उपयोगकर्ता पुस्तिका

जीवन प्रमाण डिजिटल सेवा

(कार्मिक हिताय)

डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र (DLC) प्रणाली

वेब पोर्टल एवं मोबाइल ऐप

उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण)

https://upjnr.in

विषय सूची

1. परिचय

1.1 जीवन प्रमाण डिजिटल सेवा के बारे में
1.2 मुख्य उद्देश्य
1.3 लक्षित उपयोगकर्ता
1.4 कार्य-प्रक्रिया — एक नज़र में
1.5 आवश्यकताएँ

2. मोबाइल ऐप — पेंशनभोगी / कर्मचारी हेतु

2.1 ऐप इंस्टॉल करना एवं खोलना
2.2 लॉगिन — यूज़र टाइप, CRR/EMP नंबर एवं मोबाइल नंबर
2.3 आधार सत्यापन
2.4 ओटीपी सत्यापन
2.5 डैशबोर्ड
2.6 DLC अनुरोध फ़ॉर्म (Fill Details)
2.7 लाइवनेस जाँच (Active Liveness)
2.8 वीडियो रिकॉर्डिंग
2.9 आवेदन जमा करना
2.10 आवेदन की स्थिति एवं प्रमाण पत्र डाउनलोड
2.11 प्रोफ़ाइल एवं लॉगआउट

3. वेब पोर्टल — अधिकारियों हेतु

3.1 पोर्टल का होम पेज
3.2 लॉगिन
3.3 डैशबोर्ड (मुख्यालय / ज़ोन / सर्किल / डिवीज़न)
3.4 लंबित आवेदनों का सत्यापन एवं निर्णय
3.5 अनुमोदित पेंशनभोगी एवं जीवन प्रमाण पत्र
3.6 अन्य सूचियाँ एवं विकल्प
3.7 एडमिन / प्रबंध निदेशक / संयुक्त प्रबंध निदेशक

4. सामान्य समस्याएँ एवं समाधान

5. सहायता एवं संपर्क

1. परिचय

1.1 जीवन प्रमाण डिजिटल सेवा के बारे में

उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण) के पेंशनभोगियों और पारिवारिक पेंशनभोगियों के 'जीवन प्रमाण पत्र '(लाइफ सर्टिफिकेट) जमा करने की प्रक्रिया को आसान, पारदर्शी और सुविधाजनक बनाने के लिए एक डिजिटल ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म **"जीवन प्रमाण डिजिटल सेवा"** विकसित किया गया है। इस प्रणाली के दो भाग हैं:

- **"मोबाइल ऐप"** — पेंशनभोगी, पारिवारिक पेंशनभोगी एवं कार्यरत कर्मचारी अपने स्मार्टफ़ोन से ही ओटीपी आधारित लॉगिन, चेहरे की लाइवनेस जाँच और वीडियो रिकॉर्डिंग द्वारा अपना डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र (DLC) आवेदन जमा करते हैं तथा उसकी स्थिति देखते हैं।
- **"वेब पोर्टल"** (https://upjnr.in) — मुख्यालय, ज़ोन, सर्किल एवं डिवीज़न स्तर के अधिकारी प्राप्त आवेदनों का सत्यापन कर उन्हें अनुमोदित या अस्वीकृत करते हैं। अनुमोदन के बाद QR कोड युक्त डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र जारी होता है।

1.2 मुख्य उद्देश्य

यह प्रणाली पूरी प्रक्रिया को डिजिटल और पारदर्शी बनाती है। इससे पेंशनभोगी और पारिवारिक पेंशनभोगी आसानी से अपने घर से ही जीवन प्रमाण पत्र जमा कर सकते हैं, जिससे कागज़ी दस्तावेज़ों और संबंधित कार्यालय के पत्राचार पर निर्भरता कम होती है।

- पेंशनभोगियों और पारिवारिक पेंशनभोगियों को संबंधित कार्यालय जाने की आवश्यकता नहीं होगी।
- पहचान का सत्यापन पंजीकृत मोबाइल नंबर पर ओटीपी, आधार संख्या, चेहरे की लाइवनेस जाँच एवं वीडियो रिकॉर्डिंग के माध्यम से किया जाता है।
- आवेदन की स्थिति, प्रमाण पत्र की वैधता तिथि एवं प्रमाण पत्र — सब कुछ मोबाइल ऐप पर ही उपलब्ध है।
- प्रमाण पत्र की अवधि समाप्त होने से पहले ऐप के डैशबोर्ड पर **"DLC Expiry Alert"** द्वारा सूचना मिलती है।

1.3 लक्षित उपयोगकर्ता

उपयोगकर्ता	माध्यम	मुख्य कार्य
पेंशनभोगी / पारिवारिक पेंशनभोगी	मोबाइल ऐप	CRR नंबर एवं पंजीकृत मोबाइल नंबर से लॉगिन कर वार्षिक जीवन प्रमाण पत्र आवेदन जमा करना, स्थिति देखना एवं प्रमाण पत्र डाउनलोड करना
कार्यरत कर्मचारी	मोबाइल ऐप	EMP (HRMS) कोड एवं पंजीकृत मोबाइल नंबर से लॉगिन कर सत्यापन प्रक्रिया पूर्ण करना
मुख्यालय / ज़ोन / सर्किल / डिवीज़न अधिकारी	वेब पोर्टल	अपने क्षेत्र के आवेदनों की निगरानी, सत्यापन, अनुमोदन या अस्वीकृति एवं प्रमाण पत्र देखना/प्रिंट करना
प्रबंध निदेशक / संयुक्त प्रबंध निदेशक / एडमिन	वेब पोर्टल	पूरे प्रदेश की KYC स्थिति की निगरानी तथा ऐप हेतु KYC फ़ॉर्म (दस्तावेज़) अपलोड करना

1.4 कार्य-प्रक्रिया — एक नज़र में

चरण	कौन	क्या होता है
1	पेंशनभोगी	मोबाइल ऐप में यूज़र टाइप, CRR/EMP नंबर एवं HRMS में पंजीकृत मोबाइल नंबर दर्ज करता है।
2	पेंशनभोगी	12 अंकों का आधार नंबर दर्ज कर ओटीपी प्राप्त करता है और ओटीपी से लॉगिन पूरा करता है।
3	पेंशनभोगी	डैशबोर्ड पर **"Start Video DLC"** दबाकर DLC अनुरोध फ़ॉर्म खोलता है।
4	पेंशनभोगी	चेहरे की लाइवनेस जाँच (पलक झपकाना, सिर बाएँ/दाएँ घुमाना, मुस्कुराना) पूरी करता है।
5	पेंशनभोगी	स्क्रीन पर दिया गया कथन बोलते हुए अपना वीडियो रिकॉर्ड करता है तथा आवश्यक होने पर हस्ताक्षरित फ़ॉर्म (PDF) अपलोड करता है।
6	पेंशनभोगी	**"Submit & Continue"** दबाकर आवेदन जमा करता है और आवेदन संख्या (Application No.) प्राप्त करता है।
7	अधिकारी	वेब पोर्टल की "**लंबित पेंशनभोगी**" सूची में आवेदन, सत्यापन विवरण, वीडियो एवं दस्तावेज़ देखता है।
8	अधिकारी	आवेदन को अनुमोदित (Approve) करता है या कारण लिखकर अस्वीकृत (Reject) करता है।
9	प्रणाली	अनुमोदन पर QR कोड युक्त डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र जारी होता है, जो जारी होने की तिथि से एक वर्ष तक मान्य रहता है।
10	पेंशनभोगी	ऐप के **"DLC History"** में आवेदन की स्थिति देखता है एवं प्रमाण पत्र डाउनलोड करता है।

1.5 आवश्यकताएँ

पेंशनभोगी / कर्मचारी हेतु

- फ्रंट कैमरा एवं माइक्रोफ़ोन युक्त एंड्रॉइड या आईफ़ोन स्मार्टफ़ोन।
- सक्रिय इंटरनेट कनेक्शन (वीडियो अपलोड के लिए वाई-फ़ाई या अच्छा 4G नेटवर्क उपयुक्त है)।
- HRMS पोर्टल में पंजीकृत मोबाइल नंबर — ओटीपी इसी नंबर पर भेजा जाता है।
- CRR नंबर (पेंशनभोगी हेतु) अथवा EMP / HRMS कोड (कर्मचारी हेतु) तथा 12 अंकों का आधार नंबर।
- अच्छी रोशनी वाला शांत स्थान, जहाँ चेहरा स्पष्ट दिखे और आवाज़ साफ़ रिकॉर्ड हो।
- ऐप को कैमरा, माइक्रोफ़ोन एवं फ़ाइल (स्टोरेज) की अनुमति — ऐप पहली बार माँगने पर **"Allow"** दबाएँ।

अधिकारियों हेतु

- कंप्यूटर / लैपटॉप पर अद्यतन वेब ब्राउज़र (Google Chrome, Microsoft Edge या Firefox)।
- विभाग द्वारा प्रदान किया गया लॉगिन ईमेल / उपयोगकर्ता नाम एवं पासवर्ड।

•पेंशनभोगी का वीडियो सुनने के लिए स्पीकर या हेडफ़ोन।

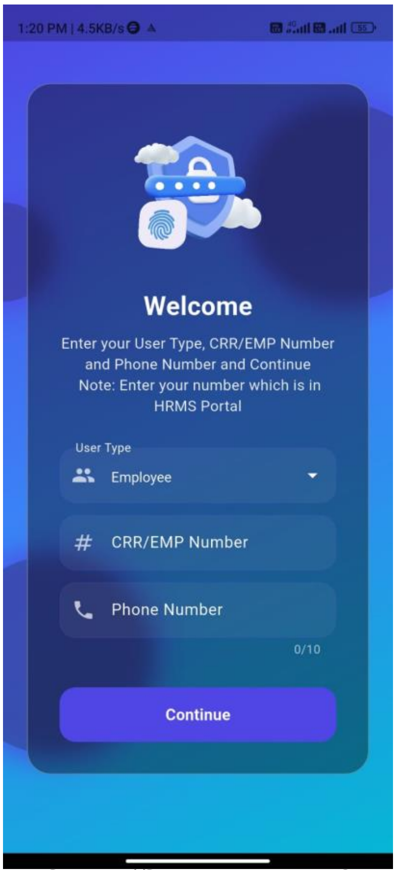
2. मोबाइल ऐप — पेंशनभोगी / कर्मचारी हेतु

यह अध्याय पेंशनभोगी, पारिवारिक पेंशनभोगी एवं कर्मचारी के लिए है। ऐप के सभी बटन और संदेश अंग्रेज़ी में दिखाई देते हैं, इसलिए इस पुस्तिका में उन्हें उसी रूप में उद्धरण चिह्नों के भीतर लिखा गया है, जैसे **"Continue"**।

चित्र 1: ऐप की प्रारंभिक (स्प्लैश) स्क्रीन

2.1 ऐप इंस्टॉल करना एवं खोलना

1. विभाग / संबंधित कार्यालय द्वारा उपलब्ध कराए गए लिंक से **"डिजिटल जीवन प्रमाण सेवा"** (Digital Jeevan Pramaan Seva) मोबाइल ऐप अपने फ़ोन में इंस्टॉल करें।
2. ऐप खोलने पर उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण) के लोगो के साथ प्रारंभिक स्क्रीन कुछ सेकंड के लिए दिखाई देती है।
3. पहली बार ऐप खोलने पर तीन परिचय स्क्रीन दिखती हैं। **"NEXT"** दबाकर आगे बढ़ें और अंतिम स्क्रीन पर **"GET STARTED"** दबाएँ, अथवा सीधे **"SKIP"** दबाएँ।
4. इसके बाद लॉगिन स्क्रीन खुलती है। यदि आप पहले से लॉगिन हैं, तो ऐप सीधे आपका डैशबोर्ड खोलता है।



चित्र 2: लॉगिन (Welcome) स्क्रीन

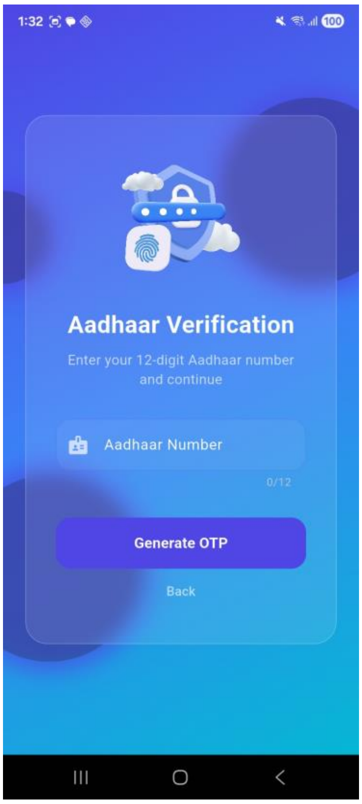
2.2 लॉगिन — यूज़र टाइप, CRR/EMP नंबर एवं मोबाइल नंबर

"Welcome" स्क्रीन पर निम्न विवरण भरें:

1. **"User Type"** सूची से अपना उपयोगकर्ता प्रकार चुनें — कार्यरत कर्मचारी, पेंशनर अथवा पारिवारिक पेंशनर।
2. **"CRR/EMP Number"** में पेंशनभोगी अपना CRR नंबर तथा कर्मचारी अपना EMP (HRMS) कोड दर्ज करें।
3. **"Phone Number"** में वही 10 अंकों का मोबाइल नंबर दर्ज करें, जो HRMS पोर्टल में पंजीकृत है।
4. **"Continue"** दबाएँ। विवरण सही होने पर आधार सत्यापन स्क्रीन खुलेगी।

ध्यान दें

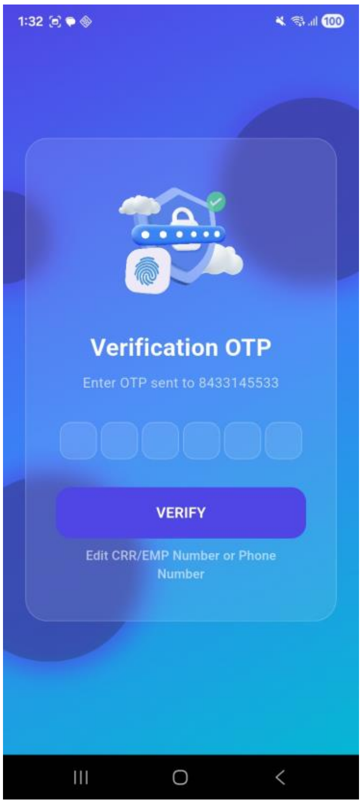
यदि **"Invalid CRR No or Mobile No."** संदेश आए, तो CRR/EMP नंबर, यूज़र टाइप और मोबाइल नंबर पुनः जाँचें। मोबाइल नंबर HRMS में पंजीकृत न होने पर आगे नहीं बढ़ा जा सकता — ऐसी स्थिति में अपने संबंधित कार्यालय से संपर्क कर HRMS में मोबाइल नंबर अद्यतन कराएँ।



चित्र 3: आधार सत्यापन स्क्रीन

2.3 आधार सत्यापन

1. **"Aadhaar Number"** बॉक्स में अपना 12 अंकों का आधार नंबर दर्ज करें।
2. **"Generate OTP"** दबाएँ। आपके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर SMS द्वारा 6 अंकों का ओटीपी भेजा जाएगा।
3. पिछली स्क्रीन पर लौटने के लिए **"Back"** दबाएँ।



चित्र 4: ओटीपी सत्यापन स्क्रीन

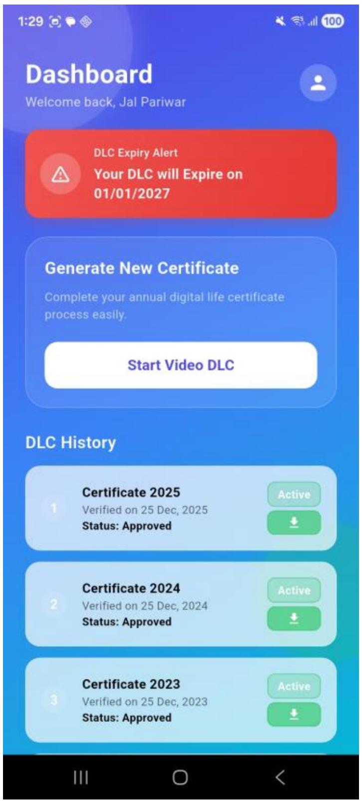
2.4 ओटीपी सत्यापन

1. मोबाइल पर प्राप्त 6 अंकों का ओटीपी बॉक्सों में दर्ज करें। एक अंक भरते ही कर्सर अपने-आप अगले बॉक्स में चला जाता है।
2. **"VERIFY"** दबाएँ। सत्यापन सफल होने पर आपका डैशबोर्ड खुल जाएगा।
3. CRR/EMP नंबर या मोबाइल नंबर बदलने के लिए **"Edit CRR/EMP Number or Phone Number"** दबाएँ।

ध्यान दें

ओटीपी 60 सेकंड में समाप्त हो जाता है। ओटीपी न मिलने या समाप्त होने पर **“Edit CRR/EMP Number or Phone Number”** → **“Continue”** → **“Generate OTP”** दबाकर नया ओटीपी प्राप्त करें।

ओटीपी किसी के साथ साझा न करें। एक बार लॉगिन करने के बाद आप तब तक लॉगिन रहते हैं, जब तक स्वयं लॉगआउट न करें।



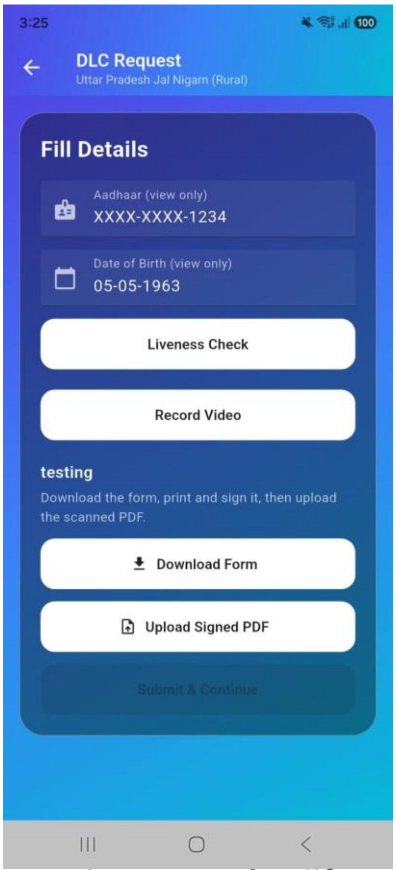
चित्र 5: पेंशनभोगी का डैशबोर्ड

2.5 डैशबोर्ड

लॉगिन के बाद डैशबोर्ड पर तीन भाग दिखाई देते हैं:

- **“DLC Expiry Alert”** (लाल पट्टी) — आपके वर्तमान प्रमाण पत्र की समाप्ति तिथि, जैसे **“Your DLC will Expire on 01/01/2027”**। प्रमाण पत्र समाप्त हो जाने पर **“Your DLC expired on ...”** तथा कोई सक्रिय प्रमाण पत्र न होने पर **“No active DLC certificate yet”** दिखता है।
- **“Generate New Certificate”** — नया वार्षिक जीवन प्रमाण पत्र आवेदन शुरू करने के लिए **“Start Video DLC”** बटन दबाएँ।
- **“DLC History”** — आपके द्वारा जमा किए गए सभी आवेदनों की सूची, उनकी स्थिति के साथ (देखें 2.10)। सूची को नीचे की ओर खींचकर (pull down) ताज़ा करें।

दाईं ओर ऊपर दिया गया प्रोफ़ाइल आइकन आपकी प्रोफ़ाइल खोलता है (देखें 2.11)।



चित्र 6: DLC अनुरोध फ़ॉर्म

2.6 DLC अनुरोध फ़ॉर्म (Fill Details)

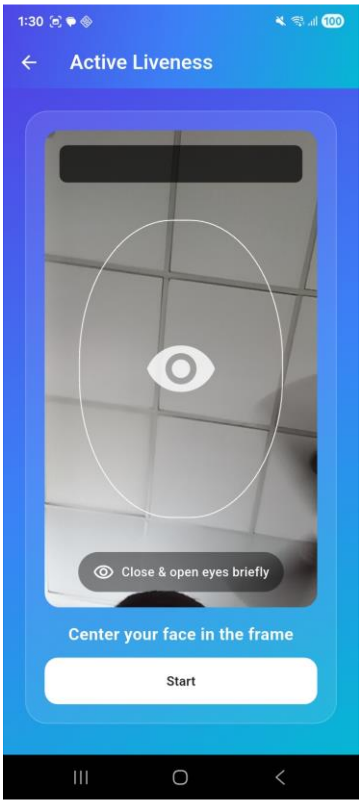
"Start Video DLC" दबाने पर **"DLC Request"** स्क्रीन खुलती है। **"Fill Details"** भाग में:

1. **"Aadhaar (view only)"** — आधार नंबर छिपे हुए (masked) रूप में दिखता है; इसे बदला नहीं जा सकता।
2. **"Date of Birth"** — जन्मतिथि आपके रिकॉर्ड में उपलब्ध हो तो स्वतः दिखाई देती है, अन्यथा कैलेंडर से अपनी जन्मतिथि चुनें।
3. **"Liveness Check"** दबाकर चेहरे की लाइवनेस जाँच पूरी करें (देखें 2.7)। सफल होने पर बटन हरा होकर **"Liveness Completed"** दिखाता है।
4. **"Record Video"** दबाकर अपना वीडियो रिकॉर्ड करें (देखें 2.8)। सफल होने पर बटन हरा होकर **"Video Recorded"** दिखाता है।
5. सभी आवश्यक चरण पूरे होने पर नीचे का **"Submit & Continue"** बटन सक्रिय हो जाता है (देखें 2.9)।

हस्ताक्षरित फ़ॉर्म अपलोड करना (यदि यह भाग दिखाई दे)

जब विभाग द्वारा कोई KYC फ़ॉर्म उपलब्ध कराया गया हो, तब फ़ॉर्म पर एक अतिरिक्त भाग दिखाई देता है:

1. **"Download Form"** दबाकर फ़ॉर्म डाउनलोड करें।
2. फ़ॉर्म का प्रिंट निकालें, भरकर हस्ताक्षर करें और उसे स्कैन करके PDF फ़ाइल बनाएँ।
3. **"Upload Signed PDF"** दबाकर वह PDF चुनें। फ़ाइल केवल PDF हो और उसका आकार 5 MB से कम हो। सफल होने पर बटन पर **"Signed Form Attached"** दिखता है।
4. फ़ॉर्म के नाम के साथ **"(required)"** लिखा हो तो यह अपलोड अनिवार्य है।



चित्र 7: लाइवनेस जाँच स्क्रीन

2.7 लाइवनेस जाँच (Active Liveness)

यह सुनिश्चित करने के लिए कि आवेदन स्वयं जीवित व्यक्ति द्वारा किया जा रहा है, ऐप फ्रंट कैमरे से आपके चेहरे की जाँच करता है।

1. फ़ोन को आँखों की ऊँचाई पर सीधा पकड़ें और अपना चेहरा अंडाकार (oval) फ्रेम के बीच में रखें — **"Center your face in the frame"**।
2. **"Start"** दबाएँ। ऐप नीचे दी गई तालिका के अनुसार एक-एक करके निर्देश देगा; हर निर्देश का पालन करें।
3. सभी चरण सफल होने पर **"Verification Complete!"** संदेश दिखता है और आप अपने-आप फ़ॉर्म पर लौट आते हैं।

5.

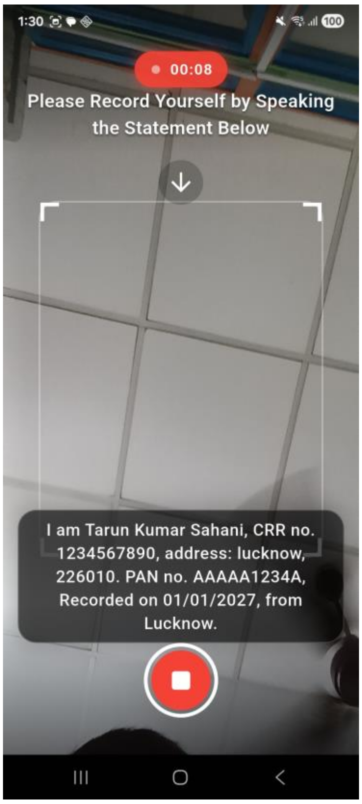
स्क्रीन पर निर्देश	आपको क्या करना है	समय सीमा
"Close & open eyes briefly"	आँखें एक बार बंद करके खोलें (पलक झपकाएँ)।	10 सेकंड
"Turn LEFT"	पहले कैमरे की ओर सीधे देखें, फिर केवल सिर को बाईं ओर घुमाएँ। फ़ोन स्थिर रखें।	12 सेकंड
"Turn RIGHT"	सिर को दाईं ओर घुमाएँ। फ़ोन स्थिर रखें।	12 सेकंड
"Smile"	कैमरे की ओर देखकर मुस्कुराएँ।	10 सेकंड

सफल लाइवनेस जाँच के लिए सुझाव

आपके लिए कौन-कौन से चरण लागू हैं, यह कार्यालय द्वारा निर्धारित होता है; इसलिए संभव है कि आपको सभी चार चरण न दिखें।

अच्छी रोशनी में बैठें, पीछे तेज़ रोशनी (खिड़की/बल्ब) न हो। चश्मा, मास्क या टोपी हटा दें।

सिर घुमाते समय फ़ोन को न घुमाएँ — केवल सिर घुमाएँ। किसी चरण के असफल होने पर वही चरण दोबारा करने के लिए बटन फिर से दबाएँ; प्रयासों की कोई सीमा नहीं है।



चित्र 8: वीडियो रिकॉर्डिंग स्क्रीन

2.8 वीडियो रिकॉर्डिंग

1. **"Record Video"** दबाते ही फ्रंट कैमरा खुलता है और रिकॉर्डिंग अपने-आप शुरू हो जाती है।
2. स्क्रीन पर **"Please Record Yourself by Speaking the Statement Below"** के नीचे आपका कथन दिखाई देता है, जिसमें आपका नाम, CRR/EMP नंबर, PAN नंबर एवं रिकॉर्डिंग की तिथि होती है। कैमरे की ओर देखते हुए इसे स्पष्ट आवाज़ में पढ़ें।
3. ऊपर लाल टाइमर रिकॉर्डिंग का समय दिखाता है। वीडियो कम से कम 3 सेकंड और अधिकतम 30 सेकंड का होता है; 30 सेकंड पूरे होने पर रिकॉर्डिंग अपने-आप रुक जाती है।
4. कथन पूरा होने पर नीचे का लाल गोल बटन दबाकर रिकॉर्डिंग रोकें।
5. वीडियो का प्रीव्यू देखें — दोबारा रिकॉर्ड करने के लिए **"Retake"** और स्वीकार करने के लिए **"Submit"** दबाएँ।

2.9 आवेदन जमा करना

1. फ़ॉर्म पर **"Submit & Continue"** दबाएँ। आपका वीडियो, फ़ोटो एवं विवरण सर्वर पर अपलोड होते हैं — इसमें कुछ समय लग सकता है; इस दौरान ऐप बंद न करें।
2. सफल होने पर परिणाम स्क्रीन पर आवेदन संख्या (**"Application No."**) तथा सभी जाँचों का सारांश दिखता है। भविष्य के संदर्भ हेतु आवेदन संख्या नोट कर लें।
3. **"Continue"** दबाने पर **"Final Remarks"** स्क्रीन खुलती है। कोई टिप्पणी देनी हो तो **"Additional Remarks"** में लिखकर **"Submit Remark"** दबाएँ, अन्यथा ऊपर बाएँ तीर (←) से यह स्क्रीन छोड़ दें।
4. डैशबोर्ड के **"DLC History"** में आपका आवेदन **"Awaiting approval"** / **"In Process"** स्थिति में दिखाई देगा।

परिणाम स्क्रीन का शीर्षक	अर्थ
"Validation Complete"	आवेदन सफलतापूर्वक जमा हो गया है और अधिकारी के अनुमोदन हेतु भेज दिया गया है।
"Pending Verification"	आपका पिछला आवेदन पहले से ही सत्यापन हेतु लंबित है।
"KYC Already Completed"	आपका जीवन प्रमाण पत्र पहले से सक्रिय है; अभी नया आवेदन आवश्यक नहीं है।

5.

यदि आवेदन जमा न हो

“Not submitted” या **“Failed to submit”** संदेश आने पर इंटरनेट कनेक्शन जाँचें और पुनः **“Submit & Continue”** दबाएँ। लाइवनेस जाँच या वीडियो दोबारा करने की आवश्यकता नहीं है।

2.10 आवेदन की स्थिति एवं प्रमाण पत्र डाउनलोड

डैशबोर्ड के **“DLC History”** में प्रत्येक आवेदन के सामने उसकी स्थिति एक रंगीन बैज के रूप में दिखती है:

बैज	अर्थ	आपको क्या करना है
“In Process” (पीला)	आवेदन अधिकारी के पास सत्यापन हेतु लंबित है।	प्रतीक्षा करें; समय-समय पर सूची ताज़ा करके देखें।
“Active” (हरा)	आवेदन अनुमोदित हो गया है; प्रमाण पत्र **“Valid till …”** तिथि तक मान्य है।	प्रमाण पत्र डाउनलोड करें।
“Expired” (नारंगी)	प्रमाण पत्र की वैधता समाप्त हो चुकी है।	**“Start Video DLC”** से नया आवेदन जमा करें।
“Rejected” (लाल)	आवेदन अधिकारी द्वारा अस्वीकृत किया गया है।	आवेदन पर टैप करके कारण देखें और सुधार के साथ नया आवेदन जमा करें।

- प्रमाण पत्र डाउनलोड — **“Active”** आवेदन के सामने दिए गए हरे डाउनलोड (**“Certificate”**) बटन को दबाएँ। प्रमाण पत्र ब्राउज़र में खुलता है, जहाँ से उसे सेव या प्रिंट किया जा सकता है (प्रमाण पत्र का नमूना अध्याय 3.5 में देखें)।
- विवरण देखना — सूची में किसी आवेदन पर टैप करने पर उसका विवरण (जमा करने की तिथि, अनुमोदन/अस्वीकृति तिथि, वैधता एवं टिप्पणी) दिखाई देता है। अस्वीकृत आवेदन में अस्वीकृति का कारण भी दिखता है।
- प्रमाण पत्र जारी होने की तिथि से एक वर्ष तक मान्य रहता है। **“DLC Expiry Alert”** देखकर समाप्ति से पहले नया आवेदन जमा करें।

2.11 प्रोफ़ाइल एवं लॉगआउट

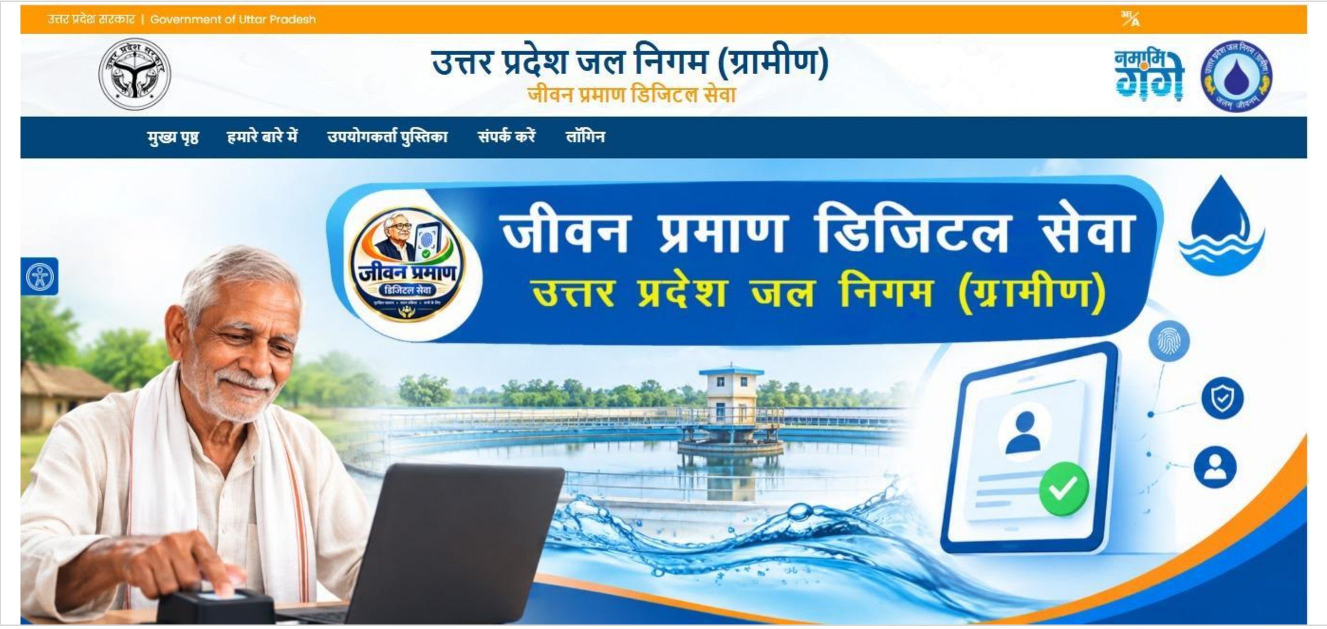
- डैशबोर्ड पर दाईं ओर ऊपर प्रोफ़ाइल आइकन दबाएँ। प्रोफ़ाइल में आपका विवरण टैब के रूप में दिखता है — पेंशनभोगी हेतु **“Personal”**, **“Employment”**, **“Pension”**, **“Bank”** तथा कर्मचारी हेतु **“Personal”**, **“Employment”**, **“Salary”**, **“Bank”**।
- प्रोफ़ाइल केवल देखने के लिए है। किसी विवरण में त्रुटि हो तो अपने संबंधित कार्यालय से संपर्क करें।
- लॉगआउट करने के लिए प्रोफ़ाइल स्क्रीन पर ऊपर दिया गया लॉगआउट आइकन दबाएँ और पुष्टि हेतु **“Logout”** दबाएँ।

3. वेब पोर्टल — अधिकारियों हेतु

यह अध्याय मुख्यालय, ज़ोन, सर्किल एवं डिवीज़न स्तर के अधिकारियों तथा एडमिन उपयोगकर्ताओं के लिए है, जो पेंशनभोगियों द्वारा मोबाइल ऐप से जमा किए गए आवेदनों का सत्यापन करते हैं।

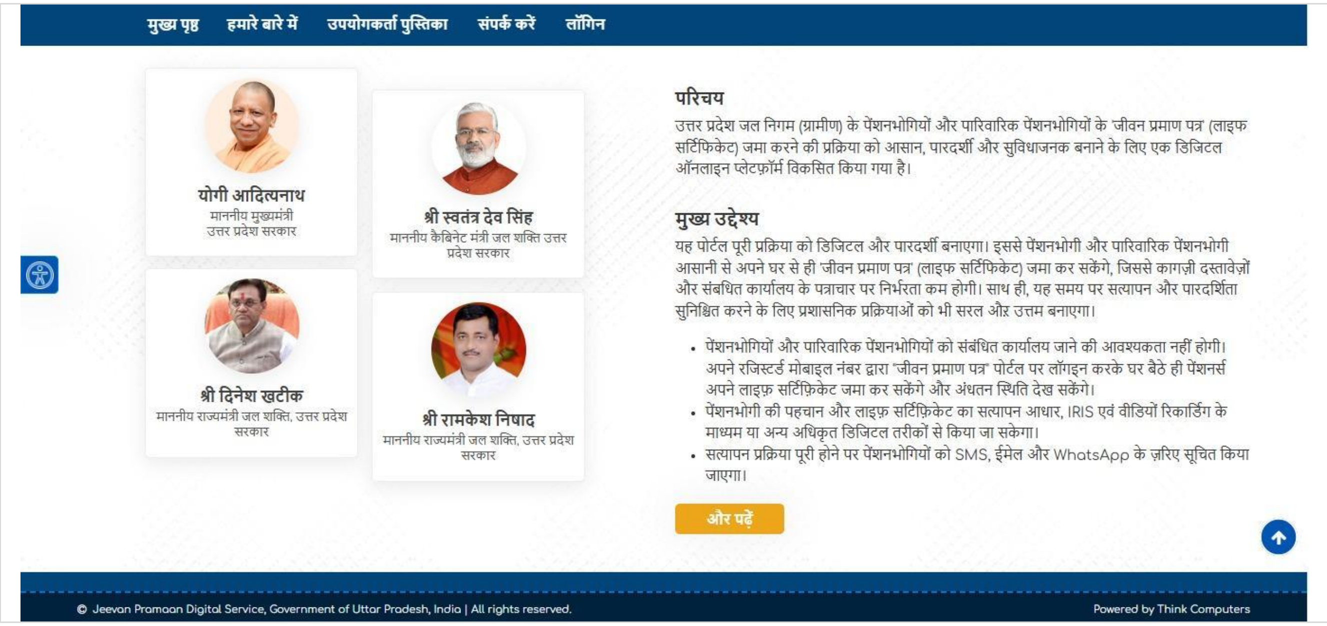
3.1 पोर्टल का होम पेज

वेब ब्राउज़र में https://upjnr.in दर्ज करें। **"जीवन प्रमाण डिजिटल सेवा"** का होम पेज खुलेगा, जिसके मेनू में **"मुख्य पृष्ठ"**, **"हमारे बारे में"**, **"उपयोगकर्ता पुस्तिका"**, **"संपर्क करें"** एवं **"लॉगिन"** विकल्प उपलब्ध हैं।



चित्र 9: जीवन प्रमाण डिजिटल सेवा पोर्टल का होम पेज

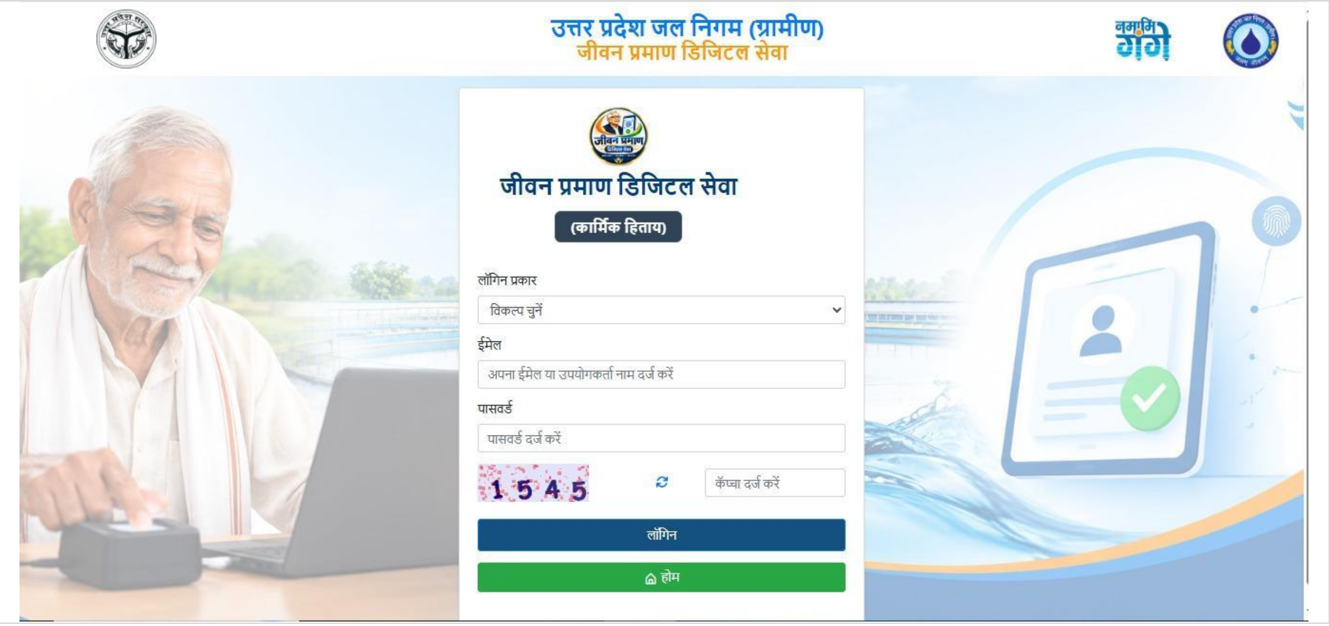
होम पेज पर नीचे की ओर पोर्टल का परिचय एवं मुख्य उद्देश्य दिए गए हैं। **"संपर्क करें"** पेज पर कार्यालय का पता, टेलीफ़ोन नंबर एवं ईमेल उपलब्ध है।



चित्र 10: होम पेज पर परिचय एवं मुख्य उद्देश्य

3.2 लॉगिन

1. मेनू में **"लॉगिन"** पर क्लिक करें। लॉगिन पेज नए टैब में खुलेगा।
2. **"लॉगिन प्रकार"** सूची से अपना स्तर चुनें — प्रबंध निदेशक, संयुक्त प्रबंध निदेशक, वित्त निदेशक, मुख्यालय, ज़ोन, सर्किल, डिवीज़न, एडमिन अथवा ऑपरेटर।
3. चुने गए प्रकार के अनुसार नीचे दी गई तालिका के अनुसार **"जोन"**, **"सर्किल"** एवं **"डिवीजन"** सूचियाँ दिखाई देती हैं — इनमें अपना कार्यालय चुनें।
4. **"ईमेल"** में अपना ईमेल / उपयोगकर्ता नाम तथा **"पासवर्ड"** में पासवर्ड दर्ज करें।
5. चित्र में दिखाया गया 4 अंकों का कैप्चा कोड **"कॅप्चा दर्ज करें"** बॉक्स में भरें। कोड स्पष्ट न हो तो रिफ्रेश आइकन (गोल तीर) दबाकर नया कोड लें।
6. **"लॉगिन"** पर क्लिक करें। होम पेज पर लौटने के लिए **"होम"** बटन दबाएँ।

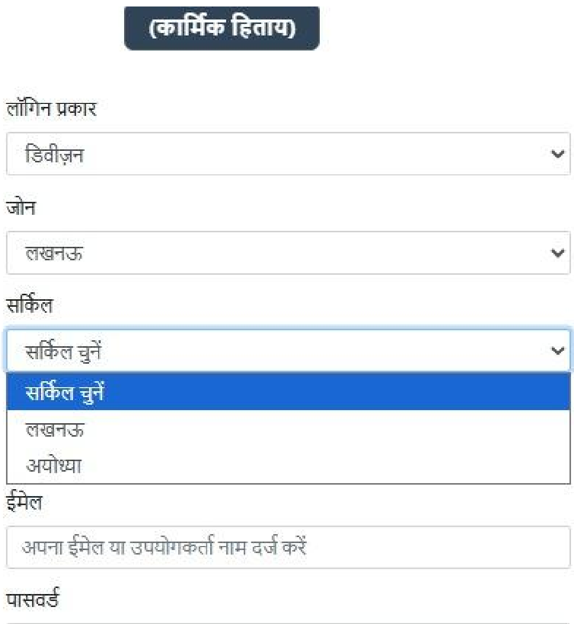


चित्र 11: अधिकारी लॉगिन पेज

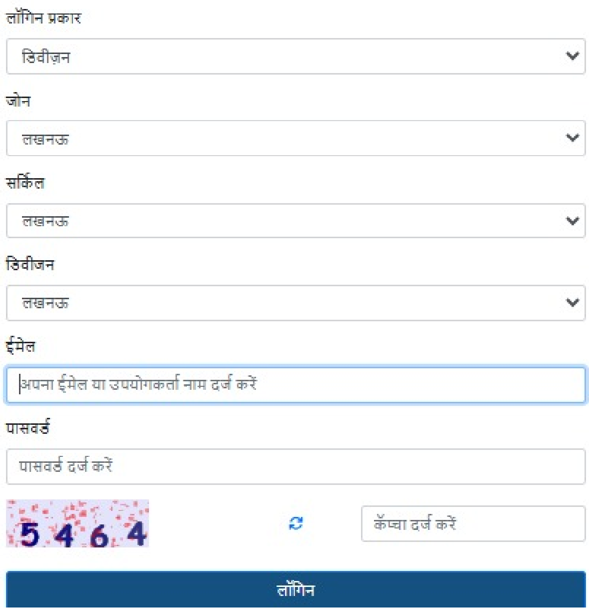
लॉगिन प्रकार	अतिरिक्त चयन
ज़ोन	जोन
सर्किल	जोन → सर्किल
डिवीज़न	जोन → सर्किल → डिवीजन
प्रबंध निदेशक, संयुक्त प्रबंध निदेशक, वित्त निदेशक, मुख्यालय, एडमिन, ऑपरेटर	कोई अतिरिक्त चयन नहीं

चित्र 12: लॉगिन प्रकार का चयन

चित्र 13: जोन का चयन



चित्र 14: सर्किल का चयन



चित्र 15: डिवीज़न स्तर का भरा हुआ लॉगिन फ़ॉर्म

ध्यान दें

लगभग 20 मिनट तक कोई गतिविधि न होने पर सत्र (session) समाप्त हो जाता है और पोर्टल लॉगिन पेज पर लौट आता है — पुनः लॉगिन करें।

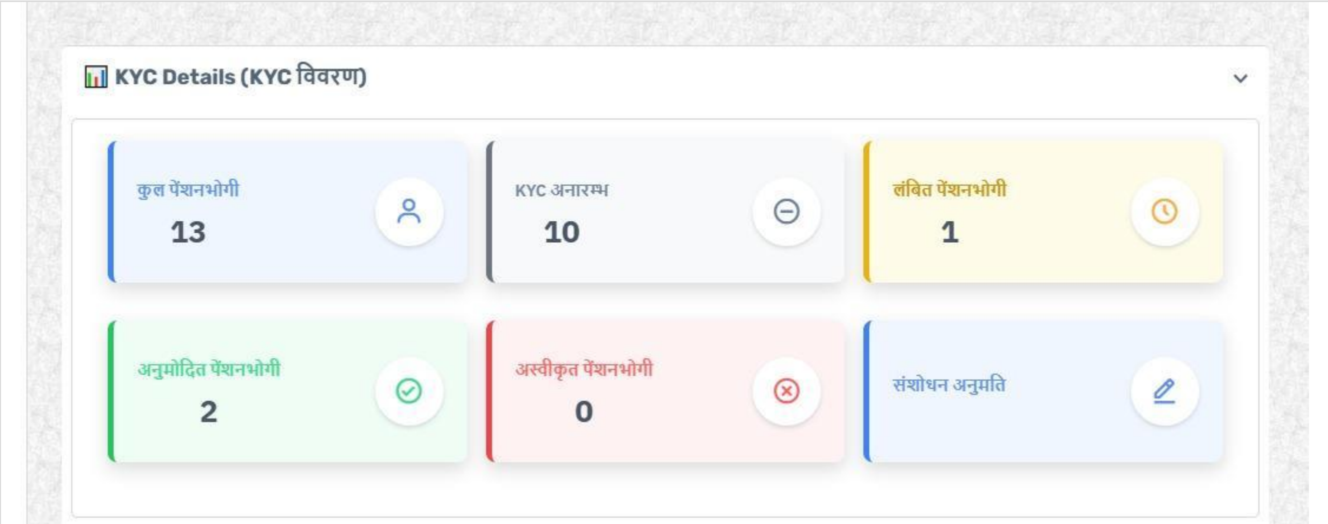
पासवर्ड बदलने के लिए लॉगिन के बाद ऊपर दाईं ओर अपने प्रोफ़ाइल चित्र पर क्लिक कर **"Change Password"** चुनें। **"पासवर्ड बदलें"** पेज पर **"पुराना पासवर्ड"**, **"नया पासवर्ड"** एवं **"पासवर्ड की पुष्टि कीजिये"** भरकर **"बदलें"** दबाएँ। नया पासवर्ड कम से कम 8 अक्षरों का रखें, जिसमें अक्षर, अंक एवं विशेष चिह्न (जैसे @, #) हों।

पासवर्ड भूल जाने पर पोर्टल के एडमिन से संपर्क करें। कार्य समाप्त होने पर प्रोफ़ाइल मेनू से **"Logout"** अवश्य करें।

3.3 डैशबोर्ड (मुख्यालय / ज़ोन / सर्किल / डिवीज़न)

लॉगिन के बाद डैशबोर्ड खुलता है। ऊपर हेडर में आपका आखिरी लॉगिन समय तथा आपका पद दिखता है। बाएँ मेनू में **"डैशबोर्ड"** एवं **"दस्तावेज़ डाउनलोड करें"** विकल्प हैं। डैशबोर्ड पर आपके क्षेत्राधिकार के आँकड़े दो भागों में दिखाई देते हैं; किसी भी कार्ड पर क्लिक करने पर संबंधित पेंशनभोगियों की सूची खुलती है।

KYC विवरण



चित्र 16: डैशबोर्ड — KYC विवरण

कार्ड	अर्थ
कुल पेंशनभोगी	आपके क्षेत्राधिकार के सभी पेंशनभोगी।
KYC अनारम्भ	जिन पेंशनभोगियों ने अभी तक ऐप से DLC प्रक्रिया प्रारंभ नहीं की है।
लंबित पेंशनभोगी	जिनके आवेदन आपके अनुमोदन हेतु लंबित हैं — इन्हीं आवेदनों का सत्यापन करना है (देखें 3.4)।
अनुमोदित पेंशनभोगी	जिनके आवेदन अनुमोदित होकर प्रमाण पत्र जारी हो चुका है (देखें 3.5)।
अस्वीकृत पेंशनभोगी	जिनके आवेदन अस्वीकृत किए गए हैं।
संशोधन अनुमति	पेंशनभोगीवार यह निर्धारित करना कि ऐप में कौन-कौन सी सत्यापन जाँचें लागू होंगी (देखें 3.6)।

वार्षिक KYC विवरण

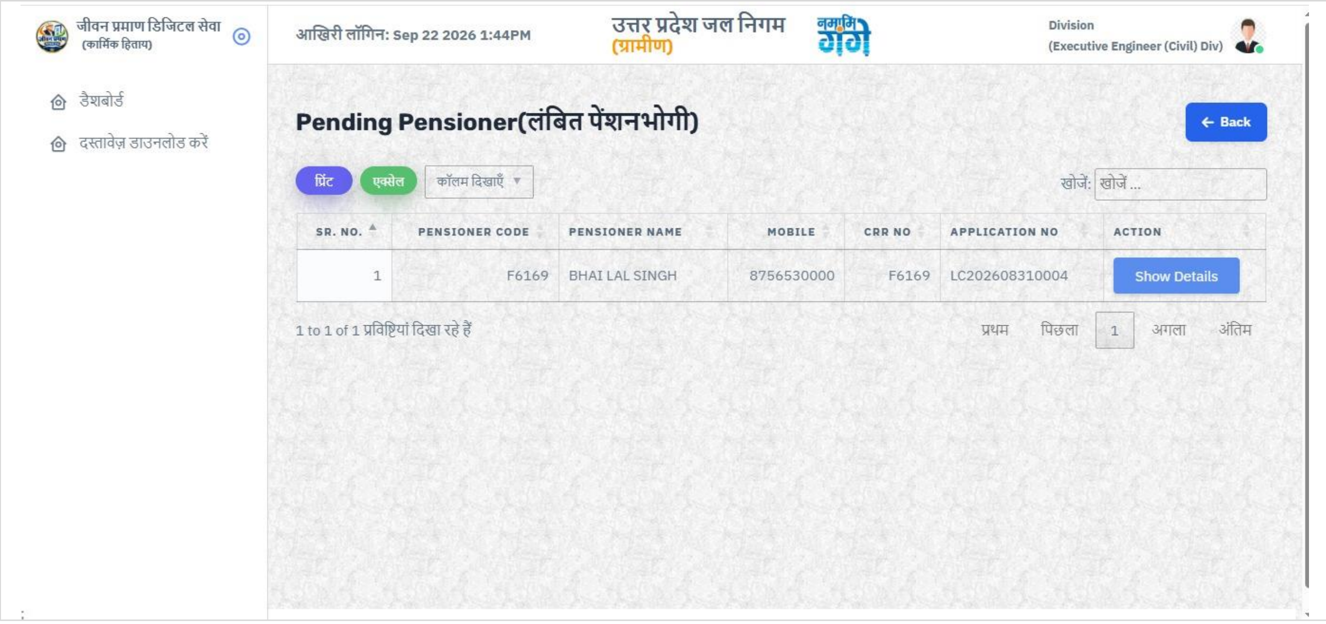
चित्र 17: डैशबोर्ड — वार्षिक KYC विवरण

कार्ड	अर्थ
कुल / लंबित / अनुमोदित पेंशनभोगी	चालू वर्ष के कुल, लंबित एवं अनुमोदित आवेदन।
समाप्त डीएलसी अवधि	जिन पेंशनभोगियों के जीवन प्रमाण पत्र की वैधता समाप्त हो चुकी है।
30 दिन के अंदर समाप्त होने वाली DLC	जिनका प्रमाण पत्र अगले 30 दिनों में समाप्त होगा।
15 दिन के अंदर समाप्त होने वाली DLC	जिनका प्रमाण पत्र अगले 15 दिनों में समाप्त होगा।

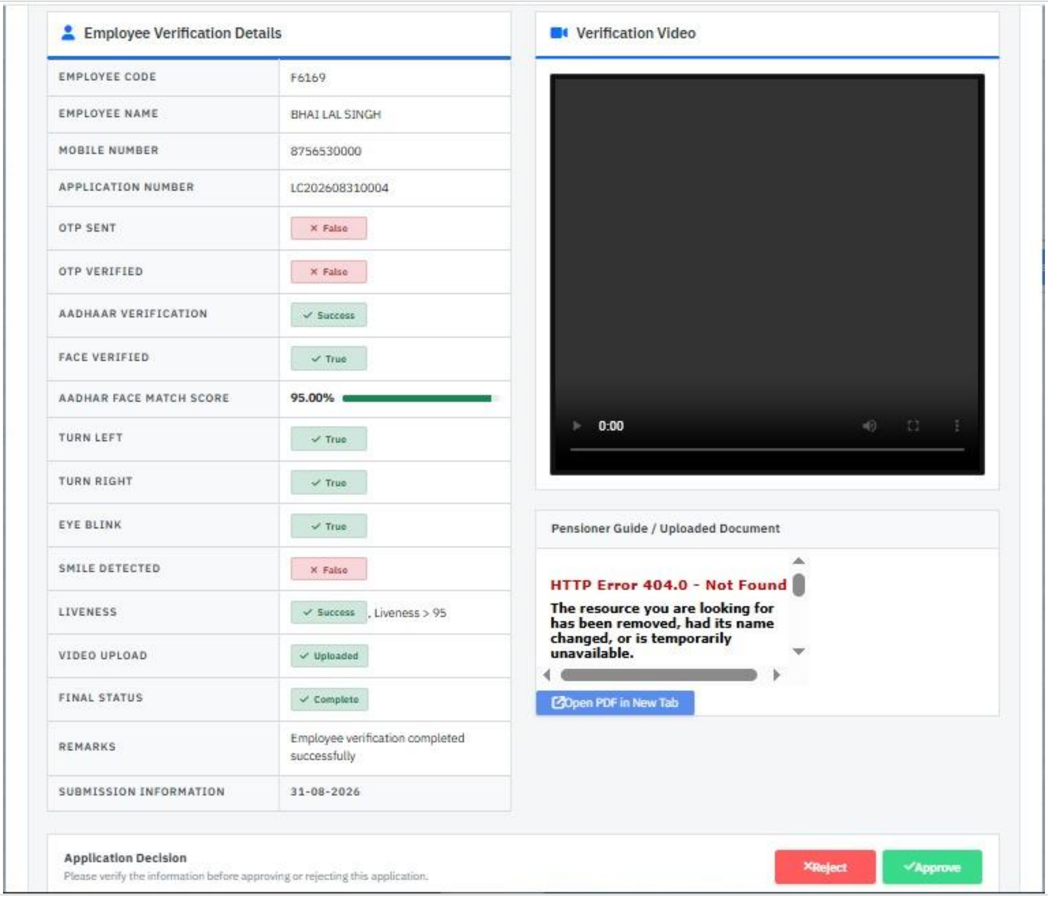
जिन पेंशनभोगियों का प्रमाण पत्र समाप्त हो चुका है या शीघ्र समाप्त होने वाला है, उनसे संपर्क कर समय पर ऐप से नया आवेदन जमा करवाएँ, ताकि पेंशन भुगतान प्रभावित न हो।

3.4 लंबित आवेदनों का सत्यापन एवं निर्णय

1. डैशबोर्ड पर **"लंबित पेंशनभोगी"** कार्ड पर क्लिक करें। **"Pending Pensioner (लंबित पेंशनभोगी)"** सूची खुलेगी, जिसमें Pensioner Code, Pensioner Name, Mobile, CRR No एवं Application No दिखते हैं।
2. **"खोजें"** बॉक्स में नाम या कोड लिखकर पेंशनभोगी खोजें। **"प्रिंट"** एवं **"एक्सेल"** बटन से सूची प्रिंट / डाउनलोड करें तथा **"कॉलम दिखाएँ"** से कॉलम चुनें।
3. संबंधित आवेदन के सामने **"Show Details"** पर क्लिक करें। **"Pension KYC Details"** विंडो खुलेगी।



चित्र 18: लंबित पेंशनभोगी सूची



चित्र 19: आवेदन का सत्यापन विवरण, वीडियो एवं निर्णय (Approve / Reject)

विंडो के बाएँ भाग **"Employee Verification Details"** में आवेदन की सभी जाँचों का परिणाम दिखता है। हरा ✓ (True / Success) का अर्थ है जाँच सफल रही; लाल ✗ (False) का अर्थ है जाँच पूरी नहीं हुई या उस पेंशनभोगी के लिए लागू नहीं थी।

फ़ील्ड	विवरण

फ़ील्ड	विवरण
Employee Code, Employee Name, Mobile Number, Application Number	पेंशनभोगी एवं आवेदन की पहचान
OTP Sent, OTP Verified	पंजीकृत मोबाइल पर ओटीपी भेजने एवं सत्यापन की स्थिति
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]

4.दाईं ओर **“Verification Video”** में पेंशनभोगी का वीडियो चलाकर देखें और सुनें — जाँचें कि व्यक्ति वही है और उसने कथन (नाम, CRR नंबर, तिथि) स्पष्ट रूप से बोला है।

5.**“Pensioner Guide / Uploaded Document”** में पेंशनभोगी द्वारा अपलोड किया गया हस्ताक्षरित फ़ॉर्म देखें। बड़ा देखने के लिए **“Open PDF in New Tab”** पर क्लिक करें।

6.नीचे **“Application Decision”** भाग में निर्णय लें:

- **“Approve”** (हरा) — पुष्टि संदेश पर **“OK”** करें। आवेदन अनुमोदित होकर **“अनुमोदित पेंशनभोगी”** सूची में चला जाता है और डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र जारी हो जाता है।
- **“Reject”** (लाल) — अस्वीकृति का कारण लिखना अनिवार्य है। कारण स्पष्ट लिखें (जैसे — **“वीडियो में चेहरा स्पष्ट नहीं है”** या **“हस्ताक्षरित फ़ॉर्म अपलोड नहीं है”**), ताकि पेंशनभोगी सुधार कर पुनः आवेदन कर सके।

अनुमोदन से पहले जाँच सूची

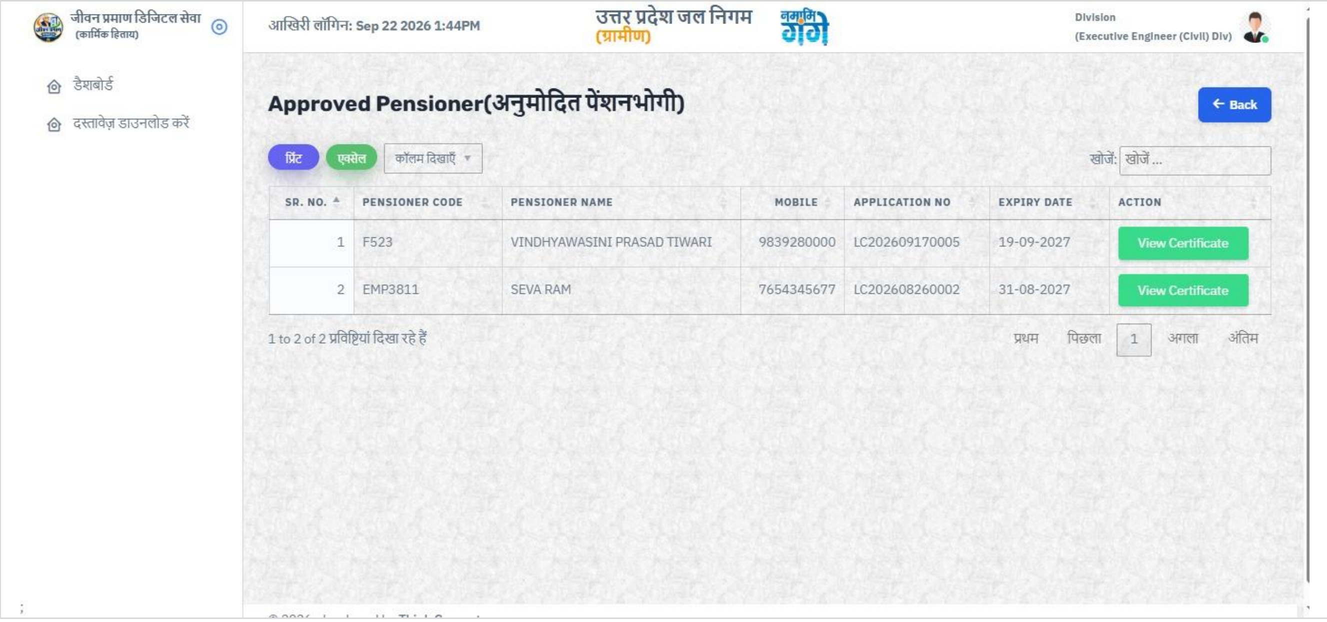
✓ वीडियो में चेहरा स्पष्ट दिखता है और वह पेंशनभोगी का ही है।
✓ पेंशनभोगी ने अपना नाम, CRR नंबर एवं तिथि स्पष्ट रूप से बोली है।
✓ Liveness एवं Video Upload सफल (हरा ✓) हैं।
✓ आवश्यक होने पर हस्ताक्षरित फ़ॉर्म अपलोड है और सही है।

•

3.5 अनुमोदित पेंशनभोगी एवं जीवन प्रमाण पत्र

1.डैशबोर्ड पर **“अनुमोदित पेंशनभोगी”** कार्ड पर क्लिक करें। **“Approved Pensioner (अनुमोदित पेंशनभोगी)”** सूची में प्रत्येक पेंशनभोगी के प्रमाण पत्र की समाप्ति तिथि (Expiry Date) भी दिखती है।

2.**“View Certificate”** पर क्लिक करने पर डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र खुलता है।



चित्र 20: अनुमोदित पेंशनभोगी सूची

चित्र 21: डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र (Life Certificate)

- प्रमाण पत्र में Certificate No., Issue Date, पेंशनभोगी का नाम, Employee Code, आधार (छिपे रूप में), सत्यापन का माध्यम (Face + Aadhaar + Liveness), Status, Expiry Date एवं QR कोड अंकित होता है।
- प्रमाण पत्र जारी होने की तिथि से एक वर्ष तक मान्य रहता है।
- **"Print Certificate"** बटन से प्रमाण पत्र प्रिंट करें। PDF के रूप में सहेजने के लिए प्रिंट विंडो में **"Save as PDF"** चुनें।
- प्रमाण पत्र इलेक्ट्रॉनिक रूप से जारी होता है; इस पर भौतिक हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है।

3.6 अन्य सूचियाँ एवं विकल्प

- **"अस्वीकृत पेंशनभोगी"** — अस्वीकृत आवेदनों का विवरण, अस्वीकृति की तिथि (Rejected Date) एवं कारण (Reject Reason) केवल देखने हेतु।

- **"कुल पेंशनभोगी"** एवं **"KYC अनारम्भ"** — पेंशनभोगियों का व्यक्तिगत, सेवा, बैंक एवं पते का विवरण। KYC अनारम्भ वाले पेंशनभोगियों से संपर्क कर उन्हें ऐप से DLC जमा करने हेतु प्रेरित करें।
- **"संशोधन अनुमति"** — किसी पेंशनभोगी के **"Show Details"** में **"Authentication Rules"** के अंतर्गत Mobile Verification, Aadhar Verification, Face Verification तथा **"Face Detection"** के अंतर्गत Turn Left, Turn Right, Eye Blink, Smile Detected को Yes / No करके **"Update"** दबाएँ। उदाहरण: अधिक आयु या अस्वस्थ पेंशनभोगी के लिए सिर घुमाने वाला चरण बंद किया जा सकता है। यह परिवर्तन पेंशनभोगी के अगली बार ऐप में लॉगिन करने पर लागू होता है।
- **"दस्तावेज़ डाउनलोड करें"** (बाएँ मेनू) — **"Document List"** में उपलब्ध दस्तावेज़ **"View"** या **"Download"** करें।
- प्रत्येक सूची में **"प्रिंट"**, **"एक्सेल"**, **"कॉलम दिखाएँ"**, **"खोजें"** तथा पृष्ठ बदलने हेतु **"प्रथम"**, **"पिछला"**, **"अगला"**, **"अंतिम"** विकल्प उपलब्ध हैं।

3.7 एडमिन / प्रबंध निदेशक / संयुक्त प्रबंध निदेशक

- इन लॉगिन प्रकारों में **"एडमिन डैशबोर्ड"** खुलता है, जिसमें पूरे प्रदेश के आँकड़े दिखते हैं — पेंशनभोगियों का विवरण (कुल, सक्रिय, सक्रिय पारिवारिक, निष्क्रिय पेंशनभोगी, कुल भुगतान राशि), KYC सत्यापन प्रक्रिया की स्थिति (स्वीकृत, लंबित, अनारम्भ, अस्वीकृत, KYC अवधि समाप्त) तथा मोबाइल / आधार / चेहरा सत्यापित पेंशनभोगियों की संख्या।
- किसी कार्ड पर क्लिक करने पर **"पेंशनर सूची और विवरण"** खुलता है। यह डैशबोर्ड निगरानी हेतु है; आवेदनों का अनुमोदन / अस्वीकृति संबंधित क्षेत्रीय अधिकारी करते हैं।
- **"दस्तावेज़ जोड़ें"** — **"KYC फ़ॉर्म का नाम"** भरें, **"KYC अपलोड करें"** में PDF फ़ाइल चुनें और फ़ॉर्म अनिवार्य हो तो **"Required Document"** चिह्नित करें। यही फ़ॉर्म पेंशनभोगियों को ऐप में **"Download Form"** के रूप में मिलता है (देखें 2.6)।

4. सामान्य समस्याएँ एवं समाधान

मोबाइल ऐप

समस्या / संदेश	समाधान
ओटीपी प्राप्त नहीं हुआ	जाँचें कि दर्ज मोबाइल नंबर वही है जो HRMS में पंजीकृत है और फ़ोन में नेटवर्क है। 60 सेकंड बाद **“Edit CRR/EMP Number or Phone Number”** → **“Continue”** → **“Generate OTP”** से नया ओटीपी लें।
“Invalid CRR No or Mobile No.”	सही यूज़र टाइप चुनें और CRR/EMP नंबर जाँचें। मोबाइल नंबर HRMS में पंजीकृत न हो तो संबंधित कार्यालय से अद्यतन कराएँ।
“Invalid or Expired OTP”	ओटीपी सही भरें; समय समाप्त हो गया हो तो नया ओटीपी लें।
लाइवनेस जाँच बार-बार असफल	अच्छी रोशनी में चेहरा फ्रेम के बीच रखें, चश्मा / मास्क हटाएँ, फ़ोन स्थिर रखकर केवल सिर घुमाएँ, स्पष्ट पलक झपकाएँ और मुस्कुराएँ।
कैमरा नहीं खुलता / **“Failed to initialize camera”**	फ़ोन की Settings → Apps → यह ऐप → Permissions में कैमरा एवं माइक्रोफ़ोन की अनुमति दें और ऐप दोबारा खोलें।
वीडियो सेव नहीं हुआ	कथन कुछ सेकंड तक बोलें, फिर रिकॉर्डिंग रोकें; संदेश आने पर **“Try again”** दबाएँ।
PDF अपलोड नहीं हो रहा	फ़ाइल केवल PDF प्रारूप में और 5 MB से कम आकार की होनी चाहिए।
“Not submitted” / **“Failed to submit”**	इंटरनेट कनेक्शन (वाई-फ़ाई / 4G) जाँचकर पुनः **“Submit & Continue”** दबाएँ।
आवेदन अस्वीकृत (**“Rejected”**)	**“DLC History”** में आवेदन पर टैप कर कारण देखें और सुधार के साथ नया आवेदन जमा करें। आवश्यकता हो तो संबंधित कार्यालय से संपर्क करें।
प्रोफ़ाइल में विवरण गलत	संबंधित कार्यालय से संपर्क कर रिकॉर्ड में सुधार कराएँ।

वेब पोर्टल

समस्या / संदेश	समाधान
“Captcha code not match !”	रिफ्रेश आइकन (गोल तीर) से नया कैप्चा लेकर सही भरें।
लॉगिन नहीं हो रहा	लॉगिन प्रकार, जोन / सर्किल / डिवीजन, ईमेल एवं पासवर्ड जाँचें। पासवर्ड भूल जाने पर एडमिन से संपर्क करें।
पेज अपने-आप लॉगिन पेज पर चला गया	लगभग 20 मिनट निष्क्रिय रहने से सत्र समाप्त हो गया — पुनः लॉगिन करें।
“Video not available”	पेंशनभोगी का वीडियो अपलोड नहीं हुआ है। कारण लिखकर आवेदन अस्वीकृत करें, ताकि पेंशनभोगी पुनः आवेदन जमा करे।

5. सहायता एवं संपर्क

किसी भी सहायता के लिए निम्न पर संपर्क करें:

विवरण	जानकारी
कार्यालय	उत्तर प्रदेश जल निगम (ग्रामीण) — जीवन प्रमाण डिजिटल सेवा
पता	6, राणा प्रताप मार्ग, हजरतगंज, लखनऊ, उत्तर प्रदेश — 226001
टेलीफ़ोन	0522-4063542
हेल्पलाइन / टोल-फ्री नंबर	1916
ईमेल	mdupjng@gmail.com
वेबसाइट	https://upjnr.in

सुरक्षा संबंधी सावधानियाँ

अपना ओटीपी, पासवर्ड या आधार नंबर किसी अनजान व्यक्ति को न बताएँ।
वीडियो रिकॉर्डिंग एवं लाइवनेस जाँच स्वयं करें; किसी अन्य व्यक्ति की फ़ोटो या वीडियो का उपयोग न करें।
अधिकारी सार्वजनिक / साझा कंप्यूटर पर कार्य समाप्त होने के बाद अवश्य लॉगआउट करें।