सेवा स्तर मानक

पृष्ठभूमि

शहरी क्षेत्र को उत्तरोत्तर भारतीय अर्थव्यवस्था के एक महत्वपूर्ण विकास संचालक के रूप में मान्यता दी जा रही है। 2001 के 28% से - शहरी क्षेत्रों में बसी आबादी के अंश में भी तेजी से वृद्धि देखी जा रही है, 2026 तक जिसमें 38% तक की वृद्धि का अनुमान है। हालांकि बुनियादी सेवा स्तर वांछित स्तरों से काफ़ी नीचे रहे हैं।

इनमें जहाँ अतिरिक्त निवेश किए जा रहे हैं, वहीं सेवा वितरण के लिए जवाबदेही को बढ़ाने की महत्वपूर्ण आवश्यकता है। यह विभिन्न केंद्र प्रायोजित योजनाओं (उदा. जेएनएनयूआरएम, यूआईडीएसएसएमटी) के भाग के रूप में कार्यान्वित शहरी सुधार एजेंडे की आधारशिला भी है। इसमें बुनियादी ढाँचे के निर्माण से लेकर सेवा परिणामों के वितरण तक फ़ोकस में बदलाव की परिकल्पना है।

अब बेंचमार्किंग को सेवा प्रदान करने में जवाबदेही के प्रवर्तन के एक महत्वपूर्ण तंत्र के रूप में मान्यता प्राप्त है। इसमें एक व्यवस्थित और सतत आधार पर सेवा प्रदाता के निष्पादन का मापन और निगरानी शामिल है। निरंतर बेंचमार्किंग, उपयोगिताओं को निष्पादन अंतराल की पहचान करने और जानकारी तथा सर्वोत्तम प्रथाओं के आदान-प्रदान के माध्यम से सुधार लागू करने में सहायता कर सकता है, जिसके परिणाम स्वरूप अंततः लोगों को बेहतर सेवाएँ उपलब्ध कराई जा सकती हैं।

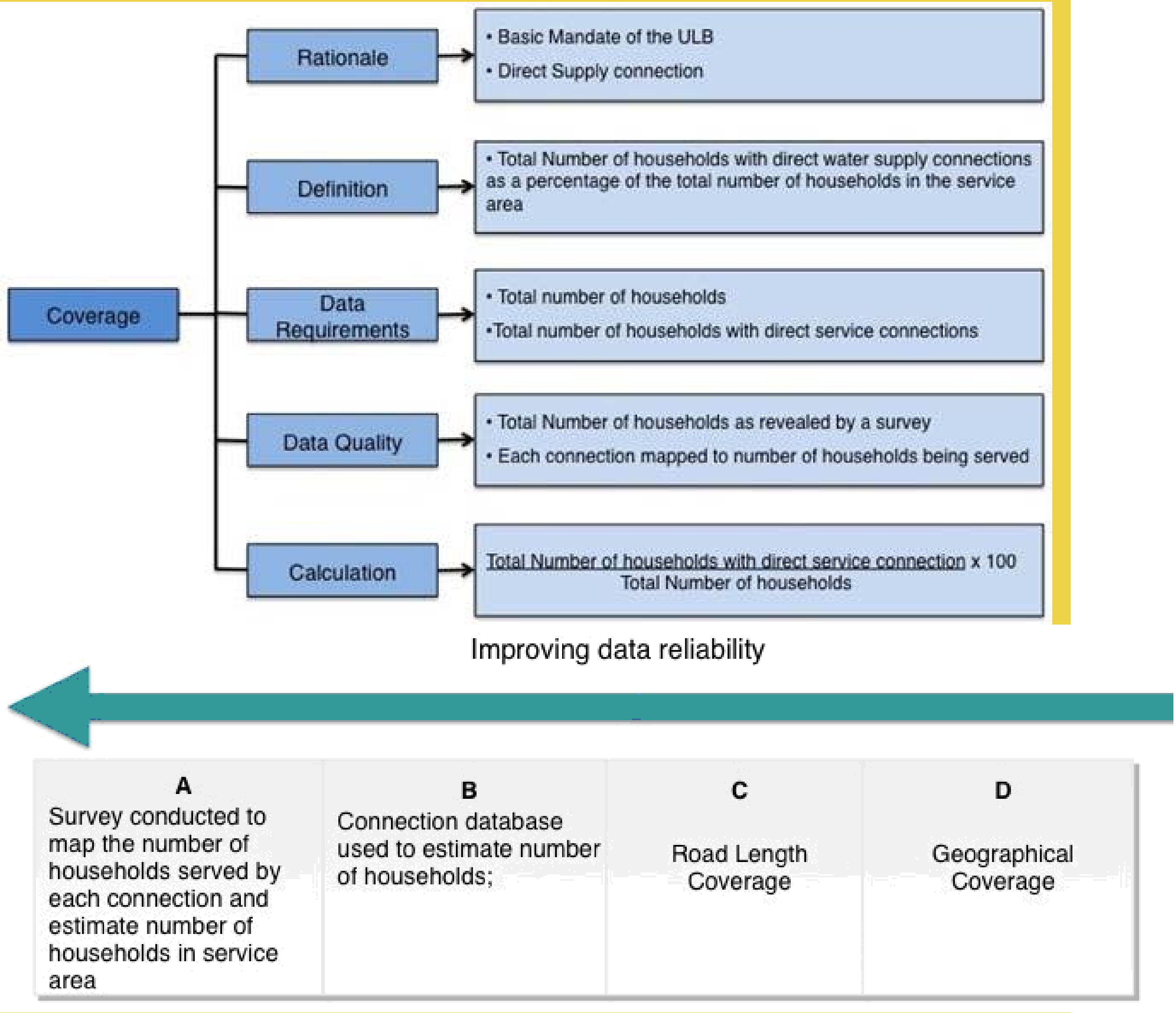
इसके महत्व को स्वीकार करते हुए, भारत सरकार के शहरी विकास मंत्रालय ने पानी, स्वच्छता, ठोस अपशिष्ट प्रबंधन और तूफान के पानी की निकासी को आवृत करने वाले सेवा स्तर बेंचमार्किंग (एसएलबी) पहल की शुरूआत की है।

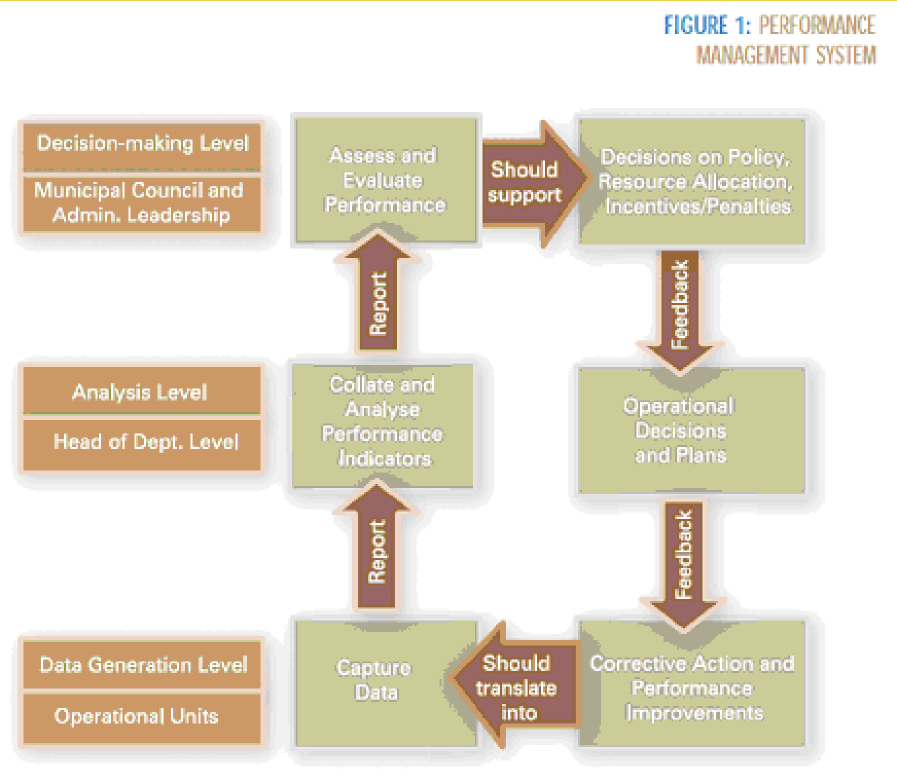
सेवा स्तर बेंचमार्किंग (एसएलबी) क्या है?

शहरी विकास मंत्रालय द्वारा सेवा स्तर बेंचमार्किंग पर एक पुस्तिका तैयार की गई है जिसमें (i) देश भर में सभी हितधारकों द्वारा जल और स्वच्छता के क्षेत्र के लिए सामान्यतः समझे और प्रयुक्त किए जाने वाले न्यूनतम मानक निष्पादन निर्धारित करने; (ii) इन संकेतकों निगरानी और रिपोर्टिंग के लिए सामान्य न्यूनतम रूपरेखा को परिभाषित करने और (iii) चरणबद्ध तरीके

से इस ढाँचे को परिचालित करने के तरीक़े पर दिशा निर्देश निर्धारित करने की अपेक्षा की गई है।

इस प्रकार के रूप ढाँचे में 28 निष्पादन संकेतक शामिल हैं:





एसएलबी पहल का लक्ष्य निम्न तरीक़ो से पिछले बेंचमार्किंग प्रयोग में पेश आ रही चुनौतियों पर क़ाबू पाना है:

सार्थक तुलना सक्षम करने के लिए संकेतकों, परिभाषा और गणना पद्धति के लिए एकसमान ढाँचा

वांछित सेवा मानकों पर आम सहमति बनाने के लिए सेवा बेंचमार्किंग का प्रावधान

डाटा गुणवत्ता के मुद्दों को उजागर करने और उनके समाधान के लिए डाटा विश्वसनीयता ग्रेड

डाटा का स्वामित्व सुनिश्चित करने के लिए (सलाहकारों के बदले) शहरी स्थानीय निकायों द्वारा स्व-रिपोर्टिंग

उत्पन्न एसएलबी डाटा के आधार पर निष्पादन में सुधार की योजना बनाने पर ज़ोर।

एसएलबी फ्रेमवर्क की क्रियाशीलता:

पुस्तिका में उल्लिखित एसएलबी ढाँचे के अंगीकरण को प्रोत्साहित और सुगम करने के लिए, शहरी विकास मंत्रालय ने फरवरी 2009 में एक एसएलबी पायलट पहल की शुरूआत की। इस

पहल में, यथा आंध्र प्रदेश, केरल, तमिलनाडु, कर्नाटक, महाराष्ट्र, गुजरात, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, उड़ीसा, झारखंड, मणिपुर, पंजाब, हिमाचल प्रदेश और नई दिल्ली, 14 राज्यों और एक केंद्र शासित प्रदेश के 28 पायलट शहरों में ढाँचे के कार्यान्वयन के लिए तकनीकी सहायता का प्रावधान शामिल है।

एसएलबी पायलट पहल का व्यापक उद्देश्य एसएलबी ढाँचे को प्रयोग की अवधारणा से आगे ले जाना है। इसके अलावा, यह बेंचमार्किंग और आंतरिक निष्पादन में सुधार के प्रयासों के बीच लिंक स्थापित करना इसका उद्देश्य रहा है। ऐसा करके, यह उम्मीद की जा रही है कि शहरी स्थानीय निकाय/जन-सुविधाओं को, अपने निर्णय प्रक्रियाओं में बेंचमार्किंग प्रक्रिया और उसके आउटपुट एकीकृत करने के लिए प्रोत्साहित किया जा सकेगा।

पहल में निम्नलिखित पहलू शामिल हैं:

- एसएलबी पुस्तिका में उल्लिखित संकेतक और तरीक़ों का उपयोग कर निष्पादन डाटा का मिलान;
- इस डाटा के प्रावधान के समर्थन में सतत आधार पर शहर और राज्य स्तर पर उन्नत सूचना प्रणालियों का कार्यान्वयन।

प्रायोगिक पहल की शुरूआत, विभिन्न विकास एजेंसियों यथा जल स्वच्छता कार्यक्रम - दक्षिण एशिया, जेआईसीए, जीटीज़ेड, सीईपीटी (बिल एंड मेलिंडा गेट्स फाउंडेशन द्वारा समर्थित) और पीआरओओएफ़ की भागीदारी के साथ, एक साझेदारी व्यवस्था के तहत की गई।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि इस प्रयोग में शहर अगुआई करें, प्रत्येक प्रायोगिक शहर के लिए विभिन्न सेवा विभागों के प्रतिनिधियों को लेकर एक एसएलबी कोर कमेटी का गठन किया गया। इसके अलावा, राज्य सरकार के नजरिए से प्रायोगिक एसएलबी कार्यान्वयन को सुविधाजनक बनाने और उस पर निगरानी रखने के लिए राज्य नोडल अधिकारी को नामित किया गया था।

डाटा संग्रह अभ्यास के अंत में, दिसंबर 2009 के दौरान एसएलबी पर एक राष्ट्रीय परामर्श कार्यशाला आयोजित की गई, जिसमें प्रायोगिक शहरों ने अपने एसएलबी निष्पादन डाटा प्रस्तुत किए, और निष्पादन में सुधार के लिए कार्रवाई प्रस्तावित की। उन्हें भारतीय/अंतरराष्ट्रीय संदर्भ में अच्छी प्रथाओं के बारे में भी सूचित किया गया। कार्यशाला ने शहरों को चार सेवा क्षेत्रों में अपने निष्पादन पर चिंतन और अन्य शहरों के साथ स्वयं की तुलना करने का मौक़ा प्रदान

किया। उसने शहर के अधिकारियों को अपनी कमियों को पहचानने और उन पर क़ाबू पाने के लिए संभावित रणनीतियों को पहचानने में सक्षम किया।

कार्यशाला के अनुवर्तन के रूप में, शहरों द्वारा ऐसी सूचना प्रणालियाँ, सुधार योजनाएँ और निष्पादन सुधार योजनाएँ विकसित की जा रही हैं, जो उनके द्वारा प्रस्तावित विशिष्ट कार्यों एवं उनके क्रियान्वयन के फलस्वरूप अपेक्षित सेवा स्तरों की पहचान करती हैं।

बॉक्स: प्रवर्तित पीआईपी और आईएसआईपी कार्रवाई

- भुवनेश्वर: संपर्क मेला, सीधे संबंध का आधार बढ़ाने के लिए। संग्रहण क्षमता में सुधार हेतु कर्मचारियों के लिए प्रोत्साहन कार्यक्रम। लीकेज कम करने के लिए एक वाल्व-चेकिंग कार्यक्रम की शुरूआत। नेटवर्क प्रबंधन में सुधार के लिए थोक प्रवाह मीटरिंग का प्रवर्तन।
- रायपुर: थोक अपशिष्ट जनरेटर के लिए ठोस अपशिष्ट प्रबंधन शुल्क का प्रवर्तन। शहरी ग़रीबों को सीधे कनेक्शन बढ़ाने के लिए, कनेक्शन लागत का युक्तिकरण ।
- हैदराबाद: एक स्वचालित मीटर रीडिंग प्रणाली का प्रवर्तन और जल गुणवत्ता प्रोटोकॉल की स्थापना।

आगे की ओर क़दम बढ़ाते हुए:

सेवा स्तरों के लिए जवाबदेही का सिद्धांत अब सभी स्तरों पर व्यापक स्वीकृति प्राप्त कर रहा है। शहरी स्थानीय निकाय 74वें संविधान संशोधन के तहत व्यक्त विकेन्द्रीकरण के एजेंडे के आधार पर, इस बदलाव के मामले में सबसे आगे हैं। शहरी स्थानीय निकायों के लिए सरल 5 सूत्री एसएलबी एजेंडा निम्नतः रहेगा:

- समय के साथ-साथ निष्पादन पर नज़र रखें
- साथियों के साथ निष्पादन की तुलना करें
- सुधार के लिए क्षेत्रों की पहचान करें
- निष्पादन के लिए निर्धारित लक्ष्य (स्वयं के विभाग, या सार्वजनिक/निजी सेवा प्रदाता के लिए)
- हितधारकों (उदा. पार्षद, नागरिकों) को निष्पादनरिपोर्ट / प्रकट करें

शहरी विकास मंत्रालय (शहरी विकास मंत्रालय) अपने सभी कार्यक्रमों और जेएनएनयूआरएम, यूआईडीएसएसएमटी, सैटेलाइट टाउनशिप कार्यक्रम, राष्ट्रीय जल पुरस्कार, राष्ट्रीय शहरी पुरस्कार जैसे पहलों में इस सिद्धांत को शामिल कर रहा है। वह स्वयं के संदर्भ में सेवा स्तर बेंचमार्किंग को संस्थागत रूप देने के प्रयास करने वाले राज्यों/शहरों के लिए आवश्यक सहायता उपलब्ध कराने के लिए प्रतिबद्ध है।

उड़ीसा, मध्य प्रदेश, कर्नाटक, महाराष्ट्र और गुजरात जैसे राज्य, अपने-अपने राज्यों में बड़ी संख्या में शहरों को कवर करने के लिए पहले से ही बेंचमार्किंग अभ्यास को उन्नत करने की प्रक्रिया में संलग्न हैं। यह अन्य राज्यों को समान स्तरीय उन्नत रणनीति अपनाने के लिए एक प्रदर्शन के रूप में कार्य कर सकता है।

बेंच मार्किंग के सिद्धांत को आगे 13वें वित्त आयोग (अध्याय 10, अनु.10) द्वारा समर्थन दिया गया है, जिसमें शहरी स्थानीय निकायों के लिए निष्पादन आधारित अनुदान के आबंटन की एक शर्त के रूप में सेवा स्तर बेंचमार्किंग को शामिल किया गया है, जो राशि 2010-15 की अवधि में लगभग 8000 करोड़ रुपए है।

उपर्युक्त की दृष्टि से यह आशा की जाती है कि शहरी स्थानीय निकाय, सेवा जवाबदेही के सिद्धांत को अपनाएँगे और अपने नागरिकों को बेहतर सेवाएँ देने के लिए एसएलबी ढाँचे का उपयोग करने में अग्रणी भूमिका निभाएँगे।

राष्ट्रीयरोल-आउट:

तेरहवें वित्त आयोग (13वाँ एफ़सी) ने अनिवार्य कर दिया है कि राज्य सरकार निष्पादन आधारित अनुदान के उपयोग से जुड़ी अन्य शर्तों को पूरा करने के साथ-साथ स्थानीय निकायों द्वारा आवश्यक सेवाओं के वितरण के लिए मानक निर्धारित करें। इसके लिए आवश्यक है कि राज्य सरकार, सभी नगर निगमों और नगर पालिकाओं को वित्तीय वर्ष के अंत तक (31 मार्च) चार सेवा क्षेत्रों में जल आपूर्ति, सीवरेज, तूफान के पानी की निकासी और ठोस अपशिष्ट प्रबंधन हेतु प्रस्तावित सेवा मानक सूचित करें या पालन करवाएँ जिसे उन्हें आगामी वित्तीय वर्ष के अंत तक हासिल करना होगा। यह भारत सरकार के शहरी विकास मंत्रालय (शहरी विकास मंत्रालय) द्वारा प्रकाशित सेवा स्तर मानक पुस्तिका में इन चार सेवा क्षेत्रों (एसएलबी) में से प्रत्येक के लिए उल्लिखित संकेतकों के प्रति सेवा के न्यूनतम स्तर की घोषणा के रूप में हो सकता है । यह भी सुझाव दिया जाता है कि कम से कमइस प्रक्रिया को नगरपालिकाओं और नगर निगमों में स्थान दिया जाना चाहिए।

13 वें वित्तीय आयोग की सिफारिशों के संदर्भ में, शहरी विकास मंत्रालय ने सेवा स्तर बेंचमार्किंग प्रक्रिया अमल में लाने और राज्यों तथा शहरी स्थानीय निकायों में; विशेष रूप से नगर पालिकाओं और नगर निगमों में क्षमता निर्माण के लिए एक राष्ट्रव्यापी रोल-आउट कार्यक्रम शुरू किया है। यह नौ शर्तों में से एक है, जिसकी पूर्ति 13 वें एफ़सी द्वारा सिफ़ारिश किए गए निष्पादन अनुदान का उपयोग करने के लिए राज्यों को सक्षम करेगी। लगभग 1,800 नगरपालिकाएँ, नगर निगम और सरकार के पूर्ण या आंशिक स्वामित्व वाली या नियंत्रित संस्थाएँ, एसएलबी रोलआउट कार्यक्रम के दायरे में आ जाएँगी।

एसएलबी रोलआउट का प्रमुख उद्देश्य, एसएलबी की इस शर्त के अनुपालन के माध्यम से 13 वें एफ़सी आबंटन के तहत निष्पादन अनुदान का उपयोग करने के लिए शहरी स्थानीय निकायों को सक्षम करना है। शहरी विकास मंत्रालय की राष्ट्रीय रोलआउट रणनीति, भारतीय प्रशासनिक स्टाफ़ कॉलेज, ऊर्जा, पर्यावरण, शहरी प्रशासन, अवसंरचना विकास केंद्र, हैदराबाद के माध्यम से नगरपालिकाओं, नगर निगमों और सरकार के पूर्ण या आंशिक स्वामित्व वाली या नियंत्रित संस्थाओं को क्षमता निर्माण विस्तृत करना और हस्त धारण समर्थन देना है। वे सेवा मानकों के न्यूनतम स्तर के लिए प्रतिबद्ध होने तथा निश्चित समय-सीमा में इन मानकों को हासिल करने की दिशा में कार्रवाई निर्दिष्ट करने के लिए शहरी स्थानीय निकायों को हस्तधारण समर्थन प्रदान कर रहे हैं।

शहरी विकास मंत्रालय (शहरी विकास मंत्रालय) ने राज्यों/शहरी स्थानीय निकायों के लिए, उनके मानक घोषित करने और राज्य के राजपत्र में प्रकाशित करने के लिए एक प्रारूप विकसित किया है।

- एसएलबी विज्ञापन पुस्तिका (2.50 MB)
- एसएलबी घोषणा प्रारूप (82.84 KB)
- कोलाज (1.83 MB)