आपले सरकार सेवा केंद्रांकरिता राज्यव्यापी समान ब्रँडिंग, पायाभूत सुविधा मानके व संनियंत्रण कार्यप्रणाली निश्चित करणेबाबत..

महाराष्ट्र शासन

इलेक्ट्रॉनिक्स, माहिती तंत्रज्ञान व कृत्रिम बुध्दिमत्ता विभाग

शासन निर्णय क्रमांक : आसेकें-२०२६/प्र.क्र.६३/मातं (E-1602482)

मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक,
मंत्रालय, मुंबई - ४०००३२.
दिनांक : २३ जून, २०२६.

संदर्भ:

१. माहिती तंत्रज्ञान (सा.प्र.वि.) विभाग शासन निर्णय क्र. मातंसं-१७१६/प्र.क्र.५१७/३९, दि.०५ डिसेंबर, २०१६.
२. शासन निर्णय क्रमांक: संकीर्ण-२४१८/प्र.क्र.६८/आसेक, दिनांक २४ ऑगस्ट, २०१८.
३. शासन निर्णय क्रमांक: आसेक-१०२२ /सेतू/ प्र.क्र.११ /स्थापन, दिनांक १९ जुलै, २०२४.
४. शासन निर्णय क्रमांक: आसेकेन-५०२४/प्र.क्र.९४/स्थापन, दिनांक ११ ऑक्टोबर, २०२४.
५. शासन निर्णय क्रमांक: आरटीएस-३८२४ / प्र.क्र.८९/स्थापन, दिनांक २८ जानेवारी, २०२५.
६. शासन निर्णय क्रमांक: आसेक-१७२५ / प्र.क्र.८६/स्थापन (३९), दिनांक २७ मार्च, २०२५.
७. दिव्यांग व्यक्तींचे हक्क अधिनियम, २०१६.
८. डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण अधिनियम, २०२३.
९. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५.

प्रस्तावना :

भारत सरकारने निर्गमित केलेल्या सामायिक सेवा केंद्र (Common Service Centre - CSC) २.० मार्गदर्शक सूचनांनुसार, राज्य शासनांना सामायिक सेवा केंद्रांकरिता एकसमान व स्वतंत्र ब्रँडिंग आराखडा निश्चित करण्याचे अधिकार प्रदान करण्यात आले आहेत. त्यानुसार राज्य शासनाने आपले सरकार सेवा केंद्रे, आपले सरकार नागरी सेवा केंद्रे व आपले सरकार ग्राम पंचायत सेवा केंद्रे यांचे मोठे जाळे निर्माण केले आहे. सदर केंद्रांचे ब्रँडींग करणे, पायाभूत सुविधा समान ठेवणे, नागरिकांना उत्तम दर्जाच्या सेवा उपलब्ध करुन देण्यासाठी मानके निश्चित करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधिन होती. त्यानुसार शासन खालीलप्रमाणे निर्णय घेत आहे.

शासन निर्णय :-

राज्य शासन आपले सरकार सेवा केंद्रामार्फत नागरिकांना विविध सेवा उपलब्ध करुन देत आहे. सदर केंद्रामार्फत नागरिकांना दर्जेदार व गुणवत्तापुर्ण सेवा मिळण्यासाठी आपले सरकार सेवा केंद्रातील भौतिक व तांत्रिक पायाभूत सुविधा तसेच केंद्रांचे ब्रँडींग करण्यासाठी खालीलप्रमाणे निर्देश देण्यात येत आहेत.

१) एकसमान नामकरण :

राज्यातील कार्यरत सर्व सेवा केंद्रांना खालीलप्रमाणे प्रमाणित नामकरण लागू करण्यात येत आहे.

१. आपले सरकार - सेतू सेवा केंद्र

२. आपले सरकार - सेवा केंद्र

३. आपले सरकार - ग्राम पंचायत सेवा केंद्र

४. आपले सरकार - नागरी सेवा केंद्र (महानगरपालिका, नगरपालिका व नगरपंचायत कार्यक्षेत्रातील)

वर नमूद केलेल्या नामकरणाव्यतिरीक्त अन्य कोणतेही नामकरण किंवा नामपध्दती वापरता येणार नाही. यासोबत विहित करुन देण्यात आलेल्या नामफलकाचा वापर एकसमानपणे सर्व ठिकाणी करण्यात येईल.

२) पायाभूत सुविधा मानके :

उपरोक्त सर्व सेवा केंद्रांना खालीलप्रमाणे किमान पायाभूत सुविधा मानके निश्चित करुन देण्यात येत आहे.

१) इमारत- सर्व सेवा केंद्रांसाठी कायमस्वरुपी पक्की इमारत आवश्यक राहील.

२) क्षेत्रफळ- सर्व सेवा केंद्रांसाठी किमान १०० चौ.फू.क्षेत्रफळ आवश्यक राहील.

३) विजपुरवठा - सर्व सेवा केंद्रांमध्ये बॅकअप सुविधेसह अखंडीत विजपुरवठा आवश्यक राहील.

४) संगणक/लॅपटॉप - किमान एक संगणक/लॅपटॉप चालू स्थितीत उपलब्ध असणे आवश्यक आहे.

५) प्रिंटर व स्कॅनर - प्रत्येकी किमान एक चालू स्थितीत उपलब्ध असणे आवश्यक आहे.

६) बायोमेट्रीक उपकरण - किमान एक चालू स्थितीत उपलब्ध असणे आवश्यक आहे.

७) वेब कॅमेरा - किमान एक चालू स्थितीत उपलब्ध असणे आवश्यक आहे.

८) इंटरनेट जोडणी - ग्रामीण भागासाठी किमान १० एमबीपीएस व नागरी भागासाठी किमान २० एमबीपीएस स्पीडची विश्वासार्ह इंटरनेट जोडणी उपलब्ध असणे आवश्यक आहे.

९) प्रकाश व्यवस्था - इमारतीमध्ये पुरेशी प्रकाश व्यवस्था असावी.

१०) बैठक व्यवस्था- ग्रामीण भागासाठी किमान दोन व्यक्तींसाठी व नागरी भागासाठी किमान चार व्यक्तींसाठी बैठक व्यवस्था, तसेच केंद्र चालक व कर्मचारी यांना बसण्यासाठी आवश्यक टेबल खुर्च्या उपलब्ध असणे आवश्यक आहे.

११) पिण्याचे पाणी - सर्व सेवा केंद्रात स्वच्छ पिण्याच्या पाण्याची सोय उपलब्ध असावी.

१२) दिव्यांगांसाठी सुविधा - सेवा केंद्रात दिव्यांगांसाठी प्रवेश व बैठक व्यवस्था सुलभ व अनुकूल असावी.

३) अंतर्गत माहिती फलक :

सर्व सेवा केंद्रांमध्ये इमारतीच्या आत दर्शनी भागात सर्वाधिक वापराच्या १५ नागरी सेवांची यादी प्रदर्शित करण्यात यावी. तसेच अन्य सेवांच्या माहितीसाठी क्यूआर कोड (QR Code) दर्शनी भागात प्रसिध्द करण्यात यावा, जेणेकरुन नागरिकांना अन्य सेवांची माहिती, सेवा उपलब्ध होण्याचा कालावधी तसेच आकारले जाणारे शुल्क याबाबतची माहिती उपलब्ध होईल. अंतर्गत माहिती फलकाचा नमुना इलेक्ट्रॉनिक्स, माहिती तंत्रज्ञान व कृत्रिम बुध्दिमत्ता विभागाच्या https://it.maharashtra.gov.in/documents/ या संकेतस्थळावरुन Documents >> ASSK–Common Branding मधून डाऊनलोड करुन **परिशिष्ट-अ** मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे तयार करुन लावण्यात यावा.

४) बाह्य फलक :

प्रत्येक सेवा केंद्रावर यासोबत विहित केलेल्या नमुन्यात बाह्य फलक दर्शनी भागात लावण्यात यावा. केंद्र चालकासाठी सदरचा नमुना इलेक्ट्रॉनिक्स, माहिती तंत्रज्ञान व कृत्रिम बुध्दिमत्ता विभागाच्या https://it.maharashtra.gov.in/documents/ या संकेतस्थळावरुन Documents >> ASSK–Common Branding मधून डाऊनलोड करुन त्यामध्ये सेवा केंद्राचा पत्ता व सेवा केंद्राचा आयडी छपाई करुन ६X२.५ फुट या आकारामध्ये **परिशिष्ट-ब** मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे छपाई करुन दर्शनी भागात लावण्यात यावा.

५) सेवा केंद्राचे GIS Mapping व Geo-Fencing करणे :

प्रत्येक सेवा केंद्राचे GIS Mapping करुन केंद्राच्या ५० मिटर स्थानाभोवती Geo-Fencing कार्यान्वीत करण्यात येईल. त्यामळे केंद्र चांलकांना मंजूर Geo-Fencing क्षेत्रातूनच लॉगीन करण्याची मुभा राहील. मंजूर Geo-Fencing बाहेरुन केलेला लॉगीनचा प्रयत्न आपोआप रोखला जाईल व मार्क केला जाईल. अपवादात्मक परिस्थितीमध्ये सक्षम प्राधिकाऱ्याच्या मान्यतेने मर्यादीत कालावधीसाठी Geo-Fencing मध्ये तात्पुरती सुट दिली जाईल.

प्रत्येक सेवा केंद्रासाठी खालीलप्रमाणे एकाच वेळी वापरावयाच्या कमाल लॉगीनची संख्या निर्धारित करुन देण्यात येत आहे.

अ.क्र.	केंद्राचे नाव	लॉगीन संख्या
१.	आपले सरकार - सेतू सेवा केंद्र	२०
२.	आपले सरकार - सेवा केंद्र	५
३.	आपले सरकार - ग्राम पंचायत सेवा केंद्र	२
४.	आपले सरकार - नागरी सेवा केंद्र	२०

६) सेवा केंद्रांची तपासणी :

जिल्हाधिकारी यांनी त्यांच्या कार्यक्षेत्रातील सर्व सेवा केंद्रांची किमान ६ महिन्यांतून एकदा तपासणी करावी. त्यासाठी अधिनस्त अधिकाऱ्यांमार्फत केंद्रांची तपासणी करुन त्यामध्ये आढळणाऱ्या त्रुट्यांची विहित मुदत देऊन पूर्तता करावी. जे केंद्र संधी देऊनही किमान आवश्यक बाबींची पूर्तता करत नाही असे केंद्र रद्द करण्याची कार्यवाही करावी.

७) सेवा केंद्र आढावा कार्यपध्दती:

राज्य, जिल्हा व तालुका स्तरांवर खालीलप्रमाणे श्रेणीबद्ध पद्धतीने केंद्र कामगिरीचा कालखंडानुसार नियमित आढावा घेण्यात येईल:

क्र.	आढावा	आढावा घेणारे अधिकारी	आढाव्याशी संबंधित अधिकारी
१	त्रैमासिक राज्यस्तरीय आढावा	सचिव	जिल्हाधिकारी व मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिल्हा परिषद
२	मासिक जिल्हास्तरीय आढावा	जिल्हाधिकारी	उप-विभागीय अधिकारी, तहसीलदार व गट विकास अधिकारी
३	मासिक तालुकास्तरीय आढावा	उप-विभागीय अधिकारी	क्षेत्रीय अधिकारी व केंद्र चालक, यामध्ये संबंधित केंद्र चालक व ग्रामसेवक यांचा समावेश असेल

उपरोक्त आढावा तसेच सेवा केंद्र मानांकनासंबंधिचा आढावा एकत्रितपणे घेण्यात यावा. उपरोक्त विहित आढाव्याव्यतिरिक्त आवश्यकतेप्रमाणे अन्य आढावे घेता येऊ शकतील.

८) नागरिकांचे अभिप्राय नोंदविणे :-

सेवा केंद्रातून विविध सेवांचा लाभ घेणाऱ्या अर्जदारांकडून सेवेच्या अनुषंगाने अभिप्राय नोंदविण्याची व्यवस्था IVRS कॉल किंवा AI आधारीत Voice Agent कॉल, चालक आधारीत कॉलद्वारे पुरविण्यात येईल. सदर अर्जदारांच्या अनुभवांचा तपशिल संकलीत करुन विश्लेषित करण्यात येईल. सदर नागरिक अभिप्राय सेवा केंद्राच्या मानांकनासाठी विचारात घेतले जातील. सातत्याने नकारात्मक अभिप्राय आढळल्यास सुधारात्मक व शिस्त विषयक कार्यवाही केली जाईल.

९) उत्कृष्ट केंद्रांचा सन्मान :-

सेवा केंद्रांच्या कामगिरीचे मूल्यमापन करुन जिल्हास्तर, विभागस्तर व राज्य स्तरावर रोख पुरस्कार व सन्मानपत्र देऊन गौरविण्यात येईल. याबाबतच्या सविस्तर सूचना स्वतंत्रपणे निर्गमित करण्यात येतील.

१०) अनुपालन कालमर्यादा :-

सदर शासन निर्णयाची अंमलबजावणी करुन आवश्यक पायाभूत व तांत्रिक सुविधा याबाबतचे अनुपालन करण्यासाठी सेवा केंद्रांना ३० सप्टेंबर, २०२६ पर्यंतची कालमर्यादा निश्चित करुन देण्यात येत आहे. त्यानुसार सेवा केंद्रांनी आवश्यक कार्यवाही करुन आपले सेवा केंद्र अद्यावत करावेत.

११) नविन सेवा केंद्रांना मान्यता :-

सदर शासन निर्णयानुसार निश्चित करुन देण्यात आलेल्या निकषांची पूर्तता करणाऱ्या केंद्रांनाच मान्यता दिली जाईल, याची जिल्हाधिकारी यांनी खात्री करावी.

१२) शासन निर्णयानुसार लोकसंख्यानिहाय आपले सरकार सेवा केंद्र मंजूर करणे तसेच काही कारणास्तव ते रद्द केल्यास विहित प्रक्रीयेचा अवलंब करुन ९० दिवसात सदर आपले सरकार सेवा केंद्र सुरु होईल, याची जिल्हाधिकारी यांनी दक्षता घ्यावी.

१३) प्रत्येक ग्रामपंचायत मध्ये आपले सरकार केंद्र सुरु राहतील व ती नियमानुसार सेवा देतील, याची दक्षता मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिल्हा परिषद यांची राहिल.

२. सदर शासन निर्णय महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आला असून त्याचा संकेतांक क्र. २०२६०६२३१२३२३२३३११ असा आहे. हा शासन निर्णय डिजीटल स्वाक्षरीने स्वाक्षांकित करून निर्गमित करण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने,

DURGAPRASAD POCHAYYA MYLAWARAM

Digitally signed by DURGAPRASAD POCHAYYA MYLAWARAM
DN: c=IN, o=GOVERNMENT OF MAHARASHTRA, ou=EIT and AI, 2.5.4.20=F4FD0AC26AD2A365A8E829907C5E76B911FED9B1B9E48CC2854C4B8A14B0D70C, postalCode=400032, st=Maharashtra, serialNumber=BEFBB0AE84804C4DA8D35ABF2195EBB1DC727DE9B0A094BEA77F4CA6BE5965DB, cn=DURGAPRASAD POCHAYYA MYLAWARAM
Date: 2026.06.23 12:33:19 +05'30'

(दुर्गाप्रसाद मैलावरम)
उप सचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रत:

१) मा. राज्यपालांचे सचिव, राजभवन, मलबार हिल, मुंबई
२) मा. मुख्यमंत्री यांचे प्रधान सचिव, मंत्रालय, मुंबई
३) मा. महाराष्ट्र विधान परिषद सभापती यांचे खाजगी सचिव, विधान भवन, मुंबई
४) मा. महाराष्ट्र विधान सभा अध्यक्ष यांचे खाजगी सचिव, विधान भवन, मुंबई
५) मा. उप मुख्यमंत्री (नगर विकास व गृहनिर्माण) यांचे सचिव, मंत्रालय, मुंबई
६) मा. उप मुख्यमंत्री (राज्य उत्पादन शुल्क, क्रीडा व युवक कल्याण, अल्पसंख्याक विकास व औकाफ) यांचे सचिव, मंत्रालय, मुंबई
७) सर्व मा. मंत्री/मा. राज्यमंत्री यांचे खाजगी सचिव, मंत्रालय, मुंबई
८) मा. विरोधी पक्ष नेता, विधान परिषद, विधान भवन, मुंबई
९) मा. विरोधी पक्ष नेता, विधान सभा, विधान भवन, मुंबई
१०) मा. मुख्य सचिव, महाराष्ट्र शासन, मंत्रालय, मुंबई

११) शासनाचे सर्व मा. अपर मुख्य सचिव/प्रधान सचिव/सचिव,
१२) मा. प्रधान सचिव, महाराष्ट्र विधान मंडळ सचिवालय,
१३) महालेखापाल १/२ लेखा व अनुज्ञेयता, महाराष्ट्र, मुंबई/नागपूर,
१४) महालेखापाल १/२ लेखा व परीक्षा, महाराष्ट्र, मुंबई/नागपूर,
१५) पोलीस महासंचालक, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई,
१६) सर्व पोलीस आयुक्त,
१७) सर्व विभागीय आयुक्त,
१८) सर्व महानगरपालिकांचे आयुक्त,
१९) सर्व जिल्हा कोषागार अधिकारी, महाराष्ट्र राज्य,
२०) अधिदान व लेखाधिकारी, मुंबई,
२१) सर्व जिल्हाधिकारी,
२२) सर्व जिल्हा परिषदांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी,
२३) सर्व नगरपालिका/परिषदांचे मुख्याधिकारी,
२४) मंत्रालयीन विभागांच्या नियंत्रणाखालील सर्व विभाग प्रमुख व कार्यालय प्रमुख,
२५) आयुक्त, इलेक्ट्रॉनिक्स, माहिती तंत्रज्ञान व कृत्रिम बुध्दिमत्ता आयुक्तालय, मंत्रालय, मुंबई.
२६) व्यवस्थापकीय संचालक, महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळ मर्या., मुंबई
२७) निवडनस्ती/TECH-१

परिशिष्ट – अ
(अंतर्गत माहिती फलक नमुना)

6 Feet

3 Feet

आपले सरकार

S. No.	Service Name	RTS Timeline	Total Fee
1	General Affidavit	1	59
2	Age Nationality and Domicile	15	59
3	Residence Certificate	15	59
4	Income Certificate	15	59
5	Bhoomiheen Certificate	7	59
6	Senior Citizen Certificate	7	59
7	Caste certificate with Affidavit	20	59
8	Migrant Caste Certificate	20	59
9	Alpabhudharak	7	59
10	Non-Creamy Layer Certificate	45	59
11	Issuing Certified Copy of Survey Record	7	59
12	Police Clearance Certificate	30	159
13	Registration of Shop and Establishment	1	59
14	Change in Name	15	559 (Open Category) 309 (Reserved Categories)
15	Shravan Bal Seva Rajya Nivruttivetan Yojana / Sanjay Gandhi Niradhar Grant Scheme	30	59

परिशिष्ट – ब

(बाह्य फलक नमुना)