

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 प्रशासन 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.

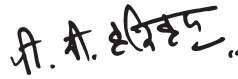
लेखापरीक्षादरम्यान असे लक्षात आले की, परिशिष्ट 4.1 मध्ये दर्शविल्यानुसार, 55 टक्के आणि 78 टक्के अपील अनुक्रमे प्रथम आणि द्वितीय प्राधिकरणाकडे प्रलंबित होते. अशाप्रकारे, नोव्हेंबर 2021 पर्यंत अपिलीय प्राधिकरणाकडे प्रलंबित अपील प्रकरणांची एकूण टक्केवारी 57 टक्के होती. अपिलांची जिल्हानिहाय प्रलंबितता परिशिष्ट 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

