



# **INNOVATIONS IN RIGHT TO SERVICE**

**S.RAMASWAMY**  
**Ex Chief Secretary and**  
**CHIEF COMMISSIONER, RTS**  
**UTTARAKHAND**

# Brief History in Uttarakhand

- The RTS Act was passed in the year 2011.
- The Commission was set up in 2014 with a Chief Commissioner and Commissioner.
- Between 2014-2019 approximately 149 new services of 17 departments were notified or approximately an average of 30 services being notified per year for 5 years.
- By 2019, the number of notified services rose to 243 (27 departments).
- 18051 cases/complaints were decided during this period

# Progress From 2020 Onwards

- The biggest challenge before me when I joined the Commission in June, 2020 was to make it relevant to the people and as user friendly as possible.
- This quest for relevance led to reforms, innovations or whatever you may call it.

# Basic questions were

- Appropriate Staffing was probably the most important Challenge.
- How to make the Commission more accessible to the common man
- How to rapidly ramp up services from 243 to a respectable figure?
- Cut down procedural delays?
- Use of technology to improve user experience and help officials with faster data analytics.
- How to (i)ensure accountability among the bureaucracy and (ii) how to incentivise it?

# Staffing

Apart from a Chief Commissioner, Commissioner and a Secretary, there were 2 Review Officers, 2 PAs, 2 data entry operators and 2-3 drivers and similar number of messengers.

It took a few months, but

- (i) we **recruited** 2 Deputy Secretaries and 2 Section Officers with a knack of doing **quasi-judicial work and inspections,**
- (ii) **repurposed** the PAs to work as research assistants,
- (iii) during this time, we **furnished** our bare office building too

# Making the Commission more accessible to the Common Man

Initially, we held hearings using **Video Conferencing** with complainants and the officers concerned reaching **NIC Kendras** in the Districts. But this was not enough.

- We got 4 mobile numbers with Whatsapp facility. We publicised these numbers. **The complainant could lodge an oral complaint on these numbers, or he could write down his complaint on a piece of paper sitting in his home and send it through whatsapp.**
- All **future communication** with the complainant would be through the **Commission's whatsapp** number to the complainant's mobile.
- But the biggest innovation was that **complainant could participate** in the Commission's Proceedings by making a **Whatsapp Video call** to the Commission from his home.
- **Lodging a complaint/participating in proceedings was made accessible to the common man.**



# Newspaper Advertisement



## उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग

जानें अपने अधिकार, पायें सेवायें अपार

वर्तमान में 36 विभागों की 401 सेवायें अधिसूचित हैं, जिन्हें आयोग की वेबसाइट [www.urtsc.uk.gov.in](http://www.urtsc.uk.gov.in) पर देख सकते हैं।

यदि उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अन्तर्गत आने वाली किसी अधिसूचित सेवा के संबंध में शिकायत है, तो कृपया अपनी शिकायत दर्ज करायें

वाट्सऐप नं० पर अपनी शिकायत, नाम/पता तथा मोबाइल नं० लिखकर भेज सकते हैं।

उप सचिव-(I)-7617579050

अनुभाग अधिकारी-(I)-7617579041



उप सचिव-(II)-7617579040

अनुभाग अधिकारी-(II)-7617579071

टोल फ्री नं 1800 2709818/फोन नं 0135-2975566

### मुख्य सेवायें और तय समय-सीमा

राशन कार्ड	10 दिन	होमस्टे योजना का पंजीकरण	30 दिन
हैसियत/चरित्र प्रमाण-पत्र	15 दिन	सड़को/नाली/नालों की सफाई	07 दिन
जाति/स्थायी निवास/आय प्रमाण पत्र	15 दिन	विभिन्न व्यवसायों हेतु लाईसेंस (होटल/फेरी/दिवशा आदि)	30/15/15 दिन
राजस्व अभिलेखों में विरासत दर्ज करना	07 दिन	शिक्षार्थी/स्थायी/ड्राइविंग लाईसेंस	परीक्षा उत्तीर्ण करने के दूसरे दिन
जनश्री बीमा योजना	20 दिन	आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के लिए आरक्षण हेतु आय एवं सम्पत्ति प्रमाण पत्र	15 दिन
सोसायटी/फर्म/चिट पंजीकरण	30 दिन	जन्म/मृत्यु पंजीकरण	03-15 कार्य दिवस
दिव्यांग व्यक्ति को पहचान पत्र/ बस पास जारी करना	07 दिन	उत्तरजीवी/पारिवारिक सदस्यता प्रमाण-पत्र	15 कार्य दिवस
रोजगार पंजीकरण/नवीनीकरण	03 दिन	तहसीलों के कामिनों द्वारा विभिन्न प्रमाण-पत्रों में टंकण त्रुटि दूरस्त किया जाना	05 कार्य दिवस
मददसौ को मान्यता	45 दिन	मैधावी बालिका प्रोत्साहन योजना	सत्यापन पूर्ण होने के 01 माह के अन्तर्गत
वृद्धावस्था/विधवा/दिव्यांग/किसान/ तीलू रोतेली	15 दिन	परिवार रजिस्टर पंजीकरण व प्रतिलिपि	03 दिन
नन्दा गौरा योजना (विभिन्न किस्त)	03 माह	आंगनवाडी में बच्चों का पंजीकरण	15 दिन
नये विद्युत कनेक्शन	15 दिन	चिकित्सा स्वस्थता/अस्वस्थता प्रमाण-पत्र	02 दिन
नवीन पेयजल/सीवर संयोजन	15-30 दिन	पर्वतीय निवास प्रमाण-पत्र	15 दिन
निजी भूमि पर वृक्ष के पातन की अनुज्ञा	15 दिन	अल्पसंख्यक छात्रवृत्ति	सत्यापन पूर्ण होने के 01 माह के अन्तर्गत
वन उपज निकासी/अभिवहन पास	15 दिन	एकल आवासीय इकाई एवं आवासीय मानचित्र का निस्तारण	15 दिन
मुख्यमंत्री राहत कोष से प्राप्त धनराशि का वितरण	5 दिन		
दैवीय आपदा आर्थिक सहायता (विभिन्न सक्षम स्तर)	02-07 दिन		
मनटंगा जॉब कार्ड उपलब्ध कराना	15 दिन		
मनटंगा जॉब कार्ड धारक को श्रम रोजगार उपलब्ध कराना	15 दिन		

### उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार भवन

1-चालंगपो-आ०-कुल्हान, सहस्त्रधारा रोड, देहरादून। ई-मेल: [secy-urtsc-uk@gov.in](mailto:secy-urtsc-uk@gov.in) | वेबसाइट [urtsc.uk.gov.in](http://urtsc.uk.gov.in)

# Ramping up of Notified Services from 243 upwards

- Two Groups were set up in the Commission to download the notified service of each State (about 22 States had notified their services) and make a chart service wise /department wise.
- Against each Service, it was highlighted how many States had already notified it. The question put to the Government Department was why the Uttarakhand Government had not notified it.
- We engaged with each department, discussed the business processes threadbare, addressed departmental concerns. Where need be, we even drafted the Government Order and sent it on pen drive to the concerned department.
- To be fair to the Government of Uttarakhand, it executed one of the fastest ramp up of notified services, going from 243 in 2019 to 1015 in 2024 beginning and now heading towards 1100. We probably will rest our oars at 1200.



# Transport Department Services

एस. रामास्वामी  
मुख्य आयुक्त



अर्द्ध.प.सं.-433/22-15(09)/2016  
उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग  
1. चालंग हिल्स, सहस्त्रधारा रोड, देहरादून।  
दिनांक: || अप्रैल, 2022

उत्तराखण्ड राज्य में विभागों की अधिक से अधिक सेवायें अधिसूचित हों, इसके लिए आयोग प्रयासरत है। इसी क्रम में आयोग द्वारा विभिन्न राज्यों की अधिसूचित सेवाओं की तुलनात्मक तालिका तैयार की जा रही है।

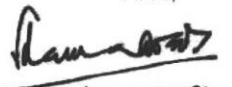
2. वर्तमान में उत्तराखण्ड में परिवहन विभाग की 04 सेवायें (उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अन्तर्गत) अधिसूचित हैं। जब आयोग द्वारा अन्य राज्यों के परिवहन विभाग की सेवाओं को देखा गया तो पाया गया कि 66 सेवाएँ उत्तराखण्ड राज्य में अधिसूचित नहीं है (सूची संलग्न)। परिवहन विभाग का सम्पूर्ण कार्य कम्प्यूटरीकृत है, अतः अधिसूचित करने में कठिनाई नहीं होगी। अगर इन्हे अधिसूचित किया जाता है तो राज्य की अधिसूचित सेवाओं की संख्या 329 से बढ़कर 395 हो जायेगी।

3. अतः आयोग उक्त 66 सेवाओं की सूची एतद्वारा संलग्न कर भेजते हुये उन्हें उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 की धारा-17(1)(च) के अन्तर्गत अधिसूचित किये जाने की संस्तुति करता है।

4. ऐसी स्थिति राज्य के अन्य विभागों में भी होगी। आयोग द्वारा उनके सम्बन्ध में भी तुलनात्मक तालिकायें तैयार करने का प्रयास किया जा रहा है। अतः कृपया आप भी अपने स्तर से सभी विभागों को निर्देशित करने का कष्ट करें कि उनके द्वारा अपने-अपने विभागों की अन्य राज्यों की सेवाओं को डाउनलोड करके अधिक से अधिक सेवाओं को उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अन्तर्गत अधिसूचित करने की कार्यवाही सुनिश्चित करें।

संलग्न-यथोपरि

भवनिष्ठ,

  
(एस. रामास्वामी)  
L 92

डॉ. एस. एस. संघू,  
मुख्य सचिव,  
उत्तराखण्ड शासन।

विभिन्न राज्यों में परिवहन विभाग की अधिसूचित सेवाएँ जो उत्तराखण्ड में नहीं है।

क्र. सं.	सेवा का नाम	राज्यों का नाम	दिनों की संख्या
1	2	3	4
1	Issue of Duplicate Driving license	उड़ीसा	5
		चण्डीगढ़	10
		मध्य प्रदेश	15
		राजस्थान	3
		हरियाणा	10
		महाराष्ट्र	15
		आसाम	15
		दिल्ली	3
		गोवा	उसी दिन
		उत्तर प्रदेश	7
		झारखण्ड	45
		कर्नाटक	5
		2	Renewal of Driving License
चण्डीगढ़	10		
मध्य प्रदेश	15		
राजस्थान	3		
हरियाणा	37		
जम्मू एवं कश्मीर	15		
दिल्ली	3		
गोवा	उसी दिन		
पंजाब	7		
छत्तीसगढ़	21		
उत्तर प्रदेश	7		
महाराष्ट्र	15		
झारखण्ड	45		
कर्नाटक	7		
3	Change of Address in Driving License	उड़ीसा	5
		मध्यप्रदेश	7
		उत्तर प्रदेश	7
4	Issue of License to Driving School	उड़ीसा	5
		कर्नाटक	30

# Status of Notified Services in Uttarakhand

Currently about 100 services are under consideration of government for notification

At the Time of Enactment of the Act

2011: 94 of 10 Departments

After Formation of the Commission and Its Recommendations

2016-17: 160 of 18 Departments

2018-19: 217 of 22 Departments

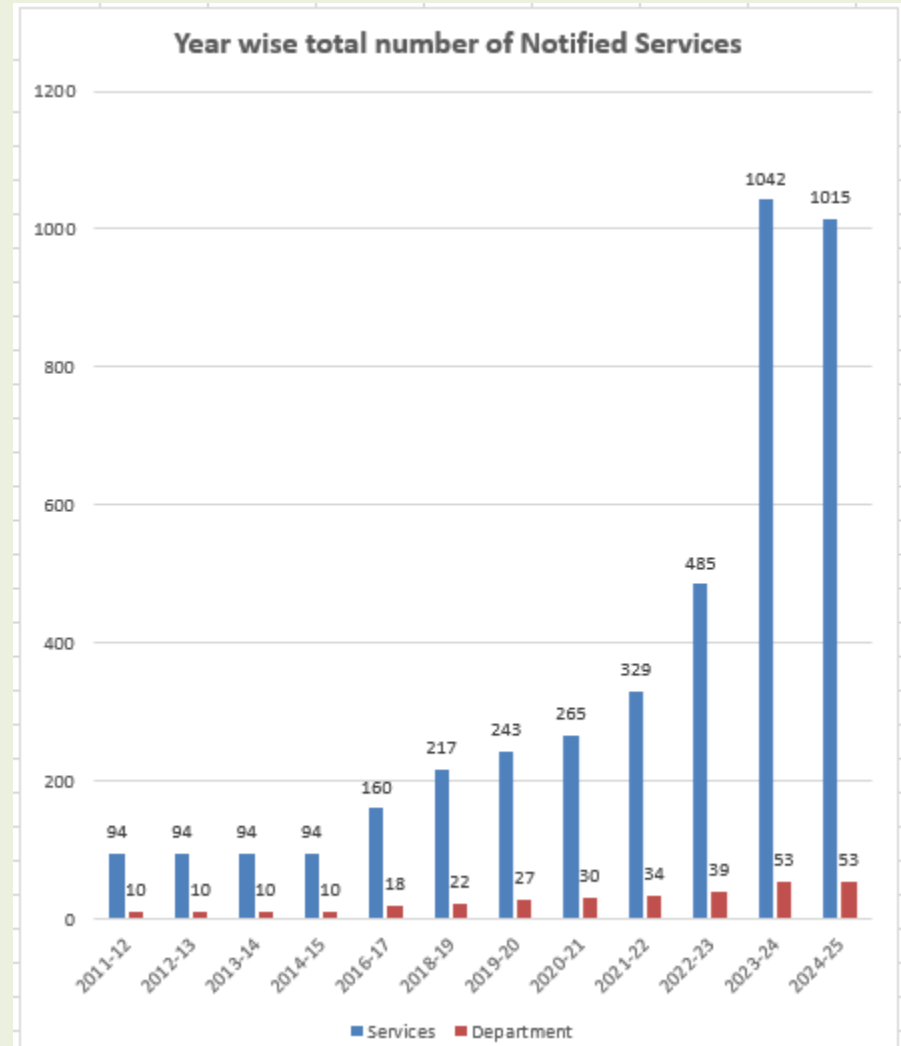
2019-20: 243 of 27 Departments

2020-21: 265 of 30 Departments

2021-22: 329 of 34 Departments

2022-23: 485 of 39 Departments

2023-24: 1015 of 53 Departments



# Cutting Down Procedural Delays

- The Act envisaged two stages of appeal (30 days to decide first appeal, 60 days to decide second appeal followed by an Appeal/Revision at the Commission Level (60 days). With 15 days notice to the officers to reply at each stage and 150 days at all three levels, the Law had lost sight of its purpose i.e. Quick service to the Citizen. The service itself was to be delivered in 7 – 15 days.
- The Commission (Chief Commissioner and 2 Commissioners) sat down and drafted an amendment to the Right to Service Act removing the Second Appellate Level and vesting it in the Commission. The Government saw the logic of the argument and passed the amendment to the Act in the year 2023
- This cut down at least 75 days from the appeal process

# Cutting Down Procedural Delays

The Commission makes wide use of its suo-motu powers under section 17(1)(b) of the Act to summon records of pendency and initiate hearings.

- Earlier hearing were based on spot inspection and analysis of monthly progress report.
- With hardly 4-6 people in the Commission for 13 districts, the Commission decided to motivate the government to use technology.
- In September 2020, at a meeting presided by the Chief Minister the Commission proposed creation of an Unified Service Portal which was approved by the CM.
- The Portal was commissioned in November, 2021.
- Everyday any Secretary/Minister can see what the pendency in regard to his department is service wise, district wise.
- With the Portal being commissioned, the We take suo motu notice of the pendency and issue notice

## Year-wise details of cases received and resolved by the Commission

S.No.	Year	Total Cases Received	Disposed
1	2014-16	83	49
2	2016-17	263	242
3	2017-18	335	281
4	2018-19	4832	4661
5	2019-20	14433	12818
6	2020-21	14818	11101
7	2021-22	18152	16709
8	2022-22	26018	19598
9	2023-24	48605	32796
	<b>Total</b>	<b>127539</b>	<b>98255</b>



# Cutting down Procedural Delays - 2



Uttarakhand is a pioneer in the field of Unified Service Portal. Our portal “Apuni Sarkar” is GIGW complaint and accessible to the differently abled (visually challenged) persons. It won the prestigious National Award for e-Governance 2023 (Silver) given by Government of India. This was for application of Emerging Technologies for Providing Citizen Centric Services

वी. श्रीनिवास, आई.ए.एस.

V. Srinivas, IAS

सचिव

SECRETARY



75  
आजादी का  
अमृत महोत्सव

भारत सरकार,  
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय,  
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग,  
सरदार पटेल भवन, संसद मार्ग,  
नई दिल्ली-110001

GOVERNMENT OF INDIA  
MINISTRY OF PERSONNEL, PUBLIC GRIEVANCES & PENSIONS,  
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES  
SARDAR PATEL BHAWAN, SANSAD MARG,  
NEW DELHI-110001

D.O.No.N23/4/2023-eGov-DARPG(8279)

Dated: July 4, 2023

Dear Shri S. Ramaswamy ji,

I write with reference to your DO letter No.830/23-3(80)/2023 dated June 16, 2023 on the steps taken by the Uttarakhand Right to Service Commission in improving service delivery.

2. The Government of Uttarakhand and the Right to Service Commission (RTS) Uttarakhand have been successful in enhancing eService delivery and streamlining administrative processes. The "Apuni Sarkar" unified portal of Government of Uttarakhand has been featured in the NeSDA way Forward monthly report for May 2023 under the chapter Best Practices. Copy of the report is enclosed.

With best regards,

Yours sincerely,

(V. Srinivas)

Encl: As above

**Shri S. Ramaswamy, IAS (Retd.)**  
Chief Commissioner  
Uttarakhand Right to Service Commission  
Chalang Hills, Post Office: Kulhan  
Sahastradhara Road, Dehradun – 248013  
Email: [secy-urtsc-uk@gov.in](mailto:secy-urtsc-uk@gov.in)



सूचना का  
अधिकार

Please Visit our Website : <http://darpg.gov.in>, <http://goicharters.nic.in>

Ph. : 91-11-23742133, Fax : 91-11-23742546 Email : [vsrinivas@nic.in](mailto:vsrinivas@nic.in), [secy-arp@nic.in](mailto:secy-arp@nic.in)

# Further Modifications

We have asked our software team (ITDA) to build in the Suo Motu notice and directions of the Commissions into the software itself.

- Whenever a service provider exceeds the time limit fixed for that service, immediately an email direction on behalf of the Commission will be issued, directing him to dispose of the service request within a fixed number of days, failing which he should appear before the Commission on the date fixed.
- These email directions will be issued on behalf of the Chief Commissioner and 2 Commissioners on a 1(Chief Commissioner) 2(Commissioner-1) and 3(Commissioner -2) roster.
- The date for appearance will also be software driven. This is a work in progress and it is expected to cut down 15-20 days delay.
- We are also trying to build into the software to track how many times a successful applicant has applied in the portal for a particular service. This will help weed out corruption.

# Incentives

Using the portal's data we started ranking the Districts and the District Magistrates and awarding them. We plan to extend this soon to government departments also.

अमर उजाला

प्रदेश

देहरादून | बुधवार, 24 नवंबर 2021



सेवा का अधिकार आयोग के मुख्य आयुक्त ने की सीएम से मुलाकात। -संवाद

## ■ जिलों को दिया जाएगा सेवा का अधिकार पुरस्कार

देहरादून। उत्तराखंड सेवा का अधिकार आयोग के मुख्य आयुक्त एस रामास्वामी ने मंगलवार को मुख्यमंत्री आवास पर मुख्यमंत्री से शिष्टाचार भेंट की। मुख्यमंत्री को आयोग ने अवगत कराया कि जनपदों के द्वारा दी जा रही अधिसूचित 265 सेवाओं के संबंध में आयोग की ओर से जिलों को श्रेणीबद्ध (रैंकिंग) किया गया है। जिसके तहत प्रथम, द्वितीय एवं तृतीय स्तर के जिलों को सुशासन दिवस के मौके पर वर्ष 2019-20 एवं 2020-21 के लिए 'सेवा का अधिकार पुरस्कार' से सम्मानित किया जाएगा। मुख्यमंत्री ने आयोग से कहा कि 'अर्पण सरकार पोर्टल' और 'सीएम हेल्पलाइन' का अनुश्रवण आयोग द्वारा किए जाने की व्यवस्था की जाए। मुख्यमंत्री द्वारा राजस्व न्यायालयों में लंबित वादों पर चिंता जताई गई और यह निर्देश दिए गए कि राजस्व न्यायालयों के लंबित वादों का भी आयोग अनुश्रवण करे। इस दौरान आयुक्त अनिल रतूड़ी, डीएस. गब्याल, सचिव गिरीश चन्द्र गुणवंत, वरिष्ठ वित्त अधिकारी बीबी ध्यानी भी मौजूद रहे। व्यूरो







# Modifying the Business Process

From time to time, the Commission studies the business process underlying each service in consultation with the government department concerned and suggests modification to the government wherever required.

## जाति प्रमाणपत्र बनाने की प्रक्रिया में सुधार के लिए आयोग की सिफारिश

उत्तराखंड सेवा का अधिकार आयोग के मुख्य आयुक्त ने मुख्य सचिव को लिखा पत्र

राकेश खंडूड़ी

देहरादून। उत्तराखंड सेवा का अधिकार आयोग ने अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति और अन्य पिछड़ा वर्ग के प्रमाणपत्र जारी करने की प्रक्रिया में सुधार की सिफारिश की है। प्रमाणपत्रों के संबंध में लगातार मिल रही शिकायतों के आधार पर आयोग के मुख्य आयुक्त एस रामास्वामी ने मुख्य सचिव राधा रतुड़ी को इस संबंध में पत्र लिखा है।

पत्र में उन्होंने साफ किया कि जाति प्रमाणपत्र जारी करने की वर्तमान व्यवस्था में पात्रता के निर्धारण की स्पष्टता नहीं है और इसकी शर्तें परस्पर विरोधाभासी हैं। मुख्य आयुक्त ने तटस्थ मानकों के बजाय पटवारी या राजस्व अधिकारियों के व्यक्तिगत दृष्टिकोण के आधार पर प्रमाणपत्र जारी करने की प्रक्रिया को आवेदक के हितों विपरीत माना है। उन्होंने जाति प्रमाणपत्र जारी करने के संबंध में वर्ष 2013 के शासनादेश के प्रावधानों में संशोधन की जरूरत भी जताई। पत्र के साथ उन्होंने एक टिप्पणी भी भेजी है, जिसमें जाति प्रमाणपत्र जारी करने की विद्यमान



### जमीन नहीं तो कहा से लाएगा खतौनी

खतौनी पेश करने की शर्त पर उन्होंने प्रश्न किया, यदि किसी आवेदक के पास जमीन नहीं है तो वह खतौनी की प्रति कैसे पेश करेगा। एक अन्य विरोधाभासी तथ्य शपथपत्र से जुड़ा है। अपुर्ण सरकार की सूची में इसे नहीं दर्शाया गया है। यानि आवेदक 10-12 दस्तावेजों को अपलोड करके आवेदन करता भी है तो एक बर उसका आवेदन इस आधार पर रद्द हो जाएगा कि शपथपत्र नहीं है।

व्यवस्था में सुधार के संबंध में सुझाव दिए हैं। कहा, न्यायालयों द्वारा भी इस संबंध में निर्णय दिए गए हैं।

इन निर्णयों के आलोक में उन्होंने न्याय विभाग परामर्श कर शासनादेश जारी करने की अपेक्षा की है।

### शासनादेश में जागी सुधार की किरण

जाति प्रमाणपत्र जारी करने की मौजूदा प्रक्रिया को लेकर मुख्य आयुक्त ने नैनीताल की बेतालघाट तहसील के रिखौली गांव निवासी किरण की नजीर पेश की है। किरण को जाति प्रमाणपत्र के लिए राजस्व विभाग के कई चक्कर लगाने पड़े, लेकिन नाकाम रही। मजबूर होकर उसे सेवा का अधिकार आयोग में गुहार लगानी पड़ी। आयोग ने

किरण के बहाने जाति प्रमाणपत्र जारी करने की प्रक्रिया पर सबल उठाए हैं। किरण की शिकायत के मुताबिक, वह आधारकार्ड, परिवार रजिस्टर की नकल व राशनकार्ड के आधार पर अनुसूचित जाति की पात्र हैं, लेकिन राजस्व विभाग ने मायके की जाति का साक्ष्य न होने से उसका

आवेदन निरस्त कर दिया, जबकि वह विद्यालय की टीसी प्रस्तुत कर चुकी है। अब उससे विवाह का प्रमाणपत्र मांगा जा रहा, जबकि आधारकार्ड, परिवार रजिस्टर व राशन कार्ड में किरण को बवलू की पत्नी दर्शाया गया है, लेकिन किरण से विवाह प्रमाणपत्र मांग कर राजस्व विभाग ने तीनों दस्तावेजों की प्रमाणिकता पर ही प्रश्न चिह्न लगा दिया। मुख्य आयुक्त ने प्रश्न किया, विवाह प्रमाणपत्र से पत्नी की जाति सिद्ध होती है तो अपुर्ण सरकार में यह दस्तावेजों की सूची में शामिल क्यों नहीं है।

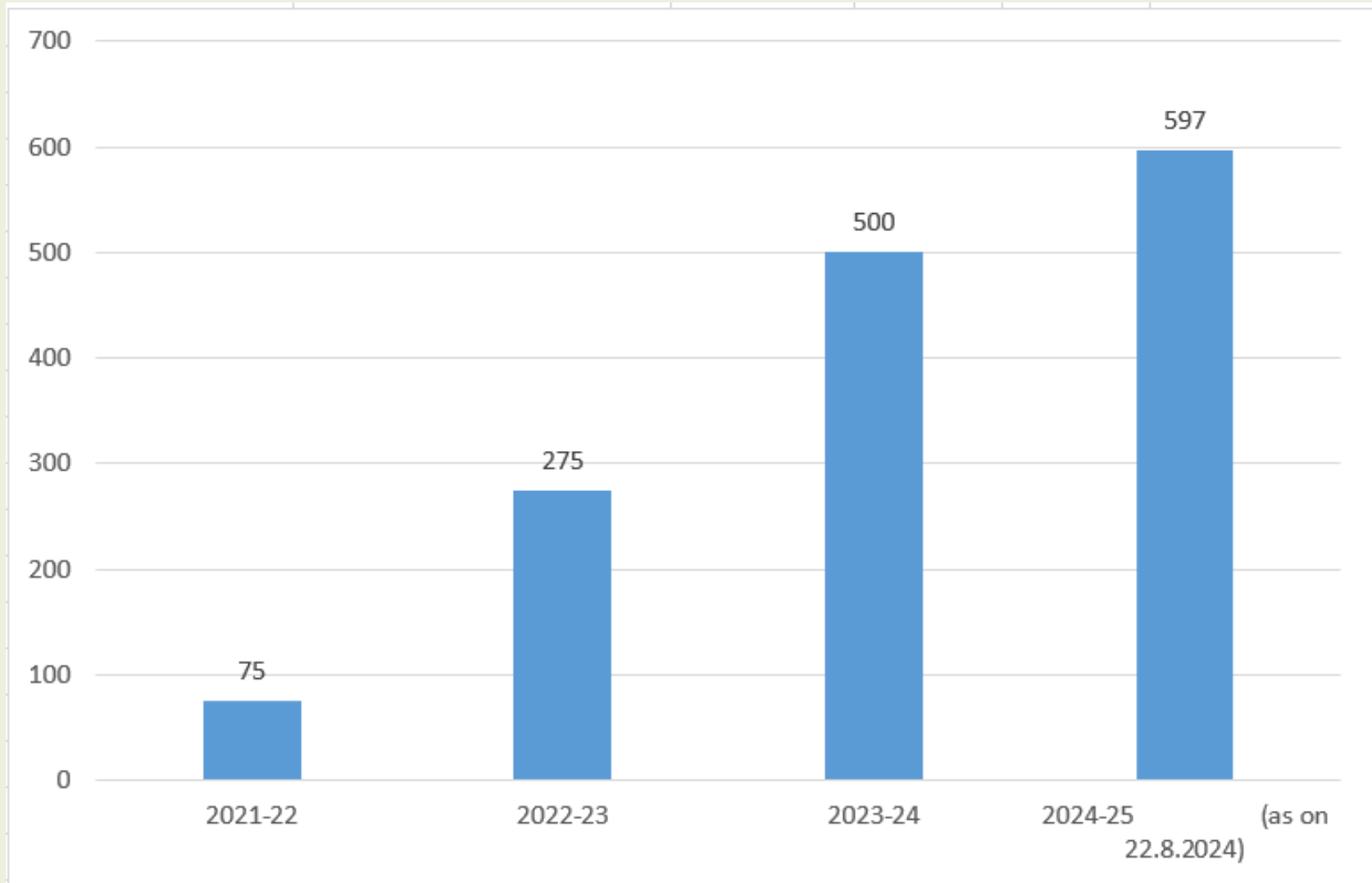
### शासनादेश में विरोधाभासी तथ्य

पत्र के साथ टिप्पणी में उन्होंने 2013 के शासनादेश में प्रमाणपत्र के लिए विरोधाभासी शर्तों को रेखांकित किया है। मसलन, अपुर्ण सरकार पोर्टल में राजस्व विभाग ने जाति प्रमाणपत्र के आवेदन के लिए तीन अनिवार्य दस्तावेज और नौ वैकल्पिक दस्तावेज मांगे हैं। अनिवार्य दस्तावेजों में आवेदक की फोटो, भूमि की रजिस्ट्री/खतौनी, आधारकार्ड व परिवार रजिस्टर की नकल का उल्लेख है। वैकल्पिक दस्तावेजों में खतौनी, हाउस टैक्स, नगर निगम का भूल्यांकन, बिजली का बिल, पानी का बिल, बैंक पासबुक, गैस कनेक्शन, मतदाता पहचानपत्र व राशन की कार्ड की नकल शामिल हैं। टिप्पणी में उन्होंने परिवार रजिस्ट्रार की नकल के सातवें स्तंभ में धर्म का जिक्र किया है। कहा, इससे एससी व ओबीसी की पुष्टि नहीं होती है।

Recommendation by Commission to change the procedure for issue of Caste Certificate as reported in newspaper

Amar Ujala 25.05.2024

# On-lining of services in Uttarakhand



Thank you