



LEGISLATIVE ASSEMBLY
NATIONAL CAPITAL TERRITORY OF DELHI

DEPARTMENT RELATED STANDING COMMITTEE ON
ADMINISTRATIVE MATTERS

FIRST REPORT OF THE SEVENTH ASSEMBLY

Subject: Delivery of Services
by Revenue Department, Govt. of NCT of Delhi

PRESENTED ON 10.03.2021

ADOPTED BY THE HOUSE ON 11.03.2021

Legislative Assembly, Old Secretariat, Delhi – 110054

INDEX

COMPOSITION OF THE COMMITTEE	01
PREFACE	02
INTRODUCTION	03
PROCEEDINGS.....	05
OBSERVATIONS.....	13
RECOMMENDATIONS.....	15

DELHI LEGISLATIVE ASSEMBLY
DEPARTMENT RELATED STANDING COMMITTEE ON
ADMINISTRATIVE MATTERS

COMPOSITION OF THE COMMITTEE

1. Sh. Madan Lal	CHAIRMAN
2. Sh. Ajay Kumar Mahawar	MEMBER
3. Sh. Gulab Singh	MEMBER
4. Sh. Haji Yunus	MEMBER
5. Sh. Naresh Yadav	MEMBER
6. Sh. Shiv Charan Goel	MEMBER
7. Sh. Shoaib Iqbal	MEMBER
8. Sh. Som Dutt	MEMBER
9. Sh. Virender Singh Kadyan	MEMBER

Assembly Secretariat:

1. Sh. C. Velmurugan	Secretary
2. Sh. Sadanand Sah	Deputy Secretary
3. Sh. Neeraj Aggarwal	Deputy Secretary

PREFACE

1. I, the Chairman, Department Related Standing Committee on Administrative Matters, having been authorised by the Committee to present on their behalf, do present this Report over the various administrative issues pertaining to the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi in issuing various certificates and high rejection rate.
2. The Committee interacted with the officers of the Department of Administrative Reforms and Department of Revenue and examined these issues in its sittings held on 03.09.2020, 17.09.2020, 05.10.2020, 29.10.2020, 25.11.2020, and 29.12.2020.
3. The Report of the Committee was discussed and adopted in its sitting held on 08.03.2021.
4. The observations/recommendations of the Committee on the above matter have been included in the Report.
5. I would like to thank all the Members of the Committee for their continued guidance.
6. The Committee places on record their profound appreciation for the valuable assistance rendered to them by Sh. Sadanand Sah, Deputy Secretary, Sh. Neeraj Aggarwal, Deputy Secretary, Sh. Subhash Ranjan, Section Officer, Sh. Kailash, Section Officer and Ms. Aqsa Anis, Associate Fellow, Delhi Assembly Research Centre (DARC) and other staff of the Assembly Committee in preparation of this report.

Date: 08-03-2021

Place: Delhi


(MADAN LAL)

CHAIRMAN

Department Related Standing
Committee on Administrative Matters

INTRODUCTION

1. The Department Related Standing Committees performs important and Department specific tasks delegated to it by the Assembly. As the name itself suggests, the Department Related Committee on Administrative Matters has been given the specific responsibility to check the administrative functioning of the various Departments of Government of National Capital Territory of Delhi. Further, the Committee also takes up the matters of public importance concerning the respective Department for scrutiny, inquiry, investigation and make reports thereon.
2. During the introductory sitting of the Department Related Committee on Administrative Matters held on 3rd September 2020, the Department of Administrative Reforms, GNCTD gave a presentation, briefing the Committee on various roles, functions, jurisdiction, schemes and reforms the Department has undertaken like the Door-Step Delivery (1076), etc. along with the organizational structure, budget, and staff strength of the Department. Further, the Department of Administrative Reforms highlighted their flagship programme i.e. Door Step Delivery of public services(1076) whereby the Committee was informed that Door Step Delivery is a transformational service delivery project, launched by Delhi Government on 10th September, 2018. 100 Government services are being provided such as caste certificate, income, domicile and marriage certificates, new water connections, driving license, vehicle registration, scholarships, pensions etc at their doorstep through Helpline 1076. The Department of Administrative Reforms also informed that all the certificates are being issued within the prescribed time limit under SLA-2011.

With regard to SLA (Service Level Agreement), the Committee was informed that this is Service Level Agreement between the Government of National Capital Territory of Delhi and citizens of Delhi to guarantee various services within the prescribed time limit. The SLA is meant to bring more accountability and responsiveness on part of the

Departments of the Government of National Capital Territory of Delhi as well as the citizens of Delhi for issuing of certificates with committed time delivery schedule along with penalty applicable on the Department and compensating the citizen on failure/delay in the said service. Under the SLA the role and responsibilities of concerned Department is to receive applications, complete in all respects, along with necessary documents, to scrutinize the application on preliminary basis at the receiving counter along with necessary documents at first instance and communicate deficiency/short comings, if any, immediately and to communicate to the citizen in case of some shortcomings left out/clarifications/verifications etc. in the stipulated time within five days after receipt of the detailed scrutiny report.

The Committee decided to examine the implementation of the time bound services by the Revenue Department. It deliberated the issues and called for the data of certificates issued by the Revenue Department. The list of services and the prescribed time limit within which they are expected to be issued is placed at **Annexure-I** (Source the eDistrict portal).

3. After the presentation given by the Revenue Department, the Committee observed that there were lot of grievances related to the issuance of various certificates issued by the offices of District Magistrate and registration of various documents related to immovable property in Sub-Registrar's offices. Other grievances like installation of display boards, Help Desk for 1076 were also discussed during the proceedings of the Committee.
4. The Committee asked the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi to present the consolidated and detailed report regarding the issuance and rejection status of various certificates of all the Sub-Division offices from all the Revenue Districts to analyse the rate of rejection.
5. During the proceedings, the Committee analysed the data of issuance and rejection rate of the certificates as provided by the concerned Sub-Divisions of Revenue Department in comparison of the data of issuance

and rejection rate of certificates through the Door-Step Delivery Helpline No.1076 as provided by the Department of Administrative Reforms.

PROCEEDINGS

1. In order to examine these issues the Department Related Standing Committee on Administrative Matters conducted its sittings on 03.09.2020, 17.09.2020, 05.10.2020, 29.10.2020, 25.11.2020, and 29.12.2020 and deliberated on the issuance of various certificate issued by the offices of District Magistrate and registration of various documents related to immovable property in Sub-Registrar's offices. Other grievances like installation of display boards, Help Desk for 1076, and other issues pertaining to the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi and the Department of Administrative Reforms, Govt. of NCT of Delhi were also been discussed.
2. A letter **(F.No. 24 (20)/DRSC-AM/Pt-1/2020/LAS-VII/Leg./3201-3204** dated 28.08.2020 was sent to the Department of Administrative Reforms, Govt. of NCT of Delhi inviting them to explain the working of the Department in detail via Presentation regarding its functioning, budget, organisation structure, projects, statutory provisions, achievements, etc.
3. After the presentation given by the Department of Administrative Reforms in the sitting of the Committee on 03.09.2020 and on the basis of the experience of the Members, the Committee was convinced that there was a huge grievance in the public regarding delay in issuance of various certificates by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi.
4. The Committee proceedings were initially aimed at finding the answers to the following issues:
 - i. The functioning of certificate issuance mechanism in the Tehsil/SDM/DM offices;
 - ii. Reasons for Delays in the process of issuing certificates.

- iii. Administrative and other issues which were resulting in high rejection rate of the certificates.
5. A letter **(F.No. 24 (10)/DRSC-AM/2020/LAS-VII/Leg./5746-50)** dated 04.09.2020 was sent to the Department of Revenue, to provide the following information for the month of July & August 2020 –
- i. Data on various certificates issued by the SDM offices through the 3 modules –
 - a. Module 1 : Offline physical submission of applications at public dealing windows.
 - b. Module 2 : Online Submission of applications via e-district portal.
 - c. Module 3 : Applications submitted via Door-Step Delivery Service (1076).
 - ii. Data in respect of registration and delivery of registered sale deeds by the Sub-Registrar's offices.
6. After receiving the requisite information from the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi, the Committee analysed and discussed the data in its 2nd sitting on 17.09.2020, wherein the Committee observed that the combined data submitted by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi for Module 1 and Module 2 was different from the data compiled by the Assembly Secretariat on the basis of data provided by the individual Sub-Divisions of Revenue Department and accordingly a comprehensive report was prepared for perusal of Hon'ble Members of the Committee.
7. The Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi submitted that the total number of applications for the issuance of various certificates received by it under Module 1 and Module 2 for the months of July and August 2020 was **147,246** and out of which **35549** were rejected. This makes the average rejection rate to **24**

percent. On the other hand, when the Committee analysed data separately submitted by 33 sub-divisions and it was observed that the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi received total **56,318** applications for the issuance of various certificates for the months of July and August 2020 under Module 1 and Module 2; Out of which **15586** were rejected. This makes the average rejection rate to **28 percent.**

8. The Committee also observed that the rejection rate under Module 1 and Module 2 was much higher than the Module 3 i.e. Door-Step Delivery (1076) which had rejection rate of 7 percent for the months of July and August 2020.
9. In regards with the Committees direction to submit data on "Re-submission" of applications, the Department informed the Committee that "Option of Re-Submission is not available. After rejection, if the applicant submits application again, it is treated as fresh application. Therefore, details sought are not available in format provided". The Committee desired that Department may consider such cases as "Re-Submission" and asked to provide the report accordingly.
10. In regard with the report sought from the Sub-registrar offices, the Revenue Department provided the following data in respect of the delivery rate of registered sale deeds as under: -
 - (1) The percentage of documents registered and delivered on the same day of presentation was **96.77**;
 - (2) The percentage of pending documents beyond 07 days was **1.16**;
 - (3) The percentage of the documents registered but not delivered was **2.06**.
11. The Committee analysed the aforesaid data and observed that the general public faces a lot of difficulties in registration of documents in Sub Registrar Offices as they don't have the access of proper

information regarding procedure and requirement of documents for registration.

12. In order to address the issues concerning public grievances in regard with awareness on documents required for various certificates and registration of sale deeds/documents by the respective Sub-Division offices and Sub-Registrar offices, the Committee observed that there was an urgent need to make all the information pertaining to every certificates and sale deed/documents available to the public via display boards inside every District Magistrate, Sub-Division and Sub-Registrar's office.
13. The Committee further observed that the slow mechanism of certificate issuance opens the gateway for allegations of various types of corruption in the offices which in turn leads to high rejection rate of fresh applications and high issuance rate when the same applicant re-submits the application for issuance of Certificates.
14. Based on the issues discussed in the 2nd sitting on 17.09.2020, a letter **(F.No. 24 (10)/DRSC-AM/2020/LAS-VII/Leg./692-96)** dated 23.09.2020 was sent to the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi to furnish the data related to application re-submission for the month of July-August 2020, training of the staff on the SOPs of various certificates, installation of Display Boards showing details of District Development Committee (DDC) for grievance redressal, installation of Display Boards giving information on documents required for issuance of various certificates, action taken on the complaints received in the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi during the last 01 year against the officers.
15. After receiving the requisite information from the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi, the Committee in its sitting on 5th October, 2020, observed that the rejection rate of fresh applications

was **28 percent**, however, when same applications were re-submitted, the Issuance Rate was **76.63 percent** for the month of July-August 2020. Further, the Committee sought the records of all the complaints of irregularities received by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi in the last 01 year against its officers mentioning the details of nature of the complaint, details of the complainant, brief of the case and final action taken by the Department.

16. Based on the issues discussed in the 3rd sitting on 05.10.2020, a letter **(F.No. 24 (10)/DRSC-AM/2020/LAS-VII/Leg./492-95)** dated 08.10.2020 was sent to the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi, to furnish the ATR on the progress of installation off Display Boards (District Development Committee (DDC), documents for issuance of various sale deeds in Sub-Registrar offices, Civil Defence Volunteers vacancy, etc., Circulars/Orders/SOPs issued during the last 05 years for regulating the functioning of Sub-Registrar Offices, ATR on Complaints received in the Department of Revenue during the previous year and details of Departmental Proceedings initiated on the basis of Complaints received by the Department during the last 05 years.

17. After receiving the requisite information from Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi, the Committee observed in its 4th sitting on 29th October, 2020 that the concerned districts of Revenue Department weren't taking the matter of installation of display boards seriously. Therefore, the Committee desired that the Revenue Department may send the detailed compliance report with regard to installation of display boards at prominent places in various offices of Revenue Department including the Sub-Registrars offices.

i. The Committee further observed with appreciation that the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi issued a circular

vide **F.No.87(171)/CCS/ SOP/DC/2020/539** dated **21/10/2020** to all the districts to reduce rejection rate of applications, which are -

- a. Appointment of adequate numbers of staff at Door-Step Delivery Helpdesk to promote and make 1076 more efficient.
 - b. In case of offline, precise checking of all the documents by the officer at the Receiving Counter so that any deficiency in the application must be pointed at the time of receiving of the application.
 - c. In case of online, deficiency in an application to be informed within 02-03 days to the applicant after submission of the application and 10 days must be given to the applicant to rectify the application before finally rejecting it.
- ii. In regard to ATR on Complaints received in the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi during the last 01 year, the following observations were made-
- a. Total Complaints received from the year 2019 to the year 2020 - 283.
 - b. Out of 283 Complaints, 96 officers, against whom the complaints were made, observed to be working at the same places/office/Department.
 - c. Out of 283 Complaints, 3 officers against whom the complaints were made were suspended.
- iii. In regard to Departmental Proceeding against Officers against whom complaints of irregularities were received in last 5 years 2014-19, the following observations were made-
- a. Departmental Proceeding against 89 Officers had been initiated.
 - b. Designation, Office Name where action was taken and year of the proceeding had not been given against each officer.

Moreover, what action has been taken against the officer was also not mentioned – No details of penalty imposed on the erring officers/officials have been mentioned. The Committee desired from the Revenue Department to provide the relevant and necessary details in the next sitting.

- iv. The Committee deliberated on the issue of rejection rate regarding both the fresh applications as well as Re-Submitted applications and decided that the Department of Revenue may be asked to furnish the details of the aforesaid data for the month of September and October 2020.
18. Based on the issues discussed in the 4th sitting on 29.10.2020, a letter **(F.No. 24 (10)/DRSC-AM/2020/LAS-VII/Leg./2554-57)** dated 06.11.2020 was sent to the Department of Revenue, GNCTD to furnish the data on all certificates issued by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi for the month of September and October 2020, Sub-Division wise detailed analysis of reasons for rejection of applications for various certificates and Action Plan/Mechanism for reducing the rejection rate, Sub-Division wise report on the usage of “Objection” option in the e-District online portal by the Certificate Issuing Authority before rejection of the applications.
19. On the basis of the information submitted by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi, the Committee discussed the concerns with the Revenue Department in its 5th sitting on 25.11.2020 and observed that for the months of September & October 2020 for Module 1 & Module 2, Fresh Applications Rejection Rate had come down to **22.02 percent** and Re-Submission Applications Rejection Rate to **5.98 percent**. Further, the reasons for rejection provided by the Department of Revenue, GNCTD were general in nature and that it should have submitted a

Sub-Division wise detailed statistical report against all the reasons for rejection as mentioned by the Committee earlier, so that the Committee could scrutinise the data and suggest solutions to eliminate the most frequent reasons for rejection and thus reducing rejection rate.

20. Based on the issues discussed in the 5th sitting on 25.11.2020, a letter **(F.No. 24 (20)/DRSC-AM/Pt-1/2020/LAS-VII/Leg./3201-3204)** dated 27.11.2020 was sent to the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi to furnish the data on all certificates issued by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi for the month of November 2020 and status report on the installation of various Display Boards.

21. On the basis of the information submitted by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi, the Committee discussed the concerns with the Department in its 6th sitting on 29.12.2020 and observed that for the months of November 2020 for Module 1 & Module 2, fresh applications rejection rate had come down to **16.59 percent**. All the districts had submitted photographic report along with the Divisional Commissioner HQ office regarding the installation of Display Boards for documents required for various certificates.

22. Based on the issues discussed in the 6th sitting on 29.12.2020, a letter **(F.No. 24 (20)/DRSC-AM/Pt-1/2020/LAS-VII/Leg./111-13)** dated 04.01.2021 was sent to the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi to furnish information on all certificates issued by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi for the month of December 2020, detailed status report on the installation of the Display Boards at all offices of Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi.

23. On the basis of the information submitted by the Department of Revenue, the Committee observed that for the months of December 2020 for Module 1 & Module 2, the Committee observed that fresh

applications rejection rate was **17.20 percent** and Re-Submission applications rejection rate was **12.47 percent**. Department of Revenue informed that the Districts are ensuring deployment of efficient staff at counters and NIC has been requested to increase the size of PDF/JPG format of images and resolutions of documents to the extent that these shall be clearly legible to reduce the rejection rate for the issuance of certificates.

OBSERVATIONS

1. The Committee observed that the average rejection rate of all the districts had come down to **17 percent** from **28 percent** after the perusal of the matter by the Committee.
2. The Committee observed that the rejection rate for module 1 (Offline) and Module 2 (Online) had exponentially come down, but it still had not come down to at par with Door-Step Delivery (1076) module which is at **1.8 percent**. The Concerned Officers of Revenue Department need to work more diligently towards making the mechanism more efficient.
3. The Committee observed that few Sub-Divisions had submitted the photographic report on installation of display boards regarding the information of enrolment and deployment of Civil Defence Volunteers and District Development Committee.
4. The Committee observed that certain districts have installed the display boards at less noticeable place inside the office premises which nullifies the purpose with which the Committee directed to put up these boards at prominent places for information and convenience of general public.
5. The detailed status report along with the photographic evidences from all the districts in regard with promotion of Door Step Delivery Module (Helpline No. 1076) hadn't been provided by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi for the perusal of the Hon'ble Members of the Committee.

6. The Committee observed that the main reason of rejection off applications provided by the Department was general in nature and not helpful to analyse the occurrence of a particular reason and finding solution to eliminate it. If frequency of each reason for rejection is provided with numbers, then a mechanism could be designed to eliminate that reason.
7. On the subject of software upgradation, the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi informed the Committee that NIC had been requested to make the desired changes. However, no copy of circular/request letter to NIC by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi had been provided to the Committee and no clear steps/action taken so far by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi to eliminate technical glitches & upgradation of software in the portal has been yet conveyed to the Committee despite the Committee highlighting the software issues time and again in its sittings.
8. On the subject of viability to amend the relevant rules so that certificate issuing Authority may issue Certificate after seeing original documents in case the photocopy uploaded on the portal or submitted in physical are blurred, the Department informed that some changes in the existing procedure has been proposed for smooth disposal of online applications, which will make the procedure commensurate. However, no copy of circular issued in this regard had been provided by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi.
9. On the subject of deployment of efficient staff at the public dealing counters/windows, the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi had informed the Committee that the Districts are ensuring deployment of efficient staff at the counters. District-wise detailed status report in respect of the following had not been provided by the Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi :-
 - i. Details staff/personnel are deployed at Help Desks,
 - ii. Photographic evidence of the help-desks / counters provided by the districts.

RECOMMENDATIONS

Every citizen has a right to receive quality services from the Government in a time bound manner without having to run from pillar to post. Delay in delivery of services causes unnecessary hardships to the applicants besides attracting allegations of corruption and inefficiency. The noble intention of the Government to provide services in a prompt and efficient manner is laudable and it is the duty of the Departments to implement the Government's policy effectively. The Committee appreciates the efforts of the Revenue Department to adhere to the prescribed limit for providing the services but it cannot be denied that there is much scope for improvement. The Administrative Reforms Department too appears to have no monitoring mechanism to ascertain whether the services are being delivered within the prescribed time and identifying the causes for delay or misuse. The Administrative Reforms Department and the Revenue Department have the responsibility to ensure that no valid application is rejected on frivolous ground and no fraudulent application is entertained for extraneous reasons. The guilty officers should be identified and awarded exemplary punishment.

On the basis of the interaction with the Departmental Representatives and the feedback from general public the Committee recommends that:

1. The Administrative Reforms Department should evolve a mechanism to monitor the implementation of the delivery of services within the prescribed time limit. Follow up action should be taken to ensure that the certificates are issued within the prescribed time and any delay or rejection on frivolous grounds should be avoided.
2. The data of various certificates issued by all the sub-divisions must be analysed and the performance of all the districts must be regularly monitored by the Principal Secretary (Revenue). The District Magistrates & Sub-Divisional Magistrates are expected to check the certain percentage of applications randomly on monthly basis. However, this does not appear to be followed by them. The prescribed percentage of approved and rejected cases should be mandatorily

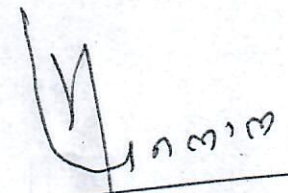
audited by the concerned District Magistrate and compliance report along with findings should be submitted to the Principal Secretary (Revenue).

3. The officers responsible for delay are supposed to be penalised monetarily which is rarely done. The Principal Secretary (Revenue) should monitor all such cases which are delayed or rejected on frivolous ground and enforce the monetary penalty besides initiating disciplinary proceedings in cases of negligence or corruption.
4. Wide publicity through all medium of communication should be given so that the public is aware of its rights and the procedure for applying for the certificates. Display boards' should be installed at prominent places of office premises for information and convenience of the general public.
5. The Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi must analyse the most frequently occurring reasons for rejection of application for certificates so that the same can be eliminated.
6. The Department of Revenue, Govt. of NCT of Delhi must explore the possibility to accept the application as "Re-Submitted" in case any query is raised by the Department instead of treating it as fresh application.
7. To avoid complaints of glitches in the software the Department of Administrative Reforms and Revenue Department should review the existing software in consultation with NIC. A robust system should be in place which can handle heavy traffic of application in a user friendly portal/module.
8. The rejection rate has come down appreciatively. However, there is need and scope for improvement. The rejection rate should be further brought down at par with the Door Step Delivery Help Line No.1076 for convenience of the general public.

9. Complaints against the officers of Revenue Department must be disposed off within the prescribed time limit in accordance with CVC guidelines and relevant rules. Further, the charged officers may be transferred from their place of posting till the completion of the enquiry of the complaint.

10. A consolidated Action Taken Report on the recommendations of the Committee should be submitted by the Administrative Reforms Department incorporating the action taken by the Revenue Department within three months of adoption of this Report.

Date: 08-03-2021
Place: Delhi



(MADAN LAL)
CHAIRMAN

Department Related Standing
Committee on Administrative Matters

Annexure-I

<p style="text-align: center;">SERVICES AVAILABLE AT E-DISTRICT DELHI (REVENUE DEPARTMENT) SOURCE: HTTPS://EDISTRICT.DELHIGOVT.NIC.IN/IN/EN/PUBLIC/SERVICES.HTML </p>			
Sl. No.	Name of Service	Date of Go Live	Prescribed Timeline
1	B-Book for inspection, NOC and Certified Copy	18/05/2020	
2	Certified copy of the rules and regulation and governing body of the society	03/01/2021	
3	Deed writer for preparation of various deeds	18/05/2020	
4	Dr. B.R. Ambedkar State Topper Award to Minority students	03/02/2021	
5	Enrolment as Civil Defence Volunteer	13/09/2016	14
6	e-Search for Property	18/05/2020	
7	Final Judgment on Court Cases	13/09/2016	10
8	Grant of License of Cinematograph	13/09/2016	21
9	Help Desk for search dues pending at various local bodies	18/05/2020	
10	Issuance of Caste (OBC) Certificate	06/05/2015	14
11	Issuance of Caste (SC) Certificate	06/05/2015	14
12	Issuance of Caste (ST) Certificate	06/05/2015	14
13	Issuance of Delayed Birth Order	06/05/2015	14
14	Issuance of Delayed Death Order	06/05/2015	14
15	Issuance of Domicile Certificate	06/05/2015	14
16	Issuance of Income Certificate	06/05/2015	14

17	Issuance of Lal dora Certificate	06/05/2015	14
18	Issuance of Land Status Report	13/09/2016	14
19	Issuance of Permanent Identity Card to the Disabled Person	06/05/2015	14
20	Issuance of ROR	16/09/2016	10
21	Issuance of Solvency Certificate	06/05/2015	14
22	Issuance of Surviving Member Certificate	06/05/2015	14
23	Issuance of Translated version of the Certificates	03/01/2021	
24	Merit Scholarship for students belonging to Minority studying in professional/technical colleges. Institutions/Universities	03/02/2021	
25	Mukhyamantri Tirth Yatra Yojana	05/12/2018	30
26	Mutation	28/04/2017	16
27	Online Cause List	13/09/2016	10
28	Payment and Relief Service	14/10/2016	14
29	Payment of Govt. Due/Recovery	13/09/2016	30
30	Property registration fee and circle rate calculation	18/05/2020	
31	Provisional Certificate of Cinematograph	13/09/2016	21
32	Registration of Marriage	06/05/2015	21
33	Registration of Partnership Firm	03/01/2021	
34	Registration of Sale deed/ Lease Deed/ Partnership Deed (Dept informed that the physical presence is mandatory for this Service)	29/12/2020	0
35	Registration of Society and Non-Government Organization	03/01/2021	

36	Reimbursement of Tuition Fees to the Minority students of Class I to XII	03/02/2021	
37	Renewal of License of Cinematograph	13/09/2016	21
38	Renewal of Registration Welfare / Charitable/ Societies under Societies Registration Act, 1860	03/01/2021	
39	Right to Information (RTI)	21/07/2017	
40	Solemnization of Marriage	14/10/2016	90
41	Status Tracking of Recovery	16/09/2016	10
42	Track Court Cases	13/09/2016	10
43	Updation in records for change of constitution of firms and addition or retirement of partners	03/01/2021	
44	Updation in records for change of name of the partners & permanent address of the partners	03/01/2021	
45	Updation in records for change of principal place of business & change in the name of the firm	03/01/2021	
46	Updation in records for change of the other than the principal place of business	03/01/2021	
47	Updation in records for dissolution of the firm	03/01/2021	
48	Updation in records for minor partner attains the age of majority	03/01/2021	



विधान सभा

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली

प्रशासनिक मामलों पर विभाग संबंधी स्थाई समिति

सातवीं विधान सभा का पहला प्रतिवेदन

विषय : राजस्व विभाग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र

दिल्ली सरकार द्वारा सेवाओं का वितरण

दिनांक 10.03.2021 को प्रस्तुत

सदन द्वारा दिनांक 11.03.2021 को स्वीकृत

विधानसभा सचिवालय

पुराना सचिवालय, दिल्ली-110054

अनुक्रमणिका

1. समिति की संरचना	01
2. प्रस्तावना.....	02
3. परिचय.....	03
4. कार्यवाही.....	04
5. टिप्पणियाँ.....	11
6. संस्तुतियाँ.....	12

दिल्ली विधानसभा

प्रशासनिक मामलों पर विभाग संबंधी स्थाई समिति

समिति की संरचना

1. श्री मदन लाल	सभापति
2. श्री अजय कुमार महावर	सदस्य
3. श्री गुलाब सिंह	सदस्य
4. श्री हाजी यूनुस	सदस्य
5. श्री नरेश यादव	सदस्य
6. श्री शिव चरण गोयल	सदस्य
7. श्री शोएब इक़बाल	सदस्य
8. श्री सोम दत्त	सदस्य
9. श्री वीरेंद्र सिंह कादयान	सदस्य

विधानसभा सचिवालय


1. श्री सी. वेलमुरुगन	सचिव
2. श्री सदानंद साह	उप सचिव
3. श्री नीरज अग्रवाल	उप सचिव

प्रस्तावना

1. मैं प्रशासनिक मामलों पर विभाग संबंधी स्थाई समिति का सभापति, समिति द्वारा उसकी ओर से प्रस्तुत किए जाने हेतु अधिकृत किए जाने पर, रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा विभिन्न प्रमाणपत्र जारी किए जाने और अधिक अस्वीकृति दर के बारे में विभिन्न प्रशासनिक मुद्दों पर यह प्रतिवेदन प्रस्तुत करता हूँ।
2. समिति ने प्रशासनिक सुधार विभाग और राजस्व विभाग के अधिकारियों से चर्चा की और अपनी दिनांक 03.09.2020, 17.09.2020, 05.10.2020, 29.10.2020, 25.11.2020 और 29.12.2020 को हुई बैठकों में इन मुद्दों की जाँच की।
3. समिति के प्रतिवेदन पर दिनांक 08.03.2021 को हुई बैठक में चर्चा की गई और इसे स्वीकार किया गया।
4. उक्त विषय पर समिति की टिप्पणियों/संस्तुतियों को इस प्रतिवेदन में सम्मिलित किया गया है।
5. मैं समिति के सभी सदस्यों को, उनके सतत मार्गदर्शन के लिए धन्यवाद देता हूँ।
6. समिति श्री सदानंद साह, उप सचिव, श्री नीरज अग्रवाल, उप सचिव, श्री सुभाष रंजन, अनुभाग अधिकारी, श्री कैलाश, अनुभाग अधिकारी और सुश्री अक्सा अनीस, एसोशिएट फैलो, दिल्ली असेंबली रिसर्च सेंटर तथा विधानसभा के अन्य स्टाफ के प्रति, उनके द्वारा इस प्रतिवेदन को तैयार करने में दिए गए बहुमूल्य सहयोग के लिए अपना गहन आभार दर्ज कराना चाहती है।

दिनांक : 08.03.2021

स्थान : दिल्ली



(मदन लाल)

सभापति

प्रशासनिक मामलों पर विभाग

संबंधी स्थाई समिति

परिचय

1. विभाग संबंधी स्थाई समिति ऐसे महत्वपूर्ण और विभाग विषयक कार्य करती है, जो उसे विधानसभा द्वारा सौंपे जाते हैं। जैसा कि नाम से ही प्रतीत होता है, प्रशासनिक मामलों पर विभाग संबंधी स्थाई समिति को राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार के विभिन्न विभागों के प्रशासनिक कामकाज को जाँचने का विशिष्ट उत्तरदायित्व दिया गया है। साथ ही, समिति विभिन्न विभागों से संबंधित सार्वजनिक महत्व के विषयों को भी छानबीन, जाँच, अनुसंधान के लिए लेती है और उन पर प्रतिवेदन तैयार करती है।
2. प्रशासनिक मामलों पर विभाग संबंधी स्थाई समिति की दिनांक 3 सितंबर, 2020 को हुई आरंभिक बैठक में प्रशासनिक सुधार विभाग ने एक प्रेजेंटेशन दिया, जिसमें समिति को विभाग की विभिन्न भूमिकाओं, कार्यों, कार्यक्षेत्र, योजना और विभाग द्वारा आरंभ किए गए सुधार, जैसे घर बैठे सेवाएँ प्रदान करना (1076), आदि के साथ संगठनात्मक ढाँचे, बजट और स्टाफ आदि के बारे में संक्षेप में बताया गया। इसके अतिरिक्त प्रशासनिक सुधार विभाग ने अपने प्रमुख कार्यक्रम, अर्थात् सार्वजनिक सेवाओं को घर बैठे उपलब्ध कराने (Door Step Delivery) (1076) पर भी प्रकाश डाला जिसमें समिति को सूचित किया गया कि यह एक परिवर्तनकारी सेवा वितरण परियोजना है, जिसे दिल्ली सरकार ने 10 सितंबर, 2018 को प्रारंभ किया है और इसमें 100 सरकारी सेवाओं, जैसे जाति प्रमाणपत्र, आय, स्थायी निवास और विवाह प्रमाणपत्र, पानी के नए कनेक्शन, ड्राइविंग लाइसेंस, वाहन पंजीकरण, स्कॉलरशिप, पेंशन आदि को हेल्पलाइन नंबर 1076 के माध्यम से घर पर ही उपलब्ध कराया जाता है। प्रशासनिक सुधार विभाग ने यह भी सूचित किया कि एसएलए-2011 के अंतर्गत निर्धारित समय सीमा में ही सभी प्रमाणपत्र जारी किए जा रहे हैं।

एसएलए (सर्विस लेवल एग्रीमेंट) के बारे में समिति को सूचित किया गया कि यह सेवा-स्तरीय समझौता राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार और दिल्ली के नागरिकों के बीच है, ताकि विभिन्न सेवाओं को निर्धारित समयसीमा में प्रदान करने को सुनिश्चित किया जा सके। एसएलए का उद्देश्य रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के विभागों को अधिक जवाबदेह और प्रतिक्रियाशील बनाना और दिल्ली के नागरिकों को समयबद्ध तरीके से प्रमाणपत्र जारी करना है। इसमें कथित सेवा में विलंब होने या उसके न हो पाने की स्थिति में विभाग पर जुर्माना और नागरिक को क्षतिपूर्ति रकम दिए जाने का भी प्रावधान है। एसएलए के अंतर्गत संबंधित विभाग की भूमिका और उसका उत्तरदायित्व है कि आवश्यक दस्तावेजों के साथ पूरी तरह से भरे हुए प्रार्थनापत्र को स्वीकार करना, प्राप्तकर्ता काउंटर पर आवेदनों की, आवश्यक दस्तावेजों के

साथ,प्राथमिक आधार पर पहली बार में ही छँटनी करना, और यदि उनमें कोई कमियाँ/स्पष्टीकरण/सत्यापन रह गया हो तो, विस्तृत छँटनी रिपोर्ट प्राप्त होने के पाँच दिन के निश्चित समय के अंदर आवेदक को उसके बारे में सूचित करना।

समिति ने राजस्व विभाग की समयबद्ध सेवाओं के कार्यान्वयन की जाँच करने का निश्चय किया। इसने मुद्दों पर चर्चा की और राजस्व विभाग द्वारा जारी प्रमाणपत्रों के आँकड़े मँगाए। सेवाओं की और उन सेवाओं को जितने समय में जारी किया जाना अपेक्षित है, उस समयसीमा की सूची परिशिष्ट-1 में दी गई है (स्रोत : eDistrict portal)।

3. राजस्व विभाग द्वारा दिए गए प्रेजेंटेशन के बाद समिति ने पाया कि जिलाधीश कार्यालय द्वारा जारी किए जाने वाले विभिन्न प्रमाणपत्रों तथा उप-पंजीयक कार्यालय में अचल संपत्ति के पंजीकरण के संबंध में अनेक शिकायतें हैं। सूचना-पट लगाने, 1076 के लिए हेल्प डेस्क जैसी अन्य शिकायतों पर भी समिति की कार्यवाही के दौरान चर्चा की गई।
4. समिति ने रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग से सभी राजस्व जिलों के सब-डिवीजन कार्यालयों से विभिन्न प्रमाणपत्रों को जारी करने और आवेदन रद्द करने संबंधी समेकित और विस्तृत रिपोर्ट देने के लिए कहा, ताकि अस्वीकृति की दर का विश्लेषण किया जा सके।
5. कार्यवाही के दौरान समिति ने राजस्व विभाग के संबंधित सब-डिवीजनों से प्राप्त प्रमाणपत्रों के जारी करने और अस्वीकार करने के आँकड़ों को प्रशासनिक सुधार विभाग द्वारा संचालित 'डोर स्टेप डिलीवरी हेल्पलाइन नंबर 1076' के आँकड़ों के साथ तुलनात्मक अध्ययन किया।

कार्यवाही

1. इन मुद्दों की जाँच करने के लिए प्रशासनिक मामलों की विभाग संबंधी स्थाई समिति ने दिनांक 03.09.2020, 17.09.2020, 05.10.2020, 29.10.2020, 25.11.2020, और 29.12.2020 को अपनी बैठकें कीं और जिलाधीश कार्यालयों द्वारा जारी विभिन्न प्रमाणपत्रों तथा उप-पंजीयक कार्यालयों में अचल संपत्ति से संबंधित विभिन्न दस्तावेजों के पंजीकरण के बारे में चर्चा की। अन्य शिकायतें, जैसे सूचना बोर्ड लगाना, 1076 के लिए हेल्प डेस्क व रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग व प्रशासनिक सुधार विभाग के अन्य मुद्दों पर भी चर्चा की गई।

2. रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के प्रशासनिक सुधार विभाग को एक पत्र (F.No. 24 (20)/DRSC-AM/Pt-1/2020/LAS-VII/Leg./3201-3204 दिनांक 28.08.2020) भेजा गया, जिसके द्वारा उन्हें कार्यविधि, बजट, संगठनात्मक ढाँचे, परियोजनाओं, वैधानिक प्रावधानों और उपलब्धियों, आदि के बारे में विभाग के कामकाज को प्रेजेंटेशन के द्वारा विस्तार से समझाने हेतु आमंत्रित किया गया था।
3. प्रशासनिक सुधार विभाग द्वारा समिति की दिनांक 03.09.2020 की बैठक में दिए गए प्रेजेंटेशन के बाद और सदस्यों के अपने अनुभव के आधार पर, समिति ने पाया कि रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा जारी किए जाने वाले विभिन्न प्रमाणपत्रों को जारी करने में होने वाली देरी को लेकर जनता में बहुत अधिक शिकायतें हैं।
4. प्रारंभ में समिति की कार्यवाही का उद्देश्य निम्नलिखित मुद्दों का हल तलाशना था :
 - I. तहसील/एसडीएम/डीएम कार्यालयों में प्रमाणपत्र जारी करने वाले तंत्र की कार्य-प्रणाली;
 - II. प्रमाणपत्र जारी करने की प्रक्रिया में होने वाले विलंब के कारण;
 - III. प्रशासनिक व अन्य मुद्दे जिनके परिणामस्वरूप अस्वीकृति की दर अधिक है।
5. राजस्व विभाग को एक पत्र (F.No. 24 (10)/DRSC-AM/2020/LAS-VII/Leg./5746-50) दिनांक 04.09.2020 भेजा गया, जिसमें उनसे जुलाई और अगस्त 2020 की निम्नलिखित जानकारी देने के लिए कहा गया -
 - I. एसडीएम कार्यालयों द्वारा तीन मॉड्यूल के माध्यम से जारी किए गए विभिन्न प्रमाणपत्र का ब्यौरा :-
 - क. मॉड्यूल 1- जन संपर्क खिड़की पर, ऑफलाइन, भौतिक रूप से जमा कराए गए आवेदन।
 - ख. मॉड्यूल 2-e-district portal के माध्यम से ऑनलाइन जमा कराए गए आवेदन।
 - ग. मॉड्यूल 3- डोर स्टेप डिलीवरी सेवा (1076) के माध्यम से जमा कराए गए आवेदन।
 - II. उप-पंजीयक कार्यालयों द्वारा सेलडीड के पंजीयन और वितरण संबंधी आँकड़े।

6. रा.रा.क्षेत्र दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा वांछित जानकारी प्राप्त होने के बाद समिति ने दिनांक 17.09.2020 को हुई अपनी दूसरी बैठक में इन आँकड़ों का विश्लेषण और इन पर चर्चा की। कमेटी ने पाया कि रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा मॉड्यूल 1 और मॉड्यूल 2 के लिए प्रस्तुत किए गए सम्मिलित आँकड़े उन आँकड़ों से भिन्न थे, जो विधानसभा सचिवालय ने राजस्व विभाग के सब-डिवीजनों द्वारा अलग से जमा कराए आँकड़ों के आधार पर तैयार किया था। तदनुसार समिति के माननीय सदस्यों के अध्ययनार्थ एक विस्तृत रिपोर्ट तैयार की गई।
7. रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग ने निवेदित किया कि जुलाई और अगस्त 2020 में, मॉड्यूल-1 और मॉड्यूल-2 के अन्तर्गत विभिन्न प्रमाणपत्रों के लिए प्राप्त कुल आवेदन 1,47,246 थे जिनमें से 35549 अस्वीकृत कर दिए गए। अस्वीकृति की यह दर 24 प्रतिशत पाई गई। दूसरी ओर समिति ने जब 33 सब-डिवीजनों द्वारा अलग-अलग प्रस्तुत आँकड़ों का विश्लेषण किया तो यह पाया कि वर्ष 2020 के जुलाई और अगस्त महीनों के लिए रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग को कुल 56,318 आवेदन मॉड्यूल-1 और मॉड्यूल-2 के अंतर्गत प्राप्त हुए थे। इनमें से 15586 अस्वीकृत कर दिए गए। इस प्रकार औसत अस्वीकृति दर 28 प्रतिशत पाई गई।
8. समिति ने यह भी देखा कि मॉड्यूल-1 और मॉड्यूल- 2 के अन्तर्गत अस्वीकृति दर मॉड्यूल-3, अर्थात 'डोर स्टेप डिलीवरी' (1076) की अपेक्षा कहीं अधिक थी, जिसमें अस्वीकृति दर जुलाई और अगस्त, 2020 में 7 प्रतिशत थी।
9. समिति द्वारा आवेदन को 'पुनः जमा' (Re-submission) कराने के आँकड़े प्रदान किए जाने के निर्देश पर विभाग ने समिति को बताया कि 'पुनः जमा' कराने का विकल्प उपलब्ध नहीं है। अस्वीकृत होने के बाद यदि आवेदक पुनः आवेदन जमा कराता है, तो उसे एक नए आवेदन के रूप में लिया जाता है। अतः माँगी गई जानकारी प्रदान किए गए प्रारूप में उपलब्ध नहीं है। समिति ने इच्छा प्रकट की कि विभाग ऐसे मामलों को 'पुनः जमा कराया' मान कर, तदनुसार अपनी रिपोर्ट दे।
10. उप-पंजीयक कार्यालय से माँगी गई रिपोर्ट के संबंध में राजस्व विभाग ने पंजीकृत सेलडीड के बारे में निम्नलिखित आँकड़े प्रस्तुत किए हैं :
 1. दस्तावेजों का पंजीकरण और उनका वितरण उसी दिन कर दिए जाने वाले मामले 96.77 प्रतिशत थे।
 2. सात दिन से अधिक समय तक लंबित रहने वाले मामले 1.16 प्रतिशत थे।

3. दस्तावेज पंजीकृत होने के बाद वितरित न हो पाने के मामले 2.06 प्रतिशत थे।

11. समिति ने उक्त आँकड़ों का विश्लेषण किया और पाया कि उप-पंजीयक कार्यालय में जनता को दस्तावेजों के पंजीकरण में बहुत परेशानी होती है क्योंकि उन्हें दस्तावेजों के पंजीकरण की प्रक्रिया और उसके लिए आवश्यक दस्तावेजों के बारे में जानकारी नहीं होती है।
12. विभिन्न प्रमाणपत्रों और संबंधित सब-डिवीजन कार्यालयों और उप-पंजीयक कार्यालयों में सेलडीड/दस्तावेजों के पंजीकरण हेतु जनता को वांछित दस्तावेजों के बारे में जानकारी न होने की समस्या के समाधान के लिए, समिति का यह मत था कि प्रत्येक प्रमाणपत्र और सेलडीड/दस्तावेज पंजीकरण के विषय में पूरी जानकारी सभी जिलाधीश, सब-डिवीजन और उप-पंजीयक कार्यालयों में सूचना-पटों के माध्यम से जनता को उपलब्ध कराई जानी चाहिए।
13. समिति ने यह भी पाया कि प्रमाणपत्र जारी करने के तंत्र के धीमे होने के कारण कार्यालयों में विभिन्न प्रकार के भ्रष्टाचार के आरोपों के लिए द्वार खुलते हैं, जिसके परिणाम स्वरूप पहली बार जमा किए गए आवेदनों की अस्वीकृति दर बहुत अधिक होती है, और जब वही आवेदक, आवेदन को पुनः जमा करवाता है तो प्रमाणपत्र जारी होने की दर बढ़ जाती है।
14. दिनांक 17.09.2020 को समिति की दूसरी बैठक में जिन मुद्दों की चर्चा की गई, उनके आधार पर रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग को एक पत्र (F.No. 24 (10)/DRSC-AM/2020/LAS-VII/Leg./692-96) दिनांक 23.09.2020 भेजा गया, जिसके द्वारा उनसे जुलाई, अगस्त, 2020 में पुनः प्रस्तुत आवेदनों, विभिन्न प्रमाणपत्रों की मानक कार्य-प्रक्रियाओं (एसओपीज़) के संबंध में स्टाफ के प्रशिक्षण, शिकायत निवारण के लिए जिला विकास समितियों का विवरण दर्शाने वाले सूचना-पटों को लगाने, विभिन्न प्रमाणपत्रों के लिए वांछित दस्तावेजों की सूचना देने वाले सूचना-पटों को लगाने और अधिकारियों के विरुद्ध गत एक वर्ष में प्राप्त शिकायतों पर की गई कार्रवाई संबंधी आँकड़े प्रदान करने के लिए कहा गया था।
15. रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग से वांछित जानकारी प्राप्त होने के बाद समिति ने दिनांक 5 अक्टूबर, 2020 की बैठक में पाया कि पहली बार दिए गए आवेदनों की अस्वीकृति दर 28 प्रतिशत थी, जबकि उसी आवेदन को पुनः जमा कराने पर जुलाई-अगस्त 2020 के लिए प्रमाणपत्र जारी करने की दर 76.63 प्रतिशत रही। इसके अतिरिक्त, समिति ने रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग के अधिकारियों के विरुद्ध पिछले एक वर्ष में प्राप्त

अनियमितताएँ बरतने की शिकायतों के अभिलेख भी माँगे थे, जिसमें अधिकारियों के विरुद्ध प्राप्त शिकायतों की प्रकृति, शिकायत के विवरण, मामले की संक्षिप्त रूपरेखा और विभाग द्वारा की गई कार्रवाई का भी उल्लेख हो।

16. दिनांक 05.10.2020 को समिति की तीसरी बैठक में जिन मुद्दों की चर्चा की गई, उनके आधार पर रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग को एक पत्र (F.No. 24 (10)/DRSC-AM/2020/LAS-VII/Leg./499-95) दिनांक 08.10.2020 भेजा गया, जिसके द्वारा उनसे सूचना-पट (जिला विकास समितियों-डीडीसी) लगाने के कार्य की प्रगति, उप-पंजीयक कार्यालयों में विभिन्न सेलडीड जारी करने हेतु दस्तावेजों, सिविल डिफेंस स्वयंसेवकों की रिक्तियों, आदि के बारे में 'कार्रवाई रिपोर्ट' (एटीआर), विगत 5 वर्षों में उप-पंजीयक कार्यालय के कामकाज को नियमित करने के लिए जारी किए गए परिपत्र/आदेश/एसओपी, राजस्व विभाग में गत वर्ष प्राप्त शिकायतों पर की गई कार्रवाई और विभाग द्वारा विगत 5 वर्षों में प्राप्त शिकायतों पर की गई विभागीय कार्रवाइयों का विवरण प्रदान करने के लिए कहा गया था।

17. रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग से वांछित जानकारी प्राप्त होने के बाद समिति ने दिनांक 29 अक्टूबर, 2020 की अपनी चौथी बैठक में पाया कि राजस्व विभाग के संबंधित जिले सूचना पट लगाने के मामले को गंभीरता से नहीं ले रहे हैं। अतएव, समिति ने इच्छा प्रकट की कि राजस्व विभाग सूचना उप-पंजीयक कार्यालयों सहित अपने विभिन्न कार्यालयों में प्रमुख स्थानों पर सूचना पटों को लगाने के बारे में एक विस्तृत अनुपालन रिपोर्ट भेजे।

i. समिति ने, सराहनापूर्वक, यह भी पाया कि रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग ने सभी जिलों को अस्वीकृति दर कम करने के लिए एक परिपत्र F.No.87(171)/CCS/ SOP/DC/2020/539 दिनांक 21/10/2020 भी जारी किया, जिसमें निर्देश थे कि :

क. 'डोरस्टेप डिलीवरी हेल्पडेस्क' पर पर्याप्त मात्रा में स्टाफ की नियुक्ति की जाए ताकि 1076 को प्रचारित किया जा सके और अधिक प्रभावी बनाया जा सके।

ख. ऑफलाइन आवेदन की स्थिति में, प्राप्ति काउंटर पर तैनात अधिकारी द्वारा सभी दस्तावेजों की अच्छी तरह जाँच की जाए, ताकि आवेदन में यदि कोई कमी हो तो उसे आवेदन प्राप्त करते समय ही बता दिया जाए।

ग. ऑनलाइन आवेदन की स्थिति में, यदि आवेदन में कोई कमी हो तो आवेदन को जमा कराने के 2-3 दिन के अंदर ही आवेदक को सूचित कर दिया जाए और आवेदन को अस्वीकृत करने से पहले

उस कमी को दूर करने के लिए 10 दिन का समय अवश्य दिया जाए।

ii. गत एक वर्ष में रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा प्राप्त शिकायतों पर की गई कार्रवाई रिपोर्ट के बारे में निम्नलिखित जानकारी दी गई –

क. वर्ष 2019 से वर्ष 2020 तक कुल 283 शिकायतें प्राप्त हुईं।

ख. इन 283 शिकायतों में से, 96 आरोपित अधिकारियों को उसी स्थान/कार्यालय/विभाग में काम करते हुए पाया गया।

ग. 283 में से 3 आरोपित अधिकारियों को निलंबित किया गया।

iii. पिछले 5 वर्षों अर्थात् 2014 से 2019, में जिन अधिकारियों के विरुद्ध अनियमितताओं की शिकायतें प्राप्त हुईं, उनके विरुद्ध विभागीय कार्रवाई के बारे में निम्नलिखित जानकारी प्रदान की गई –

क. 89 अधिकारियों के विरुद्ध विभागीय कार्रवाई प्रारंभ की गई।

ख. जिन अधिकारियों के विरुद्ध कार्रवाई की गई, उनमें से प्रत्येक अधिकारी के सामने उसका नाम, पदनाम और और कार्रवाई करने के वर्ष का उल्लेख नहीं किया गया।

इसके अतिरिक्त, इसका उल्लेख भी नहीं किया गया कि अधिकारियों के विरुद्ध क्या कार्रवाई की गई। समिति ने राजस्व विभाग से संबंधित और आवश्यक जानकारी अगली बैठक में उपलब्ध कराने के लिए कहा।

iv. समिति ने नए आवेदनों और पुनः जमा कराए गए आवेदनों की अस्वीकृति दर पर भी विचार किया और निश्चय किया कि राजस्व विभाग से, सितंबर-अक्टूबर, 2020 के महीनों के लिए, उक्त आँकड़ों का विवरण प्रदान करने के लिए कहा जाए।

18. समिति की दिनांक 29.10.2020 को हुई चौथी बैठक में जिन मुद्दों पर चर्चा हुई थी, उसके आधार पर रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग को एक पत्र (F.No. 24 (10)/DRSC-AM/2020/LAS-VII/Leg./2554-57) दिनांक 06.11.2020 भेजा गया जिसमें उनसे रा.रा.क्षे. दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा सितंबर-अक्टूबर 2020 के महीनों में जारी सभी प्रमाणपत्रों संबंधी आँकड़े, विभिन्न प्रमाणपत्रों हेतु आवेदनों की अस्वीकृति के कारणों का सब-डिवीजनवार विश्लेषण एवं अस्वीकृति दर कम करने के लिए कार्ययोजना तथा ई-डिस्ट्रिक्ट ऑनलाइन पोर्टल में प्रमाणपत्र जारी करने वाले

प्राधिकारी द्वारा आवेदन को रद्द किए जाने से पहले 'ऑब्जेक्शन' विकल्प के प्रयोग के बारे में सब-डिवीजनवार रिपोर्ट, उपलब्ध कराने के लिए कहा गया था।

19. रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा प्रस्तुत जानकारी के आधार पर समिति ने अपनी चिंताओं के बारे में राजस्व विभाग से दिनांक 25.11.2020 को हुई अपनी पाँचवीं बैठक में चर्चा की और पाया कि सितंबर और अक्टूबर 2020 के महीनों में नए आवेदनों की अस्वीकृति दर कम होकर 22.02 प्रतिशत रह गई और पुनः जमा कराए गए आवेदनों की अस्वीकृति दर भी कम होकर 5.98 प्रतिशत रह गई। साथ ही, रा.रा.क्षे.दि. सरकार के राजस्व विभाग द्वारा अस्वीकृति के जो कारण बताए गए वे सामान्य प्रकृति के थे। विभाग को अस्वीकृति के सभी कारणों के बारे में सब-डिवीजनवार विस्तृत सांख्यिकीय रिपोर्ट जमा करानी चाहिए थी जैसा कि समिति ने पहले उल्लेख किया था, ताकि समिति आँकड़ों की छानबीन कर सके और अस्वीकृति के सर्वाधिक प्रचलित कारणों को समाप्त करने के लिए सुझाव दे सके, जिससे अस्वीकृति दर कम हो सके।
20. दिनांक 25.11.2020 को हुई समिति की पाँचवीं बैठक में जिन मुद्दों पर चर्चा हुई, उनके आधार पर रा.रा.क्षे.दि. सरकार के राजस्व विभाग को एक पत्र (F.No. 24 (20)/DRSC-AM/Pt-1/2020/LAS-VII/Leg./3201-3204) दिनांक 27.11.2020 भेजा गया, जिसमें नवंबर 2020 माह के लिए विभाग द्वारा जारी सभी प्रमाणपत्रों के बारे में आँकड़े और विभिन्न सूचना-पट लगाए जाने के बारे में स्थिति-रिपोर्ट देने के लिए कहा गया था।
21. रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा प्रस्तुत जानकारी के आधार पर समिति ने अपनी चिंताओं के बारे में विभाग से अपनी से अपनी दिनांक 29.12.2020 को हुई छठी बैठक में चर्चा की और पाया कि नवंबर, 2020 में मॉड्यूल 1 और मॉड्यूल -2 के लिए नए आवेदनों की अस्वीकृति दर कम होकर 16.59 प्रतिशत रह गई। डिवीजन कमिशनर मुख्यालय कार्यालय के साथ सभी जिलों ने विभिन्न प्रमाणपत्रों के लिए वांछित दस्तावेजों की सूचना देने वाले सूचना पट लगाए जाने के बारे में चित्रात्मक रिपोर्ट प्रस्तुत की।
22. समिति की दिनांक 29.12.2020 को हुई छठी बैठक में जिन मुद्दों पर चर्चा हुई, उनके आधार पर रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग को एक पत्र (F.No. 24 (20)/DRSC-AM/Pt-1/2020/LAS-VII/Leg./111-13) दिनांक 04.01.2021 को भेजा गया, जिसमें रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग से दिसंबर, 2020 में जारी किए गए सभी प्रमाणपत्रों के बारे में जानकारी माँगी गई। साथ ही, रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग के सभी कार्यालयों में सूचनापट लगाए जाने के बारे में विस्तृत रिपोर्ट भी माँगी गई।

23. राजस्व विभाग द्वारा दी गई जानकारी के आधार पर समिति ने पाया कि दिसंबर 2020 में मॉड्यूल-1 और मॉड्यूल-2 के लिए नए आवेदनों की अस्वीकृति दर 17.20 प्रतिशत थी और पुनः प्रस्तुत आवेदनों के लिए अस्वीकृति की दर 12.47 प्रतिशत थी। राजस्व विभाग ने सूचित किया कि सभी जिलों में यह सुनिश्चित किया जा रहा है कि कुशल स्टाफ की तैनाती की जाए और 'एनआईसी' (NIC) से अनुरोध किया गया है कि वे चित्रों के पीडीएफ/जीपीजी प्रारूप के आकार में तथा दस्तावेजों के 'रिज़ोल्यूशन' में इतनी वृद्धि कर दें कि वे स्पष्ट रूप से पढ़े जा सकें, ताकि प्रमाणपत्र जारी करने में अस्वीकृति दर को कम किया जा सके।

टिप्पणियाँ

1. समिति का मत है कि उसके द्वारा इस विषय का अवलोकन करने के बाद सभी जिलों में औसत अस्वीकृति दर 28 प्रतिशत से गिर कर 17 प्रतिशत आ गई है।
2. समिति ने पाया कि मॉड्यूल-1 और मॉड्यूल-2 में अस्वीकृति दर तेज़ी से नीचे आई है, परंतु अब भी यह 'डोरस्टेप डिलीवरी' (1076) के समतुल्य, अर्थात् 1.8 पर नहीं आई है। तंत्र को अधिक सक्षम बनाने के लिए राजस्व विभाग के संबंधित अधिकारियों को और अधिक कर्मठतापूर्वक कार्य करने की जरूरत है।
3. समिति ने पाया कि कुछ ही सब-डिवीजनों ने सिविल डिफेंस के स्वयंसेवकों के पंजीयन और तैनाती तथा जिला विकास समितियों से संबंधित सूचना पटों को लगाए जाने के बारे में चित्रात्मक रिपोर्ट भेजी है।
4. समिति ने पाया कि कुछ जिलों ने सूचना पटों को कार्यालय परिसर के अंदर ऐसे स्थानों पर लगाया है जहाँ लोगों का अधिक ध्यान नहीं जाता, जिससे इन्हें लगाए जाने का उद्देश्य ही समाप्त हो जाता है। समिति ने निर्देश दिया कि सूचना पटों को सामान्य जनता की सुविधा और जानकारी के लिए प्रमुख स्थानों पर लगाया जाए।
5. रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग ने सभी जिलों से 'डोरस्टेप डिलीवरी' (हेल्पलाइन संख्या 1076) मॉड्यूल को प्रचारित करने के लिए चित्रात्मक प्रमाणों के साथ विस्तृत स्थिति-रिपोर्ट को समिति के माननीय सदस्यों के अवलोकनार्थ प्रस्तुत नहीं किया है।
6. समिति ने पाया कि विभाग द्वारा उपलब्ध कराया गया, आवेदनों को अस्वीकृत किए जाने का मुख्य कारण सामान्य प्रकृति का था और इससे किसी एक विशेष कारण की पुनरावृत्ति के बारे में विश्लेषण करने और इसे दूर करने हेतु कोई समाधान सुझाने में कोई सहायता नहीं मिलती। यदि अस्वीकृति के

- प्रत्येक कारण को उसकी पुनरावृत्ति की संख्या के साथ बताया गया होता, तो उसे दूर करने के लिए कोई क्रियाविधि तैयार की जा सकती थी।
7. सॉफ्टवेयर में सुधार लाने के विषय में रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग ने समिति को सूचित किया कि 'एनआईसी' (NIC) से इसमें आवश्यक बदलाव करने का अनुरोध किया गया है। हालाँकि रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा एनआईसी को भेजे गए परिपत्र/पत्र की कोई प्रतिलिपि समिति को उपलब्ध नहीं कराई गई है, और रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा तकनीकी कमियों को दूर करने और सॉफ्टवेयर में उन्नयन हेतु उठाए गए कदमों के बारे में समिति को कोई जानकारी नहीं दी है, जबकि समिति ने सॉफ्टवेयर के मुद्दे पर अपनी बैठकों में बार-बार जोर दिया है।
 8. पोर्टल पर अपलोड की गई अथवा व्यक्तिगत रूप से जमा कराई गई फोटोकॉपी यदि स्पष्ट नहीं है तो प्रमाणपत्र जारी करने वाला प्राधिकारी मूल प्रमाणपत्र देख कर प्रमाणपत्र जारी कर सके, एतदसंबंधी नियमों में परिवर्तन की व्यवहार्यता के विषय पर विभाग ने सूचित किया कि वर्तमान प्रक्रिया में कुछ परिवर्तनों का सुझाव दिया गया है, ताकि ऑनलाइन आवेदनों का सहजता से निपटारा किया जा सके और यह प्रक्रिया प्रभावी बन सके। हालाँकि इस संबंध में जारी किए गए परिपत्र की कोई प्रति रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग द्वारा उपलब्ध नहीं कराई गई।
 9. जनसंपर्क काउंटर्स पर कुशल स्टाफ की तैनाती के विषय पर रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग ने समिति को सूचित किया कि सम्बन्धित जिले, काउंटर्स पर सक्षम स्टाफ की तैनाती को सुनिश्चित कर रहे हैं। रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग ने निम्नलिखित के बारे में जिलावार विस्तृत स्थिति-रिपोर्ट उपलब्ध नहीं कराई है:
 - i. हेल्प डेस्क पर तैनात स्टाफ/कर्मियों का विवरण,
 - ii. जिलों द्वारा प्रदान किया गया हेल्प डेस्क/काउंटर्स का चित्रात्मक प्रमाण।

संस्तुतियाँ

प्रत्येक नागरिक को सरकार से अच्छी गुणवत्ता की सेवाएँ, समयबद्ध तरीके से मारा-मारा फिरे बगैर, प्राप्त करने का अधिकार है। सेवाओं के वितरण में विलंब से न केवल आवेदक को अनावश्यक कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है, परंतु इससे भ्रष्टाचार और अक्षमता के आरोपों को भी बढ़ावा मिलता है। सेवाओं को त्वरित और प्रभावी तरीके से उपलब्ध कराने का सरकार का नेक इरादा प्रशंसनीय है, परंतु सरकार की नीतियों को प्रभावशाली तरीके से कार्यान्वित करना विभाग की ज़िम्मेदारी है। समिति सेवाओं को निर्धारित समयसीमा में उपलब्ध कराने के प्रति विभाग की प्रतिबद्धता की प्रशंसा करती है, परंतु इससे भी इनकार नहीं

किया जा सकता कि अभी सुधार की बहुत गुंजाइश है। प्रतीत होता है कि प्रशासनिक सुधार विभाग के पास भी यह जानने के लिए कोई निगरानी-तंत्र नहीं है कि क्या सेवाओं का वितरण निर्धारित समयसीमा में हो रहा है, और सेवाओं में विलंब या दुरुपयोग के क्या कारण हैं? प्रशासनिक सुधार विभाग और राजस्व विभाग पर यह जिम्मेदारी है कि कोई वैध आवेदन छोटे-मोटे कारणों से रद्द न हो और कोई ग़लत आवेदन असंगत कारणों से स्वीकार न किया जाए। दोषी अधिकारियों को पहचान कर उन्हें कठोर सज़ा दी जाए।

विभागीय प्रतिनिधियों से चर्चा और आम जनता से प्राप्त जानकारी के आधार पर समिति की संस्तुतियाँ हैं कि :

1. सेवाओं को निर्धारित समयसीमा में वितरित किए जाने की नीति को कियान्वित किए जाने पर निगरानी रखने के लिए प्रशासनिक सुधार विभाग को एक तंत्र बनाना चाहिए। निर्धारित समय सीमा के अर्न्तगत प्रमाणपत्र जारी किये जाए एवं अनावश्यक देरी एवं ग़लत कारणों से आवेदन के रद्द होने के लिए उचित कदम उठाए जाने चाहिए।
2. प्रधान सचिव (राजस्व) को समस्त सब-डिवीजनों द्वारा जारी किए गए प्रमाणपत्रों के आँकड़ों का विश्लेषण और सभी ज़िलों के कामकाज पर नियमित निगरानी रखनी चाहिए। जिलाधीशों और एसडीएम से अपेक्षा की जाती है कि वे आवेदनों के कुछ निश्चित प्रतिशत का मासिक आधार पर आकस्मिक निरीक्षण करें। हालाँकि, लगता ऐसा है कि वे यह कर नहीं रहे हैं। एक निर्धारित प्रतिशत स्वीकृत और अस्वीकृत मामलों का लेखा-परीक्षण ज़िलाधीश द्वारा अनिवार्य रूप से किया जाना चाहिए और अपने निष्कर्ष प्रधान सचिव (राजस्व) को बताने चाहिए।
3. विलंब के लिए जिम्मेदार अधिकारियों को मौद्रिक रूप से दंडित करना चाहिए, जो शायद ही किया जाता हो। प्रधान सचिव (राजस्व) को ऐसे सभी मामलों को देखना चाहिए जो मामूली आधार पर अस्वीकृत किए गए या जिनमें विलंब किया गया तथा लापरवाही या भ्रष्टाचार के मामलों में विभागीय कार्यवाही के अलावा मौद्रिक दंड भी लगाना चाहिए।
4. संचार के सभी माध्यमों का प्रयोग करते हुए व्यापक प्रचार किया जाना चाहिए, ताकि जनता अपने अधिकारों और प्रमाणपत्रों के लिए आवेदन करने की प्रक्रिया से अवगत हो। जनता की सुविधा और सूचना के लिए सूचना पटों को कार्यालय परिसर में प्रमुख स्थानों पर लगाया जाना चाहिए।
5. रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग को प्रमाणपत्रों हेतु आवेदन रद्द किए जाने के सर्वाधिक पुनरावृत्ति वाले कारणों का विश्लेषण करना चाहिए, ताकि उन्हें दूर किया जा सके।

6. यदि किसी आवेदन पर कोई विभाग की ओर से कोई प्रश्न उठाया गया है तो रा.रा.क्षे.दिल्ली सरकार के राजस्व विभाग को उस आवेदन को नया आवेदन मानने के स्थान पर "पुनः प्रस्तुत" आवेदन मानने की संभावनाओं पर विचार करना चाहिए।
7. सॉफ्टवेयर में कमियों की शिकायतों को दूर करने के लिए प्रशासनिक सुधार विभाग और राजस्व विभाग को एनआईसी से परामर्श करके मौजूदा सॉफ्टवेयर की समीक्षा करनी चाहिए। उपभोक्ताओं के लिए सुविधाजनक पोर्टल/मॉड्यूल की ऐसी मजबूत प्रणाली होनी चाहिए जो आवेदनों की भारी संख्या को संभाल सके।
8. अस्वीकृति दर में प्रशंसनीय रूप से कमी आई है। फिर भी, और सुधार की आवश्यकता भी है और संभावना भी है। आम जनता की सुविधा के लिए अस्वीकृति दर को और कम कर के 'डोर स्टेप डिलीवरी' हेल्पलाइन संख्या 1076 के स्तर तक लाया जाना चाहिए।
9. राजस्व विभाग के अधिकारियों के विरुद्ध शिकायतों का निपटान संबंधित नियमों और सीवीसी के दिशा निर्देशों के अंतर्गत निर्धारित समयसीमा में किया जाना चाहिए। इसके अलावा, आरोपित अधिकारी को शिकायत की जाँच पूरी होने तक उसकी तैनाती के स्थान से अन्यत्र स्थानांतरित कर दिया जाना चाहिए।
10. प्रशासनिक सुधार विभाग को समिति की संस्तुतियों पर एक समेकित कार्रवाई रिपोर्ट, जिसमें राजस्व विभाग द्वारा की गई कार्रवाइयों का भी समावेश हो, इस प्रतिवेदन को स्वीकार किए जाने के तीन महीने के अंदर प्रस्तुत की जानी चाहिए।

दिनांक : 08.03.2021

स्थान : दिल्ली



(मदन लाल)

सभापति

प्रशासनिक मामलों पर विभाग

संबंधी स्थाई समिति

ई-डिस्ट्रिक्ट दिल्ली में उपलब्ध सेवाएँ (राजस्व विभाग) HTTPS://EDISTRICT.DELHIGOVT.NIC.IN/IN/EN/PUBLIC/SERVICES.HTML			
क. सं.	सेवा का नाम	सेवा आरंभ होने की तिथि	निर्धारित समय सीमा
1	बी-बुक निरीक्षण, अनापत्ति प्रमाणपत्र तथा सत्यापित प्रति	18/05/2020	
2	सोसायटी के नियम और विनियम तथा गवर्निंग बॉडी	03/01/2021	
3	विभिन्न डीड तैयार करने के लिए डीड-राइटर	18/05/2020	
4	अल्पसंख्यक समुदाय के विद्यार्थियों के लिए डॉ.बी.आर.अम्बेडकर स्टेट टॉपर अवार्ड	03/02/2021	
5	सिविल डिफेंस स्वयंसेवक के रूप में नामांकन	13/09/2016	14
6	संपत्ति के लिए ई-सर्व	18/05/2020	
7	अदालती मामलों में अंतिम निर्णय	13/09/2016	10
8	सिनेमेटोग्राफ के लिए लाइसेंस आवंटन	13/09/2016	21
9	विभिन्न स्थानीय निकायों में लंबित भुगतान हेतु खोज के लिए हेल्प डेस्क	18/05/2020	
10	जाति (अ.पि.व.) प्रमाणपत्र जारी करना	06/05/2015	14
11	जाति (अनु.जा.) प्रमाणपत्र जारी करना	06/05/2015	14
12	जाति (अनु.ज.जा.) प्रमाणपत्र जारी करना	06/05/2015	14
13	विलंबित जन्म प्रमाणपत्र जारी करना	06/05/2015	14
14	विलंबित मृत्यु प्रमाणपत्र जारी करना	06/05/2015	14
15	अधिवास प्रमाणपत्र जारी करना	06/05/2015	14

16	आय प्रमाणपत्र जारी करना	06 / 05 / 2015	14
17	लाल डोरा प्रमाणपत्र जारी करना	06 / 05 / 2015	14
18	लैंड स्टेटस रिपोर्ट जारी करना	13 / 09 / 2016	14
19	दिव्यांगों को स्थाई पहचानपत्र जारी करना	06 / 05 / 2015	14
20	आर.ओ.आर. जारी करना	16 / 09 / 2016	10
21	सॉल्वेंसी प्रमाणपत्र जारी करना	06 / 05 / 2015	14
22	सरवाइविंग मेंबर प्रमाणपत्र जारी करना	06 / 05 / 2015	14
23	प्रमाणपत्रों का अनूदित प्रारूप जारी करना	03 / 01 / 2021	
24	व्यावसायिक/तकनीकी कॉलेजों/ संस्थानों/ विश्वविद्यालयों में पढ़ने वाले अल्पसंख्यक वर्ग के विद्यार्थियों के लिए मेरिट आधारित छात्रवृत्ति।	03 / 02 / 2021	
25	मुख्यमंत्री तीर्थ यात्रा योजना	05 / 12 / 2018	30
26	म्यूटेशन	28 / 04 / 2017	16
27	ऑनलाइन कॉज लिस्ट	13 / 09 / 2016	10
28	पेमेंट एंड रिलीफ सेवा	14 / 10 / 2016	14
29	सरकारी देय/वसूली का भुगतान	13 / 09 / 2016	30
30	संपत्ति पंजीकरण शुल्क व सर्किल रेट गणना	18 / 05 / 2020	
31	सिनेमेटोग्राफ का प्रोविजनल प्रमाणपत्र	13 / 09 / 2016	21
32	विवाह पंजीकरण	06 / 05 / 2015	21
33	भागीदारी फर्म का पंजीकरण	03 / 01 / 2021	
34	सेलडीड/लीजडीड/पार्टनरशिप डीट का पंजीकरण (विभाग ने सूचित किया है कि इस सेवा के लिए व्यक्तिगत उपस्थिति अनिवार्य है।)	29 / 12 / 2020	0

35	सोसायटी व गैर सरकारी संगठन का पंजीकरण	03 / 01 / 2021	
36	अल्पसंख्यक समुदाय के छात्रों की कक्षा 1 से कक्षा 12 तक की स्कूल फीस की प्रतिपूर्ति	03 / 02 / 2021	
37	सिनेमेटोग्राफ लाइसेंस का नवीकरण	13 / 09 / 2016	21
38	सोसायटीज पंजीकरण अधिनियम के अंतर्गत वेलफेयर/चेरिटेबल/सोसायटीज के पंजीकरण का नवीकरण	03 / 01 / 2021	
39	सूचना का अधिकार	21 / 07 / 2017	
40	विवाह की पूर्णता (सॉलेमनाइजेशन)	14 / 10 / 2016	90
41	वसूली की स्थिति का पता लगाना	16 / 09 / 2016	10
42	अदालती मामलों का पता लगाना	13 / 09 / 2016	10
43	फर्मों के संविधान में परिवर्तन व कुछ जोड़ने अथवा भागीदारों के सेवानिवृत्ति संबंधी अद्यतनीकरण	03 / 01 / 2021	
44	अभिलेखों में भागीदारों के नाम तथा भागीदारों के स्थाई पते में परिवर्तन संबंधी अद्यतनीकरण	03 / 01 / 2021	
45	अभिलेखों में व्यापार के प्रधान स्थल में परिवर्तन तथा फर्म के नाम में परिवर्तन संबंधी अद्यतनीकरण	03 / 01 / 2021	
46	अभिलेखों में व्यापार के प्रधान स्थल में परिवर्तन के अतिरिक्त अन्य परिवर्तन संबंधी अद्यतनीकरण	03 / 01 / 2021	
47	अभिलेखों में फर्म भंग करने हेतु अद्यतनीकरण	03 / 01 / 2021	
48	अभिलेखों में अवयस्क भागीदार के वयस्क होने पर अद्यतनीकरण	03 / 01 / 2021	