"आपले सरकार" - तक्रार निवारण प्रणालीबाबत सूचना...

महाराष्ट्र शासन
सामान्य प्रशासन विभाग
शासन परिपत्रक क्रमांक संकीर्ण-२०१८/प्र.क्र. ८२ /१८ (र.व का.),
मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक,
मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२.
दिनांक :- २४ मे, २०१८

संदर्भ:- शासन निर्णय, सामान्य प्रशासन विभाग, क्र. संकीर्ण-२०१६/प्र.क्र. १३०/का-१८(र.व का.), दिनांक २४ ऑगस्ट,२०१६.

प्रस्तावना :-

संदर्भाधीन शासन निर्णय, दिनांक २४ ऑगस्ट, २०१६ अन्वये "आपले सरकार" या ऑनलाईन प्रणालीच्या संचलनासंदर्भात सर्वसमावेशक कार्यपध्दती विहीत करण्यात आली आहे. जनतेच्या तक्रारीचे समयबध्द पध्दतीने निवारण व्हावे यासाठी राज्यात "आपले सरकार" ही संगणकीकृत प्रणाली सुरु करण्यात आली आहे. या प्रणालीवर प्राप्त तक्रारींचे सनियंत्रण मंत्रालय स्तरावर संबंधित प्रशासकीय विभागांचे सचिव/ प्रधान सचिव/ अपर मुख्य सचिव यांनी करावयाचे आहे व त्या त्या टप्प्यावर या कामकाजाचा आढावा घेणे आवश्यक आहे. त्याचप्रमाणे मुख्य सचिव तसेच मुख्यमंत्री सचिवालयाकडून या प्रणालीत दाखल झालेल्या तक्रार निवारण कामकाजाचा वेळोवेळी आढावा घेण्यात येईल असे शासन निर्णयान्वये विहीत करण्यात आले आहे. यानुषंगाने "आपले सरकार" पोर्टलवरील तक्रार निवारणाबाबत सर्वसमावेशक सूचना देण्याची बाब विचाराधीन होती.

शासन परिपत्रक :-

वरील पार्श्वभूमीवर "आपले सरकार" पोर्टलवरील तक्रार निवारणाबाबत प्रभावी अंमलबजावणी होण्याच्या दृष्टीने खालीलप्रमाणे सूचना देण्यात येत आहेत :-

अ) प्रणालीवर प्राप्त तक्रारींचे सनियंत्रण मंत्रालय स्तरावर संबंधित प्रशासकीय विभागांचे सचिव/ प्रधान सचिव/ अपर मुख्य सचिव यांनी करावयाचे आहे. त्यानुषंगाने प्रणालीवर प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींचा दरमहा आढावा घेऊन, तक्रारींचे विहित कालावधीमध्ये निवारण करावे व तक्रारदारास पोर्टलवर अवगत करावे.

ब) ज्या तक्रारींचे विहीत कालावधीत निवारण झाले नसेल त्याबाबत निवारणास जबाबदार असलेल्या संबंधित अधिकाऱ्यांकडून खुलासा घेऊन निवारणाची कार्यवाही तातडीने करण्याबाबत त्यांना निर्देश देण्यात यावेत. प्रत्येक सचिवानी खाली नमूद विवरणपत्रामध्ये याबाबतचा आढावा प्रत्येक महिन्याच्या ०५ तारखेपर्यंत घ्यावा.

मागील महिनाअखेर प्रलंबित तक्रारी	चालू महिन्यात प्राप्त तक्रारी	एकूण तक्रारी	चालू महिन्यात निराकरण केलेल्या तक्रारी	प्रलंबित तक्रारी [(३)-(४)]	निराकरणाबाबत वरिष्ठांनी दिलेल्या सूचनांनुसार केलेल्या कार्यवाहीचा तपशील
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)

क) राज्य शासनांतर्गत सर्व क्षेत्रीय कार्यालयाच्या विभाग प्रमुखांनी त्यांच्या कार्यालयांकडे तसेच त्यांच्या अधिनस्त कार्यालयांकडे प्राप्त "आपले सरकार" पोर्टलवरील तक्रारींचा आढावा घेऊन त्याबाबतचा अहवाल त्यांच्या मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागाकडे वरील नमूद विवरणपत्रामध्ये प्रत्येक महिन्याच्या ०५ तारखेपर्यंत सादर करावा.

ड) ज्या तक्रारींचे क्षेत्रीय कार्यालय स्तरावर विहीत कालावधीत निवारण होत नसेल, त्याबाबत त्यांनी वरिष्ठ कार्यालयास मागदर्शन /अभिप्राय/ मान्यता यासाठी प्रस्ताव सादर करावा. अभिप्राय प्राप्त करुन घेऊन तक्रारीचे निवारण करुन, त्यानुसार पोर्टलवर तक्रारदारास अवगत करावे.

इ) ज्याप्रकरणी उपलब्ध नियम, शासन निर्णय, परिपत्रक यामधील तरतुदीनुसार तक्रारीचे विहीत कालावधीत निवारण होणे शक्य नसल्यास व या निवारणास काही अतिरिक्त कालावधी लागू शकेल अशी परिस्थिती असल्यास त्याबाबत योग्य ती कारणमिमांसा नमूद करुन तक्रारदारास पोर्टलवर अवगत करावे.

ई) मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांशी संबंधित प्राप्त ज्या तक्रारीचे विहित कालावधीमध्ये निवारण करणे अथवा ती तक्रार निवारण करणे संबंधित विभागाच्या सचिवांना शक्य होत नसल्यास, त्याबाबत आवश्यक कारणमिमांसा नमूद करुन विभागाचे प्रभारी मा. मंत्री महोदय यांची मान्यता घेऊन त्या तक्रारीचे निवारण करणे शक्य नसल्याबाबत अर्जदारास अवगत करावे व तसे पोर्टलवर नोंदवावे.

२. सदर शासन परिपत्रक महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध असून, त्याचा संगणक सांकेतांक २०१८०५२४१७५७५९८००७ असा आहे. तसेच सदर परिपत्रक डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करुन निर्गमित करण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने,

Mahesh Zagade

Digitally signed by Mahesh Zagade
DN: c=IN, o=Government Of Maharashtra, ou=General Administration Department, postalCode=400032, st=Maharashtra, 2.5.4.20=28e9eb7ed6c1825ab9f6c9eb1f0373b4a7a6f97e3be368961868ad37c972bd0c, serialNumber=7b3e14a497821a03b917cda19de2719bc291342fdfad4656abb41ef71198d6c3, cn=Mahesh Zagade
Date: 2018.05.24 17:56:38 +05'30'

(महेश झगडे)
प्रधान सचिव (प्र.सु.र.व का.)

प्रति,

१. मा .मुख्यमंत्र्यांचे अपर मुख्य सचिव, मंत्रालय, मुंबई ०३२ ४००,
२. मा.मुख्य सचिव यांचे सह सचिव, मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२,
३. सर्व मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांचे अपर मुख्य सचिव / प्रधान सचिव / सचिव,
४. निवड नस्ती (कार्यासन १८), सामान्य प्रशासन विभाग, मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२.