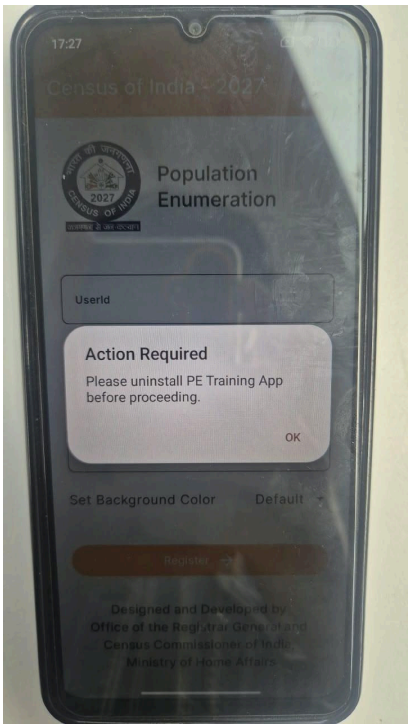
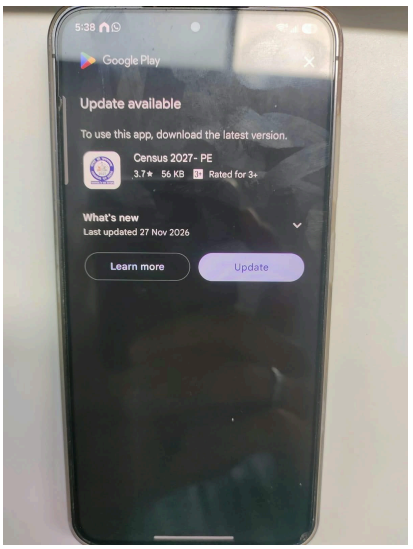
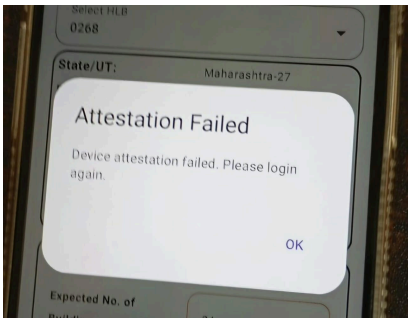
जनगणना 2027 — पीई (PE) मोबाइल ऐप उपयोगकर्ता समस्या निवारण मार्गदर्शिका (Troubleshooting Guide)

---

1. ऐप इंस्टॉलेशन, स्टार्टअप एवं डिवाइस सुरक्षा संबंधी समस्याएँ

समस्या / त्रुटि संदेश **(Error Message)**	संभावित कारण	समाधान
"Please uninstall PE Training App before proceeding."	फोन में पुराना **PE Training App** पहले से इंस्टॉल है।	फोन से PE Training App को अनइंस्टॉल करें और फिर PE Production App को दोबारा खोलें। 

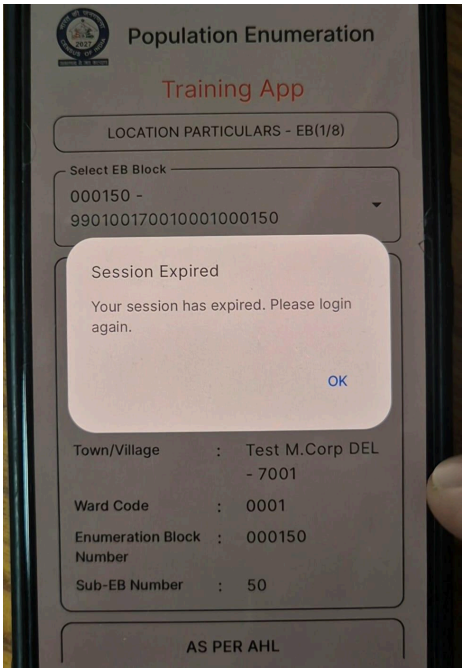
समस्या / त्रुटि संदेश **(Error Message)**	संभावित कारण	समाधान
ऐप खुलते ही बंद हो जाना / **Dual App** प्रतिबंध	ऐप को **ROOT DEVICE/Dual App / App Cloner / Parallel Space / Work Profile** में चलाया जा रहा है।	ऐप को केवल फोन के मुख्य प्रोफ़ाइल **(Main Profile)** में इंस्टॉल करके चलाएँ। सभी क्लोन/डुअल ऐप हटा दें।रूटेड (Rooted) या अनलॉक बूटलोडर वाले फोन पर ऐप कार्य नहीं करेगा। **ROOT DEVICE** नहीं चलेगा
"Invalid application. Please download the genuine application from the Play Store."	ऐप Google Play Store के बजाय किसी अनधिकृत APK या स्रोत से इंस्टॉल किया गया है।	वर्तमान ऐप को अनइंस्टॉल करें और केवल **Google Play Store** (या आधिकारिक RGI लिंक) से ही प्रामाणिक ऐप डाउनलोड करें।
"Update Required — You must update the app to continue."	ऐप का नया अनिवार्य संस्करण (Mandatory Update) उपलब्ध है।	इंटरनेट चालू करें, **Retry** पर टैप करें और Play Store से ऐप का नवीनतम संस्करण अपडेट करें। 
"Device attestation failed. Please login again."	डिवाइस सुरक्षा सत्यापन विफल हुआ है,	ऐप को अनइंस्टॉल करके इंस्टॉल करें।, स्थिर इंटरनेट से जुड़ें और पुनः लॉगिन करें। रूटेड (Rooted) या अनलॉक बूटलोडर वाले फोन पर ऐप कार्य नहीं करेगा।

समस्या / त्रुटि संदेश **(Error Message)**	संभावित कारण	समाधान
		
"Failed to generate key pair"	फोन के हार्डवेयर सुरक्षा मॉड्यूल में एटेस्टेशन कुंजी (Key Pair) नहीं बन पा रही है — यह अस्थायी कीस्टोर त्रुटि पुराने Google Play Services, स्क्रीन लॉक न होने, रूटेड/अनलॉक बूटलोडर डिवाइस, या फोन के हार्डवेयर TEE में एटेस्टेशन सपोर्ट न होने के कारण हो सकता है।	1. सबसे पहले फोन रीस्टार्ट करें और पुनः प्रयास करें। 2. स्वचालित दिनांक और समय चालू करें तथा स्थिर इंटरनेट से जुड़ें। 3. **Google Play Services** एवं सिस्टम अपडेट करें। 4. यदि फोन में स्क्रीन लॉक नहीं है तो **PIN/Pattern/Password** सेट करें। 5. यदि इसके बाद भी उसी फोन पर त्रुटि बनी रहे, तो उस डिवाइस का हार्डवेयर एटेस्टेशन समर्थित नहीं है — कृपया किसी अन्य प्रमाणित (Certified) एंड्रॉइड फोन का उपयोग करें।
स्क्रीनशॉट या स्क्रीन रिकॉर्डिंग नहीं हो रही / काली स्क्रीन आ रही है	जनगणना डेटा की गोपनीयता हेतु स्क्रीन कैप्चर सुरक्षा रूप से बंद (`FLAG_SECURE`) रखा गया है।	यह कोई तकनीकी त्रुटि नहीं है, बल्कि एक सामान्य सुरक्षा व्यवस्था है।

---

2. लॉगिन, पासवर्ड, कैप्चा, ओटीपी, पिन एवं डिवाइस पंजीकरण संबंधी समस्याएँ

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
"Invalid username or password" / **"Invalid Credentials"**	गलत यूज़र आईडी या पासवर्ड दर्ज किया गया है (बड़े/छोटे अक्षरों का अंतर महत्वपूर्ण है)।	यूज़र आईडी और पासवर्ड ध्यानपूर्वक जाँचें (आगे या पीछे अतिरिक्त रिक्त स्थान न हो)। पासवर्ड भूलने की स्थिति में **Forgot Password** विकल्प का उपयोग करें।
"Failed to load captcha" / **"Invalid CAPTCHA"**	इंटरनेट धीमा/बंद है या कैप्चा की समय-सीमा समाप्त हो गई है।	इंटरनेट कनेक्शन जाँचें और **Refresh Captcha** आइकन पर टैप करके नया कैप्चा कोड दर्ज करें।
नया पासवर्ड स्वीकार नहीं हो रहा है	नया पासवर्ड सुरक्षा मानकों के अनुरूप नहीं है या पुराना पासवर्ड ही दोबारा डाला गया है।	पासवर्ड में **8** से **20** अक्षर, कम से कम **1** बड़ा अक्षर **(A–Z)**, **1** छोटा अक्षर **(a–z)**, **1** अंक **(0–9)** तथा **1** विशेष चिह्न **(@, #, $,** आदि) होना आवश्यक है। नया पासवर्ड पुराने पासवर्ड से भिन्न होना चाहिए।
ओटीपी प्राप्त नहीं हो रहा / **"Invalid OTP. Attempts remaining: X"**	मोबाइल नेटवर्क कमजोर है या गलत/पुराना 6-अंकीय ओटीपी दर्ज किया गया है।	टाइमर समाप्त होने के बाद **Resend OTP** पर टैप करें। केवल नवीनतम एसएमएस में प्राप्त 6-अंकीय ओटीपी ही दर्ज करें। बार-बार गलत ओटीपी डालने पर प्रयास समाप्त हो सकते हैं।
"You have entered wrong pin" / पिन भूल गए हैं	4-अंकीय लॉगिन पिन गलत दर्ज हुआ है।	**Forgot PIN?** पर टैप कर **Reset** चुनें। इससे आप लॉगआउट हो जाएँगे, जिसके बाद यूज़र आईडी, पासवर्ड व ओटीपी से पुनः लॉगिन करके नया 4-अंकीय पिन बना सकते हैं।
"You are already registered on device X... old device will be deregistered"	आपका खाता पहले किसी अन्य मोबाइल डिवाइस पर पंजीकृत है।	सावधानी: नए फोन पर पंजीकरण करने से पहले पुराने फोन का संपूर्ण डेटा सिंक **(Sync)** अवश्य कर लें। नए डिवाइस के पंजीकृत होते ही पुराना डिवाइस निष्क्रिय हो जाएगा और उस पर बचा असिंक डेटा नष्ट हो जाएगा।
"This device is already deregistered by you. Work can't be done from this device."	आपने किसी नए फोन पर लॉगिन कर लिया है, इसलिए यह पुराना डिवाइस अवरुद्ध (Block) हो गया है।	कृपया संदेश में दर्शाए गए वर्तमान पंजीकृत डिवाइस पर ही कार्य करें। इस पुराने डिवाइस से नई प्रविष्टि या संपादन संभव नहीं है।
"Session Expired" / **"Invalid Session or Request tampering detected"**	लॉगिन सत्र की अवधि समाप्त हो गई है या डिवाइस का समय/नेटवर्क बदला है।	**OK** पर टैप करके पुनः लॉगिन करें। फोन में स्वचालित दिनांक और समय हमेशा चालू रखें।

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
		

---

3. भाषा (Language) एवं कीबोर्ड संबंधी समस्याएँ

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
"Language already set. Update not allowed."	ऐप में भाषा की पुष्टि (Confirm) करने के बाद उसे बदला नहीं जा सकता।	कृपया उसी भाषा में कार्य करें जिसे आपने पहले चुना था (भाषा का नाम संदेश में दिखाई देता है)।
"Only selected language characters are allowed"	ऐप की चयनित भाषा और आपके मोबाइल कीबोर्ड की भाषा मेल नहीं खा रही है।	अपने मोबाइल कीबोर्ड (Gboard/ Samsung Keyboard) पर ग्लोब **(Globe)** आइकन दबाएँ या स्पेसबार को दबाए रखें और वही भाषा चुनें जो ऐप में निर्धारित है। आवश्यकता होने

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
		पर ऐप में दिया गया **"How to change keyboard language"** मार्गदर्शन देखें।
आधार, मतदाता पहचान पत्र या पासपोर्ट में फ़ॉर्मेट त्रुटि	क्षेत्रीय भाषा के कीबोर्ड से अंक या अक्षर (जैसे १२३ या कखग) टाइप हो गए हैं।	मोबाइल नंबर, आधार, मतदाता पहचान पत्र और पासपोर्ट दर्ज करते समय कीबोर्ड को अंग्रेज़ी **(English — ABC / 123)** पर बदलें।

---

4. चरण की तिथियाँ, ईबी (EB) चयन, मानचित्र एवं लोकेशन (GPS) संबंधी समस्याएँ

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
"Please select EB First" / **"Select EB to Continue"**	डैशबोर्ड पर गणना खंड (Enumeration Block - EB) चयनित नहीं है।	डैशबोर्ड के ड्रॉपडाउन से अपना आवंटित **EB Block** चुनें। सूची खाली होने पर इंटरनेट चालू करके **Refresh / Get EB Details** पर टैप करें।
"The enumeration has not started yet." / **"End date is passed"** / **"Buffer period is over"**	वर्तमान तिथि निर्धारित जनगणना चरण की अवधि से बाहर है, या फोन की तिथि गलत सेट है।	फोन की सेटिंग्स में दिनांक व समय **(Automatic Date & Time)** जाँचें। यदि तिथि सही है तो अपने पर्यवेक्षक (Supervisor) या चार्ज अधिकारी से चरण की तिथियों की पुष्टि करें।
"Houseless Enumeration is not active."	बेघर परिवारों की गणना (Houseless Enumeration) चरण की अंतिम तिथि को शाम **6:00** बजे के बाद ही सक्रिय होती है।	कृपया निर्धारित समय पर ही इस विकल्प का उपयोग करें।
"Revisional period not active." / **"Please mark the EB as completed before entering the Revisional Round."**	या तो पुनरीक्षण चरण (Revisional Round) अभी प्रारंभ नहीं हुआ है, या आपने पहले ईबी को **Mark as Complete** नहीं किया है।	पहले सभी परिवारों का डेटा पूर्ण व सिंक करके ईबी को **Mark as Complete** करें, फिर पुनरीक्षण अवधि के दौरान यह विकल्प खोलें।
"Please download the map first" /	ईबी/सर्किल मानचित्र अभी डाउनलोड नहीं हुआ है या	स्थिर इंटरनेट कनेक्शन पर **Download Map** पर टैप करें। यदि

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
"Download failed!" / **"No Internet"**	डाउनलोड के दौरान इंटरनेट बंद हो गया।	`"Cannot create file"` दिखे, तो फोन में स्टोरेज खाली करें।

---

5. स्व-गणना (Self-Enumeration / SE ID) संबंधी समस्याएँ

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
"SE ID not found in mobile app. Click OK to fetch from server"	उत्तरदाता का SE ID आपके फोन की ऑफ़लाइन सूची में उपलब्ध नहीं है।	इंटरनेट चालू करें और **OK** पर टैप करें — ऐप सीधे सर्वर से उस परिवार का विवरण प्राप्त कर लेगा।
"No Internet Connection! Please connect to the internet and retry to fetch from server."	सर्वर से SE ID खोजते समय इंटरनेट उपलब्ध नहीं है।	मोबाइल डेटा या वाई-फाई चालू करें और पुनः प्रयास करें।
"No household found for given SEID and EB" / **"SE ID not found. Proceed for fresh enumeration."**	गलत SE ID दर्ज किया गया है, या वह किसी अन्य ईबी से संबंधित है, या परिवार ने स्व-गणना पूर्ण नहीं की है।	उत्तरदाता की रसीद/एसएमएस से SE ID की पुनः जाँच करें। सही प्रविष्टि के बाद भी डेटा न मिलने पर नई गणना **(Fresh Enumeration)** के माध्यम से विवरण दर्ज करें।
"SE ID has already been used"	यह SE ID पहले ही किसी परिवार में इम्पोर्ट किया जा चुका है।	**View Summary** या **Update Data** में जाँच करें कि यह परिवार पहले से दर्ज तो नहीं है। एक SE ID केवल एक बार ही उपयोग किया जा सकता है।
"Invalid user, device, or EB information"	उपयोगकर्ता सत्र या चयनित ईबी विवरण सही से लोड नहीं हुआ है।	डैशबोर्ड पर लौटकर ईबी को दोबारा चुनें, या लॉगआउट करके पुनः लॉगिन करें।

---

6. जनगणना मकान, परिवार एवं सदस्य प्रविष्टि संबंधी समस्याएँ

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
"Head of family already exists" / "Only the first member can be Head."	एक ही परिवार में दो सदस्यों को "मुखिया (Head)" चुना जा रहा है, या क्रमांक 1 के अतिरिक्त किसी अन्य को मुखिया बनाया जा रहा है।	केवल प्रथम सदस्य को ही मुखिया **(Head)** रखें; शेष सदस्यों का मुखिया से सही संबंध चुनें।
"Head of family cannot be deleted"	परिवार के मुखिया को सीधे हटाने (Delete) का प्रयास किया जा रहा है।	मुखिया बदलने के लिए **Delete Head of Household / Select New Head** प्रक्रिया अपनाएँ और शेष सभी सदस्यों के संबंध अद्यतन (Update) करें।
"Please fill basic Details of this member first"	सदस्य का सामान्य विवरण (प्रश्न 1 से 6) सहेजे बिना प्रश्न 7 से 40 खोलने का प्रयास किया गया है।	पहले सदस्य के मूल विवरण **(Q1–Q6)** भरकर सहेजें, तत्पश्चात प्रश्न 7 से आगे का विवरण भरें।
"You have already entered details for all family members. Do you still want to add a new member?"	दर्ज सदस्यों की संख्या परिवार के कुल आकार (Household Size) के बराबर हो चुकी है।	यदि वास्तव में अतिरिक्त सदस्य जोड़ना है तभी **Confirm/Yes** चुनें, अन्यथा डुप्लीकेट प्रविष्टि न करें।

---

7. प्रश्नावली (प्रश्न 1 से 40) सत्यापन एवं नेविगेशन संबंधी समस्याएँ

क. सामान्य नेविगेशन समस्याएँ

- **"Please answer all required questions."**
  - कारण: वर्तमान पृष्ठ (या पिछले किसी पृष्ठ) पर कोई अनिवार्य प्रश्न खाली या अमान्य है।
  - समाधान: पृष्ठ को ऊपर-नीचे स्क्रॉल करके लाल रंग में दिखने वाली त्रुटि सुधारें। सबमिट करने पर ऐप स्वतः आपको पहले त्रुटिपूर्ण पृष्ठ पर ले जाता है।

ख. प्रश्न-वार प्रमुख त्रुटियाँ एवं नियम

प्रश्न	सामान्य त्रुटि	सही नियम एवं समाधान
प्रश्न **31–33.** प्रजनन विवरण	`cannot exceed ever born` / `00 not allowed`	यह केवल विवाहित/विधवा/तलाकशुदा/अलग रह रही महिलाओं (प्रश्न 33 केवल वर्तमान में विवाहित महिलाओं) हेतु है। `"00"` के स्थान पर केवल `"0"` लिखें। जीवित बच्चों या पिछले 1 वर्ष में जन्मे बच्चों की संख्या, कुल जीवित जन्मे बच्चों से अधिक नहीं हो सकती।
प्रश्न **35.** बैंक खातों की संख्या	`Only a single digit is allowed`	`0` से `9` के बीच केवल एक अंक दर्ज करें।
प्रश्न **36.** मोबाइल नंबर	लंबाई / प्रारंभिक अंक / डुप्लीकेट त्रुटि	वैकल्पिक है (हाँ चुनने पर भी)। दर्ज करने पर ठीक **10** अंक, पहला अंक **5** से **9** के बीच, तथा उसी ईबी में किसी अन्य सदस्य द्वारा प्रयुक्त न किया गया हो।
प्रश्न **37.** आधार संख्या	`Invalid Aadhaar Number` / `already been used`	वैकल्पिक है (टिक करने पर भी)। ठीक **12** अंक, पहला अंक **2** से **9**, सभी अंक समान न हों, मान्य **Verhoeff** चेकसम होना चाहिए, तथा उसी ईबी में दोबारा उपयोग न हुआ हो।
प्रश्न **38.** मतदाता पहचान पत्र	`Invalid Voter ID format` / निष्क्रिय	**18** वर्ष से कम आयु हेतु निष्क्रिय। अंग्रेज़ी कीबोर्ड से दर्ज करें — मान्य प्रारूप: `ABC1234567` या `XX/01/23/456789`। उसी ईबी में अद्वितीय (Unique) होना चाहिए।
प्रश्न **39.** पासपोर्ट संख्या	`Passport number must be 8 characters` / `Invalid passport format`	अंग्रेज़ी कीबोर्ड से दर्ज करें — ठीक **8** अक्षरांकीय **(Alphanumeric)** वर्ण, पहला अक्षर `A–Z`, अंतिम अंक `0` नहीं हो सकता (उदाहरण: `A1234567`)। उसी ईबी में अद्वितीय होना चाहिए।

---

8. हस्ताक्षर (Signature) संबंधी समस्याएँ

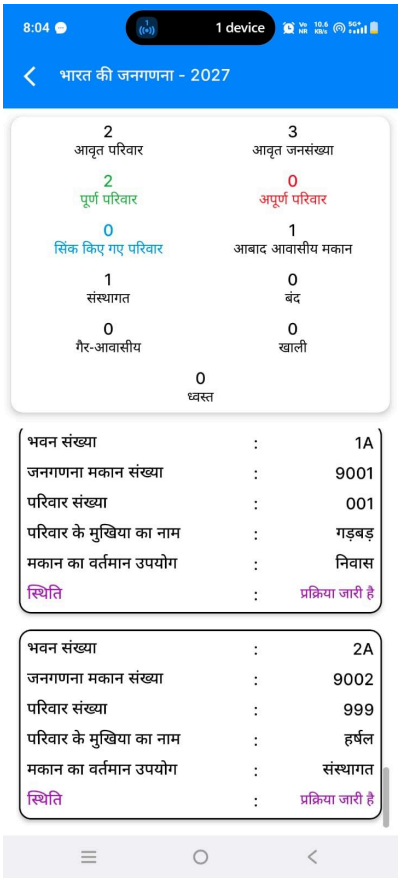
समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
"Please tick the checkbox first	घोषणा चेकबॉक्स पर टिक नहीं लगाया गया है।	हस्ताक्षर बॉक्स के ऊपर स्थित घोषणा चेकबॉक्स को टिक करें और फिर **Save** पर टैप करें।

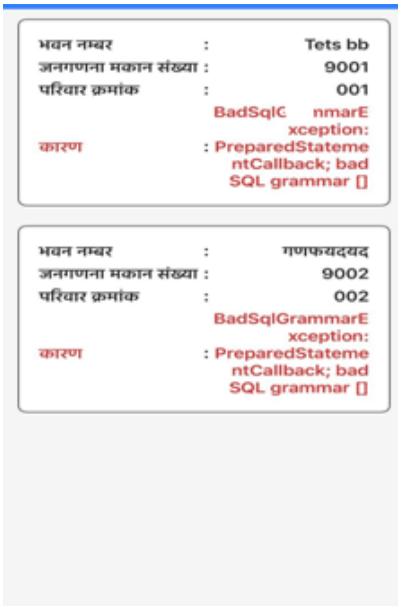
समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
before saving your signature."		
"Please provide signature" / "Signature area not ready yet"	हस्ताक्षर बॉक्स खाली है या स्क्रीन अभी पूरी तरह लोड नहीं हुई है।	1–2 सेकंड प्रतीक्षा कर स्पष्ट हस्ताक्षर करें और फिर सहेजें।
"Failed to compress signature under 2KB"	हस्ताक्षर बहुत अधिक घना, बड़ा या बहुत सारी लकीरों वाला बनाया गया है।	**Clear** पर टैप करें और साफ, सरल व मध्यम आकार का हस्ताक्षर बनाकर पुनः सहेजें।
संशोधन **(Edit)** के बाद पुनः हस्ताक्षर माँगना	किसी सिंक या सहेजे गए परिवार में कोई भी बदलाव करने पर पुराना हस्ताक्षर अमान्य हो जाता है।	यह अनिवार्य नियम है। संशोधन के बाद उत्तरदाता (या साक्षी) तथा प्रगणक के हस्ताक्षर पुनः प्राप्त करें, तभी रिकॉर्ड सिंक होगा।

---

9. डेटा सिंक, प्रोसेसिंग, विफल अपलोड (Failed Uploads) एवं ईबी समापन संबंधी समस्याएँ

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
"You have 5 or more completed households. Please sync the data. To avoid Data Loss."	5 या अधिक परिवार पूर्ण हो चुके हैं किंतु अभी तक सिंक नहीं किए गए हैं।	डेटा की सुरक्षा हेतु इंटरनेट क्षेत्र में आकर शीघ्र **Data Sync** करें।
"Please confirm that all necessary signatures have been obtained... Otherwise, no data remains to be sync"	या तो संपूर्ण डेटा पहले से सिंक है, या पूर्ण किए गए परिवारों के हस्ताक्षर शेष हैं।	**View Summary / Pending Summary** में जाँच करें कि प्रत्येक पूर्ण परिवार में उत्तरदाता व प्रगणक के हस्ताक्षर सहेजे गए हैं या नहीं।
परिवार की स्थिति `PROCESSING` दिखाई दे रही है	डेटा सर्वर पर भेज दिया गया है और बैकएंड पर सत्यापित हो रहा है।	कृपया प्रतीक्षा करें। ऐप समय-समय पर सर्वर से जाँच कर स्थिति को स्वतः `SYNCED` या `FAILED` में अद्यतन कर देगा। इस दौरान ऐप अनइंस्टॉल या डेटा क्लियर कदापि न करें।

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
		
रिकॉर्ड **FAILED UPLOADS** सूची में दिख रहा है	सर्वर सत्यापन में किसी त्रुटि के कारण रिकॉर्ड अस्वीकृत हुआ है।	डैशबोर्ड पर **FAILED UPLOADS** खोलें, प्रत्येक रिकॉर्ड के सामने लिखा कारण **(Reason)** पढ़ें, संबंधित सदस्य/परिवार को **Edit** कर सुधारें, आवश्यकता होने पर पुनः हस्ताक्षर लें और दोबारा **Sync** करें।

समस्या / त्रुटि संदेश	संभावित कारण	समाधान
		
"Sync Failed" / "Network not available"	इंटरनेट कनेक्शन कमजोर/बंद है या सर्वर अस्थायी रूप से व्यस्त है।	बेहतर नेटवर्क क्षेत्र में जाकर **Data Sync** पुनः प्रयास करें। आपका डेटा फोन में सुरक्षित रहता है।
ईबी को **`Mark as Complete`** नहीं कर पा रहे: `"Some records are incomplete"` / `"pending to be synced"` / `"not completed all Census Houses as per AHL"`	ईबी में कुछ परिवार/सदस्य अपूर्ण हैं, या कुछ रिकॉर्ड सिंक होने शेष हैं, या AHL के अनुसार कुछ जनगणना मकान छूटे हुए हैं।	1. **Pending Summary** देखकर सभी अपूर्ण/लंबित परिवार पूरे करें। 2. **Data Sync** करके सभी रिकॉर्ड `SYNCED` करें (और `FAILED UPLOADS` शून्य करें)। 3. इसके पश्चात **Mark as Complete** करें।

---

10. सहायता केंद्र / पर्यवेक्षक से संपर्क करने से पूर्व जाँच सूची

1. इंटरनेट जाँच: क्या मोबाइल डेटा या वाई-फाई सुचारू रूप से कार्य कर रहा है?
2. दिनांक एवं समय: क्या फोन की सेटिंग्स में स्वचालित दिनांक और समय **(Automatic Date & Time)** चालू है?

3. ऐप संस्करण: क्या Google Play Store से नवीनतम PE Production ऐप इंस्टॉल है (और PE Training ऐप अनइंस्टॉल है)?

4. कीबोर्ड भाषा: क्या नाम/विवरण हेतु चयनित ऐप भाषा का कीबोर्ड और आधार/वोटर/पासपोर्ट हेतु अंग्रेज़ी कीबोर्ड उपयोग किया जा रहा है?

5. विवरण नोट करें: सुरक्षा कारणों से स्क्रीनशॉट बंद होने के कारण, त्रुटि संदेश का सटीक विवरण लिखकर (या दूसरे फोन से फोटो लेकर) अपने यूज़र आईडी, ईबी संख्या तथा मोबाइल नंबर, के साथ पर्यवेक्षक या हेल्पडेस्क से साझा करें।