महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५

आणि

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क नियम, २०१६

याबाबत

नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न

संकलन:- श्री. आण्णासाहेब चव्हाण
माजी उप सचिव,
महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क आयोग

अनुक्रमणिका

प्रकरण	विषय	पृ.क्र.
	प्रस्तावना	१
अ	अधिनियम व नियमातील महत्वाच्या तरतूदी	२-५
ब	सार्वजनिक प्राधिकरणाची भूमिका	६-८
क	सार्वजनिक सेवेसाठी अर्ज कसा करावा	९-११
ड	सेवा वितरण: आपले सरकार सेवा पोर्टल, आरटीएस महाराष्ट्र मोबाईल ॲप आणि आपले सरकार सेवा केंद्र (एएसएसके)	१२-१५
इ	अपील	१६-१८
फ	दंड (शास्ती)	१९-२०
ग	सेवा हक्क आयोगाबद्दल	२१-२३

महाराष्ट्र
शासन

स्वाधीन शि. क्षत्रिय भा.प्र.से. (से.नि.)
राज्य मुख्य लोकसेवा हक्क आयुक्त

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क कायदा
आपली सेवा आमचे कर्तव्य

दिनांक:- १८ नोव्हेंबर २०२१

प्रस्तावना

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क कायदा, २०१५ ला नागरीकांचा उदंड प्रतिसाद मिळत आहे. १० कोटी पेक्षा अधिक ऑनलाईन अर्ज प्राप्त झाले व त्यांचा वेळेत निपटारा करण्यामध्ये सतत लक्षणीय सुधारणा होत आहे. राज्यात ३२,००० पेक्षा अधिक आपले सरकार सेवा केंद्रे नागरीकांना सेवेसाठी ऑनलाईन अर्ज व वितरणाची सुविधा पुरवित आहे. नागरीकांना महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क कायदा व नियमावलीबाबत सुलभ माहितीसाठी नेहमी विचारले जाणारे प्रश्न व उत्तर यांचे संकलन उपलब्ध करण्यात येत आहे. हे संकलन तयार करण्याचे उत्कृष्ट कार्य श्री. आण्णासाहेब चव्हाण, माजी उपसचिव, महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोग यांनी केले आहे. नागरीकांना विनंती आहे की, त्यांनी ऑनलाईन सेवा उपलब्ध करण्यासाठी आरटीएस महाराष्ट्र मोबाईल ॲप किंवा आपले सरकार आरटीएस पोर्टल किंवा आपले सरकार सेवा केंद्र याचा वापर करावा.

(स्वाधीन क्षत्रिय)
मा. मुख्य आयुक्त
महाराष्ट्र राज्य लोकसेवा हक्क आयोग

कार्यालय : ७ वा मजला, नवीन प्रशासन भवन, मंत्रालयासमोर, मादाम कामा रोड, मुंबई ४०० ०३२.
दूरध्वनी : ०२२- २२०२२३४७ ● ईमेल : ccrts@maharashtra.gov.in

अ) अधिनियम व नियमातील महत्वाच्या तरतूदी:-

१. विहित कालमर्यादेत लोकसेवा देण्याकरीता पारित करण्यात आलेल्या अधिनियमाचे नाव काय आहे ?

उत्तर - "महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५" (सन २०१५ चा महाराष्ट्र अधिनियम क्रमांक ३१).

२. विहित कालमर्यादेत लोकसेवा देण्याकरीता पारित करण्यात आलेल्या नियमांचे नाव काय आहे ?

उत्तर — "महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क नियम, २०१६".

३. या अधिनियमाची व्याप्ती किती आहे ?

उत्तर- सदर अधिनियम संपूर्ण महाराष्ट्र राज्यात लागू असेल.

४. सदर अधिनियम कधी अंमलात आला आहे ?

उत्तर- सदर अधिनियम दि. २८ एप्रिल, २०१५ रोजी अंमलात आला आहे.

५. सदर अधिनियम कोणास लागू होईल?

उत्तरः सदर अधिनियम कोणतेही कायदे, नियम, अधिसूचना, आदेश, शासन निर्णय किंवा इतर कोणत्याही संलेख यांच्या तरतुदीनुसार पात्र व्यक्ती, लोकसेवा देणारी सार्वजनिक प्राधिकरणे आणि स्थानिक संस्था यांना लागू होईल. तसेच लोकसेवा हक्क अधिनियमांर्तगत अधिसूचित केलेल्या सेवांना लागू होईल.

६. या अधिनियमाची उद्दिष्टे काय आहेत?

उत्तर- पात्र व्यक्तींना पारदर्शक, कार्यक्षम व समयोचित लोकसेवा देण्याकरीता आणि पात्र व्यक्तींना लोकसेवा देणाऱ्या सार्वजनिक प्राधिकरणांमध्ये पारदर्शकता व उत्तरदायित्व आणण्यासाठी सदर अधिनियम करण्यात आला आहे.

७. "पात्र व्यक्ती" चा अर्थ काय आहे?

उत्तर- "पात्र व्यक्ती" याचा अर्थ लोकसेवा प्राप्त करण्यासाठी पात्र असलेली व्यक्ती असा आहे आणि त्यामध्ये कायदेशीर व्यक्तीचाही समावेश होतो.

८. एखाद्या व्यक्तीची पात्रता कशी ठरविली जाते?

उत्तर – लोकसेवा प्राप्त करण्यासाठी व्यक्तीची पात्रता ही संबंधित कायदा, नियम, अधिसूचना, आदेश, शासन निर्णय किंवा सार्वजनिक सेवेसाठी लागू असलेल्या कोणत्याही अन्य साधनाच्या तरतुदीनुसार ठरविली जाते.

९. फक्त महाराष्ट्र राज्यात राहणारे नागरिकच या कायद्यानुसार सार्वजनिक सेवा मिळविण्यास पात्र आहेत का?

उत्तर- नाही. या कायद्यांतर्गत सार्वजनिक सेवा मिळविण्याची पात्रता महाराष्ट्र राज्यात राहणाऱ्या नागरिकांपुरती मर्यादित नाही, तर ती सर्व "पात्र व्यक्तीं" साठी खुली आहे.

१०. या कायद्यानुसार "परदेशी नागरिक" लोकसेवा प्राप्त करून घेऊ शकतो का?

उत्तर- होय. परदेशी नागरिक या कायद्यानुसार लोकसेवा प्राप्त करून घेऊ शकतो परंतु तो अशा सेवेसाठी तो "पात्र व्यक्ती" असला पाहिजे.

११. लोकसेवा हक्क अधिनियम कोणत्या लोकसेवा सेवांना लागू आहे?

उत्तर- लोकसेवा हक्क अधिनियमाच्या कलम -३ नुसार सार्वजनिक प्राधिकरणाद्वारे अधिसूचित केलेल्या लोकसेंवांना सदर अधिनियम लागू आहे. सध्या या अधिनियमांर्तगत ४८६ सेवा अधिसूचित केलेल्या आहेत.

१२. "सेवेचा अधिकार" चा अर्थ काय आहे?

उत्तर- "सेवेचा अधिकार" म्हणजे सार्वजनिक प्राधिकरणाकडून अधिसूचित करण्यात येईल अशा नियत कालमर्यादेत लोकसेवा प्राप्त करण्याचा पात्र व्यक्तीचा हक्क.

१३. "सार्वजनिक प्राधिकरण" याचा अर्थ काय आहे?

उत्तर- "सार्वजनिक प्राधिकरण" म्हणजे -

(क) शासनाचा कोणताही विभाग किंवा प्राधिकरणे

(ख) (एक) राज्यामध्ये भारताच्या संविधानाद्वारे किंवा त्याअन्वये

(दोन) राज्य विधानमंडळाने केलेल्या इतर कोणत्याही कायद्याद्वारे

(तीन) शासनाने काढलेल्या अधिसूचनेद्वारे

स्थापन किंवा घटित केलेली कोणतीही संघटना किंवा प्राधिकरण किंवा निकाय किंवा महामंडळ किंवा संस्था एखादे स्थानिक प्राधिकरण, असा आहे.

(ग) आणि त्यामध्ये —

(एक) राज्य शासनाची मालकी, नियंत्रण असलेली किंवा त्याने वित्त पुरवठा केलेली संस्था, सहकारी संस्था, शासकीय कंपनी किंवा प्राधिकरण किंवा

(दोन) राज्य शासनाकडून वित्तीय सहाय्य मिळणारी कोणतीही अशासकीय संघटना, यांचा समावेश होतो.

१४. "स्थानिक प्राधिकरण" याचा अर्थ काय आहे?

उत्तर- "स्थानिक प्राधिकरण" याचा अर्थ कायद्याद्वारे घटित केलेले कोणतेही प्राधिकरण, महानगरपालिका, नगरपालिका, नगरपरिषद, नगर पंचायत, औद्योगिक वसाहत, नियोजन प्राधिकरण, जिल्हा परिषद, पंचायत समिती आणि ग्रामपंचायत आणि इतर स्थानिक स्वराज्य संस्था; आणि त्यामध्ये विकास प्राधिकरणे किंवा इतर सांविधिक किंवा असांविधिक संस्था यांचा समावेश आहे.

१५. "नियत कालमर्यादा" म्हणजे काय?

उत्तर- "नियत कालमर्यादा" याचा अर्थ ज्या कालमर्यादेच्या आत पदनिर्देशित अधिकाऱ्याने एखाद्या पात्र व्यक्तीला लोकसेवा द्यावयाची आहे. अशी कलम -३ नुसार अधिसूचित केलेली कालमर्यादा असा आहे. प्रत्येक अधिसूचित सेवा किती कालमर्यादेत पुरविण्यात यावी याबाबत कालमर्यादा निश्चित करण्यात आली आहे.

१६. "पदनिर्देशित अधिकारी" याचा अर्थ काय आहे?

उत्तर- "पदनिर्देशित अधिकारी" याचा अर्थ ज्याने पात्र व्यक्तीला लोकसेवा देणे आवश्यक आहे असा अधिकारी. लोकसेवा ही पुरविली जाऊ शकते किंवा नाकारली जाऊ शकते हे ठरविण्यासाठी तो सक्षम अधिकारी आहे.

१७. कायदा व नियमांच्या प्रती मी कशाप्रकारे प्राप्त करू शकतो ?

उत्तर- अधिनियम आणि नियमांच्या प्रती आपले सरकार पोर्टल किंवा आरटीएस महाराष्ट्र मोबाइल ॲपवरून विनामूल्य डाउनलोड करता येतील.

ब) सार्वजनिक प्राधिकरणाची भूमिका

१. कायद्याच्या अंमलबजावणीसाठी "सार्वजनिक प्राधिकरणाने" काय करणे अपेक्षित आहे?

उत्तर- या अधिनियमानुसार प्रत्येक "सार्वजनिक प्राधिकरण" अधिनियमाच्या प्रारंभाच्या दिनांकापासून तीन महिन्यांच्या कालावधीच्या आत, आणि त्यानंतर वेळोवेळी ते पुरवित असलेल्या लोकसेवा, पदनिर्देशित अधिकारी, प्रथम व द्वितीय अपिल प्राधिकारी आणि नियत कालमर्यादा अधिसूचित करेल.

२. कोणते सार्वजनिक प्राधिकरण अशी अधिसूचना जारी करू शकते?

उत्तर- शासनाचे विभाग तसेच अधिनियमाच्या कलम -२ उप विभाग (झ), (ञ) आणि (ठ) मध्ये नमूद केलेले कोणतेही सार्वजनिक प्राधिकरण कलम ३(१) नुसार ते पुरवित असलेल्या सेवांबद्दल अधिसूचना जारी करू शकतात.

३. एखाद्या पात्र व्यक्तीला अधिसूचित सेवा आणि त्यासंबंधी माहिती कशी मिळवता येईल?

उत्तर- महाराष्ट्र राज्याच्या अधिकृत राजपत्रात अधिसूचना प्रकाशित करणे आवश्यक आहे. याव्यतिरिक्त, सार्वजनिक प्राधिकरण त्याने पुरवावयाच्या लोकसेवांची सूची, नियत कालमर्यादा, विहित नमुना किंवा शुल्क, कोणतेही असल्यास, पदनिर्देशित अधिकारी, प्रथम अपिल प्राधिकारी आणि द्वितीय अपिल प्राधिकारी यांचा तपशील कार्यालयाच्या सूचना फलकावर तसेच त्यांच्या संकेतस्थळावर किंवा पोर्टलवर प्रदर्शित करण्याची व्यवस्था करेल.

४. लोकसेवा सेवेसाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांविषयी पात्र व्यक्तीला माहिती कशी मिळेल?

उत्तर- सार्वजनिक प्राधिकरणाने लोकसेवा सेवा प्राप्त करण्यासाठी अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी, त्यांच्या कार्यालयाच्या सूचना फलकावर आणि शासनाच्या किंवा विभागाच्या किंवा कार्यालयाच्या संकेतस्थळावर किंवा पोर्टलवर प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे.

५. अशी माहिती कशा प्रकारे प्रदर्शित करावी लागते?

उत्तर- अशी माहिती मराठी भाषेत तसेच जेथे आवश्यक असेल तेथे इंग्रजी भाषेमध्ये प्रदर्शित करण्यात येईल. तसेच कार्यालयात येणाऱ्या अभ्यागतला ती सहजपणे पाहता येईल अशा ठळक ठिकाणी सूचना फलकावर प्रदर्शित करण्यात येईल.

६. अशी माहिती कोणत्याही सार्वजनिक प्राधिकरणाने प्रदर्शित न केल्यास काय तरतुदी आहेत?

उत्तर- सार्वजनिक ठिकाणी किंवा कार्यालयात किंवा संकेतस्थळावर किंवा पोर्टलवर अशी माहिती प्रदर्शित केली नसेल, तर मुख्य आयुक्त किंवा संबंधित आयुक्त स्वत: त्याची दखल घेतील आणि संबंधित कार्यालय किंवा विभाग किंवा पदनिर्देशित अधिकाऱ्याच्या विरोधात यथोचित कारवाई सुरू करू शकतात.

७. सार्वजनिक प्राधिकरण अधिसूचित सेवांमध्ये बदल करू शकते का?

उत्तर- होय. सार्वजनिक प्राधिकरण वाजवी कारणास्तव योग्य वेळी अधिसूचित सेवांची यादी अद्ययावत करू शकते.

८. अपीलीय प्राधिकाऱ्यांची नियुक्ती कोण करते ?

उत्तर- सार्वजनिक प्राधिकरण, विभागातील अधिकाऱ्यांमधून प्रथम अपील प्राधिकारी व द्वितीय अपील प्राधिकाऱ्यांची नियुक्ती करील. तसेच मुख्य आयुक्त आणि आयुक्तांची नेमणूक महाराष्ट्राच्या राज्यपालांमार्फत केली जाते आणि ते त्यांच्या कार्यक्षेत्राकरीता तृतीय अपील प्राधिकारी असतात.

९. लोकसेवा मिळविण्यासाठी विविध प्रमाणपत्रे, कागदपत्रे, प्रतिज्ञापत्रे इत्यादींची आवश्यकता कमी करण्यासाठी कोणत्या तरतुदी आहेत?

उत्तर- कायद्यानुसार सर्व सार्वजनिक प्राधिकरणांनी पात्र व्यक्तीला लोकसेवा मिळविण्यासाठी सादर करावयाचे विविध प्रमाणपत्र, कागदपत्र, प्रतिज्ञापत्र इत्यादींची मागणी कमी करण्यासाठी विहित कालमर्यादेत प्रभावी उपाययोजना करणे आवश्यक आहे.

१०. सार्वजनिक सेवेचा लाभ घेण्यासाठी इतर विभागांकडून आवश्यक असलेल्या माहितीविषयी कोणत्या तरतुदी आहेत?

उत्तर- सार्वजनिक प्राधिकरण अन्य विभागांकडून किंवा सार्वजनिक प्राधिकरणांकडून थेटपणे आवश्यक माहिती प्राप्त करण्यासाठी समन्वयाने प्रयत्न करतील.

११. या कायद्यांतर्गत कर्तव्य बजावण्यासाठी वारंवार कसूर करणाऱ्या पदनिर्देशित अधिकाऱ्यावर प्रशासकीय कारवाई करण्यास सक्षम प्राधिकारी कोण आहेत?

उत्तर- संबंधित सार्वजनिक प्राधिकरणाचे प्रमुख या अधिनियमान्वये कर्तव्य बजावण्यासाठी वारंवार कसूर करणाऱ्या पदनिर्देशित अधिकाऱ्यावर प्रशासकीय कारवाई करण्यास सक्षम प्राधिकारी आहेत.

क) सार्वजनिक सेवेसाठी अर्ज कसा करावा:-

१. नियत कालमर्यादेत लोकसेवा प्राप्त करण्याचा हक्क कोणाला आहे?

उत्तर- अधिनियमानुसार प्रत्येक "पात्र व्यक्तीस" नियत कालमर्यादेत लोकसेवा प्राप्त करण्याचा हक्क आहे.

२. सार्वजनिक सेवा मिळविण्याचा अधिकार निरंकुश आहे का?

उत्तर- नाही. नियत कालमर्यादेत लोकसेवा प्राप्त करण्याचा पात्र व्यक्तीचा हक्क कायदेशीर, तांत्रिक आणि आर्थिक व्यवहार्यतेच्या अधीन आहे.

३. पदनिर्देशित अधिकाऱ्याचे कर्तव्य काय आहे?

उत्तर- नियत कालमर्यादेत, पात्र व्यक्तीस लोकसेवा पुरविणे किंवा सबळ कारण नमुद करून अर्ज नामंजुर करणे हे प्रत्येक पदनिर्देशित अधिकाऱ्याचे कर्तव्य आहे.

४. अपवादात्मक परिस्थितीत नियत कालमर्यादा वाढवता येऊ शकते काय?

उत्तर- होय. राज्य शासन, निवडणुक कालावधी तसेच नैसर्गिक आपत्तींच्या परिस्थितीमध्ये नियत कालमर्यादा वाढवू शकते.

५. लोकसेवा मिळविण्यासाठी पात्र व्यक्ती कोणाकडे अर्ज करू शकेल?

उत्तर- पात्र व्यक्ती लोकसेवा मिळविण्यासाठी पदनिर्देशित अधिकाऱ्याकडे अर्ज करू शकेल.

६. पदनिर्देशित अधिकाऱ्याने लोकसेवा मिळण्यासाठी प्राप्त अर्जाची पोचपावती देणे अनिवार्य आहे काय?

उत्तर- होय. पदनिर्देशित अधिकाऱ्याने लोकसेवेच्या अर्जाची लेखी पोचपावती देणे अनिवार्य आहे.

७. या अधिनियमानुसार लोकसेवा मिळविण्यासाठी अर्जाचा सामान्य नमुना विहित करण्यात आला आहे का?

उत्तर- नाही. लोकसेवा मिळविण्यासाठी अर्जाचा कोणताही सामान्य नमुना विहित करण्यात आलेला नाही. विशिष्ट सेवेसाठी संबंधित अधिनियम, नियम किंवा मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार विहित केलेला नमुना लोकसेवा मिळविण्यासाठी लागू होईल. लोकसेवा देण्यासाठी आवश्यक अर्जाचा विहित नमुना जर संबंधित अधिनियम, नियम, अधिसूचना, आदेश, शासन निर्णय किंवा अन्य कोणताही संलेख यामध्ये देण्यात आलेला नसेल तर प्रत्येक सार्वजनिक प्राधिकरण तो नमुना तयार करेल.

८. अर्जदाराला पोचपावती देण्यासाठी काही नमुना विहित केलेला आहे का?

उत्तर: होय. अर्जाची पोचपावती नियमावलीत समाविष्ट केलेल्या "नमुना -१" मध्ये दिली जाईल.

९. प्राप्त झालेल्या अर्जाची पोचपावती देण्यास कोण जबाबदार आहे?

उत्तर- पदनिर्देशित अधिकारी किंवा प्राधिकृत दुय्यम अधिकारी किंवा पदनिर्देशित अधिकाऱ्याने अर्ज स्वीकारण्यासाठी नियुक्त केलेला कर्मचारी एखाद्या लोकसेवेसाठी मिळालेल्या अर्जाची पोचपावती देण्यास जबाबदार आहे.

१०. अर्ज सादर करताना तो अपूर्ण असल्याचे आढळले तर काय करावे?

उत्तर- लोकसेवा देण्यासाठी आवश्यक असणारी कोणतीही कागदपत्रे अर्जासोबत जोडलेली नसल्याचे आढळल्यास, त्याबाबत पोचपावतीमध्ये स्पष्टपणे नमूद करावे लागेल आणि अशी सेवा प्रदान करण्यासाठी विहित कालमर्यादा आवश्यक कागदपत्रांच्या पूर्ततेनंतरच्या तारखेपासून सुरू होईल.

११. पात्र व्यक्तीला अर्जाचा नमुना आणि कागदपत्रांची यादी कुठून प्राप्त करुन घेता येईल?

उत्तर- पदनिर्देशित अधिकाऱ्यांच्या कार्यालयात आणि आपले सरकार सेवा केंद्रांमध्ये अर्जाचा नमुना उपलब्ध होऊ शकेल. या अर्जाच्या नमुन्यांची प्रत कार्यालय किंवा विभागाचे संकेतस्थळ किंवा आपले सरकार पोर्टलच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करुन दिली जाईल जी ऑनलाईन किंवा मोबाइल ॲपवरुन डाउनलोड करता येतील. अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादीदेखील अर्जाच्या नमुन्यामध्ये नमूद करण्यात यावी.

१२. पदनिर्देशित अधिकारी ऑनलाईन सादर केलेले अर्ज नाकारू शकतात का?

उत्तर- नाही. ऑनलाईन सादर केलेले अर्ज पदनिर्देशित अधिका-याने स्वीकारले पाहिजेत.

१३. अर्जाची स्थिती पाहण्यासाठी काय सुविधा आहे?

उत्तर- अर्जाची स्थिती पाहण्यासाठी प्रत्येक अर्जाला अनन्य ओळख क्रमांक (युनिक आयडेंटिफिकेशन नंबर) देण्यात येतो. ज्यावरुन अर्जाचा मागोवा घेणे सहज शक्य आहे.

१४. ऑनलाईन व ऑफलाइन सादर केलेल्या अर्जांच्या पोचपावतीबाबत काय तरतुदी आहेत?

उत्तर- अर्ज स्वहस्ते प्राप्त झाल्यास त्याची पोचपावती स्वहस्ते दिली जाईल. जर ऑनलाईन पोर्टल सुविधेद्वारे अर्ज प्राप्त झाला असेल तर त्याची पोचपावती ईमेल, एसएमएस किंवा इतर कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे असेल. ऑनलाईन पोचपावती अर्जदाराला दिलेली पोचपावती मानली जाईल.

१५. लोकसेवा मिळविण्यासाठी शुल्क (Fees) भरण्याचे काय प्रकार आहेत?

उत्तर- अर्जदाराने लोकसेवेचा लाभ घेण्यासाठी थेट प्राधिकरणाकडे किंवा इलेक्ट्रॉनिक सुविधेद्वारे आवश्यक ते शुल्क भरणे आवश्यक आहे.

ड) सेवा वितरण: आपले सरकार सेवा पोर्टल, आरटीएस महाराष्ट्र मोबाइल ॲप आणि आपले सरकार सेवा केंद्र (एएसएसके)

१. कोणत्याही लोकसेवेसाठी "ऑनलाईन" अर्ज करण्यासाठी कोणतेही सामान्य व्यासपीठ उपलब्ध आहे का?

उत्तर: होय. "आपले सरकार सेवा पोर्टल" हे पात्र व्यक्तींसाठी विविध विभागांच्या कोणत्याही लोकसेवेसाठी "ऑनलाईन" अर्ज करण्यासाठी एक सामान्य व्यासपीठ आहे.

२."आपले सरकार सेवा पोर्टल" ची "URL" काय आहे?

उत्तर: "आपले सरकार सेवा पोर्टल" ची "URL" आहे -

https://aaplesarkar.mahaonline.gov.in

३. पात्र व्यक्ती संगणकांद्वारे अर्ज करू शकत नसल्यास कोणती सुविधा उपलब्ध आहे?

उत्तर: पात्र व्यक्ती संगणक किंवा मोबाईल फोनद्वारे किंवा महाराष्ट्रातील सर्व जिल्ह्यांमध्ये पसरलेल्या ३२००० हून अधिक "आपले सरकार सेवा केंद्र" द्वारे लोकसेवेसाठी अर्ज करू शकते. जिथे त्याला तांत्रिक व्यक्तींकडून अर्ज ऑनलाईन सादर करण्यासाठी मदत केली जाईल.

४. लोकसेवांचा लाभ घेण्यासाठी कोणत्या मोबाईल ॲप्लिकेशन (ॲप) चा वापर केला जाऊ शकतो?

उत्तर: "आरटीएस महाराष्ट्र" नावाचे मोबाईल ॲप्लिकेशन (ॲप) लोकसेवा मिळवण्यासाठी वापरले जाऊ शकते. हे द्विभाषिक आहे- अर्जदार मराठी किंवा इंग्रजी पर्याय निवडू शकतो.

५. “RTS महाराष्ट्र” मोबाईल ॲप कसे डाउनलोड करावे?

उत्तर: अँड्रॉइड तसेच आय-फोन वापरकर्ते Google Play Store किंवा Apple App Store वरून "RTS महाराष्ट्र" मोबाईल ॲप सहज मोफत डाउनलोड करू शकतात.

६. "आपले सरकार सेवा केंद्र"म्हणजे काय ?

उत्तर: "आपले सरकार सेवा केंद्र" ही महाराष्ट्र सरकारद्वारे मान्यताप्राप्त केंद्रे आहेत जी पात्र व्यक्तींना सार्वजनिक सेवा उपलब्ध करून देण्यासाठी मदत करतात.

७. "आपले सरकार सेवा केंद्र" कोठे आहेत?

उत्तर: "आपले सरकार सेवा केंद्र" प्रामुख्याने सर्व तहसील कार्यालये, ग्रामपंचायतींची कार्यालये, महानगरपालिका आणि नगरपरिषदांसारख्या शहरी स्थानिक संस्था आणि काही खाजगी ठिकाणी असतात.

८. आपल्या जवळच्या "आपले सरकार सेवा केंद्राबाबतची" माहिती कशी उपलब्ध होऊ शकेल?

उत्तर: आपले सरकार पोर्टलवर तसेच मोबाईल ॲपवर दिलेल्या "सेवा केंद्र" नावाच्या लिंकवरून आपल्या जवळच्या "आपले सरकार सेवा केंद्राबाबत" माहिती उपलब्ध होऊ शकेल. अशा केंद्रांची जिल्हा आणि तालुकानिहाय यादी त्यांचे पत्ते, ईमेल आयडी आणि फोन नंबरसह आपले सरकार पोर्टल तसेच जिल्हाधिकारी यांच्या संकेतस्थळांवरही उपलब्ध आहे.

९. ऑनलाईन अर्ज सादर केल्यानंतर अर्ज आणि कागदपत्रांच्या प्रती कार्यालयात नेऊन देणे आवश्यक आहे का?

उत्तर: नाही.

१०. पोर्टल आणि ॲपवर कोणते भाषा पर्याय उपलब्ध आहेत?

उत्तर: "आपले सरकार सेवा पोर्टल" आणि "आरटीएस महाराष्ट्र" मोबाईल ॲपवर मराठी तसेच इंग्रजी दोन्ही भाषा उपलब्ध आहेत.

११. पोर्टल आणि ॲप वापरण्यासाठी वापरकर्त्यांची नोंदणी आवश्यक आहे का?

उत्तर: होय. नोंदणी एकदाच आवश्यक आहे. अर्जदार स्वत:चे प्रोफाइल बनवू शकतो आणि नोंदणी करू शकतो. एकदा नोंदणी केल्यानंतर अर्जदार त्याच प्रोफाइलचा वापर करून कोणत्याही अधिसूचित सेवांसाठी कधीही ऑनलाइन सुविधा घेऊ शकतो. अर्जदार आपला UID (आधार) क्रमांक देऊनही नोंदणी करू शकतो.

१२. कागदपत्रे अपलोड करण्याची आणि शुल्क भरण्याची सुविधा पोर्टल आणि ॲपवर उपलब्ध आहे का?

उत्तर: होय.

१३. वापरकर्ता, प्रमाणपत्र किंवा दस्तऐवजाच्या स्वरूपात सेवा कशी मिळवू शकतो?

उत्तर: अर्जदारांच्या नोंदणीकृत प्रोफाइलमध्ये डिजिटल स्वाक्षरी केलेले प्रमाणपत्र किंवा दस्तऐवज स्वरूपात सेवा (पात्र आणि मंजूर असल्यास) दिली जाते आणि एक प्रत "डिजिटल लॉकर" ला पाठवली जाते.

१४. अर्जदार त्याच्या ऑनलाइन अर्जाच्या प्रगतीचा मागोवा घेऊ शकतो का?

उत्तर: होय. अर्जदार आपल्या ऑनलाईन अर्जाच्या प्रगतीचा मागोवा आपले सरकार पोर्टलवर "तुमच्या अर्जाचा मागोवा घ्या" या लिंकद्वारे यूआयएन (युनिक आयडेंटिफिकेशन नंबर) वापरून घेऊ शकतो.

१५. अर्जदार आपला ऑनलाईन अर्ज सादर करताना आवश्यक असलेल्या मदतीसाठी कॉल करू शकतो का?

उत्तर: होय.

अर्जदार २४ X ७ सिटीझन कॉल सेंटर १८०० १२० ८०४० या टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करू शकतो.

१६. अर्जदार ऑनलाइन अपील दाखल करू शकतो का?

उत्तर: होय.

अर्जदार आपले पहिले, द्वितीय तसेच तृतीय अपील ऑनलाईन दाखल करू शकतो.

१७. नोंदणी प्रक्रिया सोपी आहे का?

उत्तर: होय.

नोंदणी प्रक्रिया अत्यंत सोपी आहे. त्यासाठी दोन पर्याय आहेत; (१) तुम्ही तुमच्या आधार क्रमांकासह नोंदणी करा आणि मोबाईल क्रमांक नोंदवा किंवा (२) योग्यरित्या तपशील भरावा लागेल.

१८. अर्जदाराने "आपले सरकार सेवा केंद्र" मध्ये कोणतेही अतिरिक्त सेवा शुल्क भरावे का?

उत्तर: अर्जदाराने केवळ सरकारने विहीत केलेले शुल्क भरले पाहिजे. यामध्ये "आपले सरकार सेवा केंद्र" च्या सेवा शुल्काचा समावेश आहे आणि कायद्यानुसार केंद्रात विशिष्ट ठिकाणी अशी माहिती प्रदर्शित केली जाईल.

१९. कायद्यानुसार काम न करणाऱ्या "आपले सरकार सेवा केंद्र" विरोधात कारवाई करण्यासाठी सक्षम अधिकारी कोण आहे?

उत्तर: संबंधित जिल्ह्याचे जिल्हाधिकारी आणि त्या जिल्ह्यातील महसूल उपविभागाचे उपविभागीय अधिकारी कायद्यानुसार काम न करणाऱ्या “आपले सरकार सेवा केंद्र” च्या विरोधात कारवाई करण्यास सक्षम आहेत

२०. ग्रामपंचायतींमधील "आपले सरकार सेवा केंद्र" फक्त ग्रामीण विकास विभागाशी संबंधित सार्वजनिक सेवा पुरवतात का?

उत्तर: नाही.

सर्व "आपले सरकार सेवा केंद्र" (ग्रामपंचायत, नगरपरिषद किंवा तहसील कार्यालये तसेच खाजगीरित्या ASSK च्या केंद्रांसह) पोर्टलवर उपलब्ध असलेल्या सर्व विभागांच्या सर्व सार्वजनिक सेवा प्रदान करतात.

२१. खाजगी व्यक्तींसाठी नवीन “आपले सरकार सेवा केंद्र” कोण मंजूर करते?

उत्तर: शासनाने विहीत केलेल्या निकषानुसार खाजगी व्यक्तींसाठी आपले सरकार सेवा केंद्र मंजूर करण्याचे अधिकार जिल्ह्याच्या जिल्हाधिकाऱ्यांना आहेत.

इ) अपील

१. अपील कोण दाखल करू शकते?

उत्तर: कोणतीही 'पात्र व्यक्ती', ज्याला विहीत कालमर्यादेत सेवा दिली गेली नाही किंवा ज्याचा अर्ज फेटाळण्यात आला आहे. अशी व्यक्ती प्रथम अपील प्राधिकरणाकडे अपील दाखल करू शकते.

२. प्रथम अपील दाखल करण्यासाठी कमाल कालमर्यादा किती आहे?

उत्तर: सेवा मिळविण्यासाठी केलेला अर्ज फेटाळल्याचा आदेश मिळाल्याच्या किंवा सेवेसाठी असलेली नियत कालमर्यादा समाप्त झाल्याच्या दिनांकापासून तीस (३०) दिवसांच्या आत प्रथम अपील प्राधिकाऱ्याकडे अपील अर्ज दाखल करता येईल.

३. पात्र व्यक्ती तीस (३०) दिवसांनंतर विलंब क्षमपित करण्याच्या विनंतीसह प्रथम अपील दाखल करू शकते का?

उत्तर: होय.

अपवादात्मक प्रकरणी, अपील कर्त्यास विहीत मुदतीत अपील दाखल न करण्यास वाजवी कारण होते याबाबत प्रथम अपील प्राधिकरणाची खात्री पटल्यास, तीस (३०) दिवसांच्या कालावधीच्या समाप्तीनंतरही जास्तीत जास्त नव्वद (९०) दिवसांच्या कालावधीस अधीन राहून प्रथम अपील दाखल करून घेता येईल.

४. प्रथम अपीलीय प्राधिकरणाने कोणती कारवाई केली पाहिजे?

उत्तर: प्रथम अपील प्राधिकारी विर्निदिष्ट कालावधीत पात्र व्यक्तीस सेवा देण्याबाबत पदनिर्देशित अधिकाऱ्यास निदेश देऊ शकतो किंवा अपील नाकारू शकतो.

५. प्रथम अपिलाचा निर्णय घेण्यासाठी विशिष्ट कालमर्यादा आहे का?

उत्तर: होय.

प्रथम अपीलीय प्राधिकाऱ्याने अपील दाखल केल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत प्रथम अपीलाचा निर्णय देणे आवश्यक आहे.

६. पात्र व्यक्तीला प्रथम अपील प्राधिकाऱ्यासमोर वैयक्तिकरित्या आपली बाजू मांडणे शक्य आहे का?

उत्तर: होय.

प्रथम अपील प्राधिकाऱ्याने अपीलकर्त्याला तसेच पदनिर्देशित अधिकारी किंवा या प्रयोजनासाठी प्राधिकृत केलेल्या कोणत्याही दुय्यम अधिकाऱ्याला सुनावणीची संधी देणे आवश्यक आहे.

७. अपीलकर्त्याला त्याच्या अपीलाच्या निर्णयाबद्दल कसे कळविले जाते?

उत्तर: कायद्यानुसार, अपीलाबाबत लेखी आदेश काढण्यात येईल आणि त्याची एक प्रत अपीलकर्त्याला दिली जाईल.

८. अपीलसाठी काही विहित नमुना उपलब्ध आहे का?

उत्तर: होय.

नियमावलीतील “नमुना II”, “नमुना III” आणि “नमुना V” अन्वये अनुक्रमे प्रथम, द्वितीय व तृतीय अपिलासाठी नमुना विहीत करण्यात आला आहे.

९. अपील दाखल करण्याची प्रक्रिया काय आहे?

उत्तर: अपील स्वहस्ते किंवा ऑनलाईन दाखल करता येईल.

१०. अपीलासोबत जोडण्यासाठी काही कागदपत्रे आवश्यक आहेत का?

उत्तर: होय.

अपीलकर्त्याने अपीलासह खालील कागदपत्रे जोडली पाहिजेत:-

(क) अपीलासोबत जोडलेल्या कागदपत्रांची यादी

(ख) ज्या आदेशाविरोधात प्रथम किंवा द्वितीय अपील केले जात आहे. त्या आदेशाची स्व -साक्षांकित प्रत

(ग) प्रथम किंवा द्वितीय अपिलामध्ये ज्याचा आधार घेतला असेल अशा आणि त्या संदर्भातील कागदपत्रांच्या प्रती.

११. अपिलांच्या सुनावणीच्या नोटीस बजावणीची प्रक्रिया काय आहे?

उत्तर: अपिलांच्या सुनावणीची नोटीस एकतर हस्त बटवड्याने किंवा नोंदणीकृत डाकेद्वारे योग्य पोहचपावतीसह किंवा ऑनलाइन ईमेल किंवा एसएमएस किंवा मोबाईल ॲपद्वारे दिली जाईल.

१२. अपील दाखल करण्यासाठी शपथपत्र करण्याची आवश्यकता आहे का?

उत्तर: नाही.

१३. वकिलामार्फत अपील दाखल करणे आणि केसचे प्रतिनिधित्व करणे अनिवार्य आहे का?

उत्तर: नाही.

फ) दंड (शास्ती)

१. पदनिर्देशित अधिकाऱ्याने विहित कालमर्यादेत लोकसेवा देण्यात कसूर केल्यास काय दंड (शास्ती) आकारला जातो?

उत्तर: जर पदनिर्देशित अधिकाऱ्याने पुरेशा व वाजवी कारणाशिवाय विहित कालमर्यादेत लोकसेवा देण्यात कसूर केल्यास कमीत कमी पाचशे ते कमाल पाच हजार रुपयांपर्यंत दंड (शास्ती) आकारला जाऊ शकतो.

२. पदनिर्देशित अधिकाऱ्याला दंड (शास्ती) कोण लावू शकतो?

उत्तर: प्रथम अपील प्राधिकारी या संदर्भात केलेल्या अपिलाची सुनावणी घेतल्यानंतर पदनिर्देशित अधिकाऱ्यावर दंड (शास्ती) आकारू शकतो.

३. द्वितीय अपील प्राधिकारी प्रथम अपील प्राधिकाऱ्याने लावलेल्या दंड (शास्ती) मध्ये बदल करू शकते का?

उत्तर: होय.

लेखी कारणे नमुद करून द्वितीय अपील प्राधिकारी प्रथम अपील प्राधिकाऱ्याने लावलेला दंड (शास्ती) कायम करू शकतो किंवा बदल करू शकतो.

४. प्रथम अपील प्राधिकऱ्यावर दंड (शास्ती) आकारला जाऊ शकतो का?

उत्तर: होय.

प्रथम अपील प्राधिकाऱ्याने पुरेशा व वाजवी कारणाशिवाय विहीत कालावधीत अपिलावर निर्णय देण्यात वारंवार कसूर केली आहे किंवा पदनिर्देशित अधिकाऱ्याला वाचविण्याचा गैरवाजवी प्रयत्न केला आहे. असे मा. मुख्य आयुक्त किंवा आयुक्त यांचे मत झाले असेल तर प्रथम अपील प्राधिकऱ्यावर कमीत कमी पाचशे ते कमाल पाच हजार रुपयांपर्यंत दंड (शास्ती) आकारला जाऊ शकतो.

५. दंड (शास्ती) वसूल करण्याची प्रक्रिया काय आहे?

उत्तर: पदनिर्देशित अधिकारी किंवा प्रथम अपील प्राधिकारी, यांना ३० दिवसांच्या कालावधीत दंडाची रक्कम भरण्याबाबत निर्देश देण्यात येईल. सदर कालावधीत दंडाची रक्कम भरण्यात कसूर केल्यास सक्षम प्राधिकारी संबंधित पदनिर्देशित अधिकारी किंवा प्रथम अपील प्राधिकारी यांच्या वेतनातून दंडाची रक्कम वसूल करू शकेल.

६. पदनिर्देशित अधिकाऱ्यावर शिस्तभंगाची कारवाई करण्याबाबत काही तरतूद आहे का?

उत्तर: होय.

पदनिर्देशित अधिकाऱ्याने लोकसेवा देण्यामध्ये वारंवार विलंब/कसूर केल्यास किंवा अपील प्राधिकाऱ्याच्या निर्देशांचे पालन करण्यात वारंवार कसूर केल्यास सक्षम प्राधिकरण पदनिर्देशित अधिकाऱ्या विरुध्द शिस्तभंगाची कारवाई सुरू करू शकते.

७. "वारंवारचा कसूरदार" म्हणजे काय?

उत्तर: एखादा पदनिर्देशित अधिकाऱ्याने एका वर्षात त्याच्याकडे प्राप्त झालेल्या एकूण पात्र प्रकरणांपैकी दहा टक्के प्रकरणांमध्ये कसूर केल्यास तो वारंवारचा कसूरदार समजला जाईल.

ग) सेवा हक्क आयोगाबद्दल

१. आयोग घटीत करण्याबाबत काय तरतुदी आहेत?

उत्तर: अधिनियमाच्या कलम - १३ (१) मधील तरतुदींनुसार, राज्य शासन, अधिकृत राजपत्रात अधिसूचनेद्वारे, "महाराष्ट्र राज्य सेवा हक्क आयोग" स्थापन करेल.

२. आयोगाचे कार्यक्षेत्र/ अधिकारीता काय आहे?

उत्तर: महाराष्ट्र राज्य सेवा हक्क आयोगाचे कार्यक्षेत्र/ अधिकारीता पुढीलप्रमाणे असेल:-

(१) राज्य मुख्य सेवा हक्क आयुक्त यांची अधिकारीता मुंबई शहर जिल्हा आणि मुंबई उपनगर जिल्हा अशी असेल.

(२) मुंबई शहर जिल्हा आणि मुंबई उपनगर जिल्हा यांचे क्षेत्र सेवा वगळून प्रत्येक महसूल विभागासाठी एक राज्य सेवा हक्क आयुक्त ज्यांची अधिकारीता संबंधित महसूली विभागापुरती असेल.

३. राज्याचे मुख्य आयुक्त आणि इतर आयुक्तांची नेमणूक कोण करते?

उत्तर: महाराष्ट्राचे राज्यपाल राज्याचे मुख्य आयुक्त आणि इतर आयुक्तांची नेमणूक करतात

४. आयोगाचे मुख्यालय कोठे आहे?

उत्तर: आयोगाचे मुख्यालय येथे आहे -

"सातवा मजला, नवीन प्रशासकीय भवन, हुतात्मा राजगुरू चौक, मंत्रालयासमोर, मादाम कामा मार्ग, मुंबई -४०० ०३२"

५. आयोगाचा ईमेल आयडी काय आहे?

उत्तर: आयोगाचा ईमेल आयडी ccrts@maharashtra.gov.in आहे

६. आयोगाचे फोन नंबर काय आहेत?

उत्तर: आयोगाचे फोन नंबर ०२२-२२८३२३४६ आणि ०२२-२२०२२३४७ आहेत

७. आयोगाच्या अधिकार आणि कार्यासाठी काय तरतुदी आहेत?

उत्तर: कायद्याच्या कलम -१६ मध्ये आयोगाचे अधिकार आणि कार्ये स्पष्ट केली आहेत.

८. अधिनियमानुसार सार्वजनिक सेवा पुरविण्यात एखाद्या प्रकरणी कसूर झाल्यास स्वाधीकारे दखल घेऊन कार्यवाही करण्याचे अधिकार आयोगास आहेत का?

उत्तर: होय.

९. आयोगामार्फत विविध कार्यालयांद्वारे पुरविण्यात येणाऱ्या सेवा वितरणाबाबत पर्यवेक्षण कशाप्रकारे केले जाते?

उत्तर:आयोगामार्फत विविध प्रशासकीय विभाग, जिल्हाधिकारी, विभागीय आयुक्त यांच्यासोबत आढावा बैठका, मासिक अहवाल, कामगिरीचे मूल्यमापन, विभागांची श्रेणीनिहाय वर्गवारी याद्वारे सेवा वितरणाबाबत पर्यवेक्षण केले जाते.

आयोग सार्वजनिक सेवा पुरविणारी कार्यालये तसेच प्रथम व द्वितीय अपील प्राधिकारी यांच्या कार्यालयांची तपासणी करू शकतो.

१०. कर्तव्यामध्ये कसूर केल्याचे निदर्शनास आल्यास आयोग कोणत्या प्रकारच्या कारवाईची शिफारस करू शकतो?

उत्तर: कोणत्याही पदनिर्देशित अधिकारी किंवा अपील प्राधिकारी यांनी कायद्यानुसार सोपविण्यात आलेल्या कर्तव्यामध्ये कसूर केल्याचे निदर्शनास आल्यास आयोग त्यांच्या विरुध्द विभागीय चौकशीची शिफारस करू शकतो.

११. आयोग सार्वजनिक सेवा पुरविण्याच्या प्रक्रियेत काही बदल करण्याची शिफारस करू शकतो का?

उत्तर: होय.

सार्वजनिक सेवा अधिक पारदर्शक आणि सुलभ पध्दतीने पुरविण्यासाठी आयोग सार्वजनिक सेवा पुरविण्याच्या प्रक्रियेत बदल करण्याची शिफारस करू शकतो. सार्वजनिक सेवा अधिक कार्यक्षम पध्दतीने पुरविण्यासाठी सार्वजनिक प्राधिकरणांनी कोणती पावले उचलली पाहिजेत. याचीही आयोग शिफारस करू शकतो.

१२. आयोगाच्या शिफारशींची शासनाने अंमलबजावणी करणे आवश्यक आहे का?

उत्तर: अधिनियमाच्या कलम १६ (१)(ग), (घ) आणि (ङ) अन्वये आयोगाने केलेल्या शिफारशींवर शासनाने विचारविनिमय करून कार्यवाहीबाबतची माहिती आयोगास पाठविणे आवश्यक आहे.

१३. आयोगाकडे अपील कोण दाखल करू शकते?

उत्तर: द्वितीय अपील प्राधिकाऱ्याच्या आदेशाने व्यथित पात्र व्यक्ती किंवा पदनिर्देशित अधिकारी आयोगाकडे अपील दाखल करू शकतात.

१४. आयोगाकडे अपील दाखल करण्याची मर्यादा किती आहे?

उत्तर: द्वितीय अपील प्राधिकाऱ्याचा आदेश मिळाल्यापासून साठ (६०) दिवसांच्या आत आयोगाकडे अपील करता येईल.

१५. आयोगाने अपील निकाली काढण्यासाठी काही वेळ मर्यादा आहे का?

उत्तर: मुख्य आयुक्त किंवा आयुक्त अपील प्राप्त झाल्यापासून नव्वद (९०) दिवसांच्या आत अपील निकाली काढतील.

१६. अपीलांवर आयोगाकडून कोणती कारवाई अपेक्षित आहे?

उत्तर: आयोग पदनिर्देशित अधिकारी किंवा प्रथम अपील प्राधिकाऱ्यावर दंड आकारू शकतो किंवा बदल करू शकतो किंवा रद्द करू शकतो किंवा दंड भरला असल्यास परतफेड करण्याचे आदेश देऊ शकतो.

सूचना:-

सदरचे "वारंवार विचारले जाणारे प्रश्न" हे लोकसेवा मिळवू इच्छिणाऱ्या पात्र व्यक्तींना तसेच सेवा पुरविणाऱ्या पदनिर्देशित अधिकारी व अपील प्राधिकारी यांना त्यांचे हक्क व कर्तव्ये याबाबत माहिती व्हावी आणि लोकसेवा हक्क अधिनियमाचा प्रचार व प्रसार व्हावा या उद्देशाने तयार करून प्रसिध्द करण्यात आले आहेत. कायदेविषयक संदर्भासाठी मूळ कायदा व नियम यांचा संदर्भ घ्यावा आणि केवळ या प्रश्नोत्तरांवर विसंबून राहू नये. कायदा व नियम यांच्याशी विसंगत असे कोणतेही स्पष्टीकरण या प्रश्नोत्तरात आढळल्यास मूळ कायदेशीर तरतुदी ग्राह्य धरण्यात याव्यात.