12.00 NOON.

SHORT NOTICE QUESTION

Speed Post services

5. SHRI SABIR ALI: Will the Minister of COMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY be pleased to state:

(a) whether it is a fact that Speed Post services have deteriorated;

(b) whether any complaints have been received by the Ministry and the Delhi Circle of India Post in this regard;

(c) if so, the action taken thereon so far; and

(d) the steps being taken to streamline the Speed Post services to ensure speedy and timely delivery of postal items by this mode?

THE MINISTER OF COMMUNICATIONS AND INFORMATION TECHNOLOGY (SHRI KAPIL SIBAL): (a) to (d) A statement is laid on the Table of the House.

Statement

(a) No, Sir. The Speed Post services have not deteriorated. Both the traffic and revenue of Speed Post have been increasing over the years indicating the trust of the customers in the service. Information for last three years is given in Statement-I (*See* below).

(b) and (c) Yes, Sir. Complaints are received both in the Ministry and in the Postal Circles, including Delhi Circle regarding Speed Post services. The number of complaints received *vis-a-vis* the Speed Post traffic is minimal. India Post has a robust mechanism for redressal of Speed Post-related complaints and complaints are redressed expeditiously. Information regarding Speed Post complaints received and settled for All India and Delhi Circle during last three years is given in Statement-II (*See* below).

(d) Monitoring of service performance is a continuous process. The performance of Speed Post service is regularly monitored both in the Directorate and in the Postal Circles with a view to improve the quality of service. Monitoring is done against a set of well defined Key Performance Indicators (KPIs) like time taken for delivery, reasons for non-delivery etc. to ensure consistency in quality of service. Such

monitoring has resulted in reduced transit time, improved delivery performance and increase in the number of Speed Post items available for online tracking. The number of Speed Post items tracked has increased from 63 lakhs in December, 2009 to 2.11 crores in October, 2012.

Statement-I

Traffic and revenue generated by Speed Post

Year	Traffic in crore	Revenue (₹ in Crore)	Percentage growth in revenue
2009-10	24.08	613.96	19.15%
2010-11	27.29	748.82	21.97%
2011-12	39.19	899.73	20.16%

Statement-II

Information regarding complaints against Speed Post Services– All India

Year	Traffic in crores	Number of complaints	Percentage of complaints w.r.t. traffic	Number of complaints settled	Percentage settlement of number of complaints
2009-10	24.08	1,74,040	0.072%	1,67,653	96.33%
2010-11	27.29	1,91,970	0.070%	1,87,625	97.74%
2011-12	39.19	1,83,058	0.046%	1,77,779	97.12%
Information regarding complaints against Speed Post Services- Delhi Circle					
2009-10	2.83	30,244	0.106%	30,175	99.77%
2010-11	3.49	31,747	0.090%	30,847	97.16%
2011-12	5.22	37,201	0.071%	36,190	97.28%

श्री साबिर अली : सभापति जी, इससे पहले कि मैं अपना सवाल पूछूं, मेरी मुअद्दिबाना गुज़ारिश है कि इस सवाल के परिप्रेक्ष्य में कुछ बातें कहना लाजमी है। इसलिए आपके माध्यम से मैं मंत्री जी से और मंत्रालय से यह कहना चाहता हूं कि हमारे पास जो data आया है, वह बड़ा आश्चर्यजनक है। इस सदन के पटल पर data रख दिया जाता है, लेकिन उसमें सत्यता बहुत दूर तक नहीं होती।

सर, इस सवाल के संदर्भ में एक शेर याद आता है ...**(व्यवधान)**...

श्री सभापति : आप सवाल पूछिए।

श्री साबिर अली : शेर है-

"आने वाला लापता है, जाने वाला बेखबर है।
किससे पूछूं मंज़िले-मक़सद कितनी दूर है?"

सर, मैं आपके माध्यम से यह कहना चाहता हूं कि सरकार का जो जवाब आया है, जवाब है कि सिर्फ 37,000 कंप्लेंट्स इनको दिल्ली शहर में मिली हैं और पूरे देश में एक साल में 1,83,000 कंप्लेंट्स मिली हैं और पूरे देश के लोग यह जानते हैं कि एक से दो फीसदी लोग ही कंप्लेंट कर पाते हैं या अपनी बातों को रख पाते हैं...**(व्यवधान)**...

श्री सभापति : आप सवाल पूछिए।

श्री साबिर अली : मैं सवाल पर ही आ रहा हूं। इसलिए मैंने आपसे माज़रत की कि मेरे सवाल के संदर्भ में कुछ बातें कहनी जरूरी हैं, तभी सवाल पूरा होगा। इसलिए मैं आपकी इजाजत चाहता हूं और आपका प्रोटेक्शन चाहता हूं। इसके बगैर वे बातें कही नहीं जा सकतीं। मंत्री और मंत्रालय तो लोगों को सुनते ही नहीं, फोन कीजिए, तो उठाते ही नहीं ...**(व्यवधान)**...

श्री सभापति : इसका सवाल से क्या मतलब है?

श्री साबिर अली : सर, मैं सवाल पर आता हूं। मेरा स्पीड पोस्ट से रिलेटेड सवाल है। अभी स्पीड पोस्ट की स्थिति यह है कि जो पहले पोस्ट्स की जाती थीं, एक शायर कहता है कि-

"ख़त पर ख़त मैंने लिखा, ख़त का जवाब आता नहीं।
क्या ख़ता मुझसे हुई, क़ासिद खबर लाता नहीं।।

सर, इस देश के लोग, गांव के लोग, सुदूर गांव के लोग खतों का इंतजार करते रह जाते हैं और स्पीड पोस्ट उन तक पहुंचती नहीं है, इनका कर्मचारी लिख देता है कि - "दरवाजा बंद है।" यह बड़ी अफसोसनाक बात है...**(व्यवधान)**...

श्री सभापति : आप सवाल पूछिए, प्लीज़।

श्री साबिर अली : सर, मैं सवाल ही पूछ रहा हूं। अगर मैं यह बात नहीं कहूंगा, तो जवाब नहीं आएगा...**(व्यवधान)**...

MR. CHAIRMAN: None of this will go on record. You cannot do this.

श्री साबिर अली : *

MR. CHAIRMAN: Please put your question.

श्री साबिर अली : क्या मंत्री जी इस बात को बताने का कष्ट करेंगे कि स्पीड पोस्ट की जो दुर्दशा है ओर उसकी जो कंप्लेंट्स हैं, क्या किसी कर्मचारी के खिलाफ कार्यवाही की गई है? जो कंप्लेंट्स मिली हैं, उनमें आज तक कितने कर्मचारियों को दंडित किया गया है?

श्री कपिल सिब्बल : सभापति जी, सबसे पहले मैं आपके द्वारा माननीय सदस्य को कुछ आंकड़े बताना चाहता हूं कि जहां तक दिल्ली का सवाल है, हमारा जो ट्रैफिक है, वह 2009-10 में 2.83 करोड़ था और कंप्लेंट्स 30,244 थीं। इन कंप्लेंट्स का जो सैटलमेंट हुआ, वह 99.77 परसेंट हुआ। जो percentage of complaints है in respect of traffic, वह 0.106% है और वह 2009 से आज 2012 में कम होता जा रहा है। 2012 का percentage of complaints in respect of traffic is 0.071. माननीय सदस्य की यह बात सही है कि पिछले कुछ दिनों में खास तौर से हम लोग जो Aadhaar card भेज रहे हैं, उसकी वजह से traffic increase हो गया है और कई जगहों पर हमारे पास इतने मुलाज़िम भी नहीं हैं कि पूरी तरह से हम उस ट्रैफिक की देखभाल कर सकें। हमारे पास All India shortage 5,700 पोस्टमैन की है। दिल्ली में भी काफी shortage है और बिहार में काफी shortage है। तो हम कोशिश कर रहे हैं कि जल्द से जल्द अधिकारियों की नियुक्ति की जाए ताकि यह shortage खत्म हो और जो भी बाकी complaints हैं, हम सही तरीके से उनको देख सकें।

श्री साबिर अली : मंत्री जी, आपने जो जवाब दिया, उसके लिए बहुत-बहुत शुक्रिया।...**(व्यवधान)**...

श्री अविनाश राय खन्ना : सर, मंत्री जी ने पहले सवाल का जवाब नहीं दिया है।

श्री सभापति : आप बीच में दखल मत दीजिए, वे सवाल पूछ रहे हैं।

श्री साबिर अली : सर, मैंने जो सवाल पूछा, उसका जवाब नहीं आया और बगैर आपके protection के इस सदन का और हमारे जैसे कमज़ोर लोगों का मामला हल नहीं हो सकता है, इसलिए आपका protection जरूरी है कि मंत्री और मंत्रालय को यह समझ होनी चाहिए कि जो सवाल पूछा जाए, उसका जवाब वही मिलना चाहिए, जो सवाल पूछा गया हो।

सर आपके माध्यम से मैं मंत्री जी से दूसरा सवाल यह पूछना चाहता हूं, चूंकि यह मेरा अपना experience है, मैंने यहां से मुम्बई अपने घर खत भेजा। ग्यारह दिन लग गए लेकिन

---

*Not recorded

खत नहीं पहुंचा, फिर उसी खत को दूसरी जगह से स्पीड पोस्ट के बजाय मुझे courier से भेजना पड़ा। सर, चूंकि स्पीड पोस्ट की reach बड़े शहरों तक ही है, वह देहात नहीं पहुंच पाती है। चूंकि यह गाड़ी से जाती है, letter ले जाने वाला डाकिया घर तक नहीं जाता है। और आजकल लोग आरामदेह हो गए हैं, इसलिए गाड़ी लेकर जाने या उनको बाइक मुहैया कराने की आपकी ऐसी कोई योजना है कि कम से कम उनको ऐसी सहूलियत हो कि वे सुदूर गांवों तक स्पीड पोस्ट पहुंचा सकें।

श्री कपिल सिब्बल : सर, माननीय सदस्य ने बहुत सही सवाल पूछा है। हमारी मुश्किल खास तौर पर रूरल एरियाज़ में यह है कि जहां तक फ्लाइट का कनेक्शन है, वहां हम एयर प्लेन से भेजते हैं, जहां रेलवे कनेक्शन है, वहां रेलवे से भेजते हैं, लेकिन हिंदुस्तान में कई ऐसी भी जगह हैं जहां रेल का भी कनेक्शन नहीं है और एयर कनेक्शन भी नहीं है, तो वहां ज़रूर वक्त लगता है, लेकिन हमारे मापदंड यह कहते हैं कि हिंदुस्तान में कहीं भी हो, किसी भी कोने में हो, छः दिन के अंदर यह चिट्ठी पहुंच जानी चाहिए। जहां तक metro cities का सवाल है, यह चिट्ठी दो दिनों में पहुंच जानी चाहिए। मुझे नहीं मालूम कि आपकी चिट्ठी को जाने में ग्यारह दिन क्यों लगे? अगर आप मुझे उसकी जानकारी देंगे, तो मैं तुरंत उसकी जांच करा कर कार्यवाही भी कराऊंगा।

जहां तक 12वीं पंचवर्षीय योजना की बात है, we are going to modernize the whole system. जैसे ही यह modernize होगा, electronically यह काम होगा, तो वह पार्सल कब पहुंचेगा, कहां पहुंचा है, कहां देरी है, उस सबका मुआयना करके हम जल्द से जल्द उसको पहुंचाएंगे।

श्री अविनाश राय खन्ना : सर, यह एक बहुत सिम्पल-सा question था कि क्या यह सच है कि स्पीड पोस्ट सेवाओं में गिरावट आई है? इसके लिए मंत्री जी ने रेवेन्यू कलेक्शन का डाटा तो दे दिया, लेकिन अगर स्पीड पोस्ट in time नहीं मिलती, तो पिछले 30 सालों में उनमें compensation देने में कितनी वृद्धि हुई है और कितने अधिकारियों के खिलाफ आपने कार्रवाई की है?

श्री कपिल सिब्बल : जैसा कि मैंने पहले बताया कि कई जगहों पर हमारे पास अधिकारी ही नहीं हैं। जब इतना ज्यादा pressure है, वहां कोई अधिकारी ही नहीं हो, तो हम किसी को बरखास्त करें, यह भी उचित नहीं है। तो हम अधिकारियों की नियुक्ति करने जा रहे हैं और मैं नहीं समझता कि इस स्थिति में हमें किसी को दंडित करना चाहिए।...**(व्यवधान)**...

श्री अविनाश राय खन्ना : सर, compensation का जवाब नहीं आया।

श्री कपिल सिब्बल : Compensation किसको देना है?

श्री अविनाश राय खन्ना : जो डिले हुआ है।

श्री कपिल सिब्बल : Complaints का settlement हो चुका है, मैंने वे आंकड़े दे दिए कि कितनी complaints का settlement हो चुका है। अभी तक किसी ने हमारे पास ऐसी चिट्ठी नहीं लिखी कि हमें इतना compensation देना चाहिए था और हमें नहीं मिला।

श्री सभापति : श्री रामाकृष्णा...**(व्यवधान)**...

श्री अविनाश राय खन्ना : सर, मैं एक बात आपसे कहना चाहता हूं। ये senior-most minister हैं। मैंने एक Unstarred Question दिया था।

श्री सभापति : उसका इससे क्या मतलब है?

श्री अविनाश राय खन्ना : सर, आप सुन लीजिए। उसमें इन्होंने कहा है कि हर साल compensation देने का रेट बढ़ रहा है। आज ये कह रहे हैं कि हमने compensation दिया नहीं है। सर, ये सदन को बिल्कुल गुमराह कर रहे हैं।

श्री सभापति : तो आप उस पर लिखिए। There is a procedure for it.

श्री कपिल सिब्बल : हमने complaints को settle किया है, इसका मतलब रूल्स के मुताबिक जो compensation दिया जाना था, हमने वह दिया है।

SHRI BALBIR PUNJ: But, what is the procedure? Sir, the hon. Member is asking what the figure is and what the amount of compensation paid.

SHRI KAPIL SIBAL: I don't have the figure right now. I will write it to the hon. Member if he wants to know the exact figure. There is no issue on that.

SHRI BALBIR PUNJ: Then, you say that you do not have the information right now with you.

SHRI KAPIL SIBAL: I have said it so.

SHRI RANGASAYEE RAMAKRISHNA: You have a system of tracking the time taken in the receipt of the Speed Post. If there is an inordinate delay, will you consider a scheme of refunding the difference between the Speed Post and the ordinary post charges to the person?

SHRI KAPIL SIBAL: Once the core tracking system is introduced, which will make all procedures entirely electronic, none of this will arise. And hopefully, within a few months this core tracking system will be put in place. Most of the head offices are electronically connected; so, we can track everything. But, in rural areas, that has not yet been done. As and when it is done, we will certainly do this.

SHRI RANGASAYEE RAMAKRISHNA: My main question was whether you would consider refunding the difference between Speed Post and the ordinary post charges.

SHRI KAPIL SIBAL: If people want refund and if they give reasons as to why refund should be given, we will certainly consider it.

SHRI RANGASAYEE RAMAKRISHNA: If the reason is the inordinate delay…

SHRI KAPIL SIBAL: We will look into the reasons for that inordinate delay. As I said, the maximum period is six days. Where there is no connectivity, how do we reach those parcels to people?

MR. CHAIRMAN: Thank you.

श्री नरेश अग्रवाल : माननीय मंत्री जी, आपने स्वीकार किया कि अधिकारी नहीं है, इसलिए चिट्ठियां देर से पहुंचती हैं। हमारे माननीय सदस्य को तो आपको इस कारण से compensation देना चाहिए क्योंकि उन्होंने अपनी पत्नी को चिट्ठी लिखी थी, जो नहीं पहुंची और उसका खामियाजा उनको भुगतना पड़ा। महोदय, शुरू में कबूतरों के द्वारा चिट्ठी भेजी जाती थी और वह शत-प्रतिशत पहुंचती थी। पहले राजा-महाराजाओं के द्वारा जो चिट्ठी भेजी जाती थी, वह कबूतरों के माध्यम से भेजी जाती थी। उसके बाद आपका सिस्टम शुरू हुआ, जिसमें चिट्ठी नहीं पहुंची - अधिकतर लोगों की यह शिकायत है, हमारी भी है। माननीय मंत्री जी ने कहा कि वे पांच साल में इलेक्ट्रॉनिक सिस्टम करने जो रहे हैं और पांच साल के बाद यह गारंटी होगी कि सबको चिट्ठी पहुंच जाएगी। मैं कहना चाहता हूं कि इस कंट्री में जो courier system है, उसके द्वारा अगर आप कोई चिट्ठी भेजते हैं तो courier वाला वह courier उसके घर पर पहुंचाकर उसकी receiving लेता है। क्या आप उस सिस्टम को अपने विभाग में लागू करने पर विचार करेंगे? यदि हां, तो वह सिस्टम कब तक लागू होगा और यदि नहीं, तो क्यों?

श्री कपिल सिब्बल : सर, माननीय सदस्य ने जो बात उठायी है, उसके संबंध में मैं आपको बताना चाहता हूं कि इंडियन स्पीड पोस्ट का आज के दिन जो मार्किट शेयर है, वह नम्बर दो पर है। इसका मतलब है कि लोग हमारे यहां से पार्सल भेजना चाहते हैं, स्पीड पोस्ट का इस्तेमाल करना चाहते हैं क्योंकि वे मानते हैं कि टाइम पर चिट्ठी पहुंचती है।...**(व्यवधान)**...

श्री नरेश अग्रवाल : नम्बर दो बड़ा खराब होता है। आप नम्बर एक पर रखिए...**(व्यवधान)**...

MR. CHAIRMAN: Please. There is no discussion on this. ...*(Interruptions)*... Please.

श्री कपिल सिब्बल : जैसा मैंने बताया कि हमारा रेवेन्यू भी इन्क्रीज़ हो रहा है और बीस प्रतिशत की रफ्तार से इन्क्रीज़ हो रहा है, ट्रैफिक भी बीस प्रतिशत की रफ्तार से इन्क्रीज़

[श्री कपिल सिब्बल]

हो रहा है। इसका मतलब यह है कि लोगों में इंडियन स्पीड पोस्ट पर विश्वास है। हां, यह सही है कि खामियां हैं और compensation हमें देना चाहिए। जितना compensation हमने आज तक स्पीड पोस्ट के अंतर्गत दिया है, वह आंकड़े आपको उपलब्ध करा दिए जाएंगे।

श्री नरेश अग्रवाल : मैंने courier system के बारे में पूछा था...**(व्यवधान)**...

श्री कपिल सिब्बल : courier system लागू होगा, बिल्कुल लागू होना चाहिए।

MR. CHAIRMAN: Thank you. Short Notice Question is over. Statement by Minister correcting answer to Question. Shri Tariq Anwar.

STATEMENT BY MINISTER CORRECTING ANSWER TO QUESTION

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF AGRICULTURE AND THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FOOD PROCESSING INDUSTRIES (SHRI TARIQ ANWAR): Sir, I lay on the Table, a Statement (in English and Hindi) correcting the answer to Unstarred Question No. 2173 given in the Rajya Sabha on the 31st August, 2012, regarding 'Suicide by farmers'.

[MR. DEPUTY CHAIRMAN in the Chair]

PAPERS LAID ON THE TABLE

Statement in relation to Budget

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (SHRI NAMO NARAIN MEENA): Sir, I lay on the Table, under sub-section (1) of Section 7 of the Fiscal Responsibility and Budget Management Act, 2003, a copy (in English and Hindi) of Statement on Quarterly Review of the trends in receipts and expenditure in relation to the Budget, at the end of the first quarter of the financial year 2012-13.

[Placed in Library. *See* No. L.T. 8362/15/12]