The Number of Complaints

713. SH. VARUN CHOUDHRY, M.L.A. : Will the Deputy Chief Minster be pleased to state:-

a) the year wise number of complaints received by the Government since the inception of HARPATH Haryana scheme till to date in the state;

b) the number of complaints where the action has been completed within ninety six hours by the contractor; and

c) the number of complainants who were given Rs. 100/-?

DUSHYANT CHAUTALA, DEPUTY CHIEF MINISTER, HARYANA

Sir, the HARPATH App was launched on 15.09.2017. The point wise reply is as under:-

a) As per current status on the portal, the year wise number of complaints received by Haryana PWD (B&R) since the inception of HARPATH Haryana scheme till to date is as under:-

Sr. No.	From-To	Year	Total No. of complaints
1	from 15.09.2017 to 31.03.2018	2017	3616
2	from 01.04.2018 to 31.03.2019	2018	33581
3	from 01.04.2019 to 31.03.2020	2019	14271
4	from 01.04.2020 to 31.03.2021	2020	34872
5	from 01.04.2021 to 10.03.2022	2021	20863
		Total	**107203**

b) Initially there were teething problems for providing HARPATH access to the agency and subsequently, pandemic broke in February, 2020 thereby disrupting the functioning. From 17.06.2020 onwards total complaints forwarded to the contractor till date are 22748 out of which 8581 complaints were redressed within the specified time of 96 hours.

c) Hon'ble Chief Minister, Haryana during budget speech for the year 2020-2021, at point no 151, announced that an incentive of Rs. 100/- per complaint will be given to the complainant from 01.04.2020, in case where the complaint is not attended within 96 hours. Rs. 100/- has not been given to any complainant due to non-availability of provision for payment in the HARPATH App as yet.

However, a total penalty of Rs. 256.15 lacs has been imposed on the Contractor for not attending the complaints within 96 hours.

*****

ि ाकायतों की संख्या

713. श्री वरुण चौधरी, एम0एल0ए0: क्या उप–मुख्यमंत्री कृपया बताएंगे कि–

(क) राज्य में हरपथ हरियाणा योजना के प्रारम्भ से अब तक सरकार को प्राप्त ि ाकायतों की वर्शवार संख्या कितनी है**;**

(ख) उन ि ाकायतों की संख्या कितनी है जहां ठेकेदारों द्वारा कार्यवाही 96 घंटे के भीतर पूरी की गई थी;

(ग) उन ि ाकायतों की संख्या जिन्हें 100रु0 दिए गए थे ?

दुष्यंत चौटाला, उप–मुख्यमंत्री, हरियाणा

महोदय, हरपथ ऐप 15.09.2017 को लॉन्च किया गया था। बिंदुवार उत्तर इस प्रकार हैः–

क) पोर्टल पर वर्तमान स्थिति के अनुसार, हरियाणा लोक निर्माण विभाग (भवन एवं सड़कें) द्वारा हरपथ हरियाणा योजना के प्रारंभ से अब तक प्राप्त ि ाकायतों की वर्शवार संख्या निम्नानुसार हैः–

क्रम संख्या	कब से कब तक	वर्श	ि ाकायतों की कुल संख्या
1	15.09.2017 से 31.03.2018 तक	2017	3616
2	01.04.2018 से 31.03.2019 तक	2018	33581
3	01.04.2019 से 31.03.2020 तक	2019	14271
4	01.04.2020 से 31.03.2021 तक	2020	34872
5	01.04.2021 से 10.03.2022 तक	2021	20863
		कुल	**107203**

(ख) भाुरूआत में एजेंसी को हरपथ की पहुंच प्रदान करने में भाुरूआती समस्याएं थीं और बाद में, फरवरी 2020 में महामारी फैल गई जिससे कामकाज बाधित हो गया। 17.06.2020 से अब तक ठेकेदार को भेजी गई कुल ि ाकायतें 22748 हैं, जिनमें से 8581 ि ाकायतों का निवारण 96 घंटे के निर्दिश्ट समय के भीतर किया गया था।

(ग) माननीय मुख्यमंत्री, हरियाणा ने वर्श 2020–21 के बजट भाशण के दौरान, बिंदु संख्या 151 पर घोशणा की थी कि 01/04/2020 के बाद अगर 96 घंटे में ि ाकायत का निवारण न हो तो ि ाकायतकर्ता को 100/–रूपये प्रति ि ाकायत प्रोत्साहन राि ा दी जाएगी। अभी तक हरपथ ऐप में भुगतान का प्रावधान उपलब्ध न होने के कारण किसी भी ि ाकायतकर्ता को 100/– रूपये का भुगतान नहीं किया गया है।

हालांकि, 96 घंटे के भीतर ि ाकायतों का निस्तारण नहीं करने पर ठेकेदार पर 256.15 लाख रूपये का जुर्माना लगाया गया है।

****