





महाराष्ट्र शासनाद्वारे लोकसेवांचे वितरण  
यावरील  
भारताचे नियंत्रक व महालेखापरीक्षक  
यांचा अहवाल

महाराष्ट्र शासन  
वर्ष 2023 चा अहवाल क्र. 1



## अनुक्रमणिका

	संदर्भ	
	परिच्छेद	पान क्र.
उपोद्धात		v
कार्यकारी सारांश		vii
<b>प्रकरण 1</b>		
<b>परिचय</b>		
सेवा वितरणाकरिता सहाय्यभूत तरतुदी	1.1	1
संघटनात्मक संरचना	1.2	2
लेखापरीक्षेची उद्दिष्टे	1.3	3
लेखापरीक्षेचे निकष	1.4	3
लेखापरीक्षेची व्याप्ती आणि कार्यपद्धती	1.5	3
अभिस्विकृती	1.6	4
<b>प्रकरण 2</b>		
<b>सेवा वितरणातील कार्यक्षमता व परिणामकारकता</b>		
प्रस्तावना	2.1	5
सेवा वितरण यंत्रणा	2.2	6
अधिनियमानुसार सेवा अधिसूचित करण्यातील विलंब	2.3	7
लोकसेवांची बृहत् सूची तयार न करणे	2.4	8
बृहत् सूचीमधील सेवा अधिसूचित करण्यात अपयश	2.5	10
लोकसेवांचे बिगर-अधिसूचन	2.6	12
सेवा वितरणासाठी पायाभूत सुविधा	2.7	13
सेवा प्रदानातील कामगिरी	2.8	23
जनजागृती	2.9	28

प्रकरण 3 सेवांचे ई-सक्षमीकरण		
प्रस्तावना	3.1	31
प्रणाली संकल्पन आणि विकास	3.2	32
ऑनलाईन प्रणालीतील अपर्याप्तता	3.3	34
माहिती प्रणालीची सुरक्षितता	3.4	42
प्रकरण 4 संनियंत्रण आणि तक्रार निवारण		
प्रस्तावना	4.1	43
संनियंत्रण	4.2	43
तक्रारींचे निवारण	4.3	44

परिशिष्टे	संदर्भ	
	परिच्छेद	पान क्र.
नागरिक सनदेमध्ये समाविष्ट केलेल्या परंतु बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट न केलेल्या आणि महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या लोकसेवांची उदाहरणात्मक प्रकरणे	2.1	47
अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांचा जिल्हा-निहाय आणि तालुका-निहाय तपशील	2.2	50
मोठ्या प्रमाणात प्रलंबित अर्ज असणाऱ्या अधिसूचित सेवांची सूची	2.3	57
अधिसूचित सेवांची यादी ज्यामध्ये मोठ्या प्रमाणात अर्जांचा अधिसूचित कालावधीपश्चात केलेला निपटारा	2.4	62
महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत महाऑनलाईनद्वारे विभाग-निहाय विकसित केल्या गेलेल्या/एकत्र केल्या गेलेल्या सेवा आणि पोर्टलवर प्रत्यक्षरित्या वापरल्या जाणाऱ्या सेवा	3.1	68
विभाग-निहाय प्रलंबित अपील	4.1	69
जिल्हा-निहाय प्रलंबित अपील	4.2	70

## उपोद्धात

मार्च 2021 रोजी संपलेल्या वर्षासाठीचा हा अहवाल भारताच्या संविधानाच्या अनुच्छेद 151 अंतर्गत, महाराष्ट्राच्या राज्यपालांना सादर करण्यासाठी तयार करण्यात आला आहे.

2015-16 ते 2020-21 या कालावधीसाठीच्या ह्या अहवालात "महाराष्ट्र शासनाद्वारे लोकसेवांचे वितरण" या विषयावरील संपादनूक लेखापरीक्षेचे निष्कर्ष समाविष्ट आहेत.

भारताचे नियंत्रक व महालेखापरीक्षक यांनी जारी केलेल्या लेखापरीक्षणाच्या मानकांनुसार लेखापरीक्षण करण्यात आलेले आहे.

टिप: मूळ इंग्रजी अहवालावरून अनुवादित; शंका समाधानासाठी कृपया इंग्रजी अहवाल पहावा.





## **कार्यकारी सारांश**



## कार्यकारी सारांश

### महाराष्ट्र शासनाद्वारे लोकसेवांचे वितरण

शासकीय विभाग, स्थानिक संस्था आणि शासकीय कंपन्या यांच्याकडून नागरिक वेळोवेळी राष्ट्रीयत्व व अधिवास प्रमाणपत्र, मिळकतीचा दाखला, जातीचा दाखला, जन्म/मृत्यू नोंदणी दाखला आणि पोलीस मंजूरी प्रमाणपत्र अशा विविध लोकसेवांचा लाभ घेत असतात. नागरिक एका उच्च दर्जाच्या सेवेची अपेक्षा करित असतात आणि सार्वजनिक प्राधिकाऱ्यांनी ही वस्तुस्थिती लक्षात घेतली आहे. लोकसेवा पुरविण्यातील दर्जा सुधारण्यासाठी आणि लोकसेवांची मागणी हा हक्क असण्याबद्दल नागरिकांना सक्षम करण्यासाठी शासन मोठ्या प्रमाणात वेळ आणि पैसा खर्च करत असते.

माहिती व दळणवळण तंत्रज्ञानाचा समावेश केल्यामुळे सेवा पुरविण्याच्या पद्धतीत लक्षणीय बदल झाला आहे. शासनाच्या प्रयत्नांमध्ये होणारी वाढ आणि लोकांपर्यंत सेवा पोहोचविण्याच्या साधनांमुळे अश्या नागरिक केंद्रित प्रयत्नांच्या कामगिरीचे मुल्यांकन करण्याची गरज निर्माण करते.

नागरिकांना पारदर्शक, कार्यक्षम आणि वेळेत लोकसेवा प्रदान करण्यासाठी आणि सार्वजनिक प्राधिकरणांमध्ये पारदर्शकता आणि उत्तरदायित्व आणण्याकरिता महाराष्ट्र शासनाने महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 अधिनियमित केला. महाराष्ट्र शासनाने महाऑनलाईन लिमिटेडद्वारा व्यवस्थापित विविध विभागांच्या सेवांसाठी अर्ज करण्याकरिता नागरिकांना एक समान व्यासपीठ मिळावे म्हणून *आपले सरकार सेवा* पोर्टलसुद्धा विकसित केले. जिल्हा, तालुका आणि गाव स्थित *'आपले सरकार सेवा केंद्र'* नावाच्या सामायिक सेवा केंद्राद्वारे नागरिक सेवांचा लाभ घेऊ शकतात. राज्य शासनाच्या विविध विभागांच्या लोकसेवांच्या एकुण वितरणावर पर्यवेक्षण, संनियंत्रण, नियमन आणि सुधारणा करण्यासाठी महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोगाची स्थापना केली.

नागरिकांना प्रभावी, कुशल आणि कालबद्ध रितीने सेवा पुरविण्यात आल्या किंवा कसे; लोकसेवा ऑनलाईन देण्यासाठी योग्य नियोजन आणि बिझनेस प्रोसेस रि-इंजीनिअरींग करण्यात आले किंवा कसे; आणि कार्यक्षम संनियंत्रण आणि प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करण्यात आली किंवा कसे ह्याचे निर्धारण करण्यासाठी संपादनूक लेखापरिक्षण केले गेले. 2015-16 ते 2020-21 या कालावधीचे लेखापरीक्षण करण्यात आले. राज्यातील 36 जिल्ह्यांपैकी नऊ जिल्हे आणि 31 पैकी नऊ विभागांच्या अभिलेख्यांची चाचणी-तपासणी करण्यात आली. निवडलेल्या नऊ जिल्ह्यांमध्ये 200 आपले सरकार सेवा केंद्रे आणि 500 लाभाऱ्यांचे संयुक्त सर्वेक्षण केले गेले.

पुरविण्यात येणाऱ्या लोकसेवांची ओळख आणि नागरिकांचे हक्क म्हणून सेवा पुरविण्यासाठी त्यांना अधिसूचित करणे ही लोकसेवा वितरण प्रक्रियेतील प्रथम पायरी होय. लेखापरीक्षेच्या असे निदर्शनास आले की बहुतांश विभागांनी सेवांची निश्चिती केली नव्हती. तसेच, निश्चित केलेल्या सर्व सेवा ह्या अधिनियमांतर्गत अधिसूचित देखील केल्या नव्हत्या. म्हणून, नागरिकांना पुरवावयाच्या सर्व सेवांची कालबद्ध पद्धतीने बृहत् सूची सर्व विभागांकडून बनविली जाईल व अधिसूचित केली जाईल याची शासनाने सुनिश्चिती करावी.

पर्याप्त पायाभूत सुविधा उभारणे ही सेवा पुरविण्याच्या कार्यतंत्रामधील पुढची महत्त्वाची पायरी आहे. लेखापरीक्षेच्या असे निदर्शनास आले की नागरिकांना सेवा पुरविण्यासाठी राज्याने जरी मोठ्या प्रमाणावर सेवा केंद्रे स्थापन केली होती तरी, हयापैकी 45 टक्के केंद्रे अधिसूचित सेवा पुरवित नव्हती. याव्यतिरिक्त राज्यातील 27 टक्के नगर परिषदा आणि 35 टक्के ग्रामपंचायतींमध्ये नागरिकांना सेवा वितरित करण्यासाठी कोणतीही केंद्रे नव्हती. चाचणी-तपासणी केलेल्या बहुतांश जिल्ह्यांमध्ये ह्या सेवा केंद्रांचे गुणवत्ता निर्धारण केले गेले नव्हते. म्हणून नागरिकांना सेवा सुलभतेने मिळण्यासाठी सुधारणेच्या दृष्टीने कमतरता असेल त्या ठिकाणी जास्त आपले सरकार सेवा केंद्रे स्थापन करण्यासाठी शासनाने पाऊले उचलावी आणि योग्य सुधारात्मक उपाय करण्यासाठी आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या कामगिरीचे वार्षिक गुणवत्ता निर्धारण जिल्हाधिकारी करित आहेत ह्याची शासनाने सुनिश्चिती करावी.

नागरिकांकडून सेवा शुल्क घेऊनसुद्धा प्रलंबित अर्ज आणि नियत वेळेत सेवा वितरणातील विलंबामुळे वेळेत सेवा देण्यातील कामगिरी समाधानकारक नव्हती. नागरिकांमध्ये त्यांच्या सेवा हक्काबाबत जागरुकता सुमार होती जी विभागांच्या संकेतस्थळांवरील माहितीच्या अभावी अजूनच ढासळली होती. वेळेत सेवा प्रदान करण्याचे महत्त्व लक्षात घेता शासनाने अर्ज प्रलंबित राहण्याच्या कारणांचा आढावा घ्यावा आणि अधिसूचित वेळेमध्ये सेवा पुरविण्यातील विलंबाची जबाबदारी निश्चित करावी. तसेच, 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.

सेवांच्या ई-सक्षमतेसाठी शासनाने तयार केलेल्या ऑनलाईन पोर्टलमध्ये बिझनेस प्रोसेस रि-इंजीनिअरिंग आणि व्यवसाय सातत्य आणि आपत्ती पुनर्प्राप्ती योजना यांच्या योग्य दस्तऐवजीकरणाचा अभाव होता. ऑनलाईन प्रणालीमध्ये मोठ्या संख्येने अधिसूचित सेवा पुरविल्या जात नव्हत्या. लेखापरीक्षेच्या असे निदर्शनास आले की आपले सरकार सेवा केंद्रांद्वारे सादर केलेल्या अर्जासाठी, थेट नागरिकांद्वारे किंवा आपले सरकार सेवा केंद्रांद्वारे अपील दाखल करण्यासाठी ऑनलाईन प्रणालीमध्ये कोणतीही सुविधा नव्हती. व्यथित नागरिकांना संबंधित अपिलीय प्राधिकरणांकडे ऑफलाईन पद्धतीने अपील करावे लागत होते. शासनाने प्रत्येक विभागातील सेवांच्या ई-सक्षमीकरणाच्या स्थितीचा आढावा घ्यावा आणि कालबद्ध पद्धतीने त्यांच्या

अंमलबजावणीसाठी योजना आखावी आणि हयाचीही खात्री करावी की, सर्व ई-सक्षम सेवांसाठी बिझनेस प्रोसेस रि-इंजीनिअरींग योजना दस्तऐवजीकृत आहेत याची शासनाने सुनिश्चिती करावी. तसेच, शासनाने व्यवसाय सातत्य आणि आपत्ती पुनर्प्राप्ती योजनेचे योग्य दस्तऐवजीकरण आणि प्रणाली लेखापरीक्षण मागोवा अहवालाच्या विकासाची सुनिश्चिती करावी.

अधिनियमाच्या अंमलबजावणीचे संनियंत्रण करण्याची जबाबदारी आयोगाकडे होती. लेखापरीक्षेला असे दिसून आले की सेवा देणाऱ्या कार्यालयांचे निरीक्षण करण्यामधील कमतरता आणि प्राप्त झालेले ऑफलाइन अर्ज आणि त्यांचा निपटारा याबद्दल माहितीचा अभाव ह्यामुळे सेवा वितरणावरील संनियंत्रण अपर्याप्त होते. अनुक्रमे 55 टक्के आणि 78 टक्के अपील प्रथम आणि द्वितीय अपिलीय प्राधिकरणांकडे निपटारणासाठी प्रलंबित होते. म्हणून, शासनाने हे सुनिश्चित करावे की अपिलीय प्राधिकाऱ्यांकडून विनिर्दिष्ट कालावधीत अपील निकाली काढली जातील आणि योग्य प्रशासनिक कारवाईसाठी वारंवार कसूरदारांची निश्चिती करावी.



**प्रकरण 1**

**परिचय**





## प्रकरण 1: परिचय

### 1.1 सेवा वितरणाकरिता सहाय्यभूत तरतुदी

शासकीय विभाग, स्थानिक स्वराज्य संस्था आणि शासकीय कंपन्या यांच्याकडून नागरिक वेळोवेळी राष्ट्रीयत्व व अधिवास प्रमाणपत्र, मिळकतीचा दाखला, जातीचा दाखला, जन्म/मृत्यू नोंदणी दाखला आणि पोलीस मंजूरी प्रमाणपत्र अशा विविध लोकसेवांचा लाभ घेत असतात. नागरिक एका उच्च दर्जाच्या सेवेची अपेक्षा करित असतात आणि सार्वजनिक प्राधिकाऱ्यांनी ही वस्तुस्थिती लक्षात घेतली आहे. माहिती आणि दळणवळण तंत्रज्ञानाच्या समावेशाने सेवा पुरविण्याच्या पद्धतीमध्ये लक्षणीय बदल झालेला आहे. लोकसेवांच्या वितरणात सुधारणा करण्याच्या उद्देशाने महाराष्ट्र शासनाने खालील उपक्रम सुरू केले आहेत:

- महाराष्ट्र शासकीय कर्मचाऱ्यांच्या बदल्यांचे विनियमन व शासकीय कर्तव्ये पार पाडताना होणाऱ्या विलंबास प्रतिबंध अधिनियम, 2005, ज्यामध्ये प्रत्येक कार्यालय किंवा विभागाने नागरिकांना अशा सुविधा किंवा सेवा प्रदान करण्यासाठी कालमर्यादेसह कार्यालय किंवा विभागाद्वारे प्रदान केलेल्या सुविधा किंवा सेवांची यादी तयार करून प्रसिद्ध करणे आवश्यक आहे.
- नागरिकांना कमीत कमी संभाव्य खर्चात शासकीय कार्यालयात न जाता किंवा निवासाजवळच्या ठिकाणी विविध सेवांचा ऑनलाईन लाभ घेता यावा, याकरिता ई-प्रशासन धोरण, 2011.
- महाराष्ट्रातील पात्र व्यक्तींना पारदर्शक, कार्यक्षम आणि कालबद्ध पद्धतीने लोकसेवा प्रदान करण्यासाठी आणि पात्र व्यक्तींना लोकसेवा प्रदान करणाऱ्या विभाग आणि शासकीय संस्था आणि इतर सार्वजनिक प्राधिकरणांमध्ये पारदर्शकता आणि जबाबदारी आणण्याकरिता महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015.

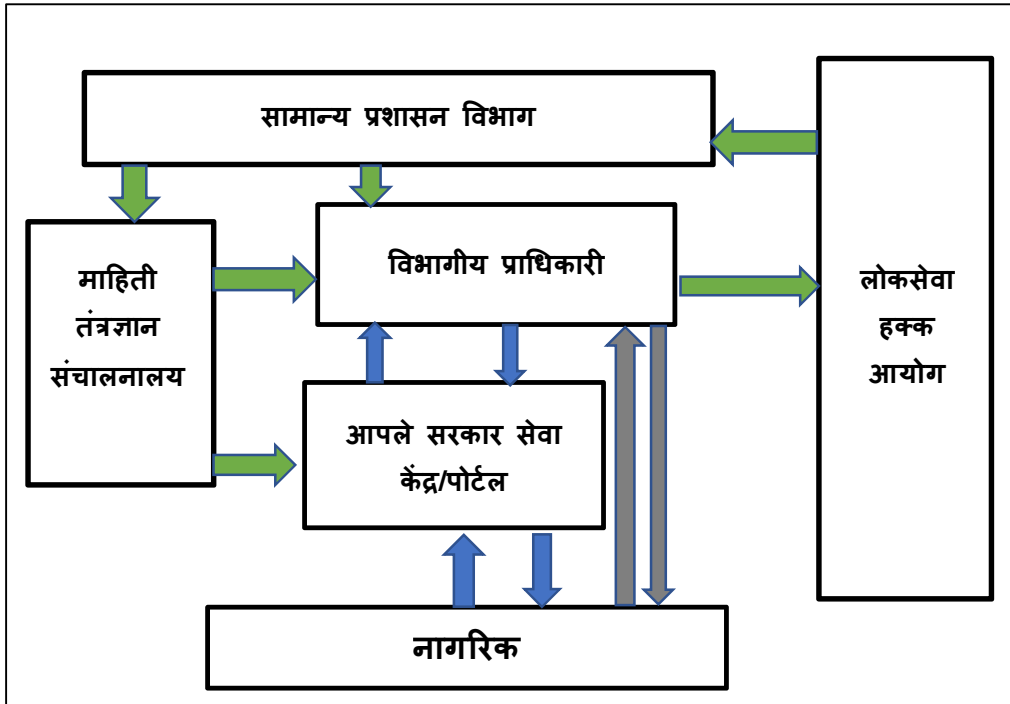
महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 च्या अंमलबजावणीसाठी, महाराष्ट्र शासनाने राज्य शासनाच्या विविध विभागांच्या लोकसेवांच्या एकंदरीत वितरणावर पर्यवेक्षण, संनियंत्रण, विनियमन आणि सुधारणा करण्याकरिता महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोगाची स्थापना (मार्च 2017) केली. नागरिकांना विविध विभागांच्या सेवांसाठी अर्ज करण्याकरिता एक समान व्यासपीठ मिळावे म्हणून माहिती तंत्रज्ञान संचालनालय, महाराष्ट्र शासनाने 'आपले सरकार' सेवा पोर्टलदेखील विकसित (सप्टेंबर 2015) केली.

ही प्रणाली माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाद्वारा नियंत्रित आणि महाऑनलाईन मर्यादित<sup>1</sup> आणि महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळ मर्यादित द्वारा देखरेख केली जाते. जिल्हा, तालुके आणि गावागावात असलेल्या 'आपले सरकार सेवा केंद्र' नावाच्या 33,359 सामायिक सेवा केंद्रांद्वारेही नागरिकांना सेवांचा लाभ घेता येऊ शकतो.

## 1.2 संघटनात्मक संरचना

प्रधान सचिवांच्या अध्यक्षतेखालील सामान्य प्रशासन विभाग, महाराष्ट्र शासन हा नागरिकांना लोकसेवा प्रदान करण्यावर देखरेख ठेवणारा प्रशासकीय विभाग आहे. मुख्य आयुक्तांच्या अध्यक्षतेखालील महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क आयोग, लोकसेवांच्या एकंदर वितरणावर पर्यवेक्षण, संनियंत्रण आणि नियमन करतात आणि लोकसेवांचे प्रभावी वितरण करण्यासाठी राज्य शासनाला शिफारशी देतात. संचालकांच्या अध्यक्षतेखालील माहिती तंत्रज्ञान संचालनालय, लोकसेवांसाठी ऑनलाईन प्रणालीच्या अंमलबजावणीचे समन्वयन करतात. लोकसेवा पुरविण्याची संघटनात्मक मांडणी आलेख 1.1 मध्ये दर्शविली आहे.

आलेख 1.1: लोकसेवा पुरविण्याची संघटनात्मक मांडणी



<sup>1</sup> महाऑनलाईन मर्यादित हे टाटा कन्सल्टन्सी सर्विसेस आणि महाराष्ट्र शासन यामधील एक संयुक्त उपक्रम आहे

### 1.3 लेखापरीक्षेची उद्दिष्टे

संपादणूक लेखापरिक्षण हे:

- नागरिकांना प्रभावी, कुशल आणि कालबद्ध रितीने सेवा पुरविण्यात आल्या किंवा कसे;
- लोकसेवा ऑनलाईन देण्यासाठी योग्य नियोजन आणि बिझनेस प्रोसेस रि-इंजीनिअरींग करण्यात आले किंवा कसे;
- महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांची योग्य अंमलबजावणी सुनिश्चित करण्यासाठी संनियंत्रण केले गेले किंवा कसे; आणि
- तक्रार निवारण यंत्रणा प्रभावी होती किंवा कसे

ह्याचे निर्धारण करण्यासाठी करण्यात आले.

### 1.4 लेखापरीक्षेचे निकष

लेखापरीक्षेचे निकष खालीलप्रमाणे होते.

- महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015;
- महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क नियम, 2016;
- महाराष्ट्र शासकीय कर्माचाऱ्यांच्या बदल्यांचे विनियमन आणि शासकीय कर्तव्ये पार पाडताना होणाऱ्या विलंबास प्रतिबंध अधिनियम, 2005;
- महाराष्ट्राचे ई-प्रशासन धोरण, 2011;
- महाराष्ट्र शासनाने वेळोवेळी जारी केलेले आदेश/मार्गदर्शक तत्त्वे; आणि
- चाचणी-तपासणी केलेल्या विभागांद्वारे लोकसेवांसंदर्भात जारी केलेल्या अधिसूचना.

### 1.5 लेखापरीक्षेची व्याप्ती आणि कार्यपद्धती

2015-16 ते 2020-21 या कालावधीचे संपादणूक लेखापरीक्षण हे जून 2021 ते नोव्हेंबर 2021 दरम्यान करण्यात आले. लेखापरीक्षेने सामान्य प्रशासन विभाग, महाराष्ट्र शासन, माहिती तंत्रज्ञान संचालनालय आणि महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोगाच्या अभिलेख्यांची चाचणी-तपासणी केली. याशिवाय, अभिलेख्यांच्या चाचणी-तपासणीसाठी 31 पैकी नऊ<sup>2</sup> विभाग स्तरीकृत नमुना आधारावर निवडले गेले. याव्यतिरिक्त, जिल्हाधिकारी आणि चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ विभागांच्या अभिलेख्यांची तपासणी

<sup>2</sup> (1) अन्न, नागरी पुरवठा आणि ग्राहक संरक्षण विभाग, (2) महसूल व वन विभाग (3) गृह विभाग, (4) वैद्यकीय शिक्षण आणि औषधी द्रव्ये विभाग, (5) ग्रामविकास आणि पंचायत राज विभाग, (6) शालेय शिक्षण आणि क्रिडा विभाग, (7) सामाजिक न्याय व विशेष सहाय्य विभाग, (8) नगर विकास विभाग आणि (9) महिला व बाल विकास विभाग

करण्याकरिता 36 पैकी नऊ<sup>3</sup> जिल्हे स्तरीकृत नमुना आधारावर निवडले गेले. चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ जिल्ह्यातील 200 आपले सरकार सेवा केंद्रे आणि 500 लाभार्थ्यांचे संयुक्त सर्वेक्षण जिल्हाधिकारी कार्यालयाच्या अधिकाऱ्यांसह करण्यात आले.

लेखापरीक्षेला आपले सरकार सेवा प्रणालीमधील उपलब्ध डॅशबोर्ड डेटा आणि आपले सरकार सेवा प्रणालीचा बॅकएंड डेटादेखील वापरण्यास देण्यात आला. संगणक-सहाय्यित लेखापरीक्षा तंत्राचा वापर करून माहितीचे विश्लेषण करण्यात आले.

20 जुलै 2021 रोजी सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग, महाराष्ट्र शासन यांच्यासोबत प्रवेश बैठक आयोजित करण्यात आली, ज्यामध्ये लेखापरीक्षेची उद्दिष्टे, निकष, व्याप्ती आणि कार्यपद्धती यावर चर्चा करण्यात आली. 27 जुलै 2022 रोजी आयोजित केलेल्या निर्गमन बैठकीत अतिरिक्त मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग, महाराष्ट्र शासन यांच्यासोबत लेखापरीक्षेच्या निष्कर्षाची चर्चा केली आणि विभागाच्या प्रतिक्रिया अहवालात योग्यरीत्या समाविष्ट करण्यात आल्या.

## 1.6 अभिस्विकृती

कोव्हिड-19 महामारीमुळे उद्भवलेल्या अडचणी असूनदेखील लेखापरीक्षण सुरळीत पार पाडण्याकरिता अभिलेखे, माहिती आणि स्पष्टीकरणे वेळोवेळी प्रदान केल्याने सामान्य प्रशासन विभाग, महाराष्ट्र शासन, माहिती तंत्रज्ञान संचालनालय, महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोग आणि चाचणी-तपासणी केलेल्या जिल्ह्यांतील सर्व चाचणी-तपासणी केलेल्या कार्यालयांनी दिलेल्या सहकार्य आणि सहाय्याबद्दल लेखापरीक्षा आभारी आहे.

<sup>3</sup> (1) अकोला, (2) औरंगाबाद, (3) भंडारा, (4) कोल्हापूर, (5) मुंबई शहर, (6) नागपूर, (7) नांदेड, (8) पुणे आणि (9) ठाणे

## **प्रकरण 2**

# **सेवा वितरणातील कार्यक्षमता व परिणामकारकता**



## प्रकरण 2: सेवा वितरणातील कार्यक्षमता व परिणामकारकता

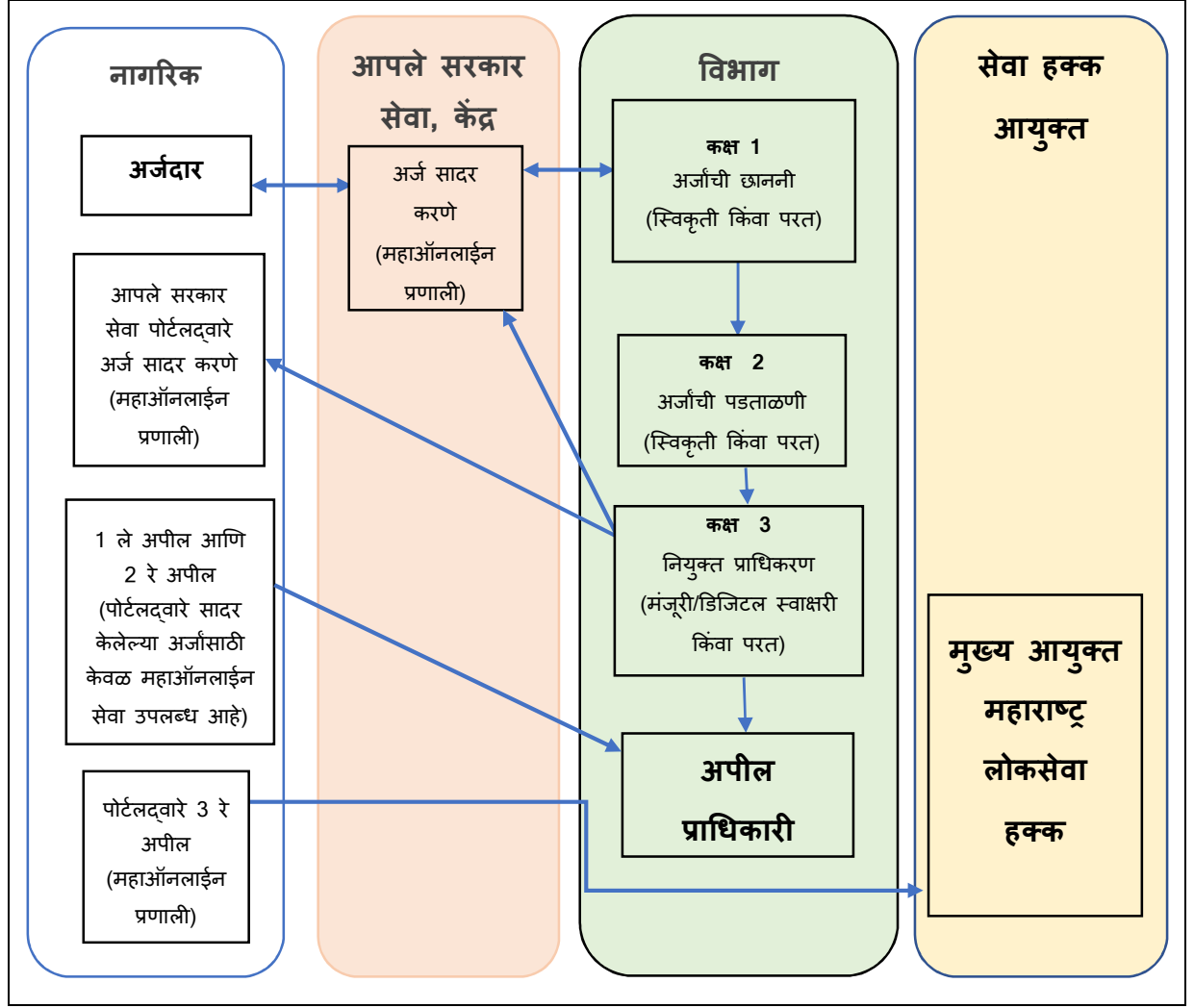
हे प्रकरण सेवांची ओळख, अधिनियमांतर्गत सेवा अधिसूचित करणे, सेवा वितरणासाठी पर्याप्त सुविधांची उपलब्धता आणि कालबद्ध सेवा यावर लक्ष केन्द्रित करून महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीतील परिणामकारकता आणि कार्यक्षमतेचे परीक्षण करते. लेखापरीक्षा तपासणीत विभागांद्वारे द्यावयाच्या सेवांची बृहत् सूची 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 केंद्रांद्वारे<sup>1</sup> 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.

<sup>1</sup> 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

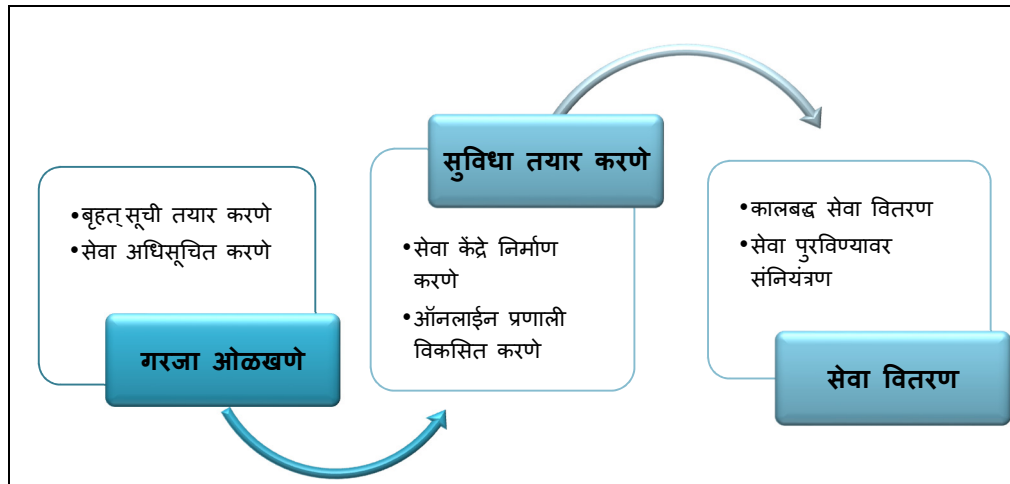
आलेख 2.1: ऑनलाईन प्रणालीचा ओघ आलेख



## 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 विभागांनी<sup>2</sup> 220 सेवा तीन महिन्यांच्या निर्धारित कालावधीत अधिसूचित केल्या होत्या. महाराष्ट्र

<sup>2</sup> मराठी भाषा विभाग आणि संसदीय कार्य विभाग कोणत्याही लोकसेवा पुरवित नव्हते

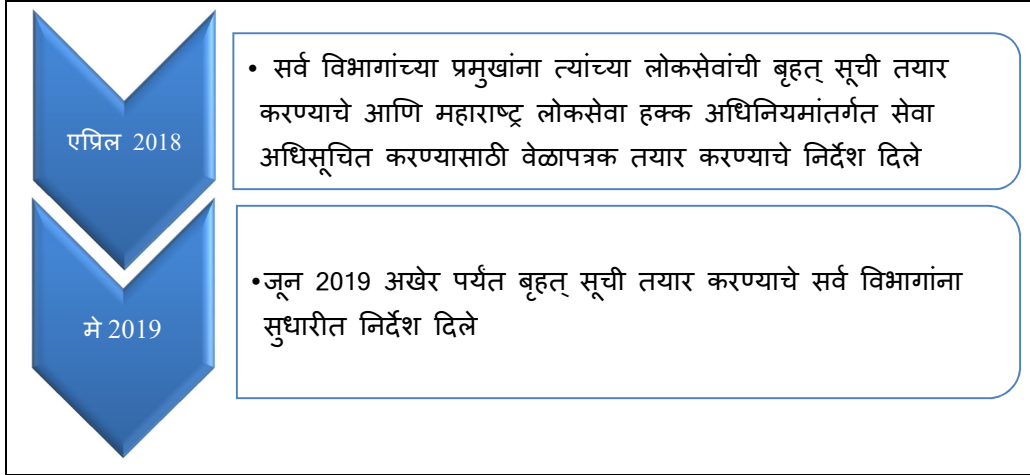
लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत मार्च 2021 पर्यंत 28 विभागांनी 506 सेवा अधिसूचित केल्या होत्या. अशाप्रकारे, निर्धारित कालावधीनंतर 57 टक्के सेवा अधिसूचित केल्या होत्या.

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

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

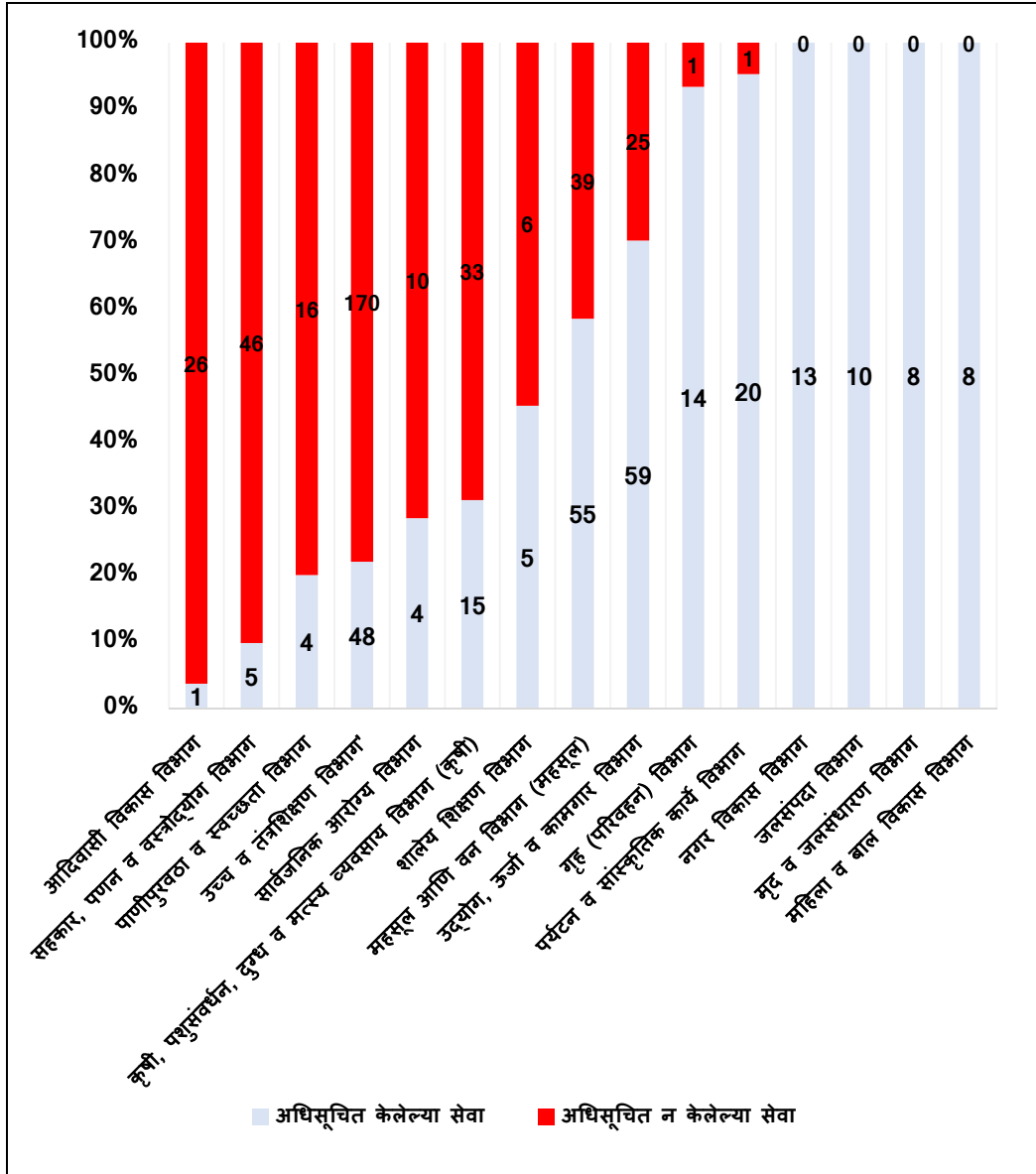
लेखापरीक्षेला असेही निदर्शनास आले की आयोगाच्या शिफारशीनुसार सामान्य प्रशासन विभागाने सर्व शासकीय विभागांद्वारे देण्यात येणाऱ्या सेवांची एकत्रित सूची बनविली नव्हती. एकत्रित सूचीच्या अभावामुळे सामान्य प्रशासन विभाग आवश्यक निर्देश जारी करण्यासाठी महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या 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 सनदेमध्ये<sup>3</sup> 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

<sup>3</sup> 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.

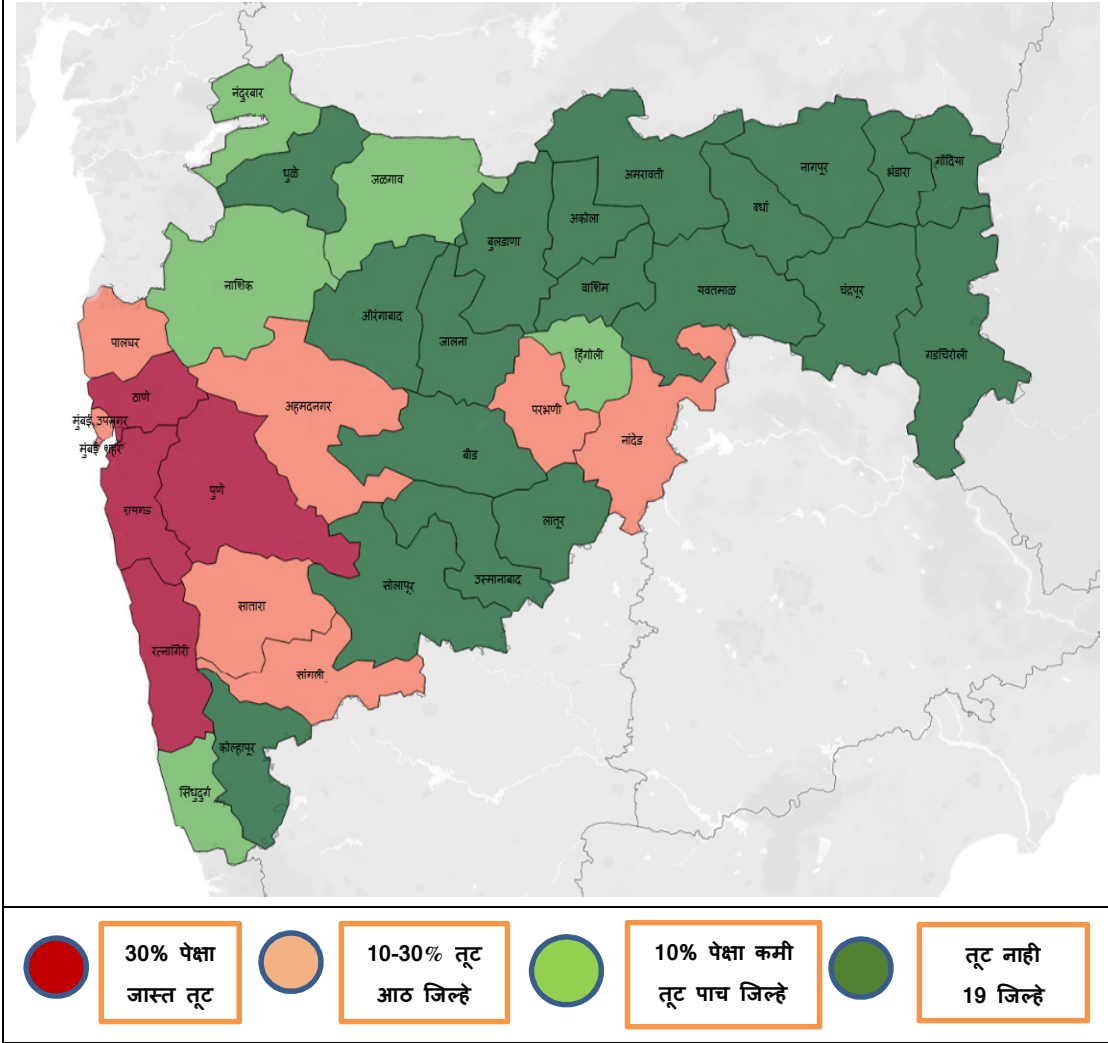
तक्ता: 2.3: आपले सरकार सेवा केंद्र स्थापण्यासाठीचे निकष

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.

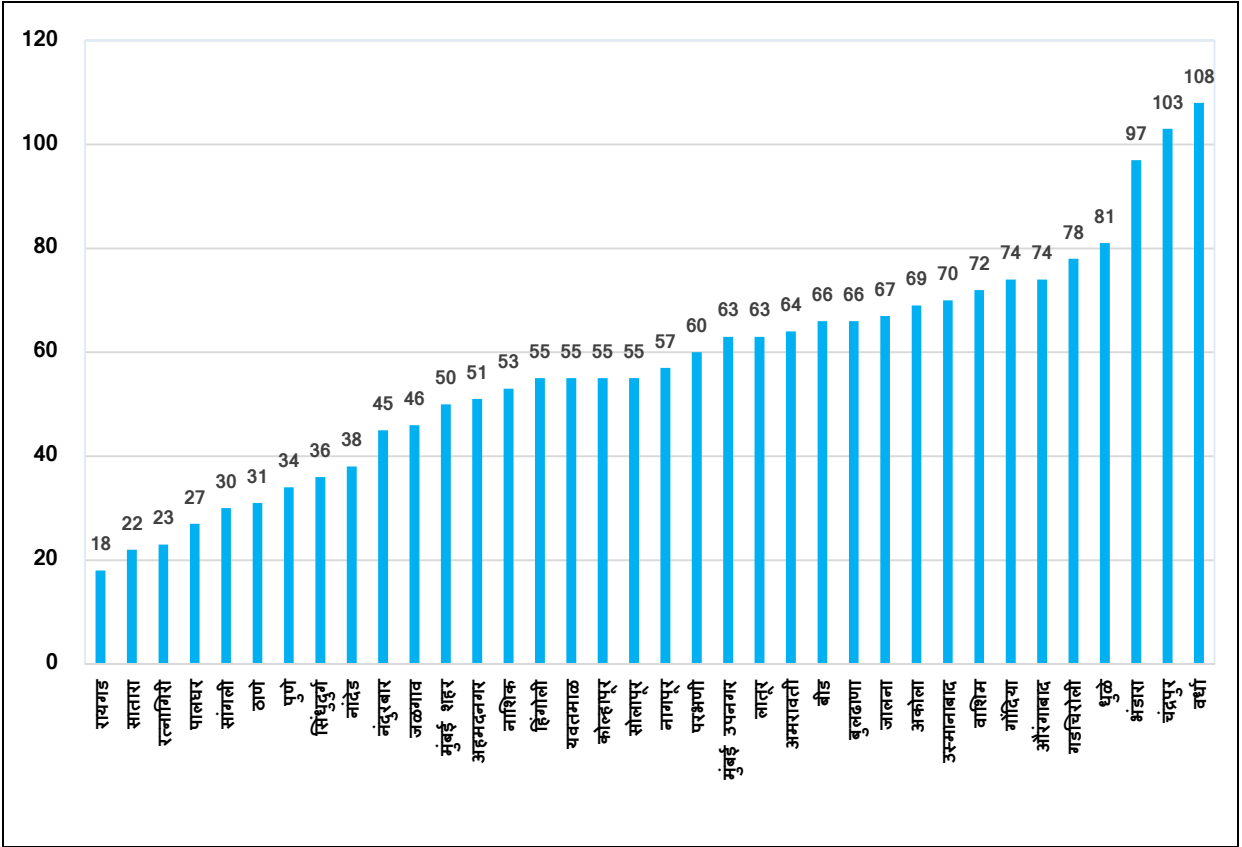
निर्गमन बैठकीत मुख्य आयुक्तांनी सांगितले (जुलै 2022) की राज्यामध्ये नवीन केंद्रे उघडण्यासाठी जाहिराती प्रसिद्ध करण्याविषयी जिल्हाधिकाऱ्यांना निर्देश दिले आहेत.

## 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.

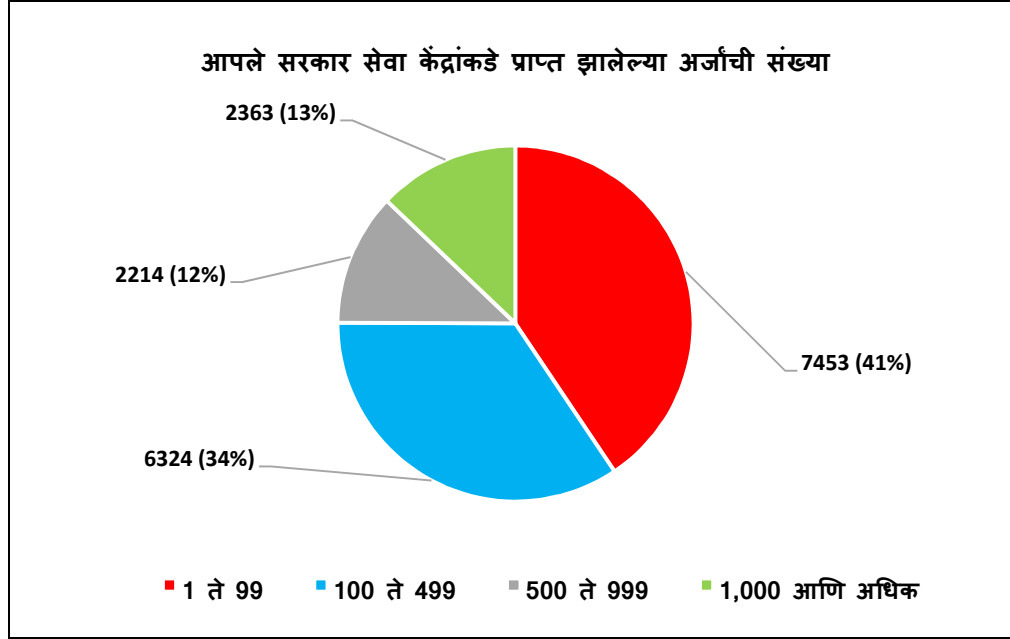
**आलेख 2.7:** 2020-21 मध्ये आवश्यकतेच्या तुलनेत अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी



**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 महावॉलेटद्वारे<sup>4</sup>

<sup>4</sup> 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 चर्चितल्याप्रमाणे 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 अर्जाचे नमुने हे नियुक्त अधिकारी यांच्याकडे आणि आपले सरकार सेवा केंद्रांवर सहज उपलब्ध असणे बंधनकारक होते. अर्जाचे नमुने कार्यालयाच्या किंवा विभागाच्या संकेतस्थळावर किंवा पोर्टलवर डाउनलोड करण्यासाठी उपलब्ध असणे सुध्दा आवश्यक होते.

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

अशाप्रकारे, संकेतस्थळावर अर्जाचे 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, अर्जाचा 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 IV<sup>5</sup> संदर्भातील प्रकरणांसाठी एकतर हस्तलिखित किंवा इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात नोंदवही ठेवणे गरजेचे होते. महाराष्ट्र शासनाच्या सामान्य प्रशासन विभागाने अधिनियमातील तरतुदीचे अनुपालन होत आहे

<sup>5</sup> 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 कार्यालयांपैकी<sup>6</sup> 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 सेवांसंबंधित<sup>7</sup> दिलेल्या विदाचे विश्लेषण केले. विश्लेषणामधून असे उघड झाले की ब-याच काळासाठी अर्ज प्रलंबित होते आणि सेवा वितरणातील विलंब पुढील परिच्छेदांमध्ये चर्चिते आहेत.

### 2.8.1 निपटा-यासाठी प्रलंबित अर्ज

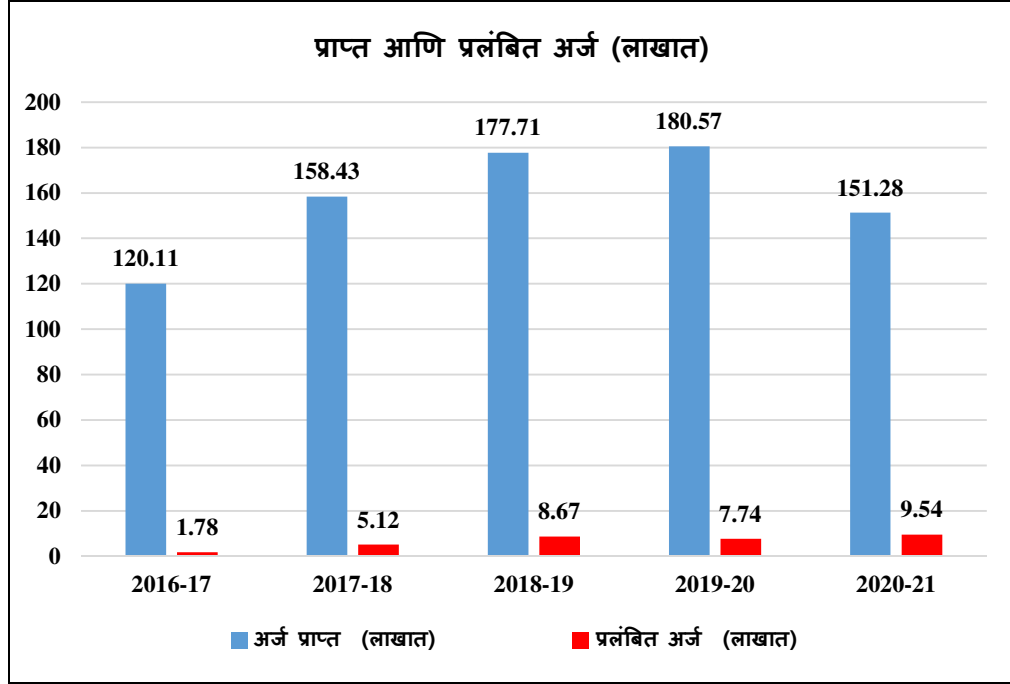
महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या कलम 4(1) नुसार राज्यातील लोकसेवा विहित मुदतीत घेण्याचा प्रत्येक पात्र व्यक्तिला अधिकार आहे. तसेच, सार्वजनिक प्राधिकरणाच्या प्रत्येक नियुक्त अधिकाऱ्याने विहित मुदतीत पात्र व्यक्तींना सेवा पुरविणे बंधनकारक होते.

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.

<sup>6</sup> 77 पैकी फक्त 52 कार्यालयांनी मागविलेली माहिती सादर केली

<sup>7</sup> 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 पाच<sup>8</sup> 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 वापरकर्त्यांकडे<sup>9</sup> प्रलंबित होते.

<sup>8</sup> (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

<sup>9</sup> नागरिकांनी आपले सरकार सेवा केंद्रामार्फत सादर केलेल्या अर्जांसाठी वापरकर्ता आपले सरकार सेवा केंद्र असून ऑनलाइन सादर केलेल्या अर्जांसाठी वापरकर्ता नागरिक आहे

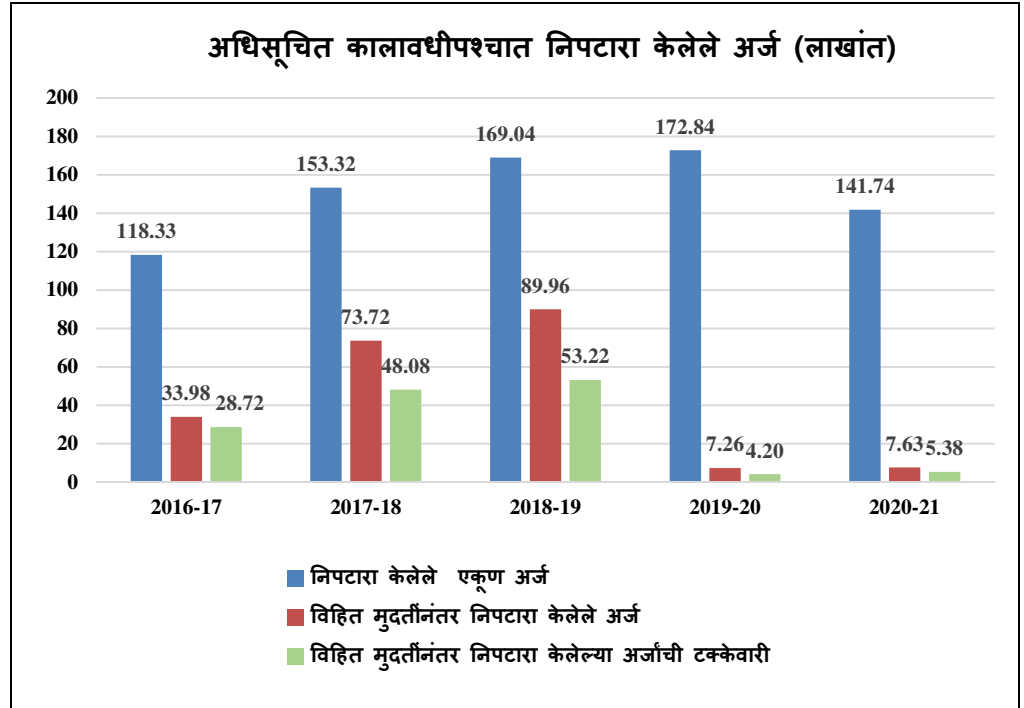
विभागांकडे आणि वापरकर्त्यांकडे मोठ्या प्रमाणावर प्रलंबित राहिलेले अर्ज यांच्या प्रलंबिततेची कारणे शोधणे आणि पर्याप्त उपायात्मक कार्यवाही करण्यासाठी विभागांनी आढावा घेणे गरजेचे आहे.

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 चार<sup>10</sup> 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.

<sup>10</sup> (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 2020-21<sup>11</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.

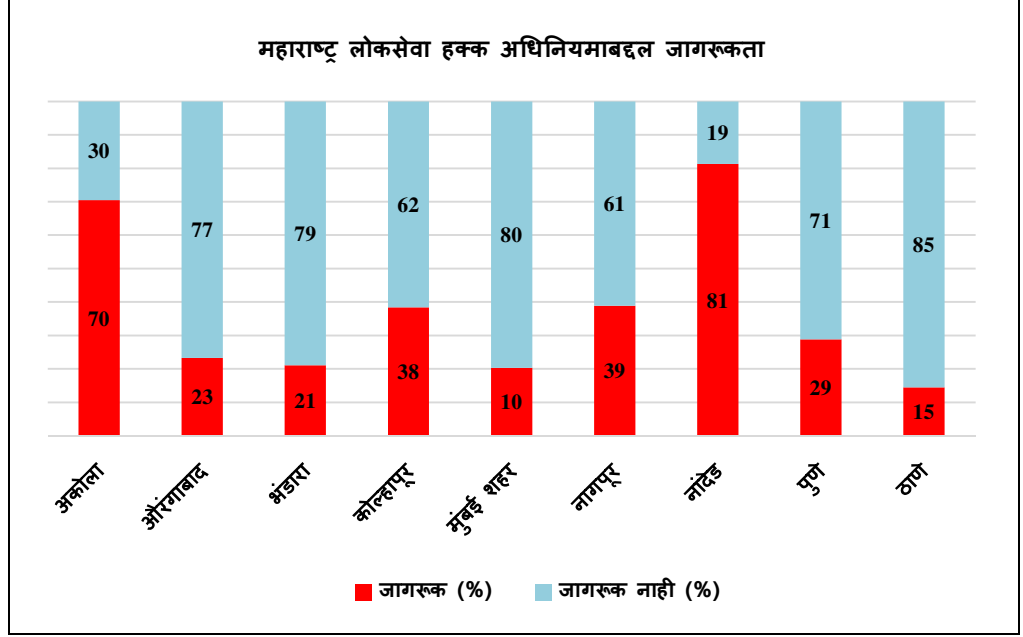
### 2.9.1 महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाबद्दल अपर्याप्त जनजागृती

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.**



**प्रकरण 3**

**सेवांचे ई-सक्षमीकरण**



### प्रकरण 3: सेवांचे ई-सक्षमीकरण

हे प्रकरण लोकसेवा ऑनलाइन देण्यासाठी केलेले नियोजन, बिझनेस प्रोसेस रि-इंजीनिअरींग आणि विकास प्रणाली यांचे परीक्षण करते. लेखापरीक्षा तपासणीत असे दिसून आले की, कोणत्याही विभागाने ई-सेवांचा विकास आणि अंमलबजावणी करण्यासाठी कृती दल तयार केले नव्हते. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित केलेल्या 506 सेवांच्या तुलनेत, 337 अधिसूचित सेवा (67 टक्के) ऑनलाइन पोर्टलवर उपलब्ध नव्हत्या. सेवांच्या ई-सक्षमीकरणासाठी बिझनेस प्रोसेस रि-इंजीनिअरींगशी संबंधित दस्तऐवज उपलब्ध नव्हते.

सिस्टिम इंटीग्रेटरने विकसित केलेल्या एप्लीकेशन सॉफ्टवेअरचे तांत्रिक दस्तऐवजीकरण उपलब्ध नव्हते. ऑनलाइन प्रणालीच्या कामकाजाचे आणि त्याच्या वापराचे तृतीय पक्ष लेखापरीक्षण केले गेले नव्हते. व्यवसाय सातत्य आणि आपत्ती पुनर्प्राप्ती योजना यांचे दस्तऐवजीकरण करण्यात आले नव्हते.

लोकसेवांच्या प्रदानावर संनियंत्रण करण्यासाठी महत्त्वपूर्ण माहिती व्यवस्थापन प्रणाली अहवालाची प्रणालीमध्ये तरतूद केली नव्हती. सेवा केंद्रांद्वारे सादर केलेल्या अर्जासाठी, थेट नागरिकांद्वारे किंवा सेवा केंद्रांद्वारे अपील दाखल करण्याची ऑनलाइन प्रणालीमध्ये कोणतीही सुविधा नव्हती.

#### 3.1 प्रस्तावना

महाराष्ट्राच्या ई-प्रशासन धोरण, 2011 नुसार प्रत्येक विभागाने कालबद्ध पद्धतीने सेवा ई-सक्षम<sup>1</sup> करण्यासाठी लोकसेवांची यादी तयार करणे आवश्यक होते. माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाशी सल्लामसलत करून विभागीय ई-प्रशासन उपक्रम नियोजित पध्दतीने राबवावयाचे होते. सर्व ई-प्रशासन प्रकल्प, हे बिझनेस प्रोसेस रि-इंजीनिअरींग करणे आणि त्यांच्याशी निगडित चेंज मॅनेजमेंट सिस्टीम यांच्या योजनांसह आहेत याची शासनाने खात्री करून घेणे आवश्यक होते.

माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने लोकसेवांसाठी पोर्टल, एप्लीकेशन सॉफ्टवेअर आणि इतर विभागीय पोर्टलद्वारे देण्यात येणाऱ्या लोकसेवांच्या एकात्मिककरणाच्या विकासाकरिता महाऑनलाइनची सिस्टिम इंटीग्रेटर म्हणून नियुक्ती (जानेवारी 2016) केली. ऑगस्ट 2016 मध्ये, महाराष्ट्र शासनाचा उपक्रम महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी

<sup>1</sup> सेवांच्या ई-सक्षमतेमध्ये माहितीची उपलब्धता, ऑनलाइन अर्ज सादर करणे, ऑनलाइन प्रक्रिया आणि प्रदाने, ऑनलाइन पडताळणी, ऑनलाइन स्थितीचा मागोवा घेणे आणि सेवांची ऑनलाइन उपलब्धता समाविष्ट आहे

कॉर्पोरेशन लिमिटेडची स्थापना करण्यात आली आणि आपले सरकार सेवा केंद्राशी संबंधित आर्थिक व्यवहारांची जबाबदारी त्यांच्यावर सोपविण्यात आली.

पोर्टलद्वारे सेवा प्रदान करण्यासाठी विभागांनी करावयाच्या कार्यवाहीबाबत, महाराष्ट्र शासनाने तपशीलवार मार्गदर्शक तत्त्वे जारी (सप्टेंबर 2015) केली.

लोकसेवा प्रदान करण्यासाठी माहिती तंत्रज्ञानाचा वापर केल्याने सेवा वापरकर्ता आणि सेवा प्रदाता या दोघांनाही मोठ्या प्रमाणात माहिती साठविण्याची क्षमता, विदाची जलद पुनर्प्राप्ती, नवीन सेवा पुरविण्याच्या संधी आणि जनतेच्या सोयीनुसार सेवांची उपलब्धता यासारखे फायदे मिळतात. ऑनलाइन सेवांच्या ई-क्षमतेची संबंधित लेखापरीक्षा निष्पत्तीची चर्चा पुढील परिच्छेदांमध्ये केली आहे.

## 3.2 प्रणाली संकल्पन आणि विकास

### 3.2.1 ऑनलाइन सेवांसाठी कृती दलाची स्थापना न करणे

सामान्य प्रशासन विभाग, महाराष्ट्र शासन, यांनी जारी (सप्टेंबर 2015) केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, सर्व शासकीय विभागांनी महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित ऑनलाइन लोकसेवा प्रदान करण्यासाठी टप्प्याटप्प्याने योजना तयार करणे आवश्यक होते. या उद्देशासाठी, प्रत्येक विभागाने प्रादेशिक स्तरावरील अधिकारी, आयुक्तालय/निदेशालय स्तरावरील अधिकारी, संबंधित प्रशासकीय विभाग स्तरावरील अधिकारी आणि महाऑनलाईन/माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाचा एक प्रतिनिधी यांचा समावेश असलेले कृती दल 15 ऑक्टोबर 2015 पूर्वी स्थापन करणे आवश्यक होते. कृती दलाने लोकसेवांच्या प्रदान करण्याच्या विद्यमान प्रक्रियेतील बदल अंतिम करणे आणि एक महिन्याच्या आत माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाला अहवाल सादर करणे आणि ई-सेवांचा विकास आणि अंमलबजावणी यासाठी योजना तयार करणे आवश्यक होते.

चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ विभागातील अभिलेख्यांच्या छाननीत असे दिसून आले कि, कोणत्याही विभागामध्ये कृती दलाची स्थापना करण्यात आली नव्हती आणि म्हणून, या विभागांमध्ये ई-सेवांचा विकास आणि अंमलबजावणी यासाठी योजना तयार केल्या गेल्या नव्हत्या.

कृती दलाची स्थापना न करणे, आणि ई-सेवांचा विकास आणि अंमलबजावणी यासाठी योजना तयार न करणे याच्या परिणामी परिच्छेद 3.3.1 मध्ये चर्चा केल्याप्रमाणे अनेक अधिसूचित सेवा ई-सक्षम केल्या गेल्या नव्हत्या.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, अतिरिक्त मुख्य सचिवांनी सांगितले (जुलै 2022) की, राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र आणि सचिव, माहिती तंत्रज्ञान, महाराष्ट्र शासन यांच्याशी सल्लामसलत करून आवश्यक कार्यवाही केली जाईल.

### 3.2.2 शासकीय बिझनेस प्रोसेस रि-इंजिनीअरींग दस्तऐवजांची अनुपलब्धता

महाराष्ट्राच्या ई-प्रशासन धोरण, 2011 च्या परिच्छेद 7.4 नुसार, शासन हे सुनिश्चित करेल की सर्व ई-प्रशासन प्रकल्प हे बिझनेस प्रोसेस रि-इंजिनीअरींग दस्तऐवजीकृत योजनांसह आहेत.

सेवा प्रदान करण्याच्या प्रक्रियेमध्ये नियम, नियमपुस्तिका किंवा विभागांद्वारे वेळोवेळी जारी केलेले निर्देश यांचा समावेश असल्यामुळे ऑनलाइन प्रणालीमध्ये नकाशित करण्यापूर्वी, दस्तऐवजीकृत बिझनेस प्रोसेस रि-इंजिनीअरींग तयार करून आणि मंजूर करणे आवश्यक होते. तथापि, लोकसेवांच्या ई-सक्षमतेसाठी बिझनेस प्रोसेस रि-इंजिनीअरींगशी संबंधित दस्तऐवज तयार केले असल्यास ते चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ विभागांमध्ये व माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयामध्ये उपलब्ध नव्हते.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, मुख्य आयुक्त व प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड यांनी वस्तुस्थिती स्वीकारली आणि या बाबीकडे लक्ष देण्याचे आश्वासन (जुलै 2022) दिले.

**शिफारस 6: सर्व ई-सक्षम सेवांसाठी बिझनेस प्रोसेस रि-इंजिनीअरींग योजना दस्तऐवजीकृत आहेत याची शासनाने सुनिश्चिती करावी.**

### 3.2.3 सेवा स्तर कराराचा अभाव

महाऑनलाइनला (सिस्टिम ईन्टीग्रेटरने), महसूल-वाटप तत्त्वावर महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत, अधिसूचित केलेल्या सेवांसाठी एप्लिकेशन सॉफ्टवेअर विकसित करणे आवश्यक होते, ज्यांतर्गत, नागरिकांकडून वसूल केलेल्या सेवा शुल्कातील हिस्सा मिळण्यासाठी महाऑनलाइन हक्कदार होते.

कोणत्याही माहिती प्रणाली प्रकल्पासाठी खरेदीदार आणि विक्रेता यांच्यात सेवा स्तर करार आवश्यक असतो, ज्यांतर्गत सोल्यूशन आर्किटेक्चर आणि कोडिंग यांच्या संकल्पनाशी संबंधित प्रक्रिया, चाचणी, व्यवसाय प्रक्रिया वर्णन, दस्तऐवजीकरण, आवृत्ती नियंत्रण, चेंज मॅनेजमेन्ट प्रदान केल्या जाणाऱ्या सेवांची किमान गुणवत्ता आणि कोणत्याही समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी लागणारा प्रतिसाद वेळ हे मुद्दे समाविष्ट असतात.

लेखापरीक्षणादरम्यान असे आढळून आले की, सिस्टिम ईन्टीग्रेटरशी महसूल वाटपाचा आदेश जारी फेब्रुवारी 2015 मध्ये जारी करण्यात आला असला, तरी पोर्टलद्वारे लोकसेवा प्रदान करण्याकरिता, एप्लिकेशन सॉफ्टवेअरचा विकास आणि अंमलबजावणी यासाठी सेवा स्तर करार कार्यान्वित केला गेला नव्हता.

सेवा स्तर कराराच्या अभावामुळे परिच्छेद 3.3.8 मध्ये चर्चा केल्याप्रमाणे प्रणालीमधील त्रुटींचा निपटारा करण्यामध्ये महाऑनलाइन अपयशी ठरले.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, मुख्य आयुक्त, महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोग आणि प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड यांनी योग्य दस्तऐवजीकरणाची सुनिश्चिती करण्याचे मान्य (जुलै 2022) केले.

### 3.2.4 तांत्रिक दस्तऐवजीकरण आणि वापरकर्ता नियम-पुस्तिकेची अनुपलब्धता

माहिती तंत्रज्ञान प्रणालीचे तांत्रिक दस्तऐवजीकरण जसे की, प्रणाली आवश्यकता विनिर्देश (सिस्टिम रिक्वायरमेंट स्पेसिफिकेशन्स), प्रणाली संकल्पन दस्तऐवजीकरण (सिस्टिम डिझाईन डॉक्युमेंटेशन), संस्था संबंध आकृती (एन्टीटी रिलेशन डायग्राम), वापरकर्ता स्वीकृती चाचणी (युजर एक्सेप्टेंन्स टेस्टिंग) आणि विदा शब्दकोश हे प्रणालीची गुणवत्ता सुनिश्चित करण्यासाठी तसेच भविष्यातील देखभालीसाठी आवश्यक आहे. लेखापरीक्षणादरम्यान असे आढळून आले की, ऑनलाईन सेवेसाठी एप्लीकेशन सॉफ्टवेअरचे तांत्रिक दस्तऐवजीकरण आणि डेटाबेस टेबल्स आणि त्यांचे परस्पर संबंध यांच्यासह संपूर्ण डेटाबेसचे संकल्पन आणि रचना, ह्यांची माहिती, माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाकडे उपलब्ध नव्हती.

याशिवाय, नागरिकांकडून अर्ज प्राप्त झाल्यापासून ते अर्ज मंजूर होईपर्यंत आणि सेवा वितरणावर देखरेख ठेवण्यापर्यंतच्या विविध टप्प्यांवरील प्रक्रियेचे तपशील देणारी वापरकर्ता नियमपुस्तिका, माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाकडे उपलब्ध नव्हती.

संपूर्ण डेटाबेसचे संकल्पन आणि संरचना यांच्या तांत्रिक दस्तऐवजीकरणाचा अभाव, हे देखील प्रणालीच्या भविष्यातील देखरेखीसाठी आणि सुधारणेसाठी एक मोठी जोखीम होऊ शकते.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, मुख्य आयुक्त, आणि प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड यांनी योग्य दस्तऐवजीकरणाची सुनिश्चिती करण्याचे मान्य (जुलै 2022) केले.

## 3.3 ऑनलाईन प्रणालीतील अपर्याप्तता

### 3.3.1 अधिसूचित सेवा ई-सक्षम न करणे

सामान्य प्रशासन विभाग, महाराष्ट्र शासन, यांनी जारी (सप्टेंबर 2015) केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार सर्व लोकसेवा पोर्टलद्वारे प्रदान केल्या पाहिजेत. विभागांद्वारे करावयाच्या कृती निर्दिष्ट करण्यासाठी आवश्यक मार्गदर्शक तत्वे तक्ता क्र. 3.1 मध्ये दर्शविली आहेत.

तक्ता 3.1. सेवांच्या ई-सक्षमीकरणासाठी विभागांद्वारे करावयाची कार्यवाही

अ. क्र.	लोकसेवा प्रदान करण्यासाठी विद्यमान कार्यपध्दती	विभागाद्वारे करावयाची कार्यवाही
1	जर अर्ज स्विकारल्यापासून सेवांच्या अंतिम प्रदानापर्यंतची संपूर्ण प्रक्रिया महाऑनलाईन प्रणालीद्वारे केली जात असेल	कोणत्याही बदलाची गरज नाही
2	जर अर्ज स्विकारल्यापासून सेवांच्या अंतिम प्रदानापर्यंतची संपूर्ण प्रक्रिया संबंधित विभागाच्या सॉफ्टवेअर ॲप्लीकेशनद्वारे केली जात असेल	अर्ज स्विकारल्यापासून ते अंतिम प्रदानापर्यंतची संपूर्ण प्रक्रिया पोर्टलद्वारे एकत्रित करावी
3	जर अर्ज स्विकारल्यापासून सेवांच्या अंतिम प्रदानापर्यंतची संपूर्ण प्रक्रिया ऑफलाईन पद्धतीने केली जात असेल	सॉफ्टवेअर ॲप्लीकेशन विकसित करणे आणि पोर्टलसह एकत्रित करावे

स्त्रोत- सामान्य प्रशासन विभागाचे दिनांक 20 सप्टेंबर 2015 चे परिपत्रक

सामान्य प्रशासन विभाग, माहिती तंत्रज्ञान संचालनालय आणि चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ विभागांमधील अभिलेख्यांच्या छाननीत असे दिसून आले की, ऑनलाईन सेवांच्या अंमलबजावणीचे वेळापत्रक आणि ज्या तारखेपासून सेवा ऑनलाईन उपलब्ध झाल्या, त्या तारखेसंबंधी दस्तऐवज अभिलेख्यांमध्ये उपलब्ध नाहीत.

डॅशबोर्ड डेटाच्या परीक्षणावरून असे आढळून आले की, 506 अधिसूचित सेवांच्या तुलनेत, फक्त 169 सेवा वापरात होत्या. अशारीतीने 67 टक्के अधिसूचित सेवा (337 अधिसूचित सेवा) पोर्टलद्वारे उपलब्ध नव्हत्या.

माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाद्वारे सादर केलेल्या माहितीनुसार, जी सॉफ्टवेअर ॲप्लीकेशन्स विकसित केली गेली आणि महाऑनलाईनद्वारे पोर्टलबरोबर एकत्रित केली गेली, अशा ॲप्लीकेशन्सची संख्या तक्ता क्र. 3.2 मध्ये दर्शविली आहे.

तक्ता क्र. 3.2: विकसित केलेल्या आणि महाऑनलाईनद्वारे एकत्रित केल्या गेलेल्या सॉफ्टवेअर ॲप्लीकेशन्सची स्थिती

अ. क्र.	सेवांसाठी विकसित केलेल्या सॉफ्टवेअर ॲप्लीकेशनची स्थिती	सेवांची संख्या
1	महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत विकसित केलेली ॲप्लीकेशन्स	310
2	पोर्टलबरोबर एकत्रीकरण केलेली ॲप्लीकेशन्स	78
3	विकास आणि एकत्रीकरणाच्या विविध टप्प्यांवर असणारी ॲप्लीकेशन्स	82

स्त्रोत: माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाद्वारे सादर केलेली माहिती

तक्ता क्र. 3.2 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे, विकसित/एकत्रित केलेल्या 388 सेवांपैकी (तक्ता क्र. 3.2 मधील अ.क्र. 1 आणि 2) फक्त, 169 सेवा कार्यरत होत्या. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत, महाऑनलाईनद्वारे विभाग-निहाय सेवा विकसित/एकत्रित केलेल्या आणि पोर्टलद्वारे प्रत्यक्ष वापरात असलेल्या सेवा परिशिष्ट 3.1 मध्ये दर्शविल्या आहेत.

अशारीतीने, जरी 219 सेवा महाऑनलाइनद्वारे विकसित/ एकत्रित केल्या गेल्या असल्या, तरी त्या नागरिकांसाठी ऑनलाइन उपलब्ध नव्हत्या तक्ता 3.2 मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे, फक्त 82 सेवा विकासाच्या आणि पोर्टलशी एकीकरणाच्या वेगवेगळ्या टप्प्यांवर होत्या आणि विभागांनी 255 अधिसूचित सेवांच्या<sup>2</sup> ई-सक्षमीकरणाचा मुद्दा माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाकडे उपस्थित केला नाही.

याशिवाय, अन्न, नागरी पुरवठा आणि ग्राहक संरक्षण विभाग, राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्राद्वारे विकसित केले गेलेल्या 'वैधमापन' या स्वतंत्र सॉफ्टवेअर एप्लीकेशनद्वारे, 11 सेवा देत होते. तर नवीन शिधापत्रिका जारी करण्याची किंवा शिधापत्रिकेचे नूतनीकरण करण्याची सेवा स्वतःच्या पोर्टल म्हणजेच शिधापत्रिका व्यवस्थापन प्रणालीद्वारे दिली जात होती. लेखापरीक्षणात असे लक्षात आले की या सेवा पोर्टलशी एकत्रित केल्या नव्हत्या.

अशाप्रकारे, सामान्य प्रशासन विभागाद्वारे, सप्टेंबर 2015 मध्ये मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केलेल्या असतानाही, मोठ्या संख्येने अधिसूचित सेवा पोर्टलशी ई-सक्षम केल्या गेल्या नव्हत्या.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, मुख्य आयुक्तांनी सांगितले (जुलै 2022) की ऑनलाइन सेवांच्या अंमलबजावणीचा आढावा घेतला जाईल.

**शिफारस 7: शासनाने प्रत्येक विभागातील सेवांच्या ई-सक्षमीकरणाच्या स्थितीचा आढावा घ्यावा आणि कालबद्ध पद्धतीने त्यांच्या अंमलबजावणीसाठी योजना आखावी.**

### 3.3.2 अपील दाखल करण्याच्या प्रणालीतील अपर्याप्तता

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या कलम 9 नुसार, ज्या व्यक्तीचा सेवेचा अर्ज नाकारण्यात आला किंवा ज्याला विहित मुदतीत लोकसेवा प्रदान करण्यात आली नाही, अशा व्यक्तीला प्रथम अपील प्राधिकरणासमोर अपील दाखल करण्याचा हक्क असतो. पहिल्या अपिलीय प्राधिकार्याच्या आदेशाविरुद्ध द्वितीय अपिलीय प्राधिकार्याकडे दुसरे अपील दाखल केले जाऊ शकते. पहिल्या अपिलीय प्राधिकार्याने 30 दिवसांच्या आत अपीलावर निर्णय घ्यावयाचा असतो तर दुसऱ्या अपील प्राधिकार्याने 45 दिवसांच्या आत अपीलावर निर्णय घ्यावयाचा असतो.

लेखापरीक्षणात असे आढळून आले की, आपले सरकार सेवा केंद्रांद्वारे सादर केलेल्या अर्जासाठी, थेट नागरिकांद्वारे किंवा आपले सरकार सेवा केंद्राद्वारे अपील दाखल करण्याची कोणतीही सुविधा पोर्टलमध्ये उपलब्ध नव्हती. व्यथित नागरिकांना ऑफलाइन पद्धतीने संबंधित अपिलीय प्राधिकार्याकडे अपील दाखल करावे लागते. नागरिकांनी पोर्टलद्वारे थेट सादर केलेल्या अर्जासाठी, प्रणालीमध्ये अपील करण्याची सुविधा उपलब्ध होती. वर्ष 2020-21 मध्ये 87 टक्के संस्करण केलेले अर्ज आपले सरकार सेवा

<sup>2</sup> 337 एकूण अधिसूचित सेवा वजा 82 सेवा ज्या एकीकरणाच्या विविध टप्प्यांवर आहेत



केंद्रामार्फत असल्यामुळे या नागरिकांना ऑनलाइन अपील दाखल करण्याची संधी नाकारण्यात आली.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, मुख्य आयुक्त आणि प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड यांनी आपले सरकार सेवा केंद्रामार्फत दाखल केलेल्या अर्जासाठी पोर्टलद्वारे अपील दाखल करण्याची सुविधा निर्माण करण्यासाठी कार्यवाही करण्याचे मान्य (जुलै 2022) केले.

### 3.3.3 अपर्याप्त व्यवस्थापन माहिती प्रणाली

ऑनलाइन प्रणालीच्या कार्यप्रवाहानुसार, (प्रकरण 2 मधील आलेख क्र. 2.1 पहा) विभागातील डेस्क-1 आणि डेस्क-2, नागरिकांकडून प्राप्त झालेल्या अर्जांची, समर्थनीय कागदपत्रांसह छाननी करते आणि त्यानुसार, अर्ज स्वीकारला जातो अथवा परत केला जातो. अर्जांची स्वीकृती झाल्यावर, अर्ज नियुक्त प्राधिकाऱ्याकडे (डेस्क-3) पाठविला जातो, जो प्रमाणपत्र मंजूर करून आणि त्यावर डिजिटल स्वाक्षरी करतो. विभागातील डेस्क-1 आणि डेस्क-2 यांना अपूर्ण अर्ज आपले सरकार सेवा केंद्र किंवा पोर्टलवर परत करण्याची सुविधा देण्यात आली आहे.

लेखापरीक्षणात असे आढळून आले, की डेस्क-1 आणि डेस्क-2 कडे असलेले प्रलंबित अर्ज आणि डेस्क-1 आणि डेस्क-2 द्वारे परत केलेल्या अर्जांची पडताळणी/पुनरावलोकन करण्यासाठी, नियुक्त प्राधिकाऱ्याकरीता (डेस्क-3) प्रणालीमध्ये कोणतीही सुविधा उपलब्ध नव्हती.

जिल्ह्यात महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीसाठी, नियंत्रक अधिकारी म्हणून नियुक्त केलेल्या प्रत्येक जिल्ह्याच्या जिल्हाधिकाऱ्यांना, जिल्हा आणि तालुका स्तरावर प्राप्त अर्जांची संख्या, निकाली काढलेले अर्ज आणि प्रलंबित अर्जांची संख्या दर्शविणारा डॅशबोर्ड डेटाची तरतूद केली जाते. लेखापरीक्षणादरम्यान असे आढळून आले की, जिल्हाधिकाऱ्यांकडे उपलब्ध असलेला डॅशबोर्ड डेटा, प्रलंबित अर्जांची, नियुक्त प्राधिकारी-निहाय स्थिती दर्शवित नाही.

पुढे लेखापरीक्षणा दरम्यान असे आढळून आले कि, ऑनलाइन प्रणालीमध्ये व्यवस्थापन माहिती प्रणाली अहवाल तयार होत नव्हते जसे की (अ) जिल्हाधिकाऱ्यांद्वारे वार्षिक मूल्यमापनाच्या उद्देशाने आपले सरकार सेवाकेंद्राद्वारे प्रदान केलेल्या सेवा दर्शविणारा अहवाल, (ब) सेवा शुल्क आणि अर्ज शुल्क यांची वसूली दर्शविणारे आणि अर्ज शुल्क शासकीय लेख्यामध्ये भरणा केल्याबद्दलचा नियमित अहवाल आणि (क) अपिलीय प्राधिकारी-निहाय प्रलंबित अर्ज दर्शविणारा अहवाल. अशाप्रकारे, लोकसेवांच्या प्रभावी आणि कार्यक्षम वितरणावर लक्ष ठेवण्यासाठी महत्त्वपूर्ण व्यवस्थापन माहिती प्रणाली अहवालाची प्रणालीमध्ये तरतूद केली गेली नव्हती, परिणामी अर्ज एक वर्षाहून अधिक काळ प्रलंबित राहिले (परिच्छेद 2.8.1) आणि शासकीय लेख्यामध्ये अर्ज शुल्क भरणा करण्यात विलंब झाला (परिच्छेद 2.8.5).

निर्गमन बैठकीदरम्यान, मुख्य आयुक्त आणि प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड यांनी सांगितले (जुलै 2022) की, आवश्यक व्यवस्थापन माहिती प्रणालीसाठीच्या सुधारणा करण्यात येतील.

### 3.3.4 डेटाबेसमधील गावांची अपूर्ण सूची

ऑनलाइन अर्ज सादर करताना, आपले सरकार सेवा केंद्र ऑपरेटर किंवा नागरिकाने प्रणालीमध्ये उपलब्ध असलेल्या ड्रॉप-डाऊन सूचीमधून जिल्हा, तालुका आणि गाव निवडावयाचे असते.

आपले सरकार सेवा केंद्राच्या संयुक्त सर्वेक्षणादरम्यान, सात आपले सरकार सेवा केंद्रांनी काही गावांची नावे प्रणालीमध्ये उपलब्ध नसल्याचे सांगितले. संगणक प्रणालीमधील बृहत तक्त्यामधील डेटाबेसची फेर-तपासणी केल्यावर असे आढळून आले कि, काही गावांची नावे प्रणालीमध्ये सूचीबद्ध केली नव्हती, जी तक्ता क्र. 3.3 मध्ये दर्शविली आहेत.

तक्ता 3.3: ऑनलाइन प्रणालीमध्ये समावेश न केलेल्या गावांची नावे दर्शविणारे उदाहरणात्मक दाखले

अनु. क्र.	जिल्हा	तहसील	संगणकीय प्रणालीमध्ये समावेश न केलेली गावे
1	कोल्हापूर	शिरोळ	संभाजीपूर
2		हातकणंगले	दुर्गवाडी
3	नागपूर	उमरेड	हेवटी
4	नांदेड	कंधार	नेहरूनगर, मुमदेवाडी, हणमंतवाडी, मानसिंगवाडी, कगनेवाडी आणि वळसंगवाडी
5		किनवट	जालना नगर, चापला एन तांडा, खैरगुडा, चिंचोळी, आणि कोलमांडरा
6	पुणे	जुन्नर	खांगव आणि चिंचेची वाडी
7		खेड	कोयाली आणि कोलीये

स्त्रोत: आपले सरकार सेवा केंद्रांनी पुरविलेली माहिती

गावाच्या नावाअभावी सामान्य नागरिकांना किंवा आपले सरकार सेवा केंद्र चालविणाऱ्या व्यक्तिला दिलेल्या यादीमधूनच दुसऱ्या कोणत्याही गावाचे नाव निवडावे लागत होते कारण अर्ज प्रस्तुत करण्याची प्रक्रिया पूर्ण होण्यासाठी गावाचे नाव निवडणे हे अनिवार्य होते. ह्याच्या परिणामस्वरूप दिलेल्या प्रमाणपत्रामध्ये गावाच्या चुकीच्या नावाचा समावेश होत असे. गावांची अपूर्ण यादी असे दर्शविते की, माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने मास्टर डेटा टेबलच्या परिपूर्णतेची जिल्हाधिकार्यांकडून खात्री करून घेतली नव्हती.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड यांनी सांगितले (जुलै 2022) की, या प्रकरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल आणि आवश्यक कार्यवाही केली जाईल.

### 3.3.5 अधिसूचित सेवांसाठी प्रणालीमध्ये अनेक सेवा नावे दिली जाणे

प्रणालीमधील मास्टर डेटाच्या छाननीतून असे दिसून आले की, एका अधिसूचित सेवेसाठी बहुविध सेवा नावे दिली गेली. काही उदाहरणात्मक प्रकरणे तक्ता क्र. 3.4 मध्ये दर्शविली गेली आहेत.

तक्ता 3.4: अधिसूचित सेवांसाठी बहुविध नावे

अनुक्रमांक	अधिसूचित सेवेचे नाव	ऑनलाईन प्रणालीमधील सेवेचे नाव
1	जातीचा दाखला	जातीचे प्रमाणपत्र (प्रतिज्ञापत्रासह)
		स्थलांतरित जात प्रमाणपत्र
2	नॉन-क्रिमी लेयर प्रमाणपत्र	नॉन क्रिमी लेयर प्रमाणपत्र
		नॉन-क्रिमी लेयर प्रमाणपत्र प्रतिज्ञापत्रासह
		नॉन-क्रिमी लेयर प्रमाणपत्र (प्रतिज्ञापत्रासह नूतनीकरण)
		नॉन-क्रिमी लेयर प्रमाणपत्र (नूतनीकरण)

स्त्रोत: लेखापरीक्षणाद्वारे केलेले डेटाचे विश्लेषण

ऑनलाईन प्रणालीने प्रत्येक अधिसूचित सेवेअंतर्गत सेवांची उपश्रेणी तयार करण्याच्या सुविधेसह एका अधिसूचित सेवेसाठी एक ओळख (आयडी) क्रमांक तयार करणे सुनिश्चित केले नाही. चुकीच्या सिस्टिम डिझाईनमुळे एका अधिसूचित सेवेच्या बदल्यात बहुविध सेवेचे नाव दर्शविले गेले ज्यामुळे चुकीच्या व्यवस्थापन माहिती प्रणाली अहवालाच्या निर्मितीव्यतिरिक्त प्रणालीतील सेवांची संख्या वाढली.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड यांनी सांगितले (जुलै 2022) की, या प्रकरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल आणि आवश्यक कार्यवाही केली जाईल.

### 3.3.6 प्रणालीतील भ्रमणध्वनी क्रमांकाच्या निविष्टीसाठी अपर्याप्त प्रमाणीकरण तपासणी

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क नियम, 2016 च्या नियम (7) नुसार, ऑनलाईन पोर्टलद्वारे प्राप्त झालेल्या कोणत्याही अर्जासाठी, ईमेल किंवा लघु संदेश सेवा (एसएमएस) किंवा इतर कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे पोचपावती पाठविली पाहिजे. याशिवाय, महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क नियम, 2016 च्या नियम 10(2) नुसार, सार्वजनिक प्राधिकाऱ्यांनी एक यंत्रणा तयार करणे आवश्यक होते, ज्याद्वारे वेळोवेळी अर्जाची अद्ययावत स्थिती, पात्र व्यक्तीला लघुसंदेश सेवा किंवा ईमेलद्वारे किंवा इतर कोणत्याही माध्यमाद्वारे पाठवली जाऊ शकत होती.

लेखापरीक्षणादरम्यान असे लक्षात आले की, अर्जदाराच्या भ्रमणध्वनी क्रमांकावर अर्जाची पोचपावती आणि अर्जाची अद्ययावत स्थिती कळविण्यासाठी लघुसंदेश पाठविण्याची सुविधा ऑनलाईन प्रणालीमध्ये अस्तित्वात होती. अशाप्रकारे, लोकसेवा प्रदान करण्यात पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी प्रणालीमध्ये योग्य भ्रमणध्वनी क्रमांक प्रविष्ट करणे अतिशय महत्त्वाचे होते.

तथापि, 2019-20 ते 2020-21 या वर्षातील ऑनलाइन डेटाच्या विश्लेषणातून असे दिसून आले की, अर्जदाराचा भ्रमणध्वनी क्रमांक प्रणालीमध्ये योग्यरीत्या प्रविष्ट केला गेला नव्हता, जसे की "8888888888" (2.51 लाख अर्जांमध्ये) "9999999999" (3.16 लाख अर्जांमध्ये) आणि आपले सरकार सेवा केंद्राचा मोबाईल क्रमांक (9.59 लाख अर्जांमध्ये) प्रणालीमध्ये प्रविष्ट केल्याचे आढळले.

अशाप्रकारे, प्रणालीमध्ये चुकीच्या/अवैध मोबाईल नंबरची निविष्टी टाळण्यासाठी, प्रणालीकडे एक वेळचा पासवर्ड (ओटीपी) द्वारे प्रमाणीकरण तपासणी करण्याची सुविधा उपलब्ध नव्हती.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड यांनी सांगितले (जुलै 2022) की, प्रकरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल आणि आवश्यक प्रमाणीकरण तपासण्या प्रणालीमध्ये समाविष्ट केल्या जातील.

### 3.3.7 डॅशबोर्ड डेटामधील उणीवा

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत, लोकसेवा वितरणावर संनियंत्रणासाठी, आयोग, जिल्हाधिकारी आणि नियुक्त अधिकार्यांसाठी डॅशबोर्ड तयार करण्यात आला होता.

डॅशबोर्डवर उपलब्ध असलेल्या माहितीची छाननी केली असता असे आढळून आले की प्राप्त झालेल्या, निपटारा केलेल्या प्रलंबित आणि विहित मुदतीत निपटारा केलेल्या अर्जांची सारांशित माहिती फक्त उपलब्ध होती. तथापि, वापरकर्त्याला आवश्यक असेल तेव्हा प्रत्येक स्वतंत्र अर्जाच्या स्थितीची खात्री करण्यासाठी तपशीलाच्या पातळीपर्यंत डॅशबोर्डवर माहिती उपलब्ध नव्हती.

ठाणे जिल्हयातील सहा तालुके (अंबरनाथ, कल्याण, मीरा-भाईंदर, मुरबाड, ठाणे आणि उल्हासनगर), हे जातीचा दाखला आणि नॉन क्रिमी लेयर प्रमाणपत्रे मिळविण्यासाठीचे अर्ज अंशतः ऑनलाइन पध्दतीने संस्कारित करीत होते. अंशतः ऑनलाइन पध्दतीमध्ये, नागरिकांकडून प्राप्त झालेल्या अर्जांची नोंद प्रणालीमध्ये घेतली जात होती, परंतु त्यावरील प्रक्रिया आणि प्रमाणपत्र जारी करणे, ह्या प्रक्रिया हस्तलिखित पद्धतीने केल्या जात असल्यामुळे, प्रणालीमध्ये अर्ज प्रलंबित रहात होते. वर्ष 2020-21 साठीच्या डॅशबोर्ड डेटाची छाननी केली असता असे आढळून आले की या सहा तालुक्यांमध्ये जातीचा दाखला आणि नॉन क्रिमी लेयर प्रमाणपत्रे मिळविण्यासाठी सर्व अर्जांची स्थिती डेटाबेस संचामध्ये 'मंजूर' अशी दाखविण्यात आली होती, परंतु हे अर्ज प्रलंबित होते. अशारीतीने, डॅशबोर्डवर अशा प्रकरणांत चुकीची माहिती घेतली जात होती.

डॅशबोर्ड डेटामधील उणीवा ह्या हितसंबंधितांद्वारे परिणामकारक संनियंत्रण कमकुवत करतात.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, मुख्य आयुक्त आणि प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड यांनी सांगितले (जुलै 2022) की प्रकरणाचे परीक्षण आणि पुनरावलोकन केले जाईल.

### 3.3.8 ऑनलाइन प्रणालीतील निराकरण न झालेल्या कमतरता

प्रणालीच्या परिणामकारक आणि कार्यक्षम कामकाजासाठी, वापरकर्त्यांकडून जर एखादी कमतरता लक्षात आणून दिली गेली, तर त्याची त्वरीत दुरुस्ती व्हायला हवी. जिल्हाधिकारी, मुंबई शहर यांचेकडून निदर्शनास (ऑक्टोबर 2020) आणून दिलेल्या काही कमतरतांचे निराकरण माहिती तंत्रज्ञान संचालनालय/महाऑनलाइन लिमिटेड यांच्याकडून केले गेले नाही, ज्याचा तपशील तक्ता 3.5 मध्ये दिला आहे.

तक्ता 3.5: ऑनलाइन प्रणालीतील कमतरता

अ. क्र.	ऑनलाइन प्रणालीतील कमतरता
1	जेव्हा अर्ज नाकारला गेला असेल अशा परिस्थितीमध्ये त्या अर्जदाराला, अपिलीय प्राधिकाऱ्याचे नाव, हुद्दा, पत्ता, अपिलीय प्राधिकाऱ्याला संपर्क करण्यासाठी माहिती आणि अपील करावयाची मुदत कळविली जावी. असा तपशील देण्यासाठी प्रणालीमध्ये कमी जागा पुरविल्यामुळे ही सुविधा प्रणालीमध्ये उपलब्ध नव्हती.
2	जातीचे नाव प्रणालीत अचूकतेने नोंदवून घेतले जात नव्हते. उदा "मेघवाल" जात ही "मेंघवाल" म्हणून नोंदली जात होती.
3	जातीच्या दाखल्यासाठी केलेले अर्ज पूर्वी संमत अथवा नाकारले गेले होते हे प्रणालीमध्ये दर्शविले जात नव्हते.
4	सत्र वारंवार बंद पडणे.
5	डिजिटल स्वाक्षरी पदनामाच्यावर न येता दोन परिच्छेदांच्यामध्ये अथवा खाली दर्शविली जात होती.
6	नागरिकांनी अर्जासोबत जोडलेली कागदपत्रे बघण्याची सुविधा उपलब्ध नव्हती, कारण ही कागदपत्रे बघण्यासाठी आधी ती कागदपत्रे डाऊनलोड करावी लागत होती, ज्यामुळे वेळेचा अपव्यय होत होता.
7	डेस्क-1 आणि डेस्क-2 वरील सहाय्यक कर्मचारी कार्यालयात हजर नसल्यास, नियुक्त अधिकाऱ्यास, प्रणालीमध्ये अर्ज बघण्याची सुविधा उपलब्ध नव्हती.

स्त्रोत: जिल्हाधिकारी, मुंबई शहर यांच्याकडून निदर्शनास आणून दिलेल्या कमतरता

तक्ता 3.5 मधील कमतरता असे दर्शवितात की, सेवांचे ई-सक्षमीकरण करण्याआधी प्रणालीच्या वापरकर्त्यांच्या गरजा लक्षात घेतल्या गेल्या नाहीत आणि नंतर, ऑक्टोबर 2020 मध्ये कमतरता निदर्शनास आणून दिल्यानंतरसुद्धा, त्या दुरुस्त केल्या गेल्या नाहीत.

### 3.3.9 प्रणालीचे त्रयस्थ-पक्ष लेखापरीक्षण न करणे

आयोगाने त्यांच्या 2017-18 च्या वार्षिक अहवालात ऑनलाईन प्रणालीच्या कार्याचे आणि त्याच्या उपयोगाचे त्रयस्थ पक्षाकडून लेखापरीक्षण करून घेण्याकरिता शिफारस केली होती, परंतु त्या शिफारशीवर कुठलीही कार्यवाही केली गेली नव्हती. लेखापरीक्षणाच्या असे लक्षात आले की, ऑनलाइन प्रणालीचे कार्यान्वयन आणि त्याचे उपयोग यांचे त्रयस्थ पक्ष लेखापरीक्षण केले गेले नव्हते.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, अतिरिक्त मुख्य सचिवांनी सांगितले (जुलै 2022) की, त्रयस्थ पक्ष लेखापरीक्षणासाठी ही बाब महाराष्ट्र शासनाच्या माहिती तंत्रज्ञान विभागाबरोबर घेतली जाईल.

### 3.4 माहिती प्रणालीची सुरक्षितता

#### 3.4.1 व्यवसाय सातत्य आणि आपत्ती पुनर्प्राप्ती योजना

जर एखादी दुर्घटना घडली तर जतन केलेल्या माहितीचे संरक्षण व पुनर्प्राप्ती करण्यासाठी संस्थेकडे व्यवसाय सातत्य आणि आपत्ती पुनर्प्राप्ती योजना असणे आवश्यक आहे. अशा योजनेच्या अभावामुळे सेवांमध्ये व्यत्यय येऊ शकतो किंवा संगणक सुविधा आणि विदाची तात्पुरती किंवा कायमस्वरूपी हानी होऊ शकते.

लेखापरीक्षणादरम्यान असे आढळून आले की, जरी महाऑनलाइन प्रणाली ही एक महत्त्वपूर्ण प्रणाली असून राज्यभर वापरली जात असली तरी व्यवसाय सातत्य आणि आपत्ती पुनर्प्राप्ती योजना यांचे दस्तऐवजीकरण करण्यात आलेले नव्हते.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड ह्यांना व्यवसाय सातत्य आणि आपत्ती पुनर्प्राप्ती योजना ह्यामधील योग्य दस्तऐवजीकरणासाठी कार्यवाही करण्याचे मान्य (जुलै 2022) केले.

#### 3.4.2 अपर्याप्त लेखापरीक्षा मागोवा

व्यवहारांच्या इतिहासाचा माग घेण्यासाठी प्रणालीतील व्यवहारांचा ओघ शोधण्याचे कार्य लेखापरीक्षा मागोवा करतो. लेखापरीक्षण छाननीत असे दिसून आले की अर्जाच्या प्रक्रियेचे विविध टप्पे आणि प्रमाणपत्र जारी करणे यावरील लेखापरीक्षा मागोवा अहवाल प्रणालीमध्ये उपलब्ध नव्हते.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, प्रकल्प व्यवस्थापक, महाराष्ट्र इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी कॉर्पोरेशन लिमिटेड यांनी सांगितले (जुलै 2022) की लेखापरीक्षण मागोवा अंतर्भूत केला जाईल.

#### 3.4.3 तार्किक प्रवेश नियंत्रणांची कमतरता

कुठल्याही संगणकीय प्रणालीत, संगणकातील माहिती मिळविण्यासाठी अधिकृत वापरकर्त्यांनाच प्रवेश मर्यादित असणे आवश्यक आहे. लेखापरीक्षणामध्ये असे आढळून आले की, महाऑनलाइन प्रणालीच्या प्रत्येक वापरकर्त्याला युजर आयडी आणि पासवर्ड जारी दिला होता, तरी युजर आयडी हे सामान्य नावे वापरून तयार केले होते जसे 'कल्याण.डेस्क3.युजर7', 'ठाणे.डेस्क3.युजर1', 'ठाणे.डेस्क3.युजर4'. संबंधित कर्मचाऱ्यांच्या ई-मेल आयडीऐवजी, प्रणालीत सामान्य युजर आयडीच्या वापरामुळे अर्ज प्रक्रियेला विलंब झालेल्या घटनांमध्ये महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमानुसार विलंबाची जबाबदारी निश्चित करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांचे नाव व पदनाम ओळखता येत नव्हते.

**शिफारस 8: शासनाने व्यवसाय सातत्य आणि आपत्ती पुनर्प्राप्ती योजनेचे योग्य दस्तऐवजीकरण आणि प्रणाली लेखापरीक्षण मागोवा अहवालाच्या विकासाची सुनिश्चिती करावी.**

**प्रकरण 4**

**संनियंत्रण आणि तक्रार निवारण**





## प्रकरण 4: संनियंत्रण आणि तक्रार निवारण

या प्रकरणामध्ये सेवा देण्यासाठी स्थापन केलेल्या संनियंत्रण आणि तक्रार निवारण यंत्रणेची परिणामकारकता समाविष्ट आहे. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीवर संनियंत्रण ठेवण्याची जबाबदारी आयोगाकडे होती. सेवा देण्याची जबाबदारी असलेल्या कार्यालयांच्या तपासणीत तूट होती आणि ऑफलाइन सेवा पुरविलेल्याबाबत कोणतीही माहिती जतन करण्यात आली नव्हती. 57 टक्के दाखल केलेली अपील प्रकरणे अपिलीय प्राधिकाऱ्याकडे प्रलंबित होती.

### 4.1 प्रस्तावना

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीच्या संनियंत्रणाची जबाबदारी आयोगाकडे होती. आयोगाच्या कर्तव्यांमध्ये इतर गोष्टींबरोबरच महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत लोकसेवा देण्यात अयशस्वी झालेल्या प्रकरणांची स्वाधिकाराने दखल घेणे आणि अशी प्रकरणे निपटार्यासाठी संदर्भित करणे आणि लोकसेवा देण्याची कार्ये सोपविलेल्या कार्यालयांची तपासणी करणे यांचा समावेश होतो. याशिवाय, नागरिकांचा अर्ज फेटाळल्याबाबत किंवा सेवा देण्यात झालेल्या विलंबाबाबत त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी आयोग हे अंतिम अपिलीय प्राधिकरण होते.

### 4.2 संनियंत्रण

#### 4.2.1 प्रत्येक महसूल विभागासाठी आयुक्तांची नियुक्ती न करणे

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या कलम 13(2) नुसार, आयोगामध्ये मुंबई शहर जिल्हा आणि मुंबई उपनगर जिल्हयांसाठी अधिकार क्षेत्र असलेले राज्य मुख्य आयुक्त आणि राज्यातील प्रत्येक संबंधित महसूल विभागासाठी अधिकार क्षेत्र असलेले एक आयुक्त यांचा समावेश असेल.

राज्य मुख्य लोकसेवा हक्क आयुक्तांची मार्च 2017 मध्ये नियुक्ती करण्यात आली, तर कोकण महसूल विभागासाठी, उशिरा म्हणजे, सप्टेंबर 2019 मध्ये आयुक्तांची नियुक्ती करण्यात आली, परंतु आयुक्तांच्या राजीनाम्यामुळे (एप्रिल 2021) ते रिक्त झाले होते. अमरावती, औरंगाबाद, नागपूर, नाशिक आणि पुणे या उर्वरित पाच महसूल विभागांमध्ये आयुक्तांची नियुक्ती केली गेली नव्हती.

अशाप्रकारे, जरी महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, हा सन 2015 मध्ये लागू झाला असला तरी, महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीवर संनियंत्रण ठेवण्याची जबाबदारी असलेल्या आयुक्तांची पाच महसूल विभागात नियुक्ती करण्यात आली नव्हती, तसेच कोकण विभागातील आयुक्तांचे पद रिक्त होते.

आयोगाने सांगितले (डिसेंबर 2021) की, पाच महसूल विभागांमध्ये आयुक्तांची नोव्हेंबर 2021 मध्ये नियुक्ती करण्यात आली.

#### 4.2.2 कार्यालयांच्या तपासणीतील तूट

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या कलम 16(1) नुसार महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाची अंमलबजावणी सुनिश्चित करण्यासाठी, लोकसेवा देण्याचे कार्य सोपविलेल्या कार्यालयांची आणि प्रथम आणि द्वितीय अपील प्राधिकरणाच्या कार्यालयांची तपासणी करणे आयोगाचे कर्तव्य होते.

आयोगाने सर्व जिल्हाधिकारी (फेब्रुवारी 2020) आणि जिल्हा परिषदेच्या मुख्य कार्यकारी अधिकाऱ्यांना (डिसेंबर 2020) त्यांच्या नियंत्रणाखाली असलेल्या नियुक्त अधिकाऱ्यांच्या कार्यालयांची तपासणी करून मासिक अहवाल सादर करण्याचे निर्देश दिले. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांच्या अंमलबजावणीची स्थिती तपासण्यासाठी आणि ऑनलाइन प्रणालीमधील अडचणी जाणून घेण्यासाठी, आयोगाने तपासणी अहवालाचे एक प्रपत्र देखील विहित केले होते. चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ जिल्ह्यांमध्ये, लेखापरीक्षणाच्या असे लक्षात आले की, भंडारा, कोल्हापूर आणि ठाणे जिल्ह्यातील काही कार्यालयांची तपासणी करण्यात आली असली तरी जिल्हाधिकाऱ्यांकडून तपासणी अहवाल आयोगाला प्राप्त झाले नाहीत.

अशाप्रकारे, पर्याप्त तपासणी व अप्राप्त निरीक्षण अहवाल यामुळे महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीची स्थिती आणि ऑनलाइन प्रणालीमध्ये विविध कार्यालयांना येणाऱ्या अडचणी याची खात्री करणे आयोगास शक्य झाले नाही.

उत्तरादाखल जिल्हाधिकारी ठाणे, पुणे आणि औरंगाबाद यांनी सांगितले (ऑगस्ट 2021, डिसेंबर 2021 आणि जानेवारी 2022) की कार्यालयांची तपासणी करण्यात येईल.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, मुख्य आयुक्तांनी सांगितले (जुलै 2022), की तपासणी करण्यासाठी आवश्यक कार्यवाही केली जाईल.

#### 4.2.3 ऑफलाइन लोकसेवा देण्याच्या संनियंत्रणाच्या प्रणालीचा अभाव

सामान्य प्रशासन विभागाने ऑफलाइन पद्धतीने सेवा देण्यावर संनियंत्रण करण्यासाठी ऑफलाइन अर्ज आणि अपिलांची माहिती विहित नमुन्यात तयार व एकत्रित करून सामान्य प्रशासन विभाग व आयोग यांना देण्याचे सर्व विभागांना निर्देश (फेब्रुवारी 2018) दिले. अशी माहिती ऑनलाइन पद्धतीने सादर करण्याकरिता महाऑनलाइनकडून एप्लीकेशन सॉफ्टवेअर विकसित केले जाणार होते.

चाचणी-तपासणी केलेल्या विभागांमधील अभिलेखांच्या छाननीत असे दिसून आले की, विहित प्रपत्रातील माहिती जिल्हा आणि तालुक्यातील अधिनस्त कार्यालयांकडून हस्तलिखित स्वरूपात विभागांना पाठविली जात होती. तथापि, विभागांनी क्षेत्रीय कार्यालयांकडून प्राप्त झालेल्या माहितीचे एकत्रीकरण केले नव्हते. याशिवाय, महाऑनलाइनने माहिती ऑनलाइन पद्धतीने उपलब्ध करून देण्यासाठीचे एप्लीकेशन सॉफ्टवेअर देखील ऑगस्ट 2021 पर्यंत विकसित केले नव्हते.

अशाप्रकारे, प्राप्त झालेल्या ऑफलाइन अर्ज आणि त्यांच्या निपटान्याची माहिती उपलब्ध नसल्यामुळे संनियंत्रणाकरिता ऑफलाइन पद्धतीने प्राप्त झालेल्या अर्जांच्या प्रलंबिततेबाबत सामान्य प्राशासन विभाग व आयोग अनभिज्ञ होते.

आयोगाने सांगितले (ऑगस्ट 2021) की ऑनलाइन माहिती सादर करण्यासाठी सॉफ्टवेअर विकसित करण्याचे काम प्रगतिपथावर होते.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, अतिरिक्त मुख्य सचिवांनी सांगितले (जुलै 2022) की 'ऑफलाइन सेवा' हे एक जटिल आणि आव्हानात्मक क्षेत्र आहे.

### 4.3 तक्रारींचे निवारण

#### 4.3.1 अपील प्रकरणांची लक्षणीय प्रलंबितता

**परिच्छेद 3.3.2** मध्ये नमूद केल्यानुसार, सेवांसाठी केलेला अर्ज नाकारला गेल्यास किंवा लोकसेवा प्रदान करण्यात विलंब झाल्यास, अर्जदाराला पहिल्या आणि दुसऱ्या अपील प्राधिकरणासमोर अपील दाखल करण्याचा अधिकार आहे. प्रथम आणि द्वितीय अपील प्राधिकरणाने अपील प्राप्त झाल्यापासून अनुक्रमे 30 आणि 45 दिवसांच्या आत अपिलावर निर्णय घेणे आवश्यक होते.

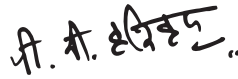
लेखापरीक्षादरम्यान असे लक्षात आले की, परिशिष्ट 4.1 मध्ये दर्शविल्यानुसार, 55 टक्के आणि 78 टक्के अपील अनुक्रमे प्रथम आणि द्वितीय प्राधिकरणाकडे प्रलंबित होते. अशाप्रकारे, नोव्हेंबर 2021 पर्यंत अपिलीय प्राधिकरणाकडे प्रलंबित अपील प्रकरणांची एकूण टक्केवारी 57 टक्के होती. अपिलांची जिल्हानिहाय प्रलंबितता परिशिष्ट 4.2 मध्ये दर्शविली आहे. राज्यातील 36 पैकी 20 जिल्ह्यांमध्ये, प्रथम अपिलांची प्रलंबित संख्या 50 टक्क्यांहून अधिक होती, आणि एकूण प्रलंबितता 24 टक्के (मुंबई शहर) आणि 99 टक्के (नंदुरबार, रत्नागिरी आणि सिंधुदुर्ग) या दरम्यान होती. सर्व 36 जिल्ह्यांमध्ये द्वितीय अपिलांची प्रलंबितता 50 टक्क्यांहून अधिक होती, जी 53 टक्के (मुंबई शहर) आणि 100 टक्के (अमरावती, जालना, नंदुरबार, सिंधुदुर्ग आणि वाशिम) या दरम्यान होती.

लेखापरीक्षाच्या असेही निदर्शनास आले की, आयुक्तांनी घेतलेल्या आढावा बैठकीदरम्यान जिल्हाधिकाऱ्यांनी असे नमूद केले की, अपील निकाली काढण्यासाठी, विहित मुदत संपल्यानंतर ऑनलाइन प्रणालीमध्ये निकाल दर्शविणे शक्य नसल्यामुळे, अपील प्रकरणे प्रलंबित राहिली. जिल्हाधिकाऱ्यांच्या प्रतिसादावरून अपील प्राधिकाऱ्यांना दिलेल्या मुदतीत अपीलांवर निर्णय घेण्यात अपयश आल्याचे सूचित होते.

निर्गमन बैठकीदरम्यान, मुख्य आयुक्तांनी सांगितले (जुलै 2022) की, अपीलची कालमर्यादा कालबाह्य झाल्यानंतर यंत्रणा लॉक होते आणि प्रलंबित प्रकरणे निकाली काढण्यासाठी ती अनलॉक केली जातील.


**शिफारस 9: शासनाने हे सुनिश्चित करावे की अपिलीय प्राधिकाऱ्यांकडून विनिर्दिष्ट कालावधीत अपील निकाली काढली जातील आणि योग्य प्रशासनिक कारवाईसाठी वारंवार कसूरदारांची निश्चिती करावी.**

मुंबई,  
दिनांक : 27 फेब्रुवारी 2023

  
(पी. वी. हरि कृष्णा)  
महालेखाकार (लेखापरीक्षा)-I,  
महाराष्ट्र, मुंबई

प्रतिस्वाक्षरित

नवी दिल्ली,  
दिनांक : 28 फेब्रुवारी 2023

  
(गिरीश चंद्र मुर्मू)  
भारताचे नियंत्रक व महालेखापरीक्षक



**परिशिष्टे**



परिशिष्ट 2.1

(संदर्भ: परिच्छेद 2.5)

नागरिक सनदेमध्ये समाविष्ट केलेल्या परंतु बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट न केलेल्या आणि महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या लोकसेवांची उदाहरणात्मक प्रकरणे

अ.क्र.	विभागाचे नाव	उपविभाग	नागरिक सनदेमध्ये समाविष्ट केलेल्या परंतु बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट न केलेल्या आणि महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या लोकसेवांची उदाहरणात्मक प्रकरणे
01	वैद्यकीय शिक्षण व औषधी द्रव्ये विभाग	वैद्यकीय शिक्षण आणि संशोधन संचालनालय	आजारपणाचे प्रमाणपत्र (तीन महिन्यांपर्यंत)
			वैद्यकीय मंडळाचे प्रमाणपत्र
			संदर्भीय वैद्यकीय मंडळ प्रमाणपत्र
			वैद्यकीय मंडळाचे प्रमाणपत्र (राज्यस्तर)
			स्वास्थ्य प्रमाणपत्र
			रुग्णालय भरती प्रमाणपत्र
			रुग्णालयातून सुट्टी दिल्याचे प्रमाणपत्र
			वैद्यकीय कागदपत्रांची प्रत प्रदान करणे
			वैद्यकीय प्रतिपूर्तीसाठी प्रमाणपत्र
			ज्येष्ठ नागरिकांसाठी इतर कोणतेही प्रमाणपत्र (वय प्रमाणपत्रासहित)
02	गृह विभाग	परिवहन विभाग	वाहन चालविण्याचा आंतरराष्ट्रीय परवाना
			परवान्यामध्ये इतर वाहन वर्गाची नोंदणी करणे
			स्वास्थ्य प्रमाणपत्र देणे
			स्वास्थ्य प्रमाणपत्राचे नूतनीकरण
			आगाऊ माहिती दिल्यास वाहन न वापरल्याचे प्रमाणपत्र जारी करणे
			विलंबाने माहिती दिल्यास वाहन न वापरल्याचे प्रमाणपत्र जारी करणे
			प्रवासी परवाना जारी करणे
			राष्ट्रीय परवाना जारी करणे
			विशेष परवाना जारी करणे
			परवान्यांचे नूतनीकरण

अ.क्र.	विभागाचे नाव	उपविभाग	नागरिक सनदेमध्ये समाविष्ट केलेल्या परंतु बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट न केलेल्या आणि महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या लोकसेवांची उदाहरणात्मक प्रकरणे
			परवान्यावर वाहन बदलणे
			परवान्याचे हस्तांतरण
03	सामाजिक न्याय व विशेष सहाय्य विभाग	सामाजिक न्याय व विशेष सहाय्य विभाग	सैन्य व पोलीसात भरतीसाठी अनुसूचित जाती आणि नवबौद्ध उमेदवारांना भरतीपूर्व प्रशिक्षण
			अनुसूचित जातीतील विद्यार्थ्यांना मोटार वाहन प्रशिक्षण
			दलित वस्ती सुधार योजना
			ग्रामीण भागात अनुसूचित जाती आणि नव बौद्ध नागरिकांसाठी घरांचे बांधकाम
			वृद्ध नागरिकांना वृद्धाश्रमात प्रवेश आणि ज्येष्ठ नागरिकांना निर्वाहभत्ता
			आंतरजातीय विवाह करणाऱ्या जोडप्यांना आर्थिक मदत/अनुदान
			कन्यादान योजना
			व्यसनमुक्ती केंद्रीय अनुदान योजना
			मादक पदार्थांच्या गैरवापराच्या विरोधात मोहिमेसाठी धर्मादाय संस्थांना आर्थिक सहाय्य योजना
			राजर्षी छत्रपती शाहू महाराज गुणवत्ता पुरस्कार
			वैद्यकीय, कृषी, तांत्रिक, पशुवैद्यकीय, अभियांत्रिकी क्षेत्रात व्यावसायिक अभ्यासक्रम असलेल्या महाविद्यालयीन विद्यार्थ्यांसाठी बुक बँक योजना
			कर्मवीर दादासाहेब गायकवाड सबळीकरण आणि स्वाभिमान योजना
			गटई कामगारांना लोखंडी पत्र्याचे स्टॉल देण्याची योजना
			अनुसूचित जातीतील उमेदवारांना शासकीय औद्योगिक तंत्रनिकेतन संस्थेत व्यावसायिक प्रशिक्षण
			धर्मादाय संस्थांद्वारे चालविल्या जाणाऱ्या अनुदानित मागासवर्गीय वसतिगृहांना सहाय्यक अनुदान
			अनुसूचित जातीच्या मुला-मुलींसाठी आश्रमशाळा चालविण्यासाठी अनुदान
			समाजकल्याण महाविद्यालयांना अनुदान
			अनुदानित मागासवर्गीय वसतिगृहांच्या इमारतींच्या विस्तारासाठी संस्थांना आर्थिक सहाय्य
			इंदिरा गांधी राष्ट्रीय अपंग निवृत्तीवेतन योजना
			इंदिरा गांधी राष्ट्रीय विधवा निवृत्तीवेतन योजना



अ.क्र.	विभागाचे नाव	उपविभाग	नागरिक सनदेमध्ये समाविष्ट केलेल्या परंतु बृहत् सूचीमध्ये समाविष्ट न केलेल्या आणि महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या लोकसेवांची उदाहरणात्मक प्रकरणे
			राष्ट्रीय कुटुंब लाभ योजना
			आम आदमी विमा योजना
			शारीरिकदृष्ट्या अपंग विद्यार्थ्यांना कृत्रिम अवयव आणि उपकरणांसाठी आर्थिक सहाय्य
			शारीरिकदृष्ट्या अपंग व्यक्तींना लघु उद्योग सुरू करण्यासाठी सहाय्य
			शारीरिकदृष्ट्या अपंग व्यक्तींना कुशल व्यवसाय सुरू करण्यासाठी आर्थिक सहाय्य
			आयुक्त, अपंग कल्याण यांच्या न्यायालयात दाखल प्रकरणे
			अपंग कल्याण संस्थांना केंद्र सरकार अनुदान
04	नगर विकास विभाग	बृहन्मुंबई महानगरपालिका	घर दुरुस्तीसाठी परवानगी
			नवीन जलनिःसारण वाहिनी जोडणी
			मिरवणुका आणि रस्ते खोदण्यास परवानगी
			झाडे छाटण्यास परवानगी
			रस्ते, निवासीक्षेत्र, कचराकुंड्यांमधून कचरा उचलण्याबाबत तक्रार
			रस्त्यांवर फेरीवाल्यांच्या त्रासाबाबत तक्रार
			उघड्यावर विकल्या जाणाऱ्या खाद्यपदार्थांची तक्रार
			बेकायदेशीर कामांबाबत तक्रार उदा-जनावरांची बेकायदेशीर कत्तल
			भरून वाहणाऱ्या गटारांबाबत तक्रार
			सेप्टिक लाईनच्या दुरुस्तीबाबत तक्रार
			महापालिका शाळांमध्ये विद्यार्थ्यांना प्रवेश
			सांस्कृतिक कार्यक्रमांसाठी खुल्या थिएटरचे आरक्षण
			उपहारगृह, लॉजिंग हाऊस, बेकरी, मिठाईची दुकाने, केश कर्तनालय, शीतगृह, पिठाच्या गिरण्या, दुधाची दुकाने/दुग्धशाळा इत्यादी विविध व्यावसायिक उपक्रमांना परवाने देणे.

परिशिष्ट 2.2

(संदर्भ: परिच्छेद 2.7.2)

अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांचा जिल्हा-निहाय आणि तालुका-निहाय तपशील

अ. क्र.	जिल्हा	तालुका	स्थापित आपले सरकार सेवा केंद्रे	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची संख्या	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी
1	मुंबई शहर	मुंबई शहर	22	2	9
2	सातारा	जावळी	51	5	10
3	सांगली	कडेगाव	46	5	11
4	पालघर	जव्हार	66	8	12
5	रायगड	महाड	53	7	13
6	सातारा	वाई	79	12	15
7	पालघर	डहाणू	128	22	17
8	पुणे	भोर	60	10	17
9	पुणे	वेल्हे	6	1	17
10	सांगली	शिराळा	70	12	17
11	सातारा	महाबळेश्वर	35	6	17
12	अमरावती	धरणी	72	14	19
13	नंदुरबार	अक्राणी	36	7	19
14	सातारा	पाटण	140	26	19
15	रत्नागिरी	दापोली	56	11	20
16	ठाणे	मुरबाड	44	9	20
17	पालघर	मोखाडा	33	7	21
18	रायगड	म्हसळा	14	3	21
19	रायगड	सुधागड	14	3	21
20	रायगड	तळा	14	3	21

अ. क्र.	जिल्हा	तालुका	स्थापित आपले सरकार सेवा केंद्रे	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची संख्या	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी
21	सांगली	कवठेमहाकाळ	47	10	21
22	रायगड	मुरुड	23	5	22
23	पालघर	तलासरी	40	9	23
24	रत्नागिरी	गुहागर	61	14	23
25	सांगली	संख	35	8	23
26	सातारा	माण	92	21	23
27	सिंधुदुर्ग	वैभववाडी	22	5	23
28	कोल्हापूर	आजरा	68	16	24
29	रायगड	रोहा	46	11	24
30	सांगली	जत	72	17	24
31	सातारा	कराड	216	55	25
32	यवतमाळ	अरणी	100	25	25
33	पालघर	विक्रमगड	46	12	26
34	रायगड	माणगाव	53	14	26
35	सांगली	पलूस	39	10	26
36	ठाणे	भिवंडी	154	40	26
37	नाशिक	सुरगणा	75	20	27
38	पुणे	पुरंदर	60	16	27
39	रायगड	पोलादपूर	15	4	27
40	रत्नागिरी	संगमेश्वर	88	24	27
41	सिंधुदुर्ग	मालवण	73	20	27
42	सिंधुदुर्ग	कणकवली	69	19	28
43	सांगली	खानापूर	49	14	29

अ. क्र.	जिल्हा	तालुका	स्थापित आपले सरकार सेवा केंद्रे	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची संख्या	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी
44	पुणे	खेड	93	28	30
45	पुणे	मावळ	56	17	30
46	रत्नागिरी	मंडणगड	27	8	30
47	जळगाव	चाळीसगाव	115	37	32
48	कोल्हापूर	भुदरगड	105	34	32
49	रत्नागिरी	राजापूर	79	26	33
50	सोलापूर	सांगोले	99	33	33
51	नांदेड	किनवट	100	34	34
52	सातारा	सातारा	169	57	34
53	जळगाव	भडगाव	43	15	35
54	जळगाव	बोदवड	40	14	35
55	नागपूर	कामटी	78	27	35
56	नाशिक	कळवण	112	39	35
57	नाशिक	पेठ	63	22	35
58	पालघर	पालघर	121	42	35
59	रायगड	पेण	48	17	35
60	नागपूर	कळमेश्वर	73	26	36
61	सातारा	फलटण	123	44	36
62	सोलापूर	बार्शी	166	59	36
63	यवतमाळ	झरी-जामणी	55	20	36
64	रत्नागिरी	खेड	59	22	37
65	बीड	केज	114	43	38
66	रायगड	कर्जत	45	17	38

अ. क्र.	जिल्हा	तालुका	स्थापित आपले सरकार सेवा केंद्रे	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची संख्या	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी
67	रायगड	श्रीवर्धन	21	8	38
68	रत्नागिरी	लांजा	37	14	38
69	सिंधुदुर्ग	वेंगुर्ला	56	21	38
70	सोलापूर	अक्कलकोट	144	54	38
71	गडचिरोली	एटापल्ली	31	12	39
72	नंदुरबार	शहादा	160	62	39
73	नाशिक	दिंडोरी	133	52	39
74	रायगड	खालापूर	36	14	39
75	सातारा	खटाव	109	43	39
76	नाशिक	त्र्यंबकेश्वर	87	35	40
77	पालघर	वाडा	80	32	40
78	सांगली	तासगाव	87	35	40
79	ठाणे	शहापूर	87	35	40
80	यवतमाळ	केळापूर	63	25	40
81	अहमदनगर	जामखेड	74	30	41
82	जळगाव	रावेर	109	45	41
83	नागपूर	सावनेर	68	28	41
84	रत्नागिरी	चिपळूण	126	52	41
85	रत्नागिरी	रत्नागिरी	86	35	41
86	सिंधुदुर्ग	दोडामार्ग	22	9	41
87	कोल्हापूर	चंदगड	103	43	42
88	कोल्हापूर	कागल	116	49	42
89	कोल्हापूर	राधानगरी	113	47	42

अ. क्र.	जिल्हा	तालुका	स्थापित आपले सरकार सेवा केंद्रे	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची संख्या	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी
90	नांदेड	देगलूर	57	24	42
91	नाशिक	इगतपुरी	96	40	42
92	रायगड	उरण	24	10	42
93	सांगली	वाळवा	93	39	42
94	सातारा	खंडाळा	67	28	42
95	सिंधुदुर्ग	सावंतवाडी	65	27	42
96	ठाणे	अंबरनाथ	77	32	42
97	सांगली	आटपाडी	69	30	43
98	सोलापूर	अप्पर तहसील मंडरूप	53	23	43
99	अहमदनगर	अकोले	102	45	44
100	चंद्रपुर	जिवती	50	22	44
101	गडचिरोली	सिरोंचा	54	24	44
102	जळगाव	चोपडा	108	48	44
103	कोल्हापूर	गगनबावडा	41	18	44
104	कोल्हापूर	गडहिंगलज	75	33	44
105	नागपूर	पारशिवनी	62	27	44
106	सातारा	कोरेगाव	109	48	44
107	सोलापूर	माढा	137	60	44
108	सोलापूर	मोहोळ	108	48	44
109	यवतमाळ	महागाव	118	52	44
110	जळगाव	पारोळा	76	34	45
111	नागपूर	कुही	69	31	45

अ. क्र.	जिल्हा	तालुका	स्थापित आपले सरकार सेवा केंद्रे	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची संख्या	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी
112	सिंधुदुर्ग	कुडाळ	74	33	45
113	सोलापूर	मंगळवेढा	78	35	45
114	वाशिम	करंजा	98	44	45
115	यवतमाळ	मारेगाव	56	25	45
116	औरंगाबाद	सिल्लोड	140	65	46
117	गोंदिया	सडक-अर्जुनी	76	35	46
118	कोल्हापूर	शिरोळ	96	44	46
119	नांदेड	भोकर	50	23	46
120	उस्मानाबाद	भूम	106	49	46
121	यवतमाळ	दीग्रस	70	32	46
122	यवतमाळ	यवतमाळ	110	51	46
123	बीड	परळी	102	48	47
124	लातूर	देवणी	43	20	47
125	उस्मानाबाद	परांडा	94	44	47
126	पुणे	जुन्नर	107	50	47
127	रायगड	पनवेल	62	29	47
128	सिंधुदुर्ग	देवगड	62	29	47
129	ठाणे	कल्याण	115	54	47
130	अहमदनगर	पारनेर	98	47	48
131	चंद्रपुर	वरोरा	146	70	48
132	नांदेड	हिमायतनगर	33	16	48
133	नांदेड	कंधार	105	50	48
134	नंदुरबार	नंदुरबार	164	78	48

अ. क्र.	जिल्हा	तालुका	स्थापित आपले सरकार सेवा केंद्रे	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची संख्या	अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी
135	पालघर	वसई	120	57	48
136	पुणे	मुळशी	52	25	48
137	सोलापूर	सोलापूर दक्षिण	61	29	48
138	अमरावती	चांदुरबाजार	79	39	49
139	नागपूर	रामटेक	85	42	49
140	नांदेड	मुखेड	96	47	49
141	नंदुरबार	नवापूर	142	69	49
142	यवतमाळ	घाटंजी	80	39	49



परिशिष्ट 2.3

(संदर्भ: परिच्छेद 2.8.1)

मोठ्या प्रमाणात प्रलंबित अर्ज असणाऱ्या अधिसूचित सेवांची सूची

अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
			प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज
1	महसूल आणि वन विभाग	मिळकतीचे प्रमाणपत्र	4073672	123435	4682525	67761	5479096	78208	5893599	54151	5252354	239409
2	महसूल आणि वन विभाग	सर्वसाधारण प्रतिज्ञापत्र	3550354	6528	4018581	25605	5019601	48755	4801659	43892	4010515	48751
3	महसूल आणि वन विभाग	वय, राष्ट्रीयत्व आणि अधिवास	1027050	22797	2018258	43602	1631670	90399	1569426	101186	1180596	92311
4	महसूल आणि वन विभाग	जात/स्थलांतरित जातीचा दाखला	1294024	1388	1522667	55351	1380614	62975	1372768	50191	839615	131853
5	महसूल आणि वन विभाग	नॉन-क्रिमी लेयर प्रमाणपत्र	573846	725	786386	10234	654999	32740	507424	48103	390202	46824
6	महसूल आणि वन विभाग	रहिवास प्रमाणपत्र	318601	5638	505722	11271	562909	28927	549238	28096	319942	16980
7	महसूल आणि वन विभाग	प्रमाणित छायापत्र	37216	64	190782	20108	232850	17639	184504	14489	168297	33132
8	महसूल आणि वन विभाग	अल्पभूधारक	20488	772	41494	3744	58540	7760	66281	10053	70645	10812
9	महसूल आणि वन विभाग	भूमीहीन प्रमाणपत्र	11266	82	17513	812	51166	5146	85498	10596	60392	10297
10	महसूल आणि वन विभाग	शेतकरी प्रमाणपत्र	12918	152	29869	1092	37316	1378	35077	3616	31883	4400

अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
			प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज
11	महसूल आणि वन विभाग	ज्येष्ठ नागरिक प्रमाणपत्र	49160	1395	41308	2126	90515	14328	91149	5417	30205	2409
12	महसूल आणि वन विभाग	पत दाखला	12322	492	19601	1834	27754	3774	25602	6151	20847	4977
13	महसूल आणि वन विभाग	डोंगर क्षेत्रात राहत असल्याचे प्रमाणपत्र	11990	64	17772	937	17843	690	17211	1440	9464	1087
14	महसूल आणि वन विभाग	अतितातडीचे मोजमाप	28	0	11650	3088	6881	2238	3039	1700	1238	721
15	गृह विभाग	पोलिस मंजूरी प्रमाणपत्र	306712	4684	742666	74691	675819	115388	809337	113973	541009	62862
16	गृह विभाग	विदेशी आणि देशी मद्य परवाना एफएलएक्ससी	2011	179	4746	176	7916	345	16015	1364	171682	8663
17	गृह विभाग	ध्वनीक्षेपकाचा परवाना	5	3	2040	1510	5815	4339	8091	6283	2597	2364
18	गृह विभाग	तात्पुरत्या कार्यक्रमासाठी परवाना	13	0	242	8	19489	508	20850	708	2558	284
19	गृह विभाग	हॉटेलमध्ये विक्रीसाठी परवाना फॉर्म एफएल III	7	2	222	110	740	336	1676	807	1439	879
20	गृह विभाग	जलयानाचे सर्वेक्षण			1164	1060	1555	845	1275	1188	1153	1147
21	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	दुकान आणि आस्थापना नोंदणी	488879	3204	495680	2829	902196	723	1012935	1035	1212794	1172
22	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	नावातील/जन्मतारखेतील/धर्मातील बदल	116791	0	223568	0	277560	1	360452	6	280680	2
23	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	वीज संचमांडणीचे निरीक्षण करणे			4606	14	30082	470	46845	363	30613	25
24	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	उद्वाहन उभारणीस परवानगी देणे	421	0	15894	3	16901	21	16176	121	11541	175

अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
			प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज
25	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	उद्वाहन चालविण्याची अनुज्ञप्ती देणे	3	0	9987	3	14454	8	13995	85	10988	98
26	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	कंत्राटी कामगार अधिनियम, 1970 अंतर्गत कंत्राटदाराचा परवाना	12238	306	9908	243	9915	275	9512	231	8572	235
27	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	कारखान्याचे नूतनीकरण	7671	282	9019	241	8813	214	7251	246	7013	261
28	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	कंत्राटी कामगार अधिनियम, 1970 अंतर्गत कंत्राटदार परवान्याचे नूतनीकरण	9491	113	6061	60	5919	45	5940	47	5723	92
29	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	वीजसंच मांडणीच्या नकाशा मंजूरीस परवानगी देणे					188	1	6340	189	5334	181
30	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	प्रमाणपत्राचे नूतनीकरण करण्यासाठी जलविषयक चाचणी	351	2	3232	15	3815	8	3549	7	3648	6
31	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	इमारत आणि इतर बांधकामांची नोंदणी	1625	37	2197	67	2898	88	3740	114	3464	165
32	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	योजना मंजूरी	2538	125	3056	92	4021	111	4603	327	3102	135
33	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	कारखान्याची नोंदणी	1248	73	2575	74	3578	125	3171	104	2601	133
34	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	जनित्र संचमांडणीचे नकाशे मंजूरी					1810	33	2237	66	1663	72
35	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	जनित्र संचमांडणीची उर्जापित परवानगी					945	32	1672	15	1196	0

अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
			प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज
36	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	कंत्राटी कामगार अधिनियम, 1970 अंतर्गत मुख्य नियोक्ताची नोंदणी	1444	27	960	18	1171	17	1169	16	1097	27
37	सामाजिक न्याय आणि विशेष सहाय्य विभाग	संजय गांधी निराधार योजना/श्रावण बाळ योजना	4608	2820	213348	158036	381961	318146	364875	239385	292420	191365
38	सामाजिक न्याय आणि विशेष सहाय्य विभाग	अपंगत्व ओळखपत्र जारी करणे	2574	1874	34087	18757	31746	22206	22878	15394	5879	4405
39	ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग	विवाह नोंदणी दाखला	2847	427	4306	1138	133	45	28	0	21710	10727
40	ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग	जन्म नोंदणी दाखला	2252	362	2584	672	62	15	1	1	13822	6928
41	ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग	मृत्यू नोंदणी दाखला	294	55	572	144	12	7			3619	1691
42	नगर विकास विभाग	नवीन नळ जोडणी					1	1	6417	2697	5963	2750
43	सहकार, पणन आणि वस्त्रोद्योग विभाग	नूतनीकरण परवाना	53	42	705	427	4750	2498	3922	2632	4222	3740
44	सहकार, पणन आणि वस्त्रोद्योग विभाग	सहकारी संस्थांची नोंदणी करणे	6	1	326	19	3609	608	3859	603	1151	392
45	अन्न, नागरी पुरवठा आणि ग्राहक संरक्षण विभाग	शिधापत्रिका नूतनीकरण	53576	2	52518	12	20365	1	5958	3	4641	0

अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
			प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज	प्राप्त अर्ज	प्रलंबित अर्ज
46	उच्च व तंत्रशिक्षण विभाग	स्थलांतर प्रमाणपत्र	388	37	12132	1277	10088	884	9106	1127	5546	682
47	उच्च व तंत्रशिक्षण विभाग	दुय्यम गुणपत्रिका	4	3	143	98	232	50	2252	1141	2483	2123
48	उच्च व तंत्रशिक्षण विभाग	ट्रान्सक्रिप्ट प्रमाणपत्र	209	60	617	563	823	823	1149	1149	1159	1159
49	गृहनिर्माण विभाग	नियमितीकरण (निवासी)			1	0			3258	0	2617	0
50	गृहनिर्माण विभाग	गहाण ठेवण्यासाठी ना हरकत प्रमाणपत्र							2592	0	1792	0
51	गृहनिर्माण विभाग	बीपीपी पत्र/जागतिक बँक							1935	0	1082	0
52	महिला व बाल विकास विभाग	अंगणवाडी मध्ये (6 महिने-3 वर्ष) नाव नोंदणीसाठी अर्ज	94	81	227	227	260	260	699	699	1064	1064
53	आदिवासी विकास विभाग	आदिवासी मुला-मुलींसाठी शासकीय वसतिगृहाची सुविधा			79931	1705	69721	3002	69005	2422	61993	3538
		<b>एकूण</b>	<b>12011288</b>	<b>178333</b>	<b>15843448</b>	<b>511854</b>	<b>17771117</b>	<b>867436</b>	<b>18057240</b>	<b>773629</b>	<b>15127825</b>	<b>953505</b>

## परिशिष्ट 2.4

(संदर्भ: परिच्छेद 2.8.2)

अधिसूचित सेवांची यादी ज्यामध्ये मोठ्या प्रमाणात अर्जांचा अधिसूचित कालावधीपश्चात केलेला निपटारा

अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	दिवसांमध्ये कालमर्यादा	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
				निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)
1	महसूल आणि वन विभाग	मिळकतीचे प्रमाणपत्र	15	3950237	447223 (11%)	4614764	1267339 (27%)	5400888	3077356 (57%)	5839448	17047 (0.3%)	5012945	259480 (5%)
2	महसूल आणि वन विभाग	सर्व साधारण प्रतिज्ञापत्र	1	3543826	1770981 (49%)	3992976	3128012 (78%)	4970846	3964610 (80%)	4757767	94357 (2%)	3961764	2572 (0.06%)
3	महसूल आणि वन विभाग	वय, राष्ट्रीयत्व आणि अधिवास प्रमाणपत्र	15	1004253	91504 (9%)	1974656	564149 (29%)	1541271	361565 (23%)	1468240	106069 (7%)	1088285	69046 (6%)
4	महसूल आणि वन विभाग	जात/ स्थलांतरित जातीचा दाखला	21	1292636	559904 (43%)	1467316	1055794 (72%)	1317639	803106 (61%)	1322577	31403 (2%)	707762	63009 (9%)
5	महसूल आणि वन विभाग	नॉन-क्रिमी लेयर प्रमाणपत्र	21	573121	173094 (30%)	776152	572474 (74%)	622259	216547 (35%)	459321	38823 (8%)	343378	21297 (6%)
6	महसूल आणि वन विभाग	रहिवास प्रमाणपत्र	7	312963	48554 (16%)	494451	176729 (36%)	533982	147711 (28%)	521142	65939 (13%)	302962	41823 (14%)
7	महसूल आणि वन विभाग	प्रमाणित छायाप्रत	7	37152	16015 (43%)	170674	111687 (65%)	215211	154842 (72%)	170015	29112 (17%)	135165	23527 (17%)
8	महसूल आणि वन विभाग	अल्पभूधारक	15	19716	7022(36%)	37750	12841 (34%)	50780	16434 (32%)	56228	2316 (4%)	59833	3561 (6%)
9	महसूल आणि वन विभाग	भूमीहीन प्रमाणपत्र	15	11184	4859 (43%)	16701	10997 (66%)	46020	18835 (41%)	74902	2527 (3%)	50095	2762 (6%)
10	महसूल आणि वन विभाग	शेतकरी प्रमाणपत्र	15	12766	1412 (11%)	28777	15671 (54%)	35938	16492 (46%)	31461	745 (2%)	27483	1543 (6%)

अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	दिवसांमध्ये कालमर्यादा	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
				निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)
11	महसूल आणि वन विभाग	ज्येष्ठ नागरिक प्रमाणपत्र	7	47765	3649 (8%)	39182	19838 (51%)	76187	10666 (14%)	85732	48755 (57%)	27796	10031 (36%)
12	महसूल आणि वन विभाग	पत दाखला	21	11830	4213 (36%)	17767	10591 (60%)	23980	12849 (54%)	19451	815 (4%)	15870	519 (3%)
13	महसूल आणि वन विभाग	डोंगर क्षेत्रात राहत असल्याचे प्रमाणपत्र	7	11926	5652 (47%)	16835	7940 (47%)	17153	3938 (23%)	15771	3737 (24%)	8377	495 (6%)
14	महसूल आणि वन विभाग	अतितातडीचे मोजमाप	60	28	11 (39%)	8562	4654 (54%)	4643	2573 (55%)	1339	814 (61%)	517	50 (10%)
15	गृह विभाग	पोलिस मंजूरी प्रमाणपत्र	30	302028	85490 (28%)	667975	204688 (31%)	560431	114231 (20%)	695364	158149 (23%)	478147	105195 (22%)
16	गृह विभाग	विदेशी आणि देशी मद्य परवाना एफएलएक्ससी	2	1832	433 (24%)	4570	710 (16%)	7571	2278 (30%)	14651	3072 (21%)	163019	16838 (10%)
17	गृह विभाग	ध्वनीक्षेपकास परवाना देणे	3	2	0	530	0	1476	0	1808	0	233	0
18	गृह विभाग	तात्पुरत्या कार्यक्रमासाठी परवाना	1	13	5 (38%)	234	4 (2%)	18981	134 (1%)	20142	157 (1%)	2274	1650 (73%)
19	गृह विभाग	हॉटेलमध्ये विक्रीसाठी परवाना फॉर्म एफएल III	60	5	5 (100%)	112	112 (100%)	404	402 (100%)	869	781 (90%)	560	466 (83%)
20	गृह विभाग	जलयानाचे सर्वेक्षण	60			104	67 (64%)	710	657 (93%)	87	62 (71%)	6	0
21	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	दुकान आणि आस्थापना नोंदणी	1	485675	106985 (22%)	492851	80614 (16%)	901472	7639 (1%)	1011876	20913 (2%)	1211571	19555 (2%)

अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	दिवसांमध्ये कालमर्यादा	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
				निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)
22	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	नाव/ जन्मतारीख/ धर्म यामधील बदल	15	116791	9299 (8%)	223568	1688 (1%)	277559	1395 (1%)	360446	7735 (2%)	280678	9551 (3%)
23	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	वीज संचमांडणी निरीक्षण करणे	30			4592	519 (11%)	29612	937 (3%)	46482	2649 (6%)	30588	1155 (4%)
24	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	उद्वाहन उभारणीस परवानगी देणे	30	421	111 (26%)	15891	905 (6%)	16880	576 (3%)	16055	3713 (23%)	11366	7461 (66%)
25	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	उद्वाहन चालविण्याची अनुज्ञाप्ती देणे	30	3	0	9984	139 (1%)	14446	1068 (7%)	13910	5870 (42%)	10890	5995 (55%)
26	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	कंत्राटी कामगार अधिनियम, 1970 अंतर्गत कंत्राटदाराचा परवाना	7	11932	7380 (62%)	9665	5577 (58%)	9640	5759 (60%)	9281	6095 (66%)	8337	5854 (70%)
27	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	कारखान्याचे नूतनीकरण	60	7389	6478 (88%)	8778	7227 (82%)	8599	6505 (76%)	7005	5271 (75%)	6752	4813 (71%)
28	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	कंत्राटी कामगार करार अधिनियम, 1970 अंतर्गत कंत्राटदार परवान्याचे नूतनीकरण	7	9378	6090 (65%)	6001	3647 (61%)	5874	3544 (60%)	5893	4032 (68%)	5631	3958 (70%)



अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	दिवसांमध्ये कालमर्यादा	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
				निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)
29	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	वीजसंच मांडणीचे नकाशा मंजूरी परवानगी देणे	30					187	23 (12%)	6151	824 (13%)	5153	651 (13%)
30	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	प्रमाणपत्राचे नूतनीकरण करण्यासाठी जलविषयक चाचणी	60	349	72 (21%)	3217	837 (26%)	3807	1333 (35%)	3542	1668 (47%)	3642	2476 (68%)
31	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	इमारत आणि इतर बांधकामांची नोंदणी	7	1588	883 (56%)	2130	1134 (53%)	2810	1613 (57%)	3626	2108 (58%)	3299	2137 (65%)
32	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	योजना मंजूरी	45	2413	412 (17%)	2964	478 (16%)	3910	614 (16%)	4250	974 (23%)	2940	987 (34%)
33	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	कारखान्याची नोंदणी	60	1175	898 (76%)	2501	1641 (66%)	3453	2111 (61%)	3067	2207 (72%)	2468	1656 (67%)
34	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	जनित्र संचमांडणीचे नकाशे मंजूरी	30					1777	362 (20%)	2171	365 (17%)	1591	214 (13%)
35	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	जनित्र संचमांडणीची उर्जापित परवानगी	30					913	70 (8%)	1657	184 (11%)	1196	105 (9%)
36	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	कंत्राटी कामगार अधिनियम, 1970 अंतर्गत मुख्य नियोक्ताची नोंदणी	7	1417	905 (64%)	942	587 (62%)	1154	680 (59%)	1153	785 (68%)	1070	756 (71%)

अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	दिवसांमध्ये कालमर्यादा	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
				निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)
37	सामाजिक न्याय आणि विशेष साहाय्य विभाग	संजय गांधी निराधार योजना/ श्रावण बाळ योजना	30	1788	646 (36%)	55312	21616 (39%)	63815	11110 (17%)	125490	41967 (33%)	101055	10611 (11%)
38	सामाजिक न्याय आणि विशेष साहाय्य विभाग	अपंगत्व ओळखपत्र जारी करणे	30	700	549 (78%)	15330	11341 (74%)	9540	7542 (79%)	7483	5759 (77%)	1470	819 (56%)
39	ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग	विवाह नोंदणी दाखला	7	2420	2357 (97%)	3168	2993 (94%)	88	83 (94%)	28	26 (93%)	10983	10192 (93%)
40	ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग	जन्म नोंदणी दाखला	7	1890	1838 (97%)	1912	1822 (95%)	47	44 (94%)	0	0	6894	6257 (91%)
41	ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग	मृत्यू नोंदणी दाखला	7	239	232 (97%)	428	411 (96%)	5	5 (100%)			1928	1600 (83%)
42	नागरी विकास विभाग	नवीन नळ जोडणी	15					0	0	3719	2220 (60%)	3213	2078 (65%)
43	सहकार, पणन आणि वस्त्रोद्योग विभाग	नूतनीकरण परवाना	60	11	10 (91%)	278	254 (91%)	2252	2042 (91%)	1290	1158 (90%)	482	433 (90%)
44	सहकार, पणन आणि वस्त्रोद्योग विभाग	सहकारी संस्थांची नोंदणी करणे	60	5	0	307	45 (15%)	3001	506 (17%)	3256	651 (20%)	759	120 (16%)

अ. क्र.	विभाग	सेवेचे नाव	दिवसांमध्ये कालमर्यादा	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
				निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)	निकाली काढले गेलेले अर्ज	वेळेत नसलेले (%)
45	अन्न नागरी पुरवठा आणि ग्राहक संरक्षण विभाग	शिधापत्रिका नूतनीकरण	30	53574	32880 (61%)	52506	52358 (100%)	20364	10441 (51%)	5955	0	4641	0
46	उच्च व तंत्रशिक्षण विभाग	स्थलांतर प्रमाणपत्र	21	351	124 (35%)	10855	6478 (60%)	9204	2431 (26%)	7979	1299 (16%)	4864	644 (13%)
47	उच्च व तंत्रशिक्षण विभाग	दुय्यम गुणपत्रिका	15	1	1 (100%)	45	40 (89%)	182	120 (66%)	1111	829 (75%)	360	262 (73%)
48	उच्च व तंत्रशिक्षण विभाग	ट्रान्सक्रिप्ट प्रमाणपत्र	21	149	146 (98%)	54	54 (100%)	0	0	0	0	0	0
49	गृह निर्माण विभाग	नियमितीकरण (निवासी)	23			1	0			3258	0	2617	0
50	गृह निर्माण विभाग	गहाण ठेवण्यासाठी ना हरकत प्रमाणपत्र	12							2592	0	1792	0
51	गृह निर्माण विभाग	बीपीपी पत्र/जागतिक बँक	21							1935	0	1082	0
52	महिला व बाल विकास विभाग	अंगणवाडीमध्ये मुलांच्या (6 महिने-3 वर्ष) नाव नोंदणीसाठी अर्ज	1	13	13 (100%)	0	0	0	0	0	0	0	0
53	आदिवासी विकास विभाग	आदिवासी मुला-मुलींसाठी शासकीय वसतिगृहाची सुविधा	45			78226	5671 (7%)	66719	2039 (3%)	66583	2306 (3%)	58454	38884 (67%)
एकूण				11832955	3398335 (28.72%)	15331594	7372373 (48.08%)	16903680	8995818 (53.22%)	17283559	726288 (4.20%)	14174237	763088 (5.38%)

परिशिष्ट 3.1

(संदर्भ: परिच्छेद 3.3.1)

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत महाऑनलाइनद्वारे विभाग-निहाय विकसित केल्या गेलेल्या/एकत्र केल्या गेलेल्या सेवा आणि पोर्टलवर प्रत्यक्षरित्या वापरल्या जाणाऱ्या सेवा

अ. क्र.	विभागाचे नाव	महाऑनलाइनद्वारे विकसित केल्या गेलेल्या आणि एकत्र केल्या गेलेल्या सेवा	ऑनलाइन प्रणालीमध्ये उपलब्ध असणाऱ्या सेवांची संख्या
1	महसूल आणि वन विभाग	62	29
2	उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग	65	27
3	गृह विभाग	48	23
4	सामाजिक न्याय आणि विशेष साहाय्य विभाग	8	7
5	आदिवासी विकास विभाग	1	1
6	ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग	7	7
7	उच्च व तंत्रशिक्षण विभाग	9	9
8	गृह निर्माण विभाग	20	13
9	नगरविकास विभाग	39	16
10	सहकार, पणन आणि वस्त्रोद्योग विभाग	5	4
11	अन्न, नागरी पुरवठा आणि ग्राहक संरक्षण विभाग	10	6
12	महिला व बाल विकास विभाग	8	8
13	शालेय शिक्षण आणि क्रीडा विभाग	12	7
14	कृषी, पशुसंवर्धन, दुग्ध व मत्स्य व्यवसाय विभाग	31	4
15	अल्पसंख्यांक विकास विभाग	1	1
16	जलसंपदा विभाग	10	6
17	पाणी पुरवठा व स्वच्छता विभाग	2	1
18	विधी व न्याय विभाग	2	0
19	वैद्यकीय शिक्षण व औषधी द्रव्ये विभाग	21	0
20	नियोजन विभाग	1	0
21	सार्वजनिक आरोग्य विभाग	1	0
22	पर्यटन विभाग	20	0
23	पर्यावरण विभाग	4	0
24	वित्त विभाग	1	0
<b>एकूण</b>		<b>388</b>	<b>169</b>

परिशिष्ट 4.1  
(संदर्भ: परिच्छेद 4.3.1)  
विभाग-निहाय प्रलंबित अपील

विभाग	प्रथम अपील			द्वितीय अपील		
	एकूण प्राप्त	एकूण प्रलंबित	प्रलंबिततेची टक्केवारी	एकूण प्राप्त	एकूण प्रलंबित	प्रलंबिततेची टक्केवारी
पशुसंवर्धन	56	56	100	8	8	100
ऊर्जा	52	52	100	4	4	100
उच्च व तंत्रशिक्षण	1756	1414	81	165	162	98
गृह	6	6	100	4	4	100
उद्योग	10622	1852	17	862	118	14
कामगार	64066	19000	30	3881	1063	27
विधी व न्याय	2	2	100	1	1	100
सार्वजनिक आरोग्य	1	1	100	0	0	0
महसूल	22646	21410	95	5788	5697	98
ग्राम विकास व पंचायत राज विभाग	22990	22982	99	5884	5884	100
शालेय शिक्षण आणि क्रीडा	44	41	93	2	2	100
महिला व बाल विकास	14	14	100	7	0	0
<b>एकूण</b>	<b>122255</b>	<b>66830</b>	<b>55</b>	<b>16606</b>	<b>12943</b>	<b>78</b>

परिशिष्ट 4.2  
(संदर्भ: परिच्छेद 4.3.1)  
जिल्हा-निहाय प्रलंबित अपील

अ. क्र.	जिल्हा	प्रथम अपील			द्वितीय अपील		
		एकूण प्राप्त	एकूण प्रलंबित	प्रलंबिततेची टक्केवारी	एकूण प्राप्त	एकूण प्रलंबित	प्रलंबिततेची टक्केवारी
1	अहमदनगर	3788	3102	82	522	516	99
2	अकोला	1789	573	32	217	138	64
3	अमरावती	1690	639	38	168	168	100
4	औरंगाबाद	5911	3772	64	666	460	69
5	बीड	1893	1124	59	359	320	89
6	भंडारा	691	308	45	79	53	67
7	बुलढाणा	2193	992	45	293	282	96
8	चंद्रपुर	1622	613	38	211	150	71
9	धुळे	1057	659	62	151	146	97
10	गडचिरोली	396	334	84	52	48	92
11	गोंदिया	696	297	43	99	76	77
12	हिंगोली	502	365	73	116	106	91
13	जळगाव	2920	1394	48	422	343	81
14	जालना	2461	935	38	285	285	100
15	कोल्हापूर	2502	1339	54	458	413	90
16	लातूर	1566	1013	65	301	266	88
17	मुंबई शहर	9019	2164	24	1102	583	53
18	मुंबई उपनगर	4584	3779	82	858	823	96
19	नागपूर	6546	2547	39	671	366	55
20	नांदेड	1767	1060	60	260	228	88
21	नंदुरबार	491	486	99	99	99	100
22	नाशिक	7208	2909	40	975	908	93
23	उस्मानाबाद	1216	786	65	240	209	87
24	पालघर	1887	1779	94	292	283	97
25	परभणी	1236	732	59	209	199	95
26	पुणे	18119	6790	37	2818	1764	63
27	रायगड	5596	2121	38	508	369	73
28	रत्नागिरी	1295	1279	99	267	265	99
29	सांगली	2276	864	38	298	292	98
30	सातारा	1945	1211	62	401	319	80
31	सिंधुदुर्ग	484	478	99	104	104	100
32	सोलापूर	2990	1395	47	600	598	99
33	ठाणे	20979	17285	82	2090	1384	66
34	वर्धा	1092	523	48	151	117	77
35	वाशिम	474	399	84	79	79	100
36	यवतमाळ	1374	784	57	185	184	99
	एकूण	122255	66830	55	16606	12943	78



©  
भारताचे नियंत्रक व महालेखापरीक्षक  
<https://cag.gov.in>

<https://cag.gov.in/ag/Mumbai-i/en>