

प्रशासकीय नाविन्यता, उत्कृष्टता व सुशासन या संकल्पनेच्या अनुषंगाने शासकीय, निमशासकीय कार्यालयामध्ये नागरिक कर्मचारी व अधिकारी यांच्यासाठी अभिप्राय पेटी ठेवण्याबाबत....

महाराष्ट्र शासन
सामान्य प्रशासन विभाग
शासन निर्णय क्र. साप्रवि-१२०२३/६२/२०२४-साप्रवि / माहिती (कक्ष-६)

मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक,
मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२
दिनांक : ०४ फेब्रुवारी २०२६

संदर्भ:- शासन परिपत्रक क्र.संकीर्ण २०१६/ प्र.क्र२०४/१६/ सहा दिनांक.२३.११.२०१६

प्रस्तावना:-

उपरोक्त संदर्भीय परिपत्रकान्वये शासकीय कार्यालयास भेट देणाऱ्या अभ्यागतांना अभिप्रायासाठी फॉर्म ठेवण्याबाबत सर्व शासकीय, निमशासकीय कार्यालये व स्थानिक स्वराज्य संस्था यांना सुचना दिल्या आहेत. तसेच अनेक कार्यालयांमध्ये सुचना पेटी आणि किंवा तक्रार पेटी ठेवण्याची पद्धत पूर्वीपासून अस्तित्वात आहे. तथापि, या व्यवस्थेचे स्वरूप तक्रारीपुरते मर्यादीत आहे. सदर व्यवस्थेचा प्रशासकीय सुधारणांच्या दृष्टीकोणातून पुनरिक्षण व पुनरावलोकन करण्याच्या व कार्यालयाच्या कामकाजाबाबत सुधारणेच्या दृष्टीने योग्य तो उपयोग होत नाही. शासनाचे प्रमुख उद्दिष्ट लोकाभिमुख, पारदर्शक, उत्तरदायी व कार्यक्षम प्रशासन निर्माण करणे हे आहे. शासनाच्या विविध विभागांमार्फत व शासकीय कार्यालयांमार्फत नागरिकांना अनेक सेवा पुरविल्या जातात. या प्रक्रियेमध्ये नागरिकांना येणाऱ्या अडचणी, मिळणारी मदत, कार्यालयीन वातावरण, अधिकारी व कर्मचारी यांची वर्तणूक, कामकाजातील सुलभता किंवा विलंब याबाबतचा त्यांचा अनुभव प्रशासनाच्या दृष्टीने अत्यंत महत्त्वाचा आहे.

नागरिकांच्या अनुभवांच्या आधारे शासकीय कामकाजाचे परीक्षण झाल्यास प्रशासनाला आत्मपरीक्षणाची संधी मिळून सुधारणा आवश्यक असलेली क्षेत्रे स्पष्टपणे समोर येतील. यामुळे शासकीय कामकाजात गतिमानता, सुलभता व गुणवत्ता वाढीस लागेल. तसेच, व्यक्तीसापेक्ष, पक्षपाती अथवा नियमबाह्य कार्यपद्धतींना आळा बसून प्रशासन अधिक पारदर्शक व उत्तरदायी होण्यास मदत होईल. नागरिकांच्या अपेक्षा व आकांक्षांचे प्रतिबिंब शासकीय कामकाजात उमटल्यास शासन व नागरिक यांच्यातील विश्वास अधिक दृढ होईल.

माहितीचा अधिकार, सेवा हक्क अधिकार व शासकीय योजनांचा आढावा घेताना अनेक योजनांमध्ये अनावश्यक कागदपत्रे व माहितीची मागणी केलेली असल्याचे निदर्शनास आले आहे. यास्तव संबंधित विभागांनी त्यांच्या योजनांबाबत नागरिक तसेच अंमलबजावणी यंत्रणेतील अधिकारी-कर्मचारी यांनी दिलेल्या सूचनांचे अध्ययन करून **प्रशासकीय नाविन्यता, उत्कृष्टता व सुशासन** या उद्दिष्टांच्या पूर्ततेसाठी नागरिक अभिप्राय यंत्रणा कार्यान्वित करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

शासन निर्णय :-

राज्यातील सर्व शासकीय कार्यालयांमध्ये प्रशासकीय नाविन्यता, उत्कृष्टता व सुशासन या संकल्पनेच्या अनुषंगाने नागरिकांकडून त्यांच्या प्रत्यक्ष अनुभवाच्या आधारे अभिप्राय प्राप्त करून घेण्यासाठी एक सुसूत्रीत कार्यपद्धती राबविण्याच्या अनुषंगाने प्रत्येक शासकीय कार्यालयामध्ये नागरिकांसाठी सोबत जोडलेल्या विहीत नमुन्यातील अभिप्राय प्रारूप उपलब्ध करून देण्यात यावे. हे अभिप्राय प्रारूप अभिप्राय पेटी जवळच उपलब्ध असावे. तसेच याशिवाय सुद्धा कुणाला स्वतः कागदावर लिहून काही अभिप्राय द्यावयाचे असल्यास त्यास प्रारूपाचे बंधन नसावे. शासकीय कार्यालयास भेट देणाऱ्या नागरिकांना सदर अभिप्राय सादर करण्यासाठी कार्यालयाच्या दर्शनी ठिकाणी कुलूपबंद अभिप्राय पेटी ठेवण्यात यावी.

२. उपरोक्त अभिप्राय प्रारूपांमध्ये नागरिकांना कार्यालयीन स्वच्छता, सेवा देण्याची पद्धत, नागरिकांशी वागणूक, कामकाजातील सुलभता, या मुद्द्यांवर १ ते ५ इतके गुणांकण सादर करता येईल तसेच त्यांना आलेल्या अनुभवांवर मुक्त स्वरूपात त्यांचे अभिप्राय नोंदवून सदर अभिप्राय कुलूपबंद पेटीमध्ये टाकता येतील.

३. कार्यालयास भेट देणाऱ्या अभ्यागतांबरोबरच त्या कार्यालयाच्या आस्थापनेतील अधिकारी व कर्मचारी सुद्धा शासन अधिकाधिक लोकाभिमुख कसे होऊ शकेल तसेच विकासात्मक व प्रशासकीय दृष्टीने शासकीय योजनांमध्ये कोणते बदल आवश्यक आहेत याबाबत आपले अभिप्राय या यंत्रणेद्वारे देऊ शकतील.

४. उपरोक्त अभिप्राय पेटी दरमहा ५ तारखेला किंवा सदर दिनांकास शासकीय सुट्टी असल्यास पुढील कार्यालयीन दिनांकास कार्यालय प्रमुख किंवा त्यांनी अधिकृत केलेल्या अधिकाऱ्याच्या उपस्थितीत उघडण्यात यावी. शक्य असल्यास सदर कार्यवाही कार्यालयातील कर्मचारी तसेच उपस्थित नागरिकांच्या साक्षीने पारदर्शकपणे करण्यात यावी. अभिप्राय पेटीमधून प्राप्त झालेल्या सर्व सूचनांचे व अभिप्रायांचे वाचन करून त्यांचे संकलन करण्यात यावे व त्यांचे स्वरूप व आशय यानुसार परीक्षण करण्यात यावे.

५. अभिप्राय पेटीमधून प्राप्त झालेल्या सर्व अभिप्रायांची नोंद नागरिकाचे नाव (असल्यास), दिनांक व विषय या स्वरूपात अभिप्राय नोंदवहीमध्ये घ्यावी. प्राप्त झालेल्या अभिप्रायांचे कार्यालयाच्या स्तरावर अंमलतबजावणी करता येणारे अभिप्राय व धोरण / नियम या संदर्भातील अभिप्राय अशा दोन गटांमध्ये वर्गीकरण करण्यात यावे.

६. कार्यालयाच्या स्तरावर तात्काळ अंमलात आणता येणाऱ्या उपयुक्त व व्यवहार्य सूचनांची अंमलबजावणी संबंधित कार्यालय प्रमुखांनी तात्काळ करावी. प्राप्त अभिप्रायांचा उपयोग कार्यालयीन स्वच्छता, सेवा देण्याची पद्धत, नागरिकांशी वागणूक, कामकाजातील सुलभता, इत्यादी बाबींमध्ये सुधारणा करण्यासाठी तसेच राजीव गांधी प्रशासकीय गतीमानता अभियानांतर्गत नवीन संकल्पना राबविण्यासाठी करण्यात यावा.

७. नियम, कार्यपद्धती अथवा धोरणांमध्ये बदल किंवा सुलभीकरण आवश्यक असल्याबाबत नागरिकांकडून प्राप्त झालेले जे अभिप्राय योग्य वाटतात, परंतु अंमलबजावणीसाठी धोरणात्मक किंवा वरिष्ठ स्तरावरील मान्यतेची आवश्यकता आहे, ते अभिप्राय संबंधित कार्यालय प्रमुखांनी त्यांच्या वरिष्ठ कार्यालयास पाठवावेत आणि त्याची प्रत संबंधित विभागाचे सचिव तसेच सचिव (प्रशासकीय नाविन्यता, उत्कृष्टता व सुशासन) यांना पाठवावी. अशा प्रस्तावांवर शासन स्तरावर विचार करून आवश्यक ते निर्णय घेता येतील.

८. उपरोक्त कार्यपद्धतीमुळे निरंतर अभिप्राय प्राप्त होऊन त्यांची अंमलबजावणी होण्याची व्यवस्था निर्माण होईल. शासन प्रकिया पुनरअभियांत्रिकी (Government Process Re-engineering) अंतर्गत करावयाचे बदल आणि जिल्हा सुशासन निर्देशांक (District Good Governance Index) अंतर्गत करावयाच्या सुधारणा व मुल्यांकन या करीता सुद्धा सचिव स्तरावर अशा अभिप्रायामुळे शासकीय कार्यालयनीन कामकाज, जनतेशी व्यवहार व योजनांची उपयुक्तता याबाबत आवश्यक माहिती संकलीत होऊ शकेल. धोरणात्क निर्णय प्रकियेत सुद्धा याचा उपयोग होईल. सचिव स्तरावर कार्यरत अधिकारी व सल्लागारांच्या मदतिने दर महिन्याला प्राप्त आशा अभिप्रायांचा प्रशासकीय नाविन्यता व सुधारनेसाठी निरंतर उपयोग होणे अपेक्षित आहे.

९. सदर शासन निर्णय महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर प्रसिद्ध करण्यात आला असून त्याचा संगणक सांकेतांक २०२६०२०४१६१५११०२०७ असा आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

(डॉ. अतुल पाटणे)

प्रधान सचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रत.

१. मा. राज्यपाल यांचे सचिव
२. मा. मुख्यमंत्री / मा. उपमुख्यमंत्री यांचे प्रधान सचिव/सचिव
३. सचिव, मुख्य सचिवांचे कार्यालय, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई
४. राज्य मुख्य माहिती आयुक्त, राज्य माहिती आयोग, महाराष्ट्र राज्य मुंबई
५. सर्व राज्य माहिती आयुक्त, राज्य माहिती आयोग, महाराष्ट्र राज्य मुंबई.
६. प्रबंधक, मूळ न्याय शाखा, उच्च न्यायालय, मुंबई
७. प्रबंधक, उच्च न्यायालय, अपील शाखा, मुंबई
८. सचिव, महाराष्ट्र लोकसेवा आयोग, मुंबई
९. सचिव, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई
१०. प्रबंधक, लोकआयुक्त व उपलोकआयुक्त यांचे कार्यालय, मुंबई
११. मंत्रालयीन विभागाचे सर्व अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव
१२. महासंचालक, माहिती व जनसंपर्क संचालनालय, मुंबई
१३. सर्व मंत्रालयीन विभाग.
१४. सर्व विभागीय आयुक्त
१५. महासंचालक, यशदा, पुणे
१६. सर्व जिल्हाधिकारी
१७. कार्यासन-६ संग्रहार्थ.

शासन निर्णय क्र. साप्रवि-१२०२३/६२/२०२४-साप्रवि /माहिती (कक्ष-६) दिनांक ०४ फेब्रुवारी २०२६ सोबतचे
जोडपत्र

प्रति,

आस्थापना अधिकारी / कार्यालय प्रमुख पदनाम
कार्यालयाचे नांव व पत्ता

महोदय,

मी दिनांक ----- रोजी आपल्या कार्यालयास भेट दिली असता, मला आलेल्या अनुभवाच्या आधारे मी माझे अभिप्राय खालीलप्रमाणे सादर करीत आहे.
(कृपया खालील बाबींकरिता १ ते ५ गुण द्यावे. १ = अत्यंत असमाधानकारक, ५ = अत्यंत समाधानकारक)

१	कार्यालयीन स्वच्छता व अभ्यांगतासाठीच्या इतर सुविधा	
२	समस्या सोडविण्यात मिळालेली मदत :-	
३	अधिकारी कर्मचारी यांची वर्तणुक :-	
४	कार्यालयातील एकदरीत अनुभव	
५	या शासकीय कार्यालयातर्फे राबविल्या जाणाऱ्या योजना, अधिनियम तसेच आस्थापना विषयक अभिप्राय	

दिनांक :-

स्थळ :-

नाव व स्वाक्षरी