

अहिल्यानगर महानगरपालिका, अहिल्यानगर
" आपले सरकार सेवा केंद्र " चालविण्याकरीता असणा-या
अटी-शर्ती

या निविदेच्या निकालानुसार नियुक्त करण्यात येणा-या BOOT ऑपरेटरच्या कामाची व्याप्ती खालीलप्रमाणे असेल:

१. BOOT ऑपरेटर आवश्यक हार्डवेअर, सॉफ्टवेअर आणि इतर उपकरणे स्थापित करतील आणि या दस्तऐवजात नमूद केलेल्या अटीनुसार ती राखतील, आणि निविदा स्वीकारल्याच्या तारखेपासून ३ सुरुवातीच्या कालावधीसाठी विहित केलेल्या वेळेत, निविदा देणा-या अधिका-याच्या विवेकबुद्धीनुसार २ वर्षांनी वाढवता येतील. ऑपरेटर परिशिष्ट-III मध्ये दिलेल्या ऑपरेटिंग सिस्टमसह हार्डवेअर सेट प्रदान करेल.
२. ऑपरेटर प्रत्येक ठिकाणी मदत डेस्कसाठी हार्डवेअर प्रदान करेल.
३. ऑपरेटर फ्रंट-एंड फर्निचर प्रदान करेल.
४. सर्व ठिकाणी परिसराची योग्य देखभाल आणि देखभाल करण्यासाठी आवश्यक असलेले आवश्यक वातावरण प्रदान करण्यासाठी ऑपरेटर जबाबदार असेल.
५. ऑपरेटर संपूर्ण करार कालावधीसाठी "आदर्श आपले सरकार" केंद्रांचे फ्रंट

एंड आणि हेल्प डेस्क काउंटर त्यांच्या खर्चाने चालवेल. "चालवा" या शब्दाचा अर्थ योग्य प्रशिक्षित, चांगले वर्तन असलेले आणि हाताळण्यासाठी सभ्य कर्मचारी असलेल्या काउंटरवर देखरेख ठेवणे असा होईल.

६. केंद्रांचे मागील बाजूचे व्यवहार नाहीत पण मागील बाजूचे कामकाज नाही. या कामकाजात कागद, प्री-प्रिंटेड स्टेशनरी इत्यादी विविध माध्यमांमध्ये डेटा एंट्री स्कॅनिंग, सॉर्टिंग, इंडेक्सिंग, प्रिंटिंग आणि आउटपुटचे वितरण यांचा समावेश असेल.

७. केंद्रांचे मागील बाजूचे काम संबंधित सरकारी विभागांच्या कर्मचा-यांकडून केले जाईल. अंतिम आदेश, परवाने, इत्यादी सरकारी कर्मचा-यांनी मंजूर केल्यानंतर आणि स्वाक्षरी केल्यानंतर ऑपरेटरला जारी करावे लागतील. प्रमाणपत्रे आणि अर्जांच्या मंजूरी आणि प्रक्रियेसाठी जबाबदार असलेल्या किमान दोन सरकारी कर्मचा-यांच्या बसण्याच्या व्यवस्थेसाठी ऑपरेटरने "आदर्श आपले सरकार" केंद्रात जागा प्रदान करावी.

८. निविदा प्राधिकरणाच्या कर्मचा-यांना अर्जाचे मॉडेलआरएफपी फॉरडिस्ट्रिक्ट एसईटीयू सेंटर्स चालविण्याचे प्रशिक्षण ऑपरेटर देईल. सॉफ्टवेअरच्या दैनंदिन वापरात मागील बाजूच्या सरकारी कर्मचा-यांचे कौशल्य सुधारण्यासाठी ऑपरेटर प्रशिक्षण कार्यशाळा आयोजित करेल. अशा कार्यशाळांचा पहिला टप्पा "आदर्श आपले सरकार" केंद्र सुरू होण्याच्या किमान ७ दिवस आधी आयोजित केला जाईल.

९. केंद्रांची किमान वेळ सकाळी ९.४५ ते संध्याकाळी ६.१५ पर्यंत असेल.

१०. महाआयटी पोर्टलद्वारे जनरेट केलेली ऑनलाइन शुल्क पावती ऑपरेटरने नागरिकांना देणे आवश्यक आहे.

११. सिस्टमच्या देखभालीची जबाबदारी ऑपरेटरची असेल. एजन्सीला देण्यात आलेल्या सर्व ठिकाणी हार्डवेअर, नेटवर्किंग उपकरणे आणि सॉफ्टवेअरची देखभाल करण्यासाठी तो प्रशिक्षित मनुष्यवळ पुरवेल. नागरिकांना दर्जेदार सेवांची तरतूद सुनिश्चित करण्यासाठी सर्व सिस्टमचा आवश्यक अपटाइम राखणे हे प्रस्तावाचे मुख्य घटक आहेत.

१२. ऑपरेटरने सिस्टमचा अपटाइम ९५% आणि निर्दिष्ट वेळेसाठी पूर्ण वीज उपलब्धता सुनिश्चित करावी, यातील कोणत्याही विचलनासाठी एसएलएमध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे दंड आकारला जाईल.

१३. ऑपरेटर उपभोग्य वस्तू स्टेशनरी आणि माध्यमे, झेरॉक्स, कागदपत्रांची फोटो प्रत आणि सेवा प्रदान करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या इतर कोणत्याही साहित्याच्या पुरवठ्यासाठी जबाबदार असेल आणि कराराच्या कालावधीसाठी वीज आणि दूरसंचार खर्च देखील उचलेल.

१४. संपूर्ण राज्यासाठी डेटा एकत्रित करण्यासाठी "आदर्श आपले सरकार" केंद्र आणि जिल्हा नियंत्रण कक्ष किंवा अशा इतर केंद्रांमध्ये विश्वासाह कनेक्टिव्हिटी प्रदान करण्याची जबाबदारी ऑपरेटरची असेल.

१५. नागरिकांच्या सुलभ प्रवेशासाठी "आदर्श आपले सरकार" केंद्रात अपंग, वृद्धांसाठी अनुकूल सुविधा जसे की रॅम्प, रेलिंग इत्यादी आहेत याची देखील ऑपरेटर खात्री करेल.

१६. विविध माध्यमांचा वापर करून "आदर्श आपले सरकार" केंद्र आणि त्याच्या सेवांचा सक्रियपणे प्रचार करण्यासाठी ऑपरेटरने स्वतःचे पैसे खर्च करावेत, जेणेकरून अधिकाधिक नागरिकांना या सुविधेवद्दल माहिती होईल आणि त्यांचा वापर होईल.

१७. ऑपरेटर प्रत्येक "आदर्श आपले सरकार" केंद्रावर सर्व प्रकारच्या चांगल्या स्थितीत विद्युत फिटिंग्ज प्रदान करेल आणि त्यांची देखभाल करेल.

१८. संपूर्ण महानगरपालिका कार्यक्षेत्रामध्ये एकसमानता राखण्यासाठी विक्रेत्यांनी प्रदर्शित केलेला एक मानक बोर्ड - नागरिकांना "आदर्श आपले सरकार" सेवा केंद्रा वद्दल सूचना, सामान्य माहिती, उपलब्ध सुविधा, अर्जाची फी रचना, कागदपत्रांची यादी आणि RTS कायदा २०१५ नुसार वेळ.

१९. ऑपरेटरने हे सुनिश्चित करावे की केंद्रामध्ये त्याच्याद्वारे तैनात केलेल्या सर्व कर्मचा-यांना प्रचलित कामगार कायदानुसार वेतन दिले जाते आणि त्यांना लागू असलेल्या किमान वेतनानुसार किंवा त्यापेक्षा जास्त वेतन दिले पाहिजे. कर्मचा-यांना दिले जाणारे वेतन आधार / यूआयडी लिंकड बँक खात्यांमध्ये फक्त ईसीएस किंवा चेक / ऑनलाइन व्यवहाराद्वारे दिले पाहिजे. कोणत्याही परिस्थितीत पेमेंट रोख स्वरूपात नसावे. कोणत्याही परिस्थितीत उप-कंत्राटदारीला परवानगी दिली जाणार नाही. पीओएस मशीन "आदर्श आपले सरकार" केंद्रावर उपलब्ध असावी.

२०. डेटा सुरक्षिततेसाठी, विशेषतः नागरिकांचा डेटा गुंतलेला असल्याने, बोलीदाराने

आयटी कायदा २००० आणि त्याखालील नियमांचे पालन करावे.

21. " आदर्श आपले सरकार सेवा केंद्र " हे केंद्राच्या मार्गदर्शक सुचनांनुसार अधिसूचित ठिकाणीच चालविणे क्रमप्राप्त आहे. केंद्राचे ठिकाण आयुक्त, अहिल्यानगर महानगरपालिका, अहिल्यानगर यांच्या परवानगीशिवाय बदलता येणार नाही, परवानगी शिवाय केंद्राचे ठिकाण बदलण्यात आल्याचे निदर्शनास आल्यास गंभीर स्वरूपाची चूक समजून केंद्र रद्द करण्यात येईल.

22. सेवांचा तपशील :- महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम अंतर्गत आपले सरकार पोर्टल वर उपलब्ध सर्व ऑनलाईन सेवा आपले सरकार सेवा केंद्रामार्फत देण्यात येतील. या व्यतिरिक्त परिशिष्ट - क मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे इतर सर्व शासकीय सेवा व व्यावसायिक सेवा (B2C) देखील आदर्श आपले सरकार सेवा केंद्रामार्फत उपलब्ध करून देण्यात येतील. प्रत्येक सेवेसाठी आरावयाचे शुल्क व त्या रक्कमेपैकी आपले सरकार सेवा केंद्र चालकाचा हिस्सा, शासन निर्णय दिनांक 23-05-2012 व दिनांक 16-09-2017 (वेळोवेळी झालेल्या / होणा-या बदलांसह) व माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयामार्फत वेळोवेळी निर्गमित निर्देशाप्रमाणे राहिल.

23. आदर्श आपले सरकार सेवा केंद्रामार्फत देण्यात येणा-या सेवांबद्दल नागरिकांची काही तक्रार असल्यास त्यांना टोल फ्री हेल्पलाईन क्रमांकावर तक्रार नोंदविता येईल.

24. भुगतानासाठी (Payment) नागरिकांना सुविधा :- महानगरपालिका पुरस्कृत डिजिटल पेमेंट वॉलेट प्रत्येक आदर्श आपले सरकार सेवा केंद्रास सेवा आकाराचा भरणा करण्याचा पर्याय ग्राहकांना उपलब्ध करून देणे आवश्यक असेल. तसेच, राज्य शासन मार्फत डिजिटल पेमेंट प्रणालीला चालना देण्यासाठी देण्यात येणा-या सूचना (उदा. POS यंत्र किंवा बायोमेट्रिक रीडर यंत्र वसविणे, आधार पे प्रणालीचा वापर इ.) आपले सरकार केंद्र चालकांवर बंधनकारक राहिल.

01. आदर्श आपले सरकार केंद्र चालकांची कर्तव्ये व जबाबदा-या:-

आदर्श आपले सरकार केंद्र चालकांची कर्तव्ये व जबाबदा-या खालील प्रमाणे राहतील.:-

1. शासनाने ठरवून दिलेल्या वेळापत्रकानुसार आपले सरकार सेवा केंद्र चालू

ठेवून नागरिकांना सेवा पुरविणे.

ii. शासनाने ठरवून दिलेले ब्रँडिंग चा वापर करणे तसेच महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळाने स्थापन केलेल्या हेल्पलाईन क्रमांकाचा तपशील आपले सरकार सेवा केंद्राच्या दर्शनी भागावर प्रसिद्ध करणे.

iii. शासनाने ठरवून दिलेले दर केंद्रावर प्रसिद्ध करणे तसेच ठरवून दिलेल्या दरापेक्षा अधिक शुल्काची आकारणी न करणे.

iv. शासनाने पुरविलेल्या वस्तू आज्ञावली इ. चे योग्य वापर, संरक्षण व जतन करणे.

v. सर्व ग्राहकांना सौजन्याची वागणूक देणे आणि आवश्यक मदत व सहकार्य करणे.

vi. विविध शासकीय योजनांच्या अंमलबजावणीत ठरवून दिलेले वेळापत्रक व निर्देश काटेकोरपणे पाळणे.

vii. पर्यवेक्षीय संस्था, महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळाने निश्चित केलेल्या कार्यपद्धतीनुसार माहिती पुरविणे व दिलेल्या निर्देशांचे पालन करणे.

02. आयुक्त यांचे कर्तव्य व जबाबदा-या :-

1. परिशिष्ट-अ मधील विहित नमुन्यात आपले सरकार सेवा केंद्रांची यादी महानगरपालिकेच्या संकेत स्थळावर प्रसिद्ध करणे.

ii. आपले सरकार सेवा केंद्रांतून जिल्हा स्तरावर देण्यात येणाऱ्या GRC व B2C सेवांतर्गत देण्यात येणा-या सेवांवर नियंत्रण व देखरेख ठेवणे.

iii. आपले सरकार सेवा केंद्रांच्या गुणवत्तेचे मूल्यमापन करून प्रत्येकी वर्षी ३१ जानेवारी पुर्वी अ, ब, क व ड श्रेणी निश्चित करणे. मूल्यमापन करताना मूल्यमापन कालवधीत व्यवहारांची संख्या, सेवा विविधतेचे प्रकार व संख्या, नागरिकांशी सौजन्याने वागणे डिजिटल पेमेंटला प्राधान्य देणे मुद्दे विचारात घेणे.

iv. शासनाच्या मार्गदर्शक सुचनांनुसार अधिसूचित ठिकाणीच केंद्र चालविले जाते किंवा कसे यावर नियंत्रण ठेवणे, केंद्रांचे ठिकाण, पुर्वपरवानगी शिवाय बदलल्याचे

निदर्शनास आल्यास केंद्राचा परवाना रद्द करणे.

03.आदर्श आपले सरकार सेवा केंद्रावर प्रशासकीय कारवाई :-

01. आपले सरकार सेवा केंद्राकडून नागरिकांना नियमित व अखंडित सेवा उपलब्ध करून देणे अपेक्षित आहे. त्यामुळे, जर आपले सरकार सेवा केंद्राकडून ३ महिन्यांच्या सलग कालावधीसाठी यापैकी एक ही सेवा (Government to Citizen- GRC किंवा Business to citizen- BRC) देण्यात आली नसेल, तर आपले सरकार सेवा केंद्र चालवण्यासाठी देण्यात आलेली परवानगी रद्द समजण्यात येईल व आपले सरकार सेवा केंद्राला दिलेले लॉगिन रद्द करण्यात येईल. सदर रिक्त केंद्राबाबत परिच्छेद क्र.२.५ नुसार कार्यपद्धती अवलंबविण्यात यावी. काही अपरिहार्य कारणामुळे, जर केंद्र चालकाला ३ महिन्यांच्या सलग कालावधी साठी केंद्र चालवणे शक्य होत नसेल तर त्यांनी याबाबत जिल्हाधिकारी कार्यालय व संबंधित ग्राम पंचायत/ नागरी स्थानिक स्वराज्य संस्थेला लेखी स्वरूपात कळवून पूर्वपरवानगी घेणे अनिवार्य राहिल.

ii. आपले सरकार सेवा केंद्राच्या कामकाजाबाबत तक्रार प्राप्त झाल्यास किंवा नियमित तपासणीत काही उणिवा किंवा अनियमितता आढळून आल्यास, जिल्हाधिकारी यांनी महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळाकडून अहवाल प्राप्त करून घ्यावा. अहवालातील निष्कर्षाबाबत केंद्र चालकाला आपले म्हणणे मांडण्याची संधी दिल्यानंतर, संबंधित उप आयुक्त (सामान्य) यांना आपले सरकार सेवा केंद्रावर आवश्यक प्रशासकीय कार्यवाही करण्याचे अधिकार प्रदान करण्यात येत आहेत.

iii. साधारण प्रकारच्या अनियमितता/चुका आढळून आल्यास, ६ महिन्यांपर्यंत केंद्र निलंबित (गांभीर्यानुसार निलंबन कालावधी ठरविणे) करावे. गंभीर प्रकारची अनियमितता/चुका आढळून आल्यास किंवा चुकांची पुनरावृत्ती होत असल्याचे आढळून आल्यास, केंद्र कायमस्वरूपी बंद करण्यात यावे. सदर रिक्त आपले सरकार सेवा केंद्राबाबत परिच्छेद क्र.२.५ नुसार कार्यपद्धती अवलंबविण्यात यावी.

iv. उप आयुक्त (सामान्य) यांच्या निर्णयाविरुद्ध मा.आयुक्त,अहिल्यानगर महानगरपालिका यांच्याकडे अपील करता येईल. मा.आयुक्त यांनी अशा अपीलावर २ महिन्यांत अंतिम निर्णय घ्यावा. याबाबतीत मा.आयुक्त यांचा निर्णय अंतिम राहिल.

vi. राज्य शासनाने CSC २.० अंतर्गत आपले सरकार सेवा केंद्राचे कॉमन ग्रॅन्डींगचे डिजाईन मंजूर केले आहे. सदर डिजाईन सोबत जोडले आहे. (परिशिष्ट- ड) CSC

SPV / कॉमन बॅन्डींग च्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व केंद्र चालकांनी स्टेट को-बॅन्डींगचा वापर करणे आवश्यक आहे. vii. या शासन निर्णयांतर्गत CSC २.० मार्गदर्शक सूचनाच्या अंमलबजावणीमध्ये कोणतीही तक्रार वा मतभेद उद्भवल्यास याबाबत अंतिम निर्णय घेण्याचा अधिकार माहिती व तंत्रज्ञान विभागाचा असेल आणि हा अंतिम निर्णय जिल्हाधिकारी, CSC SPV व अन्य संबंधितांवर बंधनकारक असेल.

04. CSC SPV भूमिका आणि जबाबदारी

- i. कार्यरत असलेल्या सर्व आपले सरकार सेवा केंद्राच्या नवीन व जुन्या VLEs ना प्रशिक्षण देणे.
- ii. महानगरपालिका यांना निवड प्रक्रियेत व्हीएलईच्या ऑन बोर्डिंगसाठी आणि राज्य ब्रँडिंगच्या निर्मितीसाठीही मदत करणे.
- iii. "डिजिटल सेवा" पोर्टलचे प्रभावीरित्या व्यवस्थापन करणे.
- iv. आपले सरकार सेवा केंद्राकडून BRC सेवा VLEs यांना वितरीत करण्यास मदत करणे.
- v. MIS status report महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळाला नियमितपणे सादर करणे

05. महाऑनलाईन भूमिका आणि जबाबदा-या :-

1. आपले सरकार पोर्टलचे प्रभावीरित्या व्यवस्थापन करणे.
- II. आपले सरकार सेवा केंद्राकडून GRC सेवा VLEs यांना वितरीत करण्यास मदत करणे.
- iii. MIS status report महाराष्ट्र माहिती तंत्रज्ञान महामंडळाला नियमितपणे सादर करणे.

खालील प्रमाणे विहित केलेल्या अटी व शर्ती पूर्ण करत असेल अशी व्यक्ती " आदर्श आपले सरकार सेवा केंद्रासाठी " अर्ज

करण्यास पात्र राहिल.

1. अर्जदार किमान 12 वी पास असावा. तसेच शासनमान्य संस्थेकडून MSCIT कोर्स उत्तीर्ण केलेला असावा किंवा नॅशनल इन्स्टिट्यूट ऑफ इलेक्ट्रॉनिक्स अँड इन्फॉर्मेशन टेक्नॉलॉजी (NIELIT) संस्थेमार्फत रावविलेला Course on Computer Concept (CCC) हा कोर्स उत्तीर्ण केलेला असावा. किंवा निवड झालेल्या अर्जदाराने निवड झाल्याच्या दिनांकापासून 6 महिन्यांच्या आत वरीलपैकी किमान एक कोर्स उत्तीर्ण असणे आवश्यक राहिल. अन्यथा सदर केंद्राची मान्यता आपोआप रद्द होईल.
2. सदर अर्जदाराकडे त्याचे स्वतःचे PAN आणि आधार कार्ड असावे.
3. तसेच अर्जदार हा त्या भौगोलिक क्षेत्रातील रहिवासी असावा व सदर अर्जदारास मराठी आणि इंग्रजी भाषेचे ज्ञान असावे.
4. अहिल्यानगर महानगरपालिकेमध्ये मा.आयुक्त, मा.उप आयुक्त(सा), मा.उप आयुक्त (कर), मुख्यलेखाधिकारी, मुख्यलेखापरिक्षक, सहाय्यक आयुक्त, सिस्टीम मॅनेजर हे संयुक्तरित्या अर्जाची छाननी पार पाडतील. तसेच पात्र उमेदवारास आपले सरकार केंद्र देण्याबाबतचा निर्णय घेतील.
5. आपले सरकार सेवा केंद्र प्रदान करण्यासाठी त्या-त्या भौगोलिक क्षेत्रात एकापेक्षा जास्त अर्ज प्राप्त झाल्यास खालील प्रमाणे गुणांची विभागणी खालील प्रमाणे असेल.

01. कोणत्याही शाखेचा पदवीधर असल्यास - 30 गुण
02. कोणत्याही शाखेचा पदव्युत्तर असल्यास - 25 गुण
03. सीएससी केंद्र असल्यास - 25 गुण
04. समितीकडील मुलाखतीचे गुण -- 20 गुण

मुलाखतीच्या गुणाची विभागणी खालील प्रमाणे राहिल.

01. तांत्रिक ज्ञान असल्यास - 06 गुण
02. लोकसेवा हक्क अधिनियम 2015 चे ज्ञान असल्यास 04
03. सामान्य ज्ञान व व्यक्तिमत्त्व, सामाजिक क्षेत्रात रावविलेले

उपक्रम

अथवा सामाजिक क्षेत्रात केलेल्या कार्याचा अनुभव असल्यास 10-

गुण