



सत्यमेव जयते

GOVERNMENT OF INDIA
Ministry of Panchayati Raj

जमीनी स्तर पर सेवा प्रदायगी को मजबूत बनाने के लिए समिति की रिपोर्ट 2026



75
Years of
Constitution



Panchayati Raj

1. कार्यकारी सारांश.....	01
2. पृष्ठभूमि और तर्क.....	03
2.1. भारत में पंचायती राज प्रणाली का विवरण.....	03
2.2. जमीनी स्तर पर सेवा वितरण का महत्व.....	04
2.3. पंचायतों द्वारा सेवा प्रदायगी की सर्वोत्तम पद्धतियां	05
3. समिति के उद्देश्य.....	08
4. समिति का गठन	09
5. अपनाई गई कार्यप्रणाली	10
5.1. परामर्श प्रक्रिया.....	10
5.2. सदस्य राज्य से डेटा संग्रह और विश्लेषण	10
5.3. मुख्य सामान्य सेवाओं में प्रस्तावित सुधार	11
6. सिफारिशें.....	12
6.1. मुख्य सामान्य सेवाओं में वृद्धि	12
6.2. ई-गवर्नेंस के लिए राष्ट्रीय पुरस्कारों को मजबूत करना	15
7. अनुलग्नक.....	17
अनुलग्नक –I समिति के गठन संबंधी अधिसूचना	
अनुलग्नक –II: सदस्यों द्वारा सुझायी गई सेवाओं की राज्यवार स्थिति.....	29
अनुलग्नक –III: बर्धित प्रमुख सामान्य सेवाओं का राज्य-वार वितरण.....	35
अनुलग्नक –IV: जमीनी स्तर पर सेवा प्रदायगी को बेहतर बनाने के लिए अवॉर्ड के लिए मूल्यांकन फ्रेमवर्क	39

राजीव रंजन सिंह उर्फ ललन सिंह
RAJIV RANJAN SINGH ALIAS LALAN SINGH



पंचायती राज मंत्री
और मत्स्यपालन, पशुपालन एवं डेयरी मंत्री
भारत सरकार
Minister of Panchayati Raj and
Minister of Fisheries, Animal Husbandry and Dairying
Government of India

DO. No. 31639/MIN PR&FAHD/20.2.6



संदेश

जैसे-जैसे भारत आत्मविश्वास के साथ विकसित भारत @ 2047 के ऐतिहासिक लक्ष्य की ओर अग्रसर हो रहा है, हमारा देश एक ऐसे व्यापक परिवर्तन के द्वार पर खड़ा है, जहाँ जमीनी शासन राष्ट्रीय प्रगति की मूल आधारशिला बनेगा। माननीय प्रधानमंत्री ने जिस भविष्य की स्पष्ट परिकल्पना प्रस्तुत की है, वह ऐसा भारत है जहाँ शासन प्रभावी, पारदर्शी, प्रौद्योगिकी-संचालित और पूर्णतः नागरिक-केंद्रित होगा। इस दृष्टि को वास्तविकता में बदलने के लिए आवश्यक है कि भारत का हर गाँव अवसरों, समावेश और सशक्त स्थानीय निर्णय-निर्माण का केंद्र बने।

2. पंचायती राज संस्थाएँ ग्रामीण भारत में लोकातांत्रिक विकेंद्रीकरण की आधारशिला रही हैं। समय के साथ ये संस्थाएँ केवल प्रशासनिक इकाइयों से आगे बढ़कर ऐसे सशक्त तंत्र के रूप में विकसित हुई हैं, जो करोड़ों लोगों के दैनिक जीवन को प्रभावित करने की क्षमता रखती हैं। आज उनकी भूमिका और भी महत्वपूर्ण हो गई है। एक युवा, डिजिटल और सशक्त नागरिक समाज की आकांक्षाएँ ऐसी सेवाओं की माँग करती हैं जो समयबद्ध, जवाबदेह और नागरिकों के द्वार पर उपलब्ध हों। अतः ग्राम पंचायत स्तर पर सेवा प्रदायगी को सुदृढ़ करना केवल एक प्रशासनिक सुधार नहीं, बल्कि एक राष्ट्रीय आवश्यकता है।

3. आने वाले दशकों में ग्रामीण भारत के शासन से जुड़ने के तरीके में एक महत्वपूर्ण बदलाव देखने को मिलेगा। भविष्य की पंचायत एक डिजिटल-सक्षम, पारदर्शी और उत्तरदायी संस्था होगी, जो आवश्यक सेवाओं को दक्षता से प्रदान करते हुए स्थानीय विकास और सामाजिक समावेशन को भी बढ़ावा देगी। इसे साकार करने के लिए सेवा प्रदायगी की संरचना का पुनर्कल्पन, नागरिक सेवाओं के दायरे का विस्तार, शिकायत निवारण तंत्र का औपचारिककरण, और ऐसे मानकों का संस्थानीकरण आवश्यक है जो गुणवत्ता और जवाबदेही दोनों सुनिश्चित करें।

4. "Strengthening Service Delivery at the Grassroots" पर समिति की यह रिपोर्ट पंचायती राज के नए युग के लिए एक विचारशील मार्गदर्शिका प्रस्तुत करती है। इसकी सिफारिशें हमारे राष्ट्रीय संकल्प के अनुरूप हैं, जिसके तहत हम ऐसे संस्थानों का निर्माण कर रहे हैं जो "न्यूनतम सरकार, अधिकतम शासन" के सिद्धांत को आत्मसात करते हुए प्रत्येक ग्रामीण नागरिक की गरिमा, अधिकारों और सुगम जीवन को सुदृढ़ रूप से सुनिश्चित करते हैं।

5. मुझे पूर्ण विश्वास है कि इस रिपोर्ट को अपनाने और प्रभावी रूप से लागू करने से हमारी पंचायतें अधिक सशक्त होंगी, हमारे समुदायों को नया ऊर्जा-बल मिलेगा, और भारत के विकसित, समावेशी तथा आत्मनिर्भर राष्ट्र बनने के 2047 के संकल्प की यात्रा और तेज होगी।

(राजीव रंजन सिंह)

प्रो. एस.पी. सिंह बघेल
राज्य मंत्री
मत्स्यपालन, पशुपालन एवं डेयरी
एवं
पंचायती राज मंत्रालय
भारत सरकार



Prof. S.P. SINGH BAGHEL
Minister of State for
Fisheries, Animal Husbandry & Dairying
and
Panchayati Raj
Government of India



संदेश

आने वाले बीस वर्षों में भारत का विकास हमारे गाँवों की मजबूती और स्थानीय स्तर पर काम करने वाली संस्थाओं की क्षमता पर निर्भर करेगा। India@2047 की ओर बढ़ते हुए यह जरूरी है कि हमारी पंचायतें ऐसी इकाइयों में बदलें जो बेहतर तरीके से काम करें, नागरिकों की जरूरतों पर केंद्रित हों और एक नए, आत्मविश्वासी ग्रामीण भारत की आकांक्षाओं के अनुरूप हों।

पंचायती राज प्रणाली देश की सबसे व्यापक शासन व्यवस्था ही नहीं है, बल्कि ग्राम पंचायत स्तर पर प्रदान की जाने वाली हर सेवा के लिए नागरिक का पहला संपर्क बिंदु भी है। अतः यह सुनिश्चित करना अत्यंत महत्वपूर्ण है कि ये सेवाएँ प्रभावी, पारदर्शी और उत्तरदायी हों—क्योंकि इन्हीं के माध्यम से सार्वजनिक संस्थानों में भरोसा मजबूत होता है और समान व न्यायसंगत विकास को बढ़ावा मिलता है।

आज की आवश्यकता है ऐसी पंचायत व्यवस्था की, जो डिजिटल रूप से सक्षम, प्रशासनिक रूप से मजबूत और सामाजिक रूप से जवाबदेह हो। सेवाओं के दायरे का विस्तार, स्पष्ट सेवा मानक, डिजिटल प्लेटफॉर्म और सरल शिकायत निवारण तंत्र—इन सबके माध्यम से पंचायतें ग्रामीण समुदायों की बदलती अपेक्षाओं को बेहतर ढंग से पूरा कर पाएँगी। यह इस सिद्धांत को भी मजबूती देगा कि नागरिक समयबद्ध और गुणवत्तापूर्ण सार्वजनिक सेवाओं के अधिकारी हैं।

समिति की यह रिपोर्ट ग्राम पंचायतों की शासन क्षमताओं को नए दृष्टिकोण से परिभाषित करने वाला एक दूरदर्शी मार्ग प्रस्तुत करती है। इसकी सिफारिशें ग्रामीण शासन के सभी स्तरों पर अंतिम छोर तक सेवा उपलब्धता, पारदर्शिता और नागरिक सशक्तिकरण सुनिश्चित करने की राष्ट्रीय दृष्टि को आगे बढ़ाती हैं।

इन सुधारों के कार्यान्वयन से न केवल पंचायती राज संस्थाओं का प्रदर्शन बेहतर होगा, बल्कि ग्रामीण भारत के परिवर्तन में भी सार्थक योगदान मिलेगा, सशक्त नागरिक, जीवंत स्थानीय अर्थव्यवस्थाएं और सक्षम समुदाय तैयार होंगे, जो 2047 में विकसित भारत के चरित्र को आकार देंगे।

एस. पी. सिंह बघेल

(प्रो. एस. पी. सिंह बघेल)

विवेक भारद्वाज, भा.प्र.से.
सचिव
Vivek Bharadwaj, IAS
Secretary



भारत सरकार
पंचायती राज मंत्रालय
डॉ. राजेन्द्र प्रसाद रोड,
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001

Government of India
Ministry of Panchayati Raj
Dr. Rajendra Prasad Road,
Krishi Bhawan, New Delhi-110001



संदेश

विकसित भारत @2047 का लक्ष्य तभी पूरा हो सकता है जब हमारा शासन तंत्र तेज़, जवाबदेह, पारदर्शी और तकनीकी तौर पर सक्षम हो। पंचायती राज संस्थाएँ, जो आम आदमी के सरकार की सबसे नज़दीकी इकाई हैं, इसमें बहुत अहम भूमिका निभाती हैं। गाँवों में दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता सीधे लोगों के रोज़मर्रा के जीवन और सरकार पर उनके भरोसे को प्रभावित करती है।

पंचायती राज व्यवस्था की जिम्मेदारी निभाते हुए मंत्रालय मानता है कि मज़बूत ग्राम पंचायतें ही मज़बूत ज़मीनी शासन की आधारशिला हैं। आज ग्रामीण नागरिकों को अधिक और बेहतर सेवाओं की ज़रूरत है। इसलिए हमारी व्यवस्थाओं, काम करने के तरीकों और डिजिटल साधनों को भी समय के साथ बेहतर बनाना ज़रूरी है। पंचायतों को सक्षम सेवा केंद्र के रूप में विकसित करना सिर्फ़ एक प्रशासनिक ज़रूरत नहीं, बल्कि देश के विकास की प्राथमिकता है।

जमीनी स्तर पर सेवा वितरण को मज़बूत करने पर बनी समिति की यह रिपोर्ट एक स्पष्ट दिशा दिखाती है। इसमें पंचायत स्तर पर सेवाओं की संख्या बढ़ाने, सेवा प्रदान करने के तरीकों को एक जैसा बनाने, पारदर्शिता और नागरिक चार्टर लागू करने तथा डिजिटल तकनीक अपनाने पर ज़ोर दिया गया है। यह भी बताया गया है कि पंचायतों को केवल सेवा देने वाली ही नहीं, बल्कि सेवाओं तक लोगों की पहुँच आसान बनाने वाली संस्था भी बनना चाहिए, ताकि कोई भी नागरिक पीछे न छूटे।

आने वाले समय में मंत्रालय इन सिफारिशों को राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के साथ मिलकर ज़मीन पर लागू करने पर ध्यान देगा, ताकि इसके साफ़ और मापने योग्य परिणाम सामने आएँ। हमारा लक्ष्य है कि हर ग्राम पंचायत एक सक्षम, सक्रिय और नागरिकों के प्रति संवेदनशील संस्था बने, जो अच्छी सेवाएँ दे, स्थानीय विकास को आगे बढ़ाए और डिजिटल शासन का लाभ हर गाँव और हर परिवार तक पहुँचाए।

यह रिपोर्ट इसी दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है। इसके प्रभावी लागू होने से ज़मीनी लोकतंत्र मज़बूत होगा और 2047 तक विकसित भारत के लक्ष्य को हासिल करने में मदद मिलेगी।

मैं इस मौके पर चेयरपर्सन, श्रीमती उमा महादेवन की अध्यक्षता वाली कमेटी के सदस्यों और एडिशनल सेक्रेटरी, श्री आलोक प्रेम नगर के नेतृत्व वाली एम. ओ. पी. आर. टीम को दिल से धन्यवाद देना चाहता हूँ, जिन्होंने लगन से यह रिपोर्ट तैयार की है, जो ग्रामीण इलाकों में नागरिकों को सर्विस देने के मामले में एक मील का पत्थर साबित होगी।

विवेक भारद्वाज
(विवेक भारद्वाज)

प्रस्तावना

पंचायती राज व्यवस्था भारत में लोकतांत्रिक विकेंद्रीकरण की आधारशिला रही है, जिसके माध्यम से शासन को नागरिकों के निकट लाने तथा स्थानीय आवश्यकताओं के अनुरूप विकास को सुनिश्चित करने का सतत प्रयास किया गया है। ग्राम पंचायतों के स्तर पर प्रभावी, पारदर्शी तथा समयबद्ध सेवा प्रदाय न केवल नागरिकों की तात्कालिक एवं दैनिक आवश्यकताओं की पूर्ति करता है, बल्कि सामाजिक समावेशन को बढ़ावा देने, असमानताओं को कम करने तथा सार्वजनिक संस्थानों के प्रति विश्वास को सुदृढ़ करने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

विगत वर्षों में, विभिन्न राज्यों द्वारा सेवा प्रदाय की सुलभता एवं दक्षता में वृद्धि के उद्देश्य से अनेक डिजिटल तथा संस्थागत पहलें की गई हैं। तथापि, ग्राम पंचायत स्तर पर उपलब्ध सेवाओं की संख्या, दायरे तथा गुणवत्ता के संदर्भ में राज्यों एवं केंद्र शासित प्रदेशों के मध्य अभी भी उल्लेखनीय असमानताएँ विद्यमान हैं। इस परिप्रेक्ष्य में, जमीनी स्तर पर सेवा प्रदाय को सुदृढ़ एवं संस्थागत स्वरूप प्रदान करने की आवश्यकता को दृष्टिगत रखते हुए पंचायती राज मंत्रालय द्वारा मैसूरु घोषणा के माध्यम से न्यूनतम साझा मूल सेवाओं के एक निर्धारित समूह के क्रियान्वयन पर बल दिया गया है।

सेवा प्रदाय के दायरे के विस्तार के साथ-साथ जवाबदेही, पारदर्शिता तथा समयबद्धता सुनिश्चित करना अत्यंत आवश्यक है, ताकि नागरिकों को लाभ पूर्वानुमेय एवं प्रभावी रूप से प्राप्त हो सके। यह नागरिक-केंद्रित दृष्टिकोण जीवन-स्तर में सुधार लाने तथा सहभागी शासन को सुदृढ़ करने की दिशा में विशेष रूप से महत्वपूर्ण है। साथ ही, नवाचार, डिजिटल माध्यमों के प्रभावी उपयोग तथा श्रेष्ठ प्रथाओं के आदान-प्रदान के माध्यम से पंचायत स्तर पर शासन की गुणवत्ता को और अधिक सुदृढ़ किया जा सकता है।

इन्हीं उद्देश्यों को दृष्टिगत रखते हुए, जमीनी स्तर पर सेवा प्रदाय को सुदृढ़ करने हेतु समिति का गठन किया गया है। यह प्रतिवेदन समिति द्वारा किए गए आकलन, प्रमुख निष्कर्षों एवं सिफारिशों को प्रस्तुत करता है, जिनका उद्देश्य ग्राम पंचायतों को उत्तरदायी शासन के प्रभावी केंद्र तथा समावेशी ग्रामीण विकास की सशक्त इकाइयों के रूप में विकसित करना है।

Umadahadevan

श्रीमती उमा महादेवन

अपर मुख्य सचिव, पंचायती राज विभाग
कर्नाटक सरकार

भूमिका

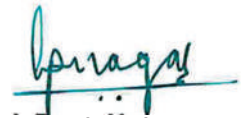
पंचायती राज मंत्रालय (MoPR) ने निरंतर समावेशी विकास को आगे बढ़ाने, नागरिकों को सशक्त बनाने तथा जमीनी स्तर पर शासन को सुदृढ़ करने में ग्राम पंचायतों की महत्वपूर्ण भूमिका को रेखांकित किया है। समय के साथ-साथ ग्राम पंचायतें नागरिकों और राज्य के बीच प्रथम संपर्क बिंदु के रूप में विकसित हुई हैं, जो ऐसे आवश्यक सेवाओं एवं कार्यक्रमों तक पहुंच सुनिश्चित करती हैं, जिनका नागरिकों के दैनिक जीवन पर प्रत्यक्ष प्रभाव पड़ता है।

इस महत्वपूर्ण भूमिका को दृष्टिगत रखते हुए, मंत्रालय पंचायती राज संस्थाओं (PRIs) के माध्यम से सार्वजनिक सेवा प्रदाय की दक्षता, पारदर्शिता तथा जवाबदेही को सुदृढ़ करने के लिए प्रतिबद्ध है। जमीनी स्तर पर सेवा प्रदाय को सुदृढ़ करने हेतु गठित समिति की यह रिपोर्ट ग्राम पंचायत स्तर पर प्रदान की जा रही मुख्य साझा सेवाओं (Core Common Services) के दायरे के विस्तार तथा उनकी गुणवत्ता को और अधिक गहन बनाने पर केंद्रित है। इसके अतिरिक्त, यह रिपोर्ट ग्राम पंचायतों द्वारा किए गए उत्कृष्ट कार्यों को मान्यता प्रदान करने एवं उन्हें प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से एक संरचित मूल्यांकन एवं पुरस्कार ढांचे को अपनाने की सिफारिश करती है, जिससे स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा मिले, नवाचार को प्रोत्साहन मिले तथा जमीनी स्तर पर शासन में निरंतर सुधार को गति मिले।

इस पहल के अंतर्गत, मंत्रालय द्वारा जमीनी स्तर पर सेवा प्रदाय को गहन बनाने हेतु पुरस्कार भी संस्थापित किए गए हैं। ये पुरस्कार सेवा प्रदाय की दक्षता, नागरिक-केंद्रित नवाचारों, प्रौद्योगिकी के उपयोग तथा स्थानीय आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशीलता जैसे मानकों के आधार पर श्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाली पंचायतों का मानकीकरण एवं सम्मान करेंगे। यह ढांचा एक ओर मूल्यांकन उपकरण के रूप में तथा दूसरी ओर प्रोत्साहन तंत्र के रूप में कार्य करेगा, जिससे देशभर की पंचायतें सेवा प्रदाय के परिणामों में निरंतर सुधार हेतु प्रेरित होंगी।

यह प्रतिवेदन पंचायती राज मंत्रालय तथा राज्य पंचायती राज विभागों के सामूहिक प्रयासों का प्रतिफल है। यह परिकल्पना की गई है कि इस ढांचे को अपनाने से लोकतांत्रिक विकेंद्रीकरण को और अधिक सुदृढ़ किया जा सकेगा तथा ग्रामीण भारत में सामाजिक-आर्थिक विकास की प्रक्रिया को गति प्राप्त होगी।

पंचायती राज मंत्रालय इस अवसर पर सभी हितधारकों, विशेष रूप से राज्य सरकारों एवं समिति के सदस्यों के प्रति उनके मूल्यवान सुझावों तथा सतत सहयोग के लिए हार्दिक आभार व्यक्त करता है। मंत्रालय इस बात के लिए पूर्णतः प्रतिबद्ध है कि यह पहल जमीनी स्तर पर नागरिकों के दैनिक जीवन में ठोस, मापनीय एवं सकारात्मक परिवर्तन सुनिश्चित करे।



श्री आलोक प्रेम नागर
संयुक्त सचिव
पंचायती राज मंत्रालय
भारत सरकार



1. कार्यकारी सारांश

पंचायती राज मंत्रालय (एमओपीआर) यह सुनिश्चित करते हुए कि ग्रामीण नागरिकों को आवश्यक सार्वजनिक सेवाओं और सरकारी सुविधाओं तक समय पर और विश्वसनीय पहुंच मिले, लोकतंत्र और सेवा प्रदायगी के अग्रणी संस्थानों के रूप में ग्राम पंचायतों (जीपीएस) को मजबूत करना जारी रखता है। नागरिक चार्टर (1997), सार्वजनिक सेवा का अधिकार अधिनियम (2011) और मैसूर घोषणा (2021) जैसे राष्ट्रीय सुधारों को आगे बढ़ाते हुए, मंत्रालय जीपी स्तर पर सेवाओं की अधिक व्यापक, समान और नागरिक-केंद्रित बेसलाइन आवश्यकता की पहचान करता है। वर्तमान में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा ग्राम पंचायत स्तर पर 6,600 से अधिक सेवाएं प्रदान की जाती हैं, जो स्थानीय सेवा प्रदायगी प्रणालियों में विस्तार और विविधता दोनों को प्रदर्शित करती हैं।

इस पारिस्थितिकी तंत्र को और मजबूत करने के लिए, पंचायती राज मंत्रालय और राज्य सरकारों के प्रतिनिधित्व के साथ समिति का गठन किया गया था ताकि (i) वर्तमान मुख्य सामान्य सेवाओं की समीक्षा की जा सके, (ii) सेवाओं के एक विस्तारित और मानकीकृत सेट की सिफारिश की जा सके, और (iii) ई-गवर्नेंस के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार (जमीनी स्तर पर सेवा प्रदायगी श्रेणी) हेतु मूल्यांकन फ्रेमवर्क को परिष्कृत किया जा सके। समिति द्वारा व्यापक परामर्श किए गए, राज्यवार सेवा पोर्टफोलियो का विश्लेषण किया गया और मौजूदा डिजिटल प्रणालियों, समयसीमा, लागत, कर्मचारियों की क्षमता और शिकायत तंत्र की जांच की गई।

समिति द्वारा विकेंद्रीकृत सेवा प्रदायगी में पर्याप्त प्रगति पाई गई लेकिन सेवा कवरेज, डिजिटल ट्रेकिंग और शिकायत निवारण में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में महत्वपूर्ण भिन्नताओं का उल्लेख किया। समिति को राष्ट्रीय बेसलाइन के तहत शामिल करने के लिए राज्य सरकारों से 70 से अधिक सेवा प्रस्ताव प्राप्त हुए, जिसमें मुख्य सामान्य सेवाओं के विस्तारित और एक समान सेट की मजबूत मांग पर प्रकाश डाला गया।

समिति की प्रमुख सिफारिशें

- ◆ नागरिकों की सभी जरूरी जरूरतों को दर्शाने के लिए मुख्य सामान्य सेवाओं को 7 से बढ़ाकर 50 किया जाए। विस्तारित सूची में प्रमाण पत्र (जन्म, मृत्यु, निवास, जाति, आय, विकलांगता आदि), मनरेगा सेवाएं, राशन कार्ड सेवाएं, म्यूटेशन, जल आपूर्ति कनेक्शन, पेंशन, संपत्ति कर, कार्यकर्ता पंजीकरण, और सार्वजनिक बुनियादी अवसंरचना के रखरखाव का अनुरोध शामिल हैं।
- ◆ दो-स्तरीय संरचना की शुरुआत करें:
 - मुख्य सामान्य सेवाएं (अनिवार्य) - प्रत्येक जीपी को समयबद्ध, मानकीकृत तरीके से आवश्यक सेवाएं प्रदान करनी चाहिए।



- आकांक्षी सेवाएं (प्रगतिशील) – ऐसी सेवाएं जिन्हें पंचायतें क्षमता बढ़ाने पर अपना सकती हैं जैसे, व्यापार लाइसेंस जारी करना, एसएचजी/सहकारी पंजीकरण, पीएम विश्वकर्मा आईडी, कृषि से संबंधित लाइसेंस, आंगनवाड़ी नामांकन।
- ◆ सभी मुख्य सामान्य सेवाओं के लिए तय समयसीमा, सेवा शुल्क, एसएलए और संस्थागत शिकायत निवारण तंत्र को अधिसूचित किया गया ।
- ◆ डिजिटल उपकरण को एकीकृत करना- पारदर्शिता और पहुंच में आसानी को और बेहतर बनाने के लिए, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सेवा प्रदायगी प्रक्रिया में डिजिटल ट्रेकिंग सिस्टम, स्वचालित एसएमएस या ऑनलाइन स्थिति अपडेट और मोबाइल एप्लिकेशन जैसे तकनीकी-सक्षम प्लेटफॉर्म को एकीकृत करना चाहिए।
- ◆ बेहतर मुख्य सामान्य सेवाओं के साथ मूल्यांकन मापदंडों को सरेखित करके और समयबद्धता, तकनीकी उपयोग, पारदर्शिता, शिकायत निवारण और प्रस्तावित अतिरिक्त सेवाओं पर मैट्रिक्स सहित एनआईजी पुरस्कार फ्रेमवर्क को मजबूत करना।

साथ ही, ये सभी सिफारिशें जमीनी स्तर पर एक समान, तकनीकी-सक्षम, नागरिक-केंद्रित सेवा प्रदायगी आर्किटेक्चर की नींव रखती हैं, जिससे ग्राम पंचायतों में जीवन की बेहतर, सक्रिय स्थानीय शासन और मजबूत जवाबदेही सुनिश्चित होती है।



2. पृष्ठभूमि और तर्क

2.1. भारत में पंचायती राज प्रणाली का विवरण

पंचायती राज प्रणाली, 1992 के 73वें संविधान संशोधन अधिनियम के माध्यम से स्थापित और 60% से अधिक भारतीय आबादी के लिए सरकारी संपर्क के पहले बिंदु के रूप में कार्य करती है, जो गांव (ग्राम पंचायत), मध्यवर्ती (पंचायत समिति) में ग्रामीण क्षेत्रों में शासन का तीसरा स्तर बनाती है और जिला (जिला परिषद) स्तर। यह भारत में लोकतांत्रिक विकेंद्रीकरण की दिशा में सबसे महत्वपूर्ण कदमों में से एक का प्रतिनिधित्व करता है, जिससे नागरिकों को शासन और निर्णय लेने में सीधे भाग लेने में सक्षम बनाता है। इस संरचना ने शासन को लोगों के करीब ला दिया है, जिससे उन्हें स्थानीय योजना, योजनाओं के कार्यान्वयन और सार्वजनिक सेवा वितरण की निगरानी पर अधिक नियंत्रण मिल गया है।

जमीनी स्तर पर, ग्राम पंचायतें ग्रामीण नागरिकों और राज्य के बीच प्राथमिक इंटरफेस के रूप में कार्य करती हैं, जो स्वच्छता, जल आपूर्ति, रिकॉर्ड-कीपिंग और कल्याणकारी योजनाओं जैसी आवश्यक सेवाएं प्रदान करने के लिए जिम्मेदार हैं। पंचायत समितियां गांवों में कार्यक्रमों का समन्वय करती हैं, जबकि जिला परिषद जिला स्तर पर योजना और संसाधन आवंटन की देखरेख करती हैं। ग्राम सभा के माध्यम से, जिसमें एक गांव के सभी वयस्क सदस्य शामिल हैं, नागरिक सीधे अपनी प्राथमिकताओं को स्वीकार कर सकते हैं, विकास योजनाओं को मंजूरी दे सकते हैं और पंचायतों को जवाबदेह बना सकते हैं। यह प्रणाली महिलाओं, अनुसूचित जातियों, अनुसूचित जनजातियों और अन्य पिछड़े वर्गों के लिए सीटें आरक्षित करके सामाजिक समावेशन को भी बढ़ावा देती है, जिससे हाशिए के समूहों को सशक्त बनाया जाता है।

वर्षों से, एमओपीआर ने जमीनी स्तर पर शासन को मजबूत करने और पारदर्शिता, जवाबदेही और विकास को बढ़ावा देने के लिए कई योजनाएं और पहल शुरू की हैं। प्रमुख कार्यक्रमों में समावेशी ग्राम योजना के लिए ग्राम पंचायत विकास योजना (जीपीडीपी) और पारदर्शी योजना और लेखांकन के लिए ई-ग्रामस्वराज शामिल हैं। ऑडिटऑनलाइन पंचायती राज संस्थानों के ऑडिट का समर्थन करता है, जबकि स्थानीय सरकारी निर्देशिका स्थानीय निकायों के पदानुक्रम को बनाए रखती है। सर्विसप्लस नागरिकों को ई-सेवाएं प्रदान करता है, और राष्ट्रीय ग्राम स्वराज अभियान (आरजीएसए) पीआरआई क्षमताओं का निर्माण करता है। प्रशिक्षण प्रबंधन पोर्टल (टीएमपी) प्रशिक्षण आवश्यकताओं के प्रबंधन में सहायता करता है, और पंचायत पुरस्कार उत्कृष्टता को मान्यता देते हैं। स्वमित्व आधुनिक प्रौद्योगिकी का उपयोग करके गांव की संपत्तियों का मानचित्रण करता है, स्थानिक योजना मास्टर प्लानिंग को बढ़ावा देती है। इन पहलों का उद्देश्य सामूहिक रूप से स्थानीय शासन को सशक्त बनाना और सतत ग्रामीण विकास को बढ़ावा देना है।



2.2 जमीनी स्तर पर सेवा वितरण का महत्व

सेवा वितरण प्रभावी प्रशासन की नींव बनाता है, क्योंकि यह सार्वजनिक सेवाओं के माध्यम से है कि राज्य नागरिकों के साथ सबसे सीधे जुड़ता है। जमीनी स्तर पर, उत्तरदायी प्रशासनिक सेवाएं न केवल दिन-प्रतिदिन की जरूरतों को पूरा करती हैं, बल्कि जीवन की गुणवत्ता में भी सुधार करती हैं, संस्थानों में विश्वास पैदा करती हैं और लोकतांत्रिक शासन को मजबूत करती हैं।

नागरिक चार्टर के साथ भारत की यात्रा 1997 में शुरू की गई थी, जिसमें 24 मई 1997 को नई दिल्ली में आयोजित विभिन्न राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के मुख्यमंत्रियों के सम्मेलन में केंद्र और राज्य स्तर पर 'प्रभावी और उत्तरदायी सरकार के लिए कार्य योजना' अपनाई गई थी। नागरिक चार्टर ने भारत में सेवा वितरण को बदलने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। पारदर्शिता और जवाबदेही में सुधार के लिए पेश किया गया, नागरिक चार्टर सरकार द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं, वितरण के लिए समय सीमा और उपलब्ध शिकायत निवारण तंत्र की रूपरेखा तैयार करता है। इस पहल ने सार्वजनिक सेवाओं को अधिक सुलभ और विश्वसनीय बनाकर विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में जीवन की सुगमता में काफी सुधार किया है।

2011 में, भारत सरकार द्वारा सार्वजनिक सेवा कानून का अधिकार पेश किया गया था। लोक सेवा कानून के अधिकार में वैधानिक कानून शामिल हैं जो न केवल सरकार द्वारा अपने नागरिकों को प्रदान की जाने वाली विभिन्न सार्वजनिक सेवाओं के लिए सेवाओं के समयबद्ध वितरण की गारंटी देते हैं, बल्कि गलत लोक सेवकों को दंडित करने के लिए एक तंत्र भी प्रदान करते हैं जिससे निर्धारित सेवा प्रदान करने में कमी है। सेवा कानून का अधिकार सरकारी अधिकारियों के बीच भ्रष्टाचार को कम करने और पारदर्शिता और सार्वजनिक जवाबदेही बढ़ाने के लिए है। इसके अलावा, नागरिक चार्टर के तहत एक प्रशासनिक गारंटी को एक कानूनी अधिकार में साकार किया गया है, जो सार्वजनिक सेवा के विभिन्न अधिकार (आरटीपी) अधिनियमों के तहत उचित है।

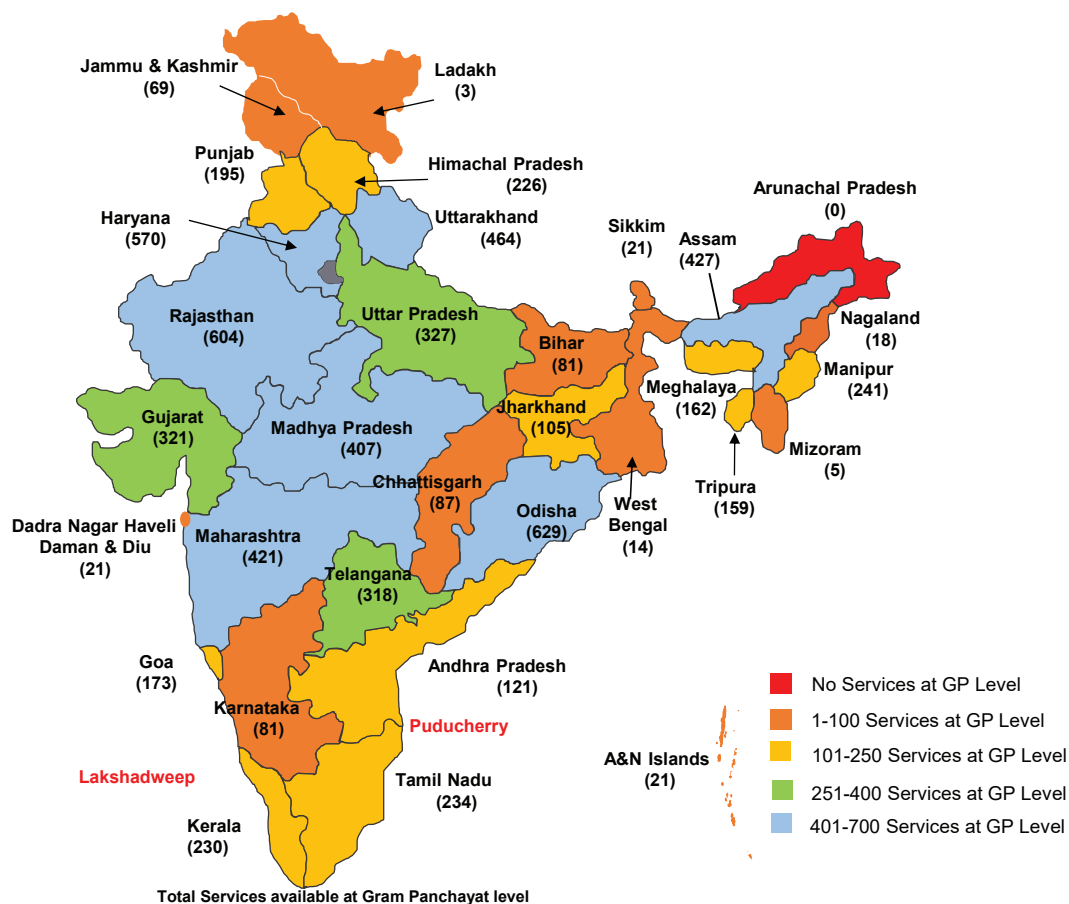
इस बात का संज्ञान लेते हुए कि सार्वजनिक सेवाओं की बेहतर दक्षता, डिजिटल जीवन की गुणवत्ता पर उल्लेखनीय प्रभाव डालती है, अफसरशाही को कम करती है, भ्रष्टाचार कम करती है और सार्वजनिक कार्यालयों में पारदर्शिता बढ़ाती है, मेरी पंचायत, मेरा अधिकारी के तत्वावधान में नागरिक चार्टर अभियान - जन सेवा हमारे द्वार को 01 जुलाई-30 सितंबर 2021 से सेवा वितरण में पंचायतों की भूमिका को सार्थक रूप से और पूरा करने के इरादे से किया गया था। इस अभियान का समापन 22 नवंबर 2021 को 20 राज्यों द्वारा मैसूर घोषणा पर हस्ताक्षर करने के साथ हुआ, जिन्होंने मुख्य सामान्य न्यूनतम सेवा को शुरू करने का संकल्प लिया। जन्म प्रमाण पत्र जारी करना; मृत्यु प्रमाण पत्र; निवास प्रमाण पत्र; विवाह प्रमाण पत्र; निर्माण परमिट जारी करना; मनरेगा से संबंधित सेवाएं; 1 अप्रैल, 2022 से देश भर की पंचायतों द्वारा टीपीडीएस से संबंधित सेवाएं।

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में मात्रा और गुणवत्ता दोनों के संदर्भ में सेवा प्रदायगी में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। ग्राम पंचायत (जीपी) स्तर पर सेवा प्रावधान की स्थिति का आकलन करने के लिए राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में सेवाओं के



वर्तमान प्रदायगी की व्यापक समीक्षा की गई। इस अभ्यास के हिस्से के रूप में, यह पाया गया कि विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा कुल 6622 सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। इसके अलावा, ऐसी सर्वोत्तम देखी गई हैं, जहां राज्यों ने प्रभावी सेवा प्रदायगी के लिए डिजिटल उपकरणों का लाभ उठाया है।

पंचायत स्तर पर सेवा वितरण



2.3. पंचायतों द्वारा सेवा प्रदायगी की सर्वोत्तम पद्धतियां

कर्नाटक: पंचमित्र पहल

- कर्नाटक के ग्रामीण विकास और पंचायत राज (आरडीपीआर) विभाग ने 'पंचमित्र' की शुरुआत की, जो एक समर्पित पोर्टल और व्हाट्सएप चैट सेवा सहित एक अग्रणी पहल है।
- पंचमित्र का उद्देश्य ग्रामीण समुदायों को 89 आवश्यक सरकारी सेवाओं तक पहुंच प्रदान करना है। इसमें ग्राम पंचायतों से सीधे संबंधित 17 सेवाएं और अन्य सरकारी विभागों से 72 सेवाएं शामिल हैं, जो विविध जरूरतों के लिए एकल खिड़की के रूप में कार्य करती हैं।
- राज्य ने जन्म और मृत्यु प्रमाण पत्र जारी करने, स्पष्ट रूप से कर्मियों की जिम्मेदारियों, मुखबिरों की भूमिकाओं, निर्धारित टर्नअराउंड समय और लागू शुल्क जैसी महत्वपूर्ण सेवाओं के लिए विस्तृत मानक संचालन प्रक्रियाएं (एसओपी) विकसित की हैं। यह मानकीकरण सेवा प्रदायगी में विश्वसनीयता और पारदर्शिता में सुधार करता है।

विभिन्न विभागों से सेवाओं को एकीकृत करने के लिए एक बहु-चैनल प्लेटफॉर्म (पोर्टल और व्हाट्सएप) का उपयोग करके कर्नाटक का दृष्टिकोण ग्रामीण सेवा प्रदायगी के लिए एक नागरिक-केंद्रित मॉडल का उदाहरण देता है।



आंध्र प्रदेश: ग्राम सचिवालय

- आंध्र प्रदेश ने राज्य भर में लगभग 2,000 की प्रत्येक आबादी के लिए 'ग्राम सचिवालय' की स्थापना की है।
- प्रत्येक ग्राम सचिवालय में एक पंचायत सचिव होता है जो सचिवालय के सचिव/संयोजक के रूप में कार्य करता है।
- मुख्य रूप से, प्रत्येक ग्राम सचिवालय में एक छत के नीचे विभिन्न सरकारी विभागों (जैसे, स्वास्थ्य, शिक्षा, राजस्व) के ग्राम अधिकारी होते हैं।
- ग्राम सचिवालय के पंचायत सचिव आहरण और सवितरण अधिकारी (डीडीओ) के रूप में भी कार्य करते हैं, जो ग्राम सचिवालय में तैनात सभी कर्मचारियों के वेतन और भत्ते वितरित करने के लिए जिम्मेदार है। अधिकारियों के इस सह-स्थान और एकीकृत प्रशासनिक कार्य का उद्देश्य नागरिकों को स्थानीय स्तर पर सरकारी सेवाओं की एक श्रृंखला तक आसान पहुंच प्रदान करना है।

आंध्र प्रदेश में ग्राम सचिवालय मॉडल कई सेवाओं के लिए एक भौतिक पहुंच बिंदु बनाने पर केंद्रित है, जिससे सरकार जमीनी स्तर पर लोगों के करीब आ जाती है।

उत्तर प्रदेश: पंचायत भवनों में कॉमन सर्विस सेंटर

- उत्तर प्रदेश ने पंचायत भवनों (पंचायत भवनों) के भीतर सामान्य सेवा केंद्रों (सीएससी) का सह-पता लगाने के लिए कदम उठाए हैं।
- एक नामित ग्राम स्तरीय उद्यमी (वीएलई) को ग्राम सचिवालय (पंचायत सचिवालय) को चालू रखने की जिम्मेदारी सौंपी गई है।
- ग्राम सचिवालय, जिसमें सीएससी अंदर है और वीएलई द्वारा प्रबंधित है, नागरिकों को सेवा वितरण के लिए एक प्रवेश द्वार के रूप में स्थापित किया गया है।
- सीएससी के माध्यम से पहुंच की सुविधा के लिए वीएलई के लिए 216 विशिष्ट सेवाओं की एक सूची को प्रमुख भूमिकाओं के रूप में पहचाना गया है, जो सीधे पंचायत परिसर से ऑनलाइन सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करती है।

उत्तर प्रदेश का मॉडल ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल सेवा पहुंच के लिए समर्पित बिंदु बनाने के लिए पंचायत भवनों और राष्ट्रीय सीएससी कार्यक्रम के मौजूदा नेटवर्क का लाभ उठाता है, जिससे कनेक्टिविटी और सेवा वितरण क्षमताओं को सीधे गांवों में लाया जा सके।

केरल: ILGMS और अक्षय केंद्र

- केरल एकीकृत स्थानीय शासन प्रबंधन प्रणाली (आईएलजीएमएस) जैसी पहलों के माध्यम से शासन के लिए सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) का लाभ उठाने में अग्रणी राज्य रहा है।
- आईएलजीएमएस को ग्रामीण समुदाय को सशक्त बनाने और एक उत्तरदायी स्थानीय शासन ढांचे को विकसित करके सेवा वितरण में बाधाओं को दूर करने के लिए डिजाइन किया गया है।
- सिस्टम ऑनलाइन रीयल-टाइम फाइल स्थिति ट्रैकिंग, एप्लिकेशन प्रोसेसिंग के लिए फर्स्ट इन फर्स्ट आउट (एफआईएफओ) सिद्धांतों का पालन करने और कहीं से भी आसान पहुंच को सक्षम करने जैसी सुविधाओं का निर्माण करके अनिश्चितता और स्पष्टता की कमी जैसी चुनौतियों का समाधान करता है।
- आईएलजीएमएस सरलीकृत और पारदर्शी प्रक्रियाओं के साथ एक मंच प्रदान करता है, यह सुनिश्चित करता है कि 'व्यापार करने में आसानी' की अवधारणा स्थानीय सरकार के साथ नागरिक बातचीत पर लागू होती है। इसका उद्देश्य समाज के सबसे वंचित वर्गों सहित प्रणाली तक समान अवसर और पहुंच सुनिश्चित करना है।
- आईएलजीएम के पूरक व्यापक अक्षय केंद्र हैं, जिन्होंने अपने इलाके में 'आम आदमी' के लिए सरकारी सेवाओं को सुलभ बनाकर सार्वजनिक सेवा वितरण में काफी सुधार किया है। ये केंद्र फ्रंट-एंड सेवा बिंदुओं के रूप में कार्य करते हैं जहां नागरिक सहायता के साथ ऑनलाइन सरकारी सेवाओं तक पहुंच सकते हैं।

सुलभ फ्रंट-एंड सेंटर (अक्षय) के साथ केरल की एक मजबूत एकीकृत बैक-एंड सिस्टम (आईएलजीएमएस) का संयोजन स्थानीय स्तर पर डिजिटल सेवा वितरण और सशक्तिकरण के लिए एक व्यापक मॉडल प्रदान करता है।



इसके अलावा, जमीनी स्तर पर शासन को मजबूत करने के लिए एक ऐतिहासिक कदम में, पंचायती राज मंत्रालय ने प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के सहयोग से, पंचायती राज संस्थानों (पीआरआई) द्वारा उत्कृष्ट डिजिटल पहलों को मान्यता देने के लिए ई-गवर्नेंस (एनएईजी) 2025 के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार के तहत एक समर्पित श्रेणी शुरू की है। पंचायतों द्वारा अनुकरणीय डिजिटल पहलों का सम्मान करने के लिए “ग्राम पंचायतों या समकक्ष पारंपरिक स्थानीय निकायों में सेवा वितरण को गहरा करने के लिए जमीनी स्तर की पहल” की श्रेणी के तहत पीआरआई के लिए अपनी तरह की पहली मान्यता शुरू की गई है। इस श्रेणी का उद्देश्य प्रभावी, पारदर्शी और नागरिक केंद्रित सेवा प्रदायगी के माध्यम से जीवन की आसानी को बढ़ाने और जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने में ग्राम पंचायतों की भूमिका को स्वीकार करना है।



3. समिति के उद्देश्य

जमीनी स्तर पर सेवा प्रदायगी को मजबूत करने के लिए समिति के व्यापक उद्देश्यों में शामिल हैं:

- क. मुख्य सामान्य सेवाओं के वर्तमान प्रदायगी की समीक्षा करें: समिति पंचायतों द्वारा दी जा रही मुख्य सेवाओं की स्थिति का मूल्यांकन करेगी और कमियों, अक्षमताओं और सुधार के क्षेत्रों की पहचान करेगी।
- ख. मुख सेवाओं के दायरे को बढ़ाना: समिति उन सेवाओं की सीमा का विस्तार करने पर भी काम करेगी जिन्हें मुख्य सामान्य सेवाओं के रूप में शामिल किया जाना चाहिए।
- ग. ग्राम पंचायतों के मूल्यांकन की तुलना में प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा ई-गवर्नेंस (एनएईजी) के लिए राष्ट्रीय पुरस्कारों के तहत जमीनी स्तर पर सेवा प्रदायगी को विस्तृत करने के लिए पुरस्कार: 2026 में पुरस्कारों के लिए ग्राम पंचायतों में सेवा प्रदायगी की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए मूल्यांकन की जाने वाली सेवाओं, प्रदायगी समयसीमा, प्रौद्योगिकी एकीकरण आदि के मापदंडों को अंतिम रूप देना।



4. समिति का गठन

समिति का गठन कर्नाटक सरकार के अतिरिक्त मुख्य सचिव (एसीएस), पंचायती राज की अध्यक्षता में किया गया था। समिति में पंचायती राज मंत्रालय (एमओपीआर), हिमाचल प्रदेश, महाराष्ट्र, कर्नाटक, उत्तर प्रदेश और त्रिपुरा के राज्य प्रतिनिधियों के अधिकारों को शामिल किया गया था।

क्र.	नाम	पदनाम
1.	श्रीमती उमा महादेवन	अतिरिक्त मुख्य सचिव, आरडीपीआर, कर्नाटक सरकार (अध्यक्ष)
2.	श्री आलोक प्रेम नगर	संयुक्त सचिव, पंचायती राज मंत्रालय (सदस्य संयोजक)
3.	श्री एकनाथ डावले	प्रमुख सचिव, आरडीपीआर, महाराष्ट्र सरकार
4.	श्री अनिल कुमार	अतिरिक्त मुख्य सचिव, पंचायती राज विभाग, उत्तर प्रदेश सरकार
5.	श्री अभिषेक सिंह	सचिव, आरडीपीआर, त्रिपुरा सरकार
6.	श्री राघव शर्मा	निदेशक, पंचायती राज विभाग, हिमाचल प्रदेश सरकार



5. अपनाई गई कार्यप्रणाली

5.1. परामर्श प्रक्रिया

रिपोर्ट के हिस्से के रूप में, एक समावेशी और प्रतिनिधि दृष्टिकोण सुनिश्चित करने के लिए सभी सदस्य राज्यों के साथ व्यापक हितधारक परामर्श किए गए थे। 1 जुलाई, 2025 और 8 अगस्त 2025 को समिति की बैठकों के दो दौर आयोजित किए गए, जिससे राज्यों को अपने इनपुट साझा करने और प्रमुख मुद्दों पर विचार-विमर्श करने के लिए एक संरचित मंच प्रदान किया गया। समिति की बैठक का कार्यवृत्त **अनुलग्नक -I** में दिया गया है।

इन परामर्शों के दौरान, चर्चा मुख्य रूप से निम्नलिखित पर केंद्रित थी:

- i. वर्तमान में ग्राम पंचायतों के माध्यम से राज्य स्तर पर प्रदान की जा रही सेवाओं की कुल संख्या।
- ii. मैसूर घोषणा के तहत मौजूदा सात से परे, मुख्य सामान्य सेवाओं के दायरे में अतिरिक्त सेवाओं का दायरा और समावेशन।
- iii. नागरिकों की जरूरतों के साथ बेहतर संरेखित करने और शासन आवश्यकताओं को विकसित करने के लिए मुख्य सामान्य सेवाओं की सूची को बढ़ाने पर राज्य-विशिष्ट दृष्टिकोण।
- iv. विशेष रूप से ग्राम पंचायतों के लिए डीएआरपीजी पुरस्कार, नवाचार, दक्षता और नागरिक केंद्रित सेवा प्रदायगी को मान्यता देने पर जोर देते हुए, पुरस्कारों के लिए मूल्यांकन फ्रेमवर्क को संशोधित करने और मजबूत करने पर इनपुट।

विचार-विमर्श ने रचनात्मक संवाद की सुविधा प्रदान की, जिससे राज्यों को सेवा प्रदायगी संसाधन के विस्तार और पुरस्कार ढांचे को परिष्कृत करने की आवश्यकता पर आम सहमति लेते हुए अपने दृष्टिकोण और सिफारिशें सामने रखने में सक्षम बनाया गया।

5.2. सदस्य राज्य से डेटा संग्रह और विश्लेषण

ग्राम पंचायत (जीपी) स्तर पर सेवा प्रदायगी की एक व्यापक छवि के लिए सभी सदस्य राज्यों के साथ एक व्यवस्थित डेटा संग्रह अभ्यास किया गया था। इस अभ्यास का उद्देश्य सेवाओं, बुनियादी अवसंरचना और मानव संसाधन क्षमता की वर्तमान स्थिति का मूल्यांकन करना था, जबकि मुख्य सामान्य सेवाओं को मजबूत करने के लिए संभावित क्षेत्रों की पहचान करना भी था।

इस अभ्यास के हिस्से के रूप में, निम्नलिखित मापदंडों पर राज्यों से विस्तृत जानकारी एकत्र की गई थी:

- i. सेवा से संबंधित प्रदायगी: जीपी स्तर पर दी जाने वाली सेवाओं की पूरी सूची, सेवा प्रदायगी की समयसीमा, सेवा प्रावधान की लागत, वार्षिक रूप से वितरित सेवाओं की संख्या, और सेवा स्तर क्रियान्वयन (एसएलए) का पालन।



- ii. नागरिक-केंद्रित तंत्र: शिकायत निवारण प्रणालियों, नागरिक चार्टर/गारंटी प्रावधानों और प्रतिक्रिया तंत्र की उपस्थिति।
- iii. मानव संसाधन क्षमता: सेवा प्रदायगी में लगे जीपी स्तर पर कर्मचारियों की उपलब्धता और संख्या, कर्मचारियों के चयन के लिए नियम और प्रक्रियाएं, और सेवाओं के प्रबंधन के लिए संस्थागत क्षमता।
- iv. बुनियादी अवसंरचना उपलब्धता: कंप्यूटर, पॉइंट-ऑफ-सेल (पीओएस) मशीन, बायोमेट्रिक उपकरण, उपस्थिति के लिए मोबाइल एप्लिकेशन और कुशल सेवा प्रदायगी के अन्य समर्थकों सहित डिजिटल और फिजिकल बुनियादी अवसंरचना।

इसके अलावा, राज्यों से अतिरिक्त सेवाओं की पहचान पर इनपुट मांगे गए थे जिन्हें मुख्य सामान्य सेवाओं के दायरे में शामिल करने के लिए विचार किया गया था। सदस्य देशों का सुझाव है कि मुख्य सार्वजनिक के हिस्से के रूप में 70+ से अधिक सेवाओं को शामिल किया जाना चाहिए। सुझाई गई मुख्य सामान्य सेवाओं का राज्यवार विवरण **अनुलग्नक -II** में दिया गया है।

5.3. मुख्य सामान्य सेवाओं में प्रस्तावित सुधार

जबकि मैसूर घोषणा के तहत मौजूदा ढांचे ने 7 मुख्य सामान्य सेवाओं को अनिवार्य किया, राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों और डोमेन विशेषज्ञों के साथ परामर्श ने समावेशिता, जवाबदेही और बेहतर नागरिक संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए सेवा पोर्टफोलियो को व्यापक बनाने की आवश्यकता पर प्रकाश डाला। तदनुसार, सदस्य राज्यों द्वारा 51 सेवाओं की एक समेकित सूची प्रस्तावित की गई थी, जिसमें मौजूदा 7 सेवाएं और अतिरिक्त नागरिक-केंद्रित सेवाएं दोनों शामिल थीं। समिति ने इन सुझावों की सावधानीपूर्वक समीक्षा की और महत्वपूर्ण सेवाओं को शामिल करने पर जोर दिया जैसे कि:

- ◆ **अधिवास प्रमाण पत्र** - नागरिक पहचान और निवास सत्यापन को सुव्यवस्थित करने के लिए।
- ◆ **व्यापार लाइसेंस** - उद्यमिता और स्थानीय व्यवसाय अनुपालन का समर्थन करने के लिए।
- ◆ **भूमि अभिलेखों का उत्परिवर्तन** - संपत्ति से संबंधित सेवाओं में पारदर्शिता और दक्षता बढ़ाने के लिए।
- ◆ **जल आपूर्ति कनेक्शन** - बुनियादी बुनियादी ढांचे को सुनिश्चित करने और जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए।
- ◆ **सामाजिक सुरक्षा और पेंशन योजनाएं** - बुजुर्गों, विधवाओं और दिव्यांग नागरिकों जैसे कमजोर समूहों की जरूरतों को पूरा करने के लिए।

इस विस्तार का उद्देश्य नागरिक प्राथमिकताओं के साथ जीपी-स्तरीय सेवा वितरण को संरेखित करना, आवश्यक सेवाओं तक पहुंच में आसानी को मजबूत करना और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में शासन मानकों की एक समान आधारभूत रेखा का निर्माण करना है।



6. सिफारिशें

6.1. मुख्य सामान्य सेवाओं में वृद्धि

महत्वपूर्ण नागरिक-केंद्रित सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला को शामिल करने के लिए मैसूर घोषणा के तहत पहचानी गई मौजूदा सेवाओं से परे मुख्य सामान्य सेवाओं के दायरे का विस्तार करने की आवश्यकता है। वर्तमान मुख्य सामान्य सेवाएं इस प्रकार हैं:

- i. जन्म प्रमाणपत्र
- ii. मृत्यु प्रमाणपत्र
- iii. निवास प्रमाण पत्र
- iv. विवाह प्रमाणपत्र
- v. निर्माण परमिट
- vi. मनरेगा जॉब कार्ड जारी करना
- vii. मनरेगा के अंतर्गत कार्य हेतु अनुरोध
- viii. राशन कार्ड पर नाम जोड़ना/हटाना
- xi. नए राशन कार्ड की तैयारी
- x. टीपीडीएस के तहत खाद्यान्न के आवंटन के लिए लाभार्थी सूची के तहत शामिल करने का अनुरोध

प्रस्तावित सूची में पंचायत-स्तरीय सेवा प्रदायगी के लिए संरचित और स्केलेबल दृष्टिकोण सुनिश्चित करने के लिए सेवाओं की दो अलग-अलग श्रेणियां शामिल हैं।

- ◆ मुख्य सामान्य सेवाएं अनिवार्य और आवश्यक नागरिक सेवाओं के एक सेट को संदर्भित करती हैं जो प्रत्येक ग्राम पंचायत या समकक्ष को मानकीकृत, समयबद्ध और प्रौद्योगिकी-सक्षम तरीके से वितरित करना चाहिए। ये सेवाएं स्थानीय शासन की मूलभूत परत बनाती हैं, यह सुनिश्चित करती हैं कि प्रत्येक नागरिक-चाहे वह भूगोल कुछ भी हो - के पास महत्वपूर्ण दस्तावेजों, अधिकारों और नागरिक अनुमतियों तक समान पहुंच हो।
- ◆ आकांक्षी सेवाएं, नागरिक केंद्रीय सेवाओं के एक प्रगतिशील सेट का प्रतिनिधित्व करती हैं जिन्हें पंचायतें अपनी संस्थागत क्षमता, डिजिटल तैयारी और सामुदायिक जरूरतों के आधार पर समय के साथ अपना सकती हैं। ये सेवाएं जीवन की गुणवत्ता बढ़ाने और भागीदारी शासन को मजबूत करने के लिए वैधानिक न्यूनतम से कम वालों को प्रदान की जाएंगी। आकांक्षी सेवाओं को पंचायत स्तर पर सेवा वितरण को और गहरा करने के लिए डिजाइन किया गया है, जो पूरी तरह से डिजिटलीकृत, नागरिक-केंद्रित स्थानीय शासन की दिशा में मार्ग प्रशस्त करता है।



S.N.	सुझाई गई सेवा	मुख्य सामान्य / आकांक्षी
1.	जन्म प्रमाणीकरण	जन्म प्रमाण पत्र जारी करना
2.		मृत जन्म प्रमाण पत्र जारी करना
3.		जन्म प्रमाणपत्र सुधार
4.	मृत्यु प्रमाणीकरण	मृत्यु प्रमाण पत्र जारी करना
5.		मृत्यु प्रमाण पत्र सुधार
6.	आवास प्रमाण पत्र	आवास प्रमाण पत्र
7.	शादी का प्रमाणपत्र	विवाह प्रमाणपत्र जारी करना
8.	निर्माण परमिट	भवन निर्माण लाइसेंस
9.	राशन कार्ड	नए राशन कार्ड के लिए आवेदन
10.		राशन कार्ड में संशोधन
11.	एमजीएनआरआईजीए	मनरेगा जॉब कार्ड जारी करना
12.		अकुशल श्रमिकों को रोजगार प्रदान करना (मनरेगा)
13.	उत्परिवर्तन	म्यूटेशन के लिए आवेदन
14.		भूमि रूपांतरण प्रमाणपत्र
15.	जल आपूर्ति कनेक्शन	नया जल आपूर्ति कनेक्शन
16.		पानी की आपूर्ति का विच्छेदन
17.		पीने के पानी का रखरखाव
18.		पीने के पानी की क्वालिटी टेस्टिंग का अनुरोध
19.	श्रम और रोजगार	ई- श्रम कार्ड
20.	संपत्ति कर	संपत्ति कर



S.N.	सुझाई गई सेवा	मुख्य सामान्य / आकांक्षी
21.	श्रमिक पंजीकरण	मुख्य सामान्य
22.	प्रमाण पत्र	जाति प्रमाण पत्र (एससी/एसटी, ओबीसी, अल्पसंख्यक)
23.		वरिष्ठ नागरिक प्रमाण पत्र
24.		आय प्रमाण पत्र
25.		आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग (ईडब्ल्यूएस) प्रमाण पत्र / बीपीएल प्रमाण पत्र जारी करना
26.		चरित्र प्रमाण पत्र
27.		लघु एवं सीमांत किसान प्रमाण पत्र
28.		विकलांगता प्रमाणपत्र/यूडीआईडी कार्ड
29.		अधिवास प्रमाणपत्र
30.		कृषि आय प्रमाण पत्र
31.		जीवन प्रमाण / जीवन प्रमाण पत्र
32.	पेंशन	विधवा पेंशन
33.		शारीरिक रूप से विकलांग पेंशन
34.		वृद्धावस्था पेंशन
35.	परिवार रजिस्टर	वंश वृक्ष का सत्यापन
36.		परिवार रजिस्टर
37.	बुनियादी ढांचा और नागरिक सेवाएं	स्ट्रीटलाइट का रखरखाव
38.		जल निकासी मरम्मत अनुरोध
39.		छोटी सड़क / फुटपाथ मरम्मत का अनुरोध
40.		ठोस अपशिष्ट प्रबंधन आवेदन
41.		अपशिष्ट प्रबंधन शिकायत



S.N.	सुझाई गई सेवा	मुख्य सामान्य / आकांक्षी
42.		उर्वरक / बीज लाइसेंस अनुरोध
43.	कृषि	कीटनाशक लाइसेंस अनुरोध
44.		मृदा स्वास्थ्य कार्ड अनुरोध
45.	पीएम विश्वकर्मा	पीएम विश्वकर्मा आईडी कार्ड जारी करना
46.	एसएचजी पंजीकरण	स्वयं सहायता समूहों/सहकारी समितियों का पंजीकरण
47.		व्यापार लाइसेंस
48.	लाइसेंस/एनओसी	गांव में छोटे उद्योग लगाने के लिए NOC
49.	महिला एवं बाल विकास	आंगनवाड़ी में बच्चों का नामांकन
50.	अल्पसंख्यक कल्याण	अल्पसंख्यक छात्रवृत्ति नामांकन

‘हरे रंग से हाइलाइट की गई सेवाएं पहले से ही मुख्य सामान्य सेवाओं का हिस्सा हैं। बड़ी हुई मुख्य सामान्य सेवाओं का राज्यवार विवरण **अनुलग्नक -III** में दिया गया है।

इसके अलावा, अधिक दक्षता और जवाबदेही को बढ़ावा देने के लिए, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को ग्राम पंचायत स्तर पर बेहतर मुख्य सामान्य सेवाओं की प्रदायगी को संस्थागत बनाना होगा और सेवा प्रदायगी समयसीमा, लागत और शिकायत निवारण के तरीके बताने होंगे।

पारदर्शिता और पहुंच में आसानी को और बढ़ाने के लिए, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सेवा प्रदायगी प्रक्रिया में डिजिटल ट्रेकिंग सिस्टम, स्वचालित एसएमएस या ऑनलाइन स्थिति अपडेट और मोबाइल एप्लिकेशन जैसे प्रौद्योगिकी-सक्षम प्लेटफार्मों को एकीकृत करना होगा।

6.2. ई-गवर्नेंस के लिए राष्ट्रीय पुरस्कारों को मजबूत करना

“ई-गवर्नेंस के लिए राष्ट्रीय पुरस्कारों के तहत, पंचायती राज मंत्रालय और प्रशासनिक सुधार और जनशिकायत विभाग ने” “ग्राम पंचायतों या समकक्ष पारंपरिक स्थानीय निकायों द्वारा पहल पर ध्यान केंद्रित करते हुए सेवा प्रदायगी को गहन/विस्तृत करने के लिए जमीनी स्तर की पहल” “श्रेणी के लिए पुरस्कारों को संस्थागत रूप दिया है।” मूल्यांकन वर्ष 2023-2024 के लिए आयोजित पुरस्कार में लगभग 1.44 लाख ग्राम पंचायतों ने बड़ी संख्या में भाग लिया। जिनका मूल्यांकन ब्लॉक, जिला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर किया गया था। महाराष्ट्र और त्रिपुरा की ग्राम पंचायतों ने क्रमशः स्वर्ण और रजत पुरस्कार जीते, जबकि गुजरात और ओडिशा की ग्राम पंचायतों ने जूरी पुरस्कार जीते। ग्राम पंचायतों की व्यापक पहुंच, बढ़ती भागीदारी और सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाली ग्राम पंचायतों को मान्यता देने में सेवा प्रदायगी पुरस्कार की प्रभावशीलता को ध्यान में रखते हुए, समिति मूल्यांकन मानदंडों के एक प्रमुख घटक के रूप में बढ़ी हुई



कोर सामान्य सेवाओं को शामिल करके मूल्यांकन वर्ष 2025-2026 के लिए मूल्यांकन फ्रेमवर्क को मजबूत करने का प्रस्ताव करती है।

मूल्यांकन फ्रेमवर्क निम्नलिखित के मुख्य सिद्धांतों पर आधारित है:

- i. ग्राम पंचायत स्तर पर बढ़ी हुई कोर कॉमन सेवाओं का वितरण।
- ii. आवेदनों की डिजिटल ट्रैकिंग और प्रमाणपत्रों की ऑनलाइन डिलीवरी की उपलब्धता
- iii. आवेदनों का समय पर निपटान
- iv. शिकायत निवारण तंत्र की उपलब्धता
- v. सेवा प्रदायगी की पारदर्शिता और सार्वजनिक प्रकटीकरण
- vi. सेवाओं की पहुंच में आसानी

समिति प्रदान की गई सेवाओं, सेवा प्रदायगी की समयबद्धता, पारदर्शिता और शिकायत निवारण, तकनीकी के उपयोग और पहुंच में आसानी पर ग्राम पंचायतों के मूल्यांकन की सिफारिश करती है। नीचे दी गई तालिका मूल्यांकन और महत्व की श्रेणी का सारांश प्रदान करती है।

मूल्यांकन की श्रेणी	महत्व
सेवा प्रदायगी	यह आकलन करता है कि क्या आवश्यक सेवाओं की पहुंच और पहुंच पर प्रकाश डालते हुए, अन्य विभागों के माध्यम से ग्राम पंचायत द्वारा सीधे सेवाएं प्रदान की जाती हैं, या अनुपलब्ध हैं।
सेवा प्रदायगी की समयबद्धता	यह मापने के द्वारा दक्षता का मूल्यांकन करता है कि एप्लिकेशन कितनी जल्दी संसाधित किए जाते हैं और क्या नागरिकों के लिए डिजिटल ट्रैकिंग और स्थिति अपडेट उपलब्ध हैं।
पारदर्शिता और शिकायत निवारण	शिकायत निवारण तंत्र, समाधान समय सीमा और ग्राम सभा की बैठकों में सेवा वितरण जानकारी के प्रकटीकरण के माध्यम से जवाबदेही को मापता है।
तकनीकी का उपयोग	ऑनलाइन एप्लिकेशन, कई एक्सेस चैनल, डिजिटल भुगतान और सार्वजनिक डैशबोर्ड सहित सेवा वितरण में डिजिटल सक्षमता की सीमा को पकड़ता है।
मुख्य सामान्य सेवाओं के अलावा अन्य सेवाएँ	अधिदेशित कोर सेवाओं से परे जाने वाली पंचायतों को मान्यता देता है, जो सक्रिय शासन और व्यापक नागरिक समर्थन को दर्शाता है।
पहुँच और कार्यालय समय	नागरिकों को ग्राम पंचायत कार्यालयों की उपलब्धता की जांच करता है, जो प्रशासन की पहुंच और प्रतिक्रिया में आसानी का संकेत देता है।
नागरिक चार्टर का प्रदर्शन	यह सत्यापित करके पारदर्शिता सुनिश्चित करता है कि क्या पंचायत नागरिकों के लिए सेवा विवरण, समय सीमा और शुल्क प्रदर्शित करती है।

विस्तृत मूल्यांकन फ्रेमवर्क **अनुलग्नक -IV** में है।



7. अनुलग्नक

अनुलग्नक - I समिति के गठन संबंधी अधिसूचना

N-19011(16)/6/2024-e-Panchayat
Government of India
Ministry of Panchayati Raj
www.panchayat.gov.in

11th Floor, Jeevan Prakash Building,
25, Kasturba Gandhi Marg,
New Delhi - 110 001
Dated: 06th June 2025

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Committee for strengthening service delivery at the grassroots

With the approval of Competent Authority to constitute the committee for strengthening service delivery at the grassroots, the following composition is constituted:

#	Name of Ministry/ Department	Designation
1.	Ms. Uma Mahadevan Dasgupta, Additional Chief Secretary, PR Department, Karnataka	Chairperson
2.	Joint Secretary (Governance), MoPR	Member convener
3.	Additional Chief Secretary/ Principal Secretary/ Secretary from the (i) Himachal Pradesh; (ii) Maharashtra; (iii) Tripura; (iv) Uttar Pradesh	Members

2. The Terms of Reference of the Committee shall be:

- Review the Current Delivery of Core Common Services:** The committee will assess the status of the core services being delivered by Panchayats and identify gaps, inefficiencies, or areas for improvement.
- Enhance the Ambit of Core Services:** The committee will also work on expanding the range of services that should be included as core common services.
- Awards for Deepening of Service Delivery at the Grassroot level under National Awards for e-Governance (NAeG) by D/o Administrative Reforms and Public Grievances vis-à-vis**
 - Assessment of Gram Panchayats:** Finalize the parameters viz. services to be assessed, delivery timelines, technology integration etc. for assessing the effectiveness of service delivery at the Gram Panchayats for the awards in 2026.

Tenure: The committee is expected to complete its review and provide recommendations within 3 months, with a target completion date of 31.08.2025.

3. The Committee would have authority to co-opt additional members from the Central/ State Government and call upon special invitee to the meetings of the Committee. It is requested to share a line of confirmation of the members of the committee to Sh. Mayank Kharbanda, Consultant MoPR on mayank.kharbanda@nic.in

Padma Kaushik V.

(Padma Kaushik V.)
Under Secretary to the Govt of India

To:

- Ms. Uma Mahadevan Dasgupta, Additional Chief Secretary, PR Department, Karnataka
- Additional Chief Secretary/ Principal Secretary/ Secretary, Panchayati Raj Department, Himachal Pradesh; Rajasthan; Maharashtra; Tamil Nadu; Tripura; Uttar Pradesh; West Bengal

Copy to:

- 1) PPS to Secretary, MoPR
- 2) Additional Secretary, MoPR
- 3) Joint Secretary (Governance), MoPR



Minutes of 1st Committee Meeting

Minutes of the Meeting held on 01st July 2025 at 3.00 PM under the Chair by Additional Chief Secretary, Panchayat Raj, Government of Karnataka regarding Strengthening of service delivery at grassroot level

A meeting of Technical Committee for Strengthening of Service Delivery at Grassroot Level was held on Tuesday 01st July 2025, at 3:00 PM Chaired by Ms. Uma Mahadevan, Additional Chief Secretary, Panchayat Raj, Government of Karnataka.

List of participants is **annexed**.

2. At the outset, the Chair welcomed all the participants and outlined the agenda for the meeting which included identification of services for delivery at the Gram Panchayat level, enhancement of existing core common services, and finalizing the framework for service delivery assessment as part of DARPG service delivery awards. The Chair appreciated the participation of all states and the convenor, emphasizing the need to build on the momentum of Panchayats as the “first mile” of service delivery. It was highlighted that under the 73rd Amendment, Panchayats have the potential to efficiently deliver a range of services, including marriage registration, social security pensions, and disability certification, which can bring efficiency and equity gains while reducing corruption and vulnerabilities for women and marginalized groups. The Chair also highlighted through example of Anganwadi workers recruitment, how online service delivery can bring greater transparency.

3. A brief presentation was made by the Sh A P Nagar, Joint Secretary, M/o Panchayati Raj (MoPR) which highlighted that in 2021, Chaired by the Hon'ble Minister, a Citizen Charter for Panchayats was developed, with a dashboard enabling Gram Panchayats to adopt and operationalize the Charter. As a result, 2.15 lakh GPs have approved the Citizen Charter, reflecting states' commitment to enabling accountable service delivery at the grassroots. The Mysuru Declaration of November 2021 identified seven core common services based on what most states were already providing. He noted that a Service Delivery Award has been institutionalized to incentivize best practices, with Tripura winning recognition, and over 1.4 lakh entities applying for these awards. The Joint Secretary emphasized that the current agenda is to review these core services to identify what citizens genuinely need, explore whether it is enough for GPs to act as service owners or facilitators and align with DARPG's efforts for service delivery improvements, with a view to enhancing efficiency and ensuring equitable access to services through Panchayats.

4. Following inputs were given by the States:

i. Tripura:

- All services related to birth and death registration, issuance of domicile certificates, building construction permits, trade and vendor licenses, and consent for land allotment are currently being delivered at the Gram Panchayat (GP) level.



- The State is in the process of transferring the operation, repair, and maintenance of water supply schemes to the Panchayat level.
- Common Service Centres (CSCs) have been established at the Panchayat level to facilitate service delivery.
- All Panchayats have been onboarded onto the e-Office platform, enabling end-to-end paperless service delivery and administrative functioning.
- While the range of services offered at the Panchayat level remains limited, all available services are fully digitized and accessible online.
- The State has implemented a Citizens' Charter and operates under the Public Service Guarantee Act to ensure timely and accountable delivery of public services.
- It was further suggested by the State to categorize services in 3 broad categories viz. GP as owner, GP as stakeholder, and as front office extension for other line department.

ii. Uttar Pradesh:

- A total of 340 services are currently being provided at the Gram Panchayat (GP) level.
- Citizens are charged ₹30 per service, out of which ₹10 is allocated to the respective Gram Panchayat's account.
- The Government has deployed a Panchayat Sahayak at each GP, whose responsibilities include facilitating service delivery. Each Panchayat Sahayak receives ₹5 per service rendered.
- To date, over 29 lakh (2.9 million) services have been delivered through Gram Panchayats across all 75 districts of Uttar Pradesh.
- The Government of Uttar Pradesh has issued directives to all Gram Panchayats to increase the number of services offered and reduce the timelines for service delivery to enhance efficiency and accessibility.

iii. Himachal Pradesh:

- All services at the Gram Panchayat (GP) level in Himachal Pradesh are being delivered digitally through the eDistrict Mode framework.
- Aadhaar enrolment and update centres are being integrated with Panchayats to enhance service delivery.
- All Central and State Government services are being made available to citizens through the Common Service Centres (CSCs).

iv. Maharashtra:

- The State of Maharashtra has established a strong network of Common Service Centres (CSCs) at the Gram Panchayat (GP) level, with approximately 20,000 CSCs operating under the name of "AapleSarkarSeva."
- In addition to government-run CSCs, parallel CSCs are being operated at the village level by private entrepreneurs, enhancing service accessibility.



- Under the Right to Service Act, the Government is providing eight services online, most of which are based on self-declaration by citizens.
- Services from multiple government departments are now accessible at the GP level.
- Each Gram Panchayat has been officially designated as the service delivery unit for all services covered under the Right to Service Act in Maharashtra.
- A Special Commissioner has been appointed to oversee and ensure effective implementation of service delivery at the GP level.
- To date, approximately 3 lakh services have been delivered through Gram Panchayats under the Right to Service Act

v. Karnataka

- Karnataka has been a front runner in Service Delivery through Bapuji Seva Kendra and Panchatantra platform.
- State has also developed Panchamitra – a Whatsapp based chatbot, that enables seamless service delivery at grassroot level.
- Aadhaar enrolment and update centres are being integrated with Panchayats to enhance service delivery
- In Karnataka there is 1 PR member per every 400 population. This enables decentralized service delivery in Panchayats.

5. Upon detailed deliberation by the committee, following decision were taken:

- i. The Chair suggested to create a WhatsApp group with committee members for sharing the presentation and future communications.
- ii. The Chair suggested to circulate a template with all the member state representatives to collect the data pertaining to services, infrastructure and staffing including list of services offered, service delivery timelines, cost, no. of services delivered, SLAs for service delivery, grievance redressal mechanism, citizen guarantee provisions, no. of staff available at GP level for service delivery, rules for staff selection and institutional capacity, infrastructure available at Gram Panchayat level for service delivery viz. computers, PoS machines, mobile application for attendance etc. Furthermore, it was suggested that States may also share best practices related to service delivery.
- iii. It was decided to hold the next meeting of the committee after 10 days seeking the convenience of the chair.

Meeting ended with thanks to all.

(Uma Mahadevan)

Additional Chief Secretary (Panchayat Raj)
Rural Development and Panchayat Raj Department
Government of Karnataka



Annexure

List of Participants

S.N.	Name	Designation
1.	Ms. Uma Mahadevan	Additional Chief Secretary, RDPR, Govt. of Karnataka (In-Chair)
2.	Mr. Alok Prem Nagar	Joint Secretary, MoPR
3.	Mr. Raghav Sharma	Director, DoPR, Govt. of Himachal Pradesh
4.	Mr. Eknath Dawle	Principal Secretary, RDPR, Govt. of Maharashtra
5.	Mr. Anil Kumar	Addl. Chief Secretary, Panchayati Raj Dept., Govt. of Uttar Pradesh
6.	Mr. Mallinath Kashetty	DDG, YASHADA
7.	Mr. Abhishek Singh	Secretary, RDPR, Govt. of Tripura
8.	Mr. Mayank Kharbanda	Consultant, MoPR
9.	Mr. Abhas Vyas	Consultant, MoPR
10.	Mr. Ashutosh Kumar	Consultant, MoPR



Minutes of 2nd Committee Meeting

Technical Committee for Strengthening of Service Delivery at Grassroot Level: Minutes of the 2nd Meeting held on 08th August 2025 at 3.00 PM Chaired by Addl. Chief Secretary (Panchayati Raj), Rural Development and Panchayati Raj Dept., Govt. of Karnataka

The Second meeting of Technical Committee for Strengthening of Service Delivery at Grassroot Level was held on Friday 08th August 2025, at 3:00 PM chaired by Ms Uma Mahadevan, Additional Chief Secretary (Panchayati Raj), Rural Development and Panchayati Raj Department, Govt. of Karnataka. List of participants is at **Annexure-I**.

2. At the outset, Sh. A. P. Nagar, Joint Secretary, M/o Panchayati Raj (MoPR) welcomed all the participants and outlined the agenda for the meeting which included the discussion on the action points from the 1st meeting of the committee and the progress made so far, Suggested services by the member states, inputs on staffing & infra and the evaluation framework on Service delivery award. The Joint Secretary, Ministry of Panchayati Raj, emphasised the importance of timely receipt of information from the Member States, noting that the report is to be finalised by 31st August.

3. A brief presentation was made, highlighting the progress since the first Committee meeting. It was informed that a WhatsApp group had been created for quick sharing of presentations and updates, and a standardized template had been shared with all member States to gather inputs on services, infrastructure, and staffing. The template sought details such as: list of services offered, service delivery timelines, costs, number of services delivered, SLAs for service delivery, grievance redressal mechanisms, citizen guarantee provisions, staffing availability at Gram Panchayat level, staff selection rules, institutional capacity, and available infrastructure (e.g., computers, PoS machines, mobile attendance applications).

Karnataka, Uttar Pradesh, Maharashtra, and Tripura had submitted their responses, including proposals for additional services to be included as core offerings. Response from Himachal Pradesh was still awaited.

Further, a consolidated list of services suggested by member States - comprising both the existing core common services and additional proposed services - was presented to the Committee. The Committee was also briefed on a detailed evaluation framework being proposed for the Service Delivery Award, including the anticipated weightages. It was noted that, upon finalisation of the core common services, the weightages would be adjusted accordingly.

4. The Joint Secretary, MoPR, sought suggestions from all Member States regarding the inclusion of additional services under the Core Common Services.



A. Uttar Pradesh

- i. Panchayats are currently offering 338 services however responses received for 108 services.
- ii. Suggested inclusion of eight services which are already part of the existing core common list.
- iii. Additionally, the State proposed adding Water Supply Connection, Caste Certificate, Income Certificate, Pension, and Family Register to the core common services.

B. Himachal Pradesh

- i. It was highlighted that no data has been received yet on the total number of services provided.
- ii. The State suggested inclusion of Pension (Old Age Pension), e-Parivar Register, Ration, Water Supply Connection, and Income Certificate in the core common service list.
- iii. The State committed to provide complete response within 2 weeks.

C. Maharashtra

- i. The Panchayats are currently offering 440 services under the Right to Service Act; responses received for 19 services delivered by the Panchayati Raj Department.
- ii. The State suggested inclusion of Trade License, Mutation, Water, Property Tax, Income Certificate, and Family Register in the core common service list.

D. Tripura

- i. The Panchayats are currently offering 158 services; responses received for 153 services.
- ii. The State highlighted that State is finalising the list of core common services to be included in the list and would provide their suggestions within 7 days.

E. Karnataka

- i. The Panchayats are currently offering 85 services; responses received for 75 services.
- ii. It was also highlighted that this includes additional 46 services have been added as part of an MoU with the IT Department.
- iii. The State has suggested inclusion of 47 services in the core common list.

5. The Chair emphasised the importance of cross-learning among states, emphasised its potential to inform strategies for expanding the scope of core common services. The Chair further emphasized the role of decentralization in enhancing service delivery at the Panchayat



level. Therefore, the Chair proposed organizing 1-2 in-person meetings among the member states to facilitate deliberations and promote cross-learning.

6. It was noted that the State of Maharashtra offers the maximum number of services (440), with 19 services being provided by the Panchayati Raj Department - the highest among all member states. The Chair suggested obtaining comprehensive information on the workflows of services delivered by the Panchayati Raj Department.

7. Upon detailed deliberation by the committee, following decision were taken:

- i. Himachal Pradesh and Tripura to provide their responses on services and staffing & infrastructure within the next 2 weeks.
- ii. States to share the process flow and Standard Operating Procedures (SOPs) for all the services which are being provided by Panchayati Raj Department, as per the template defined in **Annexure-III**. The list of services being delivered by the Panchayats in the respective States is enclosed in **Annexure-II**.

#	State Name	No. of Services delivered by Panchayati Raj Dept.
1	Maharashtra	19
2	Himachal Pradesh	6
3	Karnataka	8
4	Uttar Pradesh	2
5	Tripura	No Services provided by PR Dept.

- iii. The committee may explore organizing 1-2 regional meetings to facilitate in-person discussions and cross-learning among states.
- iv. It was decided to hold the next meeting of the committee after 2 weeks seeking the convenience of the chair and member State.

Meeting ended with a vote of thanks to the Chair and all the participants.

(Uma Mahadevan)
Addl. Chief Secretary, (Panchayati Raj)
Rural Development and Panchayati Raj dept.,
Govt. of Karnataka



Annexure-I

List of Participants

S.N.	Name	Designation
1.	Smt. Uma Mahadevan	Additional Chief Secretary, RDPR, Govt. of Karnataka (In chair)
2.	Sh. Alok Prem Nagar	Joint Secretary, MoPR
3.	Sh. Rajesh Sharma	Secretary, DoPR, Govt. of Himachal Pradesh
4.	Sh. Sachin Ghadge	Addl. Director, PR, Govt. of Maharashtra
5.	Sh. SN Singh	Joint Director, Panchayati Raj Dept., Govt. of Uttar Pradesh
6.	Smt. Lalentlingi Touchhaw	Joint Director, PR, Govt. of Tripura
7.	Sh. Mayank Kharbanda	Consultant, MoPR
8.	Sh. Abhas Vyas	Consultant, MoPR
9.	Sh. Ashutosh Kumar	Consultant, MoPR



Annexure-II

State-wise list of Services being delivered by the Panchayats

1. Maharashtra

S.No	Name of Service
1	Birth Certificate
2	Death Certificate
3	Marriage Certificate
4	Below Poverty Line Certificate
5	No Dues Certificate
6	Assessment Certificate
7	Certificate of Niradhar
8	Residential Certificate
9	NOC for Electricity Connection
10	Toilet Certificate
11	Construction Permission Certificate
12	Birth Death Record Non-Availability Certificate
13	Certificate of Non-Availment of Benefits of any Scheme
14	No Objection Certificate for Business
15	Life Certificate
16	Character Certificate
17	Water Connection Permission Certificate
18	Unemployed Certificate
19	No Objection Certificate

2. Himachal Pradesh

S.no	Services
1	Birth Registration and Certificate
2	Death Registration and Certificate
3	Marriage Registration and Certificate
4	Copy Of Parivar Register
5	Online Tax Management Software Development (Shop Rent Registry, Payment Gateway, Garbage Collection, Bills and Receipts Generation, Master data Creation, SMS Alert)
6	Online Tax Management Software Development (Property tax management system, Payment Gateway, Garbage Collection, Bills and Receipts Generation, Master data Creation, SMS Alert)

3. Karnataka

S.no	Services
1	Maintenance of streetlight
2	Maintenance of village sanitation
3	Form 9/11a
4	Form 11b
5	Permission for establishment of industrial/ agriculture-based production unit



6	No objection certificate
7	Permission/regularization of new/existing telecommunication infrastructure tower
8	Permission/regularization of new/existing overground cable infrastructure/underground cable infrastructure

4. Uttar Pradesh

S.no	Services
1	Issuing No Objection Certificate for transfer of registration of soldier from one district to another
2	Application for copy of family register

5. Tripura

No Services provided by the Panchayati Raj Department as per the list of services shared by the state



Annexure-III

Service Delivery Workflow

Section A – General Service Information

State	
Name of the Service	
Service Availability	☐ Online ☐ Offline ☐ Both
Front-end Platform	☐ Online ☐ Offline ☐ Both
Back-end processing Platform (Document verification, Certificate Issuance, Approval etc.)	☐ Online ☐ Offline ☐ Both
Payment Mode	☐ Online ☐ Offline ☐ Both
Fees/Charges for the service	Rs.
	☐ Physical Centre (offline) (for e.g. Bapu Seva Kendra, GP Office, CSC centre)
	☐ Online Portal (State-specific e-Gov portals (like e-District, e-Mitra, Meeseva, etc.))
	☐ Both
Application Submission Point (Where and how the citizen first submits their application for the service)	

Section B – Detailed Workflow <sample input>

#	Process Step	Mode (Online/Offline/ Hybrid-both options available)	Portal for online application / Location for offline services	Responsible Person & Department who handles it	Payment Required (Yes/No)	Payment Mode (Online/Offline)	Documents Required	Average Time Taken for application processing (Days)	Remarks / Notes
1	Application Submission by Citizen	<Offline>	<Gram Panchayat Office counter/ CSC centre>	<GP Clerk>	<No>	-	<Birth proof from hospital, Parents' ID proof>	-	<Applicant submits filled form in person>
2	Acknowledgement of submitted Application to citizens	<Offline>	<GP Office>	<GP Clerk>	<No>	-	<As above>	<0>	<Acknowledgement slip given>
3	Notification to Concerned Officer / Department	<Offline>	<Physical file movement>	<Panchayat Secretary>	<No>	-	-	<1>	<Secretary informed for verification>
4	Verification by responsible officer	<Offline>	<GP Office>	<Verification Officer>	<No>	-	<As above>	<2>	<Cross-check hospital records>
5	Approving authority	<Offline>	<Gram Sabha meeting>	<Sarpanch & Members>	<No>	-	<Verified application>	<7>	<Approvals given in scheduled meeting>
6	Preparation of Certificate	<Offline>	<MS Word In GP Office>	<GP Clerk>	<No>	-	-	<1>	<Draft prepared for signature>
7	Issue of Certificate by concerned authority	<Offline>	<GP Office>	<Sarpanch / Panchayat Secretary>	<No>	-	-	<0>	<Signed certificate ready>
8	Final Delivery of Certificate/Licence to Applicant	<Offline>	<GP Office counter>	<GP Clerk>	<No>	-	-	<1>	Applicant collects in person

Section C – Escalation & Grievance Redressal

Level	Officer / Authority	Contact Details	Max. Days for Resolution
1st Level Escalation	<Panchayat Secretary>	<Ph: 9876543210, ps.gpname@xyz.in>	<3 days>
2nd Level Escalation (if any)	<Block Development Officer (BDO)>	<Ph: 9876501234, Email: bdo.blockname@xyz.in>	<5 days>
3rd Level Escalation (if any)	<Block Development Officer (BDO)>	<Ph: 9876501234, Email: bdo.blockname@xyz.in>	<5 days>



अनुलग्नक - II सदस्यों द्वारा सुझायी गई सेवाओं की राज्यवार स्थिति

#	सुझायी गई सेवा	आंध्र प्रदेश	असम	बिहार	छत्तीसगढ़	गोवा	गुजरात	हरियाणा	हिमाचल प्रदेश	झारखंड	कर्नाटक	केरल	मध्य प्रदेश	महाराष्ट्र	मणिपुर	मेघालय	मिजोरम	ओडिशा	पंजाब	राजस्थान	सिक्किम	तेलंगाना	त्रिपुरा	उत्तर प्रदेश	उत्तराखंड	पश्चिम बंगाल	कुल
1	आय प्रमाण पत्र	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	85%
2	रोजगार के लिए आय प्रमाण पत्र	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	77%
3	आय और परिसंपत्ति प्रमाण पत्र (ईडब्ल्यूएस)	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	65%
4	मृत्यु प्रमाण पत्र जारी करना	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	58%
5	जाति और आय प्रमाण पत्र	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	54%
6	जाति प्रमाण पत्र (एससी/एसटी)	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	54%
7	जन्म प्रमाण पत्र जारी करना	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	50%
8	मृत्यु प्रमाण पत्र सुधार	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	50%
9	आवास प्रमाण पत्र	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	50%
10	मृत जन्म प्रमाण पत्र जारी करना	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	46%
11	जन्म प्रमाणपत्र सुधार	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	42%
12	जीवित प्रमाण पत्र	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	42%
13	विधवा पेंशन	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	42%
14	अनापत्ति प्रमाण पत्र	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	38%
15	मृत्यु पंजीकरण	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	35%



#	सुझायी गई सेवा	आंध्र प्रदेश	असम	बिहार	छत्तीसगढ़	गोवा	गुजरात	हरियाणा	हिमाचल प्रदेश	झारखंड	कर्नाटक	केरल	मध्य प्रदेश	महाराष्ट्र	मणिपुर	मेघालय	मिजोरम	ओडिशा	पंजाब	राजस्थान	सिक्किम	तमिलनाडु	तेलंगाना	त्रिपुरा	उत्तर प्रदेश	उत्तराखंड	पश्चिम बंगाल	लकु
16	जन्म पंजीकरण	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	31%
17	जाति प्रमाण पत्र (एससी/एसटी-प्रवासी)	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	31%
18	अल्पसंख्यक प्रमाणपत्र	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	27%
19	नया जल आपूर्ति कनेक्शन	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	23%
20	जाति प्रमाण पत्र (श्रेणी-ए)	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	23%
21	ओबीसी प्रमाणपत्र (सेटल)	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	23%
22	इंदिरा गांधी राष्ट्रीय वृद्धावस्था पेंशन	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	23%
23	भवन निर्माण लाइसेंस	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	19%
24	सड़क काटने की अनुमति	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	19%
25	मृत जन्म पंजीकरण	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	19%
26	व्यापार लाइसेंस	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	19%
27	अधिवास प्रमाणपत्र	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	19%
28	भूमि स्वामित्व प्रमाण पत्र	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	19%
29	कोई पुनर्विवाह प्रमाणपत्र नहीं	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	19%
30	लघु/सीमांत किसान प्रमाण पत्र	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	19%



#	सुझायी गई सेवा	ऑफ़ प्रवेश	असम	बिहार	छत्तीसगढ़	गोवा	गुजरात	हरियाणा	हिमाचल प्रदेश	झारखंड	कर्नाटक	केरल	मध्य प्रदेश	महाराष्ट्र	मणिपुर	मेघालय	मिजोरम	ओडिशा	पंजाब	राजस्थान	सिक्किम	तेलंगाना	त्रिपुरा	उत्तर प्रदेश	उत्तराखंड	पश्चिम बंगाल	कुल
31	शोधन क्षमता प्रमाणपत्र	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	19%
32	किसान विधवा पेंशन	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	19%
33	वास्तविक प्रमाण पत्र	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	15%
34	अल्प भूमि प्रमाण पत्र	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15%
35	गैर किरायेदारी प्रमाणपत्र	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	15%
36	अधिभोग प्रमाणपत्र	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12%
37	पानी की आपूर्ति का विच्छेदन	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12%
38	अकुशलमजदूरों को मनरेगा के तहत जॉब कार्ड जारी करना	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12%
39	कृषक प्रमाणपत्र	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12%
40	बेरोजगारी प्रमाण पत्र	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12%
41	विधवा प्रमाण पत्र	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12%
42	पीने के पानी का रखरखाव	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8%
43	स्ट्रीट लाइट का रखरखाव	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8%
44	भूमि रूपांतरण के लिए आवेदन	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8%



#	सुझायी गई सेवा	आंध्र प्रदेश	असम	बिहार	छत्तीसगढ़	गोवा	गुजरात	हरियाणा	हिमाचल प्रदेश	झारखंड	कर्नाटक	केरल	मध्य प्रदेश	महाराष्ट्र	मणिपुर	मेघालय	मिजोरम	ओडिशा	पंजाब	राजस्थान	सिक्किम	तमिलनाडु	तेलंगाना	त्रिपुरा	उत्तर प्रदेश	उत्तराखंड	पश्चिम बंगाल	केल
45	कृषि परिवार सदस्य प्रमाण पत्र	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8%
46	फसल प्रमाणपत्र	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8%
47	गैर क्रीमी लेयर प्रमाणपत्र	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8%
48	जीवित परिवार के सदस्यों का प्रमाण पत्र	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8%
49	राष्ट्रीय पारिवारिक लाभ योजना	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8%
50	शारीरिक रूप से विकलांग पेंशन	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8%
51	नए/मौजूदा दूरसंचार अवसंरचना टावर की अनुमति/नियमन	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
52	अतिरिक्त बच्चे का नाम	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
53	फॉर्म 9/11 (भूमि रिकॉर्ड)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
54	औद्योगिक/कृषि आधारित उत्पादन इकाई की स्थापना के लिए अनुमति	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
55	नए/मौजूदा ओवरग्राउंड केबल इन्फ्रास्ट्रक्चर/अंडरग्राउंड केबल इन्फ्रास्ट्रक्चर की अनुमति/नियमन	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
56	गाँव की स्वच्छता का रखरखाव	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%



#	सुझायी गई सेवा	आंध्र प्रदेश	असम	बिहार	छत्तीसगढ़	गोवा	गुजरात	हरियाणा	हिमाचल प्रदेश	झारखंड	कर्नाटक	केरल	मध्य प्रदेश	महाराष्ट्र	मणिपुर	मेघालय	मिजोरम	ओडिशा	पंजाब	राजस्थान	सिक्किम	तमिलनाडु	तेलंगाना	त्रिपुरा	उत्तर प्रदेश	उत्तराखंड	पश्चिम बंगाल	कोक
57	अकुशल मजदूरों को रोजगार उपलब्ध कराना (मनरेगा)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
58	आस्टीसी	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
59	11e स्केच	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
60	हृदयस्तु	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
61	तत्काल पोडी	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
62	वंश वृक्ष का सत्यापन	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
63	सामान्य प्रमाणपत्र (आर्य वैश्य)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
64	ध क्षेत्र में रहने की जगह और योग्यता	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
65	रोजगार के लिए कम्पास हेतु आय प्रमाण पत्र	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
66	मनस्विनी	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
67	मिथिरी	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
68	सरकारी नौकरी का कोई प्रमाण पत्र नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
69	जनसंख्या प्रमाणपत्र	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
70	एसिड पीडित पेंशन	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%
71	कृषि श्रमिक प्रमाणपत्र	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4%

34

अनुलग्नक - III बर्धित प्रमुख सामान्य सेवाओं का राज्य-वार वितरण

#		सुझायी गई सेवा	आंध्र प्रदेश	असम	बिहार	छत्तीसगढ़	गोवा	गुजरात	हरियाणा	हिमाचल प्रदेश	झारखंड	कर्नाटक	केरल	मध्य प्रदेश	महाराष्ट्र	मणिपुर	मेघालय	मिजोरम	ओडिशा	पंजाब	राजस्थान	सिक्किम	तीभूतनाडू	तेलंगाना	त्रिपुरा	उत्तर प्रदेश	उत्तराखंड	पश्चिम बंगाल
1	जन्म प्रमाणीकरण	जन्म प्रमाण पत्र जारी करना	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1
2		मृत जन्म प्रमाण पत्र जारी करना																										
3		जन्म प्रमाण पत्र सुधार																										
4	मृत्यु प्रमाणीकरण	मृत्यु प्रमाण पत्र जारी करना	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1
5		मृत्यु प्रमाण पत्र सुधार																										
6	आवास प्रमाण पत्र	आवास प्रमाण पत्र	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
7	विवाह का प्रमाणपत्र	विवाह प्रमाणपत्र जारी करना	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
8	निर्माण परमिट	भवन निर्माण लाइसेंस	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	
9	राशन कार्ड	नए राशन कार्ड के लिए आवेदन	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0
10		राशन कार्ड में संशोधन																										
11	एमजीएनआरआईजीए (मनरेगा)	मनरेगा जॉब कार्ड जारी करना	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12		अकुशल श्रमिकों को रोजगार प्रदान करना (मनरेगा)																										
13	उत्तरवर्तिन	म्यूटेशन के लिए आवेदन	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	
14		भूमि रूपांतरण प्रमाणपत्र																										



#	सुझायी गई सेवा	ऑफ़ प्रवेश	असम	बिहार	छत्तीसगढ़	गोवा	गुजरात	हरियाणा	हिमाचल प्रदेश	झारखंड	कर्नाटक	केरल	मध्य प्रदेश	महाराष्ट्र	मणिपुर	मेघालय	मिजोरम	ओडिशा	पंजाब	राजस्थान	सिक्किम	तमिलनाडु	तेलंगाना	त्रिपुरा	उत्तर प्रदेश	उत्तराखंड	पश्चिम बंगाल
15	नया जल आपूर्ति कनेक्शन																										
16	पानी की आपूर्ति का विच्छेदन																										
17	पीने के पानी का रखरखाव																										
18	पीने के पानी की गुणवत्ता जांच का अनुरोध																										
19	ई-श्रम कार्ड	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	संपत्ति कर	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
21	श्रमिक पंजीकरण	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0
22	जाति प्रमाण पत्र (एससी/एसटी, ओबीसी, अल्पसंख्यक)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0
23	वरिष्ठ नागरिक प्रमाण पत्र	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0
24	आय प्रमाण पत्र																										
25	आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग (ईडब्ल्यूएस) प्रमाण पत्र / बीपीएल प्रमाण पत्र जारी करना	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
26	चरित्र प्रमाण पत्र	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0
27	लघु एवं सीमांत किसान प्रमाण पत्र	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1				1	1						1	1		1	1	0
28	विकलांगता प्रमाण पत्र/यूडीआईडी कार्ड	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1		1		1	1	0



#		आंध्र प्रदेश	असम	बिहार	छत्तीसगढ़	गोवा	गुजरात	हरियाणा	हिमाचल प्रदेश	झारखंड	कर्नाटक	केरल	मध्य प्रदेश	महाराष्ट्र	मणिपुर	मेघालय	मिजोरम	ओडिशा	पंजाब	राजस्थान	सिक्किम	तमिलनाडु	तेलंगाना	त्रिपुरा	उत्तरा रा प्रदेश	उत्तराखंड	पश्चिम बंगाल	
29		अधिवस प्रमाणपत्र	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
30		कृषि आय प्रमाण पत्र	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
31		जीवन प्रमाण / जीवन प्रमाण पत्र	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	
32	पेंशन	विधवा पेंशन	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	
33		शारीरिक रूप से विकलांग पेंशन																										
34		वृद्धावस्था पेंशन																										
35	परिवार रजिस्टर	वंश वृक्ष का सत्यापन	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	
36		परिवार रजिस्टर																										
37	बुनियादी ढांचा और नागरिक सेवाएं	स्ट्रीट लाइट का रखरखाव	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
38		जल निकासी मरम्मत अनुरोध	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
39		छोटी सड़क / फुटपाथ मरम्मत का अनुरोध	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0		0	0	0		0	0	0				0	0	
40		ठोस अपशिष्ट प्रबंधन आवेदन	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0
41		अपशिष्ट प्रबंधन शिकायत	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0
42	कृषि	उर्वरक / बीज लाइसेंस अनुरोध	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	
43		कीटनाशक लाइसेंस अनुरोध	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	
44		मृदा स्वास्थ्य कार्ड अनुरोध	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	

जमीनी स्तर पर सेवा प्रदायगी को मजबूत बनाने के लिए समिति की रिपोर्ट



अनुलग्नक –IV: जमीनी स्तर पर सेवा प्रदायगी को बेहतर बनाने के लिए अवॉर्ड के लिए मूल्यांकन फ्रेमवर्क

क्र.	श्रेणी	प्रश्नावली	भारांक (%)
1.	सेवा प्रदायगी	ग्राम पंचायत द्वारा ग्राम पंचायत स्तर पर अन्य विभाग के माध्यम से ग्राम पंचायत स्तर पर सेवा उपलब्ध नहीं है	8
2.	सेवा प्रदायगी की समयसीमा	निर्धारित समय-सीमा के भीतर निपटाए गए आवेदनों का % (100% तक, 75% तक, 50% तक, 25% तक, 25% से कम) आवेदनों की डिजिटल ट्रैकिंग (हाँ/नहीं) आवेदकों को स्वचालित एसएमएस/ऑनलाइन स्थिति अद्यतन (हां/नहीं)	24
3.	पारदर्शिता और शिकायत निवारण	पोर्टल/रजिस्टर के जरिए शिकायत निवारण तंत्र कार्यात्मक है (हाँ/नहीं) 15 दिनों के भीतर निपटाई गई शिकायतों का % (100% तक, 50% तक, <50%) ग्राम सभा में सेवा प्रदायगी के बारे में जनता में जानकारी फैलाना (हां नहीं)	20
4.	प्रौद्योगिकी का उपयोग	प्रमाणपत्रों/सेवाओं के लिए ऑनलाइन आवेदन करने की सुविधा (हाँ/नहीं) किन सेवाओं के माध्यम से लाभ उठाया जा सकता है (पोर्टल, मोबाइल ऐप, SMS, व्हाट्सऐप) फीस/टैक्स के लिए डिजिटल भुगतान का विकल्प (हां/नहीं) सार्वजनिक क्षेत्र में उपलब्ध पंचायत के लिए सेवा प्रदायगी डैशबोर्ड (हां/नहीं)	28
5.	प्रमुख सामान्य सेवाओं के अलावा अतिरिक्त सेवा नहीं (21-30, 31-50, 51-75, 76-100, >100)		10
6.	पहुंच और कार्यालय के समय (हफ्ते में ग्राम पंचायत कार्यालय कितने दिन खुला रहता है) (6-7 दिन, 4-5 दिन, <3 दिन)		4
7.	सेवा, समयसीमा और फीस के साथ नागरिक चार्टर का डिस्प्ले		6



पंचायती राज मंत्रालय
भारत सरकार