



Business Reform Action Plan 2016 Response by Government of Maharashtra

Area 2a: Single Window

19: Ensure that the single window provides clear timelines for issuing all approvals

Response: **Yes**

Remarks:

The Maharashtra Single Window GR (MIM 2015/PK 105 / Udyog8) which is backed by the Right to Public services Act 2015, has delegated sixteen senior level officials from respective departments as a Nodal officers at MAITRI.

The MAITRI Nodal officers are notified as the First appellate authorities for services related to respective departments and chairman MAITRI as the Second appellate authority.

In case the respective department fail to grant the permission in the prescribed time limit, the application is transferred to the Nodal officer of MAITRI as a first appellate authority who will take the decision on the application. In case further delay happens in giving permission/license at nodal officer level, the Chairman MAITRI take decision for issuing permission/license as per the merit of the case

As per the Maharashtra Right to Public services Act 2015 First and Second appellate authorities need to take a decision in the prescribed time limit as follows:

1. The First Appellate Authority needs to direct the Designated Officer to provide the service to the eligible person within stipulated time limit as specified in the order or reject the application within the period of thirty days from the date of filing of the appeal, after recording the reasons in writing for such rejection
2. The Second appellate authority needs to direct the designated officer to provide the service to the appellant as specified in his order or reject the appeal within the period of forty-five days from the date of filing of the appeal, after recording reasons in writing for such rejection



Business Reform Action Plan 2016 Response by Government of Maharashtra

Supporting Documents:

Please refer to the following screenshots of the 'Right to service Act' 2015 legislation and MAITRI Single Window GR:

1. Right to service Act' 2015

https://aaplesarkar.mahaonline.gov.in/pdf/Right_to_Service_Act.pdf

संशुद्धि करून प्रत्येक सेवाग्राहक साठी सेवा, संपन्न २१, २०१५/संशुद्धि १०, जाने १९१०

(2) Every Public Authority shall be duty bound to update the status of all applications regarding public services online, where such system is in operation.

Use of Information Technology for delivery of public services. 7. The Government shall encourage and aspire all the Public Authorities to utilize Information Technology to deliver their respective public services within the stipulated time limit.

Appointment of Appellate Authorities. 8. (1) The Public Authority shall appoint an officer not below the rank of Group "B" or its equivalent rank, who is superior in rank to the Designated Officer, to act as First Appellate Authority to hear and decide the appeal filed by an eligible person against rejection of his application or delay in providing public services, after following due procedure as may be prescribed.

(2) The Public Authority shall appoint an officer who is superior in rank to the First Appellate Authority, to act as Second Appellate Authority to hear and decide the appeal filed by an eligible person as well as by the Designated Officer against the order of the First Appellate Authority.

Appeal. 9. (1) Any eligible person, whose application is rejected under sub-section (2) of section 5 or who is not provided the public service within the stipulated time limit, may file an appeal before the First Appellate Authority within the period of thirty days from the date of receipt of, order of rejection of the application or, the expiry of the stipulated time limit.

Provided that, the First Appellate Authority may, in exceptional cases, admit the appeal even after the expiry of the period of thirty days, subject to the maximum period of ninety days, if it is satisfied that the Appellant was prevented by sufficient cause from filing the appeal in time.

(2) The First Appellate Authority may direct the Designated Officer to provide the service to the eligible person within such period as he may specify in his order but which shall not ordinarily exceed the stipulated time limit, or he may reject the appeal within the period of thirty days from the date of filing of the appeal, after recording the reasons in writing for such rejection :

Provided that, before deciding the appeal, the First Appellate Authority shall give an opportunity of being heard to the Appellant as well as to the Designated Officer or any of his subordinate duly authorized for this purpose.

(3) A second appeal against the order of the First Appellate Authority shall lie to the Second Appellate Authority within the period of thirty days from the date on which the order of the First Appellate Authority is received or after forty-five days from the date of filing of the first appeal in case where the Appellant does not receive any order from the First Appellate Authority.

Provided that, the Second Appellate Authority may, in exceptional cases, admit the appeal even after the expiry of the period of thirty days or forty-five days, as the case may be, subject to the maximum period of ninety days, if it is satisfied that the Appellant was prevented by sufficient cause from filing the appeal in time.

(4) The Second Appellate Authority may direct the Designated Officer to provide the service to the Appellant within such period as he may specify in his order or he may reject the appeal within the period of forty-five days from the date of filing of the appeal, after recording reasons in writing for such rejection :

Provided that, before issuing any order, the Second Appellate Authority shall give an opportunity of being heard to the Appellant as well as to the Designated Officer or any of his subordinate duly authorized for this purpose.



Business Reform Action Plan 2016 Response by Government of Maharashtra

महाराष्ट्र शासन शासन सेवा विभाग, बॉम्बे २२, २०२५/अध्याय ३०, सत्र १९७७

५

5 of 1908. (5) The First Appellate Authority and Second Appellate Authority while deciding an appeal under this section, shall have the same powers as are vested in civil court while trying a suit under the Code of Civil Procedure, 1908 in respect of the following matters, namely :—

- (a) requiring the production and inspection of documents or records;
- (b) issuing summons for hearing ; and
- (c) any other matter which may be prescribed.

10. (1)(a) If the First Appellate Authority is of the opinion that the Designated Officer has failed to provide public service without sufficient and reasonable cause, then he shall impose a penalty which shall not be less than rupees five hundred, but which may extend to rupees five thousand, or of such amount as may be revised by the State Government, from time to time, by notification in the Official Gazette. Penalty.

(b) If the Second Appellate Authority is also of the opinion that the Designated Officer has made default in providing the public service within the stipulated time limit without sufficient and reasonable cause, he may confirm or vary the penalty imposed by the First Appellate Authority, after recording reasons in writing :

Provided that, the Designated Officer shall be given a reasonable opportunity of being heard before any penalty is imposed on him by the First Appellate Authority or Second Appellate Authority.

(2) If the Chief Commissioner or the Commissioner is of the opinion that the First Appellate Authority had repeatedly failed to decide the appeal within the specified time without any sufficient and reasonable cause, or unduly tried to protect the erring Designated Officer, then he shall impose a penalty on the First Appellate Authority which shall not be less than rupees five hundred, but which may extend to rupees five thousand, or of such amount as may be revised by the State Government, from time to time, by notification in the Official Gazette :

Provided that, the First Appellate Authority shall be given a reasonable opportunity of being heard before any penalty is imposed on him.

11. The Appellate Authority concerned or the Commission shall communicate to the Designated Officer or the First Appellate Authority, as well as to the Public Authority about the amount of penalty imposed in writing. The Designated Officer or the First Appellate Authority, as the case may be, shall pay the amount of penalty within a period of thirty days from the date of receipt of such communication, failing which the Competent Authority shall recover the amount of penalty from the salary of the concerned Designated Officer or the First Appellate Authority, as the case may be. Procedure for recovery of penalty.

12. (1) The Competent Authority, after receiving an intimation from the Second Appellate Authority about the repeated failures committed by the concerned Designated Officer to provide public services or repeated delays in providing public services as well as repeated failure to comply with the direction of the Appellate Authorities, shall issue a show cause notice to the Designated Officer within a period of fifteen days, why a disciplinary action should not be initiated against him. The Competent Authority shall initiate appropriate disciplinary proceedings against the Designated Officer under the Conduct and Discipline Rules as applicable. Procedure for fixing responsibility on Designated Officer for repeated failures.

(2) The Designated Officer against whom such notice is issued may represent to the Competent Authority concerned, within a period of fifteen days from the date of receipt of such notice. In case no such representation is received by the Competent Authority within the specified period or explanation received is not found satisfactory, the Competent Authority shall proceed with the departmental inquiry as laid down in the Conduct and Discipline Rules of the Public Authority :

११ २२-१२-१



Government Of Maharashtra

Business Reform Action Plan 2016 Response by Government of Maharashtra

2. Single Window GR

<https://www.maharashtra.gov.in/Site/Upload/Government%20Resolutions/English/201602111743141610.pdf>

शासन निर्णय क्रमांक मेद्रम २०१५/ प्र.क्र. १०५/ उद्योग-८

या एकात्मिक सुलभता कक्षाचे नामकरण अधिकृतपणे "महाराष्ट्र उद्योग, व्यापार आणि गुंतवणूक सुविधा केंद्र (मैत्री) " असे करण्यात आले असून तो गुंबईत दि.२७ फेब्रुवारी, २०१४ पासून सुरु झाले आहे.

उपरोक्त वस्तुस्थिती लक्षात घेता, उद्योग स्थापन करण्याकरिता सर्व ना हरकती / परवाने / मंजुऱ्या एकाच ठिकाणी उद्योजकांना तातडीने व सुलभरीत्या प्राप्त होण्याकरिता एक खिडकी योजना राबविण्याचे शासनाच्या विचाराधीन असून त्याकरिता मैत्री कक्ष सक्षम करण्याची आवश्यकता दिसून येते.

शासन निर्णय:-

राज्यात उद्योग स्थापन करण्याकरिता सर्व ना हरकती / परवाने / मंजुऱ्या एकाच ठिकाणी उद्योजकांना तातडीने व सुलभरीत्या प्राप्त होण्याकरिता एक खिडकी योजना राबविण्याचा शासनाने निर्णय घेतला असून त्याकरिता मैत्री कक्ष सक्षम करण्यात येत आहे.

२. मैत्री कक्षाची जबाबदारी व व्याप्ती-

खालील उद्दिष्टे साध्य करण्याकरिता प्रकल्पांच्या अंमलबजावणी दरम्यानचा प्रवास अधिक सुरळीतपणे पार पाडण्याची जबाबदारी मैत्री कक्षावर सोपविण्यात आली आहे:-

१) गुंतवणूकदारांना एकाच ठिकाणी संपर्क साधून सर्व मंजुऱ्या मिळवून देणे.

२) ऑन-लाईन आणि कालबद्ध मर्यादित मंजुऱ्या उपलब्ध करून देणे.

३) प्रकल्पांच्या उभारणीदरम्यान व त्यानंतर उद्भवणाऱ्या अडचणींचे निवारण करणे

"मैत्री" व्यासपीठ सध्या राज्यातील उद्योजक उद्योगांकरिता एक माहिती/सुविधा केंद्र, तक्रार निवारण करणारी यंत्रणा म्हणून काम करीत आहे. जागतिक बँकेच्या "व्यवसाय करणे सोपे" (Ease of Doing Business) या वर्गवारीत देशाचे मानांकन उंचावण्यासाठी आणि "मेक इन महाराष्ट्र" उपक्रम यशस्वी व्हावा तसेच उपरोक्त उद्दिष्टे साध्य करण्याकरिता "मैत्री" ची व्याप्ती आणखी वाढविण्यात येत आहे.

३. मैत्री कक्षाच्या सेवा व अधिकार:-

राज्यातील उद्योजकांना त्यांच्या उद्योग स्थापनेकरिता "मैत्री कक्षाची" एक प्रचलित सुविधा/तक्रार निवारण यंत्रणा एवढी मर्यादित व्याप्ती न ठेवता त्यात व्यापक सेवांचा अंतर्भाव करून खालील विभागांच्या सेवा उपलब्ध करून देण्याचे प्रस्तावीत आहे, त्यापुढे अस्तित्वातील मैत्री कक्षाची रचना व त्याचे अधिकार अधिक व्यापक व सक्षम करण्यात येत आहे.

पृष्ठ १७ पैकी ३



Business Reform Action Plan 2016 Response by Government of Maharashtra

शासन निर्णय क्रमांक वेडन २०१५/ व.क्र. १०५/ उद्योग-८

प्राप्त झाल्यावर संबंधित विभागातील अधिका-यांनी एका आठवड्यामध्ये हजर होणे आवश्यक राहिल.

६. अद्यक्ष "मैत्री" यांचे अधिकार व कार्य :-

- i. मैत्री कक्षांतर्गत कार्यरत सर्व नोडल अधिकारी व कर्मचारी यांच्यावर दैनंदिन प्रशासकीय देखरेख व नियंत्रण करतील.
- ii. नविन गुंतवणूक, विद्यमान औद्योगिक घटकांचे आधुनिकीकरण, श्रेणीवाद आणि विस्ताराच्या प्रकल्पांसह सर्व गुंतवणूकांचे प्रस्ताव स्वीकारणे, समन्वय आणि मंजूरी .
- iii. विशाल औद्योगिक प्रकल्पांना गुंतवणूक करण्यास सहाय्य व त्यांना एकत्रित सामुहिक प्रोत्साहने मंजूर करणे.
- iv. उद्योगांना विविध क्षेत्रात राज्यात नविन गुंतवणूक करण्यास प्रोत्साहन देतील आणि असे गुंतवणूक प्रकल्प प्रत्यक्षात कार्यान्वीत व्हावेत म्हणून आवश्यक ते सर्व प्रयत्न करतील.
- v. खाजगी आणि सार्वजनिक क्षेत्राकडून राज्यात नविन गुंतवणूक व्हावी या करिता प्रयत्न करतील, नविन गुंतवणूकीबाबत अर्ज स्विकारतील आणि अशा घटकांना सर्व वैधानिक व अन्य मंजुर्या मिळण्याच्या दृष्टीने समन्वय साधतील.
- vi. अंतरराष्ट्रीय व देशांतर्गत औद्योगिक गुंतवणूकीकरीता महाराष्ट्र राज्य एक आकर्षक व्यासपित म्हणून अग्रेसर व प्रथम पसंतीचे ठिकाण रहावे याकरिता महाराष्ट्र औद्योगिक विकास महामंडळ च्या मदतीने देशात व परदेशात मोहिमा, उपक्रम, अभियान, कार्यक्रम, परिसंवाद आणि बैठका आयोजित करतील.
- vii. सर्व उद्योजकांचे आंतर-विभागीय समस्या, अडचणी प्रश्न संबंधीत विभागांशी समन्वय साधून सोडवतील.
- viii. गुंतवणूकदारास प्रकल्पातील गुंतवणूक प्रत्यक्षात व लवकरात लवकर करण्यास मदत होईल अशा रितीने सहाय्य करतील.
- ix. मैत्री कक्षाची कार्ये पार पाडतांना, सक्षम अधिकाऱ्यांची पूर्व-मंजूरी घेऊन, मैत्रीच्या वतीने सर्व दस्तऐवज अधिप्रमाणित करतील.
- x. केंद्रीय वाणिज्य व उद्योग मंत्रालयाच्या "उद्योग करणे सोपे" (Ease of Doing Business) या विश्वी देश पातळीवर राज्यांनी विविध सुधारणा राबविण्याकामी केलेल्या प्रगतीच्या अनुषंगाने

पृष्ठ १७ पैकी ९



Business Reform Action Plan 2016 Response by Government of Maharashtra

शासन निर्णय क्रमांक मेईन २०१५/ प्र.प्र. १०५/ उद्योग-८

८. "मैत्री" कक्षाची रचना व कार्य :-

- १) "मैत्री" कक्षाचे दैनंदिन कामकाजाचे समन्वय करण्यासाठी विकास आयुक्त (उद्योग) हे अध्यक्ष राहतील.
- २) मैत्री कक्षा अंतर्गत नियमित शासकीय अधिकारी, जे विविध विभागातून प्रतिनियुक्तीने कार्यरत राहतील, असे १४ नोडल अधिकारी, त्यांना दैनंदिन कामकाजात सहाय्य करण्यासाठी संबंधित विभागातील १६ कनिष्ठ अधिकारी राहतील. तसेच सदर कक्षात तपासणी निरीक्षक म्हणून सहाय्य करण्यासाठी उद्योग संचालनालयातील ८ उद्योग निरीक्षक उपलब्ध करून देण्यात येतील.



- ३) सदर नोडल अधिकारी म्हणून संबंधित प्रशासकीय विभागातील विशिष्ट संवर्गातील अधिकारी व कर्मचारी उपलब्ध करून देण्यात येत आहेत.
- ४) प्रस्तुत नोडल अधिकारी म्हणून विविध विभागांच्या अविनस्त विविध संवर्गातील एकूण १४ पदे नव्याने मैत्री कक्षात निर्माण करणे आवश्यक आहे. तसेच त्यांना दैनंदिन कामकाजात सहाय्य करण्यासाठी संबंधित विभागातील १६ कनिष्ठ अधिकारी व तपासणी निरीक्षक म्हणून सहाय्य करण्यासाठी उद्योग संचालनालयातील ८ उद्योग निरीक्षक असे एकूण ४१ पदे नव्याने निर्माण करणे आवश्यक आहे. प्रस्तुत नवीन पदे निर्मितीचा प्रस्तावावर उच्च स्तरीय समितीच्या मान्यतेनंतर आदेश निर्गमित करण्यात येतील.
- ५) उद्योग विभाग अन्य विभागाशी समन्वय साधेल आणि "मैत्री" च्या व्यासपीठातून एक खिडकी योजना राबवून मंजुर्या देण्याबाबत कार्यवाही करेल. याकरिता मैत्री कक्षात दैनंदिन कामकाज व पाठपुरावा करण्यासाठी पूर्ण वेळ सल्लागार नेमण्यात येतील.

पृष्ठ १४ पैकी १४



Business Reform Action Plan 2016 Response by Government of Maharashtra

शासन निर्णय क्रमांक वेईन २०१५/ प्र.प्र. १०५/ खद्योत-८

- ६) मंत्री कक्षातील एखाद्या अधिकार्याचे संबंधित विभाग/संस्थेच्या संदर्भातील अधिकार "मंत्री" मधील अन्य कोणत्याही अधिकार्यास प्रदान करण्यास अध्यक्षाना प्राधिकृत करण्यात येईल.
- ७) "मंत्री" कक्षामध्ये नियुक्त करण्यात आलेल्या अधिकारी आणि अन्य कर्मचाऱ्यांच्या सेवेच्या शर्ती आणि त्यांची कार्ये व कर्तव्ये "मंत्री" कडून विनिर्दिष्ट करण्यात येतील. तथापि वर नमूद केलेले जे अधिकारी "मंत्री" कडे नियुक्तीवर आहेत, त्यांचे नियमन त्यांच्या मूळ विभाग/संस्थेमधील संबंधित संपर्गाच्या संबंधित नियम आणि विनियमांद्वारे करणे पुढेही चालू राहील.
- ८) "मंत्री" कक्षाच्या दैनंदिन प्रशासकीय कामकाजासाठी व कक्षाच्या कामाचा वाढता व्याप लक्षात घेऊन आवश्यकतेनुसार विविध पदांवर अध्यक्षांच्या मान्यतेने कंत्राटी तत्वावर नियुक्ती करण्यात येईल.
- ९) "मंत्री" कक्षातील सर्व अधिकारी व कर्मचाऱ्यांच्या कामकाजावर देखरेख व नियंत्रण अध्यक्ष, यांचे राहील. "मंत्री" कक्षातील सर्व कर्मचाऱ्यांच्या करारांवर संबंधित सक्षम प्राधिकार्याने यथोचित मान्यता दिल्यावर अध्यक्ष "मंत्री" हे सक्षम प्राधिकारी म्हणून स्वाक्षरी करतील.

९. अडचणी दूर करण्याचे अधिकार:-

"मंत्री कक्षा"चे कार्य पार पाडतांना जर कोणतीही अडचण उद्भवली तर अध्यक्ष, मंत्री कक्ष सदर अडचणी दूर करण्याकरीता आपल्या सूचना/प्रस्तावासह शासन निर्णय उद्योग विभाग दिनांक ८/१/२०१५ अन्वये ना. मुख्य सचिव यांच्या अध्यक्षतेखालील गठीत शक्तिप्रदान समितीला संदर्भ करतील आणि याबाबतील शक्तिप्रदान समितीचा निर्णय बंधनकारक राहील. तसेच कामकाजात विशिष्ट प्रकरणी अविनियमात / नियमात सुधारणा करणे, काही प्रक्रिया वगळणे अशा वैधानिक स्थलभाष्या सुधारणा करावयाच्या झाल्यास शक्तिप्रदान समितीच्या मार्फत मंत्रीमंडळ उप समितीच्या मान्यतेसाठी प्रस्ताव सादर करण्यात येईल.

१०. निर्देश देण्याचे अधिकार:-

"मंत्री" ला सोपविण्यात आलेल्या सर्व बाबींकरीता धोरणात्मक निर्देश देण्याचे अधिकार, तसेच मंत्री कक्षात नोडल अधिकारी यांची नियुक्ती करण्याबाबत संबंधीत विभागास शिफारस करणे, मंत्री कक्षामार्फत देण्यात येणा-या सेवांमध्ये वाढ करणे इत्यादीबाबत अधिकार उद्योग विभागाला असतील आणि सदर निर्देश "मंत्री" कक्षावर बंधनकारक असतील.