

प्रकरण 2

सेवा वितरणातील कार्यक्षमता व परिणामकारकता

प्रकरण 2: सेवा वितरणातील कार्यक्षमता व परिणामकारकता

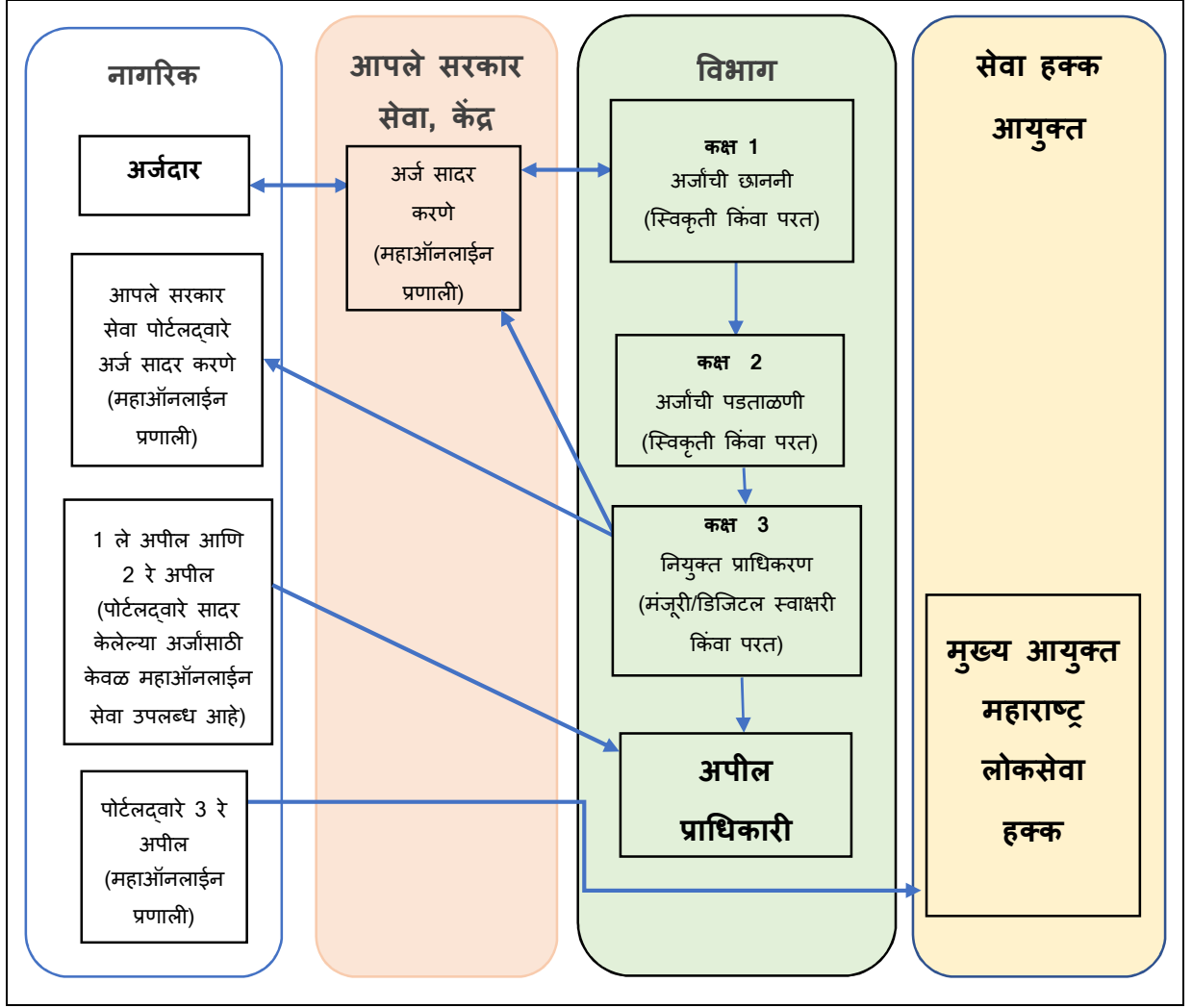
हे प्रकरण सेवांची ओळख, अधिनियमांतर्गत सेवा अधिसूचित करणे, सेवा वितरणासाठी पर्याप्त सुविधांची उपलब्धता आणि कालबद्ध सेवा यावर लक्ष केन्द्रित करून महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीतील परिणामकारकता आणि कार्यक्षमतेचे परीक्षण करते. लेखापरीक्षा तपासणीत विभागांद्वारे द्यावयाच्या सेवांची बृहत् सूची तयार न केल्याचे उघड झाले. 11 विभागांनी बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट 642 सेवांपैकी 373 सेवा (58 टक्के) महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित केल्या नव्हत्या. स्थापन केलेल्या 33,359 आपले सरकार सेवा केंद्रांपैकी 15,005 आपले सरकार सेवा केंद्रे अधिसूचित सेवा पुरवित नव्हती. 2016-17 ते 2020-21 दरम्यान प्राप्त झालेल्या 788.11 लाख अर्जांपैकी 32.85 लाख अर्ज नोव्हेंबर 2021 पर्यंत प्रलंबित होते, ज्यापैकी, 23.31 लाख अर्ज एक वर्षाहून अधिक काळ प्रलंबित होते. 2016-21 दरम्यान 28.14 टक्के अर्जांचा अधिसूचित कालावधीपश्चात निपटारा करण्यात आला.

2.1 प्रस्तावना

शासकीय विभागांतर्फे दिल्या जाणाऱ्या विविध सेवांचा लाभ घेण्यासाठी नागरिक एकतर आपले सरकार सेवा पोर्टलद्वारे (पोर्टल) किंवा आपले सरकार सेवा केंद्रांद्वारे¹ थेट ऑनलाइन अर्ज करू शकतात. संबंधित सार्वजनिक प्राधिकरणाच्या मंजूरीनंतर, डिजिटल स्वाक्षरी केलेले प्रमाणपत्र नागरिक थेट प्राप्त करतात किंवा मुद्रित करून आपले सरकार सेवा केंद्राद्वारे अर्जदाराला वितरित केले जाते. नामंजूर झाल्यास अर्जदार अपील करू शकतो. नागरिकांना सेवांचा लाभ घेण्यासाठी शासनाने वेळोवेळी विहित केलेल्या दराने ठराविक शुल्क भरणे आवश्यक असते. ऑनलाइन प्रणालीचा ओघ आलेख (फ्लो चार्ट) आलेख 2.1 मध्ये दर्शविला आहे.

¹ आपले सरकार सेवा केंद्रांची स्थापना जिल्हा, तालुका तसेच ग्राम स्तरावर करण्यात आली असून, आवश्यक सेवांचा लाभ घेण्यासाठी समर्थनीय कागदपत्रांसह नागरिकांकडून अर्ज स्विकारले जातात. अर्जदारांचे तपशील प्रणालीत प्रविष्ट केले जातात आणि स्कॅन केलेली समर्थनीय कागदपत्रे प्रणालीमध्ये अपलोड केली जातात

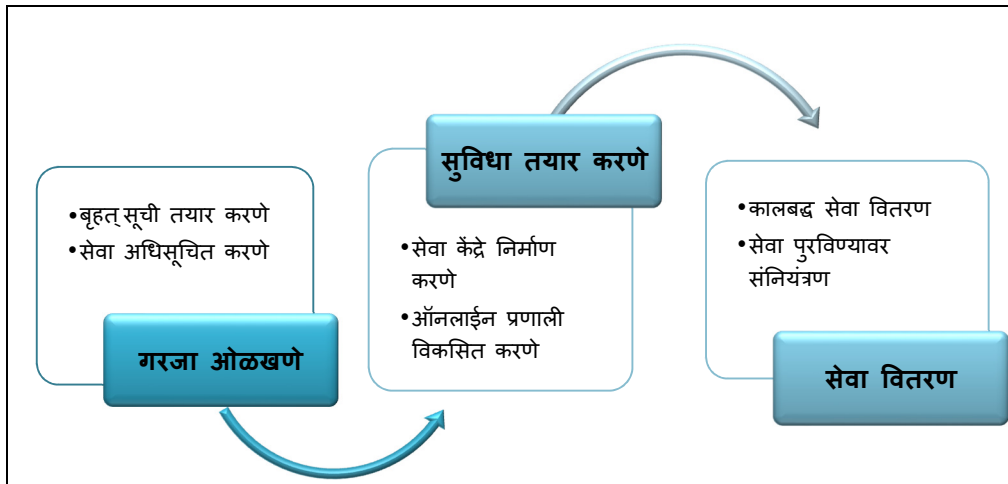
आलेख 2.1: ऑनलाईन प्रणालीचा ओघ आलेख



2.2 सेवा वितरण यंत्रणा

सेवा प्रदान करण्यासाठीची विस्तृत यंत्रणा आलेख 2.2 मध्ये दर्शविली आहे.

आलेख 2.2: सेवा प्रदान करण्यासाठीची विस्तृत यंत्रणा



आलेख 2.3 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे परिणामकारक आणि कार्यक्षम सेवा वितरणावर जास्तीत जास्त प्रभाव टाकणाऱ्या सहा घटकांवर लेखापरीक्षेने लक्ष केंद्रीत केले.

आलेख 2.3 लोकसेवांच्या प्रभावी आणि कार्यक्षम वितरणासाठीचे सहा केंद्रित घटक



2.3 अधिनियमानुसार सेवा अधिसूचित करण्यातील विलंब

सार्वजनिक प्राधिकरणांनी सेवा निश्चित करणे आणि प्रत्येक प्राधिकरणाने महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत या सेवा अधिसूचित करणे ही प्रभावी आणि यशस्वी सेवा वितरण प्रक्रियेतील प्रथम पायरी होय. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या कलम 3(1) नुसार अधिनियम लागू झाल्यापासून तीन महिन्यांच्या आत म्हणजेच 27 जुलै 2015 पर्यंत सार्वजनिक प्राधिकरणांनी त्यांच्यामार्फत पुरविल्या जाणाऱ्या सेवा अधिसूचित करणे आवश्यक होते. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमानुसार सार्वजनिक प्राधिकाऱ्यांकडून सेवा देणारे प्राधिकारी अधिसूचित करणे, पहिले व दुसरे अपिल प्राधिकरणे व नियत कालावधी ज्यामध्ये सेवा पुरविल्या जातील, हे सर्व अधिसूचित करणे आवश्यक होते. सार्वजनिक प्राधिकरणांनी सेवा अधिसूचित केल्याने, सार्वजनिक प्राधिकरणांना अधिसूचित कालमर्यादेत सेवा प्रदान करणे बंधनकारक झाले.

लेखापरीक्षेला असे निदर्शनास आले की महाराष्ट्र शासनाच्या 29 पैकी 11 विभागांनी² 220 सेवा तीन महिन्यांच्या निर्धारित कालावधीत अधिसूचित केल्या होत्या. महाराष्ट्र

² मराठी भाषा विभाग आणि संसदीय कार्य विभाग कोणत्याही लोकसेवा पुरवित नव्हते

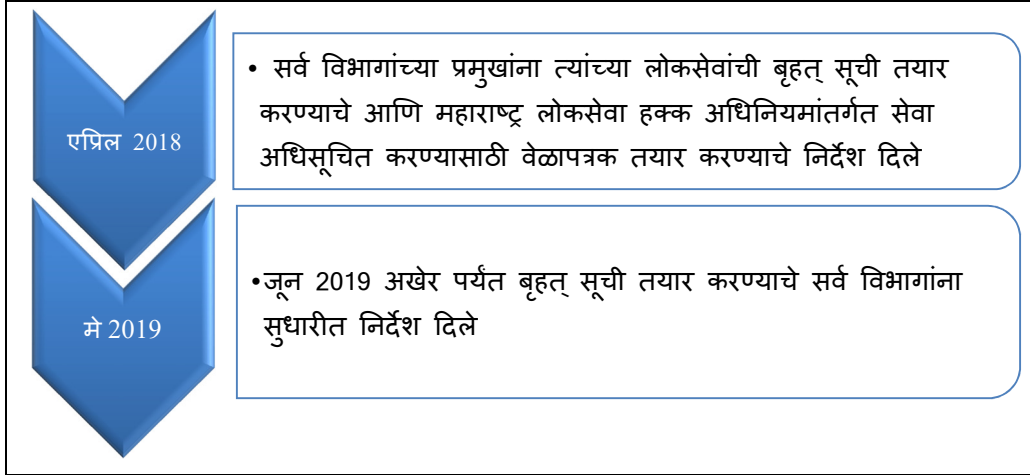
लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत मार्च 2021 पर्यंत 28 विभागांनी 506 सेवा अधिसूचित केल्या होत्या. अशाप्रकारे, निर्धारित कालावधीनंतर 57 टक्के सेवा अधिसूचित केल्या होत्या.

निर्गमन बैठकीत मुख्य आयुक्त, महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोग ह्यांनी तथ्ये मान्य केली आणि सांगितले (जुलै 2022) की एक महिन्याच्या आत सेवा अधिसूचित करण्याबाबत सर्व विभागांना निर्देश जारी केले आहेत.

2.4 लोकसेवांची बृहत् सूची तयार न करणे

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम ऑगस्ट 2015 मध्ये अधिसूचित झाला आणि महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोगाची (आयोग) मार्च 2017 मध्ये स्थापना झाली. आयोगाने त्यांच्या 2017-18 च्या वार्षिक अहवालामध्ये अशी शिफारस केली की पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांची सर्व शासकीय विभागांनी बृहत् सूची तयार करावी आणि ती सार्वजनिक संकेतस्थळावर टाकावी आणि महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत बृहत् सूचीमधील सर्व सेवा अधिसूचित करण्यासाठी वेळापत्रक तयार करावे. आयोगाने अशीही शिफारस केली की महाराष्ट्र शासनाच्या सामान्य प्रशासन विभागाने सर्व शासकीय विभागांमार्फत पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांची एकत्रित केंद्रीकृत सूची तयार करावी. आयोगाने केलेल्या शिफारशींवर आधारीत सामान्य प्रशासन विभागाने वेळोवेळी निर्देश जारी केले जे **आलेख 2.4** मध्ये दर्शविले आहे.




आलेख 2.4: आयोगाच्या शिफारशींवर आधारीत सामान्य प्रशासन विभागाने जारी केलेले निर्देश



- सर्व विभागांच्या प्रमुखांना त्यांच्या लोकसेवांची बृहत् सूची तयार करण्याचे आणि महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत सेवा अधिसूचित करण्यासाठी वेळापत्रक तयार करण्याचे निर्देश दिले
- जून 2019 अखेर पर्यंत बृहत् सूची तयार करण्याचे सर्व विभागांना सुधारीत निर्देश दिले

लेखापरीक्षेला असे निदर्शनास आले की सामान्य प्रशासन विभागाने सर्व विभागांना महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित करण्यासाठी सर्व सेवांची बृहत् सूची तयार करण्याचे निर्देश वेळोवेळी जारी करून देखील **आलेख 2.5** मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे अनुपालन समाधानकारक नव्हते.

आलेख 2.5 : महाराष्ट्र शासनाच्या विभागांची बृहत् सूची तयार करण्याची स्थिती

 बृहत् सूची तयार केलेले विभाग	 बृहत् सूची अंशतः तयार केलेले विभाग	 बृहत् सूची तयार न केलेले विभाग
<ul style="list-style-type: none"> (i) सहकार, पणन व वस्त्रोद्योग विभाग (ii) पाणी पुरवठा व स्वच्छता विभाग (iii) पर्यटन व सांस्कृतिक कार्ये विभाग (iv) उच्च व तंत्रशिक्षण विभाग (v) शालेय शिक्षण व क्रिडा विभाग (vi) सार्वजनिक आरोग्य विभाग (vii) जलसंपदा विभाग (viii) मृद व जलसंधारण विभाग (ix) महिला व बाल विकास विभाग (x) आदिवासी विकास विभाग 	<ul style="list-style-type: none"> (i) गृह विभाग (ii) महसूल व वन विभाग (iii) कृषी, पशुसंवर्धन, दुग्ध व मत्स्य व्यवसाय विभाग (iv) उद्योग, उर्जा व कामगार विभाग (v) नगर विकास विभाग 	<ul style="list-style-type: none"> (i) सामाजिक न्याय व विशेष सहाय्य विभाग (ii) अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग (iii) विधि व न्याय विभाग (iv) ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग (v) गृह निर्माण विभाग (vi) कौशल्य विकास व उद्योजकता विभाग (vii) अल्पसंख्यांक विकास विभाग (viii) वैद्यकीय शिक्षण व औषधीद्रव्ये विभाग (ix) पर्यावरण विभाग (x) सार्वजनिक बांधकाम विभाग (xi) सामान्य प्रशासन विभाग (xii) वित्त विभाग (xiii) नियोजन विभाग (xiv) इतर मागास बहुजन कल्याण विभाग
<p>स्त्रोत: महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोगाचा मार्च 2021 अखेर संपलेल्या वर्षाचा वार्षिक अहवाल</p>		

आलेख 2.5 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे 29 विभागांपैकी, 10 विभागांनी (34 टक्के) बृहत् सूची बनविली, पाच विभागांनी (17 टक्के) बृहत् सूची अंशतः तयार केली तर 14 विभागांनी (49 टक्के) बृहत् सूची तयार केली नाही. तथापि, बृहत् सूची पूर्णतः किंवा अंशतः तयार केलेल्या 15 विभागांपैकी महसूल व वन विभाग आणि पाणी पुरवठा व स्वच्छता विभाग वगळता उर्वरित 13 विभागांनी त्यांच्या संकेतस्थळावर बृहत् सूची अपलोड केली नव्हती. शिवाय, या 15 विभागांपैकी पाणी पुरवठा व स्वच्छता विभाग वगळता कोणत्याही विभागाने महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत सेवा अधिसूचित करण्यासाठी कालावधी निर्धारित केला नव्हता.

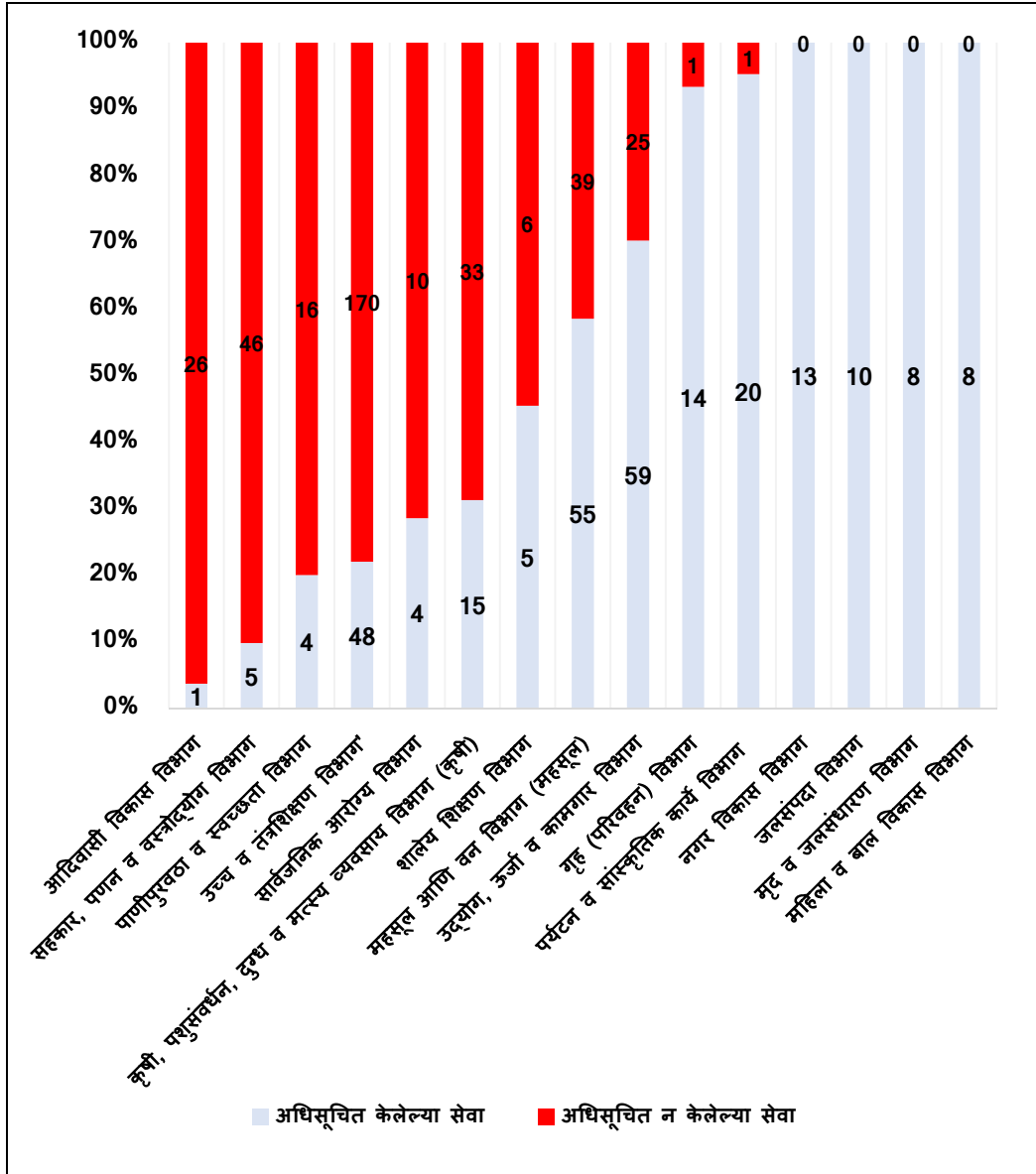
लेखापरीक्षेला असेही निदर्शनास आले की आयोगाच्या शिफारशीनुसार सामान्य प्रशासन विभागाने सर्व शासकीय विभागांद्वारे देण्यात येणाऱ्या सेवांची एकत्रित सूची बनविली नव्हती. एकत्रित सूचीच्या अभावामुळे सामान्य प्रशासन विभाग आवश्यक निर्देश जारी करण्यासाठी महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या सेवांविषयी अनभिज्ञ होते.

निर्गमन बैठकीत मुख्य आयुक्तांनी तथ्ये मान्य केली आणि सांगितले (जुलै 2022) की सर्व विभागांचा आढावा घेतला जाईल.

2.5 बृहत् सूचीमधील सेवा अधिसूचित करण्यात अपयश

15 विभागांच्या बृहत् सूचीमध्ये 642 सेवा अंतर्भूत होत्या. लेखापरीक्षेला असे निदर्शनास आले की बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट 642 सेवांपैकी 373 सेवा (58 टक्के) महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत 11 विभागांनी अधिसूचित केल्या नव्हत्या. बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट परंतु महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या लोकसेवांची विभाग-निहाय स्थिती **आलेख 2.6** मध्ये दर्शविली आहे.

आलेख 2.6: बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट परंतु महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या लोकसेवांची विभाग-निहाय स्थिती



आलेख 2.6 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे फक्त चार विभागांनी त्यांच्या बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट केलेल्या सर्व सेवा अधिसूचित केल्या होत्या. शिवाय, बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट

परंतु अधिसूचित न केलेल्या सेवा सर्वात जास्त आदिवासी विकास विभाग (96 टक्के), सहकार, पणन व वस्त्रोद्योग विभाग (90 टक्के) आणि पाणी पुरवठा व स्वच्छता विभाग (80 टक्के) या विभागांमध्ये होत्या.

बृहत् सूचीमध्ये समावेश केलेल्या सेवा अधिसूचित न करण्याची चार विभागांनी दिलेली कारणे तक्ता 2.1 मध्ये सारांशित केली आहेत.

तक्ता 2.1: बृहत् सूचीमध्ये समावेश केलेल्या सेवा अधिसूचित न करण्याची चार विभागांनी दिलेली कारणे

अ. क्र.	विभाग	महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत बृहत् सूचीमध्ये समावेश केलेल्या सेवा अधिसूचित न करण्याची दिलेली कारणे	लेखापरीक्षण टिप्पण्या
1	कृषी विभाग	33 सेवा केंद्र/राज्य योजनेच्या अंतर्गत दिल्या जातात आणि अशा सेवा पुरविणे हे उपलब्ध होणाऱ्या अनुदानांवर अवलंबून असते.	उत्तर स्विकारार्ह नाही कारण निधीची उपलब्धता विचारात न घेता सेवा प्रदान करण्याकरिता निधीच्या उपलब्धतेच्या अधीन राहून कालावधी निश्चित करून सेवा अधिसूचित करावयास हव्या होत्या.
2	पणन विभाग (सहकार, पणन व वस्त्रोद्योग विभाग)	तीन सेवा अतिशय सुरळीतपणे ऑनलाइन पुरविल्या जात आहेत आणि कामाची प्रगती ऑनलाइन तपासता येऊ शकते.	सेवा अधिसूचित न केल्याने नागरिक महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत ह्या सेवा प्राप्त करण्यापासून वंचित राहतात.
3	पर्यटन व सांस्कृतिक कार्ये विभाग	महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित करण्याची राहिलेली एका सेवेसाठीची कार्यवाही प्रगतीपथावर आहे (मे 2018).	महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमानुसार सेवा 27 जुलै 2015 पर्यंत अधिसूचित करावयाच्या होत्या. सेवा आजमितीपर्यंत अधिसूचित केल्या नव्हत्या (डिसेंबर 2021).
4	पाणी पुरवठा व स्वच्छता विभाग	16 सेवांची अधिसूचना 15 जानेवारी 2020 पूर्वी जारी केली जाईल.	सेवा अजूनही अधिसूचित केल्या नव्हत्या (डिसेंबर 2021).

स्त्रोत: आयोग/सामान्य प्रशासन विभागाला विभागांनी सादर केलेल्या माहितीवरून एकत्रित

चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ विभागांमधील बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट न केलेल्या आणि महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या सेवांचे निर्धारण करण्यासाठी, महाराष्ट्र शासकीय कर्मचाऱ्यांच्या बदल्यांचे विनियमन व शासकीय कर्तव्ये पार पाडताना होणाऱ्या विलंबास प्रतिबंध अधिनियम, 2005 अंतर्गत तयार केलेल्या नागरिक सनदेमध्ये³ समाविष्ट केलेल्या लोकसेवांची लेखापरीक्षेने तुलना केली. तुलनेमध्ये असे निदर्शनास आले की (1) गृह विभाग (2) वैद्यकीय शिक्षण व औषधीद्रव्ये विभाग (3) सामाजिक न्याय व विशेष सहाय्य विभाग आणि (4) नगर विकास विभाग या चार विभागांमध्ये नागरिक सनदेमध्ये समाविष्ट केलेल्या 232 लोकसेवा ना बृहत्

³ नागरिक सनद (सिटीझन चार्टर) म्हणजे सामान्य जनतेला कार्यालय किंवा विभागाद्वारे कालमर्यादेनुसार पुरविण्यात येत असलेल्या सुविधा किंवा सेवांची यादी

सूचीमध्ये समाविष्ट केल्या होत्या, ना महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित केल्या होत्या. नागरिक सनदेमध्ये समाविष्ट केलेल्या परंतु बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट न केलेल्या आणि महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या लोकसेवांची उदाहरणात्मक प्रकरणे परिशिष्ट 2.1 मध्ये दिली आहेत.

जिल्हा परिषद, पुणे यांनी घेतलेला पुढाकार: जिल्हा परिषद, पुणे हि राज्यातील एकमेव जिल्हा परिषद होती ज्यांनी 2018-19 दरम्यान सर्व 258 लोकसेवा महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित केल्या होत्या. आयोगाने त्यांच्या 2018-19 च्या वार्षिक अहवालांमध्ये पुणे जिल्हा परिषदेच्या ह्या पुढाकाराची प्रशंसा केली आणि ग्राम विकास व पंचायत राज विभागास अशी शिफारस केली की राज्यातील सर्व जिल्हा परिषदांनी या सेवांचे अनुकरण करण्याच्या शक्यतेची चाचपणी करावी.

शिफारस 1: नागरिकांना पुरवावयाच्या सर्व सेवांची कालबद्ध पद्धतीने बृहत् सूची सर्व विभागांकडून बनविली जाईल व अधिसूचित केली जाईल याची शासनाने सुनिश्चिती करावी.

2.6 लोकसेवांचे बिगर-अधिसूचन

लेखापरीक्षेला असे निदर्शनास आले की गृह विभाग आणि वैद्यकीय शिक्षण व औषधीद्रव्ये विभाग, या चाचणी-तपासणी केलेल्या दोन विभागांमध्ये महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित केलेल्या सेवा, कालांतराने योग्य कारणे दिल्याशिवाय पुढील परिच्छेदांत चर्चित्याप्रमाणे अधिसूचित सेवांच्या सूचीमधून बिगर-अधिसूचित केल्या गेल्या/वगळण्यात आल्या.

2.6.1 गृह विभाग

गृह विभागाने महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत 19 लोकसेवा अधिसूचित केल्या (जुलै 2015/जुलै 2020), ज्यापैकी आठ सेवा जुलै 2020 मध्ये तक्ता 2.2 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे बिगर-अधिसूचित केल्या.

तक्ता 2.2: गृह विभागाने बिगर-अधिसूचित केलेल्या लोकसेवा

अनु. क्र.	लोकसेवेचे नाव
1	दस्तऐवजांचे साक्ष्यांकन
2	भारतीय नागरिकांसाठी भारतात परतण्यासाठी ना-बंधन प्रमाणपत्र
3	पेट्रोल पंप, गॅस एजन्सी, उपाहारगृह बार इत्यादीसाठी ना-हरकत प्रमाणपत्र
4	नागरिकत्वासाठी भारत सरकारकडे प्रस्ताव सादर करणे
5	परदेशी नागरिकांना निवासी परवान्याची मुदतवाढ देणे/ना-हरकत प्रमाणपत्र
6	पारपत्र पडताळणीसाठी ना-हरकत प्रमाणपत्र
7	भारतात परतण्यासाठी ना-हरकत प्रमाणपत्र
8	परदेशवासियांसाठी पोलिसांचे मंजूरी प्रमाणपत्र

स्त्रोत: गृह विभागाची दिनांक 18 जुलै 2020 ची अधिसूचना

या सेवा बिगर-अधिसूचित करण्याचे कारण विभागाने या सेवांना 'शून्य' ऑनलाईन प्रतिसाद हे सांगितले.

लेखापरीक्षेला, तथापि असे निदर्शनास आले की 2018 आणि 2019 मध्ये पारपत्र पडताळणीसाठी ना-हरकत प्रमाणपत्राची विनंती करणारे 2.40 लाख ऑनलाईन अर्ज एकट्या मुंबईच्या पोलिस आयुक्तांकडे प्राप्त झाले होते. शिवाय, विभागाकडे पेट्रोल पंपाकरिता ना-हरकत प्रमाणपत्रासाठी ऑफलाईन अर्ज देखील सादर झाले होते. त्यामुळे या सेवा महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत बिगर-अधिसूचित करणे न्याय्य ठरत नाही. या सेवा बिगर-अधिसूचित केल्यामुळे महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत कालबद्ध सेवा वितरणाच्या हक्कापासून नागरिक वंचित राहिले.

2.6.2 वैद्यकीय शिक्षण व औषधी द्रव्ये विभाग

वैद्यकीय शिक्षण व औषधी द्रव्ये विभागाने महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत 25 सेवा अधिसूचित (जुलै 2015) केल्या. तथापि, विभागाने 14 सेवा (ऑगस्ट 2020) आणि सहा सेवा (डिसेंबर 2020) मध्ये बिगर-अधिसूचित केल्या. बिगर-अधिसूचित सेवांमध्ये डिस्चार्ज प्रमाणपत्र, किरकोळ दुखापती प्रमाणपत्र, विद्यार्थ्यांना चारित्र्य प्रमाणपत्र, अभ्यास प्रमाणपत्र, ना-देय प्रमाणपत्र, ना-हरकत प्रमाणपत्र आणि अनुभव प्रमाणपत्र या सेवांचा समावेश होता. परिणामी, प्रत्यक्ष अधिसूचित केलेल्या 25 सेवांपैकी अधिसूचित सेवा केवळ पाच राहिल्या. या सेवा ह्या कारणास्तव वगळण्यात आल्या की मुख्यत्वेकरून रूग्ण, रूग्णालयांमध्ये अभ्यासक्रम शिकणारे विद्यार्थी आणि शासकीय वैद्यकीय महाविद्यालये व रूग्णालयांमधील कर्मचारी या सेवा घेतात आणि या सेवा ऑनलाईन घेण्यापेक्षा त्या ऑफलाईन घेणे हे त्यांना जास्त सोयीस्कर ठरते. बिगर-अधिसूचित करण्याची कारणे न्याय्य नव्हती कारण महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमानुसार अधिसूचित सेवा ऑफलाईन अथवा ऑनलाईन पुरविता येऊ शकल्या असत्या. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत सेवा अधिसूचित केल्यामुळे नागरिकांना निर्धारित वेळेत सेवा मिळून काही तक्रारी असतील तर अपील करण्याची संधी मिळण्यास मदत होते. सेवा बिगर-अधिसूचित केल्यामुळे रूग्ण/विद्यार्थी ह्या अधिकाराला मुक्ते.

2.7 सेवा वितरणासाठी पायाभूत सुविधा

भारत सरकारच्या दळणवळण व माहिती तंत्रज्ञान मंत्रालयाने राष्ट्रीय ई-प्रशासन योजनेअंतर्गत सामान्य सेवा केंद्रे सुरू केली (सप्टेंबर 2006). विविध ई-सेवा वापरण्यासाठी भौतिक सेवा सुविधा निर्माण करून नागरिकांच्या परिसरात ई-सेवा पुरविणे हे सामान्य सेवा केंद्राचे उद्दिष्ट होते. दळणवळण व माहिती तंत्रज्ञान मंत्रालयाने सामान्य सेवा केंद्र 2.0 योजनेच्या अंमलबजावणीकरिता डिसेंबर 2015 मध्ये सुधारीत मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली.

महाराष्ट्रामध्ये सामान्य सेवा केंद्राची 2008 मध्ये अंमलबजावणी झाली आणि 2015 पासून हे आपले सरकार सेवा केंद्र म्हणून ओळखले जाऊ लागले. महाराष्ट्र

शासनाच्या माहिती तंत्रज्ञान विभागाने सामान्य सेवा केंद्र 2.0 च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार राज्यामध्ये आपले सरकार सेवा केंद्र स्थापन करण्याशी संबंधित निकष, पध्दती व इतर बाबींसाठी मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली (जानेवारी 2018). आपले सरकार सेवा केंद्रे हि जनतेसाठी लोकसेवा प्राप्त करण्याचे संपर्काचे पहिले ठिकाण आहे. आपले सरकार सेवा केंद्रांमध्ये पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांच्या गुणवत्तेवर संनियंत्रण ठेवण्यासाठी जिल्हाधिकारी जबाबदार आहेत.

जून 2021 पर्यंत राज्यात पुढे दर्शविल्याप्रमाणे तीन श्रेणींमध्ये 33,359 आपले सरकार सेवा केंद्रे स्थापन करण्यात आली होती.

1. आपले सरकार सेवा केंद्र-ग्राम स्तरावरील उद्योजक



हि केंद्रे स्थानिक ग्राम स्तरावरील उद्योजकांकडून गाव आणि शहरांमध्ये स्थापन करण्यात येतात, जे केंद्र कार्यरत होण्यासाठी आवश्यक खर्च व संपूर्ण भांडवलासाठी जबाबदार असतात. आपले सरकार सेवा केंद्र-ग्राम स्तरावरील उद्योजकांनी राज्य शासनाने दिलेल्या निर्देशांनुसार नागरिकांना सेवा देणे गरजेचे असते. जून 2021 पर्यंत राज्यातील गाव व शहरांमध्ये 14,828 आपले सरकार सेवा केंद्र-ग्राम स्तरावरील उद्योजक स्थापन करण्यात आले होते

2. आपले सरकार सेवा केंद्र-सेतू



जिल्हाधिकार्यांच्या नियंत्रणाखालील तहसिलदार कार्यालयांच्या आवारांमध्ये जिल्हा व तालुक्यांमध्ये जिल्हा सेतू सोसायटीद्वारे आपले सरकार सेवा केंद्र- सेतू स्थापन करण्यात येतात. 2021 पर्यंत राज्यात 219 आपले सरकार सेवा केंद्र-सेतू स्थापन करण्यात आले होते.

3. आपले सरकार सेवा केंद्र - ग्राम पंचायत



आपले सरकार सेवा केंद्र-ग्राम पंचायत ही गावातील ग्राम पंचायत कार्यालयात स्थापन केली जातात आणि महाराष्ट्र शासनाच्या ग्राम विकास व पंचायत राज विभागाने निवडलेल्या आणि मंजूर केलेल्या सामान्य सेवा केंद्र-विशेष प्रयोजन वाहनतर्फे चालविले जातात. जून 2021 पर्यंत राज्यात 18,312 आपले सरकार सेवा केंद्र-ग्राम पंचायत स्थापन झाली होती.

2.7.1 आपले सरकार सेवा केंद्र स्थापन करण्यातील तूट

माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने 2011 च्या जनगणनेवर आधारीत आपले सरकार सेवा केंद्र स्थापन करण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे जारी (जानेवारी 2018) केली. आपले सरकार सेवा केंद्र स्थापन करण्यासाठीचे निकष तक्ता 2.3 मध्ये दर्शविले आहेत.

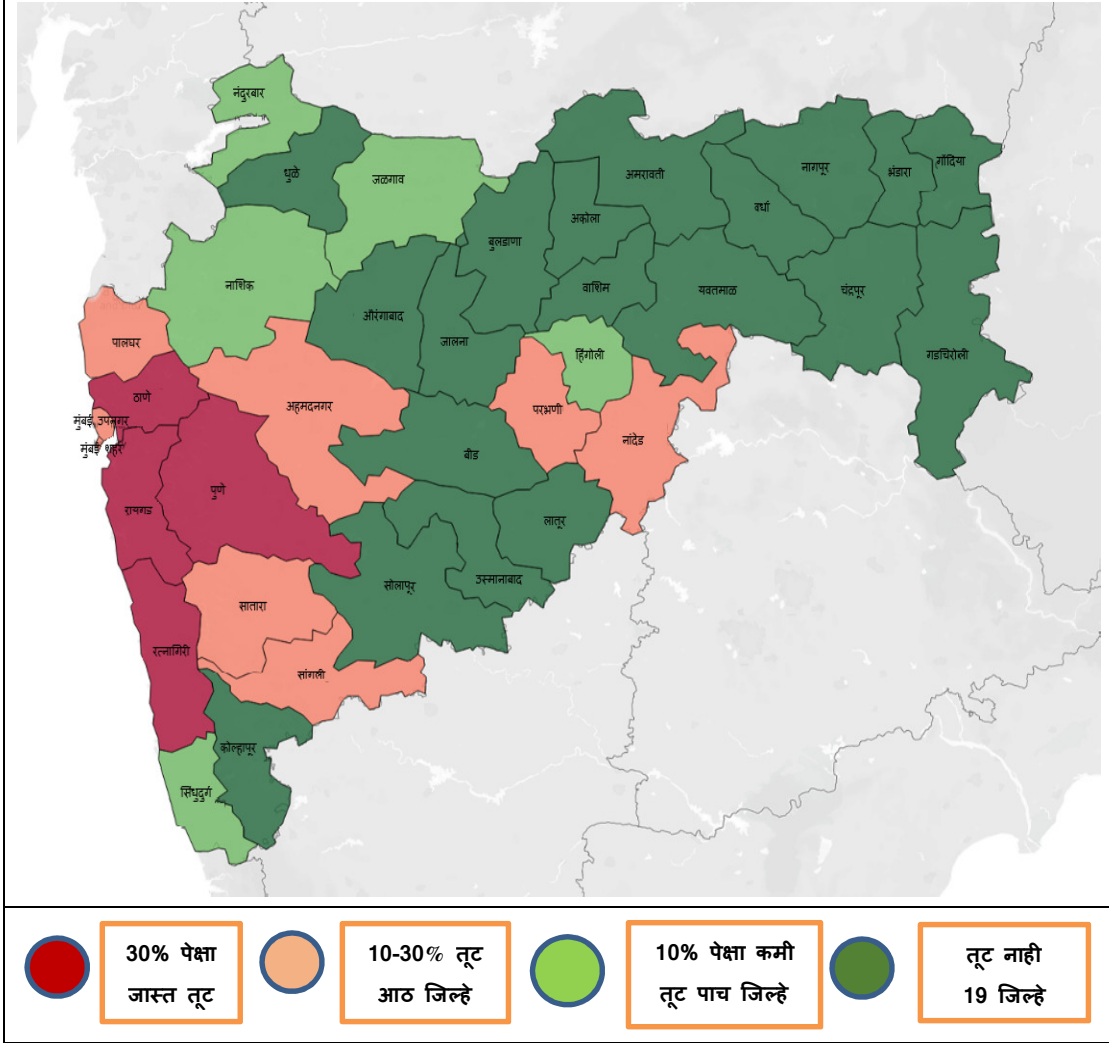
तक्ता: 2.3: आपले सरकार सेवा केंद्र स्थापण्यासाठीचे निकष

बृहन्मुंबई महानगरपालिका क्षेत्र	प्रत्येकी 25,000 लोकसंख्येसाठी एक आपले सरकार सेवा केंद्र
इतर महानगरपालिका आणि नगरपरिषद क्षेत्र	प्रत्येकी 10,000 लोकसंख्येसाठी एक आपले सरकार सेवा केंद्र
नगर पंचायत	एक आपले सरकार सेवा केंद्र
5,000 पेक्षा जास्त लोकसंख्या असलेली नगर पंचायत	दोन आपले सरकार सेवा केंद्र
ग्राम पंचायत	एक आपले सरकार सेवा केंद्र
5,000 पेक्षा जास्त लोकसंख्या असलेली ग्राम पंचायत	दोन आपले सरकार सेवा केंद्र
स्त्रोत: 19 जानेवारी 2018 चा सामान्य प्रशासन विभागाचा शासन निर्णय	

मार्गदर्शक तत्त्वांप्रमाणे राज्यात आवश्यक आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या संख्येची लेखापरीक्षेने गणना केली असता ती 34,194 आली ज्यापैकी जून 2022 पर्यंत केवळ 33,359 आपले सरकार सेवा केंद्र स्थापन झाली होती. अशा प्रकारे, राज्यात 835 आपले सरकार सेवा केंद्रांची (दोन टक्के) तूट होती. एकंदर तूट जरी केवळ दोन टक्के होती तरी विदाच्या विश्लेषणामधून असे उघड झाले की जनतेला सेवा पुरविण्यासाठी राज्यातील 27 टक्के नगरपरिषदांमध्ये (222 पैकी 61) एकही आपले सरकार सेवा केंद्र नव्हते, तर राज्यातील 35 टक्के ग्राम पंचायतींमध्ये (27,982 पैकी 9,670) एकही

सरकार सेवा केंद्र नव्हते. राज्यातील 36 जिल्ह्यांमध्ये आपले सरकार सेवा केंद्राची गरज व त्यासापेक्ष स्थापन करण्यात आलेल्या आपले सरकार सेवा केंद्राची तूट हे नकाशा 2.1 मध्ये चित्रित करण्यात आली आहे.

नकाशा 2.1: आपले सरकार सेवा केंद्राची जिल्हा-निहाय तूट



नकाशा 2.1 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे 17 जिल्ह्यांमध्ये (47 टक्के) मार्गदर्शक तत्वांनुसार आवश्यक आपले सरकार सेवा केंद्र स्थापण्यात तूट होती. हि तूट प्रामुख्याने पश्चिम महाराष्ट्रामध्ये होती. नागरिकांना ते वास्तव्य करत असलेल्या ठिकाणापासून लांब स्थित असलेल्या आपले सरकार सेवा केंद्रांपर्यंत पोहोचण्यासाठी अंतर पार करावे लागत असल्याने अपर्याप्त आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या सेवा उपलब्धतेवर परिणाम होतो. एकीकडे आपले सरकार सेवा केंद्रे स्थापण्यात तूट होती तर दुसरीकडे मोठ्या प्रमाणावर स्थापन केलेली आपले सरकार सेवा केंद्रे सेवा पुरवित नव्हती, जे परिच्छेद 2.7.2 मध्ये चर्चिते आहे.

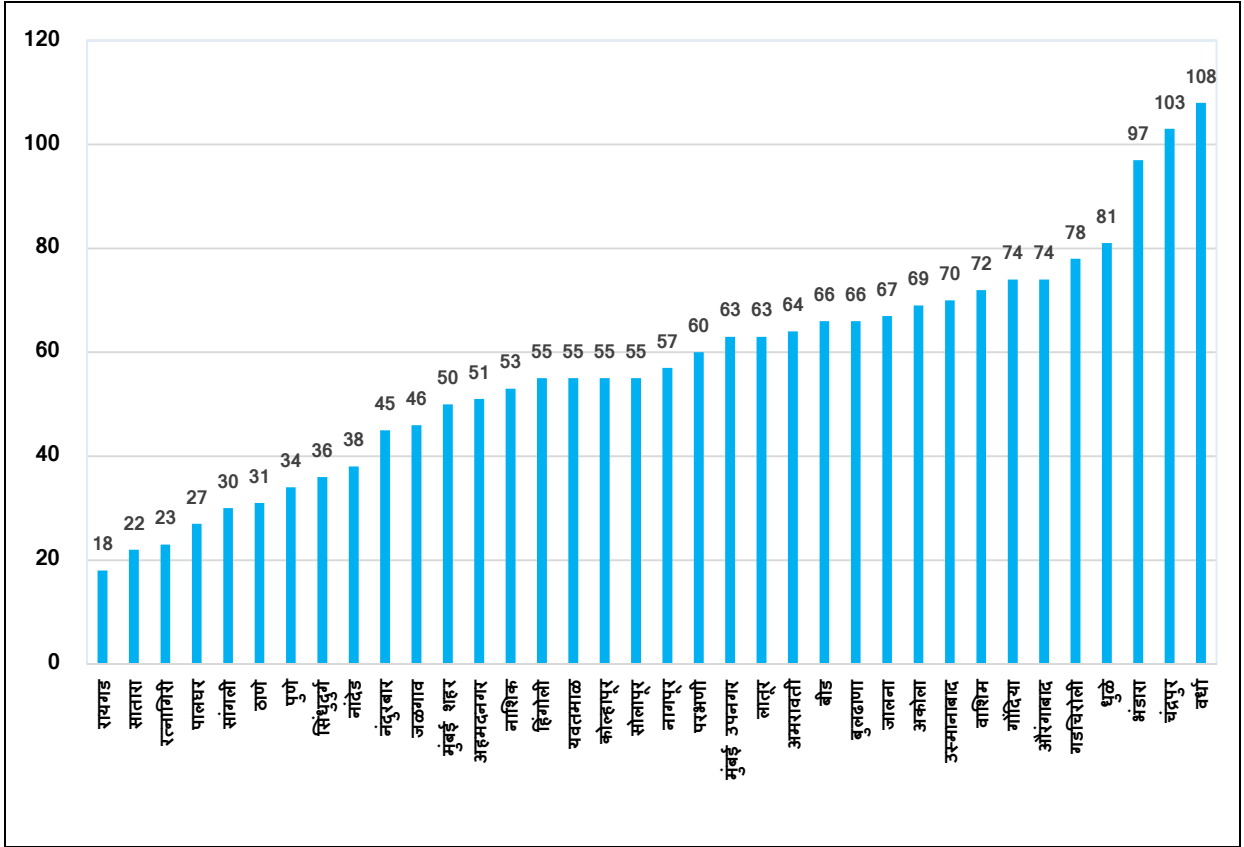
निर्गमन बैठकीत मुख्य आयुक्तांनी सांगितले (जुलै 2022) की राज्यामध्ये नवीन केंद्रे उघडण्यासाठी जाहिराती प्रसिद्ध करण्याविषयी जिल्हाधिकाऱ्यांना निर्देश दिले आहेत.

2.7.2 स्थापन केलेल्या आपले सरकार सेवा केंद्रांपैकी बरीचशी केंद्रे अधिसूचित सेवा पुरवित नव्हती

वर्ष 2020-21 च्या विदा विश्लेषणामधून असे उघड झाले की राज्यात स्थापन केलेल्या 33,359 आपले सरकार सेवा केंद्रांपैकी 18,354 आपले सरकार सेवा केंद्रे अधिसूचित सेवा पुरवित होती. अशाप्रकारे, 15,005 आपले सरकार सेवा केंद्रांनी (45 टक्के) 2020-21 दरम्यान एकाही अर्जावर प्रक्रिया केली नव्हती.

2020-21 मध्ये प्रत्येक जिल्ह्यात आवश्यक असलेल्या आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या तुलनेत प्रत्यक्षात अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी **आलेख 2.7** मध्ये दर्शविली आहे.

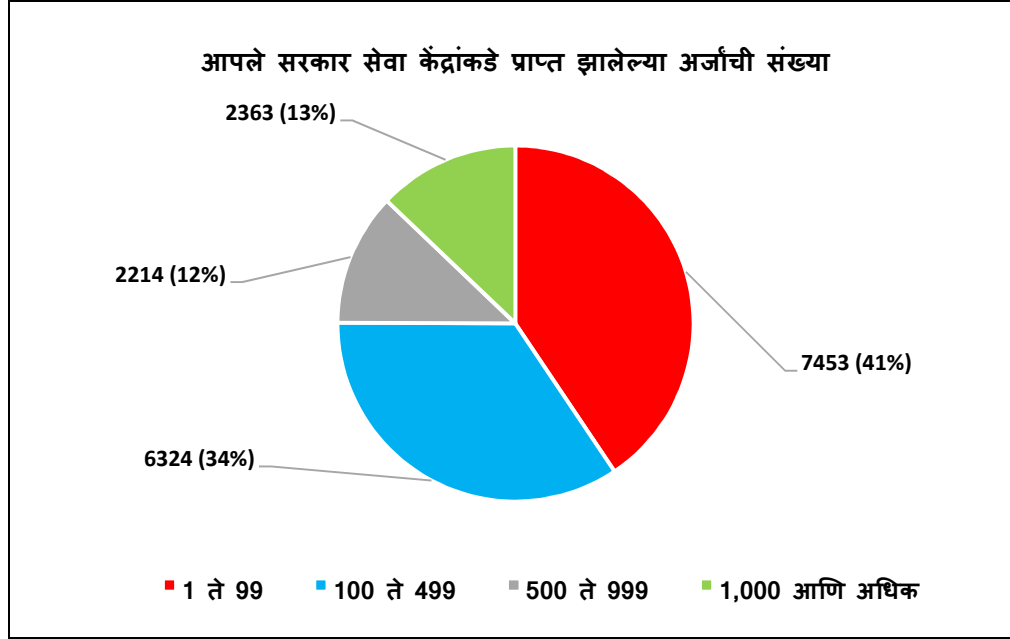
आलेख 2.7: 2020-21 मध्ये आवश्यकतेच्या तुलनेत अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी



आलेख 2.7 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे 36 जिल्हयांपैकी केवळ चंद्रपूर आणि वर्धा ह्या दोन जिल्हयांमध्ये अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची संख्या गरजेपेक्षा जास्त होती. उर्वरीत 34 जिल्हयांमध्ये आवश्यकतेच्या तुलनेत अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या केंद्रांची टक्केवारी 97 टक्के (भंडारा) आणि 18 टक्के (रायगड) होती.

लेखापरीक्षेने केलेल्या विश्लेषणामध्ये असे निदर्शनास आले की अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या बहुतांश आपले सरकार सेवा केंद्रांकडे वर्ष 2020-21 दरम्यान 1,000 पेक्षा कमी अर्ज प्राप्त झाले होते जे **आलेख 2.8** मध्ये दर्शविण्यात आले आहे.

आलेख 2.8: 2020-21 दरम्यान आपले सरकार सेवा केंद्रांकडे प्राप्त झालेल्या अर्जांची संख्या



आलेख 2.8 वरून असे निदर्शनास येते की 41 टक्के आपले सरकार सेवा केंद्रांनी प्रक्रिया केलेल्या अर्जांची संख्या एक ते 99 दरम्यान तर 34 टक्के आपले सरकार सेवा केंद्रांनी प्रक्रिया केलेल्या अर्जांची संख्या 100 ते 499 दरम्यान होती. तसेच, केवळ 13 टक्के आपले सरकार सेवा केंद्रांनी वर्ष 2020-21 दरम्यान 1,000 आणि अधिक अर्जांवर प्रक्रिया केली होती.

अधिक विश्लेषणामध्ये असे उघड झाले की 376 तालुक्यांपैकी 142 तालुक्यांमध्ये स्थापित आपले सरकार सेवा केंद्रांपैकी अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी 50 टक्क्यांहून कमी होती, जे **परिशिष्ट 2.2** मध्ये दर्शविले आहे.

अशाप्रकारे, काही मोजक्याच आपले सरकार सेवा केंद्रांवर सेवा पुरविणे एकवटले होते. आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या सर्वेक्षणामध्ये, 32 टक्के आपले सरकार सेवा केंद्रांनी (200 पैकी 63) सांगितले की प्रशिक्षण दिले गेले नव्हते, किंवा नागरिकांना अधिक चांगल्या प्रकारे सेवा पुरविण्यासाठी प्रशिक्षणाची गरज होती.

मोजक्याच आपले सरकार सेवा केंद्रांवर सेवा पुरविणे एकवटल्याने नागरिकांना सेवा प्राप्त करण्यास लागणाऱ्या वेळेवर थेट प्रभाव पडला. लाभार्थी सर्वेक्षणामध्ये नऊ टक्के लाभार्थ्यांनी सांगितले की रिक्त अर्ज घेण्यासाठी त्यांना दहा मिनिटे ते एक तासाहून जास्त वेळ खर्च करावा लागतो. 32 टक्के लाभार्थ्यांनी सांगितले की अर्ज सादर करण्यासाठी त्यांना एक तास ते चार तासांपेक्षा जास्त वेळ खर्च करावा लागला होता.

जिल्हाधिकारी, नागपूर व निवासी उप-जिल्हाधिकारी, पुणे यांनी नागरिकांना सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची कामगिरी सुधारण्याची आवश्यकता असल्याचे मान्य (सप्टेंबर 2021 आणि ऑक्टोबर 2021) केले. जिल्हाधिकारी, ठाणे यांनी सांगितले की अकार्यरत आपले सरकार सेवा केंद्रांसंदर्भात कार्यवाही करण्यासाठी आणि नवीन

आपले सरकार सेवा केंद्रे स्थापन करण्यासाठी अकार्यरत आपले सरकार सेवा केंद्रांची माहिती महाऑनलाईन लिमिटेडकडून मागविली होती.

निर्गमन बैठकीत मुख्य आयुक्तांनी सांगितले (जुलै 2022) की, आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या कमी वापराचा आढावा घेतला जाईल.

शिफारस 2: नागरिकांना सेवा सुलभतेने मिळण्यासाठी सुधारणेच्या दृष्टीने कमतरता असेल त्या ठिकाणी जास्त आपले सरकार सेवा केंद्रे स्थापन करण्यासाठी शासनाने पाऊले उचलावी.

2.7.3 आपले सरकार सेवा केंद्रांतर्फे पुरविल्या जाणाऱ्या मर्यादित अधिसूचित सेवा

नागरिकांना सर्व अधिसूचित सेवा पुरविण्यासाठी आपले सरकार सेवा केंद्राची स्थापना करण्यात आली होती. माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने असे निर्देश (सप्टेंबर 2015 आणि जानेवारी 2018) दिले की सर्व अधिसूचित सेवा आपले सरकार सेवा केंद्रांतर्फे पुरविल्या जाव्या. लेखापरीक्षेने केलेल्या 200 आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या संयुक्त सर्वेक्षणात असे उघड झाले की ह्या आपले सरकार सेवा केंद्रांमध्ये मोजक्याच सेवा दिल्या जात होत्या जे तक्ता 2.4 मध्ये दर्शविले आहे.

तक्ता 2.4: सर्वेक्षण केलेल्या आपले सरकार सेवा केंद्रांतर्फे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवा

अ. क्र.	आपले सरकार सेवा केंद्रे	सर्वेक्षण केलेली आपले सरकार सेवा केंद्रे	आपले सरकार सेवा केंद्रांतर्फे पुरविल्या जाणा-या सेवा
1	आपले सरकार सेवा केंद्रे-सेतु	39	केवळ महसूल विभागाच्या सेवा जसे की मिळकतीचा दाखला, जातीचा दाखला, नॉन-क्रिमी लेयर प्रमाणपत्र, अधिवास प्रमाणपत्र, सामान्य प्रतिज्ञापत्र, पत दाखला, अल्प भू-धारक प्रमाणपत्र, शेतकरी प्रमाणपत्र, भूमीहीन मजूर प्रमाणपत्र, तात्पुरते रहिवास प्रमाणपत्र.
2	आपले सरकार सेवा केंद्रे-ग्राम पंचायत	36	(i) ग्राम विकास व पंचायत राज विभागाच्या सेवा जसे की जन्म/मृत्यु नोंदणी दाखला, दारिद्र्य रेषेखालील प्रमाणपत्र (ii) विवाह नोंदणी दाखला, जातीचा दाखला, नॉन क्रिमीलेयर प्रमाणपत्र, अधिवास प्रमाणपत्र, मिळकतीचा दाखला, अल्प भू-धारक प्रमाणपत्र, भूमीहीन मजूर प्रमाणपत्र, संजय गांधी निराधार योजना. (iii) गृह विभागाचे पोलिस मंजूरी प्रमाणपत्र
3	आपले सरकार सेवा केंद्रे-ग्राम स्तर	125	(i) महसूल विभागाच्या सेवा जसे की मिळकतीचा दाखला, जातीचा दाखला, नॉन-क्रिमी लेयर प्रमाणपत्र, अधिवास प्रमाणपत्र, सामान्य प्रतिज्ञापत्र, पत दाखला, अल्प भू-धारक प्रमाणपत्र, शेतकरी प्रमाणपत्र, भूमीहीन मजूर प्रमाणपत्र, तात्पुरते रहिवास प्रमाणपत्र. (ii) गृह विभागाचे पोलिस मंजूरी प्रमाणपत्र

स्त्रोत: आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या संयुक्त सर्वेक्षणामधून एकत्रित

महसूल व वन विभागाने असे निर्देश जारी (मार्च 2019) केले होते की सर्व विभागांच्या अधिसूचित सेवा पुरविण्यासाठी जिल्हाधिका-यांनी योग्य ते उपाय करावे. तथापि, **तक्ता 2.4** मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे जिल्हाधिका-यांनी स्थापन केलेली आपले सरकार सेवा केंद्रे-सेतु केवळ महसूल विभागाच्या सेवा पुरवित होती. ग्राम विकास व पंचायत राज विभागाने स्थापन केलेली आपले सरकार सेवा केंद्रे-ग्राम पंचायत हि केवळ त्या विभागाच्या सेवा आणि महसूल तसेच गृह विभागाच्या काही सेवा पुरवित होती तर आपले सरकार सेवा केंद्रे-ग्राम स्तर उद्योजक हि महसूल व गृह विभागाच्या काही सेवा पुरवित होती.

उत्तरात उपमुख्य अधिकारी, जिल्हा परिषद, नागपूर यांनी सांगितले (सप्टेंबर 2021) की ह्या सेवा प्राप्त करण्यासाठी सतत पाठपुरावा करणे आवश्यक असल्याने आपले सरकार सेवा केंद्रे- ग्राम पंचायत अधिसूचित सेवा पुरवित नव्हती. 200 आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या संयुक्त सर्वेक्षणादरम्यान 11 आपले सरकार सेवा केंद्रांनी सांगितले की प्रशिक्षणाच्या अभावामुळे सर्व सेवा पुरविल्या जात नव्हत्या.

अशाप्रकारे, सर्व अधिसूचित सेवा एकाच आपले सरकार सेवा केंद्रावर उपलब्ध नसल्याने विविध सेवा मिळविण्यासाठी नागरिकांना अनेक आपले सरकार सेवा केंद्रावर जाण्याचे कष्ट घ्यावे लागतात.

2.7.4 रिक्त अर्जासाठी शुल्क संकलनातील एकरूपतेचा अभाव

कोणत्याही सेवेसाठी आपले सरकार सेवा केंद्रांवर येणाऱ्या नागरिकाला एक रिक्त अर्ज घ्यावा लागतो आणि सेवा वितरणासाठी भरून द्यावा लागतो. लेखापरीक्षेच्या असे निदर्शनास आले की कोरे अर्ज देण्यासाठी आकारण्यात येणाऱ्या शुल्काविषयी शासनाने कोणतेही निर्देश जारी केले नव्हते. त्यामुळे, रिक्त अर्ज पुरविण्यासाठी गोळा करण्यात येणाऱ्या शुल्कामध्ये एकरूपता नव्हती.

लेखापरीक्षेच्या असे निदर्शनास आले की, मुंबई शहर, पुणे आणि ठाणे या चाचणी-तपासणी केलेल्या तीन जिल्ह्यांमध्ये रिक्त अर्जासाठी ₹ 10 ते 15 आकारले जात होते. चाचणी-तपासणी केलेल्या उर्वरीत सहा जिल्ह्यांमध्ये असे निदर्शनास आले की एकतर अर्ज निःशुल्क किंवा ₹ दोन इतक्या मामुली दराने दिले जात होते. लाभार्थी सर्वेक्षणादरम्यान 13 टक्के लाभार्थ्यांनी सांगितले की त्यांनी रिक्त अर्जासाठी ₹ 10 पेक्षा जास्त रक्कम दिली होती.

अशाप्रकारे, राज्य शासनाच्या निर्देशांच्या अभावी नागरिकांना रिक्त अर्जासाठी आकारण्यात येणाऱ्या शुल्कामध्ये एकरूपतेचा अभाव होता.

2.7.5 आपले सरकार सेवा केंद्रांवर डिजिटल प्रदानाचा कमी अंतर्भाव

माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार (जानेवारी 2018) सेवा वितरणासाठीचे सेवा शुल्क स्विकारण्याची सुविधा महावॉलेटद्वारे⁴

⁴ निधी हस्तांतरणासाठी डिजिटल प्रदान सुविधा

पुरविणे गरजेचे होते. आपले सरकार सेवा केंद्रांना नागरिकांना डिजिटल प्रदानासाठी पॉइंट ऑफ सेल/आधार प्रदानाचे पर्याय देणे बंधनकारक होते.

लेखापरीक्षेच्या असे निदर्शनास आले की माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने महावॉलेटद्वारे सेवा शुल्क स्विकारण्याची सुविधा आपले सरकार सेवा केंद्रांना पुरविली नव्हती. तसेच, चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ जिल्ह्यांमधील आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या सर्वेक्षणामधून असे उघड झाले की 46 टक्के आपले सरकार सेवा केंद्रांमध्ये (200 पैकी 92) नागरिकांना डिजिटल प्रदान सुविधा उपलब्ध नव्हती. तसेच, सर्वेक्षित लाभार्थ्यांमधील 71 टक्के लाभार्थ्यांनी (500 पैकी 353) असे सांगितले की त्यांना डिजिटल प्रदानाची सुविधा पुरविली नव्हती.

अशाप्रकारे, माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने मार्गदर्शक तत्त्वे जारी करून तीन वर्षांपेक्षा जास्त कालावधी उलटल्यानंतरही मोठ्या संख्येने आपले सरकार सेवा केंद्रांवर डिजिटल प्रदान सुविधा उपलब्ध नव्हती. तसेच महाराष्ट्र शासनाच्या सामान्य प्रशासन विभागाने महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी जिल्हाधिकाऱ्यांना जरी 'नोडल अधिकारी' म्हणून जाहीर (मार्च 2018) केले होते तरी, सर्व आपले सरकार सेवा केंद्रे नागरिकांना डिजिटल प्रदान सुविधा देत आहेत, ह्याची सुनिश्चिती करण्यात त्यांना अपयश आले.

2.7.6 आपले सरकार सेवा केंद्रांचे गुणवत्ता निर्धारण

माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने सर्व जिल्हाधिका-यांना दरवर्षी 31 जानेवारी पूर्वी जिल्ह्यातील सर्व आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या गुणवत्तेचे निर्धारण करण्याचे निर्देश (जानेवारी 2018) दिले. केलेल्या व्यवहारांची संख्या, पुरविलेल्या विविध सेवा व त्यांची संख्या, नागरिकांना दिलेली वागणुक, नागरिकांना दिलेली डिजिटल प्रदान सुविधा ईत्यादिवर आधारीत आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या कामगिरीची अ,ब,क आणि ड अशी वर्गवारी करावयाची होती.

लेखापरीक्षेला असे आढळून आले की चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ जिल्ह्यांपैकी केवळ मुंबई शहराने वर्ष 2020 मध्ये एकदा आपले सरकार सेवा केंद्रांचे गुणवत्ता निर्धारण केले होते. निर्धारणादरम्यान, मुंबई शहर जिल्हाधिका-यांना असे आढळून आले की एकूण 69 आपले सरकार सेवा केंद्रांपैकी 24 आपले सरकार सेवा केंद्रे एकतर बंद झाली होती किंवा या आपले सरकार सेवा केंद्रांवर केबल नेटवर्क, कुरीयर सेवा, मोबाईलचे दुकान असे खाजगी व्यवसाय केले जात होते.

अशाप्रकारे, चाचणी-तपासणी केलेल्या जिल्ह्यांमध्ये (नऊपैकी आठ जिल्हे) आपले सरकार सेवा केंद्रांचे गुणवत्ता निर्धारण करण्यासाठी वापरावयाचे महत्त्वाचे साधन 89 टक्के जिल्हाधिका-यांकडून वापरले जात नव्हते. परिणामी, आपले सरकार सेवा केंद्रांकडून अधिसूचित सेवा न पुरविणे, आपले सरकार सेवा केंद्रांकडून मर्यादित सेवा पुरविणे, डिजिटल प्रदान सुविधा उपलब्ध नसणे अशा बाबी **परिच्छेद 2.7.2, 2.7.3**

आणि 2.7.5 मध्ये चर्चिल्याप्रमाणे आवश्यक सुधारणेसाठी सुनिश्चित करता आल्या नाहीत.

निर्गमन बैठकीत मुख्य आयुक्तांनी सांगितले (जुलै 2022) की, आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या गुणवत्ता निर्धारणातील त्रुटीच्या बाबींचा आढावा घेतला जाईल.

शिफारस 3: योग्य सुधारात्मक उपाय करण्यासाठी आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या कामगिरीचे वार्षिक गुणवत्ता निर्धारण जिल्हाधिकारी करित आहेत ह्याची शासनाने सुनिश्चिती करावी.

2.7.7 नागरिकांना सहज पोहोच होण्याकरिता वेब पोर्टल आणि विभागीय संकेतस्थळावर अर्जांच्या नमुन्याची अनुपलब्धता

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क नियम, 2016 च्या नियम 7 नुसार वेगवेगळ्या सेवांसाठीचे अर्जांचे नमुने हे नियुक्त अधिकारी यांच्याकडे आणि आपले सरकार सेवा केंद्रांवर सहज उपलब्ध असणे बंधनकारक होते. अर्जांचे नमुने कार्यालयाच्या किंवा विभागाच्या संकेतस्थळावर किंवा पोर्टलवर डाउनलोड करण्यासाठी उपलब्ध असणे सुध्दा आवश्यक होते.

लेखापरीक्षा छाननीमध्ये उघड झाले की चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ विभागांमध्ये अर्जांचे नमुने पोर्टल व संकेतस्थळावर उपलब्ध नव्हते. शिवाय, मुंबई शहर जिल्हाधिकारी वगळता चाचणी-तपासणी केलेल्या उर्वरीत आठ जिल्ह्यांमध्ये त्यांच्यातर्फे दिल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित अर्जांचे नमुने जिल्हाधिकाऱ्यांच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध नव्हते. लाभार्थी सर्वेक्षणादरम्यान, नऊ टक्के लाभार्थ्यांनी सांगितले की रिक्त अर्ज मिळविण्यासाठी त्यांना 10 मिनिटांपेक्षा जास्त वेळ घालवावा लागला.

अशाप्रकारे, संकेतस्थळावर अर्जांचे नमुने उपलब्ध नसणे हे केवळ महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांचे उल्लंघनच नव्हे तर नागरिकांसाठी सेवा वितरणातील कार्यक्षमता कमी करणारे ठरले.

निर्गमन बैठकीत मुख्य आयुक्तांनी सांगितले (जुलै 2022) की, अर्जांचा नमुना पोर्टलवर उपलब्ध करून दिला जाईल.

2.7.8 महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत प्रस्तावित अभिलेख ठेवले नाहीत

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क नियमाच्या नियम 17 नुसार नियुक्त अधिकारी, प्रथम अपिलीय प्राधिकरण आणि द्वितीय अपिलीय प्राधिकरण यांनी प्रपत्र IV⁵ संदर्भातील प्रकरणांसाठी एकतर हस्तलिखित किंवा इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात नोंदवही ठेवणे गरजेचे होते. महाराष्ट्र शासनाच्या सामान्य प्रशासन विभागाने अधिनियमातील तरतुदीचे अनुपालन होत आहे

⁵ अर्ज प्राप्त झाल्याची तारीख, अर्जाची पोच दिल्याची तारीख, व्यक्तीचे नाव, अर्ज/अपील निपटारा केल्याची तारीख आणि जर नाकारली असेल तर त्याचे कारण नोंदवहीमध्ये नोंद करावयाचे होते

हयाची खात्री करण्यासाठी अर्जाची तारीख व अर्ज निपटारा केल्याची तारीख अनिवार्यपणे पोर्टलवर उपलब्ध करणे बंधनकारक असल्याचे निर्देश (सप्टेंबर 2015) जारी केले.

लेखापरीक्षेला असे निदर्शनास आले की चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ जिल्ह्यांमधील चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ विभागांमधील 52 कार्यालयांपैकी⁶ 50 कार्यालयांमध्ये प्रपत्र IV ना पोर्टलवर इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात उपलब्ध होते, ना हस्तलिखित नोंदवही ठेवली होती. केवळ दोन कार्यालयांनी अशी नोंदवही हस्तलिखित स्वरूपात ठेवली होती. अशाप्रकारे, प्राथमिक अभिलेख उपलब्ध नसल्याने सेवांच्या वितरणाची व्यवहार्यता व पारदर्शकता सुनिश्चित करता आली नाही.

उत्तरात जिल्हाधिकारी, औरंगाबाद, मुंबई शहर आणि पुणे यांनी सांगितले (डिसेंबर 2021 व जानेवारी 2022) की प्रस्तावित प्रपत्रामध्ये नोंदवह्या ठेवण्याविषयी नियुक्त अधिकारी व अपिलीय प्राधिकरणे यांना निर्देश जारी केले जातील.

2.8 सेवा प्रदानातील कामगिरी

सेवा प्रदानातील कामगिरीचे निर्धारण करण्यासाठी लेखापरीक्षेने 12 शासकीय विभागांनी 53 अधिसूचित सेवांसंबंधित⁷ दिलेल्या विदाचे विश्लेषण केले. विश्लेषणामधून असे उघड झाले की ब-याच काळासाठी अर्ज प्रलंबित होते आणि सेवा वितरणातील विलंब पुढील परिच्छेदांमध्ये चर्चित आहेत.

2.8.1 निपटा-यासाठी प्रलंबित अर्ज

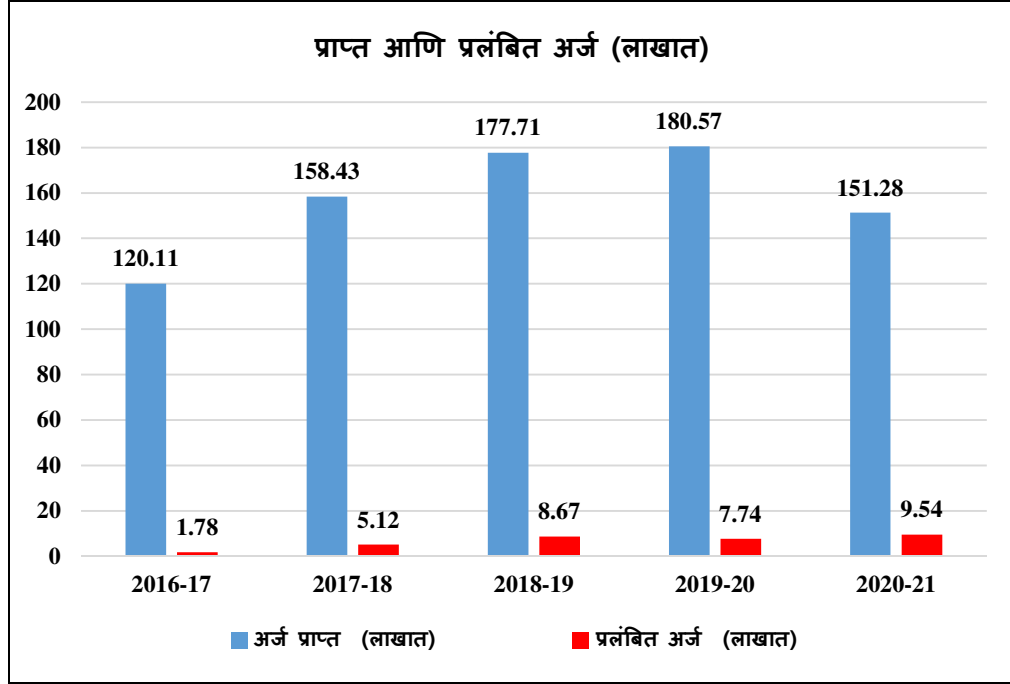
महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या कलम 4(1) नुसार राज्यातील लोकसेवा विहित मुदतीत घेण्याचा प्रत्येक पात्र व्यक्तिला अधिकार आहे. तसेच, सार्वजनिक प्राधिकरणाच्या प्रत्येक नियुक्त अधिकाऱ्याने विहित मुदतीत पात्र व्यक्तींना सेवा पुरविणे बंधनकारक होते.

2016-17 ते 2020-21 दरम्यान वर्ष-निहाय प्राप्त झालेले अर्ज व कार्यवाहीसाठी प्रलंबित अर्ज हे आलेख 2.9 मध्ये दर्शविले आहेत आणि सेवा-निहाय प्रलंबित अर्जांची सूची परिशिष्ट 2.3 मध्ये दर्शविली आहे.

⁶ 77 पैकी फक्त 52 कार्यालयांनी मागविलेली माहिती सादर केली

⁷ 506 अधिसूचित सेवांपैकी, 53 सेवा ज्यामध्ये 2020-21 दरम्यान 1,000 पेक्षा जास्त अर्ज प्राप्त झाले होते, ते 2016-21 ह्या कालावधीतील विश्लेषण करण्यासाठी निवडले गेले

आलेख 2.9: वर्ष-निहाय प्राप्त आणि प्रलंबित अर्ज



आलेख 2.9 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे 2016-17 मध्ये वर्षभरात प्राप्त अर्जांच्या तुलनेत प्रलंबित अर्जांची संख्या 1.78 लाख (1.48 टक्के) वरून 2020-21 मध्ये ती 9.54 लाख (6.30 टक्के) पर्यंत वाढली. शिवाय, 2016-17 ते 2020-21 दरम्यान प्राप्त 788.11 लाख अर्जांपैकी नोव्हेंबर 2021 पर्यंत 32.85 लाख (4.17 टक्के) अर्ज प्रलंबित होते, ज्यापैकी 23.31 लाख अर्ज एक वर्षाहून अधिक काळ प्रलंबित होते. विभाग-निहाय आणि अधिसूचित सेवा-निहाय प्रलंबित अर्जांच्या विश्लेषणातून असे उघड झाले की:

- 12 विभागांतर्फे दिल्या जाणाऱ्या 53 सेवांपैकी गृहनिर्माण विभागामध्ये एकही अर्ज प्रलंबित नव्हता, तर 11 पैकी पाच⁸ विभागांमध्ये प्रलंबित अर्ज 99.45 टक्के (महिला व बाल विकास विभाग) आणि 42.52 टक्के (ग्राम विकास आणि पंचायत राज विभाग) दरम्यान होते.
- 53 अधिसूचित सेवांपैकी, तीन अधिसूचित सेवांबाबत अर्ज प्रलंबित नव्हते. उर्वरीत 50 सेवांपैकी, 26 टक्के सेवांचे (50 पैकी 13 सेवा) 40 टक्क्यांहून जास्त अर्ज प्रलंबित (10.40 लाख) होते.
- नोव्हेंबर 2021 मध्ये प्रलंबित असलेल्या 32.85 लाख अर्जांपैकी 38 टक्के (12.38 लाख) अर्ज विभागांकडे प्रलंबित होते, तर उर्वरीत अर्ज वापरकर्त्यांकडे⁹ प्रलंबित होते.

⁸ (1) सहकार विभाग, (2) ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग, (3) सामाजिक न्याय व विशेष सहाय्य विभाग, (4) नगर विकास विभाग आणि (5) महिला व बाल विकास विभाग

⁹ नागरिकांनी आपले सरकार सेवा केंद्रामार्फत सादर केलेल्या अर्जांसाठी वापरकर्ता आपले सरकार सेवा केंद्र असून ऑनलाइन सादर केलेल्या अर्जांसाठी वापरकर्ता नागरिक आहे

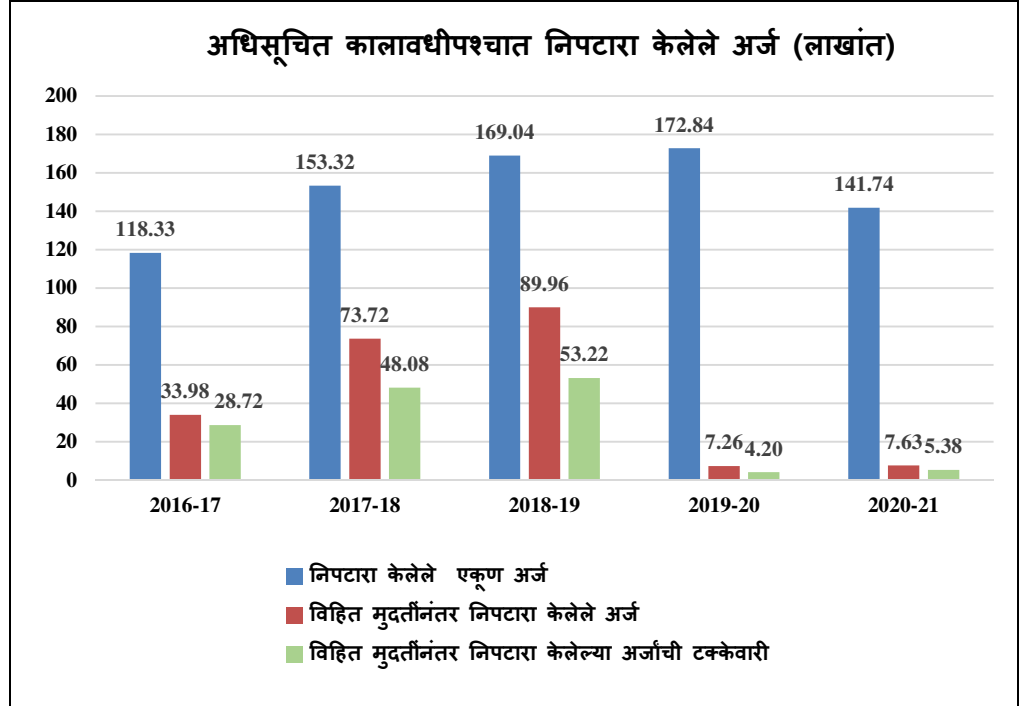
विभागांकडे आणि वापरकर्त्यांकडे मोठ्या प्रमाणावर प्रलंबित राहिलेले अर्ज यांच्या प्रलंबिततेची कारणे शोधणे आणि पर्याप्त उपायात्मक कार्यवाही करण्यासाठी विभागांनी आढावा घेणे गरजेचे आहे.

निर्गमन बैठकीदरम्यान मुख्य आयुक्तांनी बाब मान्य करित सांगितले (जुलै 2022) की, अर्जांचा निपटारा करण्यातील विलंबासाठी दंड आकारणी सुरु करण्यात आली आहे.

2.8.2 सेवा वितरणातील विलंब

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमानुसार नागरिकांना अधिसूचनेमध्ये निर्धारित केलेल्या प्रत्येक सेवेच्या वेळेमध्ये संबंधित अधिकाऱ्याकडून सेवा पुरविल्या जाव्या. 2016-17 ते 2020-21 दरम्यान अर्जांची संख्या व अधिसूचित कालावधीपश्चात निपटारा केल्याची टक्केवारी आलेख 2.10 मध्ये दर्शविली आहे. अधिसूचित कालावधीपश्चात निपटारा केलेल्या सेवा-निहाय अर्जांची सूची परिशिष्ट 2.4 मध्ये दिली आहे.

आलेख 2.10: अधिसूचित कालावधीपश्चात निपटारा केलेले अर्ज



आलेख 2.10 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे 28.72 टक्के अर्जांचा अधिसूचित कालावधीपश्चात (2016-17 ते 2020-21) निपटारा केला होता. त्यात वाढ होऊन 2017-18 मध्ये 48.08 टक्के आणि 2018-19 मध्ये 53.22 टक्के झाले. तथापि, अधिसूचित कालावधीपश्चात निपटारा केलेल्या अर्जांच्या टक्केवारीत 2019-20 आणि 2020-21 दरम्यान (4.20 टक्के व 5.38 टक्के अनुक्रमे) लक्षणीय घट झाली होती. तसेच 2016-17 ते 2020-21 दरम्यान प्राप्त झालेल्या 755.26 लाख अर्जांपैकी 212.55 लाख अर्ज (28.14 टक्के) निर्धारित कालावधीपश्चात निपटारा केले होते. निर्धारित कालावधीपश्चात निपटारा केलेल्या अर्जांच्या विभाग-निहाय आणि अधिसूचित सेवा-निहाय विश्लेषणामधून असे उघड झाले की:

- 12 विभागांपैकी गृहनिर्माण विभागामध्ये अर्जांचा निपटारा करण्यात कोणतीही प्रलंबितता नव्हती. उर्वरीत 11 विभागांपैकी चार¹⁰ विभागामध्ये अधिसूचित कालावधीपश्चात 50 टक्क्यांहून अधिक अर्जांचा निपटारा करण्यात आला होता आणि विलंबाचे प्रमाण 100 टक्के (महिला व बाल विकास विभाग) आणि 62 टक्के (नगर विकास विभाग) या दरम्यान होते.

अधिसूचित केलेल्या 53 सेवांपैकी, चार अधिसूचित सेवांमध्ये अर्ज निपटारा करण्यात कसलीही प्रलंबितता नव्हती. उर्वरीत 49 सेवांमधील 39 टक्के सेवांमध्ये (49 सेवांपैकी 19), 50 टक्क्यांहून जास्त अर्ज अधिसूचित कालावधीपश्चात निपटारा केले गेले होते.

अशाप्रकारे, अधिसूचित कालावधीमध्ये सेवा पुरविण्यात संबंधित अधिकाऱ्यांना आलेल्या अपयशाच्या परिणामी महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमानुसार सार्वजनिक प्राधिकरणाकडून जनतेला प्रभावी व सक्षम सेवा मिळण्याचा हक्क धुसर झाला.

त्यामुळे, सेवा मिळविण्यासाठी नागरिक शुल्क भरत असूनसुद्धा प्रलंबित अर्ज आणि सेवा वितरणातील विलंब यामुळे सेवा वितरणातील कामगिरी सुमार राहिली.

शिफारस 4: अर्ज प्रलंबित राहण्याच्या कारणांचा शासनाने आढावा घ्यावा आणि अधिसूचित वेळेमध्ये सेवा पुरविण्यातील विलंबाची जबाबदारी निश्चित करावी.

2.8.3 ऑनलाईन प्रणालीची विलंबाने अंमलबजावणी

महाराष्ट्र शासनाच्या सामान्य प्रशासन विभागाने महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी जिल्हा व तालुका स्तरावरील सर्व सेतु केंद्रांमध्ये आपले सरकार ऑनलाईन प्रणालीची अंमलबजावणी करण्याचे ठरविले (फेब्रुवारी 2015).

लेखापरीक्षेच्या असे निदर्शनास आले की चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ जिल्ह्यांपैकी नागपूर जिल्ह्यात ऑनलाईन यंत्रणा लागू केली नव्हती. सर्वसाधारण प्रतिज्ञापत्र सेवा वगळता बाकी सर्व अधिसूचित सेवांसाठी उशिराने, म्हणजेच मार्च 2020 पासून ऑनलाईन यंत्रणा सुरू केली गेली होती. ठाणे जिल्ह्यात ऑनलाईन यंत्रणा लागू केली होती तरी, सहा तालुक्यांमध्ये (अंबरनाथ, कल्याण, मीरा-भाईंदर, मुंबाड, ठाणे आणि उल्हासनगर) जातीचा दाखला जारी करण्यासाठी प्राप्त अर्जांवर अंशतः ऑनलाईन पध्दतीने प्रक्रिया केली जात होती.

2.8.4 सेवा पुरविण्यासाठी स्व-घोषणापत्राऐवजी प्रतिज्ञापत्राची मागणी

महाराष्ट्र शासनाच्या सामान्य प्रशासन विभागाने कायद्याने/नियमाने बंधनकारक असलेल्या प्रतिज्ञापत्रांखेरीज इतर सर्व शासकीय सेवांचा लाभ घेण्यासाठी स्व-घोषणापत्र स्विकारण्याचे निर्देश (मार्च 2015) दिले.

¹⁰ (1) अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग, (2) ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग, (3) नगर विकास विभाग आणि (4) महिला व बाल विकास विभाग

लेखापरीक्षेच्या असे निदर्शनास आले की चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ जिल्हयांपैकी, नागपूर जिल्हयात सेतू केंद्रांवर वय, राष्ट्रीयत्व, नागरिकत्व आणि मिळकतीचा दाखला जारी करण्यासाठी शासनाच्या निर्देशांविरुद्ध जाऊन स्व-घोषणापत्राऐवजी प्रतिज्ञापत्रे स्विकारली जात होती. यामुळे नागरिकांची गैरसोय होण्याबरोबरच प्रतिज्ञापत्राचा आग्रह धरल्याने नागरिकांना अतिरिक्त भार सोसावा लागला.

जिल्हाधिकारी, नागपूर यांनी सांगितले (सप्टेंबर 2021) की आवश्यक कार्यवाही केली जाईल.

2.8.5 अर्ज शुल्क भरण्यात विलंब

लोकसेवा प्राप्त करण्यासाठी सामान्य प्रशासन विभागाने (फेब्रुवारी 2015) प्रती अर्ज ₹ 20 अधिक कर सेवा शुल्क म्हणून नागरिकांनी देण्याचे निश्चित केले. प्रती अर्ज ₹ 20 सेवा शुल्क हे चार अभिकरणांमध्ये (महाऑनलाईन: ₹ चार; राज्य सेतु सोसायटी: ₹ एक; जिल्हा सेतु सोसायटी: ₹ दोन; आपले सरकार सेवा केंद्र चालक: ₹ 13) वाटले जात होते. सेवा शुल्काव्यतिरिक्त आपले सरकार सेवा केंद्रे संबंधित विभागांनी सेवा पुरविण्यासाठी प्रस्तावित केलेले शुल्क देखील वसूल करीत होते. ऑनलाईन यंत्रणेमध्ये विदा प्रविष्ट केल्यावर आपले सरकार सेवा केंद्र चालकाच्या अधिकृत पेमेंट वॉलेटमधून वजा केले जाते (महाऑनलाईन लिमिटेडच्या प्रणालीमध्ये असलेले) आणि महाऑनलाईनच्या खात्यात हस्तांतरीत होते, जे, संबंधित विभागांच्या शासकीय खात्यात अर्जशुल्क भरते. लेखापरीक्षेस खालील बाबी निदर्शनास आल्या:

- महाऑनलाईन लिमिटेडने वसूल केलेल्या अर्ज शुल्काचा भरणा करण्यासाठी सामान्य प्रशासन विभागाने कालावधी निर्धारित केला नव्हता.
- चाचणी-तपासणी केलेल्या जिल्हयांच्या कुठल्याही जिल्हाधिकाऱ्यांकडे महाऑनलाईन लिमिटेडने वसूल केलेली अर्जाची रक्कम आणि शासकीय खात्यात भरणा केलेली रक्कम यांचा तपशील उपलब्ध नव्हता. जिल्हाधिकारी, ठाणे यांनी महाऑनलाईन लिमिटेड यांजकडून 2018-19 ते 2020-21¹¹ या कालावधीसाठी ₹ 43.92 कोटी रक्कमेची 51 चलने प्राप्त केली व ती लेखापरीक्षेस सादर केली. छाननीमध्ये उघड झाले की, शासकीय लेख्यांमध्ये अर्जशुल्काचा भरणा करण्यासाठी महाऑनलाईन लिमिटेडने घेतलेला वेळ चार दिवस ते 295 दिवस इतका होता.
- माहिती तंत्रज्ञान संचालनालय किंवा संबंधित विभाग यांच्याकडे वसूल केलेले एकूण अर्ज शुल्काबद्दलचे नियतकालिक अहवाल महाऑनलाईन लिमिटेडकडून प्राप्त करण्यासाठी आणि महाऑनलाईन लिमिटेडने प्रत्यक्ष केलेला भरणा याचा ताळमेळ घेण्यासाठी कोणतीही यंत्रणा नव्हती.

¹¹ सादर केलेल्या चलनांमध्ये 01/01/2019 ते 27/01/2019; 01/02/2019 ते 24/02/2019; 01/04/2019 ते 21/04/2019; 01/01/2020 ते 31/01/2020; आणि 01/02/2021 ते 31/03/2021 ह्या कालावधीच्या भरणांचा तपशील सादर केला नाही

अशाप्रकारे, अर्जशुल्काचा भरणा करणे आणि विभागांमधील संकलन व भरणा यांचा ताळमेळ, यांच्यावरील नियंत्रणे अपर्याप्त होती.

निर्गमन बैठकीत मुख्य आयुक्त आणि प्रकल्प व्यवस्थापक, महाआयटी ह्यांनी बाबींमध्ये लक्ष घालण्याविषयी सहमती (जुलै 2022) दर्शविली.

2.8.6 पोर्टलद्वारे थेट अर्ज सादर केले जातात

नागरिकांपर्यंत पोहोचण्यासाठी पोर्टल ऑनलाईन लोकसेवा प्रदान करते. 2018-19 ते 2020-21 दरम्यान विविध लोकसेवा प्राप्त करण्यासाठी नागरिकांकडून थेट ऑनलाईन 55.40 लाख अर्ज प्राप्त झाले होते जे 2018-19 ते 2020-21 मध्ये प्राप्त झालेल्या एकूण अर्जांच्या (520.17 लाख) केवळ 11 टक्के होते.

असेही निदर्शनास आले की 30 लोकसेवांपैकी 19 मध्ये ज्यासाठी ऑनलाईन पद्धतीने नागरिकांकडून थेट अर्ज प्राप्त झाले होते, प्रलंबितेची टक्केवारी (नोव्हेंबर 2021) 50 टक्क्यांहून अधिक होती.

लाभार्थी सर्वेक्षणादरम्यान 500 लाभार्थ्यांपैकी, 415 लाभार्थ्यांनी (83 टक्के) आपले सरकार सेवा केंद्रांना प्राधान्य दिले, तर 85 लाभार्थ्यांनी (17 टक्के) थेट पोर्टलद्वारे सेवा प्राप्त करण्यास प्राधान्य दिले. 2018-19 ते 2020-21 दरम्यान थेट प्राप्त झालेल्या अर्जांची कमी टक्केवारी नागरिकांमध्ये जागरूकतेचा अभाव किंवा थेट ऑनलाईन पद्धतीद्वारे सेवा प्राप्त करण्यात नागरिकांमध्ये आत्मविश्वासाचा अभाव दर्शविते.

2.9 जनजागृती

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमासंबंधी जनजागृती करणे महत्त्वाचे आहे, जेणेकरून महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत नागरिकांना त्यांच्या अधिकारांची जाणीव होईल. हे लोकसेवा पारदर्शक, कार्यक्षम व कालबद्धरितीने वितरित करण्यासाठी सार्वजनिक प्राधिकरणांमधील जबाबदारीला प्रोत्साहन देते.

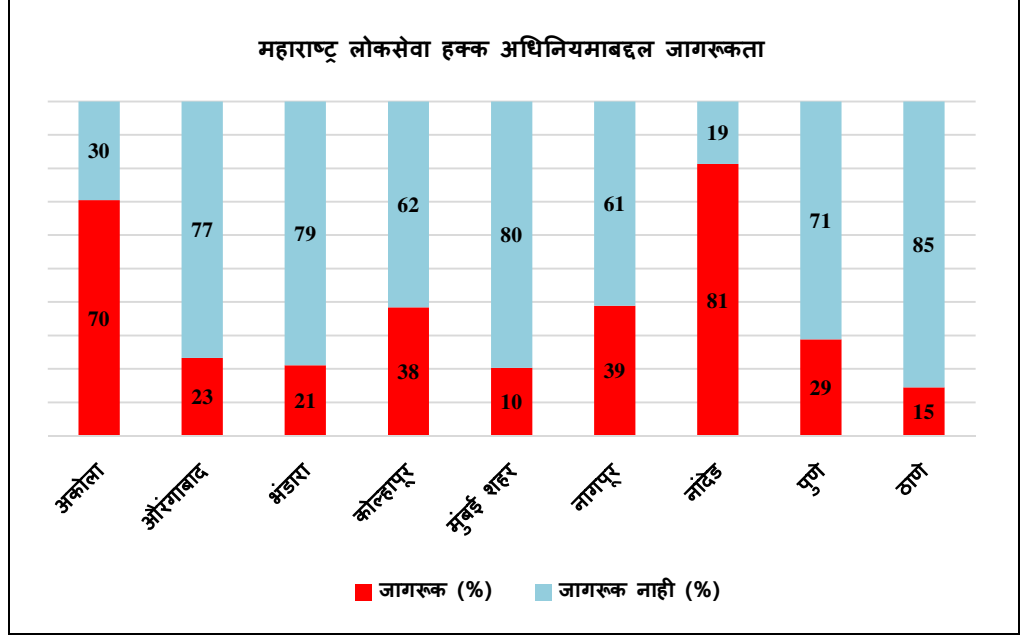
2.9.1 महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाबद्दल अपर्याप्त जनजागृती

महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोगाने त्यांच्या 2017-18 च्या वार्षिक अहवालामध्ये अशी शिफारस केली की मोठ्या प्रमाणावर जागरूकता अभियान राबविले जावे आणि विविध माध्यमे वापरून महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाबाबत जनजागृती निर्माण करण्यासाठी सर्व विभागांनी त्यांच्या क्षेत्रीय कार्यालयांना सूचना द्याव्यात. तसेच, महाराष्ट्र शासनाच्या मुख्य सचिवांनी सर्व शासकीय विभागांना महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाबद्दल विस्तृत प्रमाणावर जनजागृती निर्माण करण्यासाठी जनजागृती अभियान राबविण्यासाठी कृती करण्याचे निर्देश (एप्रिल 2019) दिले.

लेखापरीक्षेच्या असे निदर्शनास आले की केवळ विभागीय आयुक्त, कोकण क्षेत्र आणि भंडारा, बुलढाणा, गोंदिया, नागपूर, नांदेड आणि पुणे जिल्हाधिकाऱ्यांनी महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोगाच्या शिफारशीचे अनुपालन सादर केले.

लेखापरीक्षेने केलेल्या लाभार्थी सर्वेक्षणामधून असे उघड झाले की महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाबद्दल नागरिकांमध्ये जागरूकता खूप कमी होती कारण 63 टक्के लाभार्थ्यांना महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित सेवांबद्दल, अधिसूचित सेवा वितरणाचा निर्धारित कालावधी, नियुक्त अधिकारी, प्रथम अपिलीय प्राधिकरण व द्वितीय अपिलीय प्राधिकरण यांच्याबद्दल माहिती नव्हती. चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ जिल्ह्यांतील महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाबाबत जागरूकतेची माहिती आलेख 2.11 मध्ये दर्शविली आहे.

आलेख 2.11: चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ जिल्ह्यांमधील जनजागृती



आलेख 2.11 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊपैकी सात जिल्ह्यांमध्ये महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाबद्दल लाभार्थ्यांमधील जागरूकतेचा अभाव हा 50 टक्क्यांहूनही जास्त होता.

अशारितीने, आयोग आणि महाराष्ट्र शासनाच्या मुख्य सचिवांनी निर्देश जारी करूनही महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाबद्दल नागरिकांमध्ये जागरूकता निर्माण करण्यासाठी शासकीय विभागांनी योग्य प्रयत्न केले नाहीत.

2.9.2 संकेतस्थळावर अपुरी माहिती

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या कलम 3(2) नुसार सार्वजनिक प्राधिकरणांनी त्यांच्या कार्यालयातील सूचना फलकावर तसेच त्यांच्या संकेतस्थळ अथवा पोर्टलवर त्यांच्यामार्फत दिल्या जाणाऱ्या सेवांची सूची त्याचबरोबर त्यांचा कालावधी, अर्ज किंवा शुल्क, नियुक्त अधिकारी, प्रथम अपिलीय प्राधिकरण व द्वितीय अपिलीय प्राधिकरण यांचा तपशील प्रदर्शित करावा. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क नियमावलीच्या नियम 7(3) नुसार कार्यालयाच्या किंवा विभागाच्या संकेतस्थळावर किंवा पोर्टलवर अर्जाचा नमुना उपलब्ध असणे आवश्यक आहे.

लेखापरीक्षा तपासणीत खालील तथ्ये उघड झाली:

- प्रत्येक विभागाच्या संकेतस्थळावर पोर्टलसाठी लिंक उपलब्ध होती. तथापि पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांकरिता लागणारे शुल्क पोर्टलवर उपलब्ध नव्हते.
- माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने जारी (जानेवारी 2018) केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आपले सरकार सेवा केंद्रांची सूची जिल्हाधिका-यांच्या संकेतस्थळावर प्रसिध्द करावी. लेखापरीक्षेला असे निदर्शनास आले की आपले सरकार सेवा केंद्रांची सूची चाचणी-तपासणी केलेल्या चार जिल्हाधिकारी कार्यालये जसे अकोला, भंडारा, कोल्हापूर व मुंबई शहर यांच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध नव्हती.

शिफारस 5: शासनाने संपूर्ण राज्यभरात जनजागृती अभियान राबविले जात आहे आणि सेवांसाठीचे शुल्क यासारखी आवश्यक माहिती व आपले सरकार सेवा केंद्रांची सूची संकेतस्थळावर उपलब्ध आहेत याची सुनिश्चिती करावी.