प्रकरण 1

परिचय

प्रकरण 1: परिचय

1.1 सेवा वितरणाकरिता सहाय्यभूत तरतुदी

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

- महाराष्ट्र शासकीय कर्मचाऱ्यांच्या बदल्यांचे विनियमन व शासकीय कर्तव्ये पार पाडताना होणाऱ्या विलंबास प्रतिबंध अधिनियम, 2005, ज्यामध्ये प्रत्येक कार्यालय किंवा विभागाने नागरिकांना अशा सुविधा किंवा सेवा प्रदान करण्यासाठी कालमर्यादेसह कार्यालय किंवा विभागाद्वारे प्रदान केलेल्या सुविधा किंवा सेवांची यादी तयार करून प्रसिद्ध करणे आवश्यक आहे.

- नागरिकांना कमीत कमी संभाव्य खर्चात शासकीय कार्यालयात न जाता किंवा निवासाजवळच्या ठिकाणी विविध सेवांचा ऑनलाईन लाभ घेता यावा, याकरिता ई-प्रशासन धोरण, 2011.

- महाराष्ट्रातील पात्र व्यक्तींना पारदर्शक, कार्यक्षम आणि कालबद्ध पद्धतीने लोकसेवा प्रदान करण्यासाठी आणि पात्र व्यक्तींना लोकसेवा प्रदान करणाऱ्या विभाग आणि शासकीय संस्था आणि इतर सार्वजनिक प्राधिकरणांमध्ये पारदर्शकता आणि जबाबदारी आणण्याकरिता महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015.

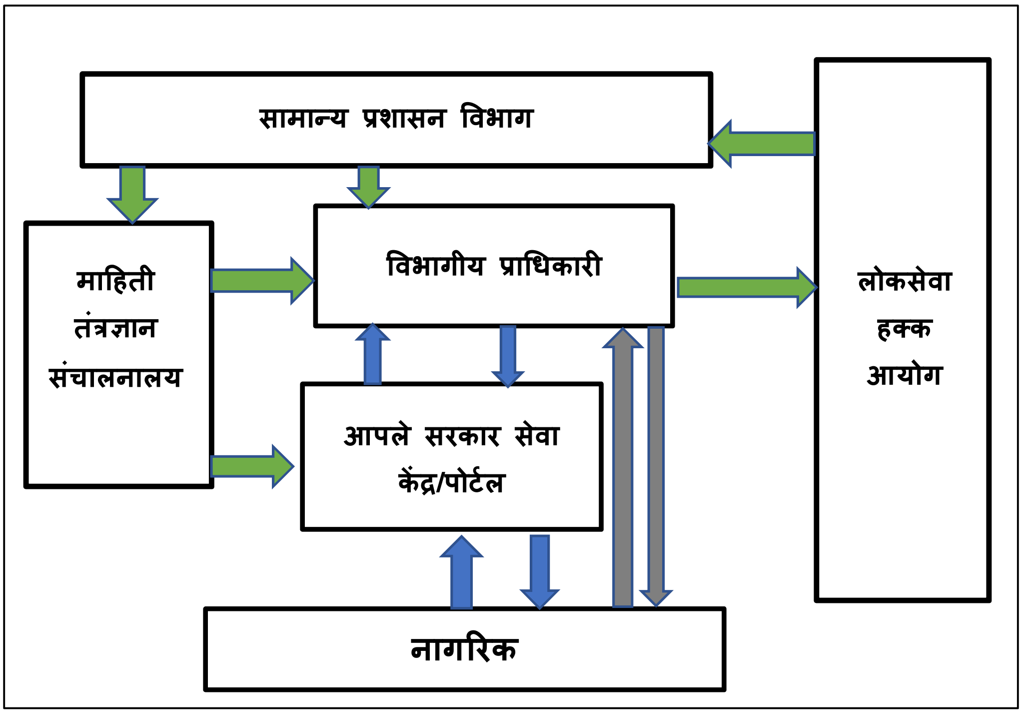
महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 च्या अंमलबजावणीसाठी, महाराष्ट्र शासनाने राज्य शासनाच्या विविध विभागांच्या लोकसेवांच्या एकंदरीत वितरणावर पर्यवेक्षण, संनियंत्रण, विनियमन आणि सुधारणा करण्याकरिता महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोगाची स्थापना (मार्च 2017) केली. नागरिकांना विविध विभागांच्या सेवांसाठी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

ही प्रणाली माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाद्वारा नियंत्रित आणि महाऑनलाईन मर्यादित[1] आणि महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळ मर्यादित द्वारा देखरेख केली जाते. जिल्हा, तालुके आणि गावागावात असलेल्या 'आपले सरकार सेवा केंद्र' नावाच्या 33,359 सामायिक सेवा केद्रांद्वारेही 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] महाऑनलाइन 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 संनियत्रण केले गेले किंवा कसे; आणि
- तक्रार निवारण यंत्रणा प्रभावी होती किंवा कसे

ह्याचे निर्धारण करण्यासाठी करण्यात आले.

1.4 लेखापरीक्षेचे निकष

लेखापरीक्षेचे निकष खालीलप्रमाणे होते.

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

1.5 लेखापरीक्षेची व्याप्ती आणि कार्यपद्धती

2015-16 ते 2020-21 या कालावधीचे संपादणूक लेखापरीक्षण हे जून 2021 ते नोव्हेंबर 2021 दरम्यान करण्यात आले. लेखापरीक्षेने सामान्य प्रशासन विभाग, महाराष्ट्र शासन, माहिती तंत्रज्ञान संचालनालय आणि महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोगाच्या अभिलेख्यांची चाचणी-तपासणी केली. याशिवाय, अभिलेख्यांच्या चाचणी-तपासणीसाठी 31 पैकी नऊ[2] 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 नऊ[3] 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 निष्कर्षांची 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