

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF DEFENCE
DEPARTMENT OF DEFENCE
RAJYA SABHA
UNSTARRED QUESTION NO. 1326
TO BE ANSWERED ON 14TH MARCH, 2022

IMPROVEMENTS IN DIGITAL PORTAL SPARSH

1326. SHRI Y. S. CHOWDARY:

Will the Minister of Defence be pleased to state:

- (a) whether Government has received complaints that the present digital portal SPARSH is not accessible to ex-servicemen living in the remote areas of the country;
- (b) if so, whether any improvements were made to make the pension related online services accessible for defence pensioners in the country;
- (c) whether the grievances of defence pensioners can be expressed and redressal can be sought on the portal; and
- (d) if so, the number and details of grievances received on the portal and disposed off, from the time of launching of this portal?

A N S W E R

MINISTER OF STATE
IN THE MINISTRY OF DEFENCE

(SHRI AJAY BHATT)

(a) & (b): No complaints regarding non accessibility of SPARSH portal by ex-servicemen have been received. However, the portal is regularly updated to make it more user friendly and easily accessible for ex-servicemen.

(c): Yes, Defence personnel can lodge their grievance on SPARSH portal. Further pensioners who have not received login credential, for SPARSH portal may register their grievance at <https://pcdapension.nic.in/pcda/lodge-complaint.php> which is accessible without login.

(d): Status of grievances received on portal from the time of launch is as under-

Total Grievance	Resolved Grievance	Open Grievance
6128	2237	3891

भारत सरकार
रक्षा मंत्रालय
रक्षा विभाग
राज्य सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1326
14 मार्च, 2022 को उत्तर के लिए

डिजिटल पोर्टल स्पर्श में सुधार

1326. श्री वाई. एस. चौधरी :

क्या रक्षा मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

- (क) क्या सरकार को ऐसी शिकायतें प्राप्त हुई हैं कि वर्तमान डिजिटल पोर्टल स्पर्श देश के सुदूर क्षेत्रों में रहने वाले भूतपूर्व सैनिकों के लिए उपलब्ध नहीं है ;
- (ख) यदि हां, तो क्या देश में रक्षा क्षेत्र के पेंशनभोगियों के लिए पेंशन संबंधी ऑनलाइन सेवाओं को सुलभ बनाने के लिए कोई सुधार किए गए हैं ;
- (ग) क्या रक्षा क्षेत्र के पेंशनभोगियों की शिकायतों को पोर्टल के माध्यम से व्यक्त किया जा सकता है और उनका समाधान मांगा जा सकता है ; और
- (घ) यदि हां, तो इस पोर्टल के प्रारंभ होने के समय से पोर्टल पर कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और कितनी शिकायतों का निपटारा किया गया, तत्संबंधी ब्यौरा क्या है ?

उत्तर

रक्षा मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री अजय भट्ट)

(क) और (ख): भूतपूर्व सैनिकों से स्पर्श पोर्टल की गैर-उपलब्धता के बारे में कोई शिकायत प्राप्त नहीं हुई है । तथापि, पोर्टल को प्रयोक्ता के लिए और अनुकूल बनाने और भूतपूर्व सैनिकों के लिए सुलभ बनाने हेतु इसे नियमित रूप में अद्यतन किया जाता है ।

(ग): जी, हां । रक्षा कार्मिक अपनी शिकायत स्पर्श पोर्टल पर दर्ज कर सकते हैं । इसके अलावा ऐसे पेंशनभोगी जिनको स्पर्श पोर्टल के लिए लॉगिन प्रत्यय-पत्र प्राप्त नहीं हुआ है, वे <https://pcdapension.nic.in/pcda/lodge-Complaint.php> पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं जो बिना लॉगिन के उपलब्ध है ।

(घ): इस पोर्टल के प्रारंभ होने के समय से इस पर प्राप्त हुई शिकायतों की स्थिति निम्नवत हैं :-

कुल शिकायतें	निपटान की गई शिकायतें	ओपन शिकायतें
6128	2237	3891
