भारतीय लोक प्रशासन संस्था, महाराष्ट्र विभागीय शाखा आयोजित
कै.श्री.बी.जी.देशमुख वार्षिक निबंध स्पर्धा सन 2017- 2018,
पत्रक मुंबई दि.09 आक्टोबर 2017

प्रथम पारितोषिक विजेता निबंध
लेखक: श्री ज्ञानेश्वर लक्ष्मण कांबळे

**विषय - महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015**

अ)

**ज्ञानदेव** - बाबा मी महाराष्ट्र शासनाच्या "आपले सरकार पोर्टल" या संकेतस्थळावरून महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 मधील तरतूदीनूसार नॉन क्रिमीलेअर प्रमाणपत्र ऑनलाईन प्राप्त करून घेतलं.

**बाबा** - अरे! अस कसं काय?

**ज्ञानदेव** - बाबा, आता महाराष्ट्र शासनाने नागरिकांसाठी "आपले सरकार पोर्टल" या संकेतस्थळावर ऑनलाईन माहितीचा अधिकार, ऑनलाईन सेवा, आपल्या सूचना, आपल्या तक्रारी इ. सर्व काही उपलब्ध करून दिले आहे, बाबा.

**बाबा** - डोळयातून आनंदाश्रू येतात, डोळे पुसत पुसत म्हणतात, पोरा. आमच्या काळात पायी, सायकलवर, बैलगाडीने तहसील कचेरी मध्ये शेतातील सर्व कामधाम सोडून दाखल्यांसाठी जावे लागत असे. तेथे बाहेर बसलेल्या लिहिणा-याकडून (रायटर) अर्ज लिहुन घ्यायचा. त्याला पैसं दयायचे. अर्जावर, पुराव्यांवर सही शिक्के घ्यायचे. त्याला पैसं दयायचे. मग तलाठी भाऊसाहेबांकडून पुरावे, दाखले घ्यायचे. त्याला चहापाणी दयायचे. या कामास आठ/दहा दिवस जायचे. मग तहसील कचेरीमध्ये अर्ज दयायचा. तेथील कारकूनाला भेटून, तेवढं लवकर बघा, म्हणून विनंती करायची. त्यानी काही मागीतलं तर तेही करायचं. नंतर पंढरपूर वारी आषाढी / कार्तिकी सुरू व्हायच्या. तेव्हा मग दोन / तीन महिन्यांनी दाखला हातात मिळत व्हता. त्यातही थोडाफार आनंद व्हायचा कारण एवढया धावपळीनंतर दाखला हाती पडत होता. बाबाला या पोराच कौतुक वाटलं. आरं त्यामुळंच लोकं आक्षी म्हणत्यात "शासनाचं काम आन सहा महिनं थांब." पण तु आता हे लइ झकास काम केलं बग. शासनानं हे चांगलं काम सुरू केलंय.

ब)

शासकीय कार्यालयात येणारे नागरिक हे आपले ग्राहक असून त्यांना उत्कृष्ट प्रतीची सेवा देणे हे प्रत्येक शासकीय अधिकारी व कर्मचा-याचे कर्तव्य आहे. "आमच्याकडे येणारे नागरिक हे फार मोलाचे आहेत. नागरिक हे आमच्यासाठी नसून आम्ही त्यांच्यासाठी आहोत. नागरिक हे आमच्या कामामध्ये व्यत्यय नाहीत, तर ते आमच्या कामाचा गाभा आहेत. नागरिक हे कोणी परके नाहीत, तर ते ख-या अर्थाने आमच्या व्यवस्थेचे आधारस्तंभ आहेत. त्यांची सेवा करून आम्ही त्यांच्यावर उपकार करत नाहीत, तर सेवा करण्याची संधी देऊन तेच आम्हाला उपकृत करत आहेत."

- *महात्मा गांधी.*

**पात्र नागरिकांना लोकसेवा पुरविणे हा नागरिकांचा हक्क झाला आहे**

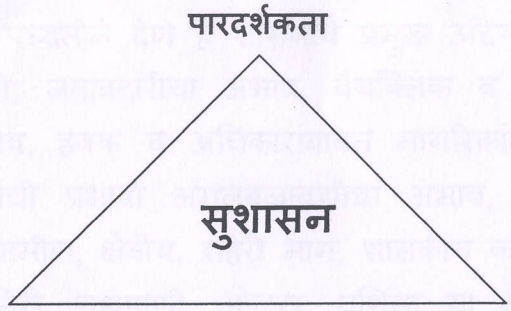
या 21 व्या शतकातील पुढचा टप्पा म्हणजे नागरिकांची वाट कार्यालयांमध्ये न पाहता. त्याच सेवा त्यांच्या दारी, हव्या त्या वेळेस त्यांच्या संगणकावर, मोबाईलवर इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे उपलब्ध करून देणे. भारतासारख्या लोकशाही संकल्पना स्वीकारलेल्या देशात हा नागरीकांचा हक्क आहे. नागरिकांजवळ आजच्या धकाधकीच्या जीवनात वेळ नाही. शासकीय कार्यालयांत जाऊन दिवस दिवसभर या टेबलवरून त्या टेबल जवळ घुटमळत रहाणे. किती दिवस, किती वेळ कालावधी निश्चित नाही. एका दाखल्यासाठी जी हुजुरी करणे, चहापाणी देणे, चिरीमिरी देणे, भेट देणे, पुरावे देणे, पूर्तता करणे एवढे करून देखील काम होईलच याची खात्री नाही. शिक्षित, अशिक्षित, ग्रामीण, शहरी सर्वांचीच हीच कहाणी. प्रत्येकाच्या तोंडी "शासनाचे काम आणि सहा महिने थांब", शासकीय काम ओळख, राजकीय ओळख, पदाधिकारी, नाते संबंध, मित्र, चहापाणी, वशिला या शिवाय तुमचे काम होणारच नाही. "पैज लावा खोटं बोलत असलो तर". हीच भाषा नागरिकांकडून सर्रास ऐकायला मिळते. सर्व नागरिक शासकीय कामाविषयी अक्षरशः हताश दिसून येत आहेत. माझ्या स्वतःचादेखील असाच अनुभव आहे.

**महाराष्ट्र सेवा हक्क अधिनियम, 2015 ची उत्क्रांती**

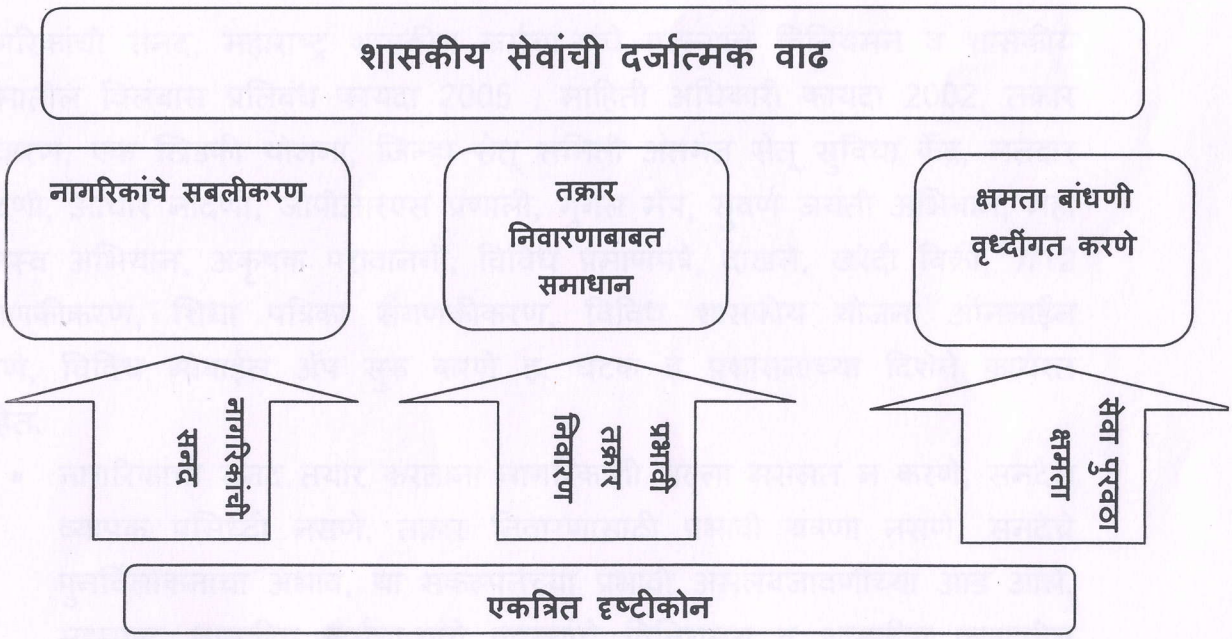
सन 1991 मध्ये इंग्लंडमध्ये नागरिकांची सनद या संकल्पनेचा उगम झाला. त्यानंतर भारतात सन 1997 मध्ये प्रशासनात बदल घडवून आणण्यासाठी अनेक उपाययोजना करण्यात आल्या. यामध्ये शासकीय कामकाजात पारदर्शकपणा, माहितीचा अधिकार, उत्तरदायी शासन, नागरिकांभिमूख प्रशासन इ. संकल्पना समोर आल्या. सन 1997 ते 2005 पर्यंत केंद्राने व जवळ जवळ देशातील सर्वच राज्यांनी माहिती अधिकार कायदा पारित केला. मा.अण्णा हजारे यांचा मोलाचा वाटा यात आहे. नागरिंकासाठी सनद तयार करणेबाबतचा निर्णय झाला. परंतू यामध्ये नागरिकांना सहभागी करून घेतले

गेले नाही. व्यापक प्रसिध्दी झाली नाही. तक्रार निवारण व कालावधी निश्चित केलेला नव्हता. यामुळे म्हणावी अशी प्रभावी अंमलबजावणी झाली नाही.

**सुशासनाचे गुणधर्म**




सुशासनाचे अंतिम उद्दिष्ट साध्य करण्यासाठी शासनाचे आटोकाट प्रयत्न करत आहेत. माहितीचा अधिकार कायदा, नागरिकांची सनद व या नंतर नव्याने पारित झालेला लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015. एकंदरित नागरिकांची सनदेची अंमलबजावणी, तक्रार निवारण पध्दती अवलंबिणे, समयोचित सेवा, पुरवठा या घटकांचा प्रभावी वापर करणे, सेवांचा दर्जा टिकवणे, दर्जांमध्ये सातत्याने वाढ करणे इ. बाबी सुशासनामध्ये आवश्यक आहेत. याचा आलेख खाली दर्शविण्यात आलेला आहे -




**भारतीय गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली**

गुणवत्ता व्यवस्थापन प्रणाली (IS 15700:2005) भारत सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा व तक्रार निवारण विभाग यांच्या पुढाकाराने, भारतीय मानक ब्युरो यांनी गुणवत्ता

व्यवस्थापन प्रणाली विकसित केली. उत्तम सेवा देण्यासाठी हे मानांकन त्या त्या विभागांना दिले जात होते. भारतीय राज्यघटनेत कल्याणकारी राज्याची संकल्पना मांडण्यात आलेली आहे. शासकीय व निमशासकीय संस्थांमार्फत देण्यात येणा-या सेवा या नियामक, विकासात्मक व कल्याणकारी या प्रकारांमध्ये वर्गीकृत करता येतील. या सेवा जलद व न्याय पध्दतीने देणे हे शासनाचे प्रमुख उद्दिष्ट आहे. परंतू प्रशासकीय अधिकारी यांची वृत्ती, जबाबदारीचा अभाव, वैयक्तिक व संस्थात्मक मूल्ये यांचा अभाव, राजकीय दबाव, हक्क व अधिकारांबाबत नागरिकांमध्ये जागरूकता नसणे, कायदे व नियम यांची प्रभावी अंमलबजावणीचा अभाव, लोकसेवकाकडून होणारा जाणीवपूर्वक विलंब, ग्रामीण, क्षेत्रीय, शहरी भाग, शासकीय कार्यालयांचे ठिकाण, अंतर, वेळेचा अभाव, चिरीमिरी, चहापाणी, ओळख, वशिला या सर्व महत्वपूर्ण घटकांमुळे नागरिक व प्रशासन यामध्ये दरी निर्माण झालेली दिसून येत आहे. ही दरी कमी करण्यासाठी शासनाने नवीन कायदे करणे, जुन्या कायदयांमध्ये दुरूस्ती करणे, तक्रार निवारण यंत्रणा, सेवा प्रक्रिया सुलभीकरण, कमीत कमी नियंत्रण, लोकसेवकांना प्रोत्साहन, ई-प्रशासनाचा प्रभावी वापर, सादरीकरणाचे टप्पे कमी करणे, ऑनलाईन सुविधांवर जास्त भर देणे, या मुद्यांवर विविध उपाययोजना शासन स्तरावर सुरू आहेत. त्यामुळेच हा कायदा अस्तित्वात आलेला दिसून येत आहे.

**शासनाची इतर ई-प्रशासन धोरणे**

नागरिकांची सनद, महाराष्ट्र शासकीय कर्मचा-यांचे बदल्यांचे विनियमन व शासकीय कामातील विलंबास प्रतिबंध कायदा 2005 , माहिती अधिकारी कायदा 2002, तक्रार निवारण, एक खिडकी योजना, जिल्हा सेतू समिती अंतर्गत सेतू सुविधा केंद्र, मतदार नोंदणी, आधार नोदंणी, जीपीआरएस प्रणाली, गुगल मॅप, सुवर्ण जयंती अभियान, महा राजस्व अभियान, अकृषक परावानगी, विविध प्रमाणपत्रे, दाखले, खरेदी विक्री, 7/12 संगणकीकरण, शिधा पत्रिका संगणकीकरण, विविध शासकीय योजना ऑनलाईन करणे, विविध मोबाईल ॲप सुरू करणे इ. घटक ई प्रशासनाच्या दिशेने कार्यरत आहेत.

- नागरिकांची सनद तयार करताना नागरिकांशी सल्ला मसलत न करणे, सनदेस व्यापक प्रसिध्दी नसणे, तक्रार निवारणासाठी प्रभावी यंत्रणा नसणे, सनदेचे पुनर्विलोकनाचा अभाव, या संकल्पनेच्या प्रभावी अंमलबजावणीच्या आड आले. महाराष्ट्र शासकीय कर्मचा-यांचे बदल्यांचे विनियमन व शासकीय कामातील विलंबास प्रतिबंध कायदा 2005 जुलै 2006 मध्ये अंमलबजावणी सुरू झाली. परंतू या कायदयाचे नियम सन 2013 मध्ये तयार झाले. या कायदयामध्ये देखील अनेक त्रृटी राहिल्या जसे की, नागरिकांना नुकसान भरपाई अनुज्ञेय नाही, शासकीय कर्मचा-यांना कामातील / सेवा पुरवठयातील विलंबाबाबत

आर्थिक दंडाची तरतूद नाही. तसेच शासकीय अधिकारी यांचेवर देखील या कायदयांचा एवढा वचक नव्हता. त्यामुळे नागरिकांना थेट सेवा देणे, नुकसान भरपाई अनुज्ञेय करणे, अधिकार / कर्मचारी यांना दंड, शास्ती, निलंबन, प्रोत्साहन, गौरव, निर्धारित कालमर्यादेत सेवा देणे, अपीलाची संधी देणे, खोटे पुरावे सादर करणा-या व्यक्तींवर कारवाई करणे, नागरिक समाधानी किंवा असमाधानी आहेत याचे मूल्यमापन करणे इ. बाबी सुशासनासाठी आवश्यक वाटल्या. आणि त्यामुळेच सेवा हक्क कायदयाची निर्मिती करणेबाबतची कार्यवाही शासनस्तरावर सुरू झाली.

**वस्तू व सेवा कालबध्द रीतीने मिळणेबाबत नागरिकांचे अधिकारी व तक्रार निवारण विधेयक 2011**

सदरचे विधेयक लोकसभेत सादर केलेले आहे. विधेयक स्थायी समितीकडे विचारार्थ आहे. यामध्ये सेवा, तक्रार निवारण पध्दती, जबाबदार अधिकारी, सुविधा केंद्र स्थापन करणे, पदनिर्देशित अधिकारी, सेवा विलंब, निर्धारित कालावधी, दंड, नुकसान भरपाई, राज्य तक्रार निवारण आयोग, मुख्य आयुक्त यांची नियुक्ती असे विधेयक पारित होणार आहे. तोपर्यंत सेवा हमी कायदा राज्यांमध्ये लागु करण्यात आलेला आहे.

**भारतातील इतर राज्यांचा लोकसेवा हक्क कायदा**

मध्य प्रदेश या राज्याने सर्व प्रथम हा कायदा पारित केला. त्यांनतर उत्तर प्रदेश, जम्मु काश्मीर, दिल्ली, हरियाणा यासारखे एकूण एकोणीस राज्यांचा समावेश आहे. महाराष्ट्र राज्याने दि.28 एप्रिल 2015 रोजी महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अध्यादेश जारी केला. या अध्यादेशाचे कायदयात रूपांतर झाले. हा अधिनियम महाराष्ट्र राजपत्रात 21 ऑगस्ट 2015 रोजी प्रसिध्द करण्यात आला. यावेळी अंदाजे 157 सेवा विविध शासकीय विभागांनी अधिसूचित केल्या होत्या.

**महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 ची काही ठळक वैशिष्टये**

- सार्वजनिक प्राधिकरणाने अधिसूचित केलेल्या नियत कालमर्यादेच्या आत लोकसेवा प्राप्त करण्यासाठी पात्र व्यक्तींना हक्क प्रदान करणे.
- पदनिर्देशित अधिका-यांनी पात्र व्यक्तीला नियत कालमर्यादेच्या आत लोकसेवा देण्यासाठी तरतूद करणे
- सार्वजनिक प्राधिकरणांना, लोकसेवा, पदनिर्देशित अधिकारी, अपील प्राधिकारी, नियत कालमर्यादा कायदयान्वये अधिसूचित करणे अनिवार्य करणे.

- पात्र व्यक्तीने केलेल्या अर्जास विशिष्ट अर्ज क्रमांक देण्यासाठी तरतूद करणे जेणेकरून तो त्याच्या अर्जाच्या स्थितीची ऑनलाईन पाहणी करू शकेल, मोबाईवर एसएमएस सुविधा.
- प्रथम अपील प्राधिकारी, द्वितीय अपील प्राधिकारी व आयोगाकडे अपील करणसाठी तरतूद करणे.
- कायदयाची प्रभावी अंमलबजावणी करणेकामी महाराष्ट्र राज्य सेवा हक्क आयोग घटित करणे. (सध्या शासनामार्फत आयोग घटीत करण्यात आलेला आहे. आयोगाचे मुख्य आयुक्त मा.श्री.स्वाधिन क्षत्रिय भा.प्र.से. (निवृत्त) यांना माहे एप्रिल 2017 पासून नियुक्त करण्यात आलेले आहे). सदरचा कायदा तयार करण्यात त्यांचा फार मोठा सहभाग आहे. त्यामुळे त्यांनाच हया पदावर नियुक्ती मिळाल्याने या कायदयात पुढे अनेक सुधारणा होण्याची शक्यता आहे.
- नियत कालमर्यादेच्या आत सेवा देणात कसूर केलेल्या अधिका-यांच्या बाबतीत शास्ती, दंड, शिस्तभंगाची कारवाई करणेबाबतची तरतूद करणे.
- नियत कालमर्यादेच्या आत लोकसेवा देणा-या अधिका-यांना रोख रकमेच्या स्वरूपात प्रोत्साहने देणे व या कायदयाची प्रयोजने साध्य करताना जी प्राधिकरणे उत्कृष्ट कामगिरी पार पाडतील अशा प्राधिकरणांचा गौरव करण्यासाठी योग्य पारितोषिके देणे याची तरतूद करणे.
- जाणूनबुजून खोटी किंवा चुकीची माहिती किंवा खोटे दस्तऐवज देऊन सेवा मिळविणा-या व्यक्तीविरूध्द कारवाई करण्याची तरतूद करणे.

**महाराष्ट्र राज्याचे मा.मुख्यमंत्री श्री.देवेंद्र फडणवीस यांचे सदर कायदयाबाबतचे विचार**

सदर अध्यादेशाचे रूपांतर होताना मा.मुख्यमंत्री यांनी त्यांचे भाषणात असा उल्लेख केला की, शासकीय कार्यालये यांचे दुसरे नाव "सेवा देणा-या संस्था" असे संबोधले. कायदयाने जनतेला सेवा देणे, सेवा नोटीफाय करणे, अपील, शिस्त भंग, कारवाई, दंड या सर्व बाबी यात आहेत, जनतेला या कायदयानूसार ई प्लॅटफॉर्म मिळाला आहे, महानगरपालिका, जिल्हा परिषद, जिल्हाधिकारी कार्यालय, ग्रामपंचायत सर्वांच्या सेवा पात्र नागरिकांना मिळतील, निश्चित कालावधीमध्ये सेवा पुरविणे, कमीत वाजवी किंमतीत सेवा देणे, भ्रष्टाचारास आळा बसेल, मा.अण्णा हजारे यांच्या आंदोलनाचा प्रमुख विषय हाच होता, या अगोदर सिटीझन चार्टर होतं. यामध्ये नागरिकांचा सहभाग नव्हता. परंतू आता सेवा मिळवून देण्याचा अधिकार जनतेला प्राप्त झाला आहे. शेवटच्या पात्र व्यक्तीस न्याय यामुळे मिळणार आहे. शासकीय अधिकारी व कर्मचारी यांचेकरीता शास्ती, दंड, गौरव, प्रोत्साहन इ. तरतूदी यामध्ये आहेत.

**वास्तव**

अभिनेते श्री. अनुपम खेर यांच्या चित्रपटात एक दृश्य होतं, त्यामध्ये अनुपम खेर यांनी शासकीय व्यवस्थेवरचा माझा विश्वास उडाला असा डायलॉग होता. त्यावेळेस मंत्रीमहोदय त्यांना म्हणतात की, "मुझे मालुम है, बाहर के हालात ठीक नही है, सिस्टम सड रहा है, गल रहा है, मै जानता हुँ, लेकिन फिर भी **There is a hope.** उम्मीद है सर! उम्मीद है! आणि याच आशेने शासन आता सुशासनाकडे मार्गक्रमण करताना दिसतेय.

**महाराष्ट्र राज्यातील लोकसेवा हक्क कायदयाचा प्रभाव**

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 याबाबत सविस्तर न जाता आपण या दोन अडीच वर्षात काय काय झाले याचे विश्लेषण, संशोधन करणार आहोत यासाठी मी अहमदनगर जिल्हयातील सदर कायदयाबाबत काय काय निष्पन्न झाले ते आपण पहाणार आहोत. इतर सर्व जिल्हयांची बहुदा अशी परिस्थिती असणार नाही. त्याआधी आपण राज्यातील स्थिती जाणून घेणार आहोत. आजमितीस राज्यांतील एकूण- 39 शासकीय विभागांनी आपल्या एकूण- 399 सेवा अधिसूचित केलेल्या आहेत. एकूण- 12038122 या कायदयानूसार पात्र नागरिकांचे अर्ज प्राप्त झालेले आहेत. व एकूण- 11519269 अर्जांवर पात्र नागरिकाला सेवा दिलेल्या आहेत. यापैकी एकूण- 518853 अर्जांवर सेवा दिलेल्या नाहीत. यामध्ये अर्ज नामंजूर किंवा इतर कारणे असु शकतात. (दि.04 डिसेंबर 2017 ची आकडेवारी, संदर्भ संकेतस्थळावरील डॅश बोर्ड).

**शासनाचे विभाग व त्यांचा सदर कायदयामध्ये सहभाग**

या 399 सेवांमध्ये महसूल विभाग - 51, कामगार विभाग- 39, कृषि विभाग- 24, वैदयकीय व शिक्षण विभाग- 21, पर्यटन विभाग- 20 यांच्या जास्तीत जास्त आहेत. सर्वात कमी म्हणजे अन्न व नागरी पुरवठा- 1, मत्स्य विभाग- 2, उर्जा- 3, आरोग्य- 4, जीवन प्राधिकरण- 2, वीज वितरण कंपनी- 3, आदिवासी विभाग- 5 असे अनेक विभाग आहेत ज्यांनी अदयाप खुपच कमी सेवा देण्याबाबतचा निर्णय घेतलेला दिसून येत आहे. महसूल विभाग तर किमान- 200 सेवांपैकी फक्त- 15 सेवा देत आहे. काही विभाग 10 ते 20 सेवा देत आहे. यावरून असे दिसून येत आहे की, शासनाचे मोठमोठे विभाग, त्यांचे कामकाज अधिकारी, कर्मचारी, इमारती, वेतन, वाहने, वीज, संगणक, इंटरनेट, फर्निचर इ. बाबी विचारात घेतल्या तर असे वाटते की त्यांना सर्व प्रकारच्या सेवा देणे बंधनकारक करावे. एवढी मोठी शासकीय यंत्रणा यामध्ये शासनाचा अफाट खर्च पहाता, सर्व सेवा ऑनलाईन करणे अत्यंत आवश्यक आहे. कर्मचारी

संघटनांची कायमची मागणी असते की, मनुष्यबळ अपुरे आहे. पदे रिक्त आहेत. काम खुप आहे. परंतू सेवा कमी का? हा मला भेडसावणारा यक्ष प्रश्न आहे.

**महसूल विभागातील लोकसेवा**

महसूल विभागाने सदर कायदा अंमलात येण्यापूर्वी एकूण- 15 सेवा देण्याचा निर्णय घेतला. त्यानंतर या अडीच वर्षांमध्ये एकही सेवा यामध्ये समाविष्ट केलेली नाही. तसेच इतर विभागांनीही फार काही सेवांचा समावेश केलेला दिसून येत नाही. कायदा सुरू झाला तेव्हा किमान 157 सेवांचा समावेश होता. आता 399 सेवा अधिसूचित केलेल्या शासनाचे एकूण विभाग, त्या विभागांमधील एकूण विषय / सेवा (कामकाज) पहाता ही संख्या खुपच कमी दिसुन येत आहे. महसूल विभागाने आणखी सेवांचा समावेश करावा असे मत आहे. कारण की, नागरिकांचे सर्वात विषय / सेवा या विभागामार्फत दिल्या जातात. ऑनलाईन सेवा दिल्यामुळे महसूल विभागावर असणारा अतिरिक्त ताणही ब-यापैकी कमी होईल. आपले सरकार पोर्टलवरील तक्रार निवारण संकेतस्थळावर महसूल विभागाच्या तक्रारींचे प्रमाण खुप आहे.

**लोकसेवा हक्क अधिनियमातील प्रावधान**

सदर कायदयामध्ये पात्र नागरिकांनी ऑनलाईन अर्ज करणे, फी भरणे, निर्धारित कालावधी, प्रथम अपील, द्रिवतीय अपील, तिसरे अपील, शास्ती, दंड, निलंबन, गौरव, पुरस्कार असे सर्व काही नियमांचे प्रावधान आहे. गेल्या अडीच वर्षापासून अहमदनगर जिल्हयातील सदर कायदयाची अंमलबजावणीची आकडेवारी, वस्तुस्थिती आपण पुढे पहाणार आहोत. यामुळे एकंदरीत चित्र कसे आहे हे आपणांस कळेल.

**महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 बाबत एक दिवसीय प्रशिक्षण**

तसेच हा नवीन कायदा तयार झाल्यानंतर सर्व संबंधित शासकीय अधिकारी व कर्मचारी यांचेकरीता एक दिवसीय कार्यशाळा (नवीन विषयाची तोंडओळख) सर्व 36 जिल्हयांमध्ये शासनातर्फे आयोजित करण्यात आल्या होत्या. अदयापही सदर विषयाबाबतचे एक दिवसीय प्रशिक्षणांचे कार्यक्रम शासनातर्फे सुरू आहेत. एक दिवसाचा शासनाचा खर्च प्रती प्रशिक्षणार्थी रू.600/- (रू.सहाशे फक्त) असा आहे. राज्यातील सर्व अधिकारी व कर्मचारी यांची संख्या व त्यासाठी रू.600/- एवढा खर्च सदर प्रशिक्षणासाठी होत आहे. सन 2015, 2016, 2017 या तीन वर्षांमध्ये एका जिल्हयात किमान 2000 अधिकारी व कर्मचारी यांना एक दिवसीय प्रशिक्षण दिलेले आहे. तीन वर्षासाठी 6000 प्रती जिल्हा प्रशिक्षणार्थी असे गृहीत धरल्यास एकूण 216000 प्रशिक्षणार्थी संपूर्ण राज्यातील आहेत. या सर्व प्रशिक्षणार्थींना एक दिवसीय कार्यशाळेचा

खर्च प्रती प्रशिक्षणार्थी रू. 600/- असा आहे. (216000 x 600 = एकूण रू.12,96,00,000/-) इतका शासनाचा खर्च या नवीन विषयाची तोंडओळख करण्यासाठी झाल्याचा अंदाज आहे. या प्रशिक्षणांचा किती उपयोग झाला तो त्यांनाच ठाऊक आहे. सांगायचा मुद्दा असा आहे की, एवढया मोठया प्रमाणातील प्रशिक्षणांच्या खर्चातून किती जनजागृती झाली. किती सेवा दिल्या गेल्या, किती विभागांनी या अडीच वर्षात किती सेवा नव्याने समाविष्ट केल्या या बाबींची तपासणी / पडताळणी करणे आवश्यक वाटते. किती कार्यालयांनी दर्शनभागी फलक लावलेत. किती नागरिकांना याबाबत माहिती दिली. जनता / पात्र नागरिक फक्त ई- सेवा केंद्राकडेच जात आहेत. तेथे त्यांचे पैसे, वेळ, जाणे येण्याचा खर्च, काम न झाल्यास परत घरी येऊन पुरावे, छायांकित प्रती घेऊन जाणे या बाबींचा विचार होणे आवश्यक वाटते.

**सेवा हक्क कायदयानूसार निर्धारित कालावधी**

सदर कायदयामध्ये विविध कालमर्यादा दिलेल्या आहेत. सार्वजनिक प्राधिकरणाने (सेवा देणारी संस्था) यांनी अधिनियमाच्या प्रारंभी 3 महिने आणि त्यानंतर वेळोवेळी सेवा, पदनिर्देशित अधिकारी, प्रथम, दुसरे अपीलीय प्राधिकारी, नियत कालमर्यादा इ. अधिसूचित करणे. सेवा मिळण्यासाठी निर्धारित केलेला कालावधी, पदनिर्देशित अधिका-याने अर्ज फेटाळण्याच्या आदेशापासून किंवा नियत कालमर्यादा समाप्त झाल्यापासून 30 दिवसात प्रथम अपील करणे, विलंब, निर्णय देणे, दुसरे अपील 30 दिवस, विलंब असल्यास 90 दिवस, निर्णय घेण्यास 45 दिवस, तिसरे अपील 60 दिवस, राज्य सेवा हक्क आयोगाने अपीलावर निर्णय घेण्यासाठी 90 दिवस अशा प्रकारच्या कालमर्यादांची तरतूद कायदयात आहे.

**माहितीचा अधिकार अधिनियम, 2005 मधील तरतूदी (दोन्ही कायदयांमधील फरक)**

माहिती अधिकार अधिनियम 2005 मध्ये नागरिकांना आहे ती माहिती उपलब्ध करून देणे, सर्व भारतीय नागरिकांस माहिती मिळेल, 30 दिवसांत माहिती मिळेल, अत्यंत आवश्यकता असल्यास 48 तासांत मिळेल, अभिलेख जतन करणे, स्वतःहुन माहितीचे प्रकटीकरण करणे, माहिती संगणकीकरण करणे, एक अपील नंतर आयोगाकडे अपील करण्याची तरतूद, जन माहिती अधिकारी व अपीलीय अधिकारी अधिसूचित करणे, जन माहिती अधिका-याने माहिती न दिल्यास प्रतिदिन रू.250/- प्रमाणे जास्तीत जास्त रु.25000/- इतकी शास्तीची तरतूद आहे. नियमित माहिती उपलब्ध करून दिल्याबद्दल प्रोत्साहनपर रकमेची तरतूद या कायदयात नाही.

**वरील नमूद त्रूटींची दखल या कायदयामध्ये घेण्यात आली**

या सर्व मुद्यांची शासनाने दखल घेतली आहे. आणि त्यानूसार सेवा हक्क अधिनियम, 2015 तयार करण्यात आलेला आहे. हे या कायदयाचे वैशिष्टय आहे. इतर राज्ये मध्य प्रदेश, उत्तर प्रदेश, जम्मु काश्मीर, दिल्ली, बिहार, राजस्थान, उत्तराखंड, हिमाचल प्रदेश, पंजाब, झारखंड, छत्तीसगढ, आसाम, कर्नाटक, केरळ, ओरिसा, गुजरात, गोवा, पश्चिम बंगाल, हरियाणा या सर्व राज्यांनी तयार केलेला सेवा हक्क कायदयांचा अभ्यास महाराष्ट्र सरकारने केलेला दिसून येतो. त्यानूसार आवश्यक त्या ठिकाणी बदल करण्यात आलेले आहेत. यामध्ये दंड, अपील, गौरव, पुरस्कार, कालावधी अशा बाबींची तरतूद केलेली आहे.

महाराष्ट्र शासनातील सेवा देणा-या संस्था / सार्वजनिक प्राधिकरण यांच्या कार्यालयांसमोर खालील प्रकारचा फलक नागरिकांसाठी दर्शनी भागात लावलेला आहे.

**महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 अन्वये अधिसूचित केलेल्या सेवा**

| अ.नं. | लोकसेवेचा तपशील | विहित कालमर्यादा | पदनिर्देशित अधिकारी | प्रथम अपीलीय अधिकारी | दिवतीय अपीलीय अधिकारी | तीसरे अपील (आयोग) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

अशा प्रकारचे फलक ( फ्लेक्स बोर्ड ) सन 2015 मध्ये लावण्यात आलेले आहेत. आता या फलकांचा रंग / माहिती पुसुन गेलेली आहे. तसेच कर्मचा-यांना विचारले असता त्यांनाही या कायदयाबाबत विशेष माहिती नाही. नव्याने समावेश केलेल्या सेवांचा तपशील फलकांवर उपलब्ध नाही. फलक जुने आहेत. तसेच वेळोवेळी जिल्हा सतरीय अधिकारी, विभागीय अधिकारी, मंत्रालयातील संबंधित विभाग यांच्या दरमहा होणा-या बैठकांमध्ये नव्याने सेवा समाविष्ट करणे, कालावधी निश्चित करणे असे विषय समावेश करणे आवश्यक वाटते.

**लोकसेवा हक्क कायदयाची उद्दीष्टये**

या कायदयानूसार पात्र व्यक्तीस जलद सेवा, सेवा आपल्या दारात, अर्जाची सहज पोच मिळणे, सोपी शुल्क भरणा, वापरण्यास सोपे, वेळेची बचत, पारदर्शकता, भ्रष्टाचारास आळा, खोटया पुराव्यांनूसार सेवा घेण्यावर शास्ती, अशा उद्दीष्टांसोबत हा अधिनियम तयार झालेला आहे.

**शासनाने नागरिकांच्या सोइसाठी आपले सरकार पोर्टल**

प्रशासकीय सेवा आता एका क्लिकवर प्राप्त झालेल्या आहेत. आपली तक्रार, सूचना, ऑनलाईन माहितीचा अधिकार, ऑनलाईन सेवा उपलबध, शासनाच्या योजना हे सर्व शासनाने "आपले सरकार पोर्टल" वर उपलब्ध करून दिलेले आहे. सेवा घरबसल्या मिळवता येईल. दलालांच्या विळख्यातून नागरिकांची सुटका होईल अशी अपेक्षा आहे. शासनाचे संकेतस्थळ http://aaplesarkar.maharashtra.gov.in/ and http://www.maharashtra.gov.in या वरून पात्र नागरिक महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत सेवा घेण्यासाठी पर्याय निवडू शकतात. हा क्रांतीकारी कायदा आहे. राज्याचे भवितव्य चांगल्या अर्थाने बदलण्याची क्षमता या कायदयात आहे. या पोर्टलशिवाय प्रत्यक्ष अर्ज करूनही सेवांचा लाभ घेता येतो. आगामी काळ फक्त "डिजिटल" काळ असणार आहे. यासोबतच ई-लॉकर, ई-परवाना, ई-मोजणी, ई- भूलेख, ई-चाचणी, ई-फेरफार, ई-ऑफिस, ई-स्कॉलरशिप, ई-नकाशा या प्रकारच्या सुविधा शासनातर्फे उपलब्ध करून दिल्या जात आहेत. नागरिकांना आपली मते मांडणे, शासनास सूचना करणे, नवीन संकल्पना सुचविणे, शासनाच्या निर्णय प्रक्रियेत भाग घेणे यासाठी शासन प्रयत्न करीत आहे. त्यानूसार या सर्व सुविधा आपले सरकार पोर्टलवर सर्वांसाठी उपलब्ध करून दिलेल्या आहेत. परंतू याबाबत व्यापक जनजागृती आवश्यक आहे. शासकीय कार्यालयांत कर्मचा-यांना विचारणा केली, परंतू त्यांनी स्वतःसाठी कोणत्याच सेवा ऑनलाईन प्राप्त करून घेतल्या नाहीत. ई-सेवा केंद्रावर जावुनच अर्ज सादर केलेले आहेत.

**संक्षिप्त विश्लेषण**

**तक्ता क्र.1**

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 या कायदयाची अहमदनगर जिल्हयात दि.02/10/2015 पासून दि.05 डिसेंबर 2017 पर्यंत झालेली अंमलबजावणी

| | |
|---|---|
| अहमदनगर जिल्हयाची एकूण लोकसंख्या | 4543159 |
| एकूण पुरूष संख्या | 2342825 |
| एकूण स्त्री संख्या | 2200334 |
| शिक्षणाची टक्केवारी पुरुष | 86.82 |
| शिक्षणाची टक्केवारी स्त्री | 70.89 |
| शिक्षित पुरूष | 1773355 |
| शिक्षित स्त्री | 1378535 |

(संदर्भ सन 2011 ची जनगणना)

**तक्ता क्र.2**

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 नूसार पुरविण्यात आलेल्या सेवांचा तपशील दि.02/10/2015 पासून दि.04 डिसेंबर 2017 पर्यंत -

| | |
|---|---|
| अहमदनगर जिल्हयात एकूण प्राप्त अर्ज | 9011706 |
| सेवा दिलेल्या अर्जांची संख्या | 8748636 |
| प्रलंबित अर्ज | 201811 |
| मंजूर अर्जांची संख्या | 869338 |
| नामंजूर अर्जांची संख्या | 55288 |
| निर्धारित कालावधीत सेवा दिलेल्या अर्जाची संख्या | 7983725 |
| निर्धारित कालावधी नंतर सेवा दिलेल्या अर्जाची संख्या | 1011260 |

(संदर्भ दि.04 डिसेंबर 2017 ची आकडेवारी, आपले सरकार पोर्टल संकेतस्थळावरील डॅश बोर्ड)

**तक्ता क्र.3**

अहमदनगर जिल्हयातील महसूल विषयक सेवा दिली याबाबतची आकडेवारी ई-डिस्ट्रिक्ट मॅनेजर कडून घेतली आहे. ती आकडेवारी खालीलप्रमाणे -

| | |
|---|---|
| अहमदनगर जिल्हयात एकूण प्राप्त अर्ज (महसूल विभाग फक्त) | 769128 |
| सेवा दिलेल्या अर्जांची संख्या | 759458 |
| प्रलंबित अर्ज | 4979 |
| मंजूर अर्जांची संख्या | 755479 |
| नामंजूर अर्जांची संख्या | 3979 |
| निर्धारित कालावधीत सेवा दिलेल्या अर्जाची संख्या | 727079 |
| निर्धारित कालावधी नंतर सेवा दिलेल्या अर्जाची संख्या | 41859 |
| प्रथम अपील | 27 |
| प्रथम अपील बंद केसेस | 01 |
| दिवतीय अपील | 03 |
| दिवतीय अपील बंद केसेस | 00 |
| **एकूण** | **769128** |

**तक्ता क्र.4**

आता आपण जिल्हयातील एकूण 14 तालुकानिहाय (महसूल सेवा) या कायदयानूसार दिलेल्या आहेत. ई- सेवा केंद्र (महाऑनलाईन) त्याबाबतची आकडेवारी पाहु -

**जिल्हा अहमदनगर - ( महसूल विभागाने निर्धारित केलेल्या एकूण सेवा 15 )**

| अ.नं. | तालुका | एकूण दिलेल्या सेवा (संख्या) |
|---|---|---|
| 1 | अकोले | 69289 |
| 2 | संगमनेर | 97656 |
| 3 | राहाता | 49336 |
| 4 | कोपरगाव | 40662 |
| 5 | नगर | 107789 |
| 6 | नेवासा | 63997 |
| 7 | पारनेर | 61115 |
| 8 | श्रीगोंदा | 50216 |
| 9 | पाथर्डी | 55990 |
| 10 | शेवगाव | 40495 |
| 11 | श्रीरामपुर | 43433 |
| 12 | राहुरी | 48483 |
| 13 | जामखेड | 28765 |
| 14 | कर्जत | 35881 |
| | **एकूण** | **793228** |

(संदर्भ ई -सेवा केंद्र, महाऑनलाईन दि.05/12/2015)

**महाऑनलाईनमार्फत ई -सेवा केंद्र**

अहमदनगर जिल्हयात एकूण शिक्षित पुरूष व स्त्री 3151890 एवढे आहेत. शिक्षणाचे प्रमाण 80 टक्के आहे. वरील तक्ता क्र.2, 3 व 4 चे अवलोकन केले असता, कोणतीही आकडेवारी जुळत नाही. तक्ता क्र.3 व 4 नूसार एकूण 24100 एवढी तफावत दिसून येत आहे. तसेच सदरची आकडेवारी संकेतस्थळाच्या डॅश बोर्ड व ई-सेवा (महा ऑनलाईन) या विभागाकडून वेळोवेळी प्राप्त करून घेतली आहे. सर्व आकडेवारी जिल्हयातील तालुकानिहाय ई-सेवा केंद्र (महा ऑनलाईन) मार्फत सेवा दिल्याबद्दलची आहे. यामध्ये पात्र नागरिकांना / पात्र व्यक्तीने घरी बसुन अथवा ई-सेवा केंद्राशिवाय सेवा प्राप्त करून घेतल्या आहेत. ही आकडेवारी प्राप्त झालेली नाही. महाऑनलाईन कंपनीशी समक्ष चर्चा केली असता त्यांना असे सांगितले की, व्हीएलई, पात्र नागरिक, ई- सेवा केंद्र या तीन्हींची आकडेवारी वरील आकडेवारीमध्ये समाविष्ट आहे असे कळविले. त्यांना मी यामध्ये फोड करून आकडेवारी देण्यास सांगितले, परंतू तशी आकडेवारी मिळू शकत नाही, असे मला कळविण्यात आले. यामधून असे

निष्पण्ण होत आहे की, पात्र नागरिकांना घरी अथवा इंटरनेट वरून स्वतः किती सेवा मिळविल्या आहेत. मी ब-याच नागरिकांशी / कर्मचा-यांशी संवाद साधला. परंतू सर्वांचे उत्तर एकच मिळाले की, आम्ही ई-सेवा केंद्रावर जातो. पुरावे / दाखले / कागदपत्र सादर करतो. त्यांनतर ई-सेवा केंद्रामार्फत पोच दिली जाते. व ते सांगतात की, आपल्या मोबाईलवर एसएमएस येईल.

**महाऑनलाईन च्या ई- सेवा केंद्रांवर बोगस प्रमाणपत्र / दाखले वाटप**

जिल्हयातील श्रीगोंदा तालुक्यातील घारगाव येथील वादग्रस्त महा ई- सेवा केंद्राचा परवाना रद्द केलेबाबत दि.08 डिसेंबर 2017 च्या दिव्य मराठी या वर्तमानपत्रात बातमी आलेली आहे. यामध्ये कार्यकारी दंडाधिकारी यांचा शिक्का व बनावट सही करून, एकाच बारकोडवर जातीचे दाखले व प्रतिज्ञापत्र तयार करण्यात आले. याबाबतची तक्रार प्राप्त झाल्यावर चौकशीअंती हा निर्णय झाला. याबाबीमध्ये विचार करण्यासारखी एक गोष्ट आहे. ती म्हणजे महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमानूसार हे ई- सेवा केंद्र पात्र नागरिकांना सेवा देत आहेत. असे प्रकरणं समोर आल्यास शासनाने काही तरी यामध्ये सुधारणा, दुरूस्ती करणे आवश्यक वाटते.

**सदर कायदयानूसार झालेल्या अपीलांची स्थिती**

तक्ता क्र.2 मध्ये अपीलाची आकडेवारी दिसत आहे. परंतू जिल्हयातील तहसील कार्यालय, उपविभागीय अधिकारी कार्यालय यांचेशी संपर्क साधला असता, आमच्याकडे लोकसेवा हक्क अधिनियम 2015 नूसार कोणतेही अपील सुरू नाही किंवा अदयाप अपील अर्ज आलेला नाही असे सांगितले. आणि जर वरील सर्व अर्ज ई- सेवा केंद्रावर आले तर ते सर्व कागदपत्र तपासूनच प्रकरण घेतात. त्यामुळे अपीलांची संख्या कमी दिसून येत आहे. प्रथम अपील एकूण 27, दिवतीय अपील 3 आहेत. परंतू सदर अपील कोणत्या कार्यालयाकडे सुरू आहेत. हे महाऑनलाईन कंपनीने सांगितले नाही. हयाबाबत सुधारणा होणे आवश्यक आहे.

**महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम 2015 या कायदयाबाबत माझे एकूण मुल्यमापन, समालोचन**

सदर कायदा सेवा देणा-या संस्था (शासकीय/ निमशासकीय कार्यालये) यांनी पात्र नागरिकांना घरपोच, इंटरनेट कॅफे, मोबाईल ॲपद्वारे कशा पुरविल्या जातील याकडे लक्ष देणे आवश्यक वाटते. कारण ई- सेवा केद्रांमार्फत बोगस दाखले व प्रमाणपत्र देण्याचे प्रमाण वाढत आहे.

**सेवा देणा-या संस्था (शासकीय विभाग)**

सर्व शासकीय विभाग, उपविभाग यांनी ते देत असलेल्या सर्व सेवा ऑनलाईन "आपले सरकार पोर्टल" वरील लोकसेवा हक्क अधिनियम संकेतस्थळावर अधिसूचित करणे आवश्यक आहे. उदा. महसूल विभागात किमान 300 सेवा आहेत. परंतू त्यांनी फक्त 15 सेवा या कायदयानूसार अधिसूचित केल्या आहेत. मग इतर सेवांचे काय. गेली दोन वर्षापासून सदर कायदा अंमलात आलेला आहे.या दोन वर्षात महसूल विभागाने एकही सेवा समाविष्ट केली नाही. काही विभागांनी एक / दोन सेवा अधिसूचित केलेल्या आहेत. मग या विभागातील अधिकारी, कर्मचारी इतर यंत्रणा काय काम करत आहेत. शासनाचा यावरील खर्च किती आहे. याद्दष्टीने शासनाने आता विचार करणे आवश्यक वाटते. जर या विभागांना सेवा पुरवायच्या नाहीत तर या विभागांना बंद करून एकत्रित विभाग तयार करता येईल. शासकीय वित्तीय त्रृटी, खर्च निश्चितच वाचेल. अधिकारी व कर्मचारी यांची संख्या कमी होईल. रिक्त पदे भरण्याची आवश्यकता नाही.

**दंड / शास्ती / गौरव / पुरस्कार**

आतापर्यंत किती पदनिर्देशित अधिकारी व कर्मचारी, अपीलीय अधिकारी यांना शास्ती, दंड, गौरव, प्रोत्साहनपर बक्षीस दिले गेले याची आकडेवारी किंवा माहिती अहमदनगर येथे मिळाली नाही. खोटे प्रकरण सादर करणा-या नागरिकांवरदेखील कोणतीही कारवाई झालेली नाही. किंवा तसे प्रकरण आलेले नसेलही. मंत्रालय स्तरावरून जिल्हानिहाय दरमहा आढावा, संख्या, आकडेवारी अशी माहिती घेतल्यास यावर नियंत्रण राहील. सर्व संबधित सेवा देणा-या संस्था (शासकीय विभाग) यांनी स्वतंत्र शासन निर्णय/परिपत्रक काढून निर्धारित केलेल्या सेवांचा तपशील, अपील, अर्ज, नमूने, कालावधी, तसेच त्यावर करण्यात येणारी कार्यवाहीबाबत स्वतंत्र निर्देश दयावेत. असे नम्र मत आहे.

**व्यापक प्रसिध्दी देणेबाबत**

कार्यालयांसमोर दर्शनी भागात लावलेले फलकांवरील माहिती दिसून येत नाही. फलक खराब झालेले आहेत. जिल्हयाच्या संकेतस्थळावर विभागनिहाय सेवांची माहिती, कालावधी, पदनिर्देशित अधिकारी, अपीलीय अधिकारी यांची माहिती प्रसिध्द करावी. आकाशवाणी, दूरदर्शन, वर्तमानपत्र, मासिके, साप्ताहिक, कार्यशाळा (नागरिकांसाठी), जाहिराती, ग्रामसभा, तलाठी, मंडळअधिकारी कार्यालय इ. माध्यमातून जास्तीत जास्त नागरिकांना माहिती देण्याचा प्रयत्न केल्यास सदर कायदयाची प्रभावी अंमलबजावणी होईल असे मत आहे.

### स्वतंत्र बैठका / आढावा घेणे

दरमहा तालुकास्तरीय, जिल्हास्तरीय, विभागस्तरीय बैठकांमध्ये प्राप्त अर्ज, दिलेल्या सेवा, आणखी समाविष्ट करण्यासारख्या सेवा याबाबतचा आढावा घेणे. महाराजस्व अभियानात हा स्वतंत्र विषय ठेवणे इ. शासकीय कार्यालयांमध्ये दररोज या व इतर विषयांवर प्रशिक्षण / कार्यशाळा / प्रत्यक्ष ऑनलाईन सराव यावर भर देणे आवश्यक आहे.

### तक्रार निवारण प्रणाली

नागरिकांना लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 नूसार व अन्य सेवा निर्धारित वेळेत मिळत नसलेबाबत नागरिक "आपले सरकार पोर्टल" वरील तक्रार निवारण संकेतस्थळावर अहमदनगर जिल्हयात दररोज किमान 10/15 तक्रारी पाठवत आहेत. सदर पोर्टल सुरू झाल्यापासून दि.05 डिसेंबर 2017 पर्यंतची जिल्हयाची आकडेवारी खालील प्रमाणे आहे. यामध्ये ब-याचशा तक्रारी लोकसेवा हक्क अधिनियम 2015 शी संबंधित आहेत. उदा. जात प्रमाणपत्र, उत्पन्नाचा, नॉन क्रिमी लेअर, रहिवास दाखला मिळत नाही. अशा तक्रारी वारंवार या प्रणाली मार्फत नागरिक पाठवित असतात.

**जिल्हा अहमदनगर जिल्हयातील तक्रार प्रणालीवरील आकडेवारी**

| अ.नं. | तपशील | संख्या |
|---|---|---|
| 1 | एकूण प्राप्त तक्रारी | 2553 |
| 2 | एकूण तक्रांरीचे निराकरण | 2421 |
| 3 | प्रलंबित तक्रारी | 132 |
| 4 | तकारी बंद (नागरिक समाधानी) | 1991 |
| 5 | तक्रारी बंद (नागरिक असमाधारी) | 376 |

(संदर्भ आपले सरकार पोर्टल दि.05 डिसेंबर 2017)

### सदर कायदयाविषयी जनजागृती

वरील तक्रारींची आकडेवारी पहाता महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम 2015 मधील अधिसूचित सेवा, इतर सेवा, इतर विषयांचे कामकाजाबाबत नागरिकांमध्ये व्यापक जनजागृती दिसून येत नाही. शाळा, कॉलेजमधील विदयार्थी, इतर शिक्षितांना या सेवांबाबत जनजागृती होण्यासाठी या ठिकाणी फलक लावणे, कार्यशाळा घेणे इ. करणे शक्य आहे. सदर कायदयानूसार किती जणांना दंड, शास्ती, गौरव, पुरस्कार मिळाला

हे वर्तमानपत्रांमधून, आकाशवाणी इतर सर्व माध्यमांमधून व्यापक प्रसिध्दी दयावी. जेणेकरून सदर कायदयाबाबत जनजागृती होण्यास मदत होईल.

**शासकीय अधिकारी व कर्मचारी यांचेकरीता कार्यशाळा**

काही शासकीय अधिकारी व कर्मचारी यांना अदयाप हा कायदा, अधिसूचित सेवा याबाबत माहिती नाही. शासन उत्तरदायी, मित्रवट आहे. परंतू क्षेत्रीय स्तरावर या कायदयाचे तसेच आपले सरकार पोर्टल बाबतचे ज्ञान मिळणे आवश्यक आहे. या करीता या कायदयाचे निरंतर प्रशिक्षण आवश्यक आहे. जसे माहितीचा अधिकार अधिनियम, 2005 करीता आजही प्रशिक्षण सत्र आयोजित केली जातात. माहिती अधिकार अधिनियम, 2005 चे प्रशिक्षण आजही आयोजित केले जात आहेत. सदर कायदा जवळ जवळ सर्वश्रृत झालेला आहे. यावर पुढे खर्च करण्यापेक्षा आता या नवीन कायदयाच्या प्रशिक्षणावर भर दयावा असे मत आहे.

**जास्तीत जास्त सेवा अधिसूचित करणे**

ज्या शासकीय विभागांनी सेवा अधिसूचित केल्या नसतील किंवा फारच कमी सेवा अधिसूचित केल्या आहेत, अशा विभागांना जास्तीत जास्त सेवा अधिसूचित करण्याबाबत निर्देश दयावेत. सेवा अधिसूचित करत नसतील तर, शक्य असेल तर तो विभागच बंद करावा. विभागनिहाय सेवा अधिसूचित करणेकामी समिती नियुक्त करावी. त्या समितीने सेवा समाविष्ट करणे, दुरूस्ती, कालावधी इतर बाबी सुचवाव्यात.

**ई सेवा केंद्रांनी दिलेली सेवा**

नागरिकांना शासकीय कार्यालयांचे व ई-सेवा केंद्रांचे उंबरठे झिजवावे लागणार नाहीत. याची दखल आता सेवा देणा-या संस्था (शासकीय कार्यालयांना) घ्यावी लागेल. कारण की सदर कायदयानूसार ई-सेवा केंद्रांमार्फत एकूण अर्ज- 11477468 संपूर्ण राज्यात निकाली काढण्यात आलेले आहेत. यांची जिल्हानिहाय आकडेवारी अंदाजे काढल्यास प्रत्येक जिल्यात तीन लाख अशी येते. यामध्ये अहमदनगर जिल्हयातील महसूल विभागाचेच सात लाख अर्ज आहेत. यावरून इतर सेवा (विभाग) यांचा किती वाटा आहे. याचा अंदाज येऊ शकेल. महसूल विभागामध्ये भूमिअभिलेख, करमणूक कर, यांचा समावेश करण्यात आलेला आहे. अशा एकूण- 51 सेवा महसूल विभागामार्फत देण्यात येत आहेत. जिल्हयात एकूण- 352 ई सेवा (महाऑनलाईन) केंद्र आहेत. यांचीच ही आकडेवारी दिसून येत आहे. नागरिक यांचेकडेस येत असलेने बोगस / बनावट प्रमाणपत्र, दाखला देण्याचे प्रमाण वाढत आहे.

**शासनामार्फत संगणक तज्ञ उपलब्ध करून दिलेबाबत**

सामान्य प्रशासन विभागाकडील शासन निर्णय क्र.मातंसं 1716/प्रक्र.286/39 दि.09 ऑगस्ट 2016 नूसार महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळाची स्थापना झालेली आहे. तसेच शासन निर्णय क्र.मातंसं 1717/प्रक्र.111/39 दि.24 मार्च 2017 नूसार या महामंडळाकडून तांत्रिक मनुष्यबळ उपलब्ध करून देण्यात आलेले आहे. प्रत्येक जिल्हासाठी चार आयटी तज्ञ / इंजिनिअर व प्रत्येक उपविभागासाठी एक इंजिनिअर असे मनुष्यबळ दिलेले आहे. यांचमार्फत आपले सरकार पोर्टल व महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अधिसूचित सेवा ऑनलाईन देणे बाबत कार्यवाही व्हावी अशी अपेक्षा आहे. तरच शासनाचे ई प्रशासन धोरणाची प्रभावी अंमलबजावणी होईल. हे आयटी तज्ञ काय काम करत आहेत याबाबत शंका आहे. शासन व आयटी तज्ञ यांच्यामध्ये समन्वय व ताळमेळ ठेवल्यास ई प्रशासनाचे अनेक कामकाज मार्गी लागेल.

**ई-ऑफिस प्रणाली सुरू करणेबाबत**

शासन धोरणानूसार दि.01 जुलै 2017 पासून सर्व कार्यालयांनी ई-ऑफिस प्रणाली सुरू करावी असे धोरण आहे. त्यासाठी महा ई-ऑफिस प्रणाली विकसित केली आहे. परतू किती विभागांनी / जिल्हयांनी सदर प्रणालीमध्ये कामकाज सुरू केले आहे. याबाबत शासन स्तरावरून शोध मोहिम राबवावी.

**जिल्हाधिकारी कार्यालय चंद्रपूर येथील ई- ऑफिस**

माझे जुलै 2017 मध्ये राज्यातील चंद्रपूर जिल्हयात जाणे झाले. तेथील जिल्हाधिकारी कार्यालय हे संपूर्णपणे ई-ऑफिस प्रणालीमध्ये कामकाज करत आहे. कमीत कमी नागरिक तेथे येताना आढळले. माहिती अधिकार अधिनियमातील अर्जांची टक्केवारी खूप कमी दिसून आली. सर्व कामकाज ई- असल्याने नागरिकास घर बसल्या माहिती मिळते. याच धर्तीवर लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत सेवा घर बसल्या मिळाल्या तर सोन्याहून पिवळे होईल. चंद्रपूर सारखे सर्व कार्यालय ई झाल्याने सर्व सेवा नागरिकांना मिळत आहेत. जणूकाही सर्व सेवा त्यांनी अधिसूचित केल्या आहेत. त्यानूसार राज्यातील सर्व जिल्हयांनी सर्व विषय, सर्व सेवा ऑनलाईन (ई-ऑफिस) च्या माध्यमातून केल्यास ख-या अर्थाने "सुशासन" येईल. केवळ 399 सेवा अधिसूचित करून भागणार नाही. तर सर्व ई-ऑफिस नागरिकांसाठी खुले करावे. यामुळे शासनाची सर्व उद्दीष्टये साध्य होतील. भ्रष्टाचाराला आळा बसेल.

## सारांश

एकंदरित पहाता महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, 2015 हा कायदा अत्यंत क्रांतीकारी व प्रभावी आहे. नागरिकांच्या हाती ब्रम्हास्त्र शासनाने दिले आहे. भ्रष्टाचाराला नक्कीच आळा बसेल. शासकीय कार्यालयांचे उंबरठे झिजवावे लागणार नाही. जी हुजुरी करणे, ओळखी सांगणे, चिरीमिरी प्रकार थांबतील. परंतू जास्तीत जास्त सेवा अधिसूचित करणे अनिवार्य आहे. ज्या शासकीय विभागांनी सेवा अधिसूचित केल्या नाहीत त्या विभागांचा शोध घेणे आवश्यक आहे. ई -ऑफिस प्रणाली (लेस पेपर) यासाठी युध्दपातळीवर सुरूवात करणे आवश्यक वाटते. शाळा / कॉलेज / शासकीय कार्यालयांस विदयार्थ्यांचे / नागरिकांचे / कर्मचा-यांचे पुरावे / दाखले क्षेत्रीय कार्यालयांमार्फत ऑनलाईन पुरविले पाहिजेत. संबंधित संकेतस्थळावरून ऑनलाईन दाखले पहाण्यास मिळाले तरी पुढील कामकाज झाले पाहिजे. नागरिकांची माहिती एकाच ठिकाणी संकलित असल्यास बरेचसे कामकाज सोपे होईल. यामुळे खोटया प्रकरणांना आळा बसेल. कोर्ट कचेरीचेप्रमाण कमी होईल. निश्चितच या कायदयाचे भावी आयुष्य खुप चांगले आहे. सर्व काही ऑनलाईन असावे. तसेच ई-सेवा केंद्र, इंटरनेट कॅफेवरसुध्दा न जाता मोबाईलवर या सुविधा भविष्यात येतील. जुने कायदे निरसित करावेत. नवनवीन कायदे, सुधारणा इ. कामकाज हाती घेणे आवश्यक आहे. डिजीटल युगासाठी या नवीन कायदयांची आवश्यकता आहे. विविध समित्या नेमून त्यांना कोणते कायदे जुने आहेत. कशात सुधारणा, दुरूस्ती आवश्यक आहे, हे त्या समितीने वेळोवेळी शासनास सुचवावे. याच अपेक्षेसह..... धन्यवाद.

*****