

Government of India  
Ministry of Finance  
Department of Revenue

**RAJYA SABHA**  
**STARRED QUESTION NO. \*78**  
TO BE ANSWERED ON 09.02.2021

**MALFUNCTIONING OF GST AND OTHER TAX FILING WEBSITES**

\*78. SHRI MANAS RANJAN BHUNIA:

Will the Minister of Finance be pleased to State:

- (a) whether it is a fact that the Goods and Services Tax (GST) and other tax filing related websites have crashed multiple times during last one year;
- (b) if so, the details of instances of non-functioning of these websites reported in the last one year;
- (c) the details of steps undertaken to improve the functioning of tax filing websites in the last one year; and
- (d) the number of officials who have been punished for such non-functioning of the websites in the last one year?

**ANSWER**

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF  
FINANCE (SHRI ANURAG SINGH THAKUR

(a) to (d): A Statement is laid on the table of the House.

\*\*\*\*\*

**Statement as referred to in reply to Starred Question No. \*78 to be answered on 9<sup>th</sup> February, 2021 in Rajya Sabha on the subject malfunctioning of GST and other tax filing websites.**

Part-Wise reply to the subject Parliamentary Question is as under:

- (a) There are no instances of multiple crashes of tax filing websites operated by Income Tax Department, Customs, Central Excise & Service Tax and the GSTN during last one year.
- (b) Nil in view of reply to part a.
- (c) The following steps have been undertaken to improve the functioning of tax filing websites during the last one year:

**Income Tax** (incometaxindiaefiling.gov.in)

- i. Ensuring adequate hardware/server infrastructure and Internet bandwidth to ensure sufficient capacity during peak period.
- ii. Proactive Monitoring: Ongoing hourly sanity checks of 15 vital system functions for monitoring.
- iii. Additional back-up capacity kept on stand-by in case of any requirement.
- iv. Testing of performance of website infrastructure to test availability of sufficient capacity for peak filing.
- v. Ensuring coordination with UIDAI for prompt assistance in case of any problem reported regarding receipt of Aadhaar OTP.
- vi. Setting up war room with technical experts and Income Tax Department officers to monitor website performance during peak period.
- vii. 24/7 operations of the Network and security operations center team during peak period
- viii. 24/7 operations of the E-filing call center to assist taxpayers during peak period and take feedback about any problems faced.
- ix. Quick response on Social Media to any problem reported by taxpayers.

**GSTN** (gst.gov.in)

- i. Infrastructure enhancement to accommodate 1.5 crore active GST taxpayers.
  - ii. Performance enhancement to handle three lakh concurrent users on the GST Portal.
  - iii. Mandatory Performance testing (also called Load testing) of critical functionalities before deployment.
  - iv. Code improvement for critical functionalities to address performance bottlenecks, if any.
- (d) Nil in view of reply to part (a).

\*\*\*\*\*

भारत सरकार  
वित्त मंत्रालय  
राजस्व विभाग

राज्य सभा  
तारांकित प्रश्न सं. \*78

दिनांक 09.02.2021 को उत्तर दिया जाना है

**माल और सेवा कर तथा अन्य करों को भरे जाने से संबंधित वेबसाइटों का ठीक से कार्य न करना**

\*78 श्री मानस रंजन भूनिया:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या यह सच है कि माल और सेवा कर (जीएसटी) और अन्य करों को भरे जाने से संबंधित वेबसाइटें गत एक वर्ष के दौरान कई बार क्रेश हुई हैं;
- (ख) यदि हां, तो गत एक वर्ष के दौरान इन वेबसाइटों के ठीक से कार्य नहीं कर पाने के कितने मामलों की सूचना प्राप्त हुई है;
- (ग) विगत एक वर्ष के दौरान कर भरे जाने से संबंधित इन वेबसाइटों के कार्य-प्रचालन में सुधार करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं; और
- (घ) विगत एक वर्ष के दौरान ऐसी वेबसाइटों के कार्य नहीं कर पाने के लिए कितने अधिकारियों को दंडित किया गया है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री  
श्री अनुराग सिंह ठाकुर

(क) से (घ): एक विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।

**राज्य सभा में “माल और सेवा कर तथा अन्य करों को भरे जाने से संबंधित वेबसाइटों का ठीक से कार्य न करना” विषय पर 9 फरवरी 2021 को उत्तर दिए जाने वाले तारांकित प्रश्न सं. 78 के संबंध में उल्लिखित विवरण**

विषयक संसदीय प्रश्न का भाग अनुसार उत्तर निम्नलिखित है:

- (क) विगत एक वर्ष के दौरान आयकर विभाग, सीमाशुल्क, केन्द्रीय उत्पाद शुल्क एवं सेवा कर तथा जीएसटीएन द्वारा प्रचालित करों को भरे जाने से संबंधित वेबसाइटों के कई बार क्रेश होने की कोई घटना नहीं हुई है।
- (ख) भाग (क) के उत्तर को देखते हुए शून्य है।
- (ग) विगत एक वर्ष के दौरान कर भरे जाने से संबंधित वेबसाइटों के कार्य प्रचालन में सुधार करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

**आयकर** ([incometaxindiaefiling.gov.in](http://incometaxindiaefiling.gov.in))

- i. व्यस्ततम समय के दौरान पर्याप्त क्षमता सुनिश्चित करने के लिए समुचित हार्डवेयर/सर्वर आधारभूत संरचना और इंटरनेट बैंडविड्थ आश्वस्त करना।
- ii. अग्रसक्रिय निगरानी: निगरानी के लिए 15 महत्वपूर्ण कार्य प्रणाली प्रचालनों की अविरत प्रतिघंटा स्थिरता जांच।
- iii. किसी आवश्यकता की स्थिति में अतिरिक्त बैकअप क्षमता को आपात सहायता पर रखा गया है।
- iv. व्यस्ततम समय पर कर भरे जाने के लिए पर्याप्त क्षमता की उपलब्धता की जांच हेतु वेबसाइट अवसंरचना के निष्पादन का परीक्षण।
- v. आधार ओटीपी की प्राप्ति के संबंध में सूचित किसी समस्या के मामले में तुरंत सहायता करने के लिए यूआईडीएआई के साथ समन्वय सुनिश्चित करना।
- vi. व्यस्ततम समय के दौरान वेबसाइट के निष्पादन की निगरानी के लिए तकनीकी विशेषज्ञों और आयकर विभाग के अधिकारियों के साथ वॉर-रूम स्थापित करना।
- vii. व्यस्ततम समय के दौरान नेटवर्क और सुरक्षा प्रचालन केन्द्र दल का 24/7 प्रचालन।
- viii. व्यस्ततम समय के दौरान करदाताओं की सहायता करने और किसी समस्या के बारे में फीडबैक लेने के लिए ई-फाइलिंग कॉल सेंटर का 24/7 प्रचालन।
- ix. करदाताओं द्वारा सूचित किसी समस्या की सोशल मीडिया पर तुरंत सुनवाई।

**जीएसटीएन** ([gst.gov.in](http://gst.gov.in))

- i. 1.5 करोड़ सक्रिय जीएसटी करदाताओं को समायोजित करने के लिए बुनियादी ढांचे में वृद्धि।
- ii. जीएसटी पोर्टल पर तीन लाख समवर्ती प्रयोक्ताओं को संभालने के लिए निष्पादन में सुधार करना।
- iii. परिनियोजन से पूर्व सूक्ष्म कार्यप्रणालियों का अनिवार्य निष्पादन परीक्षण ( लोड टेस्टिंग भी कहलाता है)।
- iv. निष्पादन मार्गावरोध यदि कोई है, के समाधान के लिए सूक्ष्म कार्यप्रणालियों हेतु कोड सुधार।

(घ) भाग (क) के उत्तर को देखते हुए शून्य है।

\*\*\*\*\*

SHRI V. VIJAYASAI REDDY: Sir, can the details be given if any party has to face the penalty due to non-payment of GST on time which happened due to website crash and how many times has the software been updated to prevent such crashes?

SHRI ANURAG SINGH THAKUR: Sir, I think the hon. Member has raised a relevant question. If the hon. Member remembers, prior to the GST, all transactions related to the Central Excise and Service Tax were carried on a web-based system known as ACES. After the roll-out of the GST, the functionalities of the ACES were gradually migrated and integrated with the CBIC GST application with effect from 26<sup>th</sup> May, 2019. In the past one year, the number of errors has come down. If you look at the number of returns filed versus the tickets lodged or the complaints lodged, it has come down to 0.03 per cent only. From time to time, the Department has taken steps and there is a holistic review of the infra as well as the application and the platform monitoring. Sir, the GST portal was available for 99.49 per cent from January to December, 2020 and there was no incident of entire portal crashing, which was earlier asked. The review of the software is done by the senior software architects and the capacity augmentation is done from time to time.

SHRI P. BHATTACHARYA: Sir, the hon. Minister has said, 'There are no instances of multiple crashes of tax filing website operated by the Income Tax Department, Customs, Central Excise & Service Tax and the GSTN during last one year.' My question to the hon. Minister is this. Have they investigated properly in Mumbai, Kolkata, Chennai and even in Delhi? How many instances of multiple crashes have been taken up there?

SHRI ANURAG SINGH THAKUR: Sir, as I said while replying to the earlier supplementary question, there was no incident of entire portal crashing. Not a single incident. I also mentioned that the GST portal was available for more than 99.49 per cent from January to December 2020. The GST system has been upgraded to handle concurrent user capacity beyond 3,00,000. The number of highest return filing in a day was 23.86 lakh. The highest payment transaction in a day was more than 9.55 lakh. Total number of active taxpayers with regard to the GST is 1.26 crore. In the month of January 2021, 90 per cent of the taxpayers filed their GSTR-3B making it a compliance rate of around 90 per cent which is the highest ever. As far as the income tax software is concerned, if you compare it with the previous year, in the previous year, the number of income tax returns filed in the financial year 2019-20 was 5.62 crore. On 10<sup>th</sup> January 2021, the number of income tax returns filed on one day was

5.95 crore. System augmentation is done from time to time. It has been upgraded. And there has been no incident of the entire portal crashing.