकार का प्रयोग नहीं कर सकता है।

7. लोक सभा आम निर्वाचन, 2019 के अवसर पर सभी मतदान केन्द्रों पर ई०वी०एम०–वी०वी०पी०ए०टी० मशीन के द्वारा मतदान किया जायेगा।

8. बी०एल०ओ० भारत निर्वाचन आयोग का क्षेत्रीय पदाधिकारी है, जो निर्वाचकों का गृहवार भ्रमण कर सत्यापन करते हैं।

9. मुख्य निर्वाचन पदाधिकारी(CEO) किसी भी राज्य/केन्द्रशासित प्रदेश में निर्वाचन से संबंधित उच्चतम प्राधिकार होते हैं।

10. जिला निर्वाचन पदाधिकारी(DEO) जिला अन्तर्गत निर्वाचन से संबंधित सभी मामलों की व्यवस्था करते हैं।

विस्तृत विषयः–

1. निर्वाचक पंजीकरण / संशोधनः–

(क) निर्वाचक के लिए अर्हताः

(i) भारत का नागरिक जो अपने निर्वाचन क्षेत्र में निवास करता है और निर्वाचक सूची में पंजीकरण हेतु इच्छुक है,

(ii) 01 जनवरी, 2019 को 18 वर्ष की आयु के व्यक्ति लोक सभा आम निर्वाचन, 2019 में मतदान के लिए अर्हक है।

(iii) भारतीय पासपोर्ट धारक अप्रवासी भारतीय भी अपने पासपोर्ट में अंकित पता पर निर्वाचक के रूप में पंजीकरण करा सकते हैं।

(iv) सशस्त्र बलों के कर्मियों को मतदान करने के लिए विशेष प्रावधान है।

(ख) आवश्यक कागजातः

(i) विधान सभा निर्वाचन क्षेत्र में नये निर्वाचकों के पंजीकरण हेतु निम्नलिखित कागजातों की आवश्यकता होती हैः–

1. पूर्णतः भरा हुआ प्ररूप–6
2. पासपोर्ट साइज रंगीन फोटो
3. पता संबंधी प्रमाण–पत्र
4. आयु संबंधी प्रमाण–पत्र(18–21 वर्ष के आवेदक के लिए)

(ii) पूर्व से पंजीकृत निर्वाचकों के संबंध में किसी तरह के संशोधन के लिए प्ररूप–8 जमा किया जाना है।

(iii) एक ही निर्वाचन क्षेत्र में पता में परिवर्तन के लिए प्ररूप–8क जमा किया जाना है।

(iv) नये विधान सभा क्षेत्र में स्थानान्तरण के पश्चात् पंजीकरण हेतु पुनः प्ररूप–6 में पिछले पंजीकरण संबंधी सूचना के साथ आवेदन किया जाना है।

(v) भारत के पासपोर्ट धारक अप्रवासी भारतीयों के लिए पंजीकरण हेतु प्ररूप–6क जमा किया जाना है।

(vi) निर्वाचक सूची से मृत निर्वाचकों के नाम विलोपन हेतु उसके संबंधी द्वारा प्ररूप–7 जमा किया जाना है।

2. निर्वाचक सूची में पंजीकरण / संशोधन की विधिः–

(क) किसी भी जानकारी के लिए वोटर हेल्प लाईन पर सम्पर्क किया जा सकता है।

(i) टॉल फ्री नंम्बर–1950 पर सम्पर्क करें।

(ii) गुगल प्ले स्टोर के माध्यम से वोटर हेल्प लाईन एप इंसटॉल करें।

(ख) आवेदन पत्र www.nvsp.in पर ऑनलाईन विधि से अपलोड किया जा सकता है।

(ग) पूर्णरूप से भरे हुए आवेदन पत्र स्थानीय बी.एल.ओ. को दिया जा सकता है।

(घ) पूर्णरूप से भरे हुए आवेदन पत्र स्थानीय मतदाता सहायता केन्द्र या निर्वाचक निबंधन पदाधिकारी के कार्यालय में जमा किया जा सकता है।

(च) सशस्त्र बलों एवं राज्य के सशस्त्र पुलिस बल सेवा निर्वाचक के रूप में अपना पंजीकरण www.servicevoter.eci.nic.in पर कर सकते हैं।

3. **निर्वाचक सूची में नाम का सत्यापनः–**

(क) **निर्वाचक सूची में नाम का सत्यापन निम्नलिखित विधि से किया जा सकता है।**

(i) यदि निर्वाचक के पास ईपिक है तो एस.एम.एस ECI<space> <EPIC Number> पर 1950 को भेजा जा सकता है।

(ii) अपना नाम www.nvsp.in पर खोज सकते हैं।

(iii) राज्यों/केन्द्रशासित प्रदेशों के मुख्य निर्वाचन पदाधिकारियों के वेबसाईट पर नाम खोज सकते हैं।

(ख) प्रत्येक निर्वाचन के पूर्व नाम का सत्यापन आवश्यक है। यदि वर्तमान निर्वाचक सूची में नाम नहीं है, तो पंजीकरण हेतु पुनः आवेदन पत्र दिया जा सकता है।

(ग) अगर किसी तरह की त्रुटि है, तो संशोधन के लिए प्ररूप जमा किया जा सकता है।

4. **मतदान के दिन मतदाता द्वारा की जाने वाली तैयारी**

(क) सभी कर्मियों को निर्वाचन के दिन सवेतन अवकाश दिया जाता है।

(ख) निर्वाचक को अद्यतन निर्वाचक सूची में अपने नाम का सत्यापन कर लेना चाहिए।

(ग) समान्यतः मतदान केन्द्र निर्वाचक के 02 किलोमीटर की परिधि के अन्दर रहता है।

(घ) मतदान के पूर्व बी.एल.ओ. द्वारा वोटर पर्ची वितरित किया जाता है, जिसमें मतदान केन्द्र स्थल का विवरणी अंकित रहता है।

(च) विकल्प के रूप में फोटो वोटर पर्ची एवं मतदान केन्द्र स्थल की जानकारी www.nvsp.in से भी प्राप्त किया जा सकता है।

(छ) मतदान केन्द्र पर मतदाता को एक वैद्य पहचान पत्र लेकर जाना होता है।

(ज) यदि ईपिक या फोटो मतदाता पर्ची उपलब्ध नहीं है, तो भारत निर्वाचन आयोग द्वारा निर्धारित आधार, पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, बैंक पासबुक, राशन कार्ड आदि का भी प्रयोग किया जा सकता है।

(झ) मतदान केन्द्र के भीतर इलेक्ट्रॉनिक उपकरण/उपस्कर ले जाना वर्जित है।

5. **मतदान केन्द्र पर उपलब्ध सुविधाः**

(क) मतदान के कुछ दिन पूर्व सभी मतदाता को बी.एल.ओ. द्वारा वोटर स्लिप वितरित किया जाता है, जिसमें मतदान केन्द्र स्थल एवं निर्वाचक सूची से संबंधित विवरणी अंकित रहता है।

(ख) मतदाता पर्ची www.nvsp.in के माध्यम से प्राप्त किया जा सकता है।

(ग) किसी मतदान में सुविधा हेतु मतदान केन्द्रों पर मतदाताओं की सहायता हेतु स्वयं सेवक उपलब्ध रहते हैं।

(घ) पुरूष एवं महिला के लिए पृथक पंक्ति की व्यवस्था रहती है।

(च) दिव्यांग एवं बुजूर्ग निर्वाचकों को प्राथमिकता के आधार पर मतदान की सुविधा।

(छ) छोटे शिशु के लिए पालना घर की व्यवस्था।

(ज) पेयजल एवं प्राथमिक उपचार की सुविधा।

(झ) रैम्प, व्हील चेयर एवं उचित दीवार लेखन(Signage) की व्यवस्था।

(त) टेक्टाइल साईनएज, साईन लैंग्वेज की सुविधा एवं ई.वी.एम. पर दृष्टिबाधित निर्वाचकों के लिए ब्रेल लिपि की सुविधा।

(थ) निर्वाचक मतदान केन्द्र के अन्दर मोबाईल फोन, इलेक्ट्रॉनिक उपकरण/उपस्कर नहीं ले जा सकते हैं।

(द) किसी भी तरह के शिकायत के लिए www.citizengrievance.nic.in पर लॉगिन किया जा सकता है या शिकायत को वोटर हेल्प लाईन या cVIGIL एप के माध्यम से भी भेजा जा सकता है।

6. ई०वी०एम०– वी०वी०पी०ए०टी० का प्रयोगः–

(क) ई०वी०एम० में चुनाव अभ्यर्थी का नाम एवं चुनाव प्रतीक रहता है। NOTA का विकल्प उक्त सूची के अंत में ई०वी०एम० पर उपलब्ध रहता है।

(ख) वी०वी०पी०ए०टी०, ई०वी०एम० के बगल में रहता है, जिसमें निर्वाचक द्वारा जिस अभ्यर्थी को मत दिया गया है, उसका मुद्रित पेपर स्लिप पारदर्शी खिड़की के माध्यम से 7 seconds के लिए प्रदर्शित होता है।

(ग) यह मुद्रित पेपर स्लिप वी०वी०पी०ए०टी० के पीछे एकत्र हो जाता है।

(घ) अपने पसंदीदा उम्मीदवार को मत देने के लिए उम्मीदवार के नाम एवं चुनाव प्रतीक के सामने ई०वी०एम० के नीले रंग को बटन को दबायें। चुने हुए अभ्यर्थी के नाम/प्रतीक के सामने लाल रंग की बत्ती जलेगी एवं तेज बीप की आवाज होगी।

(ङ) वी०वी०पी०ए०टी० मशीन द्वारा पूर्जा मुद्रित होगा, जिसमें चयनित अभ्यर्थी का क्रमांक, नाम एवं चुनाव प्रतीक मुद्रित रहेगा। यह मुद्रित पूर्जा वी०वी०पी०ए०टी० के पिछले हिस्सा में जमा हो जाता है।

7. अप्रवासी भारतीय निर्वाचकों के लिए मतदान की सुविधाः–

(क) कोई भी भारतीय नागरिक जो 18 वर्ष या अधिक का आयु प्राप्त कर चुका है और भारत से बाहर नौकरी/शिक्षा या अन्य कारण से रह रहा है। वे अपने पासपोर्ट में दिये गये स्थल/निर्वाचन क्षेत्र में अपना पंजीकरण करा सकते हैं।

(ख) अप्रवासी भारतीय निर्वाचक के रूप में व्यक्ति को पंजीकरण हेतु प्ररूप–6क में आवेदन जमा करना आवश्यक है।

(ग) मतदान के लिए निर्वाचक को सशरीर निर्वाचन क्षेत्र में उपस्थित होना है। निर्वाचक को मतदाता पहचान पत्र निर्गत नहीं किया जाता है, मतदान केन्द्र पर पासपोर्ट दिखाने का प्रावधान है।

(घ) यदि व्यक्ति पूर्व से सामान्य निर्वाचक के रूप में पंजीकृत था, तो उसे प्ररूप–6क में अप्रवासी निर्वाचक के रूप में पंजीकरण हेतु आवेदन देने के पूर्व ईपिक जमा करना होगा।

(ङ) भारत वापस आने के पश्चात् वे सामान्य निर्वाचक के रूप में पुनः पंजीकरण एवं अप्रवासी निर्वाचक के नाम को विलोपित करा सकते हैं।

8. सेवा निर्वाचकों के लिए मतदान प्रक्रियाः–

(क) सशस्त्र बल, अर्द्धसैनिक बल एवं राज्य सशस्त्र बलों के जो सदस्य राज्य से बाहर पदस्थापित हैं एवं भारतीय दूतावस के कर्मी सेवा निर्वाचक के रूप में अपना पंजीकरण करवा सकते हैं।

(ख) वे सेवा निर्वाचक के रूप में www.servicevoter.eci.nic.in पर पंजीकरण कर सकते हैं।

(ग) सेवा निर्वाचक डाक मतपत्र के माध्यम से मतदान कर सकते हैं। तात्पर्य यह है कि सामान्य निर्वाचक से अलग वे निर्वाचन क्षेत्र के बाहर कर्त्तब्य पर रहते हुए भी डाक मतपत्र के माध्यम से मतदान कर सकते हैं।

(घ) सशस्त्र बलों को Proxy मतदान करने की अतिरिक्त सुविधा उपलब्ध है, वे अपने किसी सामान्य मतदाता को Proxy वोटर के रूप में चयनित कर उन्हें अपने तरफ से मतदान करने हेतु प्राधिकृत कर सकते हैं।

(ङ) सशस्त्र बलों के कर्मी यदि सामान्य स्थल पर कार्यरत हैं तो सामान्य वोटर के रूप में पंजीकृत हो सकते हैं।

(च) सेवा निर्वाचक की पत्नी भी पति के साथ उसी भाग संख्या में पति के द्वारा घोषणा के आधार पर निर्वाचक के रूप में पंजीकृत हो सकते हैं और पत्नी के लिए अलग से इस कार्य हेतु घोषणा करने की आवश्यकता नहीं है।

9. वोटर हेल्प लाईन नम्बर–1950(निःशुल्क):–

(क) सहायता सेवा कॉल करने वाले व्यक्ति के क्षेत्र के अनुसार क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध है।

(ख) इसके माध्यम से निर्वाचन, ई०वी०एम०– वी०वी०पी०ए०टी०, निर्वाचक पंजीकरण प्रक्रिया आदि के संबंध में जानकारी प्राप्त किया जा सकता है।

(ग) मतदान केन्द्र, विधान सभा/संसदीय निर्वाचन क्षेत्र के अतिरिक्त निर्वाचन पदाधिकारियों के संबंध में जानकारी प्राप्त किया जा सकता है।

(घ) शिकायत एवं परिवाद भी दाखिल किया जा सकता है।

10. वोटर हेल्प लाईन एपः–

(क) Google Play Store से सीधे डाउनलोड किया जा सकता है।

(ख) इसके माध्यम से व्यक्ति विभिन्न प्ररूप ऑनलाईन दाखिल कर सकते हैं एवं उसके अद्यतन स्थिति संबंधी जानकारी भी प्राप्त कर सकते हैं।

(ग) निर्वाचक सूची में अपने नाम का सत्यापन कर सकते हैं।

(घ) निर्वाचन, ई०वी०एम०– वी०वी०पी०ए०टी० एवं चुनाव परिणाम के संबंध में भी जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

11. PwD एपः–

(क) Google Play Store से सीधे डाउनलोड किया जा सकता है।

(ख) एप में सभी आवश्यक सुविधायें उपलब्ध है।

(ग) अर्हक PwD नागरिक PwD निर्वाचक के रूप में पंजीकरण कर सकते हैं। पूर्व से पंजीकृत PwD निर्वाचक स्वयं को PwD के रूप में चिन्हित कर व्हील चेयर एवं अन्य सुविधायें प्राप्त कर सकते हैं।

(घ) इस एप के माध्यम से शिकायत भी दर्ज किया जा सकता है।

12. **CVIGIL एपः–**

(क) Google Play Store से सीधे डाउनलोड किया जा सकता है।

(ख) प्रयोगकर्त्ता आदर्श आचार संहिता का उल्लंघन या अवैध व्यय के संबंध में शिकायत सीधे भारत निर्वाचन आयेाग को इस एप के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं।

(ग) इसके माध्यम से घटनाओं का वास्तविक फोटो/वीडियो सीधे जिला निर्वाचन पदाधिकारी को भेजा जा सकता है।

13. **संसूचित एवं नैतिक मतदानः–**

(क) निर्वाचक मतदान के संबंध में संसूचित निर्णय निम्न् विधि से ले सकते हैं।

(i) चुनाव अभ्यर्थी के घोषणा का जाँच करके।

(ii) भारत निर्वाचन आयोग को अभ्यर्थी द्वारा जमा किये गये शपथ पत्र में इसके शैक्षणिक, वित्तीय एवं अपराधिक पृष्ठ भूमि की समीक्षा करके।

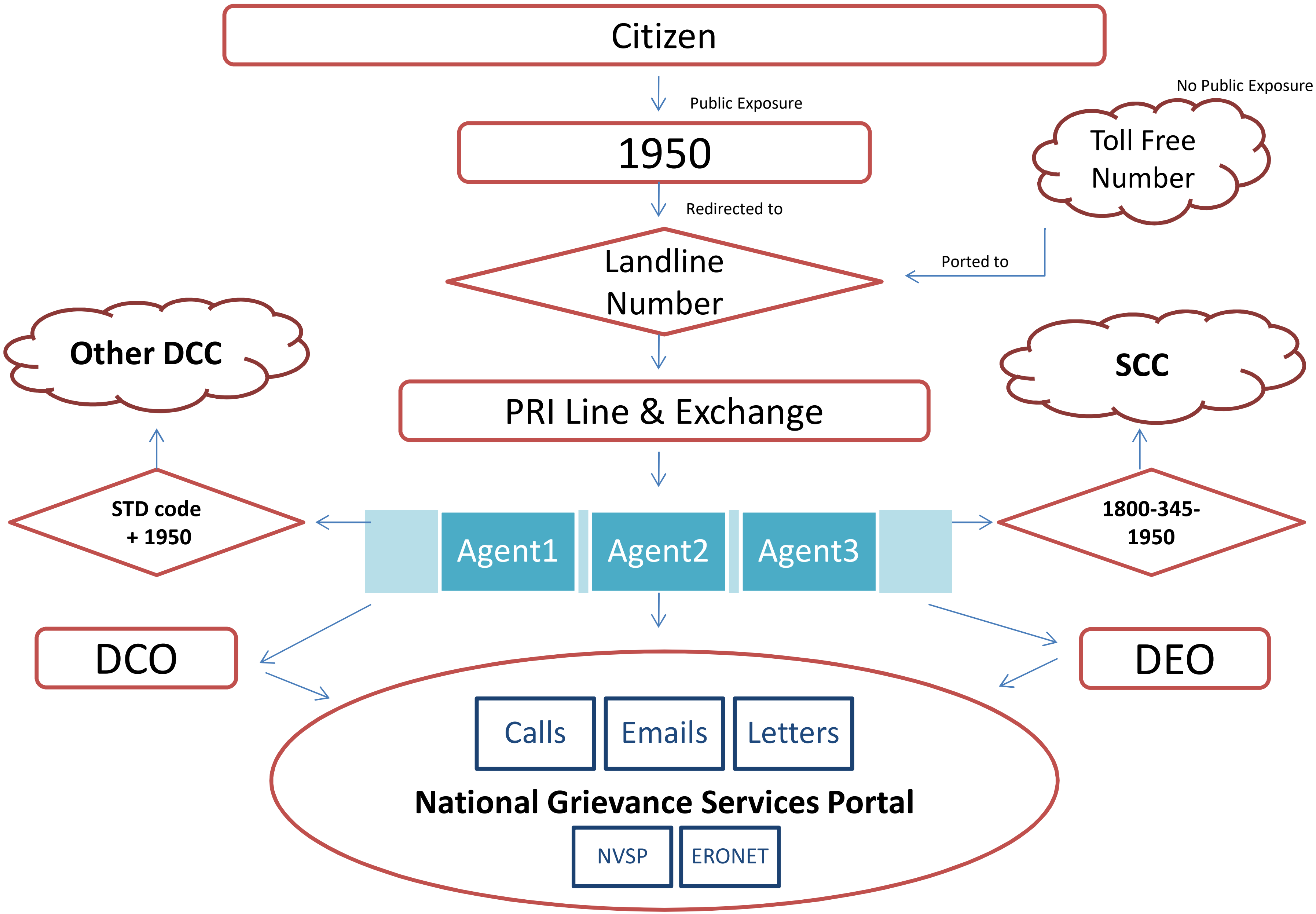
(iii) अभ्यर्थी के शपथ–पत्र को राज्यों/केन्द्रशासित क्षेत्रों के मुख्य निर्वाचन पदाधिकारी के वेबसाइट या निर्वाचन क्षेत्र के निर्वाची पदाधिकारी के वेबसाइट पर समीक्षा किया जा सकता है।

(ख) जाति एवं धर्म के आधार पर मतदान करना समाज एवं देश के हितों के विपरीत है।

(ग) भ्रष्ट आचरण या प्रलोभन के आधार पर मतदान करना अपराध है।

****

District Contact Centre



Annexure- III

Calling Report

Name of District :-

Date	Election / Non Election	Offered	Answered	Answered %	Abandon	Abandon %	AHT		Complaint	Feedback/ Suggestion	Other	Information	Total	Difference	Not Tagged %	Taged %	Disconnect After Welcome	Disconnect Before Agent Picked	Disconnect On Waiting	Remarks
							M	S												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21