



भारत का राजपत्र

The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-23082024-256615
CG-DL-E-23082024-256615

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग I—खण्ड 1
PART I—Section 1
प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 219]
No. 219]

नई दिल्ली, शुक्रवार, अगस्त 23, 2024/भाद्र 1, 1946
NEW DELHI, FRIDAY, AUGUST 23, 2024/BHADRA 1, 1946

वित्त मंत्रालय
(वित्तीय सेवाएं विभाग)
अधिसूचना
नई दिल्ली, 16 अगस्त, 2024

फा.सं. एफएक्स-11/38/2023-पीआर.—जबकि दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 (2016 का 49) की धारा 40 में यह परिकल्पना की गई है कि केंद्र सरकार, मुख्य आयुक्त के परामर्श से, शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में जनता को प्रदान की जाने वाली उपयुक्त प्रौद्योगिकियों और प्रणालियों सहित भौतिक वातावरण, परिवहन, सूचना और संचार तथा अन्य सुविधाओं और सेवाओं तक दिव्यांगजनों की पहुंच के लिए मानकों को निर्धारित करते हुए नियम बनाएंगी;

और जबकि, पेंशन योजनाओं, जिनके संबंध में पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) अधिनियम, 2013 (2013 का 23) लागू है, से संबंधित सुविधाओं और सेवाओं तक दिव्यांगजनों की पहुंच संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के उद्देश्य से, पीएफआरडीए-अभिगम्यता मानक और दिशानिर्देश (दिव्यांगजनों के लिए बुनियादी ढांचे का निर्माण करने के लिए) हितधारकों और मुख्य आयुक्त दिव्यांगजन के कार्यालय के परामर्श से तैयार किए गए हैं और उन्हें संलग्न किया गया है;

अतः, अब, वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय एतद्वारा 'पीएफआरडीए- अभिगम्यता मानक और दिशानिर्देश (दिव्यांगजनों के लिए बुनियादी ढांचे का निर्माण करने के लिए)' को अधिसूचित करता है और यह <https://financialservices.gov.in>; <https://www.pfrda.org.in/> पर उपलब्ध है।

पंकज शर्मा, संयुक्त सचिव

पीएफआरडीए-विनियमित मध्यवर्तियों के लिए
(दिव्यांगों हेतु बुनियादी ढांचे के निर्माण के लिए)
अभिगम्यता मानक और दिशानिर्देश

इन दिशानिर्देशों को पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 2013 के अंतर्गत पंजीकृत और विनियमित संबंधित मध्यवर्तियों जैसे केंद्रीय अभिलेखपालन अभिकरण, कस्टोडियन, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास, उपस्थिति अस्तित्व, पेंशन निधि, सेवानिवृत्ति सलाहकार और न्यासी बैंक द्वारा उक्त अधिनियम, नियमों और ऐसे मध्यवर्तियों को नियंत्रित करने वाले संबंधित विनियमों के अंतर्गत निर्धारित उनके संबंधित दायित्वों, कर्तव्यों, कार्यों तथा जिम्मेदारियों के अनुसार, किसी भी दिशानिर्देश, परिपत्र और निर्देशों के अतिरिक्त दिव्यांग अधिकार अधिनियम, 2016 के प्रावधानों के साथ-साथ जारी किए गए नियमों और अधिसूचनाओं के अनुसार अनुपालन किया जाएगा तथा इन्हें लागू किया जाएगा।

2. भौतिक अवसंरचना की अभिगम्यता के मानक -

मध्यवर्ती द्वारा आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय (एमओएचयूए) द्वारा जारी 'भारत में सार्वभौमिक अभिगम्यता के लिए सामंजस्यपूर्ण दिशानिर्देश और मानक 2021' के अंतर्गत निर्दिष्ट एवं समय-समय पर अद्यतित विनिर्देशों तथा समय-समय पर लागू होने वाले अन्य दिशानिर्देशों के अनुसार मौजूदा तथा संभावित दिव्यांग अभिदाताओं को निम्नलिखित भौतिक बुनियादी ढांचा प्रदान किया जाएगा :

2.1 सूचना या सेवा डेस्क:

व्हीलचेयर का उपयोग करने वाले या संवेदी दिव्यांग, बुजुर्गों और अन्य सभी, छोटे कद के (बौने) अभिदाताओं की विभिन्न विशेष जरूरतों को ध्यान में रखते हुए, सूचना या सेवा डेस्क को सभी के लिए अभिगम्य और सुलभ बनाने की जरूरत है।

मध्यवर्तियों को निम्नलिखित मानदंडों का अनुपालन करना होगा :-

- i) सूचना और सेवा डेस्क प्रवेश द्वार के पास उपलब्ध होने चाहिए और पर्याप्त संकेतों द्वारा दर्शाए जाने चाहिए;
- ii) दृष्टिबाधित अभिदाताओं को स्पर्श मार्गदर्शक संकेतकों द्वारा स्वागत कक्ष (रिसेप्शन काउंटरों) तक निर्वाचित तरीके से मार्गदर्शन कराना चाहिए;
- iii) डेस्क सभी के लिए सुलभ होनी चाहिए। इसलिए, उपयोगकर्ताओं की विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए इसकी ऊंचाई की दो श्रेणियां होंगी। व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं या छोटे कद के अभिदाताओं की सुविधा के लिए काउंटर की न्यूनतम ऊंचाई 750 मिमी से 800 मिमी की सीमा में होगी। तथापि, खड़े होकर रिसेप्शन काउंटर का उपयोग करने वाले व्यक्तियों के लिए काउंटर की ऊंचाई 950 मिमी से 1100 मिमी रखने की अनुशंसा की जाती है।
- iv) जिन डेस्कों पर आंगतुकों द्वारा लेखन किया जाता है, ऐसे व्हीलचेयर का उपयोग करने वाले व्यक्तियों के घुटनों के समायोजन की सुविधा सहित व्हीलचेयर को सामने की ओर जाने की व्यवस्था होनी चाहिए;
- v) दोनों तरफ व्हीलचेयर का उपयोग करने वाले अभिदाता को ध्यान में रखते हुए डेस्क प्रदान किए जा सकते हैं, जिसमें काउंटर के नीचे घुटने के लिए 680 मिमी का स्थान प्रदान किया जा सकता है;
- vi) जहां जानकारी प्रदान करने वाला डेस्क होता है, वहां डेस्क की ऊंचाई फर्श से 700 मिमी और 800 मिमी के बीच पर होनी चाहिए और जिसके एक कोण पर झुकाव होना चाहिए जो 30 डिग्री से 45 डिग्री तक हो;
- vii) श्रवण बाधित अभिदाताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए डेस्क पर सांकेतिक भाषा सहायता के साथ श्रवण वृद्धि प्रणाली (उदाहरण के लिए लूप इंडक्शन सिस्टम आदि) प्रदान की जाएगी;

viii) डेस्क में सहायक उपकरणों और तकनीकों अर्थात् व्हीलचेयर, श्रवण वृद्धि प्रणाली (उदाहरण के लिए लूप इंडक्शन सिस्टम आदि) आवर्धक आदि के लिए प्रावधान होंगे। दिव्यांगों तथा अन्य अभिदाताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए मानवीय सहायता उपलब्ध होनी चाहिए;

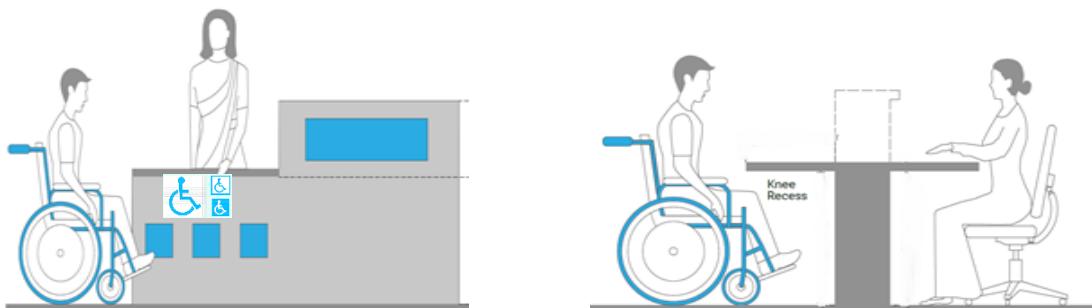
ix) डेस्क पर प्राथमिक चिकित्सा या आपातकालीन सहायता जैसी महत्वपूर्ण सेवाएं ठीक से चिह्नित की गई साइनेज प्रणाली के माध्यम से प्रदान की जा सकती हैं;

x) रिसेप्शन या सूचना डेस्क पर उपलब्ध विभिन्न सुविधाओं के बारे में सुलभ साइनेज (आइकन/चित्रलेख, पाठ युक्त) के साथ साइन पोस्ट किया जाएगा, जिसमें अभिगम्यता के अंतर्राष्ट्रीय संकेत शामिल होंगे। 1800 मिमी से नीचे रखे गए संकेतों पर उत्कीर्ण प्रतीक/चित्रलेख, पाठ और ब्रेल भी होगा और दृष्टिबाधित उपयोगकर्ताओं को संकेतक की ओर निर्देशित किया जाएगा;

xi) लिप रीडिंग की सुविधा के लिए, प्रकाश की उत्तम व्यवस्था होनी चाहिए। कमरे में काउंटरों/डेस्कों पर पढ़ने और लिखने के पटल पर कम से कम 200 लक्स के स्तर तक और डेस्क पर 350 लक्स से 450 लक्स की सीमा तक प्रकाश होना चाहिए (एक लक्स, एक लुमेन प्रति वर्ग मीटर के बराबर होता है)।

xii) यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि कर्मचारियों को विभिन्न उपयोगकर्ता समूहों की विशेष जरूरतों को पूरा करने के लिए प्रशिक्षित किया जाए। इसमें संकेतक भाषा जैसी मार्गदर्शन सहायता के लिए प्रौद्योगिकी सहायता आदि सहित जैसे कई भाषाओं के ज्ञान, तत्त्व शामिल हो सकते हैं।

xiii) दिव्यांगों को स्पष्ट तौर पर प्राथमिकता प्रदान करने के लिए पहचान योग्य डेस्क का प्रावधान होना चाहिए। अधिकारी की मेज पर या उसके ऊपर एक नोटिस बोर्ड लगाया जाना चाहिए जिसमें स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया हो कि इस डेस्क पर दिव्यांगों को प्राथमिक रूप से सेवाएं प्रदान करने की जाती हैं।



2.2 स्पर्श मार्गदर्शन पथ और हैंडरेल:

- सम्पूर्ण भवन को जोड़ने वाले सुलभ गलियारे और मार्ग के अलावा, दृष्टिबाधित व्यक्तियों की स्वतंत्र रूप से आवाजाही के लिए एक स्पर्शशील फर्श मार्गदर्शन मार्ग प्रदान किया जाएगा;
- बारी-बारी से, गलियारों के दोनों ओर विशिष्ट स्थान के संकेतक वाले ब्रेल प्लेट की हैंडरेल प्रदान की जाएंगी;
- इन स्थानों पर आने-जाने के लिए दृष्टिबाधित अभिदाताओं की सहायता के लिए गलियारों में दो स्तरों पर हैंडरेल प्रदान किए जाएंगे। हैंडरेल का आयाम, पैरा 2.4.1 के अनुसार होना चाहिए;
- स्पर्श मार्गदर्शक प्रणाली आग, भूकंप आदि जैसी आपातकालीन स्थितियों सहित भवन में क्षैतिज परिसंचरण मार्गों के माध्यम से सुलभता और निकास में आसानी सुनिश्चित करेगी।

2.3 वाह्य रैंप:

रैंप किसी भी निर्मित भवन का अत्यंत महत्वपूर्ण तत्त्व है जो सीमित गतिशीलता या स्तर परिवर्तनों का सामना करने के लिए अन्य चुनौतियों वाले व्यक्तियों की गतिशीलता के लिए सुलभ विकल्प प्रदान करता है। रैंप को उपयुक्त स्थान, विन्यास, ढलानों या ढालों और अन्य विनिर्देशों के माध्यम से सुरक्षित अभिगम्यता बढ़ाने के लिए दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करने की जरूरत है। व्हीलचेयर का उपयोग करने वाले अभिदाताओं वेबी स्ट्रॉलर का उपयोग करने वाले माता-पिता,

रोलेटर या वॉर्किंग फ्रेम, बैगेज ट्रॉली और किसी भी अन्य सहायक उपकरण का उपयोग करने वाले व्यक्तियों के लिए रैप समावेशी अभिगम्यता प्रदान करेगा। रैप के अलावा निर्मित पर्यावास के विभिन्न स्तरीय परिवर्तनों में सीढ़ियों की आवश्यकता से इनकार नहीं किया जा सकता है, क्योंकि वे सुलभ विकल्प प्रदान करते हैं। सार्वभौमिक रूप से डिजाइन किए गए स्थानों और तत्त्वों के रूप में बाहरी स्थानों की स्थल योजना और परिदृश्य के हिस्से के रूप में रैप को एकीकृत करने के लिए उसके डिजाइन चरण के अंतर्गत सभी निर्माणों में उसे शामिल करने का प्रयास किया जाना चाहिए।

2.3.1 सामान्य:

- (i) व्हीलचेयर का उपयोग करने वाले व्यक्तियों को रैप द्वारा एक मंजिल से दूसरे पर जाने में सुविधा होती है। हालांकि, कई दिव्यांग आसानी से और सुरक्षित रूप से सीढ़ियां चढ़ते हैं। इसीलिए, यह सुझाव दिया जाता है कि सीढ़ियों और रैप दोनों के लिए अभिगम्यता प्रदान की जाए;
- (ii) रैप की क्षेत्रिज लंबाई के लिए तालिका 1 में अनुशंसित लम्बाई का अनुपालन करना होगा।
- (iii) जहां रैप की ऊँचाई ज्यादा हो और जिसके लिए कई रैप और लैंडिंग संयोजन की आवश्यकता होती हो, वहां लिफ्ट जैसे अन्य समाधानों पर विचार किया जाएगा;
- (iv) प्रत्येक रैप की शुरुआत और अंत में और प्रत्येक मंजिल की शुरुआत तथा अंत में स्पर्श चेतावनी ब्लॉक की एक पंक्ति रखी जाएगी;
- (v) बाहरी रैप को बारिश, चिलचिलाती गर्मी आदि जैसी चुनौतीपूर्ण मौसम स्थितियों में भी सुलभ अभिगम्यता सुनिश्चित करने के लिए निर्मित किया जाएगा;
- (vi) दिव्यांग व्यक्तियों द्वारा उपयोग की जाने वाली व्हील चेयर की आवाजाही सुनिश्चित करने के लिए रैप के दोनों ओर फूल/पौधे के गमले या किसी अन्य प्रकार की बाधा नहीं होनी चाहिए;
- (vii) जहाँ तक हो सके, घुमावदार/खड़ी रैप डिजाइन जो व्हीलचेयर, विशेष रूप से हाथ से चलने वाली कुर्सी और स्टीयरिंग पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती है तथा उपयोगकर्ता को जोखिम में डाल सकती है, से अधिमानतः बचा जाना चाहिए। इसके अलावा, चमकदार/पॉलिश सतह की सामग्री का उपयोग रैप के निर्माण के लिए नहीं किया जाना चाहिए।

2.3.2 ढलान:

- (i) लैंडिंग के बीच ढलान स्थिर रहेगा। रैप के लिए अनुशंसित ढलान नीचे तालिका 1 में दिए गए हैं।
- (ii) घुमावदार रैप से बचना चाहिए। यदि इसका उपयोग किया जाता है, तो अनुशंसित ढाल 1:16 के बराबर या उससे कम होना चाहिए।
- (iii) तालिका 1 में विनिर्दिष्ट के बीच रैप के ढलान के लिए (उदाहरण के लिए 1:13 या 1:18 जैसे ढलान के लिए) अंतराल रैखिक प्रक्षेप द्वारा प्राप्त किए जा सकते हैं।
- (iv) रैप में क्षेत्रिज संचलनों की संख्या 4 अर्थात्, 3 मध्यवर्ती लैंडिंग तक सीमित होनी चाहिए।
- (v) जहां भी संभव हो ढलान वाले रैप पर व्हीलचेयर में स्वतंत्र या बिना सहायता के आगे बढ़ने के लिए ढलान होना चाहिए। यह यूनिवर्सल डिजाइन के सात सिद्धांतों में से एक अर्थात् कम शारीरिक प्रयास के अनुरूप है।

तालिका 1 रैप का ढलान और लम्बाई

रैप का ढलान	1:12	1:14	1:15	1:20	1:25 से कम नहीं
क्षेत्रिज संचलनों की अधिकतम लम्बाई (मीटर में)	6	9	11	15	18

2.3.3 चौड़ाई

रैंप की न्यूनतम स्पष्ट चौड़ाई 1200 मिमी होगी।

2.3.4 सतहः

- (i) रैंप और लैंडिंग सतहों को मैट फिनिश सतह में स्लिप प्रतिरोधी होना चाहिए और सपाट सतह प्रोफाइल भी रखना चाहिए;
- (ii) रैंप सतह सपाट होनी चाहिए और निर्माण के हिस्से के रूप में किसी भी प्रकार की गडगडाहट या नाली से बचना चाहिए क्योंकि वे अत्यधिक असुविधा का कारण बनती हैं और कभी-कभी अनेक दिव्यांगों को शरीर में दर्द होने लगता है;
- (iii) इनडोर/आउटडोर रैंप और उनकी सतह को 1:50 के क्रॉस ढलान के साथ डिजाइन किया जाना चाहिए ताकि चलने वाली सतहों पर पानी जमा होने को रोका जा सके और गड्ढे/छेद की तरफ पानी को निकाला जा सके;
- (iv) रैंप सतह सामग्री में कम दृष्टि वाले और दृश्य दोष के अन्य रूपों वाले व्यक्तियों के लिए सुलभता को सुनिश्चित करने के लिए विपरीत रंग की सतह भी होनी चाहिए।

2.3.5 लैंडिंग अर्थात् उतरना:

लैंडिंग को (i) प्रत्येक संचलन में ऊपर और नीचे पर कॉन्फिगर किया जाएगा और जहां रैंप संचलन की दिशा बदलती हो;

- (ii) तालिका 2 के अनुसार नियमित अंतराल पर प्रदान की जाएगी;
- (iii) बिना किसी मोड के 1200 मिमी \times 1500 मिमी से कम आकार का एक स्तरीय मंच होगा, जो मोड की स्थिति में 1500 मिमी \times 1500 मिमी से कम नहीं होगा।

तालिका 2 : रैंप का ढलान और उससे उतरना

रैंप का ढलान	1:12 / 1:15	1:20
उतरने के लिए लम्बाई का अंतराल	5000एमएम	9000एमएम

2.3.6 हैंडरेल:

रैंप पर हैंडरेल को पैरा 2.4.1 में विनिर्दिष्ट दिशानिर्देशों का अनुपालन करना चाहिए।

2.3.7 किनारों पर सुरक्षा:

किनारों पर सुरक्षा का मुख्य उद्देश्य व्हीलिंग उपकरणों के आगे के पहियों को रैंप के किनारों पर फिसलने से बचाते हुए उनकी सुरक्षित आवाजाही सुनिश्चित करना है। उन सभी रैंप और लैंडिंग, जो दीवार से सटे नहीं हैं, में निम्नलिखित विनिर्देशों में से किसी एक का अनुपालन सुरक्षा के लिए होना चाहिए :

- (i) 75 मिमी की न्यूनतम ऊंचाई के साथ उठा हुआ अंकुश,
- (ii) रैंप या लैंडिंग सतह से 75 मिमी या उससे कम पर अपने निचले किनारे के साथ उठाया अवरोध, या
- (iii) रैंप या लैंडिंग सतह से 75 मिमी या उससे कम पर निचले किनारे के साथ रेलिंग।

ऐसे मामले में जहां विभिन्न मंजिलों को एक दूसरे से जोड़ने के लिए भवन के अंदर रैंप बनाए जाते हैं, उन्हें या तो आसन्न दीवारों पर या फर्श के स्तर की पहचान करने के लिए रेलिंग एक्सटेंशन पर स्पर्श और ब्रेल जानकारी के साथ उचित साइनेज प्रदान करके समर्थित किया जाएगा।

2.4 हैंडरेल और ग्रैब बार:

- (i) हैंडरेल और ग्रैब बार अत्यंत महत्वपूर्ण विशेषताएं हैं और इन्हें आसानी से पकड़ने और दृढ़ और आरामदायक पकड़ प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया जाना चाहिए, ताकि हाथ बिना किसी बाधा के रेलिंग के साथ स्लाइड कर सके;
- (ii) दिव्यांग व्यक्तियों, बुजुर्गों और कमज़ोर पकड़ या कम संतुलन वाले अन्य लोगों को संतुलन बनाए रखने या उनके गंभीर दुर्घटना को रोकने के लिए रेलिंग/ग्रैब बार की आवश्यकता होती है;
- (iii) सीढ़ियों, रैपों अथवा गलियारों जैसे निर्मित पर्यावासों में सहायता के लिए हैंडरेल अनिवार्य रूप से होते हैं, जिन्हें रेल (रेलिंग) कहा जाता है। हालांकि, ग्रैब बार को निर्मित पर्यावासों जैसे वॉशरूम, शॉवर क्षेत्रों, दरवाजों के आसपास आदि में सहायता प्रदान करने के लिए फिक्स्ड या मूविंग रेल के रूप में संदर्भित किया जाता है;
- (iv) यह आवश्यक है कि सभी हैंडरेल/ग्रैब रेल पर्यास रूप से स्थापित की जाएं क्योंकि वे संचलन के दौरान काफी दबाव के अधीन होते हैं। ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में, बांस, लकड़ी या किसी अन्य जैसी स्वदेशी सामग्री का उपयोग निर्मित पर्यावास के विभिन्न अनुप्रयोग क्षेत्रों जैसे वॉशरूम, आउटडोर वॉर्किंग ट्रेल्स आदि में हैंडरेल / ग्रैब बार बनाने के लिए किया जा सकता है;
- (v) यह सुनिश्चित किया जाएगा कि हैंडरेल की सतह, विशेष रूप से बाहरी रैप में, उनके निरंतर हैंडहोल्ड के दौरान या उन पर हाथों के फिसलने के दौरान और साथ ही अत्यधिक तापमान के दौरान संभावित स्केलिंग, तेज और अपर्याप्त तत्त्वों से सुरक्षित रहे;
- (vi) दृष्टिबाधित व्यक्तियों को सूचना प्राप्ति में सहायता करने के लिए आरंभ और अंत में ब्रेल/स्पर्श चिह्न के साथ हैंडरेल प्रदान की जाए।

2.4.1 हैंडरेल

- (i) फिसलन प्रतिरोधी और गोल सिरों वाला होगा,
- (ii) 38-50 मिमी व्यास का एक गोलाकार खंड होगा,
- (iii) अधिमानतः घुमावदार सतहें होंगी,
- (iv) दीवारों से 40-60 मिमी का न्यूनतम स्पष्ट स्थान होना चाहिए, चिकनी दीवार सतहों के लिए 40 मिमी और खुरदरी दीवार सतहों के लिए 60 मिमी,
- (v) किसी भी तेज या अपर्याप्त तत्त्वों से मुक्त होना चाहिए और 750 मिमी से 900 मिमी की ऊँचाई पर स्थापित किया जाना चाहिए,
- (vi) बिना किसी रुकावट या अवरोध के, जो हाथ से पकड़ने पर टूट सकती हो, लगातार पकड़ने लायक सतह होनी चाहिए,
- (vii) 250 किग्रा भार वहन करने में सक्षम होना चाहिए,
- (viii) एक ऐसी सामग्री से निर्मित किया जाएगा जो दीवार की फिनिश के विपरीत हो (या हल्के रंग की रेलिंग के पीछे गहरे रंग की टाइलों का उपयोग करें), स्पर्श करने के लिए बहुत गर्म/ठंडा न हो और अच्छी पकड़ प्रदान करे,
- (ix) वहां दोनों तरफ प्रदान किया जाएगा, जहां ऊर्ध्वाधर वृद्धि के साथ रैप रन 150 मिमी से अधिक है,
- (x) फर्श स्तर से 750 मिमी और 900 मिमी के बीच की ऊँचाई पर रखा जाएगा। उन्हें रैप ढलानों के माध्यम से और यहां तक कि लैंडिंग पर भी दोनों तरफ निरंतर होना चाहिए,
- (xi) रैप के ऊपर और नीचे से परे न्यूनतम 300 मिमी की दूरी के लिए विस्तार क्षैतिज रूप से विस्तारित होगा ताकि उन व्यक्तियों के लिए सहायता प्रदान की जा सके जिन्हें रैप पर चलने के लिए सहायता की आवश्यकता हो सकती है,
- (xii) एक्सटेंशन को खुला नहीं छोड़ा जाएगा। वे दीवार, फर्श या पोस्ट की ओर उन्मुख होने चाहिए,
- (xiii) दृष्टिबाधित समूहों सहित विविध प्रयोक्ता समूहों द्वारा आसान पहुंच और स्पष्ट पहचान सुनिश्चित करने के लिए

पृष्ठभूमि के साथ विषम रंगों के साथ उपलब्ध कराया जाएगा, और

(xiv) सामग्री डिजाइन में निर्मित पर्यावास के भाग के रूप में जलवायु कारकों और तापमान पर भी विचार किया जाएगा, उदाहरण के लिए, अत्यधिक उच्च या निम्न तापमान वाले जलवायु क्षेत्रों में, हैंडरेल की सतहें ऐसे धातुओं की बनाई जाएँगी, जिससे उन्हें पकड़ने में आसानी हो। इसी तरह, उच्च वर्षा वाले क्षेत्रों में, स्वच्छता और हैंडरेल पर आसान पकड़ सुनिश्चित करने के लिए जंगरोधी सामग्री अपेक्षित होगी।

2.5 सीढ़ी:

- (i) रैप द्वारा कम गतिशीलता वाले व्यक्तियों को एक मंजिल से दूसरे मंजिल पर जाने में सहायता मिलती है। हालांकि, कुछ गतिशील दिव्यांग व्यक्ति अधिक आसानी से और सुरक्षित रूप से सीढ़ियाँ चढ़ सकते हैं। इसलिए सीढ़ियों और रैप दोनों की सुविधा प्रदान करना बेहतर है;
- (ii) रैप के अलावा, जहां स्तरों (मंजिलों) में अंतर 300 मिमी से अधिक है, वहां एक वैकल्पिक सीढ़ीनुमा संरचना भी जरूरी है;
- (iii) सीढ़ियाँ 150 मिमी x 300 मिमी के चढ़ाव और संचलन के साथ एक समान होंगी। उनके दोनों तरफ हैंडरेल होंगे;
- (iv) जहां कहीं भी रैम्प का उदय 300 मिमी से अधिक हो, सचल दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सीढ़ियों की एक अतिरिक्त व्यवस्था भी की जाएगी। इसके अलावा, किसी अलग एकल सीढ़ी की अनुमति नहीं है, और एकल सीढ़ी के बजाय रैप को प्राथमिकता दी जाती है।

2.6 शाखा परिसर तक अभिगम्यता:

- (i) शाखाओं को क्रमिक रूप से दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने के लिए प्रयास किए जाएंगे, ताकि 2 वर्ष की अवधि के भीतर पूर्ण सुलभता का लक्ष्य प्राप्त किया जा सके। नए पट्टे (लीज़) या नवीकरण के समय एक अपेक्षा के रूप में भवन में अनिवार्य अभिगम्यता खंड को जोड़े हुए इसे पट्टे के नवीकरण के समय किया जाएगा;
- (ii) जहां कोई विद्यमान शाखा दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सुलभ नहीं है, वहां ऐसी शाखा का नोडल अधिकारी दिव्यांग व्यक्तियों को सेवा प्रदान करेगा। ऐसे अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण एक नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाएगा, जिसे शाखा की ओर जाने वाले प्रवेश मार्ग पर स्थापित किया जाना चाहिए, ताकि दिव्यांग व्यक्ति सेवाओं के लिए टेलीफोन पर उस अधिकारी से संपर्क कर सकें। ऐसे मामलों में, दिव्यांग व्यक्तियों/वरिष्ठों के लिए प्रवेश द्वार के पास/भूतल पर किसी सुलभ स्थान पर आरामदायक प्रतीक्षा क्षेत्रों का प्रावधान किया जाएगा।

2.7 दिव्यांग व्यक्तियों को सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए अन्य प्रावधान:

- (i) दृष्टिबाधित दिव्यांग व्यक्तियों के अनुरोध के अनुसार, पीएफआरडीए द्वारा विनियमित और/अथवा प्रशासित पेंशन योजनाओं से संबंधित अभिदाता पंजीकरण फार्म, सेवा अनुरोध फार्म (निकास फार्म सहित) और अन्य दस्तावेज अथवा प्रचार सामग्री को ब्रेल लिपि, बड़े फॉन्ट अथवा एमएस वर्ड/पीडीएफ फाइल जैसी सुलभ सॉफ्ट कॉपी में उपलब्ध कराना;
- (ii) दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए ब्रेल लिपि में भौतिक प्रान (पीआरएएन) कार्ड का विकल्प चुनने का प्रावधान;
- (iii) श्रवण बाधित व्यक्तियों के लिए अभिदाता पंजीकरण फार्म, सेवा अनुरोध फार्म (निकास फार्म सहित) और पीएफआरडीए द्वारा विनियमित और/अथवा प्रशासित पेंशन योजनाओं से संबंधित अन्य दस्तावेजों अथवा प्रचार सामग्री को स्पष्ट करने के लिए संकेतिक भाषा व्याख्या अथवा संकेतिक भाषा अनुदेशों के साथ वीडियो उपलब्ध कराना।
- (iv) दिव्यांग व्यक्तियों के अभिदाता पंजीकरण फार्म और सेवा अनुरोध फार्म (निकास फार्म सहित) पर अंगूठे का निशान, और यदि किसी व्यक्ति ने अपने दोनों हाथ गंवा दिए हैं अथवा अभिदाता पंजीकरण फार्म की सॉफ्ट कॉपी (पीडीएफ) स्वीकार करने अथवा सेवा अनुरोध फार्म (निकास फार्म सहित) की सॉफ्ट (पीडीएफ) कॉपी को इलेक्ट्रॉनिक रूप से जमा करना पसंद करते हैं, तो उनके डिजिटल हस्ताक्षर के साथ स्वीकार किया जाना चाहिए।

उपर्युक्त बुनियादी ढांचे के निर्माण और प्रावधान के अलावा, मध्यवर्ती आवासन और शहरी कार्य के मंत्रालय (एमओएचयूए), भारत सरकार द्वारा जारी किए गए 'भारत में सार्वभौमिक अभिगम्यता के लिए सामंजस्यपूर्ण दिशानिर्देश और मानक 2021' और उसमें हुए संशोधनों/संस्करणों को भी अपनाएंगे, जो दिव्यांग व्यक्तियों द्वारा इमारतों के भीतर और आसपास की आवाजाही से संबंधित हैं और उक्त दिशानिर्देशों में उल्लिखित मानकों का पालन करेंगे।

3. ऑनलाइन अवसंरचना और संबंधित सेवाएं अर्थात् सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी):-

3.1 दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए वेबसाइट और एप्लिकेशन की अभिगम्यता (सुलभता):

- (i) अभिगम्यता पर अंतर्राष्ट्रीय रूप से स्वीकृत दिशानिर्देशों को शामिल करते हुए अधिक समावेशी डिजिटल वातावरण बनाने के लिए दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अभिगम्यता बहुत महत्वपूर्ण है;
- (ii) पीएफआरडीए द्वारा विनियमित और/अथवा प्रशासित पेंशन योजनाओं के अंतर्गत ऑनलाइन मोड के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सेवाओं तक पहुंच सुनिश्चित करने के लिए मध्यवर्ती अपनी वेबसाइट को प्रयोक्ता अनुकूल अनुप्रयोग से (टेक्स्ट टू स्पीच सॉफ्टवेयर स्थापित करने के साथ) इस प्रकार डिजाइन एवं विकसित करेंगे कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित सभी व्यक्तियों के लिए वह सुलभ हो;
- (iii) वेबसाइट, मोबाइल एप्लिकेशन और अन्य प्रौद्योगिकियों सहित सॉफ्टवेयर/हार्डवेयर से संबंधित उन्नयन और सभी आईसीटी संबंधी परिवर्तन, मौजूदा और भावी अभिदाताओं के लिए ऑनलाइन अवसंरचना को सुलभ बनाने के लिए अभिगम्यता के निम्नलिखित बेंचमार्क मानकों का अनुपालन करेंगे, जैसा कि दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 के तहत अनिवार्य है :
 - क) इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (एमईआईटीवाई) द्वारा जारी और प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) द्वारा अपनाए गए 'भारत सरकार की वेबसाइटों के लिए दिशानिर्देश (जीआईजीडब्यू) (संस्करण 2.0)' और उसमें संशोधन/संस्करण जो वेबसाइट और एप्लीकेशन के लिए अभिगम्यता मानक निर्धारित करता है।
 - ख) भारतीय मानक आईएस 17802 (भाग 1), 2021 और आईएस 17802 (भाग 2), 2022, जो एमईआईटीवाई द्वारा जारी और भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) द्वारा अधिसूचना संख्या एचक्यू-पीयूबी013/1/2020-पीयूबी-बीआईएस(278), 24 दिसंबर, 2021 और एचक्यू-पीयूबी013/1/2020-पीयूबी-बीआईएस(358), 4 मई, 2022, क्रमशः, समय-समय पर संशोधित के रूप में अधिसूचित किया गया है, जो सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) उत्पादों और सेवाओं के लिए पहुंच मानकों को निर्धारित करता है।
- (iv) वेबसाइट में निम्नलिखित विशेषताएं होनी चाहिए :
 - क) मुख्य विषयवस्तु पर जाना : कीबोर्ड का बार-बार उपयोग करके नेविगेशन के बिना पृष्ठ पर मुख्य सामग्री तक त्वरित पहुंच प्रदान की जाती हो।
 - ख) प्रतीक : जहां भी उपर्युक्त हो, पाठ को आइकन के साथ जोड़ा गया हो, ताकि सीखने की अक्षमता वाले उपयोगकर्ता आसानी से जानकारी को समझ सकें। प्रमुख नेविगेशन विकल्पों के साथ-साथ प्रिंट, ईमेल आदि जैसी महत्वपूर्ण विशेषताओं के लिए टेक्स्ट लेबल के साथ आइकन प्रदान किए गए हों।
 - ग) अभिगम्यता विकल्प : टेक्स्ट का आकार बदलने, रंग योजना सेट करने और टेक्स्ट स्पेसिंग बढ़ाने के विकल्प दिए गए हों।
 - घ) फ़ाइल प्रकार और फ़ाइल आकार की पहचान : वैकल्पिक फ़ाइल प्रकारों के बारे में जानकारी, जैसे पीडीएफ, वर्ड, एक्सेल फ़ाइल आकार के साथ लिंक टेक्स्ट के भीतर प्रदान की गई हो ताकि उपयोगकर्ताओं को इसको पहचानने में मदद मिल सके। इसके अलावा, विभिन्न फ़ाइल प्रकारों के लिए आइकन लिंक के साथ प्रदान किए

गए हों। इससे उपयोगकर्ताओं को यह तय करने में मदद मिलती है, कि वे लिंक का उपयोग करना चाहते हैं या नहीं। उदाहरण के लिए, यदि किसी लिंक में पीडीएफ फ़ाइल खुलती है, तो लिंक पर फ़ाइल का आकार और प्रकार निर्दिष्ट होना चाहिए।

- इ) **शीर्ष :** वेब पेज की सामग्री को उपयुक्त शीर्षकों और उप-शीर्षकों का उपयोग करके व्यवस्थित किया जाता हो, जिससे एक पठनीय संरचना प्राप्त होती हो। एच1 मुख्य शीर्षक को और एच2 उप-शीर्षक को इंगित करता है।
- च) **शीर्षक :** प्रत्येक वेब पेज के लिए एक उपयुक्त नाम निर्दिष्ट किया गया हो, जो पृष्ठ की सामग्री को आसानी से समझने में मदद करता हो।
- छ) **वैकल्पिक पाठ :** दृष्टिबाधित उपयोगकर्ताओं के लिए छवि का संक्षिप्त विवरण प्रदान किया जाता हो। यदि आप एक ऐसे ब्राउज़र का उपयोग कर रहे हैं जो केवल पाठ का समर्थन करता है या जिसमें छवियां नहीं प्रदर्शित की जा रहीं हैं, तो छवि की अनुपस्थिति में वैकल्पिक पाठ को पढ़कर आप उस छवि के बारे में जान सकते हैं। इसके अलावा, जब उपयोगकर्ता माउस पॉइंटर को छवि पर ले जाता है, तो कुछ ब्राउज़र वैकल्पिक पाठ को टूलटिप के रूप में प्रदर्शित करते हैं।
- ज) **संगत नेविगेशन तंत्र :** पूरी वेबसाइट पर नेविगेशन के सुसंगत साधनों और प्रस्तुति की शैली को शामिल किया गया हो।
- झ) **कीबोर्ड सपोर्ट :** टैब और शिफ्ट+टैब कीज दबाकर की-बोर्ड का उपयोग करके वेबसाइट को ब्राउज़ किया जा सकता हो।
- ज) **अनुकूलित पाठ आकार :** वेब पृष्ठों पर पाठ का आकार या तो ब्राउज़र के माध्यम से, या अभिगम्यता विकल्प पृष्ठ के माध्यम से या प्रत्येक पृष्ठ के शीर्ष पर मौजूद पाठ आकार आइकन पर क्लिक करके बदला जा सकता हो।
- ट) **सहायक प्रौद्योगिकी उत्पादों का उपयोग :** वेबसाइट, डिजाइन वर्णनात्मक यूआरएल और एआरआईए भूमिकाओं (सुलभ रिच इंटरनेट एप्लिकेशन) का उपयोग करके वीडियो और मल्टीमीडिया को सुलभ बनाता है। फ़ॉर्मों में प्लेसहोल्डर पाठ का उपयोग करने से बचें और दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए सहायक प्रौद्योगिकी उत्पादों का उपयोग करने के लिए सार्वभौमिक डिजाइन सिद्धांतों और जीआईजीडब्ल्यू का उपयोग करने की दिशा में तालिकाओं का उपयोग कम से कम करें।
- ठ) **कंट्रास्ट योजना समायोजन :** वेबसाइट दृष्टिबाधित, यानी कम दृष्टि और रंगहीनता वाले उपयोगकर्ताओं को वेब पेज की जानकारी को आसानी से देखने के लिए दो योजनाएं प्रदान करती हो। मानक और उच्च कंट्रास्ट योजनाएं, प्रत्येक वेब पेज के शीर्ष पर आइकन के रूप में प्रदान की जाती हों और एक्सेसिविलिटी विकल्प उसी पृष्ठ पर उपलब्ध हों।
- ड) **टेक्स्ट स्पेसिंग बढ़ाएं :** अभिगम्यता विकल्प, पृष्ठ पर शब्दों के बीच रिक्त स्थान बढ़ाने का विकल्प प्रदान करता हो। रिक्त स्थान (व्हाइट स्पेस) को दो स्तरों तक बढ़ाया जा सकता हो। यह विकल्प दृष्टिबाधित और अक्षम उपयोगकर्ताओं के लिए सहायक है, जिन्हें शब्दों के बीच कम स्थान होने से प्रस्तुत की गई जानकारी को पढ़ना मुश्किल लगता है।
- ढ) **स्क्रीन रीडर :** वेबसाइट के पाठ और ग्राफिक सामग्री को भाषण (या ब्रेल) आउटपुट के रूप में प्रस्तुत करने के लिए स्क्रीन रीडर जैसी सहायक तकनीक का उपयोग।
- ण) **स्क्रीन आवर्धक :** कम दृष्टि वाले व्यक्तियों द्वारा उपयोग के लिए वेबसाइट पर स्क्रीन आवर्धक का प्रावधान।

3.2 सुलभ (अभिगम्य) संचार:

श्रवण वृद्धि प्रणाली, बंद (क्लोज़्ड) कैप्शनिंग, सांकेतिक भाषा व्याख्या और रिले सेवाओं के माध्यम से डिजिटल तकनीकी सहायता के साथ सुलभ संचार रणनीतियों को विकसित किया जाएगा।

3.3 डिजिटल दस्तावेजों की सुलभता:

- (i) मध्यवर्तीयों को दिव्यांग व्यक्तियों को डिजिटल दस्तावेज तैयार करने के लिए आईएस 17802 के अंतर्गत विशेष प्रावधानों का अनुपालन करना होगा;

(ii) मध्यवर्तियों को उपलब्ध कराना होगा;

(क) दिव्यांग व्यक्तियों को लेनदेन/प्रान कार्ड का विवरण सुलभ पीडीएफ प्रारूप में या ब्रेल, ई-पब (ePub) आदि जैसे वैकल्पिक सुलभ प्रारूपों में और

(ख) अभिदाता पंजीकरण फॉर्म, सेवा अनुरोध फॉर्म (निकास फॉर्म सहित) आवेदन पत्र, पेंशन योजनाओं से संबंधित अन्य दस्तावेज / प्रचार सामग्री को क्यूआर कोड का उपयोग करके सुलभ प्रारूप में उपलब्ध कराना।

4. प्रशिक्षण और जागरूकता:

मध्यवर्ती, अधिकारियों को संभावित/मौजूदा अभिदाताओं के साथ बातचीत करने और उन्हें अपेक्षित सहायता प्रदान करने के लिए औपचारिक प्रशिक्षण के माध्यम से सुग्राही बनाया जाएगा। यह प्रशिक्षण, सेवा प्रदाताओं को संवेदी, मोटर और संज्ञानात्मक या संचार दिव्यांगता वाले दिव्यांग व्यक्तियों को विभिन्न सेवाओं के वितरण में सुधार करने, अच्छे संचार द्वारा बाधाओं को दूर करने, दिव्यांग व्यक्तियों के साथ तालमेल विकसित करने और विभिन्न उपलब्ध सेवाओं के उपयोग में उनकी सहायता करने की समझ का पोषण करने में सक्षम करेगा।

5. दिव्यांग व्यक्तियों की सेवाओं की सुविधा के लिए अन्य कदम:

(i) मध्यवर्तियों को दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 के उपबंधों, नियमों, अनुदेशों, दिशानिर्देशों और किसी अन्य लागू कानून के अनुरूप बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनानी होगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी सेवाएं बिना किसी भेदभाव के दिव्यांग व्यक्तियों को प्रदान की जाती हैं। इसके अलावा, समय-समय पर नीति की समीक्षा की जाएगी (यदि मध्यवर्ती के पास पहले से ही आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम, 2016 के उपबंधों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उपर्युक्त पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है तो पीएफआरडीए अधिनियम के तहत शामिल की गई पेंशन योजनाओं से संबंधित सेवाओं को उस नीति में शामिल किया जाएगा);

(ii) मध्यवर्ती को दिव्यांग व्यक्तियों द्वारा की गई शिकायतों पर विशेष ध्यान देना होगा। पीएफआरडीए (अभिदाता की शिकायतों का निवारण) विनियम, 2015 के तहत मध्यवर्ती द्वारा नामित शिकायत निवारण अधिकारी दिव्यांग व्यक्तियों से संबंधित मुद्दों का समाधान करने के लिए नोडल अधिकारी होगा;

(iii) मध्यवर्तियों को समावेशी और संवर्धित सेवाओं तथा बेहतर अनुभव की अनुशंसा करने के लिए दिव्यांग व्यक्तियों में से कम से कम एक प्रतिनिधि वाली सलाहकार समिति का गठन करना होगा (यदि मध्यवर्ती के पास पहले से ही ऐसी समिति है तो पीएफआरडीए अधिनियम के अंतर्गत कवर की गई पेंशन योजनाओं से संबंधित सेवाओं को उनके विचारार्थ विषयों में शामिल किया जाएगा);

(iv) मध्यवर्ती विशेष आवश्यकताओं/दिव्यांग अभिदाताओं को चिह्नित करने/उनकी पहचान करने के लिए प्रावधान करें ताकि ऐसे अभिदाताओं के बारे में डाटाबेस रखा जा सके और यथापेक्षित विशेष सुविधाएं प्रदान की जा सकें;

(v) मध्यवर्ती दिव्यांग व्यक्तियों को प्रदान की जाने वाली सुविधाओं और सेवाओं की आवधिक समीक्षा करेगा। दिव्यांग व्यक्तियों को दी गई सेवाओं के संबंध में कार्रवाई को वार्षिक रिपोर्ट में शामिल किया जाएगा;

(vi) मध्यवर्ती कोई बाजार अनुसंधान करते समय, दिव्यांग व्यक्तियों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं में वृद्धि करने के उद्देश्य से तथा अधिक आंकड़े और सूचना एकत्र करने के लिए सर्वेक्षण और प्रश्नावलियों, जैसा भी लागू हो, में दिव्यांगजन से संबंधित प्रश्नों को शामिल करेगा;

(vii) पीएफआरडीए दिव्यांग व्यक्तियों की आवश्यकताओं को समायोजित करने के लिए विशेष रूप से तैयार किए गए इलेक्ट्रॉनिक धोखाधड़ी से निपटने के लिए व्यापक दिशानिर्देश तैयार करेगा और जारी करेगा। इसमें धोखाधड़ी के मामलों से निपटने के उपाय और धोखाधड़ी गतिविधियों को रोकने के लिए सक्रिय कदम इस तरह से शामिल होने चाहिए जो दिव्यांग व्यक्तियों के सामने आने वाली चुनौतियों पर विचार करता हो;

(viii) कोई भी मध्यवर्ती मौजूदा अथवा भावी अभिदाताओं, जो दिव्यांग व्यक्ति हैं, को ऐसी सेवा देने से इंकार नहीं करेगा जो अन्यथा अन्य अभिदाताओं को उपलब्ध है अथवा निर्धारित अपेक्षा से अधिक अतिरिक्त हस्ताक्षर/प्रमाणीकरण अथवा क्षतिपूर्ति बांड पर हस्ताक्षर करने पर जोर नहीं देगा। प्रत्येक दिव्यांग व्यक्ति की कानूनी क्षमता होती है और सेवा प्रदान करते समय उसे पूरा सम्मान और गरिमा दी जाएगी।

MINISTRY OF FINANCE
(Department Of Financial Services)
NOTIFICATION

New Delhi, the 16th August, 2024

F. No. FX-11/38/2023-PR.—Whereas section 40 of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016 (49 of 2016) envisages that the Central Government shall, in consultation with the Chief Commissioner, formulate rules for persons with disabilities laying down the standards of accessibility for the physical environment, transportation, information and communications, including appropriate technologies and systems, and other facilities and services provided to the public in urban and rural areas;

And whereas, with the intention to address accessibility needs of persons with disabilities in respect of the facilities and services pertaining to pension schemes to which Pension Fund Regulatory and Development Authority (PFRDA) Act, 2013 (23 of 2013) applies, the PFRDA - Accessibility Standards and Guidelines (for Creating Infrastructure for Persons with Disabilities) has been framed in consultation with stakeholders and office of the Chief Commissioner for Persons with Disabilities and Annexed;

Now, Therefore, Department of Financial Services, Ministry of Finance hereby notifies the ‘PFRDA- Accessibility Standards and Guidelines (for Creating Infrastructure for Persons with Disabilities)’ and the same is available at <https://financialservices.gov.in>; <https://www.pfrda.org.in>.

PANKAJ SHARMA, Jt. Secy.

Annexure-A

ACCESSIBILITY STANDARDS AND GUIDELINES (FOR CREATING INFRASTRUCTURE FOR PERSONS WITH DISABILITIES) FOR PFRDA- REGULATED INTERMEDIARIES

These guidelines shall be complied with and enforced by concerned intermediaries, registered and regulated, under the Pension Fund Regulatory and Development Authority Act, 2013 namely Central Recordkeeping Agency, Custodian, National Pension System Trust, Point of Presence, Pension Fund, Retirement Adviser and Trustee Bank, as per their respective obligations, duties, functions and responsibilities, laid down under the said Act, rules and the respective regulations governing such intermediaries, besides any guidelines, circulars and instructions issued as also the provisions of The Rights of Persons with Disabilities Act, 2016, rules and notifications issued thereunder.

2. Accessibility Standards for Physical Infrastructure.-

The intermediaries shall provide following physical infrastructure to existing and prospective subscribers who are persons with disabilities in accordance with the specifications provided under ‘Harmonized Guidelines and Standards for Universal Accessibility in India 2021’ issued by Ministry of Housing and Urban Affairs (MoHUA) and as updated from time to time and any other guidelines applicable from time to time:

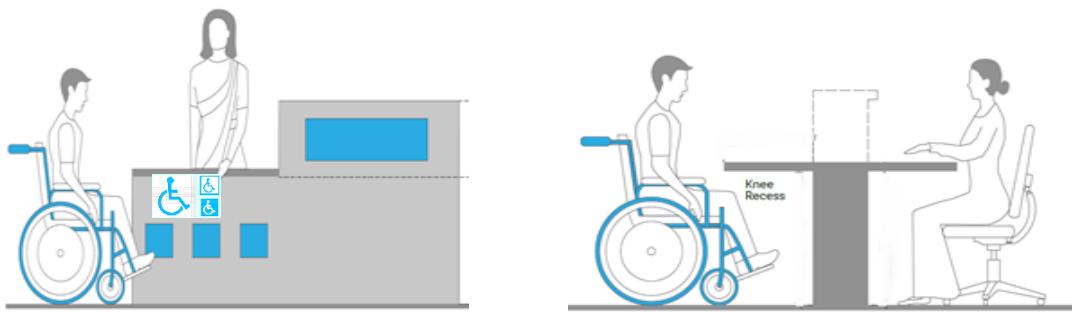
2.1 Information or service desk(s):

Information or service desk need to provide access for all, keeping in view the various special needs for persons with short heights (dwarfs), persons using wheelchairs or with sensory disabilities, elderly and all others.

The intermediaries to adhere with the following norms:-

- (i) Information and service desks shall be well laid and located near the entrance and guided by adequate signage;
- (ii) tactile guiding indicators should guide persons with visual impairments to the reception counters in an unobstructed manner;
- (iii) the desks shall be accessible to all. Therefore, it shall have two height ranges to accommodate diverse needs of users. The minimum height of the counter shall be in the range of 750 mm to 800 mm to facilitate wheelchair users or those with short height stature. However, a counter height of 950 mm to 1100 mm is recommended, for persons using reception counters in standing postures;
- (iv) the desks where writing is done by the visitor shall allow frontal approach by wheelchair users with space to provide clearance for wheelchair user’s knees;
- (v) the desks may be provided keeping in view a person using wheelchair on either side, thereby providing knee clearance space of 680 mm below the counter;
- (vi) where information displayed desks are provided, the bottom edge of the desk must be at a height of between 700mm and 800mm from the floor and tilt at an angle which varies from 30° to 45°;

- (vii) hearing enhancement systems (for example loop induction system etc) along with sign language support shall be provided at desks to cater to the needs of persons with hearing impairments;
- (viii) the desks shall have provisions for assistive devices and technologies like wheelchairs, hearing enhancement systems (for example loop induction system etc), magnifiers, etc. along with human support to support the needs of persons with disabilities and others;
- (ix) important services like First Aid or other forms of emergency support may be provided on the desk through properly identified signage system;
- (x) the reception or information desk shall be sign posted with accessible signage (containing icons/pictograms, text) about various facilities available, incorporating the international sign of accessibility. Signs placed below 1800 mm shall also have raised icon/pictograms, text and braille and users with blindness shall be guided to the signage;
- (xi) to facilitate lip reading, lighting should provide even illumination. The reading and writing surfaces at counters / desks shall be illuminated to a level of at least 200 lux in the room, and on the desk in a range of 350 lux to 450 lux. (One lux is equal to one lumen per square metre)
- (xii) it is important to ensure that staff is trained in supporting the special needs for diverse user groups. This may include elements like knowledge of multiple languages including sign language, technology support for guiding assistance, etc;
- (xiii) provision of clearly identifiable desk which provides priority to persons with disabilities. A notice board be placed on or above the table of the official conspicuously mentioning that persons with disabilities are given preference in providing the services at this desk.



2.2 Tactile Guidance Paths and Handrails:

- (i) in addition to the accessible corridor and route connecting the entire building, a tactile floor guidance path for independent movement of persons with visual impairments shall be provided;
- (ii) alternately, handrails with braille plates indicating specific location shall be provided on both sides of the corridors;
- (iii) handrails to be provided at two levels in corridors to aid persons with visual impairments in navigating the space. The handrail dimensions should be in accordance with **Para 2.4.1**;
- (iv) tactile guiding systems shall ensure ease in access and egress through horizontal circulation routes in the building including in emergency situations like fire, earthquakes, etc.

2.3 External Ramps:

Ramps are an extremely crucial element of a built environment providing an accessible choice for mobility for those with limited mobility or other challenges to encounter level changes. Ramps need to adhere to the given guidelines to enhance accessibility with safety through their apt location, configuration, slopes or gradients and other specifications. Ramps shall provide an inclusive access to persons using wheelchairs, parents with baby strollers, individuals using rollators or walking frames, baggage trolleys and any other accessories. Ramps shall not negate the requirement of steps in various level changes of built environment, as they provide an element of accessible choice. Attempt to be made for all built forms under design stage to integrate ramps as part of site planning and landscapes in the external spaces to emerge as universally designed spaces and elements.

2.3.1 General:

- (i) Ramps allow persons in wheelchairs to move from one level to another. However, many ambulant Persons with Disabilities negotiate steps more easily and safely. Hence, it is suggested to provide accessibility by both steps and ramps;

- (ii) the horizontal run of ramps shall adhere to **Table 1** for the recommended length of runs.
- (iii) Where there is a large change in elevation that requires multiple ramps and landing combination, other solutions such as elevators shall be considered;
- (iv) single row of tactile warning blocks shall be placed at the beginning and end of each ramp and at the beginning and end of each run;
- (v) external ramps shall ideally be covered ensuring access amidst challenging weather conditions like rains, scorching heat, etc;
- (vi) there shall not be any flower / plant pots or any other kind of obstruction on either side of the ramp to ensure movement of wheel chairs used by person with disabilities;
- (vii) a curved / steep ramp design which may put a wheelchair user at risk and adversely affect steering, particularly on manually propelled chair, shall be avoided preferably. Further, shiny / polished surface materials that may cause glare shall not be used for ramps.

2.3.2 Gradient:

- (i) Gradient shall be constant between landings. The recommended gradients for ramps are given in **Table 1** below.
- (ii) Curved ramps should be avoided. If used, the recommended gradient should be equal or gentler than 1:16.
- (iii) For ramp gradients between those specified in **Table 1** (for example for a gradient like 1:13 or 1:18), the intervals may be obtained by linear interpolation.
- (iv) The number of horizontal runs of ramp should be limited to 4, i.e., with 3 intermediate landings.
- (v) Ramp gradients wherever possible shall be a slope taking into consideration an independent or unassisted movement in wheelchair. This is in line with one of the seven principles of Universal Design i.e., Low Physical Effort.

Table 1 Gradient and Length of ramps

GRADIENT OF RAMP	1:12	1:14	1:15	1:20	NOT GENTLER THAN 1:25
Maximum length of horizontal run (in metres)	6	9	11	15	18

2.3.3 Width

The minimum clear width of a ramp shall be 1200 mm.

2.3.4 Surface:

- (i) Ramps and landing surfaces shall be slip resistant preferably in matte finish surface and also follow a flat surface profile;
- (ii) ramp surfaces shall be flat and avoid any form of rumblings or corrugations as part of construction detailing as they cause immense inconvenience and sometimes a body pain to ones with diverse disabilities;
- (iii) indoor / Outdoor ramps and their surface shall be designed with cross slope of 1:50 to prevent water from accumulating on the walking surfaces and drainage of water towards the pit/hole;
- (iv) the ramp surface material shall also have contrasted colour surface ensuring ease for persons with low vision and other forms of visual impairments.

2.3.5 Landings:

Landings shall (i) be configured at the top and bottom of each run and where the ramp run changes direction;

- (ii) be provided at regular intervals as per Table 2;
- (iii) have a level platform of size not less than 1200 mm x 1500 mm in case of no turns and not less than 1500 mm x 1500 mm in case of turns.

Table 2 Gradient of ramps and Landings

GRADIENT OF RAMP	1:12 / 1:15	1:20
Length interval for landings	5000mm	9000mm

2.3.6 Handrails:

Handrails on the ramps must adhere to the guidelines as specified in **Para 2.4.1**.

2.3.7 Edge Protection:

The key purpose of an edge protection is to ensure safe movement of wheeling devices while protecting the front wheels from slipping out of the ramp edges. All ramps and landing which are not adjacent to a wall must have an edge protection with either of the following specifications:

- (i) raised kerb with a minimum height of 75mm,
- (ii) raised barrier with its lower edge at 75 mm or less from the ramp or landing surface, or
- (iii) rail with the bottom edge at 75 mm or less from the ramp or landing surface.

In case where ramps are provided inside the building to connect various floors with one another, they shall be supported by providing appropriate signage along with tactile and Braille information be provided either on the adjacent walls or on the handrail extensions to identify the floor levels.

2.4 Handrails and Grab bars:

- (i) Handrails and grab bars are extremely important features and must be designed to be easy to grasp and to provide a firm and comfortable grip so that the hand can slide along the rail without obstruction;
- (ii) persons with disabilities, elderly and others with weak grips or balance require handrails/ grab bars to maintain balance or prevent serious falls;
- (iii) handrails are essentially referred to as rails for support in built environment elements like staircases, ramps or corridors. However, grab bars are being referred to as fixed or moving rails for support in built environment contexts like washrooms, shower areas, around doors, etc;
- (iv) it is essential that all handrails / grab rails are adequately fixed since they are subject to considerable pressure on the rail during maneuvering. In rural and semiurban areas, indigenous materials such as bamboo, wood or any other may be used for making handrails/ grab bars in various application areas of built environment for example, washrooms, outdoor walking trails, etc;
- (v) it shall be ensured that the surface of handrails remains safe from sharp and abrasive elements during their continuous handhold or during sliding of hands over them as well as from possible scalding during extreme temperatures, particularly in external ramps;
- (vi) handrails may be provided with Braille/ Tactile markings at the beginning and the end to enhance access to way finding information to people with visual impairment.

2.4.1 Handrails

- (i) shall be slip-resistant with round ends,
- (ii) shall have a circular section of 38-50 mm in diameter,
- (iii) shall preferably have knurled surfaces,
- (iv) shall have a minimum clear space of 40-60 mm from the walls; 40 min. for smooth wall surfaces and 60 min. for rough wall surfaces,
- (v) shall be free of any sharp or abrasive elements and be installed at a height of 750 mm to 900 mm,
- (vi) shall have continuous gripping surfaces, without interruptions or obstructions that can break a hand hold,
- (vii) shall be able to bear a weight of 250 kg,
- (viii) shall be manufactured from a material which contrasts with the wall finish (or use dark tiles behind light coloured rails), be not too warm/cold to the touch and provide good grip,
- (ix) shall be provided on both sides where a ramp run with a vertical rise is greater than 150 mm
- (x) shall be placed at a height of between 750 mm and 900 mm above the floor level. They must be continuous on both sides all through the ramp slopes and even at landings,
- (xi) extensions shall extend horizontally for a minimum distance of 300 mm beyond the top and bottom of the ramp to provide support for persons who may need help to negotiate the ramp,
- (xii) extensions shall not be left open. They shall invariably return to the wall, floor or post,
- (xiii) shall be provided in a contrasting colour scheme with the background to ensure easy access and clear identification by diverse user groups including the ones with visual impairment, and

(xiv) material design shall consider the climatic factors and temperature as part of the built environment context, for example, in climatic zones of extremely high or low temperature, metal surfaces for handrails would pose challenges to grip them. Likewise, in high rain zones, rust proof materials shall be required to ensure hygiene and easy grip on handrails.

2.5 Staircase:

- (i) Ramps allow persons with reduced mobility to move from one level to another. However, many ambulant persons with disabilities negotiate steps more easily and safely. Hence it is preferable to provide accessibility by both steps and ramps;
- (ii) in addition to a ramp, an alternate stepped approach is a must where the level difference is more than 300 mm;
- (iii) stairs shall be uniform with 150mm x 300mm riser and tread. They shall have handrails on both sides;
- (iv) wherever the rise of a ramp exceeds 300 mm, an additional flight of steps shall also be provided for ambulant disabled persons. Further, an isolated single step is not permissible, and a ramp is preferred over a single step.

2.6 Accessibility to branch premises:

- (i) Endeavour shall be made for making the branches accessible to persons with disabilities progressively so as to achieve complete access within 2 years' time. This shall be done at the time of renewal of lease by adding clauses of mandatory accessibility in the building as a requirement at the time of a new lease or renewal;
- (ii) where an existing branch is not accessible to persons with disabilities, the Nodal officer at such branch shall render service to persons with disabilities. Name and contact details of such officer shall be displayed on a notice board which must be fixed at the entrance passage leading to the branch so that persons with disabilities can approach the officer over telephone for the services. In such cases, provisions shall be made for comfortable waiting areas for persons with disabilities/ seniors at the accessible space near the entrance/ on the ground floor itself.

2.7 Other provisions to facilitate services to persons with disabilities:

- (i) Availability of subscriber registration form, service request form (including exit form) and other documents or publicity material pertaining to pension schemes regulated and/or administered by the PFRDA in braille, large font or accessible soft copy such as MS word / pdf file, as per the request from persons with vision disabilities;
- (ii) provision for persons with vision disabilities to opt for physical PRAN card in braille;
- (iii) sign language interpretation to explain the subscriber registration form, service request form (including exit form) and other documents or publicity material pertaining to pension schemes regulated and/or administered by the PFRDA, to hearing impaired persons or provide videos with sign language instructions.
- (iv) acceptance of toe impression of the subscriber on the subscriber registration form and service request form (including exit form), in case of a person having lost both the hands or offer to accept soft copy (pdf) of subscriber registration form and service request form (including exit form) with digital signature from the persons with disability who prefer to submit the forms electronically.

Besides the creation and provision of afore mentioned infrastructure, the intermediaries shall also adopt the 'Harmonized Guidelines and Standards for Universal Accessibility in India 2021' and amendments/versions thereof issued by Ministry of Housing and Urban Affairs (MoHUA), Government of India, which deals with access to, movement within and around buildings, by persons with disabilities and comply with the standards mentioned in the said Guidelines.

3. Online Infrastructure and related services i.e., Information and Communication Technology (ICT):-

3.1 Accessibility of website and application for visually impaired persons:

- (i) Accessibility is crucial for fulfilling the requirements of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016 to create a more inclusive digital environment covering the internationally accepted guidelines on accessibility;
- (ii) to ensure accessibility of services offered through online mode under the pension schemes regulated and/or administered by the PFRDA, the intermediaries shall design and develop the website and the application user friendly (with the enablement of text-to-speech software) in such a way that they are accessible by all persons including visually impaired;
- (iii) all ICT related changes, upgradation related to software / hardware, including website, mobile application and other technologies shall comply with the following benchmark standards of accessibility for making online infrastructure accessible to existing and prospective subscribers who are persons with disabilities, as mandated under Rights of Persons with Disabilities Act, 2016:
 - a) 'Guidelines for India Government Websites (GIGW) (Version 2.0)' and amendments / versions thereof

issued by Ministry of Electronics and Information Technology (MEITY) and adopted by Department of Administrative Reforms and Public Grievances (DARPG) which prescribes accessibility standards for website and application.

b) Indian standards IS 17802 (Part 1), 2021 and IS 17802 (Part 2), 2022, issued by MEITY and notified by the Bureau of Indian Standards (BIS) vide notification numbers HQ-PUB013/1/2020-PUB-BIS(278), dated the 24th December, 2021 and HQ-PUB013/1/2020-PUB-BIS(358), dated the 4th May, 2022, respectively as amended from time to time which prescribes accessibility standards for Information and Communication Technology (ICT) products and services.

(iv) The website shall have the following features:

- (a) **Skip to Main Content:** Quick access to the core content on the page is provided without going through repetitive navigation using the keyboard.
- (b) **Icons:** Text has been supplemented with icons, wherever appropriate to enable users with learning disabilities understand the information easily. Icons have been provided along with text labels for key navigation options as well as important features, such as print, email etc.
- (c) **Accessibility Options:** Options to change the text size, set a colour scheme and increase the text spacing are provided.
- (d) **Identification of file type and file size:** Information about alternate file types, such as PDF, Word, Excel along with the file size has been provided within the link text to help users identify the same. In addition, icons for different file types have been provided with the links. This helps users in deciding whether they wish to access the link. For example, if a link opens a PDF file, the link text specifies its file size and file type.
- (e) **Headings:** The web page content is organized using appropriate headings and sub-headings that provide a readable structure. H1 indicates the main heading and H2 indicates a sub-heading.
- (f) **Titles:** An appropriate name for each web page is specified that helps to understand the page content easily.
- (g) **Alternate Text:** Brief description of an image is provided for users with visual disability. If you are using a browser that supports only text or have turned off the image display, you can still know what the image is all about by reading the alternate text in absence of an image. In addition, some browsers display the alternate text in the form of a tooltip when the user moves the mouse pointer over the image.
- (h) **Consistent Navigation Mechanism:** Consistent means of navigation and style of presentation throughout the Website has been incorporated.
- (i) **Keyboard Support:** The website can be browsed using a keyboard by pressing the Tab and Shift + Tab keys.
- (j) **Customized Text Size:** The size of the text on the Web pages can be changed either through the browser, through the Accessibility Options page or by clicking on the text sizing icons present at the top of each page.
- (k) **Use of assistive technology products:** The website design makes Video and Multimedia accessible, using descriptive URLs and ARIA Roles (Accessible Rich Internet Applications). Avoid using placeholder text in forms and minimize the use of tables, to make use of the universal design principles and GIGW to make use of assistive technology products for visually impaired persons.
- (l) **Adjust contrast scheme:** The website provides two schemes to enable users with visual impairments, such as low vision and colorblindness to view the web page information with ease. Standard and High contrast schemes are provided as icons at the top of each web page and are available on Accessibility options page.
- (m) **Increase text spacing:** Accessibility options page provides option to increase white space between words. White space can be increased upto two levels. This option is helpful for users with visual and learning impairments who find it difficult to read the information which is presented using little white space between words.
- (n) **Screen Readers:** Usage of assistive technology such as screen reader to render text and graphic content of the website as speech (or braille) output.
- (o) **Screen Magnifier:** Provision of screen magnifier on the website, for usage by persons with low vision.

3.2 Accessible communication:

Accessible communication strategies with digital technological support through hearing enhancement systems, closed captioning, sign language interpretation and relay services shall be developed.

3.3 Accessibility of digital documents:

- (i) Intermediaries to follow specific provisions under IS 17802 for authoring digital documents to persons with disabilities;
- (ii) intermediaries to provide;
 - (a) statement of transaction / PRAN card in accessible PDF format or in alternative accessible formats such as Braille, ePUB etc, to the persons with disabilities and
 - (b) subscriber registration form, service request form (including exit form) application form, and other documents / publicity material pertaining to pension schemes in accessible format using QR codes.

4. Training and awareness:

The intermediary officials to be sensitized through formal trainings to interact with prospective / existing subscribers and provide any support which is required. The training would enable the service providers to improve delivery of various services to person with disabilities having sensory, motor, and cognitive or communication disabilities, by nurturing an understanding of how to overcome the barriers by good communication, developing rapport with the persons with disabilities and assisting them in use of various available services.

5. Other steps to facilitate services to persons with disabilities:

- (i) Intermediaries to have Board approved policy in consonance with the provisions of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016, the rules, instructions, guidelines and any other applicable law to ensure that all the services are offered to persons with disabilities without any discrimination. Further, the policy be reviewed from time to time (*If the intermediary already has the Board approved policy on the above to ensure compliance of the provisions of the RPwD Act, 2016 then services related to pension schemes covered under the PFRDA Act shall be included in that policy*);
- (ii) intermediaries to give special focus to grievances raised by persons with disabilities. The grievance redressal officer nominated by the intermediary under the PFRDA (Redressal of Subscriber Grievances) Regulations, 2015 shall be the nodal officer for addressing the issues related to persons with disabilities;
- (iii) intermediaries to form an advisory committee comprising at least one representative from persons with disabilities to recommend inclusive and enhanced services and better experience (*If the intermediary already has such committee then services related to pension schemes covered under the PFRDA Act shall be included in their terms of reference*);
- (iv) intermediaries to make provision for flagging / identification of the subscribers with special needs / disabilities to have a database about such subscribers, to provide special facilities as may be required;
- (v) intermediaries to periodically review the facilities and services that are to be provided to the persons with disabilities. The action with respect to services extended to persons with disabilities shall be included in the Annual report;
- (vi) intermediaries while doing any market research to also include questions pertaining to persons with disability in surveys and questionnaires, as applicable, to gather more data and information, with a purpose to augment the services offered to persons with disabilities;
- (vii) PFRDA to develop and issue comprehensive guidelines addressing electronic fraud, specially tailored to accommodate the needs of persons with disabilities. It should encompass measures to handle instances of fraud and proactive steps to prevent fraudulent activities in a manner that considers the challenges faced by persons with disabilities;
- (viii) no intermediary shall refuse a service to existing or prospective subscribers who are persons with disabilities which is otherwise available to other subscribers or insist on additional signatures/authentications or to sign indemnity bonds, beyond the stipulated requirement. Each person with disability has a legal capacity and shall be extended full respect and dignity while extending services.