

**UGRENT**

From,

The Principal Secretary to Government Haryana,  
Citizen Resources Information Department.

To

The Secretary  
Haryana Vidhan Sabha  
Chandigarh.

Memo No. 4/1/2024-1CRID

Dated:- 19.02.2024

**Subject:- REPLY TO STARRED VIDHAN QUESTION NO 14/18/303 – BY SH. RAM KARAN, M.L.A. SHAHBAD ADMITTED FOR 21.02.2024**

Sir,

Reference on the subject cited above.

I am directed to forward herewith 10 copies of reply to the starred Vidhan Sabha Question No. 14/18/303 admitted for 21.02.2024, in English and Hindi of Citizen Resources Information Department for the Haryana Vidhan Sabha Budget Session-2024. Copy of the reply (English and Hindi) has been uploaded on NeVA portal.

*Rajkumar*  
Superintendent

for Secretary to Government Haryana,  
Citizen Resources Information Department.

*d.c.*

Endst. No. 4/1/2024-1CRID

Dated Chandigarh the 19<sup>th</sup> February 2024

A copy along with 15 copies of the reply (in Hindi and English) is forwarded to the Chief Minister's Secretariat, Haryana for information and necessary action please.

*Rajkumar*  
Superintendent

for Secretary to Government Haryana,  
Citizen Resources Information Department.

*d.c.*

A copy along with one copy of reply (in Hindi and English) is being forwarded to Sectt. of Parliamentary Affairs Minister for information and necessary action please.

*Rajkumar*  
Superintendent

for Secretary to Government Haryana,  
Citizen Resources Information Department.

*d.c.*

A copy along with one copy of reply (in Hindi and English) is being forwarded to O/o Chief Secretary to Government, Haryana for information and necessary action please.

*Rajkumar*  
Superintendent

for Secretary to Government Haryana,  
Citizen Resources Information Department.

*d.c.*

Starred Assembly Question No. 14/18/303

Correction in Parivar Pehchan ID.

\*14/18/303.

**Sh. Ram Karan (Shahbad):**

Will the Chief Minister be pleased to state :-

- a) Whether there is any proposal under consideration of the Government for the correction of mistakes and removal of discrepancies in Parivar Pehchan Patra; if so, the details of the complete process for the same; and
- b) The time by which the said discrepancies are likely to be removed?

**Answer :-**

**Sh. Manohar Lal, Hon'ble Chief Minister, Haryana**

- a) The Haryana Parivar Pehchan Authority provides a well-defined online mechanism for updation/correction of data in Parivar Pehchan Patra. There are customized Standard Operating Procedures (SOPs) for correction of each data field alongwith level of approval for modification. There are three mechanisms for citizen to register their request for correction of mistakes and removal of discrepancies (i) The correction module in <https://meraparivar.haryana.gov.in>, (ii) Grievance module on denial of service in <https://grievance.edisha.gov.in>. and (iii) The ticketing module through telephonic call to the call centre (0172-48805500)/e-mail ([grievances-hppa.crid@hry.gov.in](mailto:grievances-hppa.crid@hry.gov.in)). The status of issues received and addressed till 15.02.2024 via the different modules over the last 2 years is as follows:

| Sr. No. | Module Name       | Number of grievances received | Number of grievances addressed |
|---------|-------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 1.      | Correction Module | 84,34,961                     | 80,50,611                      |
| 2.      | Grievance Module  | 12,05,667                     | 11,40,690                      |
| 3.      | Ticketing Module  | 2,82,731                      | 2,63,852                       |

- b) Correction of data and removal of discrepancies is a dynamic and continuous process. The endeavor in PPP is to resolve every grievance/correction request in 30 days as per the relevant SOP.

तारांकित विधान सभा प्रश्न संख्या 14/18/303

परिवार पहचान आई डी में सुधार

\*14/18/303. श्री राम करन (शाहबाद) :

क्या मुख्यामंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :-

- क) क्या परिवार पहचान पत्र में गलतियों को सुधारने और विसंगतियों को दूर करने के लिए कोई प्रस्ताव सरकार के विचाराधीन है; यदि हाँ, तो इसके लिए पूरी प्रक्रिया का विवरण; और
- ख) उक्त विसंगतियां कब तक दूर होने की सम्भावना है?

उत्तर :-

श्री मनोहर लाल माननीय मुख्यमंत्री, हरियाणा

- क) हरियाणा परिवार पहचान प्राधिकरण परिवार पहचान पत्र में data के अद्यतन/सुधार के लिए एक पूर्ण रूप से परिभाषित ऑनलाइन तंत्र प्रदान करता है। संशोधन के लिए अनुमोदन के स्तर के साथ-साथ प्रत्येक data फील्ड में सुधार के लिए Standard Operating Procedure (SOP) हैं। नागरिकों के लिए गलतियों में सुधार और विसंगतियों को दूर करने के लिए अपना अनुरोध दर्ज करने के लिए तीन तंत्र हैं (i) <https://meraparivar.haryana.gov.in>, में Correction Module (ii) <https://grievance.edisha.gov.in>, में सेवा से इनकार करने पर Grievance Module (iii) कॉल सेंटर में (0172-48805500) पर दूरभाष कॉल के माध्यम से / ([grievances-hppa.crid@hry.gov.in](mailto:grievances-hppa.crid@hry.gov.in)) पर email द्वारा Ticketing Module. पिछले दो वर्षों में विभिन्न मॉड्यूल के माध्यम से 15.02.2024 तक प्राप्त और निवारण किये गए शिकायतों की संख्या इस प्रकार हैं :

| क्रम संख्या | मॉड्यूल का नाम     | प्राप्त शिकायतों की संख्या | निवारण की गई शिकायतों की संख्या |
|-------------|--------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 1.          | Correction मॉड्यूल | 84,34,961                  | 80,50,611                       |
| 2.          | Grievance मॉड्यूल  | 12,05,667                  | 11,40,690                       |
| 3.          | Ticketing मॉड्यूल  | 2,82,731                   | 2,63,852                        |

- ख) डेटा का सुधार और विसंगतियों को दूर करना एक गतिशील और सतत प्रक्रिया है। पीपीपी में प्रत्येक शिकायत / सुधार अनुरोध को सम्बंधित (SOP) के अनुसार 30 दिनों में हल करने का प्रयास किया जाता है।