शहरी विकास मंत्रालय

भारत सरकार

सेवा स्तर मानदंड

के माध्यम से शहरी सेवाओं में सुधार करना

पृष्ठभूमि

शहरी क्षेत्र की पहचान भारतीय अर्थव्यवस्था में महत्वपूर्ण विकास प्रेरक के रूप में तेजी से हो रही है। शहरी क्षेत्रों में रहने वाली जनसंख्या की हिस्सेदारी भी 2001 में 28 प्रतिशत की तीव्र वृद्धि हुई है, जिसके 2026 तक 38 फीसदी तक की वृद्धि का अनुमान है. हालांकि बेसिक सेवा वांछित स्तर से नीचे रहती है।

अवसंरचना में निवेश से हमेशा अनुरूप परिणाम प्राप्त नहीं हुए हैं। सेवा परिणामों के वितरण के लिए अवसंरचना निर्माण के माध्यम से ध्यान केन्द्रित कर बदलाव करने की जरूरत है। शहरी जल और स्वच्छता के क्षेत्र के लिए सेवा स्तर मानदंड इस संदर्भ में तैयार किए गए हैं। सेवा स्तर मानदंड आमतौर पर न्यूनतम मानक प्रदर्शन मापदंड के रूप में निर्धारित किए जाते हैं जो आमतौर पर ज्ञात है और इसका उपयोग पूरे देश में हितधारकों द्वारा किया जाता है। इसके अलावा यह शहरी सुधार एजेंडे की आधारशिला बन गई है, जिसका कार्यान्वयन विभिन्न केंद्रीकृत रूप से प्रायोजित योजनाएं जैसे कि जवाहर लाल नेहरु राष्ट्रीय शहरी नवीकरण मिशन (जेएनएनयूआरएम) और छोटे और मध्यम शहरों की शहरी अवसंरचना विकास योजना के विभिन्न रूप में कार्यान्वित किया जा रहा है। इससे सेवा परिणामों के वितरण के लिए अवसंरचना निर्माण में बदलाव का अनुमान लगाते हैं।

मानदंड अब सेवा प्रदान करने में प्रदर्शन प्रबंधन और जवाबदेही के लिए एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया के रूप में मान्यता प्राप्त है। इसमें व्यवस्थित और सतत आधार पर मापने और सेवा प्रदाता के प्रदर्शन की निगरानी शामिल है। निरंतर मानदंड उपयोगिता अंततः लोगों को बेहतर सेवाएं, जिसके परिणामस्वरूप जानकारी और सर्वोत्तम प्रथाओं के आदान प्रदान-के माध्यम से सुधार प्रदर्शन अंतराल की पहचान करने और लागू करने के लिए कर सकते हैं।

इसके महत्व को स्वीकार करते हुए शहरी विकास मंत्रालय (एमओयूडी), भारत सरकार ने जल आपूर्ति, अपशिष्ट जल, ठोस अपशिष्ट प्रबंधन (एसडब्ल्यूएम) और वर्षा जल निकासी को शामिल करने हेतु सेवा स्तर मानदंड (एसएलबी) की पहल शुरू की है।

सेवा स्तर मानदंड क्या है?

सेवा स्तर मानदंड पर पुस्तिका तैयार कर इसे शहरी विकास मंत्रालय द्वारा जारी किया गया है। इनमें वांछा की गई है:

- → जल और स्वच्छता क्षेत्र मानक प्रदर्शन मापदंड के उस न्यूनतम सेट की पहचान करें जो सामान्य रूप से ज्ञात है और इसका उपयोग देश भरे में हितधारकों द्वारा किया गया है;
- → इन संकेतकों के आधार पर निगरानी और प्रतिवेदन के लिए सामान्य न्यूनतम रुपरेखा निर्धारित करें और
- → इस रुपरेखा को कैसे चरणबद्ध तरीके से संचालित करना है इस आधार पर दिशा-निर्देश निर्धारित करें।

इस रुपरेखा में 28 प्रदर्शन संकेतक शामिल हैं:

जल आपूर्ति

- पानी की आपूर्ति कनेक्शन का कवरेज
- जल की प्रति व्यक्ति आपूर्ति
- पानी कनेक्शन की पैमाइश की सीमा
- गैर राजस्व पानी की सीमा
- पानी की आपूर्ति की निरंतरता
- पानी की गुणवत्ता की आपूर्ति
- पानी की आपूर्ति सेवाओं की लागत वसूली
- ग्राहकों की शिकायतों की निवारण क्षमता
- पानी की आपूर्ति से संबंधित शुल्कों के कारण संग्रहण क्षमता

अपशिष्ट जल प्रबंधन

- शौचालय का क्षेत्र
- अपशिष्ट नेटवर्क सेवाओं का क्षेत्र
- अपशिष्ट नेटवर्क संग्रहण क्षमता
- अपशिष्ट जल उपचार क्षमता की पर्याप्तता
- अपशिष्ट उपचार की गुणवत्ता
- पुन: उपयोग और अपशिष्ट जल की पुनर्चक्रण की सीमा
- अपशिष्ट जल प्रबंधन में लागत वसूली की सीमा
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण क्षमता
- सीवरेज संबंधी शुल्कों के अनुसार संग्रह क्षमता

ठोस अपशिष्ट प्रबंधन

- एसडब्ल्यूएम सेवाओं के घरेलू स्तर कवरेज
- नगरपालिका ठोस अपशिष्ट का संग्रह की क्षमता
- नगरपालिका ठोस अपशिष्ट के अलगाव की सीमा
- पुनर्प्राप्त नगरपालिका ठोस अपशिष्ट की सीमा
- नगरपालिका ठोस अपशिष्ट के वैज्ञानिक निपटान की सीमा
- एसडब्ल्यूएम सेवाओं में लागत वसूली की सीमा
- ग्राहकों की शिकायतों की निवारण क्षमता
- एसडब्ल्यूएम से संबंधित उपभोक्ता प्रभार के अनुसार संग्रहण क्षमता

वर्षा जल निकासी

- वर्षा जल निकासी नेटवर्क का कवरेज
- जल जमाव बाढ़/की घटना।

इन संकेतकों में से प्रत्येक के लिए, इस कार्यपुस्तिका में परिभाषा, दिशा-निर्देशों, गणना पद्धति, निगरानी के दिशा निर्देशों, सेवा लक्ष्य (समय की अवधि के आधार पर प्राप्त किया जा सकता है) और डाटा विश्वसनीयता ग्रेडिंग पैमाना के बारे में विस्तृत दिशा-निर्देश शामिल हैं। इसका उदाहरण जल आपूर्ति की कवरेज के आधार पर सूचक के लिए दिया गया है॰

क्षेत्र

औचित्य

- यूएलबी का मूल आदेश-पत्र
- प्रत्यक्ष आपूर्ति कनेक्शन

परिभाषा

- सेवा क्षेत्र में परिवारों की कुल संख्या का प्रतिशत के रूप में प्रत्यक्ष पानी की आपूर्ति कनेक्शन के साथ परिवारों की कुल संख्या

डाटा की आवश्यकता

- परिवारों की कुल संख्या
- प्रत्यक्ष जल सेवा कनेक्शन सहित परिवारों की कुल संख्या

डाटा की

- सर्वेक्षण द्वारा परिवारों की कुल संख्या का पता लगाना
- प्रत्येक परिवारों की संख्या हेतु कनेक्शन मैप की सेवा प्रदान की जा रही है

गणना

$$\frac{\text{प्रत्यक्ष सेवा कनेक्शन के साथ परिवारों की कुल संख्या}}{\text{परिवारों की कुल संख्या}} \times 100$$

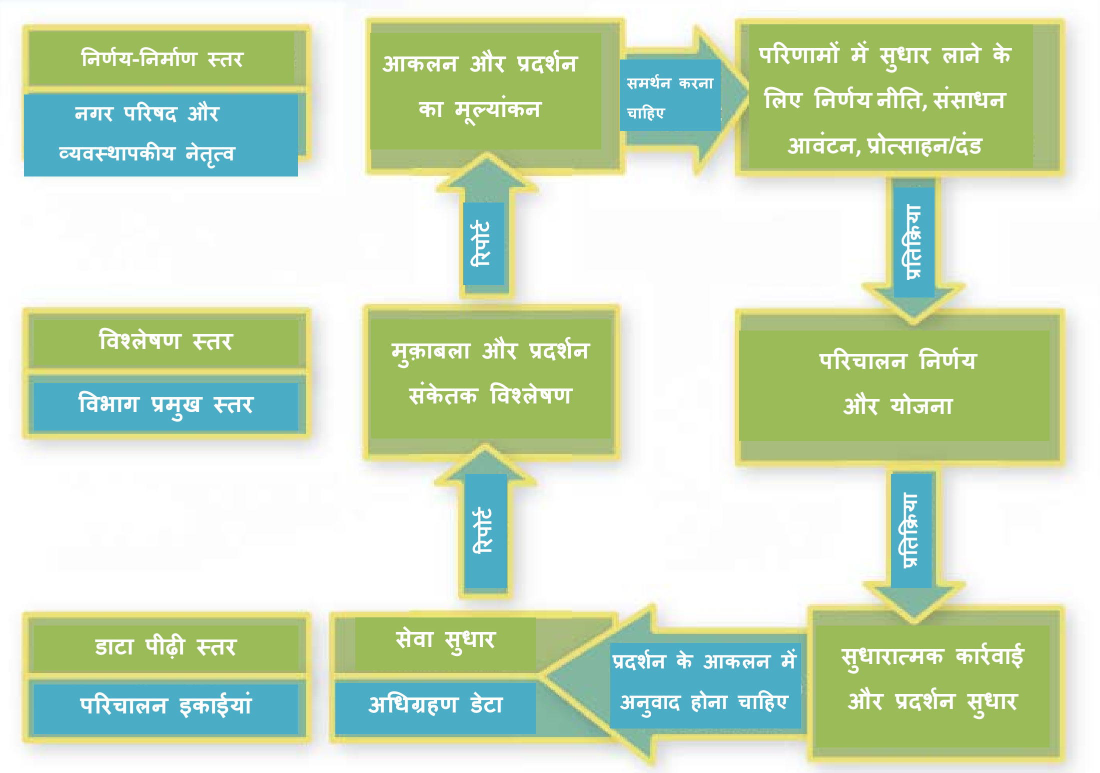
इस सूचक के लिए विश्वसनीयता ग्रेड नीचे वर्णित है

क	ख	ग	घ
प्रत्यक्ष सेवा कनेक्शन द्वारा प्राप्त परिवारों की कुल संख्या, जैसा कि भूतल सर्वेक्षणो से पता चलता है।	परिवारो को प्रत्यक्ष सेवा कनेक्शन के तहत शामिल किया गया, जैसा कि कनेक्शन डाटाबेस से गणना की गई।	मार्ग लम्बाई की व्याप्ति	भौगोलिक व्याप्ति

एसएलबी पहल निम्न तरीकों से पहले मानदंड अभ्यास के अनुसार चुनौतियों पर काबू पाने के लिए करना है:

→ सार्थक तुलना सक्षम करने के लिए संकेतक, परिभाषाएँ और गणना पद्धति का एकरूपता निर्धारण
→ वांछित सेवा मानकों के आधार पर आम सहमति बनाने के लिए सेवा मानदंडों का प्रावधान
→ विश्वसनीयता ग्रेड को प्रकाशित करना और डाटा गुणवत्ता की समस्याओं का पता लगाना।
→ डाटा के लिए स्वामित्व सुनिश्चित करने के लिए सलाहकार के खिलाफ, शहरी स्थानीय निकाय (यूएलबी), द्वारा स्व-रिपोर्टिंग
→ जनित एसएलबी डाटा के आधार पर प्रदर्शन में सुधार की योजना बनाने पर जोर देना।

प्रदर्शन प्रबंधन प्रणाली



एसएलबी ढांचा प्रचालनीकृत करना

पुस्तिका में उल्लिखित एसएलबी ढांचा अपनाने को बढ़ावा देने और इसे सुविधाजनक बनाने के लिए शहरी विकास मंत्रालय ने फ़रवरी 2009 में एसएलबी की पहल प्रायोगिक तौर पर शुरू की। इस पहल में 14 राज्यों के 28 पायलट शहर और एक केंद्र शासित प्रदेश-आंध्र प्रदेश, केरल, तमिलनाडु, कर्नाटक, महाराष्ट्र, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, ओडिशा, झारखंड, पंजाब, हिमाचल प्रदेश और नई दिल्ली, मणिपुर में रुपरेखा के कार्यान्वयन के लिए तकनीकी सहायता के प्रावधान शामिल हैं। पायलट शहरों की संचयी आबादी भारत की शहरी आबादी का लगभग 20 प्रतिशत का प्रतिनिधित्व करती है।

एसएलबी ढांचा पहल का व्यापक उद्देश्य अवधारणा के अनुसार आगे की एसएलबी रुपरेखा को प्रस्तुत करना है। इसके अलावा, इसका लक्ष्य मानदंड और आंतरिक प्रदर्शन में सुधार के प्रयासों के बीच लिंक स्थापित करना है। ऐसा कर यह अपेक्षित हैं कि शहरी स्थानीय निकाय/ उपयोगिता मानदंड प्रक्रियाओं को एकीकृत करने के लिए प्रोत्साहित करेगा इसका परिणाम उनकी निर्णय प्रक्रियाओं के अनुसार प्राप्त करेगा।

इस पहल में निम्नलिखित पहलुओं को शामिल किया गयाः

- → एसएलबी पुस्तिका में उल्लिखित संकेतकों और तरीकों का उपयोग करते हुए प्रदर्शन डाटा का मिलान।
- → निरंतर आधार पर इस डाटा के प्रावधान का समर्थन करने के लिए शहर और राज्य स्तर पर बेहतर जानकारी प्रणालियों का कार्यान्वयन
- → प्रदर्शन में सुधार की योजना का विकास मानदंड डाटा के आधार पर।

पायलट पहल विभिन्न विकास एजेंसियों- जल और स्वच्छता कार्यक्रम - दक्षिण एशिया (डब्ल्यूएसपी-एसए), जापान अंतर्राष्ट्रीय सहयोग एजेंसी (जेआईसीए), तकनीकी सहयोग के लिए एजेंसी, (जीटीजेड), पर्यावरणीय योजना और प्रौद्योगिकी (सीईपीटी) के लिए लोक संचालन के रिकार्ड और वित्त (पीआरओओएफ) और केंद्र की भागीदारी के साथ साझेदारी व्यवस्था शुरू की गई, जिसका समर्थन बिल और मेलिंडा गेट्स फाउंडेशन द्वारा किया गया है।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि शहरों में इस कार्य की शुरुआत हो गई है, एसएलबी कोर कमेटी का गठन प्रत्येक पायलट शहर के लिए किया गया, इसमें विभिन्न सेवा विभागों के प्रतिनिधि शामिल हैं। इसके अलावा, राज्य नोडल अधिकारी राज्य सरकार के नजरिए से एसएलबी पायलटों के कार्यान्वयन की सुविधा और निगरानी के लिए नामित किया गया है।

डेटा संग्रहण कार्य के अंत में, दिसंबर 2009 में एसएलबी के आधार पर राष्ट्रीय परामर्श वर्कशॉप आयोजित किया गया था, जहाँ पायलट शहरों ने अपने एसएलबी प्रदर्शन डाटा प्रस्तुत किए और प्रदर्शन में सुधार के लिए प्रस्तावित कार्य प्रस्तावित किए। इसके अलावा उन्हें भारतीय/अंतरराष्ट्रीय संदर्भ से प्राप्त अच्छे कार्यों के आधार पर सूचित किया गया।

वर्कशॉप ने चार सेवा क्षेत्रों में उनके प्रदर्शन के आधार विचार करने का मौका शहरों को दिया और इसके अलावा इनकी तुलना अन्य शहरों से की। उन पर काबू पाने के लिए उनकी कमियों के साथ ही संभव रणनीतियों की पहचान करने के लिए शहर के अधिकारियों को सक्षम होना चाहिए।

निरंतर वर्कशॉप का आयोजन करने से, शहरों में सूचना प्राणाली की सुधार योजनाओं (आईएसआईपी) और निष्पादन योजनाओं (पीआईपी) में सुधार हो रहा है, जो उनके द्वारा प्रस्तावित विशिष्ट कार्य और उनके कार्यान्वयन के परिमाणस्वरुप अपेक्षित सेवा स्तर की पहचान करता है।

प्रदर्शन सुधार योजनाओं की निदर्शी सूची और जानकारी प्रणाली सुधार योजनाओं की कार्रवाई शुरू की जा रही हैः

→ **कनेक्शन मेले**

→ **परिवार स्तर के सर्वेक्षण**

→ **वाल्व की जाँच**

→ **उन्नत बिलिंग और संग्रहण प्रणाली**

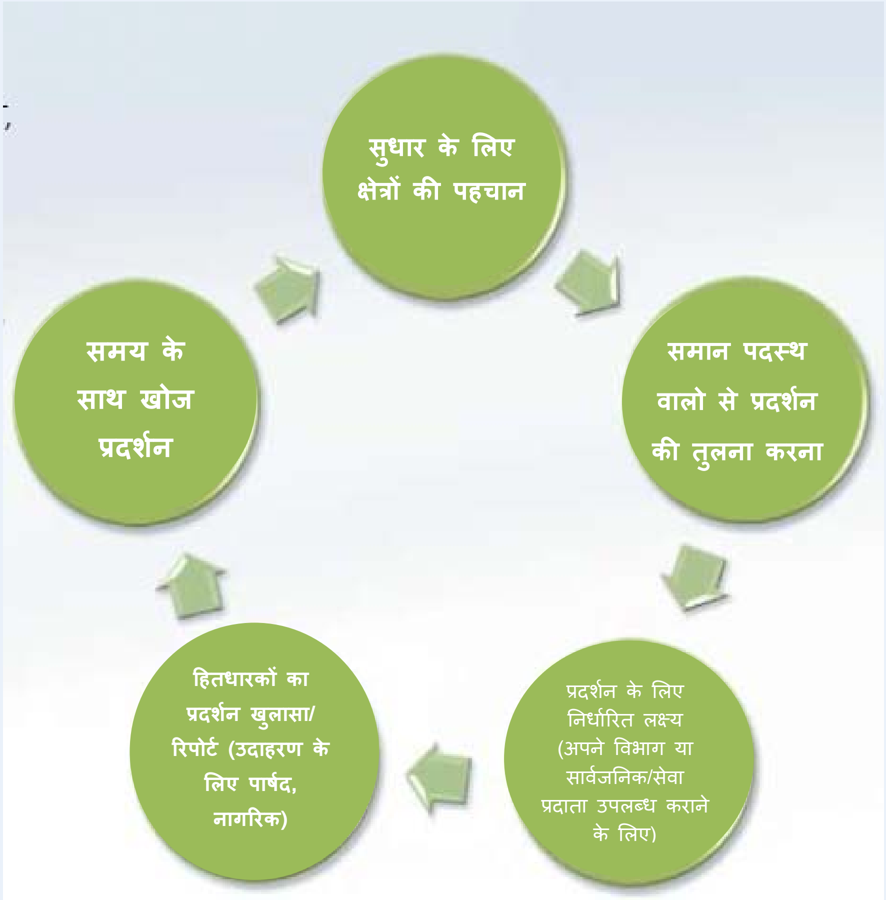
→ **उत्पादन स्तर की माप**

→ **तुला-सेतु आरम्भ करना**

→ **जल की गुणवत्ता परीक्षण प्रोटोकॉल की स्थापना**

प्रगति पथ पर अग्रसर

सेवा स्तर की जवाबदेही के सिद्धांत अब सभी स्तरों पर व्यापक स्वीकृति प्राप्त कर रहे हैं। शहरी स्थानीय निकाय 74वें संविधान संशोधन के तहत विकेन्द्रीकरण के एजेंडे के आधार पर इस बदलाव के मामले में सबसे आगे हैं। शहरी स्थानीय निकायों के लिए साधारण-सा पांच सूत्री एसएलबी एजेंडा हैः



शहरी विकास मंत्रालय ने अपने सभी कार्यक्रमों जैसे कि जेएनएनयूआरएम, यूआईडीएसएसएमटी, सैटेलाइट टाउनशिप कार्यक्रम, राष्ट्रीय जल पुरस्कार और राष्ट्रीय शहरी पुरस्कार में इस सिद्धांत को शामिल कर रहे हैं। इसके अलावा यह उन राज्यों/शहरों के लिए आवश्यक सहायता प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है जो उनके संदर्भ में एसएलबी को संस्थागत रूप देने के लिए प्रयास कर रहे हैं।

उड़ीसा, मध्य प्रदेश, कर्नाटक, महाराष्ट्र और गुजरात जैसे राज्यों ने अपने-अपने

राज्यों में बड़ी संख्या में शहरों को शामिल करने के लिए मानदंड कार्य बढ़ाने की प्रक्रिया में पहले से ही लगे हुए हैं। ये अन्य राज्यों के समान रणनीति अपनाने के लिए एक प्रदर्शन के रूप में सेवा कर सकते हैं।

मानदंड के सिद्धांत का, ***13वें वित्त आयोग*** *द्वारा समर्थन किया गया है, जिसमें शहरी स्थानीय निकायों के लिए प्रदर्शन-आधारित अनुदान के आवंटन के लिए नौ शर्तों में एसएलबबी को शामिल किया गया है, जो वर्ष 2010-15 में लगभग 8,000 करोड़ रुपये होगी।*

यह आशा की जाती है कि शहरी स्थानीय निकाय सेवा जवाबदेही के सिद्धांत को शामिल कर अपने नागरिकों के लिए बेहतर सेवाएं देने के लिए एसएलबी रूपरेखा का उपयोग बढ़-चढ़ कर करेंगे।

शहरी विकास मंत्रालय
निर्माण भवन, नई दिल्ली 110 011, भारत
फोनः (91-11) 23022199 फैक्सः (91-11) 23062477
ई-मेलः secyurban@nic.in

जल और स्वच्छता कार्यक्रम द्वारा इस जानकारी नोट का प्रारूप बनाने के लिए शहरी विकास मंत्रालय, भारत सरकार को तकनीकी सहायता और दिशानिर्देश दिया गया है।

जल और स्वच्छता कार्यक्रम द्वारा फोटोग्राफ्स
राइट मीडिया द्वारा सृजित, पीएस प्रेस सर्विसेज प्रा. लि. द्वारा मुद्रित
जून 2010