

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 निपटारणाऱ्यासाठी प्रलंबित होते. म्हणून, शासनाने हे सुनिश्चित करावे की अपिलीय प्राधिकार्यांकडून विनिर्दिष्ट कालावधीत अपील निकाली काढली जातील आणि योग्य प्रशासनिक कारवाईसाठी वारंवार कसूरदारांची निश्चिती करावी.

