

“सार्वजनिक सेवांच्या वितरणात सुधारणा - शासनाची भूमिका” यावरील राष्ट्रीय परिषद

दिनांक २१ व २२ डिसेंबर २०१९ रोजी नागपूर येथे संपन्न

भारत सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक गाऱ्हाणी विभाग, महाराष्ट्र शासन व महाराष्ट्र लोक सेवा हक्क आयोग यांच्या संयुक्त विद्यमाने आयोजित



क्षेत्रिय परिषदेत सहभागींच्या समवेत केंद्रीय रस्ते वाहतूक व महामार्ग व सूक्ष्म लघु व मध्यम उद्योग खात्याचे मंत्री माननीय श्री नितीन गडकरी व ईशान्य क्षेत्र विकास (स्वतंत्र कार्यभार) व पंतप्रधान कार्यालय, कर्मचारी, सार्वजनिक गाऱ्हाणी व निवृत्तीवेतन. अणुर्जा विभाग व अंतराळ विभागाचे राज्यमंत्री माननीय डॉक्टर जितेंद्र सिंह

प्रस्तावना

नागपूर येथे २१ व २२ डिसेंबर २०१९ रोजी झालेल्या “लोक सेवांच्या वितरणाच्या सुधारणेत शासनाची भूमिका“ ह्या विषयावरील राष्ट्रीय परिषदेत बावीस राज्ये सहभागी झाली होती. भारत सरकारचा प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक गाऱ्हाणी विभाग, महाराष्ट्र शासन व महाराष्ट्र लोक सेवा हक्क आयोगाच्या संयुक्त विद्यमाने सदर परिषद आयोजित करण्यात आली होती. भारताच्या माननीय राष्ट्रपतींचे सचिव श्री संजय कोठारी यांनी परिषदेचे उद्घाटन केले. समारोपाच्या सत्रात केंद्रीय मंत्री माननीय श्री. नितीन गडकरी व माननीय डॉ. जितेंद्र सिंह यांनी सहभाग्यांना संबोधित केले. महाराष्ट्र, पंजाब, हरियाणा, उत्तराखंड, पश्चिम बंगाल या राज्यांचे मुख्य आयुक्त व राज्यांचे व भारत सरकारचे वरिष्ठ अधिकारी सदर परिषदेत सहभागी झाले होते.

दोन दिवसीय परिषदेत “ लोक सेवांचे वितरण सुधारणे” या विषयावर चर्चा झाली. सहभागी राज्यांनी ते अनुसरत असलेल्या सर्वोत्तम प्रक्रियांचे सादरीकरण केले. सगळ्यांना शिकण्यासारखा तो एक उत्तम अनुभव होता. आजमितीला भारतातील वीस राज्यांनी नागरिकांना कालबद्ध , पारदर्शक व कार्यक्षम पद्धतीने सार्वजनिक सेवा वितरीत होण्याचा अधिकार बहाल करण्यासाठी विधिविधान अधिनियमित केले आहे. सेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीचे संनियंत्रण करण्यासाठी महाराष्ट्र, पंजाब, हरियाणा, उत्तराखंड व पश्चिम बंगाल या पाच राज्यांनी स्वतंत्र आयोग गठीत केला आहे. ज्या राज्यांनी माहिती तंत्रज्ञानाचा उपयोग करून ऑनलाईन लोक सेवा पुरविल्या आहेत, त्या राज्यांना सार्वजनिक सेवांच्या वितरणात खूपच सुधारणा झाल्याचे आढळून आले आहे.

परिषदेने एकमताने पारित केलेल्या ‘नागपूर ठरावात’ महत्वाच्या शिफारशी स्वीकृत केल्या असून त्या पुढील वाटचाल दाखविणाऱ्या आहेत. या शिफारशी सार्वजनिक सेवांचे वितरण आणखी सुधारण्यात सहाय्यकारी ठरतील.



भारताच्या माननीय राष्ट्रपतींचे सचिव श्री संजय कोठारी परिषदेचे उद्घाटन करताना

भारताच्या माननीय राष्ट्रपतींचे सचिव श्री संजय कोठारी यांचे उद्घाटनपर भाषण

भारताच्या माननीय राष्ट्रपतींचे सचिव श्री संजय कोठारी यांनी दीप प्रज्वलन करून राष्ट्रीय परिषदेचे उद्घाटन केले. भारत सरकारचा प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक गाऱ्हाणी विभाग , महाराष्ट्र शासन व महाराष्ट्र लोक सेवा हक्क आयोगाच्या संयुक्त विद्यमाने सदर परिषद नागपूर येथे आयोजित करण्यात आल्याबद्दल श्री. संजय कोठारी यांनी आनंद व्यक्त केला. सर्व व्यवस्था उत्तम ठेवल्याबद्दल त्यांनी आयोजकांचे अभिनंदन करून आभार मानले.

“सार्वजनिक सेवांच्या वितरणात सुधारणा - शासनाची भूमिका” ह्या परिषदेच्या विषयाबाबत त्यांनी आनंद व्यक्त केला व नागरिकांना कालबद्ध पद्धतीने सार्वजनिक सेवांचा अधिकार बहाल करण्यासाठी २० राज्यांनी कायदा पारित केला आहे असे सांगितले. नागरिकांच्या फायद्यासाठी सदर अधिनियम आवश्यक असल्याचेही त्यांनी नमूद केले. महाराष्ट्र लोक सेवा हक्क अधिनियम, २०१५ चे उदाहरण देऊन तो एक सर्वसमावेशक अधिनियम असल्याचे त्यांनी नमूद केले. सदर अधिनियमामुळे अधिकार प्रशासकीय यंत्रणेकडून

नागरिकांकडे हस्तांतरित होत असल्याचेही सांगितले. सदर अधिनियमात विहित कालावधीत सेवा वितरीत करण्याची किंवा कारणे नोंदवून ती सेवा नाकारण्याची तरतूद आहे. सर्व प्रणालीत पारदर्शकता येऊन माहिती सार्वजनिक व्यासपीठावर ठेवण्याची त्यात तरतूद आहे. पदनिर्देशित अधिकारी व प्रथम अपिलीय प्राधिकारी यांच्यावर दंड ठोठावण्याची सुद्धा तरतूद महाराष्ट्र लोक सेवा हक्क अधिनियमात असल्याचे त्यांनी लक्षात आणून दिले. तथापि, अधिकाऱ्यांना शिक्षा करण्याचे अधिनियमाचे उद्दिष्ट नसून त्यांना प्रोत्साहित करण्याचे अधिनियमाचे उद्दिष्ट असल्याचेही त्यांनी नमूद केले.

नागरिकांचे जीवन सुसह्य करण्यासाठी सार्वजनिक सेवांचे वितरण सुधारण्यावर श्री. संजय कोठारी यांनी भर दिला. सेवांचे विनंती अर्ज हे सोपे व सार्वजनिक ठिकाणावरून डाऊनलोड करता येतील असे व अर्ध्या पानापेक्षा जास्त मोठे नसावेत अशी सूचना केली. सार्वजनिक सेवांसाठी नागरिकांना शपथपत्र सादर करावयास न सांगता स्वयं घोषणापत्र सादर करण्यास सांगण्याच्या शासनाच्या धोरणात्मक निर्णयाकडे त्यांनी सर्वांचे लक्ष वेधले. अनुसूचित जाती / अनुसूचित जमाती / अन्य मागासवर्ग प्रवर्गातील सर्व विद्यार्थ्यांना शाळेतच जात प्रमाणपत्र जारी करण्यात यावे अशी सूचना त्यांनी केली. नाविन्यपूर्ण विचारांना प्रोत्साहन देण्यावर त्यांनी भर दिला व अधिनियमाच्या उद्दिष्ट व उद्देशानुसार अंमलबजावणी होते आहे किंवा कसे हे शोधून काढण्यासाठी क्षेत्रभेटी आवश्यक असल्याचा सल्ला सर्व उपस्थितांना दिला.

परिषदेत समाविष्ट केलेले विषय

परिषदेत अनुभव कथनाचे खालील सहा विषय समाविष्ट करण्यात आले होते .

- “कायदा अधिनियमित केल्यामुळे सार्वजनिक सेवांचे वितरणात सुधारणा होण्यास कशी मदत झाली आहे”,
- “सार्वजनिक सेवांचे इलेक्ट्रॉनिक वितरण ”
- “लोक सेवा अधिकाराबाबत समाजात जागरूकता निर्माण करणे ”
- “केंद्रीकृत सार्वजनिक गऱ्हाणी – निवारण व संनियंत्रण प्रणाली (CPGRAMS)”
- “सार्वजनिक सेवांच्या वितरणात नाविन्यपूर्ण उपक्रम”
- “एक भारत - श्रेष्ठ भारत ”

विषय पहिला :

कायदा अधिनियमित केल्यामुळे सार्वजनिक सेवांचे वितरणात सुधारणा होण्यास झालेली मदत

पहिल्या विषयासाठी भारताच्या माननीय राष्ट्रपतींचे सचिव श्री. संजय कोठारी हे अध्यक्ष होते व महाराष्ट्र राज्याचे लोकसेवा हक्क आयोगाचे मुख्य आयुक्त श्री. एस एस क्षत्रिय, पंजाब राज्याच्या पारदर्शकता व उत्तरदायित्व आयोगाचे मुख्य आयुक्त श्री. मनदीप सिंह संधू व हरियाणा राज्याचे सेवा अधिकार आयोगाचे मुख्य आयुक्त श्री. हरदीप कुमार हे वक्ते होते.

सत्र १ : महाराष्ट्र राज्याचे लोकसेवा हक्क आयोगाचे मुख्य आयुक्त श्री. एस एस क्षत्रिय



भारतातील २० राज्यांनी नागरिकांना कालबद्ध , पारदर्शक व कार्यक्षम पद्धतीने लोक सेवा वितरीत होण्याचा अधिकार बहाल करण्यासाठी अधिनियम पारित केला. लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या अंमलबजावणीचे संनियंत्रण करण्यासाठी महाराष्ट्र, पंजाब, हरियाणा, उत्तराखंड व पश्चिम बंगाल या पाच राज्यांनी स्वतंत्र आयोग गठीत केला आहे, अशी माहिती श्री. क्षत्रिय यांनी दिली. सर्व राज्यांचे लोकसेवा हक्क कायदे समान स्वरूपाचे असून त्यात काही अल्प फरक आहे व नागरिकांना लोक सेवा पारदर्शक, कालबद्ध व कार्यक्षम पद्धतीने वितरीत करून मिळण्याचा अधिकार देण्यावर त्यात भर आहे.

परिषदेची उद्दिष्टे विषद करून शासन लोकसेवा पारदर्शक, कालबद्ध व कार्यक्षम पद्धतीने वितरीत करण्यास कटिबद्ध असल्याचे त्यांनी सांगितले. तसेच महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम हा लोकाभिमुख, जनहितकारी असून प्रशासनास खऱ्या अर्थाने जबाबदार बनवतो. लोकसेवा हक्क अधिनियम सदर उद्दिष्टे प्रत्यक्षात आणतो.

सदर अधिनियमाचे राज्यासाठी असलेले महत्व विशद करताना त्यांनी आकडेवारी सादर केली. महाराष्ट्रात सदर अधिनियमांच्या अंतर्गत विविध ४८६ लोकसेवा नागरिकांना पुरविल्या जातात. आतापर्यंत ७.५५ कोटी पेक्षा जास्त ऑनलाईन अर्ज प्राप्त झाले असून त्यापैकी ९८% अर्जांवर सकारात्मक कार्यवाही करून सेवा पुरविण्यात आल्या आहेत. अर्ज नामंजूर करण्याचे प्रमाण अत्यल्प आहे. ऑनलाईन अर्ज सादर करण्यात नागरिकांना साहाय्य करण्यासाठी राज्यभरात ३०,८७८ केंद्रे स्थापन करण्यात आली आहेत. ही संख्या मोठी असून माहिती तंत्रज्ञानाचा उपयोग केल्याशिवाय इतक्या प्रकरणांवर कार्यवाही करणे अशक्य आहे. त्यामुळे आपले स्वप्न प्रत्यक्षात उतरविण्यासाठी माहिती तंत्रज्ञानाचा कसा उपयोग करता येईल यावर आपण परिषदेच्या पुढील दोन दिवसात चर्चा करणार असल्याचे त्यांनी नमूद केले. राज्यामध्ये लोकसेवा हक्क अधिनियमांतर्गत अर्ज सादर करण्याची प्रक्रिया त्यांनी विशद केली. सेवांच्या इलेक्ट्रॉनिक वितरणासाठी दोन मार्गांनी अर्ज सादर करता येतो. पहिली पद्धत म्हणजे “ महाराष्ट्र आरटीएस उपयोजन (अॅप)” हे मोबाईल अॅप आपल्या मोबाईलवर मोफत डाउनलोड करून नागरीक त्याद्वारे अर्ज करू शकतात. दुसरी पद्धत म्हणजे आपले सरकार संकेतस्थळावर अर्जदाराला आपली एकदाच नोंदणी करावी लागते व त्यानंतर अर्जदार सेवांची मागणी सदर संकेतस्थळावर अर्ज करून करू शकतो. ज्या नागरिकांना ऑनलाईन अर्ज करण्यासाठी सहाय्याची गरज आहे, त्यांच्यासाठी राज्यात ३०,८७८ आपले सरकार केंद्र आहेत. अधिनियमाची प्रभावी अंमलबजावणी करून त्याची उद्दिष्टे व उद्देश साध्य करण्याचे परिषदेचे मुख्य उद्दिष्ट असल्याचे श्री. क्षत्रिय यांनी नमूद केले.

आयोगाच्या विविध उपक्रमांची चर्चा करताना, आयोग सर्व विभागांचे नियमित मुल्यमापन करीत असल्याचे व “ अतिशय चांगली कामगिरी” , “ चांगली कामगिरी” व “ असमाधानकारक कामगिरी” अशी वर्गवारी करीत असल्याचे व त्यासाठी वेगवेगळे रंग विहित केल्याचे त्यांनी सांगितले. असमाधानकारक कामगिरी करणाऱ्या विभागांकडून आयोग स्पष्टीकरण मागवीत असल्याचे त्यांनी नमूद केले. आयोग आपल्या कामाचा वार्षिक अहवाल तयार करून शासनाला सादर करतो व अंतिमतः तो विधीमंडळाला सादर करण्यात येतो. आयोगाने विभाग आयोगाचे जिल्हे व विविध सेवांचे मूल्यमापन करून त्यानुसार योग्य पाउले

उचलण्यासाठी व प्रक्रियांमध्ये आवश्यक ते बदल करण्यासाठी शासनाला शिफारशी केल्या आहेत. आयोगाने प्रक्रियेच्या सुलभीकरणाची शासनास शिफारस केली आहे.

सेवांच्या वितरणात नाविन्यपूर्ण उपक्रमाचे आयोगाने नेहमीच स्वागत केले आहे. अधिनियमाची उद्दिष्टे साध्य करण्यासाठी माहिती तंत्रज्ञानाचा वाढता उपयोग करण्यावर व नाविन्यपूर्ण पद्धतींचा उपयोग करण्याचा मार्ग आयोगाने अनुसरला आहे. “ टच स्क्रीन” च्या मदतीने अर्ज न करता सुद्धा नागरिकांना सेवा देणे शक्य असल्याचे श्री क्षत्रिय यांनी नमूद केले. सर्व नाविन्यपूर्ण उपक्रमाची माहिती सादर करण्याचे आवाहन त्यांनी उपस्थितांना केले. लोक सेवा देताना सर्वसमावेशक विचार करण्याचेही त्यांनी आवाहन केले. तसेच सदर परिषदेत स्वीकृत शिफारशीवर योग्य ती कार्यवाही करण्यासाठी त्या केंद्र शासनाला सादर करण्यात येणार असल्याचेही त्यांनी सांगितले.

सत्र २ : पंजाब राज्याच्या पारदर्शकता व उत्तरदायित्व आयोगाचे मुख्य आयुक्त

श्री. मनदीप सिंह संधू

श्री. मनदीप सिंह संधू यांनी सन २०११ मध्ये स्थापित झालेल्या पंजाब राज्याच्या लोकसेवा हक्क आयोगाचे गठन झाल्यामुळे, लोकसेवेमध्ये पारदर्शकता व उत्तरदायित्व कसे झाले यावर प्रकाश टाकला. सुरवातीला आयोगावर मुख्य आयुक्तांच्या सह ४ आयुक्त होते. आयोगाला सद्यस्थितीत ‘लोकसेवा विषयक पारदर्शकता व उत्तरदायित्व आयोग’ असे नाव देण्यात आलेले आहे. नवीन अधिनियमात तीन तरतुदी आहेत. त्या म्हणजे (१) द्वितीय अपिलीय प्राधिकारी नाही; (२) सर्व सेवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून पुरवायच्या आहेत; (३) कालबद्ध सेवा पुरविण्यासाठी एक नवीन कार्य संस्कृती विकसित करण्याचे उद्दिष्ट;. त्यानंतर, शासनाच्या गुणवत्तेची मानके विहित करण्याची व वितरीत सेवांच्या दर्जाबाबत नागरिकांचा प्रतिसाद घेण्याची गरज श्री. मनदीप सिंह संधू यांनी व्यक्त केली. या अधिनियमाच्या अंतर्गत पंजाब राज्याने ५६८ सेवा अधिसूचित केल्या आहेत.

सत्र ३ : हरियाणा राज्याचे सेवा अधिकार आयोगाचे मुख्य आयुक्त श्री. हरदीप कुमार

हरियाणा राज्याच्या अधिनियमाचा थोडक्यात इतिहास श्री. हरदीप कुमार यांनी विशद केला. सदर अधिनियम हा पंजाब राज्याच्या अधिनियमाप्रमाणेच असल्याचे त्यांनी नमूद केले. मात्र हरियाणा राज्याच्या अधिनियमात दोन अपिलीय प्राधिकार्याची व आयोगाच्या मार्फत पुनरिक्षणाची तरतूद आहे. आयोगामुळे प्रशासनावर बराच प्रभाव पाडला असल्याचे व सर्व सेवा अधिनियमात समाविष्ट करण्याचे उद्दिष्ट असल्याचे श्री. हरदीप कुमार यांनी नमूद केले. हरियाणा राज्याने ३७० सेवा अधिनियमाच्या अंतर्गत अधिसूचित केल्या आहेत. आयोग रु. २०,०००/- पर्यंत दंड ठोठावू शकतो.

विषय दुसरा :

सार्वजनिक सेवांचे इलेक्ट्रॉनिक वितरण

पंजाब राज्याच्या पारदर्शकता व उत्तरदायित्व आयोगाचे मुख्य आयुक्त श्री. मनदीप सिंह संधू हे सदर सत्राच्या अध्यक्षस्थानी होते व महाराष्ट्र राज्याच्या माहिती तंत्रज्ञान विभागाचे प्रधान सचिव श्री. एस व्ही आर श्रीनिवास, तामिळनाडू राज्याच्या माहिती तंत्रज्ञान विभागाचे आयुक्त श्री. संतोष के मिश्रा, मध्यप्रदेश शासनाच्या मध्यप्रदेश राज्य इलेक्ट्रॉनिक्स विकास महामंडळाचे व्यवस्थापकीय संचालक व मध्यप्रदेश माहिती तंत्रज्ञान प्रवर्तन अभिकरणाचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री. नंदकुमारम हे वक्ते होते.

सत्र १ : महाराष्ट्र राज्याच्या माहिती तंत्रज्ञान विभागाचे प्रधान सचिव श्री. एस व्ही आर श्रीनिवास

प्रथमतः नागरिकांच्या वेळेचा आदर बाळगून व त्याचे मूल्य जाणून व दुसरे म्हणजे व्यवहाराचा व संधीचा खर्च कमी करण्यासाठी इलेक्ट्रॉनिक सेवांची गरज श्री. एस व्ही आर श्रीनिवास यांनी नमूद केली. प्रत्यक्ष वेळ संनियंत्रण, अधिकाऱ्यांचे स्वेच्छाधिकार न देणे या सेवांच्या इलेक्ट्रॉनिक वितरणाद्वारे शक्य असल्याचे त्यांनी पुढे नमूद केले. त्यांनी भारत नेट सारखे मजबूत व्यासपीठ असण्यावर जोर दिला व इलेक्ट्रॉनिक सेवांच्या यशस्वी वितरणासाठी क्लाऊड (Cloud Policy) नीती असण्याची सूचना केली.

आपले सरकार सेवा अधिकार संकेतस्थळ, गाऱ्हाणे निराकरण प्रणाली व नागरिकांना शासनाशी संवाद साधण्यासाठी Maha-Mygov हे मुख्यमंत्री हेल्पलाईनशी जोडले गेले आहेत असे त्यांनी पुढे नमूद केले. सदर चार आधारस्तंभांवर सेवांच्या इलेक्ट्रॉनिक वितरणाचा डोलारा उभा आहे. आजमितीला महानेट प्रकाशिकीय फायबर जोडणीद्वारे २८,००० ग्राम पंचायती जोडल्या गेल्या आहेत. एका वर्षात राज्यातील सर्व ग्राम पंचायती महानेट द्वारे जोडण्यात येतील. तसेच नागरी महानेट द्वारे प्रत्येक शासकीय कार्यालय कमी खर्चात जोडले जाईल. त्यामुळे, नागरिक व शासकीय कार्यालये नागरी महानेट द्वारे जोडले गेले आहेत.

अर्जदारांना कोणत्याही सेवेसाठी एक खिडकी योजनेचा लाभ देण्यास श्री. श्रीनिवास यांनी महत्व दिले. महाराष्ट्र शासन आपले सरकार या एकाच मंचावरून सर्व सेवा पुरवीत असल्याकडे त्यांनी लक्ष वेधले.

सत्र २ : तामिळनाडू शासनाच्या माहिती तंत्रज्ञान विभागाचे आयुक्त श्री. संतोष के मिश्रा

तामिळनाडू शासन सर्व नागरिकांना ऑनलाईन सेवा पुरवत असल्याचे व “नो लाईन... ओन्ली ऑनलाईन (No Line... only Online)” हे घोषवाक्य असल्याचे श्री. मिश्रा यांनी सांगितले. जे ऑनलाईन अर्ज करू शकत नाहीत, त्यांना राज्यातील अधिकारी मदत करतात व त्यांचे अर्ज ऑनलाईन अर्जात रुपांत करतात. सर्व सेवा तीन भागात विभागल्या आहेत. शासनाकडून-नागरिकाला , शासनाच्या एका विभागाकडून-दुसऱ्या

विभागास व खाजगी क्षेत्राकडून-शासनाला असे सेवांचे तीन मुख्य प्रकार आहेत. आता सर्व सेवा एका संकेतस्थळावर उपलब्ध आहेत व जिल्हाधिकारी डॅशबोर्डमार्फत गुणवत्तेवर संनियंत्रण ठेवतात.

सत्र ३ : मध्यप्रदेश राज्य इलेक्ट्रॉनिक्स विकास महामंडळाचे व्यवस्थापकीय संचालक व मध्यप्रदेश माहिती तंत्रज्ञान प्रवर्तन अभिकरणाचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री नंदकुमारम

सन २०१० मध्ये सेवा अधिकार अधिनियम पारित करणारे मध्यप्रदेश हे देशात पहिले राज्य असल्याचे श्री. नंदकुमारम यांनी सांगितले. “ समाधान” ह्या सार्वजनिक संकेतस्थळावरून अधिनियमाच्या उपक्रमांवर संनियंत्रण ठेवले जाते. ते मुख्यमंत्री कार्यालयाकडून परीचालीत करण्यात येते. नागरिकांची सर्व गा-हाणी दरमहा एका ठराविक दिवशी निराकरण केली जातात. राज्यभरातील सामाईक सेवा वितरण केंद्रांच्या द्वारे सामान्य माणसाला सर्व शासकीय सेवा सहज उपलब्ध आहेत.

सत्र ४: कर्नाटक शासनाच्या सकला अभियानाचे अतिरिक्त संचालक श्री वरप्रसाद रेड्डी

कर्नाटकातील सकला प्रणालीची महत्वाची वैशिष्ट्ये श्री. वरप्रसाद रेड्डी यांनी तपशीलवार सादर केली. “आता विलंब अजिबात नाही. आम्ही सगळे वेळेवर देतो (No more Delays...We deliver on time)” हे घोषवाक्य आहे. सकला प्रणाली वापरण्यासाठी सुलभ असून त्यामुळे कार्यसंस्कृतीत पारदर्शकता येऊन त्यामध्ये आमुलाग्र बदल झाला आहे.

कर्नाटक राज्यात १,०३३ लोक सेवा अधिसूचित करण्यात आल्या आहेत. आजमितीस ८४६ सेवा ऑनलाईन उपलब्ध आहेत. प्रशासनात उत्तरदायित्व निर्माण करण्यासाठी अधिनियमाच्या अंतर्गत विलंबासाठी दररोज किमान रु ५०/- ते कमाल रु ५००/- नुकसानभरपाईची तरतूद करण्यात आली आहे.

सकला ही सोपी व त्वरित सेवा वितरण यंत्रणा आहे. तिथे उत्कृष्ट विश्लेषण सुविधा आहे. त्यामुळे पारदर्शकतेत व उत्तरदायीत्वात वाढ होऊन नवीन कार्यसंस्कृती निर्माण झाली. त्यामुळे नागरिकांचे सक्षमीकरण झाले आहे. सकला कार्यान्वित केल्यावर नागरिकांनी शासकीय कार्यालयाला वारंवार भेट देणे गरजेचे नाही. सकलामध्ये ऑनलाईन तक्रार निवारण प्रणाली आहे.

विषय तिसरा :

लोक सेवा अधिकाराच्या अनुषंगाने जागरूकता निर्माण करणे

केरळ राज्याच्या प्रशासकीय सुधारणा आयोगाच्या सचिव श्रीमती शीला थॉमस सदर सत्राच्या अध्यक्षस्थानी होत्या. आसाम राज्याच्या कर्मचारी, प्रशासकीय सुधारणा व प्रशिक्षण विभागाचे अतिरिक्त सचिव श्री देबज्योती दत्ता, पश्चिम बंगाल लोक सेवा अधिकार आयोगाचे सचिव श्री सुप्रियो घोशाल , उत्तराखंड लोक

सेवा अधिकार आयोगाचे सचिव श्री पंकज नाथानी, व गोवा राज्याचे सचिव (सार्वजनिक गाऱ्हाणी) श्री संजय गिहार हे वक्ते होते.

सत्र १ : आसाम राज्याच्या कर्मचारी, प्रशासकीय सुधारणा व प्रशिक्षण विभागाचे अतिरिक्त सचिव श्री. देबज्योती दत्ता

आसाम लोक सेवा अधिकार अधिनियम सन २०१२ मध्ये अधिनियमित होऊन त्यामध्ये सन २०१९ मध्ये सुधारणा करण्यात आली असे श्री देबज्योती दत्ता यांनी परिषदेस संबोधित करताना सांगितले. सुरवातीला ५५ सेवा आणि आजमितीला ५०६ सेवा अधिसूचित झाल्या आहेत. अधिनियम जरी सन २०१२ मध्ये अमलात आला असला तरीही त्याबाबत अधिक जागरूकता निर्माण होणे गरजेचे असल्याचे त्यांनी नमूद केले. त्यामुळे समाजाच्या विविध स्तरातील विविध समूहांसाठी जागरूकता कार्यक्रम, बैठका, कार्यशाळा व परिसंवाद सत्रे आयोजित करण्यात आली होती. नागरिकांशी संवाद साधून शासन यासंदर्भात कार्यवाही करत आहे. विशेष प्रवर्ग, स्त्रीवर्ग, दिव्यांग व्यक्ती, ज्येष्ठ नागरिक अशा प्रवर्गांना प्राधान्य देण्यात येत आहे. त्याचप्रमाणे, विचारविनिमय, संदेश, लघुसंदेश सेवा, आकाशवाणी संदेश इत्यादी साधने सुद्धा वापरण्यात येत आहेत. जागरूकता वाढवण्यासाठी व्हिडीओ फित तयार करण्यात आले असून सामाजिक माध्यमांचा सुद्धा वापर करण्यात येत आहे असे त्यांनी नमूद केले. तिमाही वार्तापत्रे जारी करण्याचा सुद्धा विचार असल्याचे त्यांनी सांगितले.

सत्र २ : पश्चिम बंगाल लोक सेवा अधिकार आयोगाचे सचिव श्री सुप्रियो घोषाल

पश्चिम बंगाल लोक सेवा अधिकार अधिनियमाची तपशीलवार माहिती श्री सुप्रियो घोषाल यांनी सादर केली. २३ विभागांनी २०६ सेवा अधिसूचित करण्यात आल्याचे त्यांनी नमूद केले. सेवांच्या वितरणाच्या अनुषंगाने कार्यालयांची नियमित तपासणी होत असल्याचे त्यांनी आयोगाची भूमिका विशद करताना सांगितले. अधिकाऱ्यांमध्ये जागरूकता निर्माण करण्यासाठी नियमित कार्यशाळा आयोजित करण्यात येतात. लोकांमध्ये सेवांबाबत जागरूकता निर्माण करण्यासाठी व्हिडीओ फित, आकाशवाणी गाणी, भिक्तीपत्रके, व जाहिरातीच्या अन्य माध्यमांचा वापर समिती करित आहे. नेपाली, बंगाली, उर्दू व हिंदी भाषेसह इतर स्थानिक भाषेत सेवा अधिसूचित करण्यात आल्याचे त्यांनी सांगितले.

सत्र ३ : उत्तराखंड लोक सेवा अधिकार आयोगाचे सचिव श्री पंकज नाथानी

उत्तराखंड राज्याने दिनांक ४ ऑक्टोबर, २०११ रोजी लोक सेवा अधिकार अधिनियम पारित केल्याची माहिती श्री. पंकज नाथानी यांनी दिली. उत्तराखंड शासनाने आजमितीला २४२ सेवा अधिसूचित केल्या असून अधिनियम अमलात आल्यापासून आतापर्यंत अधिसूचित सेवा मिळण्यासाठी दोन करोड पेक्षा जास्त अर्ज प्राप्त

झाले आहेत. दुर्दैवाने द्वितीय अपिलीय प्राधिकार्यासाठी दंडाची तरतूद नसल्याचे त्यांनी नमूद केले. आयोगाने वेळोवेळी जाहिराती, पुस्तिका व हस्तपत्रिका जारी केल्या असून बसस्थानक व रेल्वेस्थानकासारख्या सार्वजनिक ठिकाणी जाहिरात फलक व माहिती फलक प्रदर्शित केले आहेत. त्याचप्रमाणे, पदनिर्देशित अधिकारी व अपिलीय प्राधिकारी तसेच नागरिक, लोक प्रतिनिधी व बिगर शासकीय संघटना यांच्यासाठी अभिमुखन कार्यक्रम आयोजित केले आहेत. अधिक व्यापक प्रसिद्धीसाठी नाटिका, भिक्तीपत्रके, आकाशवाणी व वृत्तपत्रीय निवेदने सुद्धा जारी करण्यात येतात.

सत्र ४ : गोवा शासनाचे सचिव (सार्वजनिक गाऱ्हाणी) श्री संजय गिहार

गोवा हे काही लाखात लोकसंख्या असलेले छोटे राज्य असून इतर राज्यात आढळणारी आव्हाने गोव्यात दिसत नाहीत असे श्री संजय गीहार यांनी नमूद केले. नगरपालिका, पंचायत , परवाना विभाग असे गोव्यातील महत्वाचे विभाग आहेत. गोवा राज्याचे ८० % क्षेत्र ग्रामीण आहे. प्रत्यक्ष कालावधी संनियंत्रणाची व काही विभाग अधिक कामामुळे अतिभारीत असल्याची समस्या त्यांनी कथन केली. कमी अथवा जास्त काम असलेला विभाग असो, सर्वांसाठी समान कालावधी विहित केला असल्याचे त्यांनी सांगितले. विभागांवरील कार्यभाराचा विचार करून कालावधीची मर्यादा विहित करण्यावर त्यांनी भर दिला.

विषय चौथा :

केंद्रीकृत सार्वजनिक गाऱ्हाणी — निराकरण व संनियंत्रण प्रणाली (CPGRAMS)

श्रीमती अंशू सिन्हा, सचिव, सामान्य प्रशासन (र व का), महाराष्ट्र शासन ह्या अध्यक्षस्थानी होत्या. केंद्र शासनाच्या प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक गाऱ्हाणी विभागाच्या उपसचिव श्रीमती प्रिस्का मथ्यू, रेल्वे मंत्रालयाचे कार्यकारी संचालक श्री. विवेक श्रीवास्तव, राष्ट्रीय सूचना केंद्राच्या उपमहासंचालक श्रीमती अलका मिश्रा, व राष्ट्रीय सूचना केंद्र हरियाणा येथील वैज्ञानिक “फ” श्री. गणेश दत्त हे वक्ते होते.

सत्र १ : रेल्वे मंत्रालयाचे कार्यकारी संचालक श्री विवेक श्रीवास्तव

श्री. विवेक श्रीवास्तव यांनी ‘रेल मदद’ या प्रणालीबद्दल सविस्तर माहिती सादर केली. भारतीय रेल्वेचे देशात सर्वात जास्त संख्येने कर्मचारी आहेत. सर्वांना सहजपणे उपलब्ध होणारी, कमी खर्चाची, सर्व भाषांत उपलब्ध असलेली, तक्रारींची पोच देणारी, तक्रारींची उद्देशात्मक व्याख्या असलेली, सेवेतील कमतरतेची मूळ कारणे शोधणारी , तक्रारींचे निराकरण करणारी, व तक्रार बंद झाल्याबाबत प्रतिसाद देणारी ‘रेल मदद’ नावाने सार्वजनिक गाऱ्हाणी व्यवस्थापन प्रणाली रेल्वे मंत्रालयात आधीपासूनच अस्तित्वात आहे. गाऱ्हाण्यांच्या सर्व शाखांचे व रेल्वे मंत्रालयाचे हेल्पलाईन क्रमांक यांचे तिथे एकत्रीकरण केले असून त्यामुळे तक्रार संबंधित

व्यक्तीकडे थेट जोडण्यात येते व तीचे निराकरण जलद होते. ही प्रणाली रेल्वेने प्रवास करणाऱ्या प्रवाश्यांमध्ये अतिशय लोकप्रिय आहे.

सत्र २ : राष्ट्रीय सूचना केंद्राच्या उपमहासंचालक, श्रीमती अलका मिश्रा

राष्ट्रीय सूचना केंद्राने ई – क्रांती प्रकल्पाच्या अंतर्गत अनेक उपक्रम हाती घेतले आहेत. प्रकल्प यशस्वी होण्यासाठी राष्ट्रीय माहिती पायाभूत सुविधेचा उपयोग करून ग्रामीण व शहरी भागात भारतीय विस्तृतपट संज्ञापन महामार्ग(National Information Infrastructure -NII) निर्माण करण्यात येत आहे. तसेच मोबाईल ॲप जोडणीला सार्वत्रिक उपलब्धता देण्यासाठी स्वस्त मोबाईल अंतरजाल सेवा बहुसंख्य नागरिकांसाठी उपलब्ध करून देण्यात येत आहे. सार्वजनिक सेवांच्या जलद वितरणासाठी, डाक कार्यालये (बहुविध सेवा केंद्रे) व सामाईक सेवा केंद्रे जोडण्यात आली आहेत. ई - क्रांती प्रकल्प यशस्वी होण्यासाठी राष्ट्रीय सूचना केंद्राने सुलभिकरण प्रक्रियेचा उपयोग करून शासकीय कार्यपद्धती अधिक सोप्या व कार्यक्षम केल्या आहेत. गरजेनुसार विविध आज्ञावली (Applications) विकसित करण्यात आली आहेत.

सत्र ३ : राष्ट्रीय सूचना केंद्र हरियाणा येथील वैज्ञानिक “ फ” श्री गणेश दत्त

हरियाणा शासनाच्या सार्वजनिक तक्रार निवारण व संनियंत्रण प्रणालीचे श्री गणेश दत्त यांनी विवरण सादर केले. सदर प्रणाली द्वारे नागरिक थेट मुख्यमंत्री कार्यालयाशी संपर्क साधतात. तक्रार दाखल करून नागरिक आपली समस्या निराकरण करून घेऊ शकतात. सदर प्रणाली मुख्यमंत्री कार्यालयाच्या थेट नियंत्रणाखाली असल्यामुळे तक्रारीचे थेट संनियंत्रण व निराकरण करण्यात येते.

सत्र ४ : सार्वजनिक गाऱ्हाणी विभाग - केंद्रीकृत सार्वजनिक गाऱ्हाणी – निराकरण व संनियंत्रण प्रणाली उपसचिव श्रीमती प्रिस्का मथ्यू

श्रीमती प्रिस्का मथ्यू यांनी केंद्रीकृत सार्वजनिक गाऱ्हाणी – निराकरण व संनियंत्रण प्रणालीचे विस्तृत सादरीकरण केले.

केंद्रीकृत सार्वजनिक गाऱ्हाणी – निराकरण व संनियंत्रण प्रणाली खालील उद्दिष्टाने स्थापन करण्यात आली आहे :

- सार्वजनिक गाऱ्हाण्यांचे निराकरण
- केंद्र शासनाच्या अभिकरणांशी संबंधित गाऱ्हाणी
- नागरिकांची सनद आणि नागरिक केन्द्रीत उपक्रम
- सेवेचे उत्तम वितरण होण्यासाठी लोकसेवा वितरण प्रणालीत सुधारणा

सार्वजनिक गाऱ्हाण्यांचे निराकरण करण्यासाठी खालील प्रक्रिया स्वीकारण्यात आली :

- गाऱ्हाणी नोंदविण्यासाठी ऑनलाईन प्रणाली २४ तास उपलब्ध
- ८६ केंद्रीय मंत्रालये / विभाग व सर्व राज्ये / केंद्रशासित प्रदेश आपसात जोडले आहेत.
- केंद्रीकृत सार्वजनिक गाऱ्हाणी – निराकरण व संनियंत्रण प्रणालीत ५१,००० हून अधिक अधिनस्थ उपयोगकर्ते निर्माण करण्यात आले आहेत. .
- पंतप्रधान कार्यालय, मंत्रिमंडळ सचिवालय, प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक गाऱ्हाणी विभाग व निवृत्तीवेतनधारकांचे संकेतस्थळ हे केंद्रीकृत सार्वजनिक गाऱ्हाणी – निराकरण व संनियंत्रण प्रणालीशी जोडण्यात आले आहेत.

विषय पाचवा :

सार्वजनिक सेवांच्या वितरणासाठी नाविन्यपूर्ण उपक्रम

महाराष्ट्र राज्याचे लोकसेवा हक्क मुख्य आयुक्त श्री. स्वाधीन क्षत्रिय हे सदर सत्राच्या अध्यक्षस्थानी होते. राजस्थान मधील उदयपुरच्या जिल्हाधिकारी श्रीमती आनंदी, गुजरात मधील खेडा जिल्ह्याचे अतिरिक्त जिल्हाधिकारी श्री. रमेश मेरजा व राष्ट्रीय सूचना केंद्र हरियाणा येथील श्री. आलोक श्रीवास्तव हे वक्ते होते.

सत्र १ : उदयपुर राजस्थान येथील जिल्हाधिकारी, श्रीमती आनंदी

श्रीमती आनंदी यांनी “चुप्पी तोडो खुलके बोलो“ ह्या अभिनव अभियानाचे वर्णन केले. जे शासकीय कार्यालयात पोहोचू शकत नाहीत, त्यांच्यासाठी ‘सार्वजनिक गाऱ्हाणे मंच’ स्थापन करण्याचे सदर अभियानाचे उद्दिष्ट आहे. शासन व जनता यामधील दरी मिटवून चौपालच्या दिवशी जनतेच्या दारी सेवा देण्यासाठी सुद्धा सदर अभियान सुरु आहे. विविध शासकीय योजनांची व प्रकल्पांची जनतेला माहिती देण्यासाठी व त्याच्या कार्यान्वयनातील त्रुटी समजून व त्या दूर करून प्रभावी कार्यान्वयन होण्यासाठी सदर मंचाचा उपयोग केला गेला. स्थानिक बाबींवर प्रत्यक्ष माहिती व ज्ञान मिळविण्यासाठी सदर मंचाचा उपयोग झाला. सदर प्रतिक्रिया संबंधित विभागांच्या अधिकाऱ्यांना कळवून त्यांच्याकडून त्वरित प्रतिसाद मिळेल याची काळजी घेण्यात आली.

सत्र २ : गुजरात मधील खेडा जिल्ह्याचे अतिरिक्त जिल्हाधिकारी श्री. रमेश मेरजा

गुजरात लोकसेवा अधिकार अधिनियम २०१३ बाबत श्री. रमेश मेरजा यांनी तपशीलवार माहिती सादर केली. त्यांनी अधिनियमांच्या ठळक वैशिष्ट्यांचे सादरीकरण करून सेवांचे वितरण व गाऱ्हाण्यांचे निराकरण कालबद्ध पद्धतीने करून घेण्याचा नागरिकांना कायदेशीर अधिकार असल्याचे नमूद केले. नागरिकांच्या समस्या निराकरण करण्यासाठी ‘तंत्रज्ञानाचा उपयोग करून राज्यव्यापी गाऱ्हाणी निराकरण यंत्रणा(स्वागत)’ अस्तित्वात आहे. स्वागत उपक्रम सन २००३ मध्ये सुरु झाला. हा अतिशय प्रभावी उपक्रम असून जनता व मुख्यमंत्री कार्यालयाच्या व अन्य पदाधिकाऱ्यांच्या दरम्यान थेट संपर्क प्रस्थापित होतो. प्रत्येक महिन्याचा चौथा गुरुवार हा स्वागत दिवस म्हणून निर्देशित केला असून तिथे प्रशासनातील वरिष्ठ अधिकारी सर्वसामान्य जनतेची गाऱ्हाणी निराकरण करण्यासाठी हजर असतात.

सत्र ३ : राष्ट्रीय सूचना केंद्र हरियाणा येथील श्री. आलोक श्रीवास्तव

हरियाणा राज्य शासनाने ‘अंत्योदय’ हा महत्त्वाकांक्षी कार्यक्रम सुरु केला आहे. त्यातर्गत शासनाने १५० अंत्योदय सरल सेवा केंद्रे स्थापित केली आहेत. सदर सेवा केंद्रे अत्याधुनिक तंत्रज्ञानाने युक्त असून नागरिक तेथील सेवांचा लाभ घेऊ शकतात. जेव्हा एखादा अर्ज सादर होतो, तेव्हा त्यावर कार्यवाही करणे शासकीय अधिकाऱ्यांना बंधनकारक आहे.

विषय सहावा :

एक भारत - श्रेष्ठ भारत : महाराष्ट्रातील जिल्ह्यात सार्वजनिक सेवांचे वितरणात सुधारणा

सदर विषयासाठी महाराष्ट्र राज्याचे लोकसेवा हक्क आयोगाचे मुख्य आयुक्त श्री. एस एस क्षत्रिय अध्यक्षस्थानी होते व महाराष्ट्राच्या अहमदनगर जिल्ह्याचे जिल्हाधिकारी श्री. राहुल द्विवेदी व गडचिरोली जिल्ह्याचे जिल्हाधिकारी श्री. शेखर सिंह हे वक्ते होते.

सत्र १ : महाराष्ट्राच्या अहमदनगर जिल्ह्याचे जिल्हाधिकारी श्री. राहुल द्विवेदी.

अहमदनगर जिल्ह्याचे जिल्हाधिकारी श्री. राहुल द्विवेदी यांनी टचस्क्रीन तंत्रज्ञानाचा उपयोग करून ७/१२ उतारे, फेरफार उतारे , हक्क नोंदवही, कोतवाल पुस्तक नक्कल, पेरे पत्रक इत्यादी अनेक दस्तऐवज व प्रमाणपत्रे जारी करणाऱ्या सार्वकालिक दस्तऐवज (All Time Document Machine (ATDM)) यंत्रणेचे तपशीलवार सादरीकरण केले. सदर कियोस्क यंत्रणा अहमदनगर जिल्हाधिकारी कार्यालयात उभारण्यात आली

आहे. सदर प्रणालीत अर्ज करण्याची आवश्यकता नाही व टचस्क्रीन तंत्राचा वापर करून वर नमूद केलेल्या सेवा पुरविण्यात येतात.

सत्र २ : महाराष्ट्राच्या गडचिरोली जिल्ह्याचे जिल्हाधिकारी श्री. शेखर सिंह

श्री. शेखर सिंह हे महाराष्ट्रातील सर्वात आव्हानात्मक अशा गडचिरोली जिल्ह्याचे जिल्हाधिकारी आहेत. राज्याची राजधानी मुंबई पासून सर्वात लांब असलेला हा जिल्हा असून तेलंगाना व छत्तीसगड राज्यांच्या सीमा ह्या जिल्ह्याला लागून आहेत. जिल्ह्यात वन क्षेत्र मोठ्या प्रमाणात आहे. लोकसंख्या प्रामुख्याने आदिवासी आहे. सदर समस्यांवर मात करण्यासाठी प्रशासनाने विशिष्ट प्रयोजनार्थ विविध ठिकाणी अभियाने आयोजित केली. दुर्गम वस्त्या व गावांमध्ये जात प्रमाणपत्राचे जनतेच्या दारी जाऊन वाटप करण्यात आले. महाराष्ट्र उर्जा विकास प्राधिकरणाच्या माध्यमातून ७१ गावात सौर उर्जेवर आधारित विद्युतीकरण केले गेले. शिक्षण, आरोग्य व आपत्ती व्यवस्थापनाशी संबंधित सामाजिक व सांस्कृतिक बाबीतील भाषिक अडथळे दूर करण्यासाठी व त्याबाबत जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पथनाट्ये माध्यमाचा प्रभावी उपयोग करण्यात आला.

समारोप सत्र

१. भारत सरकारच्या ईशान्य क्षेत्र विकास (स्वतंत्र कार्यभार) व पंतप्रधान कार्यालय, कर्मचारी, सार्वजनिक गाऱ्हाणी व निवृत्तीवेतन , अणुउर्जा विभाग व अंतराळ विभागाचे राज्यमंत्री माननीय डॉक्टर जितेंद्र सिंह यांचे संबोधन.



माननीय मंत्री श्री. नितीन गडकरी यांनी राष्ट्रीय परिषदेला मार्गदर्शन करण्यासाठी आपला बहुमूल्य वेळ दिल्याबद्दल डॉक्टर जितेंद्र सिंह यांनी सर्वप्रथम त्यांचे आभार मानले. भारत सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक गाऱ्हाणी विभाग, महाराष्ट्र शासन व महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क आयोग यांच्या संयुक्त विद्यमाने सदर परिषद आयोजित केल्याबद्दल त्यांनी आनंद व्यक्त केला. तसेच नागपुरात सदर परिषद यशस्वीरित्या आयोजित केल्याबद्दल त्यांनी मुख्य आयुक्त श्री. स्वाधीन क्षत्रिय यांची प्रशंसा केली. सन २०१६ मध्ये महाराष्ट्र राज्याचे मुख्य सचिव असताना श्री. स्वाधीन क्षत्रिय यांनी “क” व “ड” गटाच्या कर्मचारी भरतीत मुलाखत रद्दबातल ठरविण्याच्या निर्णयास पाठबळ दिले होते, याची आठवण काढली.

“किमान शासन, कमाल सुशासन (Minimum Government, Maximum Governance)” या तत्वावर माननीय पंतप्रधानांचा जोर असल्याचे त्यांनी नमूद केले. कार्यशैलीत पारदर्शकता, गाऱ्हाण्यांचे निराकरण व संनियंत्रण यासाठी डिजीटल मंचाचा उपयोग, पाठपुरावा व प्रतीपडताळणी हे कमाल सुशासनाचे महत्वाचे पैलू आहे. त्यानुसार गाऱ्हाणी निराकरण प्रणाली अधिक तत्पर व प्रतिसादात्मक बनविण्यात आली आहे. शासनाकडे सादर गाऱ्हाण्यांच्या संख्येत १.५ लाख ते १६ लाख पर्यंत वाढ झाली आहे. “कार्यान्वयन, परीशोधन व परिवर्तन (Perform, Reform and Transform)” अशी प्रशासनाची त्रिसूत्री त्यांनी विशद केली. भारत सरकारने सुरु केलेल्या केंद्रीकृत सार्वजनिक गाऱ्हाणी निराकरण व संनियंत्रण प्रणालीच्या (CPGRAMS) यशाचे वर्णन केले. “कार्यान्वयन, परीशोधन व परिवर्तन “ हा संदेश सर्व सहभागी राज्ये स्वीकारतील असा विश्वास त्यांनी व्यक्त केला.

प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक गाऱ्हाणी विभाग प्रक्रिया व सुधारणांमध्ये सुलभता आणण्याचा सातत्याने प्रयत्न करीत आहे. भारत सरकारने शपथपत्राच्या ऐवजी स्वयं घोषणापत्र व राजपत्रित अधिकाऱ्याऐवजी स्वयंसाक्षांकन करण्याची परवानगी देण्याच्या धोरणात्मक निर्णयाकडे त्यांनी लक्ष वेधले. प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक गाऱ्हाणी विभागाने गेल्या काही महिन्यात शिलॉंग व जम्मू येथे परिषदा आयोजित केल्या आहेत. नागपूर येथील परिषदेमुळे भारत सरकार व राज्य सरकारांना “सार्वजनिक सेवांच्या वितरणात सुधारणा” करण्याच्या दृष्टीने पुढील उपाययोजना करता येतील असा विश्वास त्यांनी व्यक्त केला.

२. **भारत सरकारचे केंद्रीय रस्ते वाहतूक व महामार्ग व सूक्ष्म, लघु व मध्यम उद्योग खात्याचे मंत्री माननीय श्री नितीन गडकरी यांचे संबोधन.**



केंद्रीय मंत्री माननीय श्री. नितीन गडकरी समारोपाच्या सत्राच्या अध्यक्षस्थानी होते. “सार्वजनिक सेवांच्या वितरणाच्या सुधारणेत शासनाची भूमिका“ ह्या विषयावरील राष्ट्रीय परिषदेचे नागपूर शहरात आयोजन केल्याबद्दल त्यांनी केंद्रीय राज्यमंत्री (स्वतंत्र कार्यभार) माननीय डॉक्टर जितेंद्र सिंह, मुख्य आयुक्त श्री. एस

एस क्षत्रिय व परिषदेत सहभागी सर्व प्रतिनिधींचे आभार मानले. देशाच्या विकासात प्रशासकीय यंत्रणा हे फार महत्वाचे भागीदार असल्याचे त्यांनी नमूद केले. देशाच्या विकासाला गती देण्यात प्रशासकीय यंत्रणा महत्वपूर्ण भूमिका निभावत असल्यामुळे प्रशासकीय यंत्रणेच्या भूमिकेची श्री. गडकरी यांनी रेल्वे इंजिनाशी तुलना केली. अशा राष्ट्रीय परिषदा प्रशासकीय सेवांना प्रशिक्षण देण्यासाठी व सर्वोत्तम कार्यपद्धती माहित करून घेण्यासाठी उपयोगी असल्याचे त्यांनी नमूद केले.

माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्रात झालेल्या क्रांतीमुळे उत्तम सेवा देण्यासाठी नवीन तंत्रज्ञानाचा उपयोग करण्याचे मोठे आव्हान प्रशासनासमोर उभे आहे. देशाच्या विकासासाठी उपलब्ध ज्ञानाचे राष्ट्रीय संपत्तीत रुपांतर करण्याचे आव्हान सुद्धा नवीन तंत्रज्ञानाने उभे केले आहे. रु ५८ कोटी रकमेचे दैनंदिन पथकर संकलन रु ८१ कोटीवर नेऊन ठेवणाऱ्या 'फास्ट टॅग' तंत्रज्ञानाचे उदाहरण त्यांनी दिले. तंत्रज्ञान नागरिकांना सोयी सुविधा पुरवते, सेवांच्या वितरणात पारदर्शकता आणते व शासनाच्या महसुलात वाढ करते असेही त्यांनी नमूद केले.

सुशासनासाठी आवश्यक बाबींचा उहापोह करताना माननीय मंत्र्यांनी सकारात्मक दृष्टीकोन, पारदर्शकता, भ्रष्टाचार मुक्त यंत्रणा, जलद निर्णय प्रक्रिया, विविध निर्णयांचे कालबद्ध कार्यान्वयन, मानवीय दृष्टिकोण व सामाजिक संवेदनशीलतेवर जोर देणारे उत्तम नेतृत्व या बाबींची गरज असल्याचे आग्रही प्रतिपादन केले. अधिनस्थ कर्मचाऱ्यांच्याकडून उत्तम काम करून घेण्यासाठी प्रशासकीय अधिकाऱ्यांनी उत्तम नेतृत्व करणे आवश्यक आहे. सदर प्रयोजनार्थ अधिनस्थ कर्मचाऱ्यांकडे मानवी दृष्टीकोनातून पाहण्यासाठी संघ भावना गरजेची आहे. त्यासोबतच प्रशासकीय अधिकाऱ्यांनी त्वरित निर्णय घेण्याची गरज आहे. अधिकाऱ्यांनी कायद्याच्या मागील उद्दिष्टे व उद्देश लक्षात घेणे आवश्यक आहे. वित्तीय लेखापरीक्षणापेक्षाही कामगिरीचे लेखापरीक्षण अधिक महत्वाचे असल्याचे त्यांनी प्रतिपादन केले. सदर परिषदेमुळे अधिकाऱ्यांमध्ये सकारात्मक दृष्टीकोन विकसित होऊन सार्वजनिक सेवांच्या वितरणात सुधारणा होईल अशी आशा व विश्वास त्यांनी व्यक्त केला.

३. नागपूर परिषदेतील ठराव



नागपूर ठराव नागरिकांच्या सक्षमीकरणासाठी सर्वांगीण दृष्टिकोन

२२ डिसेंबर २०१९

भारत सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक गाऱ्हाणी विभाग, महाराष्ट्र शासन व महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क आयोग यांच्या संयुक्त विद्यमाने “ सार्वजनिक सेवांच्या वितरणाच्या सुधारणेत शासनाची भूमिका” या विषयावरील परिषद नागपूर येथे दिनांक २१ व २२ डिसेंबर २०१९ रोजी आयोजित करण्यात आली.

दोन दिवसीय परिषदेमध्ये झालेल्या सत्रांच्या दरम्यान सखोल चर्चा करून परिषदेत एकमताने पारित “ नागपूर ठराव : नागरिकांच्या सक्षमीकरणाप्रती सर्वांगीण दृष्टिकोन”

भारत सरकार, महाराष्ट्र शासन, सहभागी राज्य शासने व महाराष्ट्र लोक सेवा हक्क आयोग यांनी खालील बाबींसाठी एकत्रितरित्या काम करण्याचा प्रस्ताव परिषदेत पारित करण्यात आला.

१. नागरिकांना सेवेचा अधिकार देण्यासाठी धोरण तयार करणे, नागरिकांची सनद अद्ययावत करणे, लोकसेवा हक्क कायद्याची अंमलबजावणी करणे आणि सतत सुधारणा करण्याकरीता मापदंड निश्चित करणे
२. नागरिकांच्या सक्षमीकरणाकरीता पायथ्यापासून-माथ्यापर्यंत दृष्टिकोनाचा वापर करून गा-हाणी निराकरणाचा कालावधी आणि गुणवत्तेमध्ये मुलभूत सुधारणा करणे
३. तक्रार निवारण प्रणालीमध्ये सर्वांगीण सुधारणा करण्याकरीता सुधारित मानचित्रण, संनियंत्रण प्रणाली, सांख्यिकी आकडेवारीचे संकलन व मूल्यमापन
४. संकेतस्थळे निर्माण करण्यासाठी भारत सरकारच्या व विविध राज्यांच्या मंत्रालये / विभागांना अनुकूल वातावरण निर्माण करणे व डिजीटल मंचाच्या माध्यमातून सुधारित सेवा वितरणाची सर्वांगीण व्यवस्था करणे;
५. गतिमान धोरण व महत्त्वपूर्ण निर्णय घेणे, अंमलबजावणीवर संनियंत्रण, कर्मचाऱ्यांची नियुक्ती, समन्वय व मूल्यमापन यावर लक्ष केंद्रित करणे;
६. एक भारत - श्रेष्ठ भारत कार्यक्रमाच्या अंतर्गत निवडलेल्या राज्यांच्या सुधारित सेवा वितरणातील तांत्रिक कौशल्याचे आदान-प्रदान करून समान ओळख प्रस्थापित करण्याचे उद्दिष्ट साध्य करणे;
७. केंद्र शासनाच्या प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक गा-हाणी विभाग व सहभागी राज्यांमधील सहकार्यांच्या माध्यमातून सुधारित सेवा वितरण क्षेत्रात नागरिकांचे सक्षमीकरण करण्यासाठी दीर्घकालीन उपाययोजना करणे; आणि
८. प्रशासनाची दहा क्षेत्रातील गुणवत्ता आणि विशेषतः लोककल्याण आणि पायाभूत सुविधा या क्षेत्रातील केंद्र शासन, राज्य शासन आणि जिल्हास्तर प्रशासनाच्या कामासंदर्भात सुशासन मानके वेळेवर जाहीर करणे.