स्थायी निदेश क्र. ३८

राज्यातील नगरपरिषदांचे कामकाज अधिक गतीमान, लोकाभिमूख व पारदर्शक करण्याच्या दृष्टीने नागरी सुविधा केंद्रांच्या माध्यमातून नागरीकांना संगणकीय सेवेद्वारे सुविधा उपलब्ध करुन देणेसाठी सर्वकष धोरण निश्चित करणेबाबत.

नगरपरिषद प्रशासन संचालनालय,
शासकीय परिवहन सेवा इमारत,
३ रा मजला, सर पोचखानवाला मार्ग, वरळी, मुंबई - ४०० ०३०.
परिपत्रक क्रमांक : संहाअ/प्र.क्र.१/४५/२००५.
दिनांक : २१ ऑगस्ट २००६

संदर्भ : क्र. शासन निर्णय, सिओएम १००२/प्र.क्र.२४०/०२/३९,मंत्रालय, मुंबई, दि.२३.८.२००२

प्रस्तावना

राज्याचे प्रशासन अधिक गतीमान, लोकाभिमूख व पारदर्शक करण्याच्या दृष्टीने माहिती तंत्रज्ञानाचा सुयोग्य वापर करण्यासाठी महाराष्ट्र शासनाने प्रशासकीय कामकाजाचे संपूर्ण संगणकीकरण करण्याचा धोरणात्मक निर्णय घेतला आहे. माहिती तंत्रज्ञानाच्या सहाय्याने जनतेशी थेट संपर्क साधुन जलद व सुलभरितीने एकाच ठिकाणी विविध सेवा उपलब्ध करुन देणे शक्य आहे. सामान्य प्रशासन विभाग, महाराष्ट्र शासन यांनी उपरोक्त संदर्भाकित शासन निर्णयान्वये नागरी सुविधा केंद्र तथा सेतूची स्थापना करणेबाबत आदेश निर्गमित केलेले आहेत. सदर शासन निर्णयान्वये जिल्हा व तालुका मुख्यालयात नागरी सुविधा केंद्राची स्थापना करण्यात आली आहे. त्याच धर्तीवर नगरपरिषदांमध्ये ही सेवा उपलब्ध करुन देण्याचा निर्णय घेतला आहे.

०२. नागरी संस्थांमध्ये विविध दाखले, ना हरकत प्रमाणपत्रे किंवा परवाने मिळविण्यासाठी नागरीकांना अनेक वेळा फेऱ्या माराव्या लागतात. नागरीकांना परिणामकारक व हितकारक सेवा व सुविधा पुरविणे हे नगरपरिषदांचे कर्तव्य आहे. नागरीकांना पुरविण्यात येणाऱ्या सेवा व सुविधा यांचा दर्जा चांगला राहावा व नगरपरिषदेचा कारभार लोकाभिमूख रहावा, नगरपरिषदेच्या कामकाजातील गैरप्रकारांना आळा बसवुन कामकाजात सुधारणा करुन नागरीकांना योग्य प्रकारे सुविधा व सेवा मिळणे आवश्यक आहे. तसेच राज्यातील सर्व नगरपरिषदेत कामकाजाच्या दृष्टीने सुसुत्रता, एकसंघपणा व समानता येणे आवश्यक आहे.

०३ उपरोक्त उद्दिष्ट साध्य होण्यासाठी सर्वकष असे धोरण ठरविणे व उपाययोजना करणे ही बाब या संचालनालयाच्या विचाराधीन होती. या सर्व बाबींचा विचार करुन नागरी सुविधा केंद्र अर्थात एक खिडकी योजना राबविण्याच्या दृष्टीने या संचालनालयामार्फत खालीलप्रमाणे सर्वकष धोरण निश्चित करण्यात येत आहे.

स्थायी नि दे श

०४. राज्यातील सर्व नगरपरिषदांनी आपल्या कारभारामध्ये पारदर्शकता आणण्याच्या दृष्टीने व नागरी क्षेत्रातील नागरीकांना देण्यात येणारे जन्म-मृत्यू प्रमाणपत्रे, परवाने, दाखले इत्यादी सेवा तात्काळ व विशिष्ट कालावधीत प्राप्त करुन देण्यासाठी व सामान्य जनतेला विविध सेवा मिळविण्यासाठी लागणारा श्रम, वित्त, वेळ यांचा अपव्यय टाळून त्यांना माहिती तंत्रज्ञानाच्या सहाय्याने विहित मुदतीत विविध विभागांच्या सुविधा एकाच ठिकाणी उपलब्ध करुन देण्यासाठी नगरपरिषदांमध्ये **नागरी सुविधा केंद्र** (Citizen Facilitation Center) स्थापन करण्यात यावे.

नागरी सुविधा केंद्रातून (C.F.C.) पुरविण्यात येणाऱ्या सेवा

०५. नागरी सुविधा केंद्रामधुन खालील प्रकारच्या अनिवार्य व ऐच्छिक अशा दोन्ही प्रकारच्या सेवा पुरविण्यात याव्यात. यापुढे नागरिकांशी संबंधित खालील नमूद केलेल्या सर्व सेवा या नागरी सुविधा केंद्रांमार्फतच देण्यात याव्यात. नागरी सुविधा केंद्रामार्फत खालील प्रकारच्या सेवा देणे अनिवार्य राहील.

- सर्व प्रकारचे जन्म, मृत्यूचे प्रमाणपत्र ना.सु.के.मार्फतच देण्यात यावे.
- सर्व प्रकारचे परवाने ना.सु.के.मार्फतच देण्यात यावे.
- सर्व प्रकारची प्रमाणपत्रे ना.सु.के.मार्फतच देण्यात यावे.
- सर्व प्रकारची बांधकाम परवानगी नागरी सुविधा केंद्रामार्फतच देण्यात यावे.
- सर्व प्रकारचे तक्रारी अर्ज ना.सु.के.मार्फतच स्वीकारण्यात यावे.
- सु.ज.श.रो.योजनेचे अर्ज ना.सु.के.मार्फतच देण्यात यावे.
- पाणी पुरवठा विषयी सर्व प्रकारेचे अर्ज नागरी सुविधा केंद्रामार्फतच स्विकारण्यात यावे.
- मालमत्ता कराबाबत सर्व प्रकारचे अर्ज नागरी सुविधा केंद्रामार्फतच स्विकारण्यात यावे.
- सर्व प्रकारचे नगरपरिषदांचे येणे नागरी सुविधा केंद्रामार्फतच स्विकारण्यात यावे.
- सर्व प्रकारच्या नकला नागरी सुविधा केंद्रामार्फतच देण्यात यावे.
- सर्व प्रकारचे टेंडर डॉक्यूमेंट ना.सु.के.मार्फतच देण्यात यावे.
- सर्व प्रकारची कॉन्ट्रॅक्टरची देयके ना.सु.के.मार्फतच देण्यात/स्विकारण्यात यावेत.

०६. उपरोक्त सेवांची सविस्तर यादी परिशिष्ट-अ मध्ये जोडली आहे.

ऐच्छिक सेवा (Optional Services)

०७. वरील अनिवार्य सेवांव्यतिरिक्त खालील ऐच्छिक सेवा या नागरी सुविधा केंद्रा मार्फत देता येतील.

- सदर केंद्रामध्ये एसटीडी/पीसीओ, फोटो कॉपीज/फॅक्स/लॅमिनेशन करणेकरीता एक स्वतंत्र कक्ष तसेच सार्वजनिक दूरध्वनी केंद्र या प्रकारच्या सेवा नागरीकांसाठी उपलब्ध करुन देता येणे शक्य आहे.
- नागरीकांच्या इतर कामांसाठी वेगवेगळ्या सेवा (उदा. बँका, पोष्ट ऑफिस) नागरी सुविधा केंद्रामधे उपलब्ध करुन देता येतील.
- बँकेने नगरपरिषदेची सर्व येणी स्विकारावीत आणि दररोज संध्याकाळी जमा झालेली सर्व रक्कम नगरपरिषदेच्या खात्यावर जमा करण्याचे मान्य केल्यास बँकेस नगरपरिषदेकडून जागा नि:शुल्क देता येईल. शहरात कार्यालयाच्या मुख्य इमारती व्यतिरिक्त इतर ठिकाणी देखील बँके स अशा प्रकारची देणी स्विकारण्या करिता काउंन्टर्स उघडता येतील.
- दुरध्वनीचे बील भरणे, वीज बील भरणे, रेल्वे/बसच्या तिकीटांचे आरक्षण करणे, मुद्रांक विक्री इत्यादीसुध्दा या ठिकाणी करता येईल.

नागरी सुविधा कक्षाची रुपरेषा

०८. सुविधा कक्ष हे शक्यतो नगरपरिषदेच्या मुख्य इमारतीच्या प्रवेशद्वाराजवळ असावे. केंद्रासाठी आवश्यक अशा पुरेशा जागेचे नियोजन करण्यात यावे. सुविधा कक्षामध्ये जनतेसाठी आसनाची व्यवस्था व पिण्याच्या पाण्याची व्यवस्था असावी.

०९. सुविधा कक्षाचे बांधकाम चांगल्या प्रतीचे असावे. सुविधा केंद्राची रचना सुटसुटीत व काउंटर्सच्या मागील कर्मचा-यांना जनतेशी प्रत्यक्ष संपर्क साधता येईल अशी असावी. काउंटर्सवर जनतेला बसून कार्यालयील काम करता येईल या प्रमाणे सोई करण्याचे प्रयत्न करावे. कोणत्याही परिस्थितीत काउंटर्सच्यावर जाळी/काच इत्यादी बसविण्यात (Cash/Bank काउंटर्स वगळुन) येऊ नये. वरील बांधकाम व विद्युतीकरण नगरपरिषदांना ११ व्या /१२ व्या वित्त आयोगाच्या रक्कमेतुन करता येतील.

१०. एकूण काऊंटर्स नगरपरिषदेच्या गरजेप्रमाणे असावे. उदा. क-वर्ग नगरपरिषदांमध्ये अर्जाची संख्या कमी असल्यास १ ते २ काऊंटर पुरेसे होईल. जेथे अर्जांची संख्या जास्त आहे तेथे २ ते ५ पर्यंत काऊंटर्स ठेवता येतील.

११. प्रत्येक काऊंटर्सवर १ संगणक असावा व प्रत्येकी २ काऊंटर्समध्ये कमीत कमी १ प्रिंटर असावा. संगणकाचा मॉनिटर कर्मचा-याला दिसेल अशा प्रकारे एक बाजु व शक्य असल्यास नागरीकांना पहाण्यासाठी दुसरा मॉनिटर अशी व्यवस्था करावी. शक्य असल्यास Touch Screen Kiosk (अर्जाची सद्यस्थिती स्वत: पहाण्यासाठी) ची व्यवस्था असावी.

१२. मोठया नगरपरिषदांमध्ये नागरी सुविधा केंद्रामध्ये "चौकशी " साठी एक काऊंटर असावा. या काऊंटरवरुन कोरे अर्ज उपलब्ध करुन देता येतील. त्याच प्रमाणे दाखले/परवाने इत्यादी नागरीकांना या काऊंटर मार्फत देता येतील. नगरपरिषद अध्यक्ष/मुख्याधिकारी यांना नागरी सुविधा केंद्रामधील कामकाज व्यवस्थितपणे पहाता येईल असे असावे. शक्य असल्यास नागरी सुविधा केंद्रामध्ये Web Camera लावण्यात यावा व तिथे चाललेला कारभार अध्यक्ष आणि मुख्याधिकारी यांना आपल्या दालनामधुन पहाता यावा.

नागरी सुविधा केंद्राची सर्वसाधारण कार्यपध्दती

१३. केंद्राचे कामकाज समोरचा भाग (फ्रंटएंड) व मागील कर्यालय (बॅकएंड) अशा दोन घटकांमार्फत करण्यात यावे.

१४. फ्रंटएंडवरील कोरे अर्ज निश्चित केलेले शुल्क आकारुन उपलब्ध करुन दयावेत. नागरीकांना हे अर्ज भरण्यास फ्रंटएंड कर्मचा-यांकडुन मदत करण्यात यावी. स्टॅम्प, स्टॅम्पपेपर उपलब्ध करुन देणे, सादर करावयाची जोडपत्रे व इतर माहिती उपलब्ध करुन देणे, योग्य त्या संगणकीय आज्ञावलीमार्फत जनतेकडुन अर्ज स्विकारणे, कागदपत्रांची छाननी करणे, अर्जदाराच्या अर्जाची संगणकीय नोंद करणे, अर्ज अर्धवट असल्यास कारणासह अर्ज परत करणे.

१५. नागरीकांनी सादर केलेल्या अर्जांची स्वीकृती नागरी सेवा केंद्राच्या फ्रंटएंड मार्फत करुन घेऊन नागरीकांना टोकन देण्यात यावे. टोकनवर विशिष्ट नंबर असेल व त्यांना कोणत्या दिवशी व किती वाजता आवश्यक असणारी माहिती प्रमाणपत्र, दाखला मिळेल याची नोंद असेल. नगरपरिषदेची देणी या बाबतीत टोकन देण्याची गरज नाही.

१६. परिपूर्ण नोंद केलेले अर्ज बॅकएंड वरील नगरपरिषदेच्या संबंधीत अधिका-यांकडे मान्यते/आदेशाकरीता सादर करणे. संबंधीत अधिका-यांकडुन घेण्यात आलेला निर्णय/आदेश विहीत मुदतीत प्राप्त करुन घेणे व विहित केलेल्या मुदतीत नागरीकांना दाखले/परवाने उपलब्ध करुन देणे इत्यादी राहतील. कोणत्याही परिस्थितित फ्रंटएंडवरील कर्मच-यांनी अंतिम निर्णय घेऊ नये.

१७. बॅकएंड वरील सक्षम नगरपरिषद अधिकारी केंद्रावर प्राप्त झालेले अर्ज व इतर दस्ताऐवजीची संपूर्ण छाननी करुन, वैधता/अर्हता पडताळुन, नियमानुसार, सही व शिक्यानिशी विहित मुदतीत कागदपत्रे /प्रमाणपत्रे फ्रंटएंडकडे निर्गमित करतील. त्यांनतर सर्व कागदपत्रे सुरक्षिततेनुसार नस्ती/अभिलेखामध्ये जतन करुन ठेवतील. नागरी सुविधा केंद्रामध्ये जलद व सुलभ रितीने कागदपत्रे उपलब्ध करुन देतेसमयी आवश्यक त्या सर्व बाबींची छाननी व पुर्तता करण्याची व विहित मुदतीत (वैध प्रमाणपत्रे नागरी सुविधा केंद्रामध्ये उपलब्ध करुन) देण्याची सर्वसामान्य जबाबदारी, नगरपरिषद अधिका-यांची राहिल. हे काम नगरपरिषदेचे नियमित कर्मचारी आपल्या नियमित वाटप झालेल्या कामकाजानुसार करतील.

१८. केंद्राद्वारे पुरविण्यात येणा-या सेवेच्या दर्जाबद्दल कुठलीही तडजोड स्विकारण्यात येणार नाही. बॅकएंड वरील नगरपरिषद अधिकारी केंद्रामार्फत वितरीत करण्यात येणा-या सर्व सेवांचे नियंत्रण व याची पूर्ण जबाबदारी केंद्र प्रमुखाकडे राहील.

१९. नागरीकांच्या जाहीरनाम्याप्रमाणे दाखला/परवाना वितरीत करावा. प्रत्येक सेवेसाठी विहित कालावधी, प्राधिकृत अधिकारी कोण हे नगरपरिषदेने ठरवुन दिले पाहीजे. सुविधा कक्षामध्ये माहिती फलक लावण्यात यावा.

नागरी सुविधा केंद्रांची प्रशासकीय संरचना

२०. नागरी सुविधा केंद्राकरीता आकृतिबंधात मंजूर केल्याप्रमाणे एक C.F.C. लिपिक आणि कामकाजावर देखरेख ठेवण्याकरीता एक उप मुख्याधिकारी /कार्यालयीन अधिक्षक/वरिष्ठ लिपिक यांची नियुक्ती केंद्र प्रमुख म्हणून करण्यात यावी.

२१. नागरी सुविधा केंद्राच्या फ्रंटएंडचे व्यवस्थापन नगरपरिषदेस स्वत:चे मनुष्यबळ वापरुन करता येतील. ज्या ठिकाणी असे पुरेसे नगरपरिषदेचे कर्मचारी उपलब्ध नाही किंवा त्यांना संगणकावर काम करण्याचे ज्ञान नाही त्या ठिकाणी नागरी सुविधा केंद्राच्या फंटएंडसाठी अशासकीय संस्थेमार्फत किंवा सुवर्ण जयंती शहरी रोजगार योजनेच्या गटामार्फत व्यवस्थापन करता येईल. अशी संस्था निवडण्याची कार्यपध्दती परिच्छेद-२३ वर नमूद केली आहे.

शुल्क वसुली करणे

२२. नागरी सुविधा केंद्रामार्फत दिल्या जाणा-या सेवा या कालबध्द असल्याने संगणक, प्रिंटर खराब होणे अथवा इतर काही तातडीची कामे वेळेत न झाल्यास नागरीकांना ठराविक कालावधीत सेवा उपलब्ध होऊ शकणार नाही. म्हणून राज्य शासनाने सेतुला शासन निर्णय क्र .सिओएम १००२/प्र.क्र.२४०/०२/३९, दिनांक २३.८.२००२ च्या धर्तीवर नागरी सुविधा केंद्र राबविण्याचे ठरविण्यात यावे.

२३. नगरपरिषदेमार्फत दिले जाणारे दाखले / परवाने वसुली, तक्रार नोंदणी, निविदा विक्री याबाबत नागरीकांकडून ठराविक रक्कम शुल्करुपात वसुल करावी. नागरी सुविधा केंद्र ना नफा ना तोटा तत्वावर चालविण्यात यावे. नगरपरिषदेच्या होणा-या खर्चाच्या विहित मर्यादेहुन अधिक शुल्क (Over and above Municipal Charges) वसूली करण्यात यावी. हे शुल्क लेखनसामग्री, संगणक देखभाल, विजेचे बील, फ्रंटएंड संस्थेची देणी, मनुष्यबळ व इतर सामग्री व दिली जाणारी सेवा याबाबतचे सर्वसाधारण शुल्क असेल. शुल्क वसुली बाबत माहिती फलक लावण्यात यावा.

- आवक जावक विभाग, तक्रार नोंदणी, मालमत्ता कर व पाणीपट्टी वसुली इ. सुविधा विनाशुल्क उपलब्ध करुन देण्यात याव्यात.
- जन्म-मृत्यू दाखले, परवाना व ना हरकत दाखले व इतर सुविधांचे शुल्क कमीत कमी १० रुपये इतके असावे.

२४. ज्या सेवा कोणत्याही कारणांमुळे नागरिकांना जाहिरनाम्याप्रमाणे विहित कालावधीमध्ये देण्यात येऊ शकल्या नाही, त्यासाठी कुठलेही शुल्क वसुल करण्यात येऊ नये किंवा घेतलेले शुल्क परत करण्यात यावे.

२५. नागरी सुविधा केंद्रामार्फत उपलब्ध झालेल्या निधीची स्वतंत्रपणे नोंद विहित पध्दतीनुसार ठेवण्यात यावी. नागरी सुविधा केंद्राचे सर्व नगरपरिषदांनी "नागरी सुविधा केंद्र निधी " या नावाने बँकेत स्वतंत्र खाते उघडावे. तसेच सदर निधीचे स्वतंत्र लेखे ठेवावेत. या प्रकारच्या सर्व लेख्यांचे नियमित लेखापरिक्षण विहित कार्यपध्दतीनुसार करण्यात यावे.

२६. नागरी सुविधा केंद्रासाठी अध्यक्ष, मुख्याधिकारी, केंद्र प्रमुख व लेखापाल यांची समिती स्थापन करण्यात यावी. सदर केंद्राच्या सर्व निधींबाबत निर्णय घेण्याचे अधिकार या समितीस राहतील. अध्यक्ष, मुख्याधिकारी व लेखापाल यांचेपैकी दोन व्यक्ती, संयुक्तपणे धनादेशावर सही करण्यासाठी प्राधिकृत असावे. संस्थेचा खर्च व बिले विहित कालावधीत भागवीण्यात यावीत व कोणत्याही परिस्थितीत विनाखंड सेवा उपलब्ध राहतील याची काळजी घेण्यात यावी.

२७. सदर खात्यातील जमा रक्कमेतुनच सुविधा केंद्राचा खर्च भागविण्यात यावा. वर्षाअखेर शिल्लक निधीमधुन नागरी सुविधा केंद्रामध्ये सुधारणा करण्यासाठी (फर्निचर, वॉटर कुलर, बेंचेस) वापरण्यात यावा. नागरी सुविधा केंद्रावरील या व्यतिरिक्तचा वर्षाअखेर शिल्लक निधी नगरपरिषद फंडात जमा करण्यात यावा.

आज्ञावली उपलब्ध करुन देणे.

२८. नागरी सुविधा केंद्राचे करीता आज्ञावलीबाबतचे वेगळे आदेश निर्गमित करण्यात येत आहे.

फ्रंटएन्डसाठी खाजगी संस्था निवडण्याची कार्य पध्दती

२९. नागरी सेवा केंद्रात प्रमाणपत्र, दाखले व परवानगी इ. सेवा नागरीकांना पुरविण्यासाठी सदरचे केंद्र चालविण्याचे खालील दोन पर्याय उपलब्ध होऊ शकतात.

- खाजगी संस्थांमार्फत BOT तत्वावर.
- स्वयंसहाय्यता गटामार्फत.

३०. BOT तत्वानुसार नागरी सुविधा केंद्र कार्यान्वित करताना निविदादारांनी संगणक, प्रिंटर, फंटएंडवरील कर्मचा-यांचे वेतन, पेपर, विजेची देयके, देखभाल दुरुस्ती, अद्यावतीकरण व तद्अनुषंगिक बाबींची पुर्तता करण्याची

जबाबदारी राहील. या धर्तीवर संस्थांची नियुक्ती निविदा मागवून करण्यात यावा. या निविदा नगरपरिषदे मार्फत प्रत्येक अर्जासाठी देय रक्कमां बाबत असतील.

- अर्जाच्या अंतिमत: निकाली काढण्यास विलंब लागल्यास अथवा निकाली न काढल्यास देय रक्कम प्रदान करु नये. अर्जाचा पाठपुरावा करणे व काम वेळेवर होत नसल्यास मुख्याधिकारी यांच्या नजरेस आणून देणे. ही जबाबदारी त्या संस्थेची राहील.

३१. सदरचे केंद्र सुवर्ण जयंती शहरी रोजगार योजनेमार्फत चालविण्यास (महिला व बालके यांचा विकास गटा मार्फत) वरील प्रमाणे कार्यपध्दत असावी. फक्त प्रत्येक वेळेवर पूर्ण करण्यात आलेल्या अर्जासाठी देय रक्कम वाटाघाटीमार्फत ठरविता येऊ शकेल.

३२. वरील प्रमाणे खाजगी संस्था / बचत गटांसोबत करावयाचे करारपत्र व प्रारुप निविदा दस्तऐवज वेगळे उपलब्ध करुन देण्यात येत आहे.

कालावधी निश्चित करणे.

३३. नागरी सुविधा केंद्राचा कालावधी हा कार्यालयीन दिनांच्या व्यतिरिक्त सुटीच्या दिवशी सदर सुविधा उपलब्ध करुन देण्यासाठी **नागरी सुविधा** केंद्र सकाळी ८.०० ते सायंकाळी ८.०० पर्यंत व तीन राष्ट्रीय सुटया सोडुन उर्वरित सुटीच्या दिवशी देखिल सुरु ठेवता येऊ शकेल (पुरेशी मागणी असल्यास). जेणेकरुन अर्जदारांना त्यांच्या कार्यालयातुन विशेष सुट्टी न घेता **नागरी सुविधा** केंद्राचा लाभ घेता येईल. बॅकएंड वरील नगरपरिषदेतील कर्मचा-यांनी सुट्टीच्या दिवशी पाळीमध्ये काम करावे.

नागरी सुविधा केंद्र (एक खिडकी योजना) सुरु करण्याचा कालावधी

३४. नागरी सुविधा केंद्र सर्व अ-वर्ग नगरपरिषदांमध्ये दि. ३१ डिसेंबर २००६, सर्व ब-वर्ग नगरपरिषदांमध्ये दिनांक ३१ जानेवारी २००७ व सर्व क-वर्ग नगरपरिषदांमध्ये दिनांक २८ फेब्रुवारी २००७ पर्यंत स्थापन करण्यात यावीत. अशा प्रकारे नागरी स्थानिक स्वराज्य संस्थांच्या प्रशासकीय कामकाजात गतीमानता यावी याकरीता नागरी सेवा केंद्राची स्थापना दिलेल्या कालावधीपूर्वी करण्यात यावी

प्रकल्पाची अंमलबजावणी

३५. नागरी सुविधा केंद्र प्रकल्पाची अंमलबजावणी नगरपरिषद प्रशासन संचालनालयाने निर्गमित केलेल्या मार्गदर्शक सुचनानुसार करण्यावी यावी. नागरी सुविधा केंद्र प्रकल्प कालबध्दरित्या राबविणे आवश्यक असल्याने प्रकल्पाचे कार्ययोजन अंमलबजावणी व त्यात येणा-या अडचणी दूर करण्यासाठी नगरपरिषद प्रशासन संचालनालयाकडून सूचना निर्गमित करण्यात येतील.

३६. नागरी सेवा केंद्र योजना मुख्याधिकाऱ्यांनी सभापटलावर मांडून सभागृहाच्या निदर्शनास आणावी आणि सभागृहाच्या कामकाज वृत्तांतामध्ये त्यांची नोंद घ्यावी.

(सुनील सोनी)
आयुक्त तथा संचालक
नगरपरिषद प्रशासन संचालनालय

प्रत:

१) मुख्याधिकारी, नगरपरिषदा (सर्व)

२) जिल्हाधिकारी (सर्व))

३) प्रादेशिक संचालक, नगरपरिषद प्रशासन (सर्व)

प रि शि ष्ठ - अ - १

(तक्रार निवारण)

नागरी सेवा केंद्रातून मुख्यतः / सामान्यतः पुढीलप्रमाणे कमीत कमी सेवा पुरविण्यात याव्यात

अ.क्र.	विभागाचे नाव	दाखल्याचा/सुविधाचा प्रकार	सेवा शुल्क
१	आरोग्य विभाग	१. मोकाट कुत्र्यांचा बंदोबस्त.	निशुल्क
		२. डास नियंत्रण फवारणी.	-
		३. कचरा उचलणे/गटार साफ करणे/ स्वच्छता.	-
		४. खाजगी मृत जनावरे उचलने.	-
		५. गटाराची किरकोळ दुरुस्ती / कच्ची नाली खोदणे.	-
२	पाणी पुरवठा विभाग	५. पाणी बीलाबाबत.	निशुल्क
		६. नळास दुषीत पाणीबाबत.	-
		७. चालु नळास पाणी येत नसलेबाबत.	-
		८. भुयारी गटारीचे चोकअप काढणे.	-
		९. पाईप लाईन वरील गळती दुरुस्ती.	-
		१०. हातपंप/विजपंप दुरुस्ती करणे.	-
		११. नादुरुस्त पाणी पुरवठा मीटर बदली करणेबाबत.	-
		१२. नादुरुस्त कुपनलिका / नळकुंड दुरुस्त करणेबाबत.	-
		१३. गटारांवर झाकण / जाळी / लाद्या बसविणेबाबत.	-
३	विद्युत विभाग	१. नवीन विजेचा पोल टाकणेबाबत.	निशुल्क
		२. पथदिव्यांबाबत (टयुबलाईट/बल्ब/मरक्युरी/सोडीयम वेपर).	-
४	सार्वजनिक बांधकाम विभाग	१. रस्त्यावरील मातीचे ढिगारे उचलणे.	निशुल्क
		२. अस्तित्वातील रस्ते दुरुस्ती/डांबरीकरण/खड्डे भरणे (पेचवर्क/पॉटहोल फिलींग) बाबत.	-
		३. रस्त्यावरील गवत/झुडपे काढणेबाबत.	-
		४. गतिरोधक/दुभाजक/लेन पेंटींग/झेब्रा क्रॉसिंग/ अनाधिकृत रस्त्याचे खोदकाम करणेबाबत.	-
५	नगरपरिषदेच्या अधिकारी / कर्मचाऱ्यांबाबत.	१. नगरपरिषदेच्या अधिकारी / कर्मचा-यांविरुध्द तक्रार.	निशुल्क
		२. इतर.	-

प रि शि ष्ठ - अ - २

नागरी सुविधा केंद्र (एक खिडकी योजना)

नागरी सेवा केंद्रातून मुख्यतः / सामान्यतः पुढीलप्रमाणे कमीत कमी सेवा पुरविण्यात याव्यात.

अ.क्र.	विभागाचे नाव	दाखल्याचा/सुविधाचा प्रकार	सेवा शुल्क
६	नागरी दारिद्रय निर्मुलन कक्ष (सुवर्ण जयंती शहरी रोजगार योजना)	१. स्वयंरोजगार प्रशिक्षण.	निशुल्क
		२. डॉक्वा गट अंतर्गत लाभ.	-
		३. बचत गट स्थापन करणे.	-
		४.नागरी रोजगार अंतर्गत रोजगार मिळणेबाबत.	-
		५. स्वयंरोजगार अंतर्गत अर्थसहाय्य.	-
७	बैठक / अभिलेख विभाग	१. ठरावाची नक्कल मिळणेबाबत.	१०/-
		२. दस्ताऐवजाच्या नकला मिळणेबाबत.	१०/-
		३. शोध घेण्याकरीता शोधनावक फी घेवुन अर्ज.	१०/-
८	जन्म / मृत्यु विभाग	१. जन्म नोंदणी / जन्म दाखला मिळणेबाबत.	१०/-
		२. मृत्यू नोंदणी / मृत्यू दाखला मिळणेबाबत.	१०/-
		३. उपजत मृत बालक नोंदणी.	१०/-
		४. जन्म दाखल्यातील नावात दुरुस्ती.	१०/-
		५. मृत्यू दाखल्यातील नावात दुरुस्ती.	१०/-
		६. जन्मनोंद नसल्याबाबतचा दाखला मिळणेबाबत	१०/-
		७. मृत्यूनोंद नसल्याबाबतचा दाखला मिळणेबाबत	१०/-
		८. उशीरा जन्मनोंद.	१०/-
		९. उशीरा मृत्यूनोंद.	१०/-
		१०. अंत्यविधी दाखला मिळणेबाबत.	१०/-
		११. अंत्यविधीसाठी परवाना मिळणेबाबत.	१०/-
९	नगरपरिषद सेवा (शुल्क आकारुन)	१. सेप्टीक टँक साफ करणेबाबत.	निशुल्क
		२. पाण्याचा टँकर/फिरते शौचालय/नगरपरिषदेची रुग्णवाहिका, शववाहिनी भाडयाने मिळणेबाबत	-
		३. इतर नगरपरिषदेची मालमत्ता भाडयाने मिळणेबाबत.	-
१०	आवक विभाग	१. आवक शाखेकडुन माहिती मिळणेबाबत अर्ज.	निशुल्क
११	प्रदानाचे व्यवहार	१. मालमत्ता कर /पाणी पुरवठा कर व इतर प्रदानांच्या व्यवहाराबाबत.	निशुल्क
१२	मालमत्ता / परवाना / बाजार विभाग	१. जाहिरात बोर्ड लावणेबाबत.	१०/-
		२. जागा/मैदाने/शाळा/समाज मंदिर भाडयाने मिळणेबाबत.	१०/-
		३. सर्व प्रकारचे परवाने / परवान्यांचे नुतनीकरण (१/३ वर्षांनी) करणेबाबत.	१०/-
		४. व्यापारासाठी माल साठवणूकीचा परवाना मिळणेबाबत.	१०/-
		५. फेरीवाला परवाना नुतनीकरण करणेबाबत.	१०/-
		६. फेरीवाला परवाना हस्तांतरण करणेबाबत.	१०/-
		७. अन्न भेसळ परवाना (ठोक विक्री/उत्पादन).	१०/-
		८. अन्न भेसळ परवाना (किरकोळ विक्री).	१०/-
		९. प्रसुतीगृह, रुग्णालय यांची नोंदणी /नुतनीकरण करणेबाबत.	१०/-
१३	कर विभाग	१. मालमत्तेचा/मालमत्तेचा उतारा मिळणेबाबत.	१०/-
		२. मालमत्ता कर थकबाकी नसल्याबाबत. (बेबाकी प्रमाणपत्र)	१०/-
		३. नविन/जुने मालमत्ता कराची आकारणी करणे.	१०/-
		४. जास्त आकारण्यात आलेल्या कराची वसुली करणे.	१०/-
		५. मालमत्तेचे हस्तांतरण करणेबाबत.	१०/-

१४	पाणी पुरवठा विभाग	१. नवीन नळ कनेक्शन मिळणेबाबत.	१०/-
		२. अतिरिक्त नळ कनेक्शन मिळणेबाबत.	१०/-
		३. अघोषित गलिच्छ वस्तीसाठी नवीन नळ कनेक्शन मिळणेबाबत.	१०/-
		४. नळ कनेक्शनचे मालकी हक्कातील फेरबदल.	१०/-
		५. नळ कनेक्शनच्या जागेत बदल करणेबाबत.	१०/-
		६. नळ कनेक्शन बंद करणेबाबत.	१०/-
		७. थकीत बाकीमुळे खंडीत केलेला पाणी पुरवठा पुर्ववत करणे.	१०/-
		८. घर तेथे शौचालय योजना अंतर्गत लाभ मिळणेबाबत.	१०/-
		९. पाण्याचे देयक / पावती मिळणेबाबत.	१०/-
		१०. पाण्याचे देयक / पावतीची दुरुस्त प्रत मिळणेबाबत.	१०/-
		११. भूमिगत सांडपाणी निच-याच्या जोडणीबाम्बत.	१०/-
		१२. दिनांक १/१/१९९५ च्या पुर्वीच्या अधिकृत झोपडपट्टीमध्ये खाजगी /नगरपरिषद /खाजगी जागेत नळ कनेक्शन देणेबाबत.	१०/-
		१३. नळजोडारी (प्लंबर) परवाना मिळणे /वार्षिक नुतनीकरण.	१०/-
१५	वास्तुविशारद /अभियंता / स्ट्रक्चरल इंजिनियर /ठेकेदार बाबत.	१. वास्तुविशारद /अभियंता /स्ट्रक्चरल इंजिनियर / ठेकेदार यांची नोंदणी.	१०/-
		२. निविदेसोबत भरलेली अनामत रक्कम/सुरक्षा ठेव परत मिळणेबाबत.	१०/-
		३. कपात केलेल्या आयकराचे प्रमाणपत्र मिळणेबाबत.	१०/-
		४. केलेले काम व हाती असलेल्या कामाचे प्रमाणपत्र मिळणेबाबत.	१०/-
		५. देयके मिळण्याबाबत.	१०/-
१६	शिक्षण विभाग	१. शाळा सोडल्याचा दाखला मिळणेबाबात.	१०/-
		२. शाळा शिकत असल्याचा दाखला मिळणेबाबत.	१०/-
१७	निवडणुक विभाग	१. जनगणना /लोकसंख्येचा दाखला मिळणेबाबत.	१०/-
१८	नगर रचना विभाग	१. भूरेखांकन मंजुरी.	१०/-
		२. झोन दाखला मिळणेबाबत.	१०/-
		३. अंतराचा दाखला मिळणेबाबत.	१०/-
		४. पायाबांधणीचा दाखला.	१०/-
		५. बांधकाम परवानगी /बांधकाम नुतनीकरण / पुर्णत्वाचे प्रमाणपत्राबाबत.	१०/-
		६. बांधकाम परवानगी /बांधकाम पुर्णत्वाचा दाखला प्रमाणित प्रती मिळणेबाबत.	१०/-
		७. अनाधिकृत रेखांकनातील भुखंडाचे नियमीतीकरण.	१०/-
		८. वापर परवाना घेतल्यानंतर बालकनी बंद करणे बाबत परवानगी मिळणेबाबत.	१०/-
		९. इमारतीच्या /बांधकाम दुरुस्तीसाठी परवानगी.	१०/-
		१०. उद्यवाहन सक्षमतेबाबत दाखला.	१०/-
		११. असुरक्षित /धोकादायक इमारत घोषित करणे.	१०/-
१९	ना-हरकत प्रमाणपत्र	१. विद्युत पुरवठयासाठी ना हरकत प्रमाणपत्र (थ्री फेज/व्यावसायिक).	१०/-
		२. भुयारी गटार जोडणीसाठी ना हरकत प्रमाणपत्र.	१०/-
		३. रहिवाशी कारणाकरीता ना हरकत प्रमाणपत्र.	१०/-
		४. व्यावसायिक कामाकरीता ना हरकत प्रमाणपत्र.	१०/-
		५. अकृषि ना हरकत प्रमाणपत्र.	१०/-
		६. शासकीय जमिनीचे हस्तांतरण करतेवेळी नगर	१०/-

		परिषदेचे ना हरकत प्रमाणपत्र. ७. बहुमजली इमारत बांधण्यासाठी /पुर्ण बांधुन झाल्यावर अग्निशमन दलाचे ना हरकत प्रमाणपत्र / अंतिम प्रमाणपत्र.	 १०/-
२०	झोपडपट्टी विभाग	१. अधिकृत /घोषित झोपडपट्टीतील रहीवाश्यांना फोटोपास मिळणेबाबत.	निशुल्क
२१	उद्यान विभाग	१. वृक्षरोपण करुन मिळणेबाबत. २. धोकादायक झाड तोडणे /छाटणे कराता परवानगी मिळणेबाबत.	१०/- १०/-
२२	सार्वजनिक बांधकाम विभाग	१. निवासी इमारतीं समोरील जागेत पावसाळी शेड उभारणेकरीता परवानगी मिळणेबाबत. २. दुकानासमोरील जागेत/निवाससमोरील जागेत/ तातपुरत्या स्वरुपात मंडप उभारणेकरीता परवानगी मिळणेबाबत. ३. विद्युत पुरवठयासाठी/केबलसाठी रस्ते खोदण्याची परवानगी मिळणेबाबत.	१०/- १०/- १०/-
२३	अग्निशमन विभाग	१. अग्निशमन योग्यता प्रमाणपत्र. २. आगित झालेल्या नुकसानीबाबत प्रमाणपत्र.	१०/- १०/-
२४	माहितीचा अधिकार	१. माहितीच्या अधिकारासाठी अर्ज.	निशुल्क
२५	आस्थापना विभाग	१. वेतन प्रमाणपत्र मिळणेबाबत. २. सेवा प्रमाणपत्र मिळणेबाबत. ३. निवृत्तीवेतन मिळणेबाबत. ४. सेवा उपदानाची रक्कम मिळणेबाबत. ५. गटविम्याची रक्कम मिळणेबाबत. ६. अनुकंपा तत्वावर नेमणूकीबाबत. ७. निवृत्तीवेतन प्रमाणपत्र मिळणेबाबत. ८. निवृत्तीवेतन मिळणेबाबत. ९. सेवा जेष्ठता डावलल्याबाबत. १०. पदोन्नपती डावलल्याबाबत. ११. देय वेतनवाढ न मिळाल्याबाबत. १२. वेतन /पगार अदा न केल्याबाबत. १३. गटविम्याची रक्कम न मिळाल्याबाबत. १४. वेतन निश्चितीमध्ये त्रुटी असल्याबाबत. १५. रजा मंजुरी आदेश प्राप्त न झाल्याबाबत. १६. वरिष्ठांकडुन मानसिक छळ होत असल्याबाबत. १७. बारा वर्षानंतरचे सेवेची वेतन निश्चिती न केल्याबाबत. १८. सेवा नोंदणीबाबत रोष्टर निहाय तक्रार.	निशुल्क - - - - - - - - - - - - - - - - - -