

आपले सरकार २.० - तक्रार निवारण  
प्रणालीची कार्यपध्दती अद्ययावत  
करणेबाबत.

महाराष्ट्र शासन  
सामान्य प्रशासन विभाग,  
शासन परिपत्रक क्रमांक:-संकीर्ण १५२२/प्र.क्र.१७८/लो.दि.क.  
हुतात्मा राजगुरु चौक, मादाम कामा मार्ग,  
मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२,  
दिनांक:- १८ सप्टेंबर, २०२३

संदर्भ:-

- १) शासन निर्णय क्रमांक : संकीर्ण२०१६/प्र.क्र.१३०/का-१८(र. व का.), दिनांक २४ ऑगस्ट, २०१६.
- २) शासन परिपत्रक क्रमांक : संकीर्ण-२०१८/प्र.क्र.८२/१८ (र. व का.) दिनांक २४ मे, २०१८.
- ३) शासन परिपत्रक क्रमांक : संकीर्ण-१५२२/प्र.क्र.१७८/लो.दि.क. दिनांक ३० जानेवारी, २०२३.

प्रस्तावना:-

नागरिक आणि प्रशासन यांना ऑनलाईन संवाद साधण्यासाठी सेतू निर्माण करणारा "आपले सरकार २.०" हा शासनाचा महत्त्वपूर्ण प्रकल्प आहे. तसेच पी.जी.पोर्टल हे केंद्र शासनाकडून हाताळण्यात येणारी कार्यप्रणाली आहे. राज्यातील नागरिकांना त्यांच्या तक्रारींचे ऑनलाईन पध्दतीने एकाच ठिकाणी निवारण करून घेता यावे, हा या एकत्रिकरणाचा हेतू आहे. तसेच राज्यातील नागरिकांसाठी ऑनलाईन पध्दतीने तक्रार दाखल करता यावी तसेच प्रशासनाने ऑनलाईन पध्दतीने अशा तक्रारींचे निवारण करावे यासाठी "आपले सरकार" ही तक्रार निवारण प्रणाली मंत्रालयीन विभागांबरोबरच राज्यातील सर्व ३६ जिल्हयांमध्ये कार्यान्वित करण्यात आलेली आहे. सदर तक्रार निवारण प्रणाली [www.aaplesarkar.maharashtra.gov.in](http://www.aaplesarkar.maharashtra.gov.in) या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे.

सदर प्रणालीच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी सदर प्रणालीचे प्रशासकीय व तांत्रिक दृष्टीकोनातून अद्ययावतीकरण करणे आवश्यक होते. त्यासाठी ऑनलाईन तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया, प्रशासनाकडून तक्रारींचे ऑनलाईन निवारण आणि वरीष्ठ कार्यालयांकडून या प्रक्रियेचे संनियंत्रण इ. संदर्भात सदर प्रणालीच्या अंमलबजावणीसंबंधीची कार्यपध्दती विहित करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

शासन परिपत्रक :-

- १) वरील पार्श्वभूमीचा साकल्याने विचार केल्यानंतर शासन आता "आपले सरकार २.०" या संगणकीकृत तक्रार निवारण प्रणालीच्या अंमलबजावणीसाठी खालीलप्रमाणे नविन वैशिष्टे विहित करित आहेत.

अ.क्र.	मुद्दा	आपले सरकार १.० (सद्यस्थितीतील कार्यपध्दती)	आपले सरकार २.० (नविन प्रणालीनुसार कार्यपध्दती)
१	नागरिक नोंदणी सुविधा	नागरिक फक्त मोबाईल क्रमांक व ई-मेल आयडी वापरून लॉगीन करू शकतात.	वैयक्तिक तपशिल व सोशल मिडीया लॉगीन कॅप्चुअर करणे जसे की, फेसबुक
२	क्षेत्रिय कार्यालयाची व्यापकता	जिल्हा टप्प्यात फक्त ४ प्रशासनाचा समावेश होता:-	सद्यस्थितीतील ४ प्रशासकीय कार्यालय सोडून इतर सर्व जिल्हास्तरावरील व

		१)जिल्हाधिकारी कार्यालय २)जिल्हा परिषद कार्यालय ३)पोलीस कार्यालय ४)महानगरपालिका	तालुकास्तरावरील क्षेत्रिय कार्यालये.
३	अर्जदाराकडून स्मरणपत्र	स्मरणपत्राची सुविधा नाही.	२१ दिवसात तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास नागरिक संबंधित कार्यालयात ऑनलाईन स्मरणपत्र दाखल करू शकतात.
४	अधिका-याला ७ व्या व १४ व्या दिवशी (Alert System)	सुविधा नाही.	तक्रार निवारण अधिका-याला तक्रार २१ दिवसाच्या आत निराकरण करण्यासाठी तक्रार आल्यापासून ७ व्या व १४ व्या दिवशी System Auto Generated पूर्वस्मरण दिले जाईल.
५	तक्रारीसाठी मजकूर आकार व सहपत्र	तक्रार दाखल करण्यासाठी २००० पर्यंत शब्दांची मर्यादा तसेच २ एम.बी. पर्यंत सहपत्र अपलोड करण्याची सुविधा	तक्रार दाखल करण्यासाठी ३००० पर्यंत शब्दांची मर्यादा तसेच ४ एम.बी. पर्यंत सहपत्र अपलोड करण्याची सुविधा
६	एस्केलेट वैशिष्टे	सुविधा नाही	तक्रार निराकरण झाल्यानंतर अर्जदार समाधानी नसल्यास तक्रारदार वरिष्ठ स्तरावर पुन्हा तक्रार नोंदवू शकतात.
७	पदानुक्रम	मंत्रालयीन प्रशासकीय विभाग तसेच जिल्हास्तरावरील उपरोक्त मुद्या क. २ मधील ४ कार्यालये	१)मंत्रालयीन प्रशासकीय विभाग ते तालुकापर्यंत सर्व कार्यालये २)सर्व प्रशासकीय विभागांचे विभाग प्रमुख आपल्या अधिनस्त कार्यालयातील प्रकरण व अहवालांचे परिक्षण व आढावा घेऊ शकतात.
८	तंत्रज्ञान	Drupal ७.x जे ठराविक पातळीपर्यंत स्केलेबल आहे.	Cake PHP जे उच्च समवर्ती लॉगीनला समर्थन देते.
९	लवचिकता	नवीन युजर तयार करण्यासाठी नोडल अधिका-याला कमी लवचिकता होती.	नवीन युजर तयार करण्यासाठी नोडल अधिका-याला जास्त लवचिकता आहे.
१०	पी.जी.पोर्टल (सी पी ग्राम) एकत्रिकरण	सुविधा नाही	पी.जी.पोर्टल वरील तक्रार निवारण अधिका-याला आता एकाच लॉगीन मध्ये पी.जी.पोर्टल व आपले सरकार वरील तक्रारी प्राप्त होतील.
११	एन.आर.आय. (अनिवासी भारतीय) नोंदणी सुविधा	सुविधा नाही	कोणतेही एन.आर.आय. (अनिवासी भारतीय) तक्रार नोंदवू शकतात.

१२	सूचना	सुविधा नाही	नागरिक शासकीय योजनांसंबंधी किंवा कोणत्याही प्रशासकीय विभागाच्या धोरणासाठी सूचना दाखल करू शकतात.
१३	मुख्यमंत्री हेल्पलाईन- एजंट लॉगीन सुविधा	सुविधा नाही	“१८००१२०८०४०” मुख्यमंत्री हेल्पलाईन वर आता तक्रार नोंदविता येईल.
१४	फीडबॅक कॉल सुविधा	सुविधा नाही	प्रशासकीय सुधारणा व रचना कार्यपध्दती या उपविभागाकडून तक्रार निवारण झाल्यानंतर तक्रारदाराला अकस्मातपणे तक्रार निवारण करण्याबदल विचारणा करण्यात येईल व त्याबाबतचा मासिक अहवाल वेळोवेळी प्रशासकीय विभागांच्या निदर्शनास आणण्यात येईल.

- २) प्रत्येक महिन्याच्या पहिल्या सोमवारी मुख्य सचिव यांच्या स्तरावरून तक्रारींचा आढावा घेण्यात येईल.
- ३) दिनांक १८ सप्टेंबर, २०२३ पासून आपले सरकार २.० अमलात आल्यानंतर प्रलंबित तक्रारींचे जुन्या पोर्टलवरूनच निराकरण होईल याची दक्षता संबंधित विभागांनी घ्यावी.
- ४) आपले सरकार पोर्टलवर प्राप्त झालेल्या तक्रारींपैकी कोणती तक्रार ग्राह्य धरण्यात यावी याबाबतच्या मार्गदर्शक सूचना केंद्र शासनाकडून (पीएमओ कार्यालय) प्राप्त झालेल्या कार्यनियमावली नुसार जोडपत्र-अ मध्ये सविस्तरपणे दिलेल्या आहेत.
- ५) आपले सरकार २.० हाताळण्याकरीता सर्व मंत्रालयीन प्रशासकीय विभाग व क्षेत्रिय कार्यालय यांना नविन युजर आयडी माहिती व तंत्रज्ञान विभागाकडून देण्यात येईल.
- ६) उर्वरित कार्यपध्दती ही संदर्भामध्ये नमूद केलेल्या शासन निर्णयानुसार राहतील.

सदर शासन परिपत्रक, महाराष्ट्र शासनाच्या [www.maharashtra.gov.in](http://www.maharashtra.gov.in) या संकेत स्थळावर उपलब्ध करण्यात आले असून त्याचा संकेतांक क्र. २०२३०९१८१४५३५६६७०७ असा आहे. हे शासन परिपत्रक, डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून निर्गमित करण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

(सुजाता सौनिक)  
शासनाचे अपर मुख्य सचिव

प्रति,

१. मा.राज्यपालांचे प्रधान सचिव,
२. मा.मुख्यमंत्र्यांचे प्रधान सचिव,
३. मा.उपमुख्यमंत्री यांचे सचिव,
४. सर्व मंत्री/राज्यमंत्री यांचे खाजगी सचिव/स्वीय सहायक, मंत्रालय, मुंबई
५. मा.विरोधी पक्षनेता, विधान परिषद/विधानसभा, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई
६. सर्व सन्माननीय विधानसभा, विधान परिषद व संसद सदस्य.

७. मुख्य सचिव यांचे वरिष्ठ स्वीय सहायक
८. मुख्य आयुक्त, राज्य सेवा हक्क आयोग, मुंबई
९. सर्व मंत्रालयीन विभागांचे अप्पर मुख्य सचिव /प्रधान सचिव /सचिव, मंत्रालयीन प्रशासकीय विभाग,
- १०.प्रधान सचिव, विधानमंडळ सचिवालय, विधान भवन, मुंबई.
- ११.महासंचालक, माहिती व तंत्रज्ञान महामंडळ,
- १२.महासंचालक, माहिती व जनसंपर्क महासंचालनालय, मंत्रालय, मुंबई ३२.
- १३.सर्व विभागीय आयुक्त,
- १४.संचालक, एनआयसी, ११ वा माळा, मंत्रालय, मुंबई-३२
- १५.सर्व मंत्रालयीन विभागांच्या अधिपत्याखालील सर्व विभाग प्रमुख,
- १६.प्रादेशिक प्रमुख/कार्यालय प्रमुख
- १७.सर्व जिल्हाधिकारी/महानगरपालिका आयुक्त,
१८. सामान्य प्रशासन विभागातील सर्व कार्यासने,
- १९.निवड नस्ती (लो.दि.क), सामान्य प्रशासन विभाग, मंत्रालय, मुंबई -३२

## जोडपत्र-अ

### आपले सरकार पोर्टलवर प्राप्त झालेल्या तक्रारींवर मार्गदर्शक सूचना:-

आपले सरकार पोर्टलवर प्राप्त तक्रारींवर खालील कार्यपध्दती स्वीकारण्यात यावी.

अ) कार्यवाही न करावयाचे तक्रारी

ब) कार्यवाही करावयाचे तक्रारी

उपरोक्त “अ” आणि “ब” चे वर्गीकरण खालीलप्रमाणे करण्यात येत आहे.

#### अ) कार्यवाही न करावयाच्या बाबी:-

१. न्यायालयाशी संबंधित असलेले/प्रलंबित असलेले कोणतेही प्रकरण,
२. माहिती अधिकाराशी संबंधित तक्रार,
३. खाजगी/कौटुंबिक तक्रार,
४. सूचना/सल्ला असल्यास,
५. देशाच्या सार्वभौमत्व व एकात्मकतेला तडा पोहचेल अशी तक्रार,
६. निनावी टपाल,
७. स्वाक्षरी नसलेले टपाल,
८. अर्जदाराकडून प्राप्त होणाऱ्या त्रोटक तक्रारी,
९. असभ्य भाषेतील अर्थहीन व त्रोटक भाषेतील पत्रे,
१०. विविध कमिशन, बॉडीजसाठी नामांकनासाठी विनंत्या, पुरस्कारांसाठी नियमित विनंती, नोकऱ्यांसाठी नियमित विनंत्या, आर्थिक सहाय्यासाठी विनंत्या,
११. मोफत पास/सवलत तिकिटांसाठी विनंती
१२. भारताच्या आंतरराष्ट्रीय बाबींवर प्रकाश टाकणारी परदेशी लोकांची पत्रे,
१३. खाली नमूद केलेल्या वस्तूंच्या स्वरूपात अनुकूलता मागणारी पत्रे आणि यासारख्या वस्तू:-
  - i) शाळा/महाविद्यालयांमध्ये प्रवेशासाठी नियमित विनंत्या
  - ii) एजन्सी/डीलरशिपसाठी नियमित विनंत्या
  - iii) दुकान/किऑस्क/तेहबाजारीसाठी नियमित विनंत्या
  - iv) जमीन/घर/फ्लॉट इ. वाटपासाठी नियमित विनंत्या
१४. कुठल्याही धर्मविषयक बाबी

#### ब) कार्यवाही करावयाची तक्रारी :-

उपरोक्त कार्यवाही न करावयाच्या तक्रारी शिवाय सर्व तक्रारी.