

**प्रकरण 3**

**सेवांचे ई-सक्षमीकरण**



### प्रकरण 3: सेवांचे ई-सक्षमीकरण

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

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

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

#### 3.1 प्रस्तावना

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

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

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

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

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

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

## 3.2 प्रणाली संकल्पन आणि विकास

### 3.2.1 ऑनलाइन सेवांसाठी कृती दलाची स्थापना न करणे

सामान्य प्रशासन विभाग, महाराष्ट्र शासन, यांनी जारी (सप्टेंबर 2015) केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, सर्व शासकीय विभागांनी महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित ऑनलाइन लोकसेवा प्रदान करण्यासाठी टप्प्याटप्प्याने योजना तयार करणे आवश्यक होते. या उद्देशासाठी, प्रत्येक विभागाने प्रादेशिक स्तरावरील अधिकारी, आयुक्तालय/निदेशालय स्तरावरील अधिकारी, संबंधित प्रशासकीय विभाग स्तरावरील अधिकारी आणि महाऑनलाइन/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 सेवांच्या<sup>2</sup> ई-सक्षमीकरणाचा मुद्दा माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाकडे उपस्थित केला नाही.

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

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

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

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

### 3.3.2 अपील दाखल करण्याच्या प्रणालीतील अपर्याप्तता

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या कलम 9 नुसार, ज्या व्यक्तीचा सेवेचा अर्ज नाकारण्यात आला किंवा ज्याला विहित मुदतीत लोकसेवा प्रदान करण्यात आली नाही, अशा व्यक्तीला प्रथम अपील प्राधिकरणासमोर अपील दाखल करण्याचा हक्क असतो. पहिल्या अपिलीय प्राधिकाऱ्याच्या आदेशाविरुद्ध द्वितीय अपिलीय प्राधिकाऱ्याकडे दुसरे अपील दाखल केले जाऊ शकते. पहिल्या अपिलीय प्राधिकाऱ्याने 30 दिवसांच्या आत अपीलावर निर्णय घ्यावयाचा असतो तर दुसऱ्या अपील प्राधिकाऱ्याने 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 प्राधिकाऱ्याकडे अपील दाखल करावे लागते. नागरिकांनी पोर्टलद्वारे थेट सादर केलेल्या अर्जासाठी, प्रणालीमध्ये अपील करण्याची सुविधा उपलब्ध होती. वर्ष 2020-21 मध्ये 87 टक्के संस्करण केलेले अर्ज आपले सरकार सेवा

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



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

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

### 3.3.3 अपर्याप्त व्यवस्थापन माहिती प्रणाली

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

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

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

पुढे लेखापरीक्षणा दरम्यान असे आढळून आले कि, ऑनलाईन प्रणालीमध्ये व्यवस्थापन माहिती प्रणाली अहवाल तयार होत नव्हते जसे की (अ) जिल्हाधिकाऱ्यांद्वारे वार्षिक मूल्यमापनाच्या उद्देश्याने 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 जिल्हाधिकाऱ्यांकडून 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.**