



सत्यमेव जयते

महाराष्ट्र शासनाद्वारे लोकसेवांचे वितरण यावरील भारताचे नियंत्रक व महालेखापरीक्षक यांचा अहवाल

Report of the Comptroller and Auditor General of India on Delivery of Public Services by Government of Maharashtra



SUPREME AUDIT INSTITUTION OF INDIA
लोकहितार्थ सत्यनिष्ठा
Dedicated to Truth in Public Interest

English

Marathi



महाराष्ट्र शासन
Government of Maharashtra

वर्ष 2023 चा अहवाल क्रमांक 1
Report No. 1 of the year 2023



सत्यमेव जयते

महाराष्ट्र शासनाद्वारे लोकसेवांचे वितरण यावरील भारताचे नियंत्रक व महालेखापरीक्षक यांचा अहवाल



SUPREME AUDIT INSTITUTION OF INDIA

लोकहितार्थ सत्यनिष्ठा

Dedicated to Truth in Public Interest



महाराष्ट्र शासन

वर्ष 2023 चा अहवाल क्र. 1

क्र.सं.	विवरण	अंदाजित रक्कम	वितरण
१	जिल्हा (उत्पन्न दाखला)	३३.६०	१५ दिवस
२	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
३	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
४	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
५	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
६	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
७	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
८	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
९	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
१०	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
११	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
१२	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
१३	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
१४	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
१५	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
१६	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
१७	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
१८	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
१९	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
२०	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
२१	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
२२	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
२३	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
२४	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
२५	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
२६	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
२७	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
२८	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
२९	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस
३०	जिल्हा (व्यवस्थापकीय प्रशासक)	३३.६०	१५ दिवस

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
प्रकरण 1		
परिचय		
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
प्रकरण 2		
सेवा वितरणातील कार्यक्षमता व परिणामकारकता		
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 जागरूकता 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.

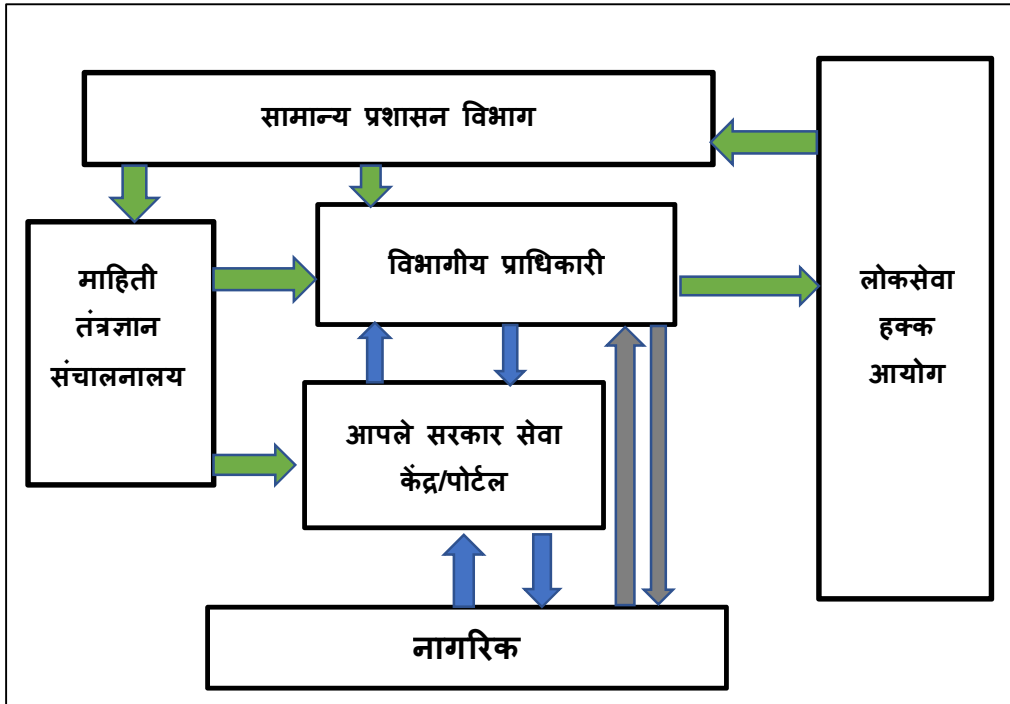
महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 च्या अंमलबजावणीसाठी, महाराष्ट्र शासनाने राज्य शासनाच्या विविध विभागांच्या लोकसेवांच्या एकंदरीत वितरणावर पर्यवेक्षण, संनियंत्रण, विनियमन आणि सुधारणा करण्याकरिता महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोगाची स्थापना (मार्च 2017) केली. नागरिकांना विविध विभागांच्या सेवांसाठी 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 मर्यादित¹ 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



¹ 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 नऊ² विभाग स्तरीकृत नमुना आधारावर निवडले गेले. याव्यतिरिक्त, जिल्हाधिकारी आणि चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ विभागांच्या अभिलेख्यांची तपासणी

² (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 नऊ³ 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.

³ (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

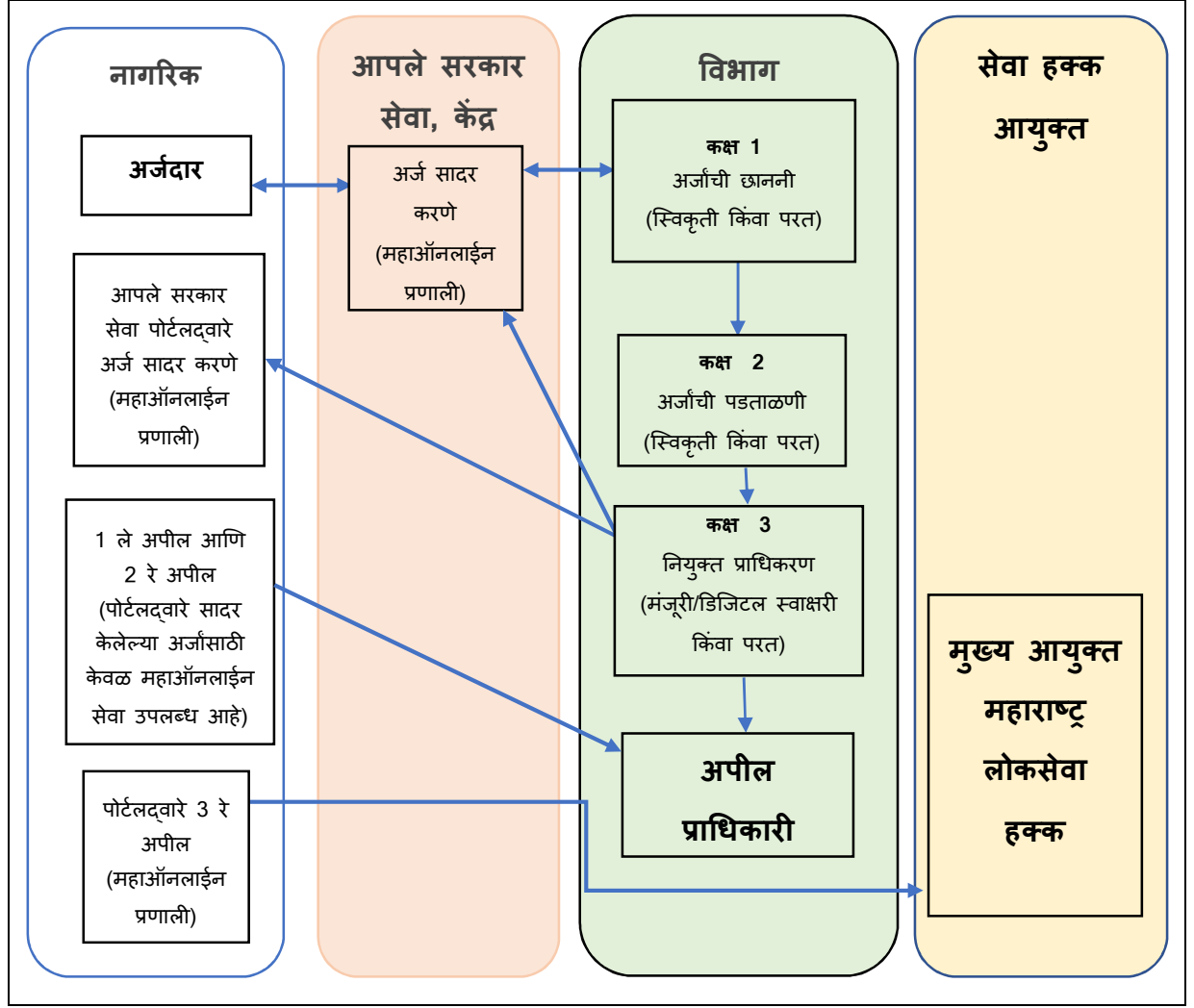
हे प्रकरण सेवांची ओळख, अधिनियमांतर्गत सेवा अधिसूचित करणे, सेवा वितरणासाठी पर्याप्त सुविधांची उपलब्धता आणि कालबद्ध सेवा यावर लक्ष केन्द्रित करून महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीतील परिणामकारकता आणि कार्यक्षमतेचे परीक्षण करते. लेखापरीक्षा तपासणीत विभागांद्वारे द्यावयाच्या सेवांची बृहत् सूची 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 केंद्रांद्वारे¹ थेट ऑनलाइन अर्ज करू शकतात. संबंधित सार्वजनिक प्राधिकरणाच्या मंजूरीनंतर, डिजिटल स्वाक्षरी केलेले प्रमाणपत्र नागरिक थेट प्राप्त करतात किंवा मुद्रित करून आपले सरकार सेवा केंद्राद्वारे अर्जदाराला वितरित केले जाते. नामंजूर झाल्यास अर्जदार अपील करू शकतो. नागरिकांना सेवांचा लाभ घेण्यासाठी शासनाने वेळोवेळी विहित केलेल्या दराने ठराविक शुल्क भरणे आवश्यक असते. ऑनलाइन प्रणालीचा ओघ आलेख (फ्लो चार्ट) आलेख 2.1 मध्ये दर्शविला आहे.

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

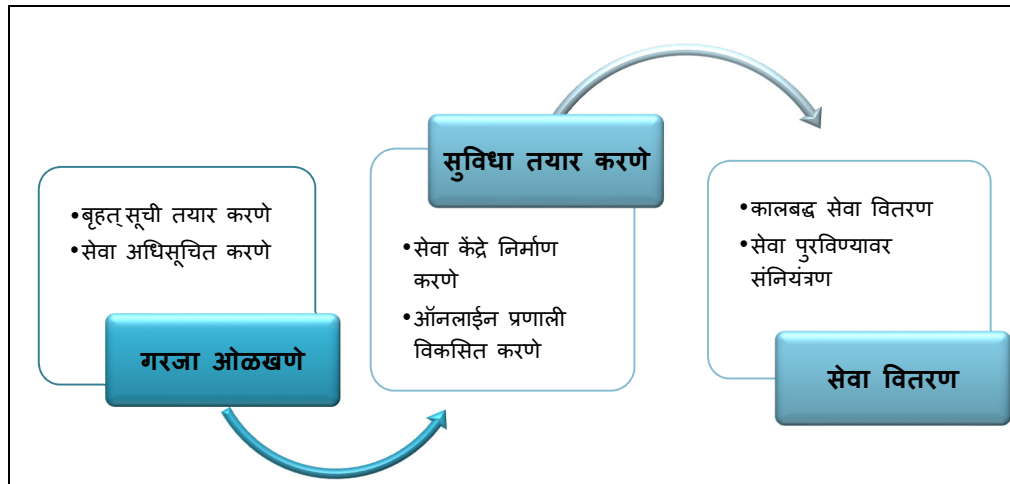
आलेख 2.1: ऑनलाईन प्रणालीचा ओघ आलेख



2.2 सेवा वितरण यंत्रणा

सेवा प्रदान करण्यासाठीची विस्तृत यंत्रणा आलेख 2.2 मध्ये दर्शविली आहे.

आलेख 2.2: सेवा प्रदान करण्यासाठीची विस्तृत यंत्रणा



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

आलेख 2.3 लोकसेवांच्या प्रभावी आणि कार्यक्षम वितरणासाठीचे सहा केंद्रित घटक



2.3 अधिनियमानुसार सेवा अधिसूचित करण्यातील विलंब

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

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

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



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

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

2.4 लोकसेवांची बृहत् सूची तयार न करणे




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

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

	<ul style="list-style-type: none">• सर्व विभागांच्या प्रमुखांना त्यांच्या लोकसेवांची बृहत् सूची तयार करण्याचे आणि महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत सेवा अधिसूचित करण्यासाठी वेळापत्रक तयार करण्याचे निर्देश दिले
	<ul style="list-style-type: none">• जून 2019 अखेर पर्यंत बृहत् सूची तयार करण्याचे सर्व विभागांना सुधारीत निर्देश दिले

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

आलेख 2.5 : महाराष्ट्र शासनाच्या विभागांची बृहत् सूची तयार करण्याची स्थिती

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

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

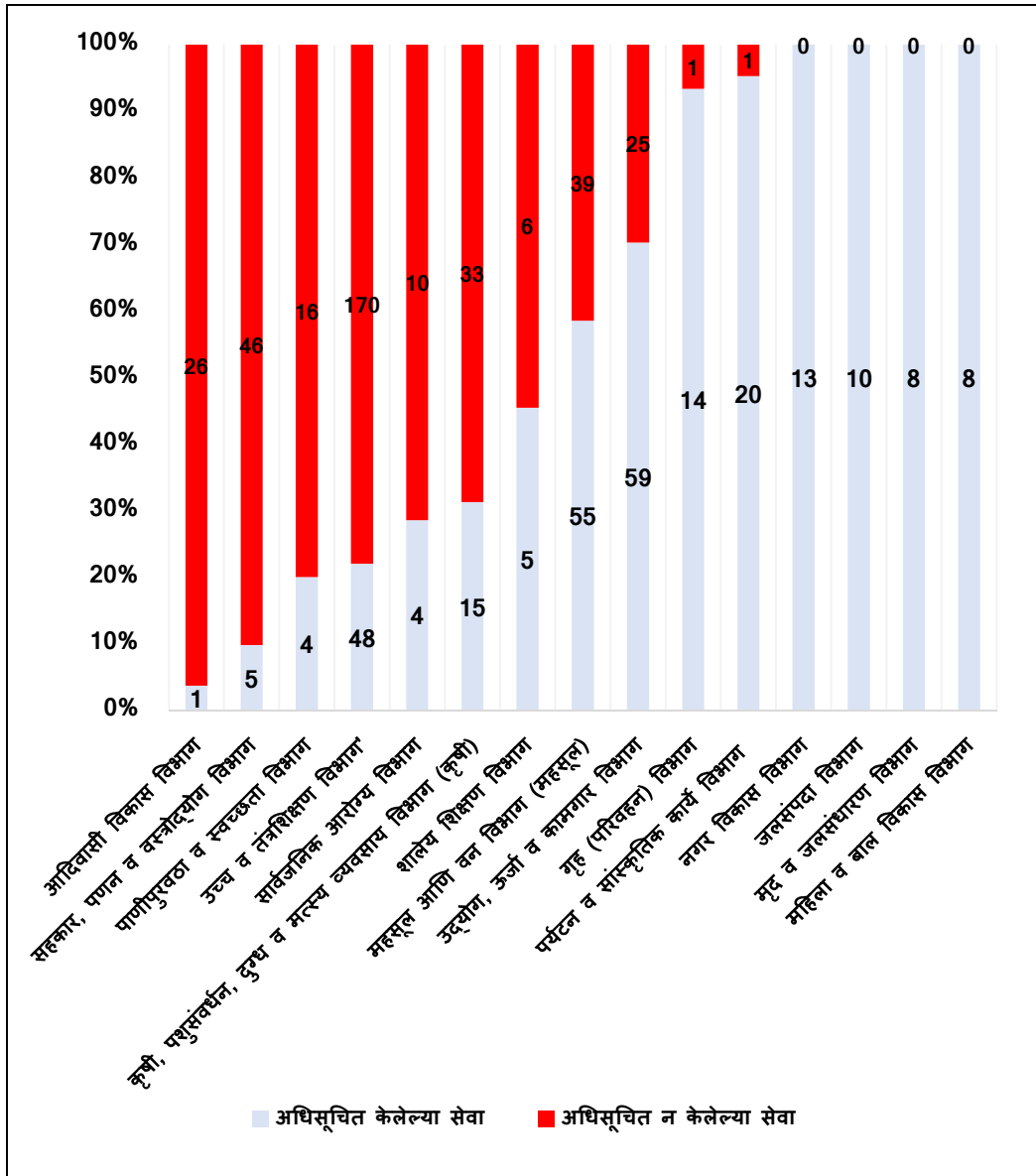
लेखापरीक्षेला असेही निदर्शनास आले की आयोगाच्या शिफारशीनुसार सामान्य प्रशासन विभागाने सर्व शासकीय विभागांद्वारे देण्यात येणाऱ्या सेवांची एकत्रित सूची बनविली नव्हती. एकत्रित सूचीच्या अभावामुळे सामान्य प्रशासन विभाग आवश्यक निर्देश जारी करण्यासाठी महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित न केलेल्या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

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

2.5 बृहत् सूचीमधील सेवा अधिसूचित करण्यात अपयश

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.6 लोकसेवांचे बिगर-अधिसूचन

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

2.6.1 गृह विभाग

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

तक्ता 2.2: गृह विभागाने बिगर-अधिसूचित केलेल्या लोकसेवा

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

स्त्रोत: गृह विभागाची दिनांक 18 जुलै 2020 ची अधिसूचन

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

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

2.6.2 वैद्यकीय शिक्षण व औषधी द्रव्ये विभाग

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

2.7 सेवा वितरणासाठी पायाभूत सुविधा

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

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

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

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

1. आपले सरकार सेवा केंद्र-ग्राम स्तरावरील उद्योजक



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

2. आपले सरकार सेवा केंद्र-सेतू



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

3. आपले सरकार सेवा केंद्र - ग्राम पंचायत



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

2.7.1 आपले सरकार सेवा केंद्र स्थापन करण्यातील तूट

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

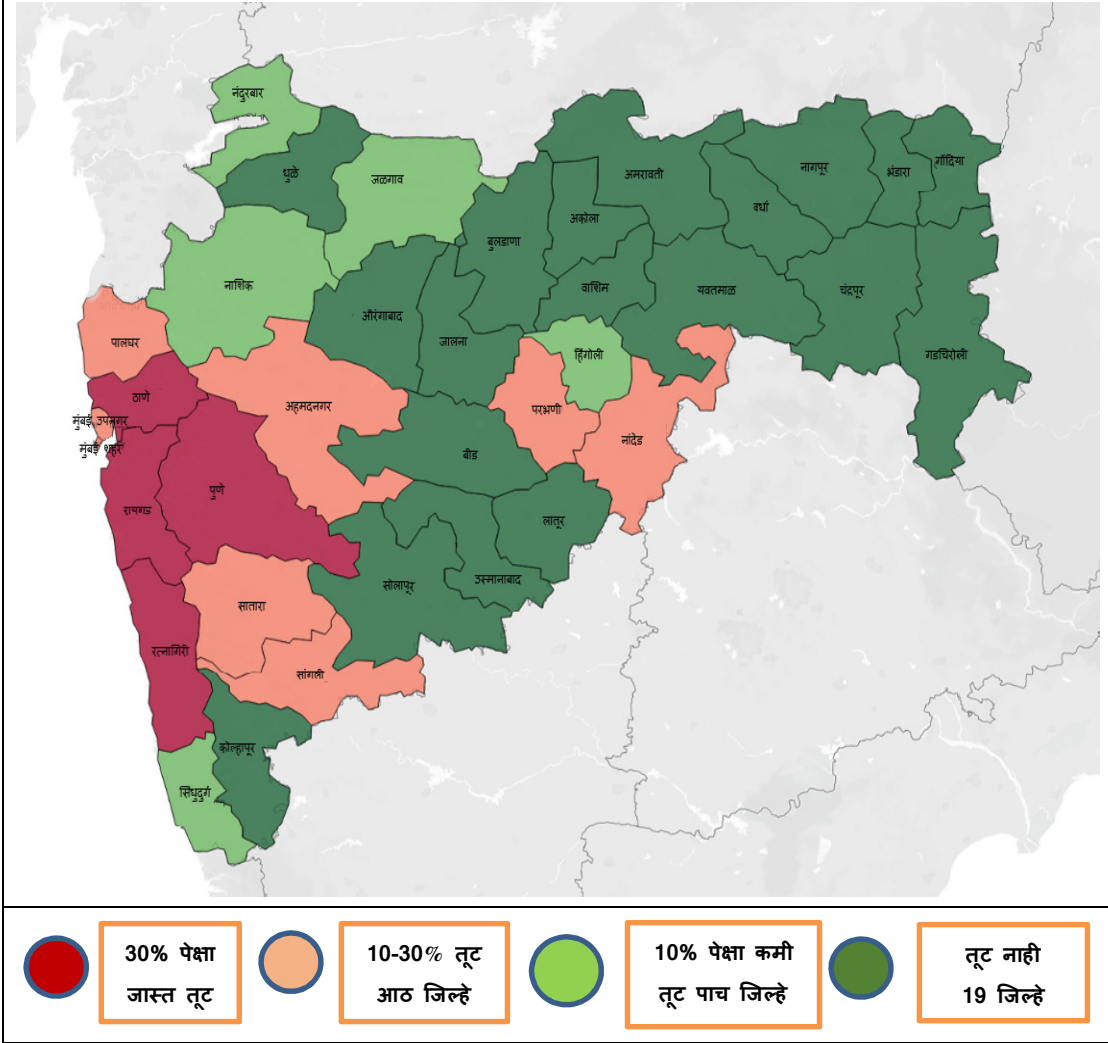
तक्ता: 2.3: आपले सरकार सेवा केंद्र स्थापण्यासाठीचे निकष

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

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

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

नकाशा 2.1: आपले सरकार सेवा केंद्राची जिल्हा-निहाय तूट



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

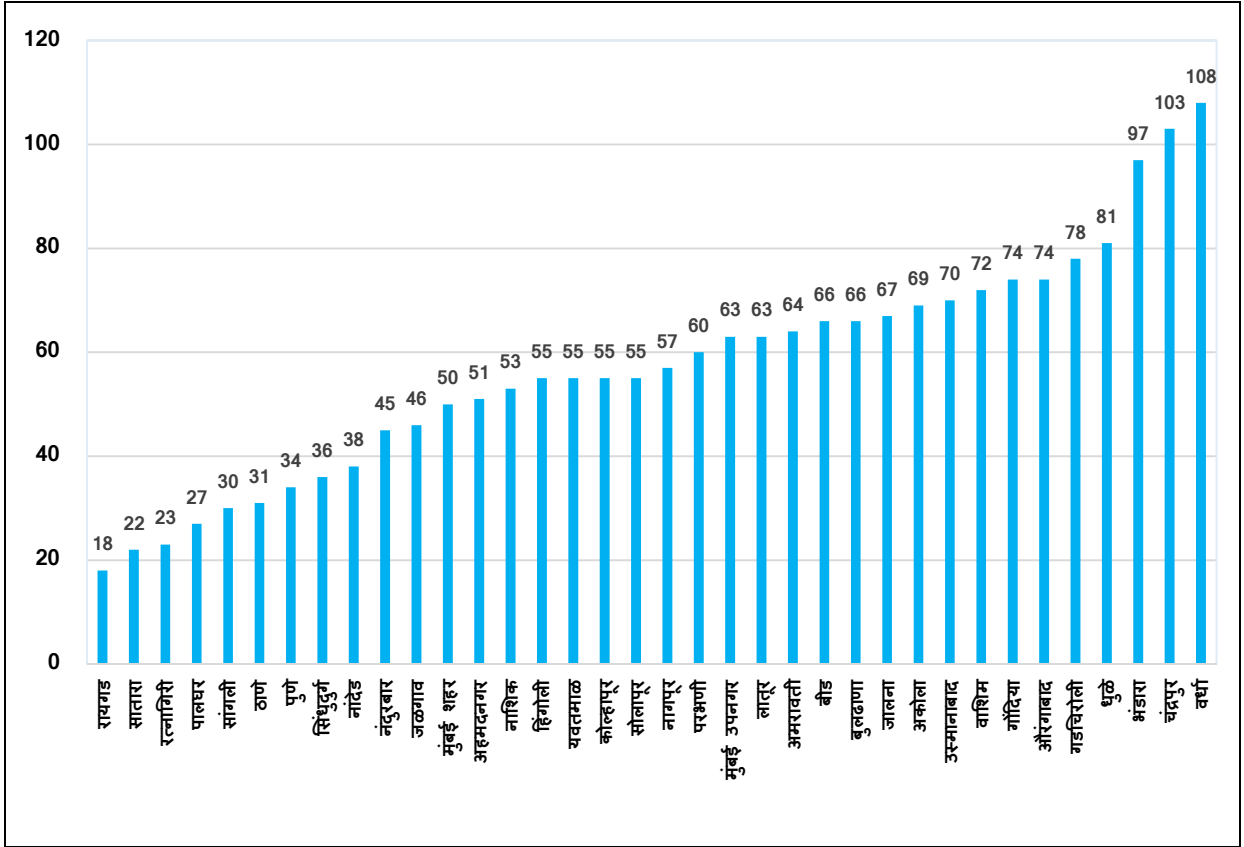
निर्गमन बैठकीत मुख्य आयुक्तांनी सांगितले (जुलै 2022) की राज्यामध्ये नवीन केंद्रे उघडण्यासाठी जाहिराती प्रसिद्ध करण्याविषयी जिल्हाधिकाऱ्यांना निर्देश दिले आहेत.

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

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

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

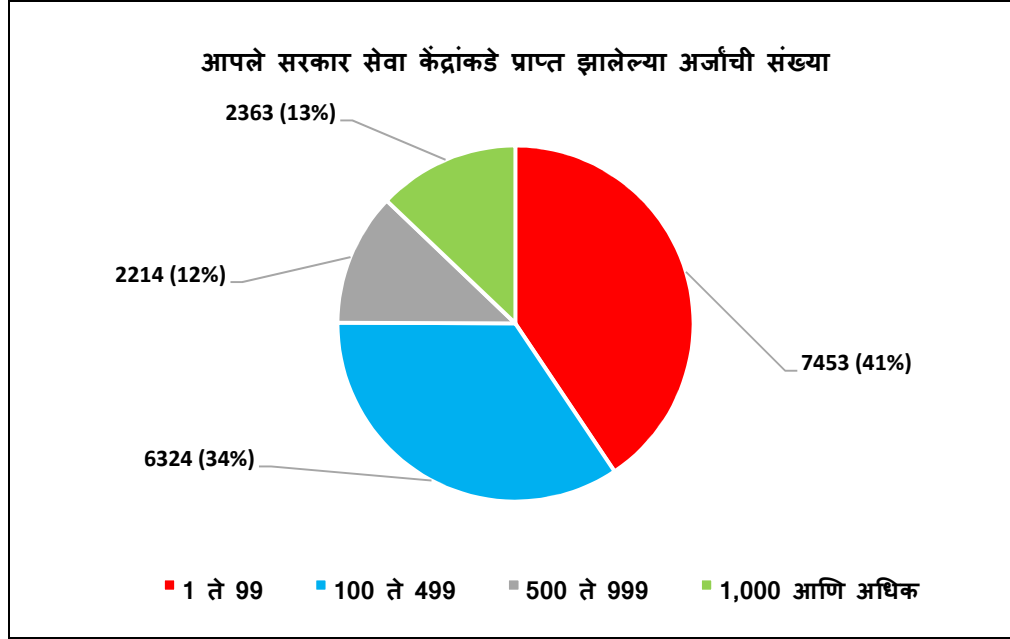
आलेख 2.7: 2020-21 मध्ये आवश्यकतेच्या तुलनेत अधिसूचित सेवा पुरविणाऱ्या आपले सरकार सेवा केंद्रांची टक्केवारी



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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

2.7.3 आपले सरकार सेवा केंद्रांतर्फे पुरविल्या जाणाऱ्या मर्यादित अधिसूचित सेवा

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

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

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

स्त्रोत: आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या संयुक्त सर्वेक्षणामधून एकत्रित

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

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

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

2.7.4 रिक्त अर्जासाठी शुल्क संकलनातील एकरूपतेचा अभाव

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

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

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

2.7.5 आपले सरकार सेवा केंद्रांवर डिजिटल प्रदानाचा कमी अंतर्भाव

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

⁴ निधी हस्तांतरणासाठी डिजिटल प्रदान सुविधा

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

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

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

2.7.6 आपले सरकार सेवा केंद्रांचे गुणवत्ता निर्धारण

माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने सर्व जिल्हाधिकाऱ्यांना 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 जिल्हाधिकाऱ्यांना 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 जिल्हाधिकाऱ्यांकडून 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 चर्चित्याप्रमाणे आवश्यक सुधारणेसाठी सुनिश्चित करता आल्या नाहीत.

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

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

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

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

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

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

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

2.7.8 महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत प्रस्तावित अभिलेख ठेवले नाहीत

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

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

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

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

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

2.8 सेवा प्रदानातील कामगिरी

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

2.8.1 निपटा-यासाठी प्रलंबित अर्ज

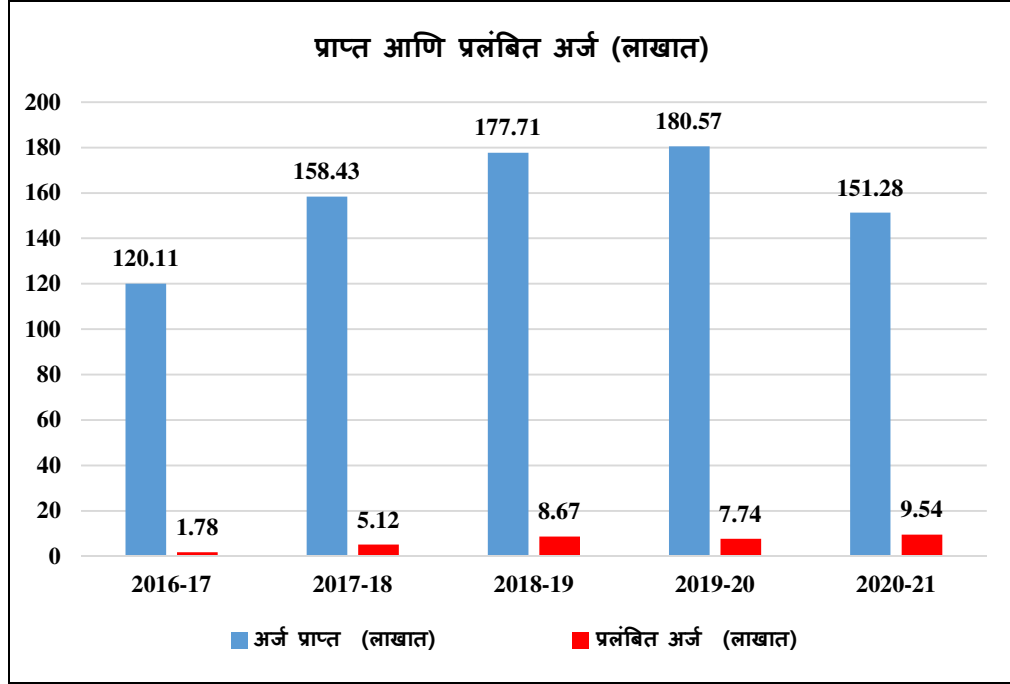
महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या कलम 4(1) नुसार राज्यातील लोकसेवा विहित मुदतीत घेण्याचा प्रत्येक पात्र व्यक्तिला अधिकार आहे. तसेच, सार्वजनिक प्राधिकरणाच्या प्रत्येक नियुक्त अधिकाऱ्याने विहित मुदतीत पात्र व्यक्तींना सेवा पुरविणे बंधनकारक होते.

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.

⁶ 77 पैकी फक्त 52 कार्यालयांनी मागविलेली माहिती सादर केली

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

आलेख 2.9: वर्ष-निहाय प्राप्त आणि प्रलंबित अर्ज



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

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

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

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

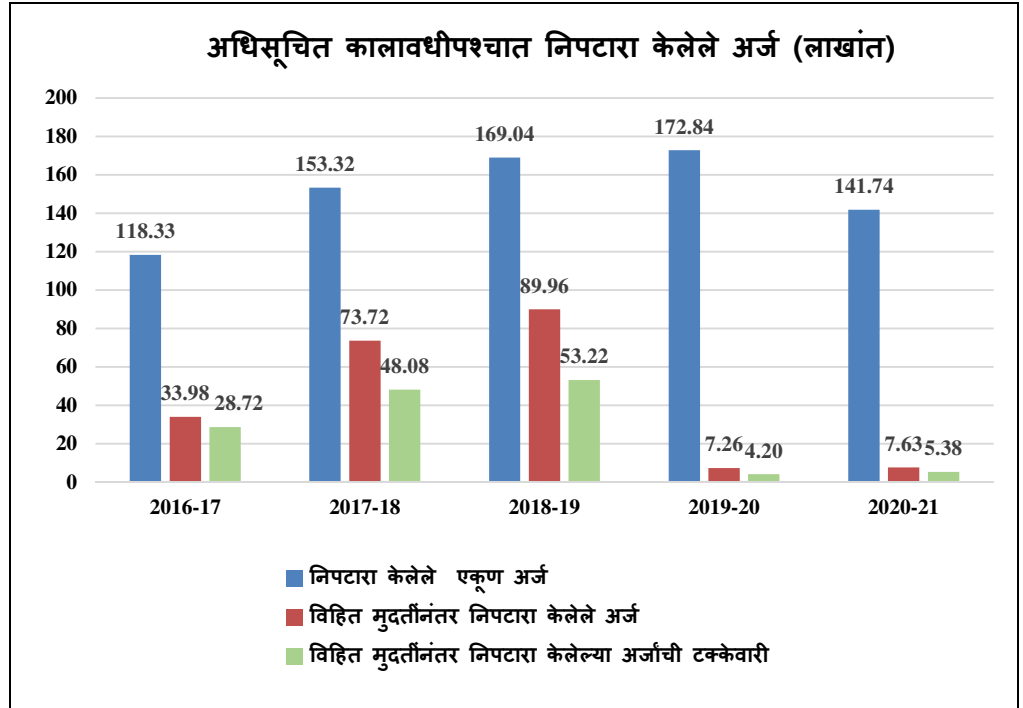
विभागांकडे आणि वापरकर्त्यांकडे मोठ्या प्रमाणावर प्रलंबित राहिलेले अर्ज यांच्या प्रलंबिततेची कारणे शोधणे आणि पर्याप्त उपायात्मक कार्यवाही करण्यासाठी विभागांनी आढावा घेणे गरजेचे आहे.

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

2.8.2 सेवा वितरणातील विलंब

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

आलेख 2.10: अधिसूचित कालावधीपश्चात निपटारा केलेले अर्ज



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

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

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

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

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

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

2.8.3 ऑनलाईन प्रणालीची विलंबाने अंमलबजावणी

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

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

2.8.4 सेवा पुरविण्यासाठी स्व-घोषणापत्राऐवजी प्रतिज्ञापत्राची मागणी

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

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

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

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

2.8.5 अर्ज शुल्क भरण्यात विलंब

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

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

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

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

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

2.8.6 पोर्टलद्वारे थेट अर्ज सादर केले जातात

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

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

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

2.9 जनजागृती

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

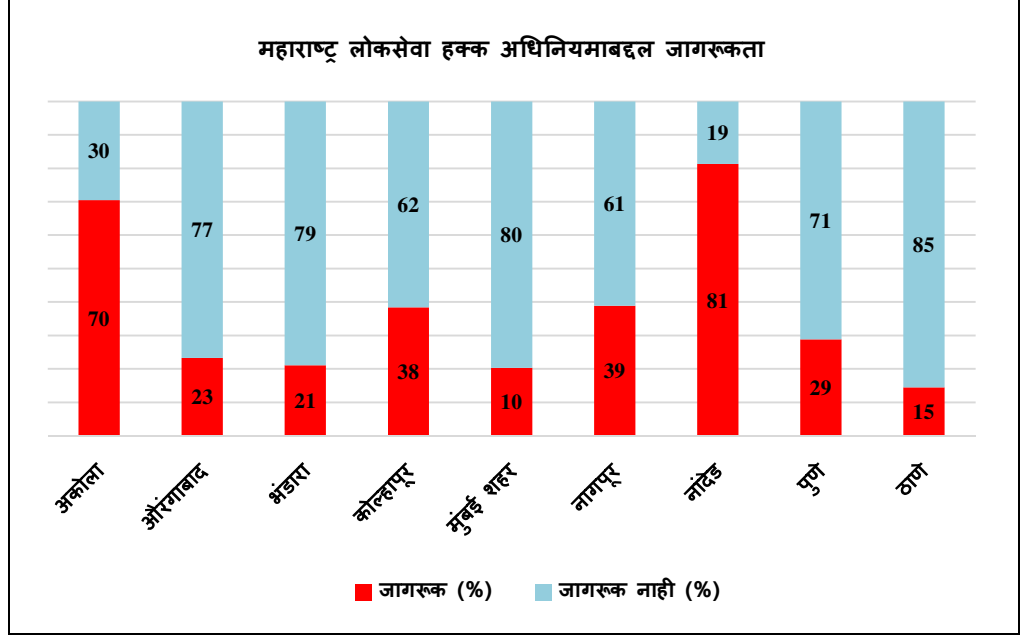
2.9.1 महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाबद्दल अपर्याप्त जनजागृती

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

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

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

आलेख 2.11: चाचणी-तपासणी केलेल्या नऊ जिल्ह्यांमधील जनजागृती



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

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

2.9.2 संकेतस्थळावर अपुरी माहिती

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

लेखापरीक्षा तपासणीत खालील तथ्ये उघड झाली:

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

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

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-सक्षम¹ 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

¹ 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 अप्लीकेशनद्वारे 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 एप्लीकेशन 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 एप्लीकेशन्स विकसित केली गेली आणि महाऑनलाईनद्वारे पोर्टलबरोबर एकत्रित केली गेली, अशा एप्लीकेशन्सची संख्या तक्ता क्र. 3.2 मध्ये दर्शविली आहे.

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

अ. क्र.	सेवांसाठी विकसित केलेल्या सॉफ्टवेअर एप्लीकेशनची स्थिती	सेवांची संख्या
1	महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत विकसित केलेली एप्लीकेशन्स	310
2	पोर्टलबरोबर एकत्रीकरण केलेली एप्लीकेशन्स	78
3	विकास आणि एकत्रीकरणाच्या विविध टप्प्यांवर असणारी एप्लीकेशन्स	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 सेवांच्या² 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

² 337 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 निपट्याची 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 तक्रारीचे 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.

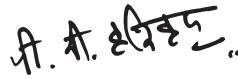
लेखापरीक्षादरम्यान असे लक्षात आले की, परिशिष्ट 4.1 मध्ये दर्शविल्यानुसार, 55 टक्के आणि 78 टक्के अपील अनुक्रमे प्रथम आणि द्वितीय प्राधिकरणाकडे प्रलंबित होते. अशाप्रकारे, नोव्हेंबर 2021 पर्यंत अपिलीय प्राधिकरणाकडे प्रलंबित अपील प्रकरणांची एकूण टक्केवारी 57 टक्के होती. अपिलांची जिल्हानिहाय प्रलंबितता परिशिष्ट 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	मुर्बाड	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
		एकूण	12011288	178333	15843448	511854	17771117	867436	18057240	773629	15127825	953505

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
एकूण		388	169

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
एकूण	122255	66830	55	16606	12943	78

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>

**Report of the Comptroller and
Auditor General of India**

on

**Delivery of Public Services by
Government of Maharashtra**

Government of Maharashtra

Report No. 1 of the year 2023

TABLE OF CONTENTS

	Reference	
	Paragraph	Page No.
Preface		v
Executive Summary		vii
Chapter 1		
Introduction		
Enabling provisions for Service Delivery	1.1	1
Organisational set-up	1.2	1
Audit objectives	1.3	2
Audit criteria	1.4	2
Audit scope and methodology	1.5	3
Acknowledgement	1.6	3
Chapter 2		
Effectiveness and efficiency in delivery of services		
Introduction	2.1	5
Mechanism of service delivery	2.2	6
Delay in notifying services as per Act	2.3	7
Non-preparation of master list of public services	2.4	8
Failure to notify services in the master list	2.5	10
De-notification of public services	2.6	12
Infrastructure for service delivery	2.7	13
Performance in delivery of services	2.8	21
Public awareness	2.9	25

Chapter 3 e-Enablement of services		
Introduction	3.1	27
System design and development	3.2	28
Inadequacies in the online system	3.3	29
Information system security	3.4	35
Chapter 4 Monitoring and grievance redressal		
Introduction	4.1	37
Monitoring	4.2	37
Grievances redressal	4.3	38

APPENDICES	Reference	
	Appendix	Page No.
Illustrative cases of Public Services included in the citizen charter but neither included in the master list nor notified under MRTPS Act	2.1	41
District wise and taluka wise details of ASSKs providing notified services	2.2	44
List of notified services having significant pending applications	2.3	49
List of notified services in which significant number of applications were disposed beyond the notified time	2.4	53
The department-wise services developed/integrated by Mahaonline under the MRTPS Act and the services actually in use in the Portal	3.1	57
Department-wise appeals pending	4.1	58
District wise appeals pending	4.2	59

Preface

This Report for the year ended 31 March 2021 has been prepared for submission to the Governor of Maharashtra under Article 151 of the Constitution of India.

The Report covering the period 2015-16 to 2020-21 contains the results of performance audit on “Delivery of Public Services by Government of Maharashtra”.

The audit has been conducted in conformity with the Auditing Standards issued by the Comptroller and Auditor General of India.

Executive Summary

Executive Summary

Delivery of Public Services by Government of Maharashtra

Citizens avail various public services such as obtaining nationality and domicile certificate, income certificate, caste certificate, birth/death certificate and police clearance certificate from government departments, local bodies and government companies from time to time. Citizens expect a high standard of service and public authorities have recognised this fact. The Government is investing significant amount of time and money for improving delivery of public services and empowering the citizens to demand the public services as a matter of right.

The way services are delivered has also changed considerably with the induction of information and communication technology. The growth in the efforts of the Government and the means for delivery of services to the public necessitates the need to assess the performance of such citizen centric endeavours.

The Government of Maharashtra enacted the Maharashtra Right to Public Service Act, 2015 (MRTPS Act) for transparent, efficient and timely delivery of public services to the citizens and to bring transparency and accountability among the public authorities. The Government of Maharashtra also developed *Aaple Sarkar* Service Portal, maintained by Mahaonline Limited, as a common platform for citizens to apply for services of various departments. The citizens could avail the services through common service centres named “*Aaple Sarkar Seva Kendras*” (ASSKs) located in districts, talukas and villages. The Maharashtra State Commission for Right to Service was constituted under the MRTPS Act to supervise, monitor, regulate and improve the overall delivery of public service by various departments of the State Government.

This Performance audit was conducted to assess whether public services had been provided to the citizens in an effective, efficient and time-bound manner; proper planning and business process re-engineering was done to provide services online; and efficient monitoring and effective grievances redressal mechanism was set up. Audit was conducted for the period 2015-16 to 2020-21. Records in nine out of 31 departments and nine out of 36 districts in the State were test-checked. A joint survey of 200 ASSKs and 500 beneficiaries was done in the selected nine districts.

The first step in the delivery of public service is the identification of services provided and its notification for delivery of the services as a right to the citizen. Audit noticed that a significant number of departments had not identified the services. Moreover, all the services which were identified were not notified under the Act. Therefore, *Government should ensure that a master list of all services to be provided to the citizens are prepared and notified by all departments in a time-bound manner.*

Setting up of adequate infrastructure is the next important step in the service delivery mechanism. Audit noticed that though the State had established a large

number of service centres to provide service to the citizens, 45 per cent of these centres were not providing the notified services. Additionally, 27 per cent of the Municipal Councils and 35 per cent of Gram Panchayats in the State did not have any centres to serve the citizens. The quality assessment of these service centres was not done in majority of test-checked districts. *Government should, therefore, take steps to open more ASSKs in places where there is shortage to improve accessibility of the services to the citizens and ensure that the District Collectors carry out quality assessment of the performance of ASSKs annually for appropriate remedial action.*

The performance in the delivery of timely services was far from satisfactory due to pending applications and delays in the delivery of services within the stipulated time despite the recovery of service charges from the citizens. The awareness among the citizens of their right to services was poor which was further undermined due to lack of information on the websites of the departments. Considering the importance of timely delivery of service, *Government should review the reasons for pending applications and fix responsibility for delays in providing services within the notified time. Moreover, Government should ensure that public awareness campaign is conducted throughout the State and all required information such as fees for the services and the list of ASSKs are available on the website.*

The online portal prepared by the Government for e-enablement of services lacked proper documentation on business process re-engineering and business continuity and disaster recovery planning. A significant number of notified services were not provided through the online system. Audit noticed that for an application submitted through ASSKs, there was no facility in the Portal for filing an appeal either directly by the citizen or through ASSKs. The aggrieved citizen had to file appeal to the concerned appellate authority in offline mode. *Government should review the status of e-enablement of services in each department and prepare a plan for its implementation in a time-bound manner and also ensure that plans for business process re-engineering are documented for all the e-enabled services. Likewise, Government may ensure proper documentation of business continuity and disaster recovery plan and development of audit trail report in the system.*

The responsibility for monitoring the implementation of the Act was with the Commission. Audit noticed that the monitoring of the delivery of services was inadequate due to shortfall in inspection of offices rendering services and lack of information on offline applications received and their disposal. 55 per cent and 78 per cent of the appeals were pending with the first and second appellate authorities respectively. *Government should, therefore, ensure that the appeals are disposed of by the appellate authorities within the stipulated time limit and repeated defaulters identified for appropriate administrative action.*

CHAPTER 1
Introduction

Chapter 1: Introduction

1.1 Enabling provisions for Service Delivery

Citizens avail various public services such as obtaining nationality and domicile certificate, income certificate, caste certificate, birth/death certificate and police clearance certificate from government departments, local bodies and government companies from time to time. Citizens expect a high standard of service and public authorities have recognised this fact. The way services are delivered has changed considerably with the advent of information and communication technology. The Government of Maharashtra (GoM) has introduced the following initiatives with the aim of improving the delivery of public services:

- The Maharashtra Government Servants Regulation of Transfers and Prevention of Delay in Discharge of Official Duties Act, 2005, which requires every office or department to prepare and publish citizens charter listing out facilities or services rendered by the office or department, along with the time limit for providing such facility or services to the public.
- e-Governance Policy, 2011 to enable citizens to avail of various services online without having to visit government offices or at a place near their home, at minimum possible cost.
- The Maharashtra Right to Public Services Act, 2015 (MRTPS Act) to provide for delivery of public services in a transparent, efficient and timely manner to the eligible persons in Maharashtra and to bring transparency and accountability in the departments and agencies of the government and other public authorities which provide public services to the eligible persons.

For implementing the MRTPS Act, GoM constituted (March 2017) the Maharashtra State Commission for Right to Service (Commission) to supervise, monitor, regulate and improve the overall delivery of public services by various departments of the State government. The Directorate of Information Technology, GoM (DIT) also developed (September 2015) *Aaple Sarkar* Service Portal, a common platform for citizens to apply for services of various departments. This portal is managed by DIT and maintained by Mahaonline Limited¹ (Mahaonline) and Maharashtra IT Corporation Limited. The citizens also could avail the services through 33,359 common service centres named '*Aaple Sarkar Seva Kendras*' (ASSKs) located in districts, talukas and villages.

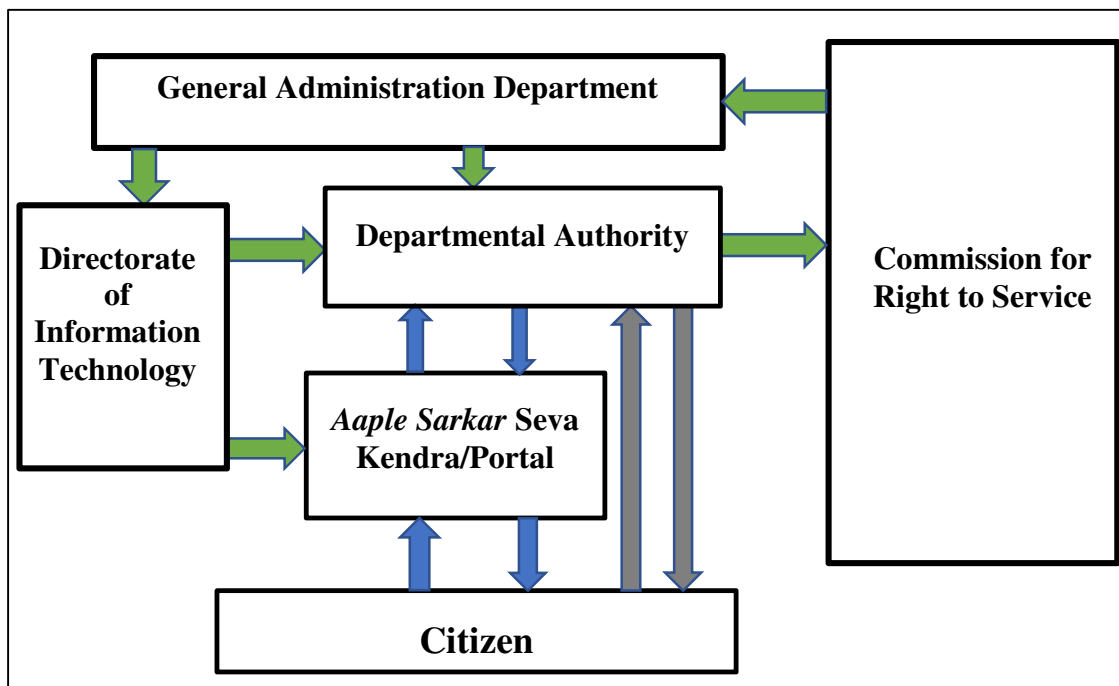
1.2 Organisational set-up

The General Administration Department (GAD), GoM headed by the Principal Secretary is the administrative department overseeing the delivery of public services to the citizens. The Maharashtra State Commission for Right to Service headed by the Chief Commissioner, supervises, monitors and regulates the

¹ Mahaonline Limited is a joint venture between Tata Consultancy Services and the Government of Maharashtra

overall delivery of public services and make suggestions to the State Government to ensure better delivery of public services. The Directorate of Information Technology headed by the Director coordinates the implementation of the online system for public services. The organisational set-up for delivery of public services is depicted in **Chart 1.1**.

Chart 1.1: Organisational set-up for delivery of public services



1.3 Audit objectives

The Performance Audit was conducted to assess whether:

- services have been provided to the citizens in an effective, efficient and time-bound manner;
- proper planning and business process re-engineering was done to provide public services online;
- monitoring was done to ensure proper implementation of the MRTPS Act; and
- grievance redressal mechanism was effective.

1.4 Audit criteria

Audit criteria were adopted from the following:

- The Maharashtra Right to Public Services (MRTPS) Act, 2015;
- The Maharashtra Right to Public Services Rules, 2016;
- Maharashtra Government Servants Regulation of Transfers and Prevention of Delay in Discharge of Official Duties Act, 2005;
- e-Governance policy of Maharashtra, 2011;
- Orders/guidelines issued by GoM from time to time; and
- Notifications on public services issued by test-checked departments.

1.5 Audit scope and methodology

The Performance Audit was conducted between June 2021 and November 2021 covering the period 2015-16 to 2020-21. Audit test checked records at the General Administration Department, GoM, the Directorate of Information Technology and the Maharashtra State Commission for Right to Service. Besides, nine² out of 31 departments were selected on stratified sampling basis for test-check of records. Nine³ out of 36 districts were selected on stratified sampling basis to check the records of the District Collectors and nine test-checked departments. A joint survey along with the officials of the District Collectorates was carried out in 200 *Aaple Sarkar Seva Kendras* and among 500 beneficiaries in the nine test-checked districts.

Audit was provided with access to dashboard data available in the *Aaple Sarkar* Service Portal and also access to backend data of the *Aaple Sarkar* Service Portal. The data was analysed using Computer-assisted Audit Techniques (CAAT).

An entry conference was held on 20 July 2021 with the Secretary, GAD, GoM wherein the audit objectives, criteria, scope and methodology were discussed. The audit findings were discussed with Additional Chief Secretary, GAD, GoM in an exit conference held on 27 July 2022 and the responses of the department have been incorporated appropriately in the Report.

1.6 Acknowledgement

Audit acknowledges the cooperation and assistance extended by the General Administration Department, GoM, the Directorate of Information Technology, the Maharashtra State Commission for Right to Service and all the test-checked offices in test-checked districts in providing records, information and clarifications from time to time for the smooth conduct of audit, despite the constraints imposed by COVID-19 pandemic.

² (1) Food, Civil Supplies and Consumer Protection Department, (2) Revenue and Forest Department, (3) Home Department, (4) Medical Education and Drugs Department, (5) Rural Development and Panchayat Raj Department, (6) School Education and Sports Department, (7) Social Justice and Special Assistance Department, (8) Urban Development Department and (9) Women and Child Development Department

³ (1) Akola, (2) Aurangabad, (3) Bhandara, (4) Kolhapur, (5) Mumbai City, (6) Nagpur, (7) Nanded, (8) Pune and (9) Thane

CHAPTER 2
***Effectiveness and efficiency
in delivery of services***

Chapter 2: Effectiveness and efficiency in delivery of services

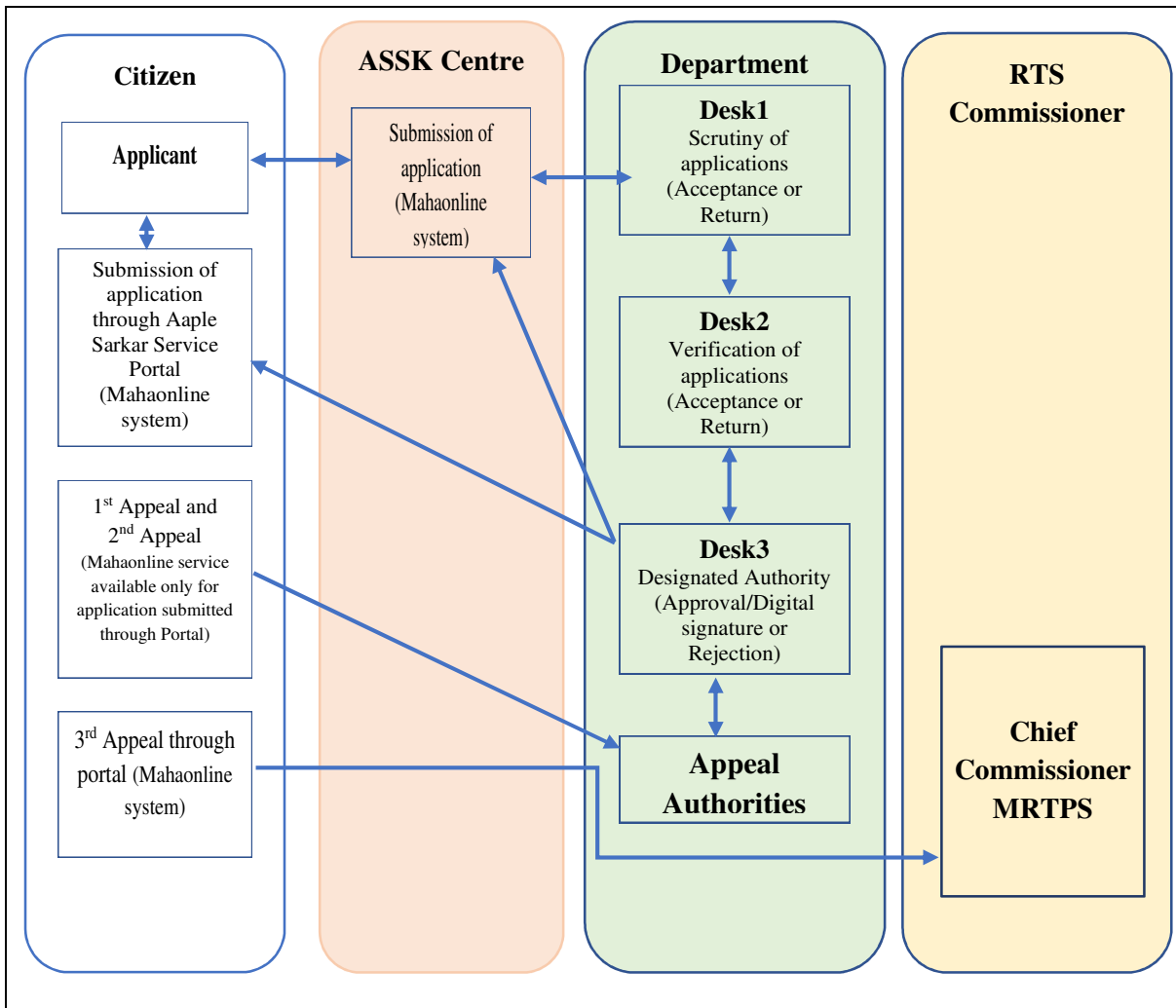
This chapter examines the effectiveness and efficiency in the implementation of the MRTPS Act with a focus on the identification of services, notification of services under the Act, availability of adequate infrastructure for service delivery and time bound delivery of services. Audit examination revealed non-preparation of master list of services being provided by the departments. Out of 642 services included in the master list, 373 services (58 per cent) were not notified under the MRTPS Act by 11 departments. Out of 33,359 established ASSKs, 15,005 ASSKs were not providing notified services. Out of 788.11 lakh applications received during 2016-17 to 2020-21, 32.85 lakh applications were pending disposal as of November 2021, of which, 23.31 lakh applications were pending for more than one year. 28.14 per cent of the applications were disposed of beyond the notified time during 2016-21.

2.1 Introduction

For availing various services offered by the Government departments the citizens can either apply for the services online directly through the *Aaple Sarkar* Service Portal (Portal) or through *Aaple Sarkar Seva Kendras* (ASSKs)¹ On approval by the concerned public authorities, the digitally signed certificate is accessed by the citizen either directly or printed and delivered to the applicant by ASSK. In case of rejection, the applicant can prefer an appeal. The citizens are required to pay charges for availing the services at fixed rates prescribed by Government from time to time. The flow chart of online system is shown in **Chart 2.1**.

¹ ASSKs established at district, taluka, as well as village level, accepts application from citizen along with supporting documents for availing required services. The details of the applicants are entered into the system and scanned supporting documents are uploaded in the system

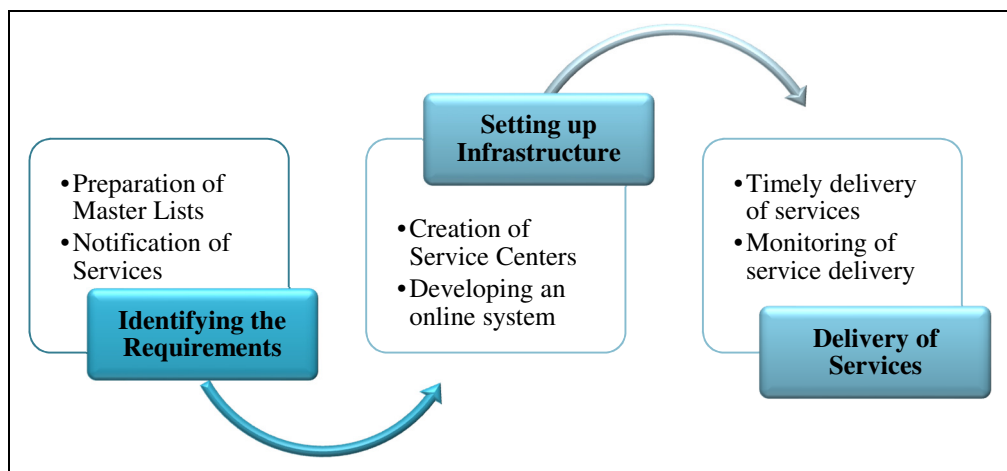
Chart 2.1: Flow chart of online system



2.2 Mechanism of service delivery

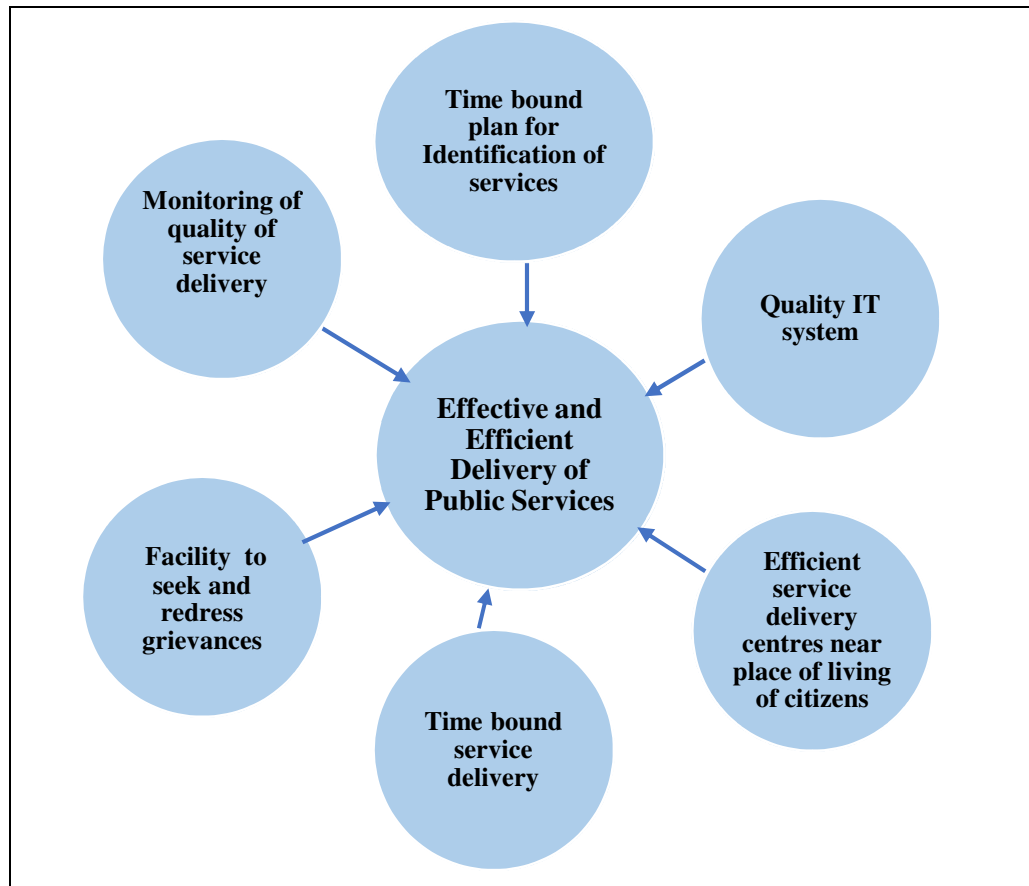
The broad mechanism for delivery of service is shown in **Chart 2.2**.

Chart 2.2: Broad mechanism for delivery of service



Audit focused on six factors that are most likely to impact the effective and efficient service delivery as shown in **Chart 2.3**.

Chart 2.3: Six focused factors for effective and efficient delivery of public services



2.3 Delay in notifying services as per Act

The first step in the process of effective and successful service delivery is identification of services by the public authorities and notification of these services under the MRTPS Act by each public authority. As per Section 3(1) of the MRTPS Act, public authorities were required to notify the public services rendered by them within a period of three months from the date of commencement of the Act *i.e.*, by 27 July 2015. The MRTPS Act also required the public authorities to notify the authority for delivering the services, the first and second appellate authorities and stipulated time limit within which the services would be provided. The notification of services by the public authorities made it binding on the public authorities to deliver the services within the notified time limit.

Audit observed that 11 out of 29 departments² of GoM, notified 220 services within the stipulated period of three months. As of March 2021, 28 departments had notified 506 services under the MRTPS Act. Thus, 57 *per cent* of the services were notified after the prescribed time limit.

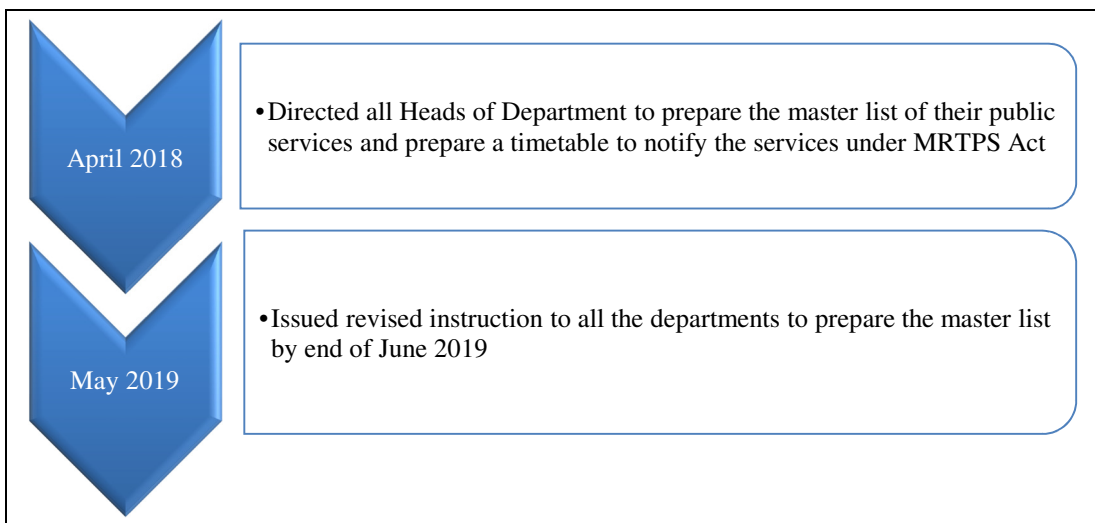
During the exit conference, Chief Commissioner, Maharashtra State Commission for Right to Service (Chief Commissioner) accepted the facts and stated (July 2022) that instructions have been issued to all departments to notify the services within one month.

² Marathi Language Department and Parliamentary Affairs Department did not deliver any public services

2.4 Non-preparation of master list of public services




The MRTPS Act was notified in August 2015 and the Maharashtra State Commission for Right to Public Service (Commission) was appointed in March 2017. The Commission in its Annual Report for the year 2017-18 recommended that all the government departments should prepare a master list of the services being provided and put the same in the public domain and prepare a timetable for notifying all services in the master list under the MRTPS Act. The Commission also recommended that General Administration Department (GAD), GoM should prepare a consolidated centralised list of services being provided by all government departments. Based on the recommendation of the Commission, GAD issued directions from time to time as depicted in **Chart 2.4**.

Chart 2.4: Direction issued by GAD based on Commission's recommendations



Audit noticed that despite the directions issued from time to time by GAD to all the departments to prepare the master list of services for notifying under the MRTPS Act, the compliance was far from satisfactory as seen in **Chart 2.5**.

Chart 2.5: Status of preparation of master list by the departments of GoM

 Departments which prepared master list	 Departments which prepared master list partly	 Departments which did not prepare master list
<ul style="list-style-type: none"> (i) Co-operation, Marketing and Textile Department (ii) Water Supply and Sanitation Department (iii) Tourism and Cultural Affairs Department (iv) Higher and Technical Education Department (v) School Education and Sports Department (vi) Public Health Department (vii) Water Resources Department (viii) Soil and Water Conservation Department (ix) Women and Child Development Department (x) Tribal Development Department 	<ul style="list-style-type: none"> (i) Home Department (ii) Revenue and Forest Department (iii) Agriculture, Animal Husbandry, Dairy Development and Fisheries Department (iv) Industry, Energy and Labour Department (v) Urban Development Department 	<ul style="list-style-type: none"> (i) Social Justice and Special Assistance Department (ii) Food, Civil Supplies and Consumer Protection Department (iii) Law and Judiciary Department (iv) Rural Development and Panchayat Raj Department (v) Housing Department (vi) Skill Development and Entrepreneurship Department (vii) Minority Development Department (viii) Medical Education and Drugs Department (ix) Environment Department (x) Public Works Department (xi) General Administration Department (xii) Finance Department (xiii) Planning Department (xiv) Other Backward Bahujan Welfare Department

Source: Annual Report of the Maharashtra State Commission for Right to Service for the year ended March 2021

As seen from **Chart 2.5**, out of 29 departments, 10 departments (34 per cent) prepared master list, five departments (17 per cent) prepared master list partly while 14 departments (49 per cent) did not prepare master list. However, out of the 15 departments that had prepared the master list either fully or partially, except Revenue and Forest Department and Water Supply and Sanitation Department, none of the remaining 13 departments uploaded the master list on their website. Further, out of these 15 departments, except Water Supply and Sanitation Department, none of the departments prepared a timeline for notifying the services under the MRTPS Act.

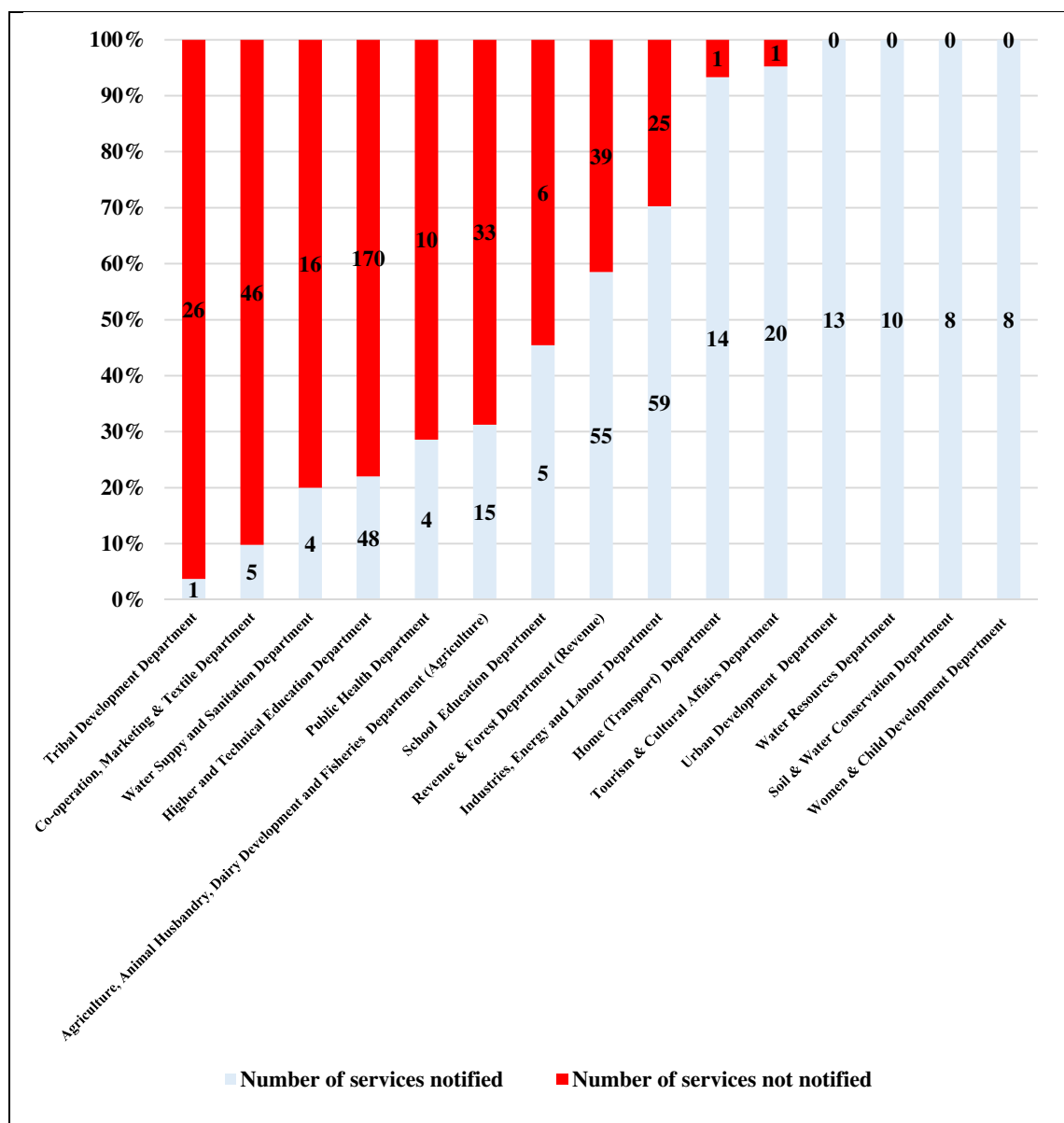
Audit also noticed that as per the recommendation of the Commission, GAD had not prepared the consolidated list of services being provided by all the government departments. In the absence of the consolidated list, GAD was not aware of the services not notified under the MRTPS Act for issue of necessary directions.

During the exit conference, Chief Commissioner accepted the facts and stated (July 2022) that the review of all departments would be done.

2.5 Failure to notify services in the master list

The master list of 15 departments contained 642 services. Audit noticed that out of 642 services included in the master list, 373 services (58 per cent) were not notified under the MRTPS Act by 11 departments. The department-wise status of the services included in the master list but not notified under the MRTPS Act is depicted in **Chart 2.6**.

Chart 2.6: Department-wise status of public services included in the master list but not notified under the MRTPS Act



As seen from **Chart 2.6**, only four departments notified all the services included in their master lists. Further, the percentage of services included in the master list but not notified was highest in Tribal Development Department (96 per cent), Co-operation, Marketing and Textile Department (90 per cent) and Water Supply and Sanitation Department (80 per cent).

The reasons furnished by the four departments for not notifying the services included in the master list are summarised in **Table 2.1**.

Table 2.1: Reasons furnished by four departments for not notifying services included in the master list

Sr. No.	Department	Reasons furnished for not notifying the services included in master list under the MRTPS Act	Audit remarks
1	Agriculture Department	33 services are provided under the Central/State Schemes and the delivery of such services depends upon the availability of grants.	The reply is not acceptable as notwithstanding the availability of funds, the services should have been notified along with timeline for delivery of services subject to availability of funds.
2	Marketing department (Co-operation, Marketing and Textile Department)	Three Services are being made available in a smooth online manner and also the progress of the work can be seen online.	By not notifying the services, the citizen is deprived of the right to obtain these services under the MRTPS Act.
3	Tourism and Cultural Affairs Department	Action for notification of one remaining service under the MRTPS Act is in progress (May 2018).	The services were to be notified by 27 July 2015 as per the MRTPS Act. The services were not notified till date (December 2021).
4	Water Supply and Sanitation Department	Notification of 16 services would be done before 15 January 2020.	The services were still not notified (December 2021).

Source: Compiled from information furnished by departments to the Commission/GAD

Audit compared the public services included in the citizen charter³ prepared under the Maharashtra Government Servant Regulation of Transfers and Prevention of Delay in Discharge of Official Duties Act, 2005 of the nine test-checked departments to assess the number of services not included in the master list and not notified under the MRTPS Act. The comparison revealed that in four departments viz., (1) Home Department, (2) Medical Education and Drugs Department, (3) Social Justice and Special Assistance Department and (4) Urban Development Department, 232 public services included in the citizen charter, were neither included in the master list nor notified under the MRTPS Act. Illustrative cases of public services included in citizen charter but neither included in the master list nor notified under the MRTPS Act are shown in **Appendix 2.1**.

Initiative taken by Zilla Parishad, Pune: Zilla Parishad (ZP), Pune was the only ZP in the State that had notified all the 258 public services under the MRTPS Act during 2018-19. This initiative of ZP, Pune was appreciated by the Commission in its annual report for the year 2018-19 and recommended to the Rural Development and Panchayat Raj Department to examine the possibility of replicating these services in all ZPs in the State.

³ Citizen charter means a list of facilities or services rendered by office or department together with time limit for providing such facilities or services to the general public

Recommendation 1: Government should ensure that a master list of all services to be provided to the citizens are prepared and notified by all departments in a time-bound manner.

2.6 De-notification of public services

Audit observed that in two test-checked departments viz., Home Department and Medical Education and Drugs Department, services notified under the MRTPS Act were subsequently de-notified/deleted from the list of notified services without adequate justification as discussed in the succeeding paragraphs.

2.6.1 Home Department

Home Department notified (July 2015/July 2020) 19 public services under the MRTPS Act, out of which eight services were de-notified in July 2020 as indicated in **Table 2.2**.

Table 2.2: Public services de-notified by Home Department

Sr. No.	Name of public service
1	Attestation of documents
2	No obligation to Return to India (NORI) certificate for Indian citizen
3	No-objection certificate (NOC) for petrol pump, gas agency, hotel bar etc.
4	Submission of proposal for citizenship to Government of India
5	NOC/issue of extension of residential permit of foreigners
6	NOC for passport verification
7	NOC for return to India
8	Police clearance certificate for foreign nationals

Source: Notification of Home Department dated 18 July 2020

The reason adduced by the department for de-notification of these services was a 'nil' online response to these services.

Audit, however, noticed that during 2018 and 2019, 2.40 lakh online applications requesting NOC for passport verification were received by the Commissioner of Police, Mumbai alone. Further, offline NOC applications for petrol pumps were also being received by the department. Therefore, de-notification of these services under the MRTPS Act was not justified. The de-notification of these services deprived the citizens of their right to time-bound delivery of services under the MRTPS Act.

2.6.2 Medical Education and Drugs Department

Medical Education and Drugs Department (MEDDD) had notified (July 2015), 25 services under the MRTPS Act. However, the department de-notified 14 services (August 2020) and six services (December 2020). The de-notified services included services such as discharge certificate, certificate of minor wound, character certificate to students, study certificate, no dues certificate, no objection certificate and experience certificate. As a result, the notified services were reduced to five as against the original notification of 25 services. These services were deleted on the ground that the services were availed mostly by patients, students attending courses and employees of government medical colleges and hospitals and it was easier for them to avail these services offline rather than online. The reasons for de-notification were not justified as the notified services could be provided either offline or online as per the MRTPS Act. Notification of services under the Act enables the citizens to receive the

services within a specified time limit with an opportunity to appeal in case of any grievances. De-notification of services deprived the patients/students of this right.

2.7 Infrastructure for service delivery

Ministry of Communication and Information Technology (MCIT), Government of India initiated (September 2006) Common Service Centres (CSC) scheme under the National e-Governance Plan (NeGP). The objective of the CSC was to provide e-services in the locality of citizens, by creating a physical service delivery infrastructure for accessing various e-services. MCIT issued revised guidelines for the implementation of CSC 2.0 scheme in December 2015.

The CSC was implemented in Maharashtra in 2008 and from 2015 onwards the same was known as 'Aaple Sarkar Seva Kendra' (ASSK). Information Technology Department, GoM issued (January 2018) guidelines regarding criteria, procedure and other matters relating to the establishment of ASSK in the State in accordance with the CSC 2.0 guidelines. ASSKs are the first point of contact for citizens to avail the public services. District Collectors are responsible for monitoring the quality of services provided at these ASSKs.

As of June 2021, 33,359 ASSKs in three categories were established in the State as detailed below.

1. ASSK-VLE (Village Level Entrepreneur)



These centres are established in villages and cities by local village level entrepreneurs (VLE), who are responsible to bear the entire capital and operational expenditure of these centres. ASSK-VLE was required to deliver various services to citizens as per the direction of the State Government. As of June 2021, 14,828 ASSK-VLE were established in villages and cities in the State.

2. ASSK-Setu



ASSK-Setu are established in districts and talukas in the premises of Tahasildar offices by District Setu Society under the control of the District Collector. As on June 2021, 219 ASSK-Setu were established in the State.

3. ASSK-GP (Gram Panchayat)



ASSK-GP are established in the Gram Panchayat offices in the villages and run by the CSC-Special Purpose Vehicle (CSC-SPV) selected and approved by the Rural Development and Panchayat Raj Department, GoM. As of June 2021, 18,312 ASSK-GP were established in the State.

2.7.1 Shortfall in the establishment of ASSK

DIT issued (January 2018) guidelines for the establishment of ASSK based on the census data of 2011. The criteria for establishment of ASSK is shown in **Table 2.3**.

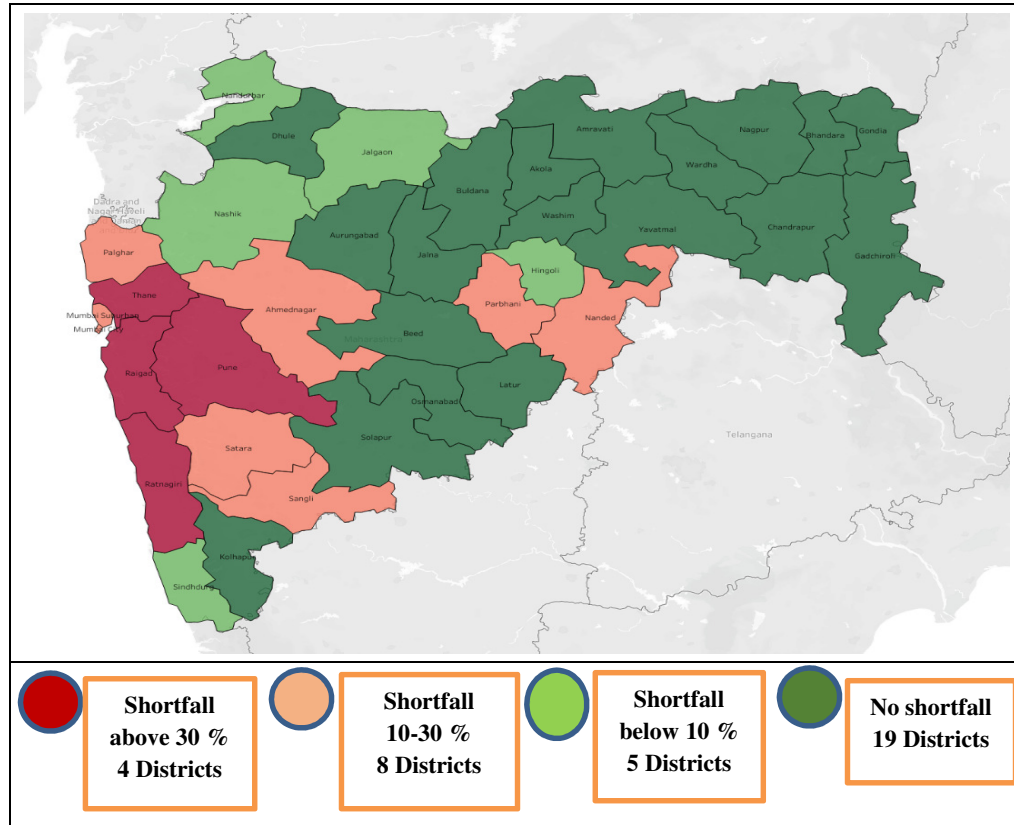
Table 2.3: Criteria for establishment of ASSK

Brihanmumbai Municipal Corporation area	One ASSK for population of 25,000
Other Municipal Corporation and Municipal Council area	One ASSK for population of 10,000
Nagar Panchayat	One ASSK
Nagar Panchayat with more than 5,000 population	Two ASSK
Gram Panchayat	One ASSK
Gram Panchayat with more than 5,000 population	Two ASSK
<i>Source: Government resolution of GAD dated 19 January 2018</i>	

Audit computed the number of ASSKs required in the State as per the guidelines, which worked out to 34,194, against which only 33,359 ASSKs were established in the State as of June 2022. Thus, there was a shortfall of 835 ASSKs (two per cent) in the State. Though the overall shortfall was only

two per cent, analysis of data revealed that 27 per cent of the municipal councils (61 out of 222) in the State did not have any ASSK, while 35 per cent of gram panchayats (9,670 out of 27,982) in the State did not have any ASSK to serve the citizens. The shortfall in the establishment of ASSKs vis-à-vis the requirement in 36 districts of the State is depicted in **Map 2.1**.

Map 2.1: District-wise shortage of ASSK



As seen from **Map 2.1**, in 17 districts (47 per cent), there was a shortfall in establishment of ASSKs vis-à-vis the requirement stipulated in the guidelines. The shortage was prominent in the Western Maharashtra region. Inadequate ASSKs affect the accessibility to the services because of the distance to be travelled by citizens to reach ASSK located far from their place of living. On one hand, there was a shortfall in the establishment of ASSK, while on the other hand, a large number of established ASSKs were not providing services as discussed in **paragraph 2.7.2**.

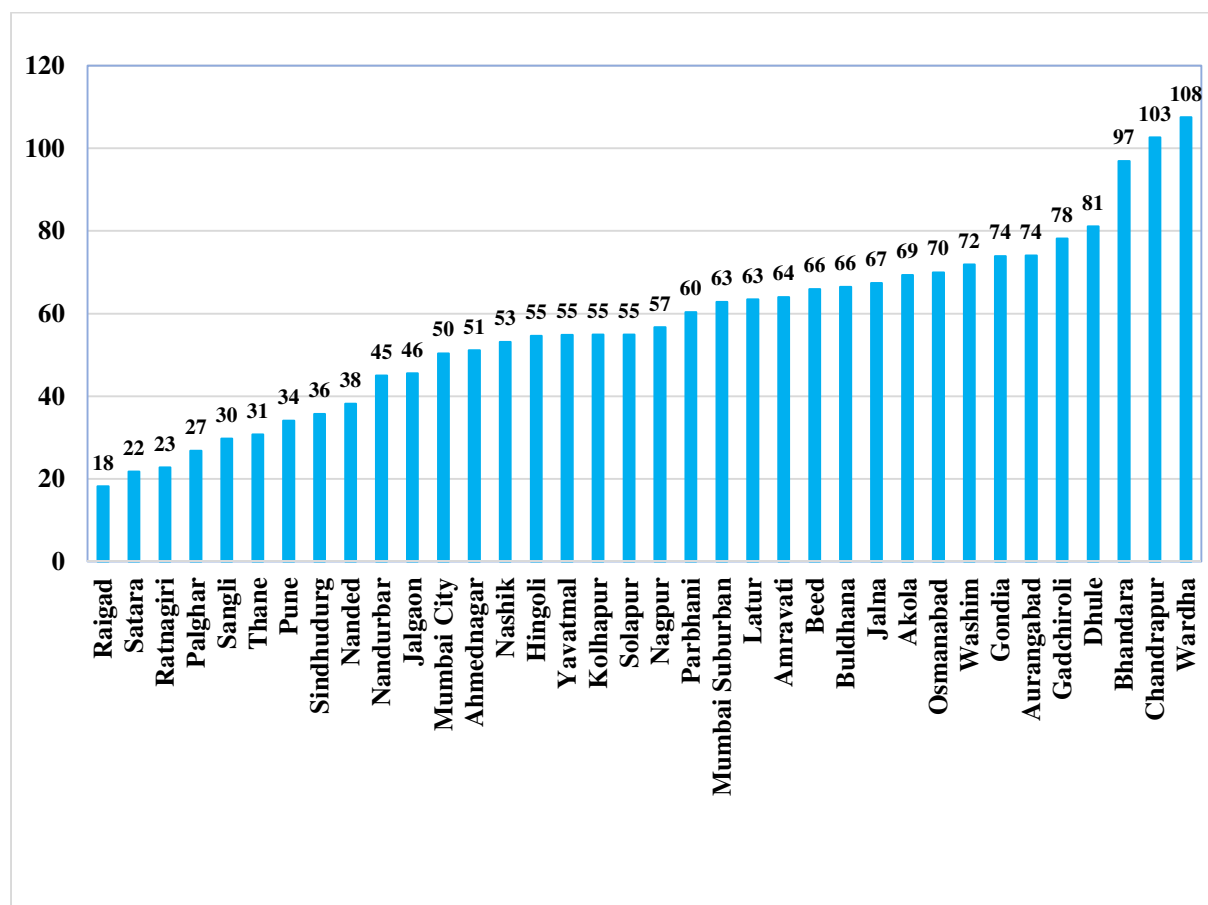
During the exit conference, Chief Commissioner stated (July 2022) that the Collectors have been instructed to publish advertisements to open new centers in the State.

2.7.2 Large number of established ASSKs not providing notified services

Analysis of data for the year 2020-21, revealed that out of 33,359 ASSKs established in the State, 18,354 ASSKs were providing notified services. Thus, 15,005 ASSKs (45 per cent) had not processed any application during 2020-21.

The percentage of ASSK actually providing notified services in each district vis-à-vis the requirement during 2020-21 is shown in **Chart 2.7**.

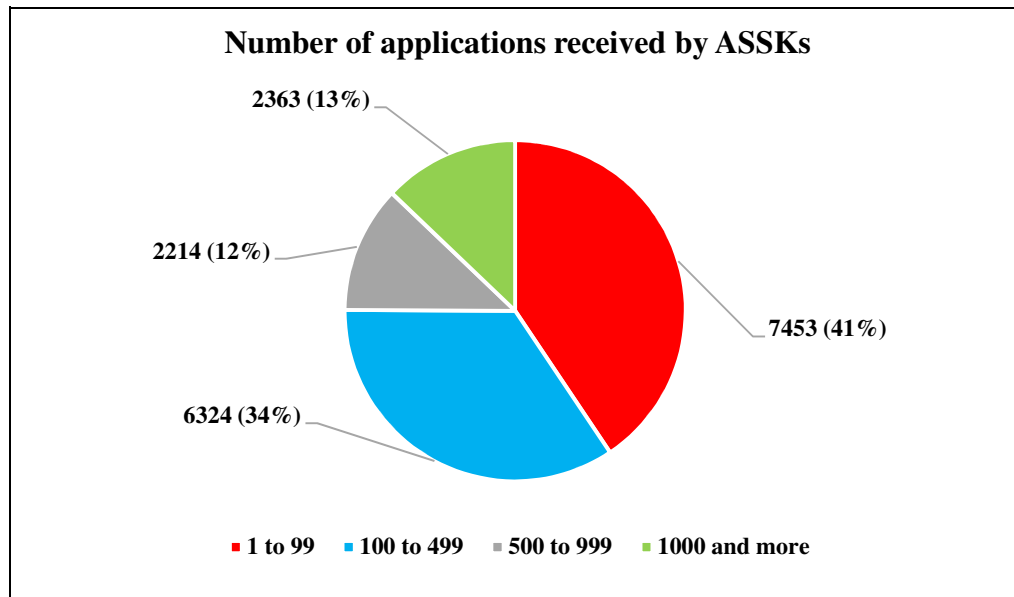
Chart 2.7: Percentage of ASSKs providing notified services vis-à-vis the requirement during 2020-21



As seen from **Chart 2.7**, out of 36 districts only in two districts viz., Chandrapur and Wardha, the number of ASSKs providing notified services was more than the requirement. In the remaining 34 districts, the percentage of ASSKs providing notified services vis-à-vis the requirement ranged between 97 per cent (Bhandara) and 18 per cent (Raigad).

Audit analysis revealed that the majority of the ASSKs which had provided notified services have received less than 1,000 applications during the year 2020-21 as shown in **Chart 2.8**.

Chart 2.8: Number of applications received by ASSKs in 2020-21



As seen from the **Chart 2.8**, the number of applications processed by 41 *per cent* of the ASSKs ranged between 1 to 99 while the number of applications processed by 34 *per cent* of the ASSKs ranged between 100 to 499. Further, only 13 *per cent* of the ASSKs had processed 1,000 and more applications during 2020-21.

Further analysis revealed that out of 376 talukas, in 142 talukas the ASSKs providing notified services is less than 50 *per cent* of the established ASSKs as detailed in **Appendix 2.2**.

Thus, the services provided were concentrated in a few ASSKs. During survey of ASSKs, 32 *per cent* ASSKs (63 out of 200) responded that training was not provided or training was required to provide better services to the citizens.

The concentration of services in few ASSKs had a direct impact on the time taken in availing the services by the citizens. During the beneficiary survey, nine *per cent* of the beneficiaries responded that they had to spend more than 10 minutes to one hour to obtain a blank application form. 32 *per cent* of the beneficiaries responded that they had to spend more than one to four hours for submitting the application form.

District Collector, Nagpur and Resident Deputy Collector, Pune agreed (September 2021 and October 2021) on the need to improve the performance of the ASSKs in providing services to the citizens. Collector, Thane stated that information on inactive ASSKs has been called from Mahaonline Limited to initiate action against the non-functioning ASSKs and call for fresh tenders to appoint new ASSKs.

During the exit conference, Chief Commissioner stated (July 2022) that the under utilisation of ASSKs would be reviewed.

Recommendation 2: Government should take steps to open more ASSKs in places where there is shortage to improve accessibility of the services to the citizens.

2.7.3 Limited notified services provided by ASSKs

ASSKs were established for providing all the notified services to the citizens. DIT directed (September 2015 and January 2018) that all the notified services should be provided through ASSKs. A joint survey of 200 ASSKs carried out by Audit revealed that only a few services were offered in these ASSKs as shown in **Table 2.4**.

Table 2.4: Services provided by surveyed ASSKs

Sr. No.	Type of ASSKs	ASSKs surveyed	Services provided by ASSKs
1	ASSK-Setu	39	Only the services of the Revenue Department such as income certificate, caste certificate, non-creamy layer certificate, domicile certificate, general affidavit, solvency certificate, small landholder certificate, agriculturist certificate, landless labourer certificate, temporary residence certificate.
2	ASSK-GP	36	(i) Services of the Rural Development and Panchayat Raj Department such as birth/death certificate, Below Poverty Line certificate. (ii) Marriage certificate, caste certificate, non-creamy layer certificate, domicile certificate, income certificate, small landholder certificate, landless labourer certificate, Sanjay Gandhi Niradhar Yojana. (iii) Police clearance certificate of Home Department.
3	ASSK-VLE	125	(i) Services of the Revenue Department such as income certificate, caste certificate, non-creamy layer certificate, domicile certificate, general affidavit, solvency certificate, small landholder certificate, agriculturist certificate, landless labourer certificate, temporary residence certificate. (ii) Police clearance certificate of the Home Department.

Source: Compiled on the basis of joint survey of ASSKs

The Revenue and Forest Department had issued (March 2019) instructions that the District Collectors should take necessary measures to provide notified services of all departments. However, as seen from **Table 2.4**, ASSK-Setu established by the District Collectors were providing services of the Revenue Department only. ASSK-GP established by the Rural Development and Panchayat Raj Department were providing mainly the services of that department and few services of Revenue as well as of Home Department while ASSK-VLE were providing few services of Revenue Department and Home Department.

In reply, the Deputy Chief Officer, Zilla Parishad, Nagpur stated (September 2021) that ASSK-GPs were not providing notified services because of the need for constant follow-up required for obtaining the services. During joint survey of 200 ASSKs, 11 ASSKs responded that all the services were not provided due to lack of training.

Thus, due to the non-availability of all the notified services at one ASSK, the citizens face hardship on account of the need to visit multiple ASSKs to obtain different services.

2.7.4 Lack of uniformity in collection of charges for a blank application form

A citizen approaching ASSK for any service is required to obtain a blank application form and submit the filled form for service delivery. Audit noticed

that Government had not issued any instructions for the charges to be levied for a blank application form. Consequently, there was a lack of uniformity in the collection of charges from the citizens for providing blank application forms.

Audit noticed that in three test-checked districts *viz.*, Mumbai City, Pune and Thane, ₹ 10 to ₹ 15 was charged for a blank application form. In the remaining six test-checked districts, it was noticed that the application form was provided either free of charge or at a nominal rate of ₹ two. During the beneficiary survey, 13 *per cent* of the beneficiaries responded that they paid more than ₹ 10 for a blank application form.

Thus, in the absence of direction from the State Government, there was a lack of uniformity in collecting charges for the blank application form from the citizens.

2.7.5 Low coverage of digital payment facility at ASSKs

As per the guidelines issued (January 2018) by DIT, it was necessary to provide the facility for acceptance of service charges for delivery of services through Mahawallet⁴. It was also binding on ASSKs to provide options to citizens, for digital payment through Point of Sale/Aadhaar pay.

Audit noticed that the facility for acceptance of service charges through Mahawallet was not provided by DIT to ASSKs. Further, survey of ASSKs in the nine test-checked districts revealed that in 46 *per cent* of ASSKs (92 out of 200), digital payment facility was not provided to the citizens. Further, 71 *per cent* of the surveyed beneficiaries (353 out of 500) also responded that they were not provided with digital payment facility.

Thus, digital payment mode was not available in a large number of ASSKs though, a period of more than three years had lapsed from the date of issue of guidelines by DIT. Further, though GAD, GoM declared (March 2018) District Collector as 'nodal officer', responsible for the effective implementation of the MRTPS Act, they failed to ensure that all ASSKs provided digital payment facility to citizens.

2.7.6 Quality assessment of ASSKs

DIT directed (January 2018) all the District Collectors to assess the quality of ASSKs in the districts every year before 31 January. The performance of the ASSKs was to be classified under A, B, C and D category based on the number of transactions made, different types of services provided and their number, treatment of citizens, facility of digital payments provided to citizens *etc.*

Audit observed that out of the nine test-checked districts, only Mumbai city conducted the quality assessment of ASSKs once in 2020. During assessment, Mumbai City Collector found that out of total 69 ASSKs, 24 ASSKs were either closed or private businesses such as cable networks, courier services, mobile shops were being operated at these ASSKs.

Thus, an important tool for assessing the quality of ASSK was not utilised by 89 *per cent* of the District Collectors in the test-checked districts (eight out of nine districts). Consequently, issues such as ASSKs not providing notified

⁴ Digital payment facility for transfer of funds

services, ASSKs providing limited services, non-availability of digital payment mode as discussed in paragraphs 2.7.2, 2.7.3 and 2.7.5 could not be ascertained for remedial action.

During the exit conference, Chief Commissioner assured (July 2022) to review the issue of lack of quality assessment of ASSKs.

Recommendation 3: Government should ensure that the District Collectors carry out quality assessment of the performance of ASSKs annually for appropriate remedial action.

2.7.7 Application forms not available on the web portal and the departmental websites for easy access to the citizen

Rule 7 of the Maharashtra Right to Public Services Rules, 2016 (MRTPS Rules) stipulated that application forms for different services should be easily available at the office of the designated officer and at the ASSKs. The application forms were also required to be made available on the website of the office or department or Portal for download.

Audit scrutiny revealed that the application forms were not available on the Portal and the website of nine test-checked departments. Further, except for Collector, Mumbai City, in the remaining eight test-checked districts, application forms relating to services provided by them were not available on the District Collectors' website. During the beneficiary survey, nine *per cent* of beneficiaries stated that they had to spend more than 10 minutes to obtain a blank application form.

Thus, the non-availability of application forms on the websites was not only a violation of the MRTPS Rules but also impaired the efficiency of delivery of services to the citizens.

During the exit conference, Chief Commissioner stated (July 2022) that the application form would be made available on the Portal.

2.7.8 Prescribed records under the MRTPS Act not maintained

As per Rule 17 of the MRTPS Rules, the designated officer, the first appellate authority and the second appellate authority were required to maintain a register of the cases in Form IV⁵ either manually or in electronic form. GAD, GoM also instructed (September 2015) that the date of application and the date of disposal of application were to be compulsorily available on the Portal to ensure compliance with the provisions of the Act.

Audit noticed that Form IV was neither available in electronic form in the Portal nor maintained by 50 out of 52 offices⁶ in nine tested-checked departments in the nine test-checked districts. Only two offices maintained the said register in manual format. Thus, due to the non-availability of basic records, accountability and transparency in the delivery of services could not be ensured.

⁵ The date of receipt of the application, date of acknowledgment of application, name of the person, date on which application/appeal was disposed of and if rejected, the reasons thereof were to be recorded in the register

⁶ Only 52 out of 77 offices had furnished the information called for

District Collectors, Aurangabad, Mumbai City and Pune stated (December 2021 and January 2022) that instructions would be issued to the designated officers and appellate authorities to maintain the registers in the prescribed format.

2.8 Performance in delivery of services

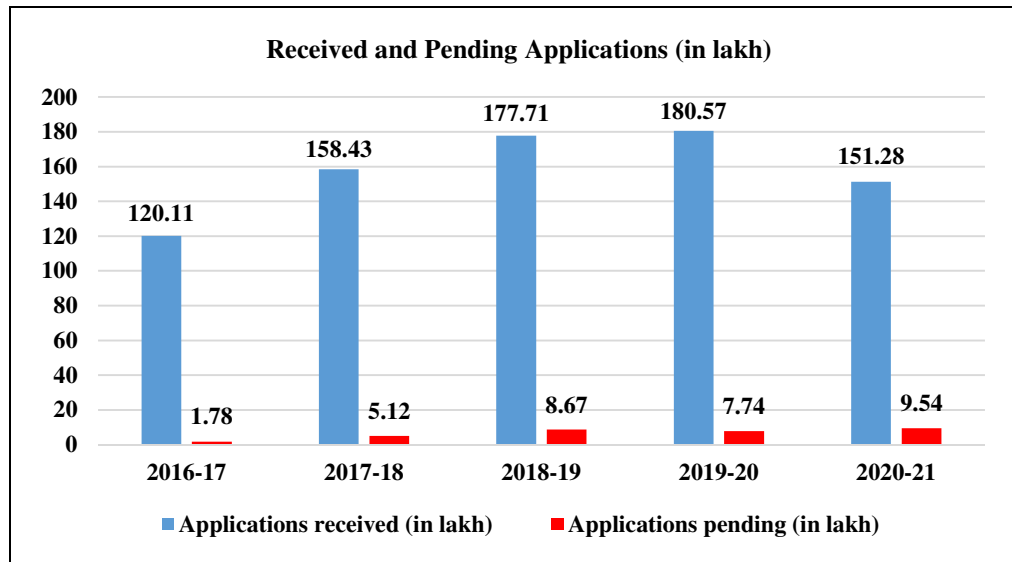
Audit analysed the data in respect of 53 notified services⁷ provided by 12 government departments to assess the performance in the delivery of services. The analysis revealed applications pending for a long period of time and delays in delivery of services as discussed in the succeeding paragraphs.

2.8.1 Applications pending disposal

Section 4(1) of the MRTPS Act stipulated that every eligible person should have a right to obtain public services in the State within the stipulated time limit. It also stipulated that every designated officer of public authority was required to provide public services to the eligible person within the stipulated time limit.

The year-wise number of applications received and applications pending for disposal during 2016-17 to 2020-21 is shown in **Chart 2.9** and the service-wise list of pending applications is shown in **Appendix 2.3**.

Chart 2.9: Year-wise applications received and pending



As seen from **Chart 2.9**, the yearly pending applications *vis-à-vis* applications received had increased from 1.78 lakh (1.48 *per cent*) in 2016-17 to 9.54 lakh (6.30 *per cent*) in 2020-21. Further, out of 788.11 lakh applications received during 2016-17 to 2020-21, 32.85 lakh (4.17 *per cent*) applications were pending as of November 2021, of which, 23.31 lakh applications were pending for more than one year. Analysis of department-wise and notified service-wise pendency of applications revealed the following:

- Out of the 53 services provided by 12 departments, no application was pending in the Housing Department whereas, in five⁸ out of 11 departments,

⁷ Out of 506 notified services, 53 services in which more than 1,000 applications were received during 2020-21 were selected for analysis for the period 2016-17 to 2020-21

⁸ (1) Co-operation, Marketing and Textile Department, (2) Rural Development and Panchayat Raj Department, (3) Social Justice and Special Assistance Department, (4) Urban Development Department and (5) Women and Child Development Department

the pending applications ranged between 99.45 *per cent* (Women and Child Development Department) and 42.52 *per cent* (Rural Development and Panchayat Raj Department).

- Out of the 53 notified services, in three notified services, there were no pending applications. Out of the remaining 50 services, in 26 *per cent* of the services (13 out of 50 services) the pending applications (10.40 lakh) were more than 40 *per cent*.
- Out of 32.85 lakh pending applications as of November 2021, 38 *per cent* (12.38 lakh) were pending with the departments, while the remaining applications were pending with the users⁹.

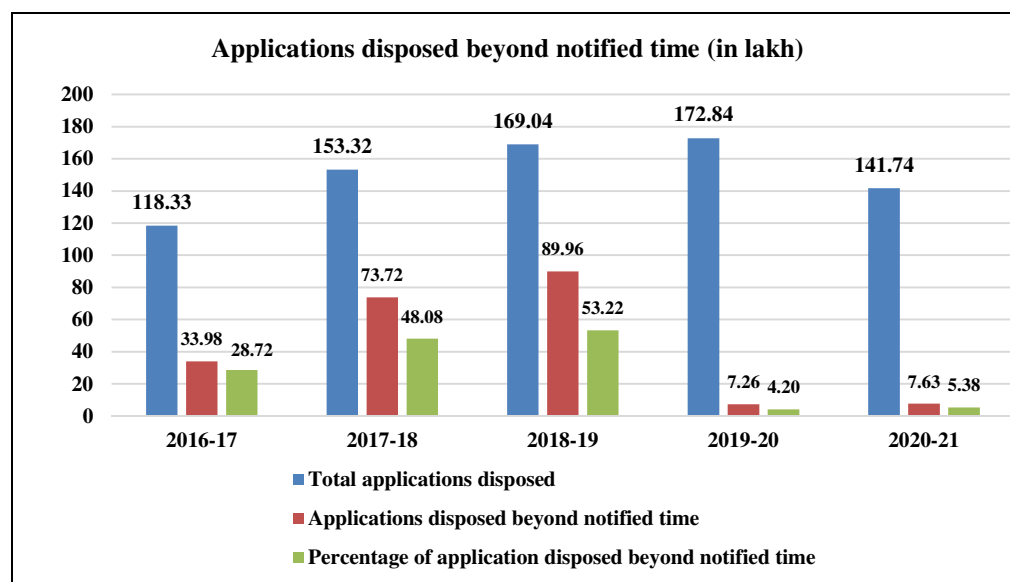
The pending applications with the department and the users require review by the departments to ascertain the reasons for pendency and appropriate remedial action.

During exit conference, Chief Commissioner while accepting the facts stated (July 2022) that levy of penalty for delay in disposal of applications has commenced.

2.8.2 Delay in delivery of services

As per the MRTPS Act, the services to the citizens were to be provided within the time stipulated in the notification for each service by the concerned designated officer. The number and percentage of applications disposed beyond the notified time for the period 2016-17 to 2020-21 is shown in **Chart 2.10**. The service-wise list of applications disposed beyond the notified time is shown in **Appendix 2.4**.

Chart 2.10: Applications disposed beyond notified time



As seen from **Chart 2.10**, 28.72 *per cent* applications were disposed of beyond the notified time (2016-17). This, further increased to 48.08 *per cent* in 2017-18 and 53.22 *per cent* in 2018-19. However, there was a significant decrease in the percentage of application disposed beyond notified time during

⁹ For applications submitted through ASSK, the user is ASSK while for application submitted directly by the citizen through online mode, the user is the citizen

2019-20 and 2020-21 (4.20 per cent and 5.38 per cent respectively). Further, out of 755.26 lakh applications received during 2016-17 to 2020-21, 212.55 lakh applications (28.14 per cent) were disposed of beyond the notified time. Department-wise and notified service-wise analysis of disposal of applications beyond the notified time revealed the following:

- Out of the 12 departments, there was no delay in the disposal of applications in the Housing Department. In four¹⁰ out of the remaining 11 departments, more than 50 per cent of the applications were disposed of beyond the notified time with delays ranging between 100 per cent (Women and Child Development Department) and 62 per cent (Urban Development Department).

Out of the 53 notified services, in four notified services there was no delay in disposal of applications. Out of the remaining 49 services, in 39 per cent of the services (19 out of 49 services) more than 50 per cent of the applications were disposed beyond the notified time.

Thus, the failure of the Designated Officer to provide services within the notified time diluted the right of the citizens to an effective and efficient service from the public authority as per the MRTPS Act.

Therefore, the performance in the delivery of services remained poor on account of pending applications and delays in delivery of services despite the citizen paying service charges for availing the services.

Recommendation 4: Government should review the reasons for pending applications and fix responsibility for delays in providing services within the notified time.

2.8.3 Delayed implementation of online system

GAD, GoM decided (February 2015) to implement *Aaple Sarkar* online system in all Setu centres at district and taluka level for effective implementation of the MRTPS Act.

Audit noticed that out of nine test-checked districts, the online system was not implemented in Nagpur district. The online system was introduced belatedly from March 2020 for the notified services except the service of issuing 'general affidavit'. In Thane district, though the online system was implemented, applications received for issue of caste certificates were processed only partially in the online mode in six talukas (Ambarnath, Kalyan, Mira-Bhayandar, Murbad, Thane and Ulhasnagar).

2.8.4 Demanding affidavit instead of self-declaration for providing services

GAD, GoM issued (March 2015) directions to accept self-declaration instead of affidavit for availing all government services except in those cases where submission of affidavit was compulsory as per laws/rules.

Audit noticed that out of nine test-checked districts, in Nagpur district the Setu centres continued to obtain affidavits instead of self-declaration for the issue of

¹⁰ (1) Food, Civil Supplies and Consumer Protection Department, (2) Rural Development and Panchayat Raj Department, (3) Urban Development Department and (4) Women and Child Development Department

age, nationality, domicile and income certificates, contrary to the government directives. Apart from the inconvenience, the insistence on production of affidavit also imposed an additional cost burden on the citizens.

District Collector, Nagpur stated (September 2021) that necessary action would be taken.

2.8.5 Delay in remittance of application fees

The General Administration Department (February 2015) fixed a service charge of ₹ 20 per application plus taxes to be paid by the citizens for availing the public service. The service charge of ₹ 20 per application was shared among four agencies (Mahaonline: ₹ four; State Setu society: ₹ one; District Setu society: ₹ two; ASSK operator: ₹ 13). Apart from the service charges, the application fee as prescribed by the respective department for the services provided was also charged by ASSKs. On entering the data in the online system, the charges are deducted from the authorised payment wallet of the ASSK operator (maintained in the system by Mahaonline Limited) and transferred to the account of Mahaonline Limited, which, in turn, remits the application fees into the Government account of respective departments. Audit noticed the following:

- GAD did not stipulate any timeline to Mahaonline Limited for remitting the application fee collected by it.
- None of the District Collectors in the test-checked districts had the information of application money collected by Mahaonline Limited and remitted into Government account. District Collector, Thane obtained 51 challans amounting to ₹ 43.92 crore for the period 2018-19 to 2020-21¹¹ from Mahaonline Limited and furnished them to Audit. Scrutiny revealed that the time taken by Mahaonline Limited for remitting the application fee into Government account ranged between four to 295 days.
- There was no system either at DIT or at the respective departments to obtain periodical reports from Mahaonline Limited regarding the total application fees collected and its reconciliation with the remittance actually done by Mahaonline Limited.

Thus, the controls related to remittance of application fees and reconciliation of collection and remittance in the departments were inadequate.

During the exit conference, Chief Commissioner and Project Manager, MahaIT agreed (July 2022) to look into the issue.

2.8.6 Applications submitted directly through Portal

The Portal provides public services online with a view to enhance the reach of the citizens. During 2018-19 to 2020-21, 55.40 lakh applications were received online directly from the citizens for obtaining various public services which represented only 11 *per cent* of the total applications received (520.17 lakh) during 2018-19 to 2020-21.

¹¹ Remittances pertaining to the period 01/01/2019 to 27/01/2019; 01/02/2019 to 24/02/2019; 01/04/2019 to 21/04/2019; 01/01/2020 to 31/01/2020 and 01/02/2021 to 31/03/2021 was not available in the challans furnished

It was also noticed that in 19 out of 30 public services for which applications were received directly from the citizens through online mode, the percentage of pendency (November 2021) was more than 50 *per cent*.

During the beneficiary survey, out of 500 beneficiaries, 415 beneficiaries (83 *per cent*) preferred ASSKs whereas 85 beneficiaries (17 *per cent*) showed preference to avail services directly through Portal. The low percentage of direct applications received during 2018-19 to 2020-21, indicated either lack of awareness among the citizens or lack of confidence in getting the services through direct online mode.

2.9 Public awareness

Creating public awareness about the MRTPS Act is important so that the citizens are aware of their rights under the MRTPS Act. This promotes accountability among public authorities to deliver public services in a transparent, efficient and timely manner.

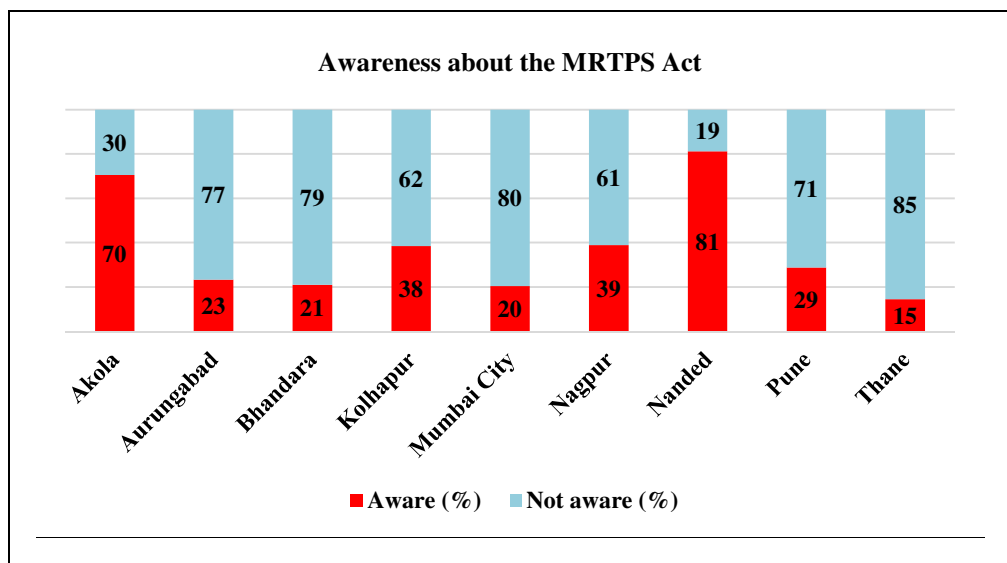
2.9.1 Inadequate public awareness about the MRTPS Act

The Maharashtra State Commission for Right to Service in its annual report of 2017-18 recommended that a major awareness campaign should be launched and all the departments should instruct their field offices to create public awareness about the MRTPS Act by using various media tools. Further, Chief Secretary, GoM directed (April 2019) all government departments to take action to implement the public awareness campaign for creating widespread public awareness about the MRTPS Act.

Audit noticed that only Divisional Commissioner, Konkan region and District Collectors of Bhandara, Buldhana, Gondia, Nagpur, Nanded and Pune had submitted compliance to the recommendation of Maharashtra State Commission for Right to Service.

The beneficiary survey conducted by Audit revealed that the awareness of the MRTPS Act among the citizens was very poor as 63 *per cent* of beneficiaries were not aware of services notified under the MRTPS Act, stipulated time limit for delivery of notified services, designated officers, first appellate authorities and second appellate authorities. The awareness of the MRTPS Act across the nine test-checked districts is shown in **Chart 2.11**.

Chart 2.11: Citizen’s awareness in nine test-checked districts



As seen from **Chart 2.11**, in seven out of nine test-checked districts, the lack of awareness about the MRTPS Act among the beneficiaries was more than 50 per cent.

Thus, despite the directions issued by the Commission and the Chief Secretary, GoM, government departments had not taken appropriate efforts to create awareness of the MRTPS Act among the citizens.

2.9.2 Inadequate information on website

As per Section 3(2) of the MRTPS Act, the public authority shall display on the office notice board and its website or portal, the list of the public services rendered by it along with the details of the stipulated time limit, form or fee, designated officers, first appellate authorities and second appellate authorities. As per Rule 7(3) of the MRTPS Rule, application form should be available on the website of the office or department or Portal.

Scrutiny in audit revealed the following:

- The website of each department provided link to the Portal. However, the Portal did not display the fees for the services provided.
- As per the guidelines issued (January 2018) by DIT, list of ASSKs should be published on the website of district collectors. Audit observed that list of ASSKs was not available on the website of four test-checked District Collector’s office viz., Akola, Bhandara, Kolhapur and Mumbai city.

Recommendation 5: Government should ensure that public awareness campaign is conducted throughout the State and all required information such as fees for the services and the list of ASSKs are available on the website.

CHAPTER 3
e-Enablement of services

Chapter 3: e-Enablement of services

This chapter examines the planning, business process re-engineering and system development done to provide public services online. Audit examination revealed that none of the departments constituted a task force for development and implementation of e-services. As against 506 services notified under the MRTPS Act, 337 notified services (67 per cent) were not available through the online Portal. Documents related to business process re-engineering for e-enablement of services were not available.

Technical documentation of the application software developed by the system integrator was not available. A third-party audit of the functioning of the online system and its use was not done. Business continuity and disaster recovery plan were not documented.

Vital management information system reports to monitor the delivery of public services were not provided in the system. For applications submitted through the service centres, there was no facility in the online system for filing an appeal either directly by the citizen or through the service centres.

3.1 Introduction

As per the e-Governance policy of Maharashtra, 2011, each department was required to prepare a list of citizen services for e-enablement¹ of services in a time-bound manner. The departmental e-Governance initiatives were to be executed in a planned manner in consultation with DIT. The Government had to ensure that all e-Governance projects were accompanied by plans for re-engineering business processes and change management systems associated with them.

DIT appointed (January 2016) Mahaonline, as the system integrator for the development of a portal, application software for public services and integration with public services provided through other departmental portals. In August 2016, Maharashtra Information Technology Corporation Limited (MahaIT), a GoM enterprise, was established and the responsibility of financial transactions related to ASSKs was assigned to it.

GoM issued (September 2015) detailed guidelines regarding action to be taken by the departments for providing service through the Portal.

The use of Information Technology to provide public services results in benefits to both the service user and the service provider such as the capability to store large amounts of information, quick retrieval of data, opportunities to offer new services and availability of services at the convenience of the people. Audit

¹ e-enablement of services includes information availability, submission of online forms, online processing and payments, online verification, online status tracking and online availability of services

findings related to e-enablement of online services are discussed in the succeeding paragraphs.

3.2 System design and development

3.2.1 Non-constitution of task force for online services

As per the guidelines issued (September 2015) by GAD, GoM, all government departments were required to prepare a plan for providing online public services notified under the MRTPS Act in a phased manner. For this purpose, each department was required to set up a task force consisting of regional level officers, commissionerate/directorate level officers, concerned administrative department level officers and a representative from Mahaonline/DIT before 15 October 2015. The task force was required to finalise changes in the existing process of delivery of public services and submit a report within one month to DIT and prepare plans for the development and implementation of e-services.

Scrutiny of records in nine test-checked departments revealed that in none of the departments, a task force was constituted and therefore, plans for the development and implementation of e-services were not prepared in any of these departments.

The non-constitution of the task force and non-preparation of plans for development and implementation of e-services resulted in many of the notified services not being e-enabled as discussed in **paragraph 3.3.1**.

During the exit conference, Additional Chief Secretary stated (July 2022) that necessary action would be taken in consultation with NIC and Secretary, Information Technology, GoM.

3.2.2 Non-availability of Government business process re-engineering documents

As per paragraph 7.4 of the e-Governance Policy of Maharashtra, 2011, Government would ensure that all e-Governance projects are accompanied by documented plans for business process re-engineering (BPR).

Since the process involved in the delivery of services is based on rules, manuals or instructions issued from time to time by the departments, documented BPR was required to be prepared and approved before mapping into the online system. However, documents related to BPR for e-enablement of public services prepared, if any, were not available in the nine test-checked departments and DIT.

During the exit conference, Chief Commissioner and Project Manager, MahaIT accepted the facts and assured (July 2022) to look into the issue.

Recommendation 6: Government should ensure that plans for business process re-engineering are documented for all the e-enabled services.

3.2.3 Absence of Service Level Agreement

Mahaonline (system integrator) was required to develop the application software for the services notified under the MRTPS Act on a revenue-sharing

model, under which, Mahaonline was entitled to receive a share out of the service charges collected from the citizen.

Any Information System Project would require a Service Level Agreement (SLA) between the purchaser and the vendor covering issues such as process relating to the design of solution architecture and coding, testing, business process description, documentation, version control, change management, minimum quality of services to be provided and response time for addressing any issues.

Audit observed that though the order on revenue sharing with the system integrator was issued in February 2015, SLA for the development and implementation of application software for providing public services through the Portal was not executed.

In the absence of SLA, Mahaonline failed to address deficiencies in the system as discussed in **paragraph 3.3.8**.

During the exit conference, Chief Commissioner and Project Manager, MahaIT agreed (July 2022) to ensure proper documentation.

3.2.4 Non-availability of technical documentation and user manuals

Technical documentation of an Information Technology (IT) system such as system requirement specifications (SRS), system design documentation (SDD), entity relation diagram (ERD), user acceptance testing (UAT) and data dictionary is necessary to ensure the quality of the system as well as for future maintenance. Audit observed that the technical documentation of application software for online service and design and structure of complete database including database tables and their relationship was not available with DIT.

Besides, the user manual detailing the process at various stages from the time of receipt of application from the citizen till approval of application and monitoring of service delivery was not available with DIT.

The lack of technical documentation on the design and structure of a complete database also pose a major risk for future maintenance of the system and its up-gradation.

During the exit conference, Chief Commissioner and Project Manager, MahaIT agreed (July 2022) to ensure proper documentation.

3.3 Inadequacies in the online system

3.3.1 Notified services not e-enabled

GAD, GoM issued (September 2015) guidelines that all the public services should be provided through the Portal. The guidelines specified the actions to be taken by the departments as shown in **Table 3.1**.

Table 3.1: Action to be taken by departments for e-enablement of services

Sr. No.	Existing procedure for providing public services	Action to be taken by the department
1	If the entire process from the acceptance of the application to the final delivery of the service was being done through the Mahaonline system.	No need for any change
2	If the entire process from the acceptance of the application to the final provision of the service was being done through the software application of the concerned department.	Integrate the complete process from acceptance of applications to final delivery of services through the Portal
3	If the entire process from the acceptance of the application to the final delivery of the service was being done through offline mode.	Develop software application and integrate with Portal

Source: Circular of GAD dated 20 September 2015

Scrutiny of the records at GAD, DIT and in the nine test-checked departments revealed that documents regarding the schedule of implementation of online services and date(s) from which the services were available online were not available on record.

Analysis of dashboard data revealed that as against 506 notified services, only 169 services were in use. Thus, 67 per cent notified services (337 notified services) were not available through the Portal.

As per the information furnished by DIT, the number of software applications developed and integrated by Mahaonline with the Portal is shown in **Table 3.2**.

Table 3.2: Status of software application developed and integrated by Mahaonline

Sr. No.	Status of the software application developed for services	Number of services
1	Applications developed under the MRTPS Act	310
2	Applications integrated with Portal	78
3	Applications under different stages of development and integration	82

Source: Information furnished by DIT

As seen from **Table 3.2**, as against 388 services (**Sr. No. 1 and 2 of Table 3.2**) developed/integrated with Portal, only 169 services were in use. The department-wise services developed/integrated by Mahaonline under the MRTPS Act and the services actually in use in the Portal are shown in **Appendix 3.1**.

Thus, 219 services though developed/integrated by Mahaonline, were not available to the citizen online. As seen from **Table 3.2**, only 82 services were at different stages of development and integration with Portal and the departments had not taken up the issue of e-enablement of 255 notified services² with DIT.

Further, the Food, Civil Supplies and Consumer Protection Department (Department) was providing 11 services through a separate software application viz., 'Vaidhmapan' developed by National Informatics Centre while the service of issue of new ration cards or renewal of ration cards was done through its own portal viz., Ration Card Management System. Audit noticed that these services were not integrated with the Portal.

² 337 notified services less 82 services under different stages of integration

Thus, a significant number of notified services were not e-enabled with the Portal despite guidelines issued by GAD in September 2015.

During the exit conference, Chief Commissioner stated (July 2022) that the implementation of online services would be reviewed.

Recommendation 7: Government should review the status of e-enablement of services in each department and prepare a plan for its implementation in a time-bound manner.

3.3.2 Inadequacies in the system of filing appeals

As per Section 9 of the MRTPS Act, a person whose application for services had been rejected or who was not provided public service within the stipulated time limit had the right to file an appeal before the first appellate authority. A second appeal with the second appellate authority could also be filed against the order of the first appellate authority. The first appellate authority had to decide the appeal within 30 days while the second appellate authority had to decide the appeal within 45 days.

Audit noticed that for an application submitted through ASSKs, there was no facility in the Portal for filing an appeal either directly by the citizen or through ASSKs. The aggrieved citizens had to file appeal with the concerned appellate authority in offline mode. For applications submitted directly by the citizens through the Portal, facility was available for filing appeals in the system. Since 87 per cent of applications processed in the year 2020-21 were through ASSKs, these citizens were denied the opportunity to file appeals online.

During the exit conference, Chief Commissioner and Project Manager, MahaIT agreed (July 2022) to take action to create the facility for filing appeals through the portal for applications submitted through ASSKs.

3.3.3 Inadequate Management Information System

As per the workflow of the online system (refer to chart 2.1 of chapter 2), desk-1 and desk-2 in the department, scrutinizes the application along with the supporting documents received from the citizen and either accept or return the application. On acceptance, the application is forwarded to the designated authority (desk-3) who approves and digitally signs the certificate. Desk-1 and desk-2 in the department have been given the facility to return incomplete applications back to ASSKs or Portal.

Audit noticed that there was no facility available in the system for the designated authority (desk-3) to verify/review the applications pending at desk-1 and desk-2 and the applications returned by desk-1 and desk-2.

The District Collector of each district designated as the controlling officer for the implementation of the MRTPS Act in the district, is provided with dashboard data showing the number of applications received, applications disposed of and applications pending at the district and taluka level. Audit noticed that the dashboard data available to the District Collector did not show the designated authority-wise status of pending applications.

Audit further noticed that the online system did not generate management information system (MIS) reports such as (a) report showing the services

provided by ASSKs for the purpose of annual evaluation by the District Collector, (b) periodical reports showing the collection of service charges and application fee and remittance of application fee into Government accounts and (c) report showing appellate authority wise pending applications.

Thus, vital MIS reports to monitor the effective and efficient delivery of public services, were not provided in the system resulting in applications pending for more than a year (**Paragraph 2.8.1**) and delay in remittance of application fees in Government account (**Paragraph 2.8.5**).

During the exit conference, Chief Commissioner and Project Manager, MahaIT stated (July 2022) that improvisation would be done in the system for required MIS.

3.3.4 Incomplete list of villages in the database

While submitting the online application, the ASSK operator or the citizen has to select the district, taluka and village from the drop-down list available in the system.

During the joint survey of ASSKs, seven ASSKs stated that the names of a few villages were not available in the system. On counter-checking the data in the master table, the names of the few villages were not found to be listed in the system as shown in **Table 3.3**.

Table 3.3: Illustrative cases showing names of villages not included in the online system

Sr. No.	District	Tahsil	Names of villages not included in the online system
1	Kolhapur	Shirol	Sambhajipur
2		Hatkanangale	Durgewadi
3	Nagpur	Umred	Heoti
4	Nanded	Kandhar	Nehrunagar, Mumdedewadi, Hanmantwadi, Mansingwadi, Kagnewadi and Walsangwadi.
5		Kinwat	Jalna Nagar, Chapala N Tanda, Khairguda, Chincholi, and Kolmandara
6	Pune	Junnar	Khangav and Chinchechiwadi
7		Khed	Koyali and Koliye

Source: Information furnished by ASSKs

In the absence of a village name, the citizen or ASSK operator had to select any other village name from the list, since the selection of village name was mandatory to complete the application submission process. This also resulted in incorrect village name being included in the certificate issued. The incomplete list of villages indicated that DIT did not ensure the completeness of the master data tables from the District Collectors.

During the exit conference, Project Manager, MahaIT stated (July 2022) that matter would be reviewed and necessary action would be taken.

3.3.5 Assignment of multiple service names in the system for notified services

Scrutiny of master data tables in the system revealed that for one notified service, multiple service names had been assigned. Few illustrative cases are given in **Table 3.4**.

Table 3.4: Multiple names for notified services

Sr. No.	Name of the notified service	Name of the service in the online system
1	Caste Certificate	Caste Certificate (with affidavit), Migrant Caste Certificate
2	Non-Creamy Layer Certificate	Non-Creamy Layer Certificate
		Non-Creamy Layer Certificate (with affidavit)
		Non-Creamy Layer Certificate (renewal with affidavit)
		Non-Creamy Layer Certificate (renewal)
<i>Source: Analysis of data done by Audit</i>		

The online system did not ensure the creation of one identity (ID) number for one notified service with the facility to create a sub-category of services under each notified service. The incorrect system design resulted in multiple service name being shown against one notified service thereby inflating the number of services in the system besides the generation of incorrect MIS reports.

During the exit conference, Project Manager, MahaIT stated (July 2022) that matter would be reviewed and necessary action would be taken.

3.3.6 Inadequate validation check for the input of mobile number in the system

As per Rule (7) of the Maharashtra Right to Public Services Rules, 2016 (MRTPS Rule), for any application received through the online Portal, an acknowledgement should be sent through email or short messaging services (SMS) or any other electronic means. Further, as per Rule 10(2) of the MRTPS Rule, the public authorities were required to create a mechanism through which timely updates on the status of the application could be sent to the eligible person through SMS or email or through any other means.

Audit noticed that facility did exist in the online system to send SMS to the mobile phone number of the applicant acknowledging receipt of application and updates on the status of the application. Thus, feeding of correct mobile phone number into the system was of vital importance to ensure transparency in the delivery of public services.

However, analysis of the online data for the year 2019-20 to 2020-21, revealed that the mobile number of the applicant was not properly captured in the system as mobile numbers such as “8888888888” (in 2.51 lakh applications), “9999999999” (in 3.16 lakh applications) and the mobile number of ASSKs (9.59 lakh applications) were found to be entered in the system.

Thus, the system did not have adequate validation checks by way of one-time password (OTP) to prevent the input of incorrect/invalid mobile numbers in the system.

During the exit conference, Project Manager, MahaIT stated (July 2022) that matter would be reviewed and necessary validation checks would be incorporated in the system.

3.3.7 Deficiencies in the dashboard data

A dashboard was created for the Commission, Collectors and designated officers for monitoring the delivery of public services under the MRTPS Act.

Scrutiny of information available on the dashboard revealed that only summarised data of the number of applications received, disposed, pending and disposed within the stipulated time was available. However, the dashboard did not have a facility for the user to drill down to the granular data to ascertain the status of each individual application whenever required.

Six talukas (Ambarnath, Kalyan, Mira-Bhayandar, Murbad, Thane and Ulhasnagar) in Thane district, were processing applications for caste certificates and non-creamy layer certificates partially in online mode. In partial online mode applications received from the citizens were entered into the system but thereafter the processing and issue of certificates were done manually and, therefore, the applications remained pending in the system. Scrutiny of the dashboard data for the year 2020-21 revealed that all the applications received for caste certificate and non-creamy layer certificate in these six talukas were shown as approved, though in the database, the applications were pending. Thus, incorrect data was being captured in such cases on the dashboard.

The deficiency in the dashboard data undermined effective monitoring by stakeholders.

During the exit conference, Chief Commissioner and Project Manager, MahaIT stated (July 2022) that matter would be examined and reviewed.

3.3.8 Unresolved deficiencies in the online system

For effective and efficient functioning of the system, rectification of deficiencies noticed by the users is to be attended promptly. Few deficiencies pointed out (October 2020) by District Collector, Mumbai city which remained unresolved by DIT/Mahaonline are detailed in **Table 3.5**.

Table 3.5: Deficiencies in the online system

Sr. No.	Deficiencies in the online system
1	In case of rejection of an application, the name, designation, address, contact information of appellate authority and time limit for appeal are to be intimated to the applicant. Such facility was not available in the system due to less space provided for giving such details in the system.
2	The name of the caste was not captured correctly in the system example- Meghwal caste captured as Menghwal caste.
3	The system did not display whether an application for a caste certificate was approved or rejected earlier.
4	Frequent break down of the session.
5	Digital signature sometimes appearing below or between two paragraphs instead of appearing above the designation.
6	There was no facility to view the documents attached by the citizen along with the application as the same has to be downloaded before viewing which takes time.
7	There was no facility in the system enabling the designated officer to pull up the application in the absence of subordinate officials for duty in desk-1 and desk-2.

Source: Deficiencies pointed out by District Collector, Mumbai city

The deficiencies shown in **Table 3.5**, indicated that the requirements of the users of the system were not considered before e-enablement of the services and further the deficiencies have not been rectified despite being pointed out in October 2020.

3.3.9 Absence of third-party audit of the system

The Commission in its Annual Report of 2017-18 had recommended a third-party audit of the functioning of the online system and its use but no action was taken on the recommendation. Audit noticed that third-party audit of the functioning of the online system and its use was not done.

During the exit conference, Additional Chief Secretary stated (July 2022) that the matter would be taken up with the Information Technology Department, GoM for conducting third party audit.

3.4 Information system security

3.4.1 Business continuity and disaster recovery plan

An organisation should have a business continuity and disaster recovery plan to retrieve and protect information maintained in case of eventualities. Lack of such Plan can lead to interruption of services or disaster leading to temporary or permanent loss of computer facilities and data.

Audit observed that though the Mahaonline system was a critical system and used throughout the State, business continuity and disaster recovery plan was not documented.

During the exit conference, Project Manager, MahaIT agreed (July 2022) to take action for proper documentation for business continuity and disaster recovery plan.

3.4.2 Inadequate audit trail

Audit trail captures the flow of transactions in a system in order to track the history of transactions. Audit scrutiny revealed that audit trail reports on the various stages of processing the application and issue of certificate were not available in the system.

During the exit conference, Project Manager MahaIT stated (July 2022) that audit trail would be incorporated.

3.4.3 Deficient logical access controls

In any computerised system, access to data is required to be restricted to authorised users only. Audit noticed that though User ID and password were provided to each user of the Mahaonline system, the User IDs were created using generic user names such as 'kalyan.desk3.user7', 'thane.desk3.user1', 'thane.desk3.user4'. Due to the use of generic User ID in the system instead of email id of the official concerned, the name of the official and designation could not be identified to fix accountability in the event of delay in processing the application, if any, as per the MRTPS Act.

Recommendation 8: Government may ensure proper documentation of business continuity and disaster recovery plan and development of audit trail report in the system.

CHAPTER 4
Monitoring and grievance
redressal

Chapter 4: Monitoring and grievance redressal

This chapter covers the efficacy of the monitoring and grievance redressal mechanism set up for the delivery of services. The responsibility for monitoring the implementation of the MRTPS Act was with the Commission. There was shortfall in the inspection of the offices entrusted with the delivery of services and no information regarding offline service delivery was maintained. 57 per cent of the appeal cases filed were pending with the appellate authorities.

4.1 Introduction

The responsibility for monitoring the implementation of the MRTPS Act was with the Commission. The duties of the Commission *inter alia* included taking *suo-motu* notice of failure to deliver public services in accordance with the MRTPS Act and referring such cases for disposal and carrying out inspections of offices entrusted with the delivery of public services. Besides, the Commission was the final appellate authority for redressal of grievances of the citizens relating to rejection of their application or for the delay in delivery of services.

4.2 Monitoring

4.2.1 Non-appointment of Commissioner for each revenue division

As per Section 13 (2) of the MRTPS Act, the Commission shall consist of the State Chief Commissioner having jurisdictions for Mumbai City District and Mumbai Suburban District and one Commissioner having jurisdiction for each corresponding Revenue Division in the State.

The State Chief Commissioner for Right to Service was appointed in March 2017 while the Commissioner for Konkan revenue division was belatedly appointed in September 2019 but fell vacant on resignation (April 2021) of the Commissioner. In the remaining five revenue divisions, *namely*, Amravati, Aurangabad, Nagpur, Nasik and Pune, the Commissioners were not appointed.

Thus, though the MRTPS Act was enacted in 2015, the Commissioners who were responsible for monitoring the implementation of the MRTPS Act were not appointed in five revenue divisions while the post of Commissioner in Konkan division was vacant.

The Commission stated (December 2021) that Commissioners for five revenue divisions have been appointed in November 2021.

4.2.2 Shortfall in the inspection of offices

As per Section 16(1) of the MRTPS Act, it was the duty of the Commission to carry out inspection of offices entrusted with the delivery of public services and the offices of the first and second appellate authority to ensure proper implementation of the MRTPS Act.

The Commission directed all the District Collectors (February 2020) and the Chief Executive Officers of Zilla Parishad (December 2020) to conduct inspection of the offices of the designated officers under their control and submit a monthly report. The Commission had also prescribed a proforma for the inspection report to ascertain the status of implementation of the MRTPS Act and the difficulties in the online system.

In the nine test-checked districts, Audit noticed that though inspection of a few offices was conducted in Bhandara, Kolhapur and Thane districts, inspection reports were not received by the Commission from the District Collectors.

Thus, the Commission was not able to ascertain the status of implementation of the MRTPS Act and the difficulties faced by the various offices in the online system due to lack of adequate inspection and non-receipt of inspection reports.

In reply, District Collectors Thane, Pune, and Aurangabad stated (August 2021, December 2021 and January 2022) that the inspection of the offices would be conducted.

During the exit conference, Chief Commissioner stated (July 2022) that necessary action would be taken to conduct inspections.

4.2.3 Lack of system for monitoring offline delivery of public services

GAD issued (February 2018) directives to all the departments to prepare and consolidate information of offline applications and appeals in the prescribed format and submit the same to GAD and the Commission to monitor the delivery of services in offline mode. For online submission of such information, application software was to be developed by Mahaonline.

Scrutiny of records in the test-checked departments revealed that the information in the prescribed proforma was being sent by the subordinate offices in the district and taluka in manual form to the departments. However, the departments did not consolidate the information received from field offices. Further application software, for the online submission of the information was also not developed by Mahaonline till August 2021.

Thus, due to the non-availability of information of offline applications received and their disposal, GAD and the Commission, were not aware of the pendency of applications received in offline mode for monitoring.

The Commission stated (August 2021) that the development of software for online submission of information was in progress.

During the exit conference, the Additional Chief Secretary stated (July 2022) that offline services are a problematic area and a challenge.

4.3 Grievances redressal

4.3.1 Significant pendency of appeal cases

As mentioned in **paragraph 3.3.2**, in the case of either rejection of application for services or delay in providing public services, the applicant has the right to file an appeal before the first and the second appellate authority. The first and the second appellate authorities were required to decide the appeal within 30 and 45 days respectively from the receipt of the appeal.

Audit noticed that 55 per cent and 78 per cent appeals were pending with the first and second appellate authorities respectively as shown in **Appendix 4.1**. The overall percentage of appeal cases pending with the appellate authority was 57 per cent as of November 2021. The district-wise pendency of appeals is shown in **Appendix 4.2**. In 20 out of 36 districts in the State, the pendency of the first appeal was more than 50 per cent and the overall pendency ranged between 24 per cent (Mumbai City) and 99 per cent (Nandurbar, Ratnagiri and Sindhudurg). While the pendency of the second appeal was more than 50 per cent in all 36 districts, which ranged between 53 per cent (Mumbai city) and 100 per cent (Amravati, Jalna, Nandurbar, Sindhudurg and Washim).

Audit further, noticed that during the review meeting conducted by the Commissioner, the District Collectors stated that the disposal could not be shown in the online system after the end of the stipulated time limit for disposal of the appeal, hence there was pendency. The response of the District Collectors indicated the failure of the appellate authorities to decide the appeals within the stipulated time limit.

During the exit conference, the Chief Commissioner stated (July 2022) that the system gets locked once the timeline of appeal expired and the same would be unlocked to clear the pendency.

Recommendation 9: Government should ensure that the appeals are disposed of by the appellate authorities within the stipulated time limit and repeated defaulters identified for appropriate administrative action.

Mumbai,
The 27 February 2023



(P.V. HARI KRISHNA)
Accountant General (Audit)-I,
Maharashtra, Mumbai

Countersigned



New Delhi,
The 28 February 2023

(GIRISH CHANDRA MURMU)
Comptroller and Auditor General of India

Appendices

Appendix 2.1
(Reference: Paragraph 2.5)

Illustrative cases of Public Services included in the citizen charter but neither included in the master list nor notified under MRTPS Act

Sr. No.	Name of the Department	Sub Department	Public service included in citizen charters but neither included in the master list nor notified under MRTPS Act
01	Medical Education & Drugs Department	Directorate of Medical Education and Research (DMER)	Sickness Certificate (Upto three months)
			Medical Board Certificate
			Referral Medical Board Certificate
			Medical Board Certificate (State Level)
			Fitness Certificate
			Hospitalization Certificate
			Discharge Certificate
			Providing copy of medical papers
			Certificate for Medical Reimbursement
			Any other certificate (including Age certificate) for Senior Citizen
02	Home Department	Transport Department	International Driving License
			To register other vehicle class in the license
			To issue Fitness certificate
			Fitness certificate renewal
			Issue certificate of Non-use of vehicle if informed in advance
			Issue certificate of Non-use of vehicle if informed with delay
			Issue Travellers permit
			Issue National permit
			Issue special permit
			Renewal of permits
			Change of vehicle on permit
			Transfer of permit
			03
Motor vehicle training to SC Students			
Dalit Vasti improvement scheme			
Construction of houses for SC and Nav-Bouddha citizens in rural areas			

Sr. No.	Name of the Department	Sub Department	Public service included in citizen charters but neither included in the master list nor notified under MRTPS Act
			Admission in old age homes and subsistence allowance to the elderly citizens Financial aid/ Grants to inter-caste marriage couple Kanyadaan scheme De-Addiction Central Grant scheme Financial Assistance to Charitable Institutions for campaigns against Drugs abuse Rajarshi Chhatrapati Shahu Maharaj Merit Award Book Bank scheme for students of colleges having professional courses in Medical, Agricultural, Technical, Veterinary, Engineering fields Karmaveer Dadasaheb Gaikwad Strengthening and Self-respect scheme Scheme to provide iron sheet stalls to Gatai workers Professional training to SC candidates in Government ITIs Assistance Grants to Aided backward class hostels run by Charitable Institutions Ashramshalas for SC boys and girls and grants to run these ashramshalas Grants to Social Welfare Colleges Financial Assistance to Institutions for extension to buildings of aided Backward Class hostels Indira Gandhi national handicapped pension scheme Indira Gandhi national widow pension scheme National Family Benefit Scheme Aam Admi Insurance scheme Financial assistance to physically disabled students for Prosthetic organs & devices Financial assistance to Physically disabled person for starting small scale industry Financial Assistance to Physically disabled person to start a skilled profession Cases admitted in the court of Commissioner, Welfare of Handicaps Central government grants to Institutions for Welfare of Handicaps
04	Urban Development Department	Municipal Corporation of Greater Mumbai	Permission to repair house New Drainage connection Permission for processions and digging roads Permission to trim the trees Complaint regarding lifting garbage from the roads, residential areas and garbage bins

Sr. No.	Name of the Department	Sub Department	Public service included in citizen charters but neither included in the master list nor notified under MRTPS Act
			Complaint regarding street hawker menace
			Complaint regarding food sold in the open
			Complaint regarding illegal activities <i>e.g.</i> , illegal slaughter of animals
			Complaint regarding overflowing drains
			Complaint regarding repair of septic lines
			Admission to students in municipal schools
			Reservation of the open air theatre for cultural programs
			Issue licenses to various commercial enterprises like restaurants, lodging house, bakery, sweet shops, hair cutting salons, cold storage, flour mills, milk shops/ dairy etc.

Appendix 2.2
(Reference: Paragraph 2.7.2)
District wise and taluka wise details of ASSKs providing notified services

Sr. No.	District	Taluka	ASSKs established	Number of ASSKs providing notified services	Percentage of ASSKs providing notified services
1	Mumbai City	Mumbai City	22	2	9
2	Satara	Jaoli	51	5	10
3	Sangli	Kadegaon	46	5	11
4	Palghar	Jawhar	66	8	12
5	Raigad	Mahad	53	7	13
6	Satara	Wai	79	12	15
7	Palghar	Dahanu	128	22	17
8	Pune	Bhor	60	10	17
9	Pune	Velhe	6	1	17
10	Sangli	Shirala	70	12	17
11	Satara	Mahabaleshwar	35	6	17
12	Amravati	Dharni	72	14	19
13	Nandurbar	Akrani	36	7	19
14	Satara	Patan	140	26	19
15	Ratnagiri	Dapoli	56	11	20
16	Thane	Murbad	44	9	20
17	Palghar	Mokhada	33	7	21
18	Raigad	Mhasla	14	3	21
19	Raigad	Sudhagad	14	3	21
20	Raigad	Tala	14	3	21
21	Sangli	Kavathemahankal	47	10	21
22	Raigad	Murud	23	5	22
23	Palghar	Talasari	40	9	23
24	Ratnagiri	Guhagar	61	14	23
25	Sangli	Sankh	35	8	23
26	Satara	Man	92	21	23

Sr. No.	District	Taluka	ASSKs established	Number of ASSKs providing notified services	Percentage of ASSKs providing notified services
27	Sindhudurg	Vaibhavwadi	22	5	23
28	Kolhapur	Ajra	68	16	24
29	Raigad	Roha	46	11	24
30	Sangli	Jat	72	17	24
31	Satara	Karad	216	55	25
32	Yavatmal	Arni	100	25	25
33	Palghar	Vikramgad	46	12	26
34	Raigad	Mangaon	53	14	26
35	Sangli	Palus	39	10	26
36	Thane	Bhiwandi	154	40	26
37	Nashik	Surgana	75	20	27
38	Pune	Purandhar	60	16	27
39	Raigad	Poladpur	15	4	27
40	Ratnagiri	Sangameshwar	88	24	27
41	Sindhudurg	Malwan	73	20	27
42	Sindhudurg	Kankavli	69	19	28
43	Sangli	Khanapur	49	14	29
44	Pune	Khed	93	28	30
45	Pune	Mawal	56	17	30
46	Ratnagiri	Mandangad	27	8	30
47	Jalgaon	Chalisgaon	115	37	32
48	Kolhapur	Bhudargad	105	34	32
49	Ratnagiri	Rajapur	79	26	33
50	Solapur	Sangole	99	33	33
51	Nanded	Kinwat	100	34	34
52	Satara	Satara	169	57	34
53	Jalgaon	Bhadgaon	43	15	35
54	Jalgaon	Bodwad	40	14	35
55	Nagpur	Kamptee	78	27	35

Sr. No.	District	Taluka	ASSKs established	Number of ASSKs providing notified services	Percentage of ASSKs providing notified services
56	Nashik	Kalwan	112	39	35
57	Nashik	Peth	63	22	35
58	Palghar	Palghar	121	42	35
59	Raigad	Pen	48	17	35
60	Nagpur	Kalameshwar	73	26	36
61	Satara	Phaltan	123	44	36
62	Solapur	Barshi	166	59	36
63	Yavatmal	Zari-Jamani	55	20	36
64	Ratnagiri	Khed	59	22	37
65	Beed	Kaij	114	43	38
66	Raigad	Karjat	45	17	38
67	Raigad	Shrivardhan	21	8	38
68	Ratnagiri	Lanja	37	14	38
69	Sindhudurg	Vengurla	56	21	38
70	Solapur	Akkalkot	144	54	38
71	Gadchiroli	Etapalli	31	12	39
72	Nandurbar	Shahada	160	62	39
73	Nashik	Dindori	133	52	39
74	Raigad	Khalapur	36	14	39
75	Satara	Khatav	109	43	39
76	Nashik	Trimbakeshwar	87	35	40
77	Palghar	Wada	80	32	40
78	Sangli	Tasgaon	87	35	40
79	Thane	Shahapur	87	35	40
80	Yavatmal	Kelapur	63	25	40
81	Ahmednagar	Jamkhed	74	30	41
82	Jalgaon	Raver	109	45	41
83	Nagpur	Savner	68	28	41
84	Ratnagiri	Chiplun	126	52	41

Sr. No.	District	Taluka	ASSKs established	Number of ASSKs providing notified services	Percentage of ASSKs providing notified services
85	Ratnagiri	Ratnagiri	86	35	41
86	Sindhudurg	Dodamarg	22	9	41
87	Kolhapur	Chandgad	103	43	42
88	Kolhapur	Kagal	116	49	42
89	Kolhapur	Radhanagari	113	47	42
90	Nanded	Deglur	57	24	42
91	Nashik	Igatpuri	96	40	42
92	Raigad	Uran	24	10	42
93	Sangli	Walwa	93	39	42
94	Satara	Khandala	67	28	42
95	Sindhudurg	Sawantwadi	65	27	42
96	Thane	Ambarnath	77	32	42
97	Sangli	Atpadi	69	30	43
98	Solapur	Upper Tahsil Mandrup	53	23	43
99	Ahmednagar	Akole	102	45	44
100	Chandrapur	Jiwati	50	22	44
101	Gadchiroli	Sironcha	54	24	44
102	Jalgaon	Chopda	108	48	44
103	Kolhapur	Gaganbavada	41	18	44
104	Kolhapur	Gadhinglaj	75	33	44
105	Nagpur	Parseoni	62	27	44
106	Satara	Koregaon	109	48	44
107	Solapur	Madha	137	60	44
108	Solapur	Mohol	108	48	44
109	Yavatmal	Mahagaon	118	52	44
110	Jalgaon	Parola	76	34	45
111	Nagpur	Kuhi	69	31	45
112	Sindhudurg	Kudal	74	33	45
113	Solapur	Mangalwedha	78	35	45

Sr. No.	District	Taluka	ASSKs established	Number of ASSKs providing notified services	Percentage of ASSKs providing notified services
114	Washim	Karanja	98	44	45
115	Yavatmal	Maregaon	56	25	45
116	Aurangabad	Sillod	140	65	46
117	Gondia	Sadak-Arjuni	76	35	46
118	Kolhapur	Shirol	96	44	46
119	Nanded	Bhokar	50	23	46
120	Osmanabad	Bhoom	106	49	46
121	Yavatmal	Digras	70	32	46
122	Yavatmal	Yavatmal	110	51	46
123	Beed	Parli	102	48	47
124	Latur	Deoni	43	20	47
125	Osmanabad	Paranda	94	44	47
126	Pune	Junnar	107	50	47
127	Raigad	Panvel	62	29	47
128	Sindhudurg	Devgad	62	29	47
129	Thane	Kalyan	115	54	47
130	Ahmednagar	Parner	98	47	48
131	Chandrapur	Warora	146	70	48
132	Nanded	Himayatnagar	33	16	48
133	Nanded	Kandhar	105	50	48
134	Nandurbar	Nandurbar	164	78	48
135	Palghar	Vasai	120	57	48
136	Pune	Mulshi	52	25	48
137	Solapur	Solapur South	61	29	48
138	Amravati	Chandurbazar	79	39	49
139	Nagpur	Ramtek	85	42	49
140	Nanded	Mukhed	96	47	49
141	Nandurbar	Nawapur	142	69	49
142	Yavatmal	Ghatanji	80	39	49

Appendix 2.3
(Reference: Paragraph 2.8.1)

List of notified services having significant pending applications

Sr. No	Department	Service name	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
			Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending
1	Revenue & Forest Department	Income Certificate	4073672	123435	4682525	67761	5479096	78208	5893599	54151	5252354	239409
2	Revenue & Forest Department	General Affidavit	3550354	6528	4018581	25605	5019601	48755	4801659	43892	4010515	48751
3	Revenue & Forest Department	Age, Nationality and Domicile	1027050	22797	2018258	43602	1631670	90399	1569426	101186	1180596	92311
4	Revenue & Forest Department	Caste/Migrant Caste Certificate	1294024	1388	1522667	55351	1380614	62975	1372768	50191	839615	131853
5	Revenue & Forest Department	Non-Creamy Layer Certificate	573846	725	786386	10234	654999	32740	507424	48103	390202	46824
6	Revenue & Forest Department	Residence Certificate	318601	5638	505722	11271	562909	28927	549238	28096	319942	16980
7	Revenue & Forest Department	Certified Copy	37216	64	190782	20108	232850	17639	184504	14489	168297	33132
8	Revenue & Forest Department	Alpabudharak	20488	772	41494	3744	58540	7760	66281	10053	70645	10812
9	Revenue & Forest Department	Bhoomiheen Certificate	11266	82	17513	812	51166	5146	85498	10596	60392	10297
10	Revenue & Forest Department	Farmer Certificate	12918	152	29869	1092	37316	1378	35077	3616	31883	4400
11	Revenue & Forest Department	Senior Citizen Certificate	49160	1395	41308	2126	90515	14328	91149	5417	30205	2409
12	Revenue & Forest Department	Solvency Certificate	12322	492	19601	1834	27754	3774	25602	6151	20847	4977
13	Revenue & Forest Department	Dongari Certificate	11990	64	17772	937	17843	690	17211	1440	9464	1087
14	Revenue & Forest Department	Measurement Very Urgent	28	0	11650	3088	6881	2238	3039	1700	1238	721
15	Home Department	Police Clearance Certificate	306712	4684	742666	74691	675819	115388	809337	113973	541009	62862

Sr. No	Department	Service name	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
			Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending
16	Home Department	Permit for Foreign and Country Liquor FLXC	2011	179	4746	176	7916	345	16015	1364	171682	8663
17	Home Department	License for Amplifier Sound System	5	3	2040	1510	5815	4339	8091	6283	2597	2364
18	Home Department	Temporary Function License	13	0	242	8	19489	508	20850	708	2558	284
19	Home Department	License for sale at Hotel Form FLIII	7	2	222	110	740	336	1676	807	1439	879
20	Home Department	Vessel Survey			1164	1060	1555	845	1275	1188	1153	1147
21	Industry, Energy & Labour Department	Registration of Shop and Establishment	488879	3204	495680	2829	902196	723	1012935	1035	1212794	1172
22	Industry, Energy & Labour Department	Change in Name/DOB/Religion	116791	0	223568	0	277560	1	360452	6	280680	2
23	Industry, Energy & Labour Department	Permission for charging of electrical installation			4606	14	30082	470	46845	363	30613	25
24	Industry, Energy & Labour Department	Sanction to Erection of Lift	421	0	15894	3	16901	21	16176	121	11541	175
25	Industry, Energy & Labour Department	License for working of the Lift	3	0	9987	3	14454	8	13995	85	10988	98
26	Industry, Energy & Labour Department	License of contractor under CL Act 1970	12238	306	9908	243	9915	275	9512	231	8572	235
27	Industry, Energy & Labour Department	Factory Renewal	7671	282	9019	241	8813	214	7251	246	7013	261
28	Industry, Energy & Labour Department	Renewal of Contractor License under CL Act 1970	9491	113	6061	60	5919	45	5940	47	5723	92
29	Industry, Energy & Labour Department	Application form for Plan Approval of Electrical Installation					188	1	6340	189	5334	181

Sr. No	Department	Service name	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
			Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending
30	Industry, Energy & Labour Department	Hydraulic Test for renewal of certificate	351	2	3232	15	3815	8	3549	7	3648	6
31	Industry, Energy & Labour Department	Building and Other Construction Registration	1625	37	2197	67	2898	88	3740	114	3464	165
32	Industry, Energy & Labour Department	Plan Approval	2538	125	3056	92	4021	111	4603	327	3102	135
33	Industry, Energy & Labour Department	Registration of Factory	1248	73	2575	74	3578	125	3171	104	2601	133
34	Industry, Energy & Labour Department	Generating Set Plan Approval					1810	33	2237	66	1663	72
35	Industry, Energy & Labour Department	Generating Set Energization Service					945	32	1672	15	1196	0
36	Industry, Energy & Labour Department	Registration of Principal Employer under CL Act 1970	1444	27	960	18	1171	17	1169	16	1097	27
37	Social Justice & Special Assistance Department	Sanjay Gandhi Niradhar Scheme/Shravan Bal Yojna	4608	2820	213348	158036	381961	318146	364875	239385	292420	191365
38	Social Justice & Special Assistance Department	Issue of Disability Identity Card	2574	1874	34087	18757	31746	22206	22878	15394	5879	4405
39	Rural Development and Panchayat Raj Department	Marriage Certificate	2847	427	4306	1138	133	45	28	0	21710	10727
40	Rural Development and Panchayat Raj Department	Birth Certificate	2252	362	2584	672	62	15	1	1	13822	6928
41	Rural Development and Panchayat Raj Department	Death Certificate	294	55	572	144	12	7			3619	1691
42	Urban Development Department	New Water Connection					1	1	6417	2697	5963	2750

Sr. No	Department	Service name	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
			Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending	Application received	Application pending
43	Co-operation, Marketing and Textile Department	Renewal License	53	42	705	427	4750	2498	3922	2632	4222	3740
44	Co-operation, Marketing and Textile Department	Society Registration	6	1	326	19	3609	608	3859	603	1151	392
45	Food, Civil Supplies and consumer protection Department	Ration Card/ Renewal	53576	2	52518	12	20365	1	5958	3	4641	0
46	Higher & Technical Education Department	Migration Certificate	388	37	12132	1277	10088	884	9106	1127	5546	682
47	Higher & Technical Education Department	Duplicate Marksheet	4	3	143	98	232	50	2252	1141	2483	2123
48	Higher & Technical Education Department	Transcript Certificate	209	60	617	563	823	823	1149	1149	1159	1159
49	Housing Department	Regularization (Residential)			1	0			3258	0	2617	0
50	Housing Department	No Objection Certificate for Mortgage							2592	0	1792	0
51	Housing Department	BPP Letter /World Bank							1935	0	1082	0
52	Women and Child Development Department	Application Form for Enrolment of Children (6 months – 3 yrs) at Anganwadis	94	81	227	227	260	260	699	699	1064	1064
53	Tribal Development Department	Provide Government Hostel facilities to Tribal Boys & Girls			79931	1705	69721	3002	69005	2422	61993	3538
		Total	12011288	178333	15843448	511854	17771117	867436	18057240	773629	15127825	953505

Appendix 2.4
(Reference: Paragraph 2.8.2)

List of notified services in which significant number of applications were disposed beyond the notified time

Sr. No.	Department	Service Name	Time limit in no of days	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
				No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)
1	Revenue & Forest Department	Income Certificate	15	3950237	447223 (11%)	4614764	1267339 (27%)	5400888	3077356 (57%)	5839448	17047 (0.3%)	5012945	259480 (5%)
2	Revenue & Forest Department	General Affidavit	1	3543826	1770981 (49%)	3992976	3128012 (78%)	4970846	3964610 (80%)	4757767	94357 (2%)	3961764	2572 (0.06%)
3	Revenue & Forest Department	Age, Nationality and Domicile Certificate	15	1004253	91504 (9%)	1974656	564149 (29%)	1541271	361565 (23%)	1468240	106069 (7%)	1088285	69046 (6%)
4	Revenue & Forest Department	Caste/Migrant Caste Certificate	21	1292636	559904 (43%)	1467316	1055794 (72%)	1317639	803106 (61%)	1322577	31403 (2%)	707762	63009 (9%)
5	Revenue & Forest Department	Non-Creamy Layer Certificate	21	573121	173094 (30%)	776152	572474 (74%)	622259	216547 (35%)	459321	38823 (8%)	343378	21297 (6%)
6	Revenue & Forest Department	Residence Certificate	7	312963	48554 (16%)	494451	176729 (36%)	533982	147711 (28%)	521142	65939 (13%)	302962	41823 (14%)
7	Revenue & Forest Department	Certified Copy	7	37152	16015 (43%)	170674	111687 (65%)	215211	154842 (72%)	170015	29112 (17%)	135165	23527 (17%)
8	Revenue & Forest Department	Alpabudharak	15	19716	7022(36%)	37750	12841 (34%)	50780	16434 (32%)	56228	2316 (4%)	59833	3561 (6%)
9	Revenue & Forest Department	Bhoomiheen Certificate	15	11184	4859 (43%)	16701	10997 (66%)	46020	18835 (41%)	74902	2527 (3%)	50095	2762 (6%)
10	Revenue & Forest Department	Farmer Certificate	15	12766	1412 (11%)	28777	15671 (54%)	35938	16492 (46%)	31461	745 (2%)	27483	1543 (6%)
11	Revenue & Forest Department	Senior Citizen Certificate	7	47765	3649 (8%)	39182	19838 (51%)	76187	10666 (14%)	85732	48755 (57%)	27796	10031 (36%)
12	Revenue & Forest Department	Solvency Certificate	21	11830	4213 (36%)	17767	10591 (60%)	23980	12849 (54%)	19451	815 (4%)	15870	519 (3%)
13	Revenue & Forest Department	Dongari Certificate	7	11926	5652 (47%)	16835	7940 (47%)	17153	3938 (23%)	15771	3737 (24%)	8377	495 (6%)
14	Revenue & Forest Department	Measurement Very Urgent	60	28	11 (39%)	8562	4654 (54%)	4643	2573 (55%)	1339	814 (61%)	517	50 (10%)
15	Home Department	Police Clearance Certificate	30	302028	85490 (28%)	667975	204688 (31%)	560431	114231 (20%)	695364	158149 (23%)	478147	105195 (22%)

Sr. No.	Department	Service Name	Time limit in no of days	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
				No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)
16	Home Department	Permit for Foreign and Country Liquor FLXC	2	1832	433 (24%)	4570	710 (16%)	7571	2278 (30%)	14651	3072 (21%)	163019	16838 (10%)
17	Home Department	Licence for Amplifier Sound System	3	2	0	530	0	1476	0	1808	0	233	0
18	Home Department	Temporary Function License	1	13	5 (38%)	234	4 (2%)	18981	134 (1%)	20142	157 (1%)	2274	1650 (73%)
19	Home Department	License for sale at Hotel Form FLIII	60	5	5 (100%)	112	112 (100%)	404	402 (100%)	869	781 (90%)	560	466 (83%)
20	Home Department	Vessel Survey	60			104	67 (64%)	710	657 (93%)	87	62 (71%)	6	0
21	Industry, Energy & Labour Department	Registration of Shop and Establishment	1	485675	106985 (22%)	492851	80614 (16%)	901472	7639 (1%)	1011876	20913 (2%)	1211571	19555 (2%)
22	Industry, Energy & Labour Department	Change In Name/DOB/Religion	15	116791	9299 (8%)	223568	1688 (1%)	277559	1395 (1%)	360446	7735 (2%)	280678	9551 (3%)
23	Industry, Energy & Labour Department	Permission for charging of electrical installation	30			4592	519 (11%)	29612	937 (3%)	46482	2649 (6%)	30588	1155 (4%)
24	Industry, Energy & Labour Department	Sanction to Erection of Lift	30	421	111 (26%)	15891	905 (6%)	16880	576 (3%)	16055	3713 (23%)	11366	7461 (66%)
25	Industry, Energy & Labour Department	License for working of the Lift	30	3	0	9984	139 (1%)	14446	1068 (7%)	13910	5870 (42%)	10890	5995 (55%)
26	Industry, Energy & Labour Department	License of contractor under CL Act 1970	7	11932	7380 (62%)	9665	5577 (58%)	9640	5759 (60%)	9281	6095 (66%)	8337	5854 (70%)
27	Industry, Energy & Labour Department	Factory Renewal	60	7389	6478 (88%)	8778	7227 (82%)	8599	6505 (76%)	7005	5271 (75%)	6752	4813 (71%)
28	Industry, Energy & Labour Department	Renewal of Contractor License under CL .Act 1970	7	9378	6090 (65%)	6001	3647 (61%)	5874	3544 (60%)	5893	4032 (68%)	5631	3958 (70%)
29	Industry, Energy & Labour Department	Application form for Plan Approval of Electrical Installation	30					187	23 (12%)	6151	824 (13%)	5153	651 (13%)
30	Industry, Energy & Labour Department	Hydraulic Test for renewal of certificate	60	349	72 (21%)	3217	837 (26%)	3807	1333 (35%)	3542	1668 (47%)	3642	2476 (68%)
31	Industry, Energy & Labour Department	Building and Other Construction Registration	7	1588	883 (56%)	2130	1134 (53%)	2810	1613 (57%)	3626	2108 (58%)	3299	2137 (65%)

Sr. No.	Department	Service Name	Time limit in no of days	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
				No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)
32	Industry, Energy & Labour Department	Plan Approval	45	2413	412 (17%)	2964	478 (16%)	3910	614 (16%)	4250	974 (23%)	2940	987 (34%)
33	Industry, Energy & Labour Department	Registration of Factory	60	1175	898 (76%)	2501	1641 (66%)	3453	2111 (61%)	3067	2207 (72%)	2468	1656 (67%)
34	Industry, Energy & Labour Department	Generating Set Plan Approval	30					1777	362 (20%)	2171	365 (17%)	1591	214 (13%)
35	Industry, Energy & Labour Department	Generating Set Energization Service	30					913	70 (8%)	1657	184 (11%)	1196	105 (9%)
36	Industry, Energy & Labour Department	Registration of Principal Employer under CL.Act 1970	7	1417	905 (64%)	942	587 (62%)	1154	680 (59%)	1153	785 (68%)	1070	756 (71%)
37	Social Justice & Special Assistance Department	Sanjay Gandhi Niradhar Scheme/Shravan Bal Yojna	30	1788	646 (36%)	55312	21616 (39%)	63815	11110 (17%)	125490	41967 (33%)	101055	10611 (11%)
38	Social Justice & Special Assistance Department	Issue of Disability Identity Card	30	700	549 (78%)	15330	11341 (74%)	9540	7542 (79%)	7483	5759 (77%)	1470	819 (56%)
39	Rural Development and Panchayat Raj Department	Marriage Certificate	7	2420	2357 (97%)	3168	2993 (94%)	88	83 (94%)	28	26 (93%)	10983	10192 (93%)
40	Rural Development and Panchayat Raj Department	Birth Certificate	7	1890	1838 (97%)	1912	1822 (95%)	47	44 (94%)	0	0	6894	6257 (91%)
41	Rural Development and Panchayat Raj Department	Death Certificate	7	239	232 (97%)	428	411 (96%)	5	5 (100%)			1928	1600 (83%)
42	Urban Development Department	New Water Connection	15					0	0	3719	2220 (60%)	3213	2078 (65%)
43	Co-operation, Marketing and Textile Department	Renewal License	60	11	10 (91%)	278	254 (91%)	2252	2042 (91%)	1290	1158 (90%)	482	433 (90%)
44	Co-operation, Marketing and Textile Department	Society Registration	60	5	0	307	45 (15%)	3001	506 (17%)	3256	651 (20%)	759	120 (16%)

Sr. No.	Department	Service Name	Time limit in no of days	2016-17		2017-18		2018-19		2019-20		2020-21	
				No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)	No. of disposed application	Not on time (%)
45	Food, Civil Supplies and consumer protection Department	Ration Card /Renewal	30	53574	32880 (61%)	52506	52358 (100%)	20364	10441 (51%)	5955	0	4641	0
46	Higher & Technical Education Department	Migration Certificate	21	351	124 (35%)	10855	6478 (60%)	9204	2431 (26%)	7979	1299 (16%)	4864	644 (13%)
47	Higher & Technical Education Department	Duplicate Marksheet	15	1	1 (100%)	45	40 (89%)	182	120 (66%)	1111	829 (75%)	360	262 (73%)
48	Higher & Technical Education Department	Transcript Certificate	21	149	146 (98%)	54	54 (100%)	0	0	0	0	0	0
49	Housing Department	Regularization (Residential)	23			1	0			3258	0	2617	0
50	Housing Department	No Objection Certificate for Mortgage	12							2592	0	1792	0
51	Housing Department	BPP Letter /World Bank	21							1935	0	1082	0
52	Women and Child Development Department	Application Form for Enrolment of Children (6 months – 3 yrs) at Anganwadis	1	13	13 (100%)	0	0	0	0	0	0	0	0
53	Tribal Development Department	Provide Government Hostel facilities to Tribal Boys & Girls	45			78226	5671 (7%)	66719	2039 (3%)	66583	2306 (3%)	58454	38884 (67%)
Total				11832955	3398335 (28.72%)	15331594	7372373 (48.08%)	16903680	8995818 (53.22%)	17283559	726288 (4.20%)	14174237	763088 (5.38%)

Appendix 3.1

(Reference: Paragraph 3.3.1)

The department-wise services developed/integrated by Mahaonline under the MRTPS Act and the services actually in use in the Portal

Sr. No.	Name of the department	Services developed and integrated by Mahaonline	Number of Services available in the online system
1	Revenue and Forest Department	62	29
2	Industry, Labour and Energy Department	65	27
3	Home Department	48	23
4	Social Justice and Special Assistance Department	8	7
5	Tribal Development Department	1	1
6	Rural Development and Panchayat Raj Department	7	7
7	Higher and Technical Education Department	9	9
8	Housing Department	20	13
9	Urban Development Department	39	16
10	Co-operation, Marketing and Textile Department	5	4
11	Food, Civil Supplies and Consumer Protection Department	10	6
12	Women and Child Development Department	8	8
13	School Education and Sport Department	12	7
14	Agriculture, Animal Husbandry, Dairy Development and Fisheries Department	31	4
15	Minority Development Department	1	1
16	Water Resources Department	10	6
17	Water Supply and Sanitation Department	2	1
18	Law and Judiciary Department	2	0
19	Medical Education and Drugs Department	21	0
20	Planning Department	1	0
21	Public Health Department	1	0
22	Tourism department	20	0
23	Environment Department	4	0
24	Finance Department	1	0
Total		388	169

Appendix 4.1
(Reference: Paragraph 4.3.1)
Department-wise appeals pending

Department	First appeal			Second appeal		
	Total Received	Total pending	Percentage of pendency	Total Received	Total pending	Percentage of pendency
Animal Husbandry	56	56	100	8	8	100
Energy	52	52	100	4	4	100
Higher and Technical Education	1756	1414	81	165	162	98
Home	6	6	100	4	4	100
Industries	10622	1852	17	862	118	14
Labour	64066	19000	30	3881	1063	27
Law and Judiciary	2	2	100	1	1	100
Public Health	1	1	100	0	0	0
Revenue	22646	21410	95	5788	5697	98
Rural Development and Panchayat Raj	22990	22982	99	5884	5884	100
School Education and Sports	44	41	93	2	2	100
Women and Child Development	14	14	100	7	0	0
Grand Total	122255	66830	55	16606	12943	78

Appendix 4.2
(Reference: Paragraph 4.3.1)
District wise appeals pending

Sr. No.	District	First appeal			Second appeal		
		Total Received	Total pending	Percentage of pendency	Total Received	Total pending	Percentage of pendency
1	Ahmednagar	3788	3102	82	522	516	99
2	Akola	1789	573	32	217	138	64
3	Amravati	1690	639	38	168	168	100
4	Aurangabad	5911	3772	64	666	460	69
5	Beed	1893	1124	59	359	320	89
6	Bhandara	691	308	45	79	53	67
7	Buldhana	2193	992	45	293	282	96
8	Chandrapur	1622	613	38	211	150	71
9	Dhule	1057	659	62	151	146	97
10	Gadchiroli	396	334	84	52	48	92
11	Gondia	696	297	43	99	76	77
12	Hingoli	502	365	73	116	106	91
13	Jalgaon	2920	1394	48	422	343	81
14	Jalna	2461	935	38	285	285	100
15	Kolhapur	2502	1339	54	458	413	90
16	Latur	1566	1013	65	301	266	88
17	Mumbai City	9019	2164	24	1102	583	53
18	Mumbai Suburban	4584	3779	82	858	823	96
19	Nagpur	6546	2547	39	671	366	55
20	Nanded	1767	1060	60	260	228	88
21	Nandurbar	491	486	99	99	99	100
22	Nashik	7208	2909	40	975	908	93
23	Osmanabad	1216	786	65	240	209	87
24	Palghar	1887	1779	94	292	283	97
25	Parbhani	1236	732	59	209	199	95
26	Pune	18119	6790	37	2818	1764	63
27	Raigad	5596	2121	38	508	369	73
28	Ratnagiri	1295	1279	99	267	265	99
29	Sangli	2276	864	38	298	292	98
30	Satara	1945	1211	62	401	319	80
31	Sindhudurg	484	478	99	104	104	100
32	Solapur	2990	1395	47	600	598	99
33	Thane	20979	17285	82	2090	1384	66
34	Wardha	1092	523	48	151	117	77
35	Washim	474	399	84	79	79	100
36	Yavatmal	1374	784	57	185	184	99
	Grand Total	122255	66830	55	16606	12943	78

©

Comptroller and Auditor General of India
<https://cag.gov.in>

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