ऑनलाइन विझार्डची अंमलबजावणी.
तसेच राज्यामध्ये नवीन व्यवसाय नियमन
आणि मैत्री कक्षाची कार्यपध्दती सुधारित
करणेबाबत.

महाराष्ट्र शासन
उद्योग, ऊर्जा आणि कामगार विभाग
शासकीय परिपत्रक क्रमांक: बैठक -२०२० / संकीर्ण क्र.११७८ / उद्योग -८
मादाम कामा रोड, हुतात्मा राजगुरू चौक,
नरिमन पॉईंट, मंत्रालय, मुंबई - ४०० ०३२
दिनांक :- २१ जानेवारी, २०२१.

प्रस्तावना: -

वाणिज्य व उद्योग मंत्रालय, भारत सरकार अंतर्गत उद्योग आणि आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग (DPIIT) यांनी देशातील सर्व राज्यामध्ये व्यवसाय करणे सुलभ व्हावे (Ease of Doing Business) यासाठी विविध सुधारणांची अंमलबजावणी करण्यासाठी राज्य सुधारणा कृती आराखडा (SRAP) २०२०-२१ निश्चित केला आहे. सदर कृती आराखडयाची अंमलबजावणी करणे सर्व राज्ये व केंद्रशासित प्रदेशांना बंधनकारक करण्यात आले आहे. राज्य सुधारणा कृती आराखडा (SRAP) २०२०-२१ मध्ये नमुद केलेल्या परिमाणांबाबत (parameters) राज्याकडून करण्यात येणारी पूर्तता व त्या परिमाणांचा (parameters) वापरकर्त्यांकडून होणा-या वापराअंती वापरकर्त्यांकडून केंद्रशासनास प्राप्त होणाऱ्या अभिप्रायांच्या आधारावर राज्यांचे मुल्यांकन करण्यात येणार आहे.

राज्यातील उद्योगांना व्यवसाय सुलभ सुविधा उपलब्ध करुन देणेसाठी आणि सर्व नाहरकती / परवाने / मंजू-या एकाच ठिकाणी सहज उपलब्ध करुन देण्यासाठी महाराष्ट्र शासनाने दि. ११.०२.२०१६ रोजीच्या शासन निर्णयानुसार मैत्री कक्ष - एक खिडकी योजना स्थापित केली आहे. शासनाच्या विविध विभागातील अधिकाऱ्यांच्या प्रत्यक्ष संपर्काशिवाय गुंतवणूकदारांना / उद्योजकांना त्यांच्या नोंदणी / मंजूरी / प्रमाणपत्र / नाहरकती / परवानग्या याबाबतचा मागोवा (Track) मैत्री कक्षाद्वारे घेण्यात येतो.

मैत्री कक्षामध्ये कार्यरत फिजिकल ब्युरोमार्फत गुंतवणूकदारांना विहित मंजुऱ्या/ परवाने मिळविण्याची प्रक्रीया वेगवान करण्यास मदत करण्यात येते व हेल्पलाइनद्वारे तक्रार निवारण केंद्रबिंदू म्हणून मैत्री कक्ष कार्य करते. राज्यातील उद्योजकांसाठी व्यवसाय करणे सुलभ होणेसाठी मैत्री कक्षामार्फत एक खिडकी योजना उपक्रमाची अंमलबजावणी करण्यात येते. तथापि, राज्य सुधार कृती योजना (SRAP) २०२०-२१ अंतर्गत उद्योग आणि आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग (DPIIT) च्या निर्देशानुसार सर्व उद्योग आणि व्यापार संबंधित सेवांसाठी एकाच ठिकाणी संपर्क साधण्यासाठी, मैत्रीच्या कामाची व्याप्ती वाढविण्यासाठी खालीलप्रमाणे उपाययोजना करणे आवश्यक आहे.

ऑनलाइन विझार्ड

गुंतवणूकदारांना महाराष्ट्रात व्यवसाय / उद्योग सुरू करण्यासाठी आवश्यक त्या परवानग्याबाबतची माहिती उपलब्ध करण्यासाठी विझार्ड प्रणालीचा समावेश मैत्री पोर्टलमध्ये करण्यात आला आहे. सदर प्रणालीमध्ये गुंतवणूकदाराने विशिष्ट तपशीलांची नोंदणी करणे आवश्यक आहे. (उदा., उद्योगाचा प्रकार, कर्मचा-यांची संख्या, उद्योगाचे ठिकाण इत्यादी) त्यानंतर त्या गुंतवणूकदारास व्यवसाय स्थापित करणेसाठी (स्थापित करण्यापुर्वी) आवश्यक असणाऱ्या तसेच व्यवसाय/ उद्योग सुरु करण्यासाठी (प्रारंभ करण्यापुर्वी) आवश्यक असणाऱ्या सर्व मंजुऱ्यांविषयीची माहिती उपलब्ध होऊ शकेल.

ऑनलाइन विझार्ड प्रणालीच्या वापरकर्त्यांना आवश्यकत्या सर्व नाहरकती / परवान्यांसाठीच्या अर्जाचे नमुने आणि आवश्यक असल्यास संबंधित अधिसूचना (स्थापित करण्यापुर्वी व कार्यान्वित करण्यापुर्वी) उपलब्ध होण्यासाठी एक दुवा (Link) प्रणालीमध्ये वापरासाठी खुला राहिल.

उपरोक्त नमूद केलेल्या बाबींचा विचार करुन याद्वारे पुढील निर्देश देण्यात येत आहेत.

परिपत्रक

१. **ऑनलाइन विझार्ड**

राज्यात उद्योग / व्यवसाय स्थापित करणेसाठी किंवा कार्यान्वित करणेसाठी राज्य शासनाच्या प्रशासकीय विभागामार्फत कोणताही नवीन अतिरिक्त नियम किंवा परवाना, अंमलात आल्यास तो नियम/परवाना निर्गमित झाल्याच्या दिनांकापासून ३० दिवसांच्या कालावधीत विझार्ड प्रणालीमध्ये समाविष्ट करणे बंधनकारक राहील. त्यानुसार राज्य शासनाच्या सर्व विभागांनी ऑनलाईन विझार्डमध्ये अतिरिक्त नवीन नियम किंवा परवाना समाविष्ट (लॉजिक्स डिझाइन) करण्यासाठी आवश्यक त्या बाबींची पुर्तता करावी.

२ नव्याने अंमलात येणाऱ्या नियम /परवाने संदर्भात प्रशासकीय विभागांनी करावयाची कार्यवाही

अ. प्रत्येक प्रस्तावित नियम किंवा परवाना अंमलात येण्यापूर्वी त्याबाबतची खालीलप्रमाणे माहिती संकेतस्थळावर भरणे बंधनकारक राहील.

I) कोणताही कायदा / धोरण/ अधिनियम यासाठीचा कायदेशीर आधार

II) शासनाला विहित उद्दिष्ठे साध्य करण्यासाठी सदर नियमावली कशी उपयुक्त आहे.

III) नियमनाच्या व्यवसाय सुलभ अनुकुलतेचा विस्तार - सरकारची उद्दिष्ठे साध्य करण्यासाठी व्यवसायिकांवर विहित कार्यपध्दतीचा (Procedural Burden) कमीत कमी भार व्हावा यासाठी सदर नियमांमुळे होणारी मदत

ब. जर कोणत्याही प्रशासकीय विभागाने नवीन व्यवसाय नियमन लागू करण्याचे प्रस्तावित केले तर त्या विभागाला व्यवसाय नियमनाचा मसुदा ऑनलाइन प्रकाशित करणे आणि त्या नियमनाच्या मसुद्या

प्रसिध्दीच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत त्या मसुद्यावर जनतेच्या हरकती / सूचना मागविणे बंधनकारक राहिल.

क. त्याचप्रमाणे, व्यवसाय नियमनाच्या प्रसिध्द केलेल्या मसुद्यावर जनतेकडून प्राप्त झालेल्या हरकती / सुचना देखील प्रसिध्द करणे बंधनकारक आहे आणि प्रप्त हरकती व सुचनांचे निराकरण कसे करण्यात आले हे दर्शविण्यासाठी एक Online यंत्रणा समाविष्ट करण्यात यावी .

३. मैत्री कक्षाच्या कामकाजाची कार्यपध्दती.

अ. मैत्री कक्षाला भेट देणा-या गुंतवणूकदारास रिलेशनशिप मॅनेजरकडून आवश्यक ते सहकार्यदेण्यात यावे. यासाठी, मैत्री कक्षामध्ये विविध क्षेत्रातील तज्ञांचा एक चमू असेल, जो महाराष्ट्र राज्यामध्ये उद्योग/ व्यवसायाची स्थापना आणि कार्यान्वयन करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या परवानग्या समजून घेण्यासाठी गुंतवणूकदारांना मार्गदर्शन आणि मदत करतील.

ब. व्यावसायिकांकडून/ उद्योजकांकडून प्राप्त होणा-या सर्व शंका व तक्रारी विहित कालावधीत संबंधितांकडे ऑनलाईन पध्दतीने पाठविण्याबाबत कार्यवाही करणे आवश्यक राहील. ऑनलाईनव्दारे प्राप्त शंका व तक्रारींचे निरसन करुन त्याबाबत गुंतवणूकदारांना माहिती देण्यासाठी एक स्वतंत्र व्यवस्था या प्रणालीमध्ये मैत्री कक्षामार्फत उपलब्ध करुन देणे आवश्यक राहील.

क. गुंतवणूकदाराकडून प्राप्त झालेल्या सर्व प्रश्नांची ऑनलाइन नोंद केली जाईल (ऑफलाइन सादर केल्यास) आणि प्रश्न प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ३ दिवसांच्या कालावधीत त्याचे निराकरण करणे अनिवार्य राहील.

ड. राज्यशासकीय अधिका-यांनी संबंधित व्यवसाय / उद्योग यांचेकडुन त्यांनी केलेल्या अर्जाच्या अनुषंगाने पुर्तता करावयाच्या मुद्दयांबाबतची माहिती/ कागदपत्रे / स्पष्टीकरण गुंतवणूकदाराकडून अर्ज प्राप्त झाल्यापासून ७ दिवसांच्या कालावधीत संबंधित गुंतवणूकदारांकडुन मागवावेत. तसेच गुंतवणूकदारांकडुन अपेक्षित असलेल्या मुद्दयांच्या पुर्ततेबाबत एकदाच माहिती मागवावी.

इ. खरेदीशी संबंधित तक्रारीः

i) खरेदीशी संबंधित सर्व तक्रारी विहित कालावधीत निराकरण करणे आवश्यक असून सदर कालावधी ऑनलाईन तक्रार नोंदणीच्या तारखेपासून १५ दिवसांपेक्षा जास्त नसेल.

ii) मैत्री मधील कक्ष - १ तक्रार निवारण चौकटीचा पहिला स्तर असेल.
मैत्री कक्ष - १, तीन दिवसांत तक्रारीचे निवारण करेल किंवा ऑनलाईन प्रणालीद्वारे ३ दिवसात मैत्री कक्ष - २, कडे पाठवेल.

iii) मैत्री मधील कक्ष -२ तक्रार निवारण चौकटीचा दुसरा स्तर असेल.
मैत्री कक्ष - २, तीन दिवसांत तक्रारीचे निवारण करेल किंवा ऑनलाईन प्रणालीद्वारे ३ दिवसात अध्यक्ष, मैत्री कक्ष यांचेकडे पाठवेल.

iv) अध्यक्ष, मैत्री कक्ष उद्योग संचालनालयाच्या खरेदीच्या मुद्यांबाबत उपस्थित झालेल्या तक्रारींचे अंतिम प्राधिकारी म्हणून काम करतील आणि ९ दिवसांत त्या तक्रारीचे निवारण करतील.

फ. उद्योग-संबंधित तक्रारी:

i) उद्योग स्थापित किंवा कार्यान्वित करण्याबाबतच्या सर्व तक्रारींचे निवारण विहित कालावधी केले जाईल. सदर कालावधी ऑनलाईन तक्रार नोंदणीच्या तारखेपासून १५ दिवसांपेक्षा जास्त नसेल.

ii) मैत्री कक्ष - १, तक्रार निवारण चौकटीच्या पहिल्या स्तराचे कार्य करेल. मैत्री कक्ष - १, तक्रारींचे निवारण तीन दिवसांत करेल किंवा तक्रारींचे निराकरण न झाल्यास ऑनलाईन प्रणालीद्वारे ३ दिवसांत मैत्री कक्ष २, कडे पाठवेल.

iii) मैत्री कक्ष -२, तक्रार निवारण चौकटीच्या दुसरा स्तराचे कार्य करेल. मैत्री कक्ष - २, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून तीन दिवसांत तक्रारीचे निवारण करेल किंवा त्यांचे स्तरावर तक्रारींचे निराकरण न झाल्यास, ऑनलाईन प्रणालीद्वारे ३ दिवसांत अध्यक्ष, मैत्री कक्ष यांचेकडे पाठवेल.

iv) अध्यक्ष मैत्री कक्ष, तक्रार निवारण चौकटीच्या तिसरा स्तर म्हणून काम करतील. अध्यक्ष, मैत्री कक्ष तक्रार प्राप्त झाल्यापासून ४ दिवसांत तक्रारीचे निवारण करतील किंवा ऑनलाईन प्रणालीद्वारे ४ दिवसांत सदरची तक्रार प्रशासकीय विभागाच्या संबंधित सचिवांकडे पाठवतील.

v) संबंधित प्रशासकीय विभागाचे सचिव तक्रार निवारण चौकटीच्या अंतिम बिंदु म्हणून काम करतील आणि ऑनलाईन यंत्रणेमार्फत तक्रार प्राप्त झाल्यापासून ५ दिवसांत तक्रारीचे निवारण करतील.

(संजय कुमार)
मुख्य सचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रति,

१. माननीय राज्यपाल, महाराष्ट्र राज्य यांचे प्रधान सचिव
२. माननीय मुख्यमंत्री, महाराष्ट्र राज्य यांचे प्रधान सचिव
३. माननीय मंत्री (उद्योग), महाराष्ट्र राज्य यांचे खासगी सचिव
४. माननीय राज्यमंत्री (उद्योग), महाराष्ट्र राज्य यांचे खासगी सचिव
५. माननीय मंत्री (सर्व) / माननीय राज्यमंत्री (सर्व), महाराष्ट्र राज्य यांचे खासगी सचिव (सर्व)
६. माननीय मुख्य सचिव, महाराष्ट्र राज्य
७. माननीय विरोधी पक्ष नेते, महाराष्ट्र विधानसभा, विधान भवन, मुंबई यांचे खासगी सचिव
८. माननीय विरोधी पक्ष नेते, महाराष्ट्र विधानमंडळ परिषद, विधान भवन, मुंबई यांचे खासगी सचिव
९. अतिरिक्त मुख्य सचिव (सर्व) / प्रधान सचिव (सर्व) / सचिव (सर्व), महाराष्ट्र शासन
१०. विकास आयुक्त (उद्योग), उद्योग संचालनालय, मुंबई
११. मंत्रालयातील सर्व विभाग, मुंबई
१२. उद्योग, उर्जा व कामगार विभागातील सर्व कक्ष अधिकारी
१३. उद्योग, उर्जा व कामगार विभाग (उद्योग -८) निवड नस्ती

Sub:- Implementation of an online Wizard, Introduction of new Business Regulation and MAITRI working procedures

Government of Maharashtra
Industries, Energy and Labour Department
Government Circular No.: Meeting-2020/Misc. No. 1178/Ind.-8

Mantralaya, Madam Camas Road,
Hutatma Rajguru Square,
Nariman Point, Mumbai – 400 032

Date: 21 January 2021

Preamble –

The Department for Promotion of Industry and Internal Trade (DPIIT) under Ministry of Commerce & Industry, Government of India, has issued State Reforms Action Plan (SRAP) 2020-21 for implementation by States and Union Territories to improve the Ease of Doing Business across the states in the country. The States are going to be evaluated on the basis of their compliances with the parameters mentioned in the SRAP 2020-21 followed by feedback received from the users.

In order to facilitate the industries in state & to provide them all NOCs/ permits/ permissions with ease, the Government of Maharashtra has established MAITRI – single window cell vide Government Resolution dated 11 February 2016. MATRI cell facilitates investors to register, apply, monitor, track and receive approvals/ certificates/ NOCs/ permissions without physical visits to different Departments.

MAITRI Cell comprises of a physical bureau which helps the investors to expedite the process of receiving the approvals and act as a point of grievance redressal via helplines. MAITRI Single Window System has been implemented as an initiative to enhance the ease of doing business for entrepreneurs in the state. However, to have single point of contact for all industries and business-related services as per the directives of DPIIT under SRAP 2020-21, the following propositions are required to expand the functioning of MAITRI.

Online Wizard

A Wizard has been incorporated in the MAITRI portal to help an investor to identify the permissions required to start business/ industry in Maharashtra. An investor is required to enter specific details (such as type of industry, number of employees, location etc.) following which he/ she can obtain information regarding all State approvals applicable to establishing (pre-establishment) & starting operations (pre-operations) of his/ her business/ industrial unit.

The online wizard provides links for online application forms of licenses/ NOCs required by users and their relevant notifications wherever necessary (pre-establishment & pre-operation).

Circular:

Considering the above-mentioned facts, Industries Department, Government of Maharashtra hereby directs the following:

1. **Online Wizard**

It is mandated that any new additional regulation or license pertaining to setting up or operationalization of business/ industry, introduced by any of the departments under the state Government should be included in the Wizard within a time period of 30 days from the date of

issuance of regulations. All departments should extend necessary support to design logics for inclusion of the regulation(s) in the online Wizard.

2. Introduction of new regulation

a. Each proposed regulation or license (before it is enacted) should mandatorily specify the following information on the website:
   a. Legal Basis in any Law/ Act/ Policy
   b. Necessity: How the regulation helps Government achieve its objectives
   c. Business-friendly: Extent of business-friendliness of the regulation – if it endeavours to impose minimum burden on businesses to achieve the Government's objectives

b. If any administrative department proposes to introduce new business regulations, then it will be mandatory to that department to publish the draft business regulation online and invite public comments/ suggestions on that draft within 30 days from the date of display of the draft regulation.

c. It is also mandated to publish the comments/ feedback received from the public on the draft business regulation and a mechanism should be incorporated to indicate how the feedbacks are addressed in the final regulation.

3. MAITRI Working Procedures

a. An investor visiting MAITRI should be duly supported by relationship managers based on the sector of investment. For this purpose, MAITRI shall comprise a team of experts from various sectors, who would guide and assist the investors in understanding various permissions that are required from the State Government for establishment and operationalization of industry/ business in Maharashtra.

b. All queries and grievances towards this end should be addressed in a time-bound manner with due escalation mechanisms in place. The online platform should provide a mechanism to revert to the investors via the MAITRI Query and Grievance module.

c. All queries received from the investor shall be recorded online (if submitted offline) and mandatorily addressed within a timeline of 3 days from the date of receipt of queries.

d. All queries related to business/ industry-related applications, raised by State authorities should be sent to the concerned investor for the purpose of seeking clarification, within a timeline of 7 days of receiving the application from the investor. Such queries should be sent only once to the investor.

e. <u>Procurement-related Grievances:</u>
   i. All grievances pertaining to procurement shall be addressed in a time-bound manner, not exceeding 15 days from the date of online filing of the grievance.
   ii. Desk 1, MAITRI Cell shall be the first level of grievance redressal framework. The Desk 1, MAITRI Cell shall either redress the grievance in 3 days or forward the same to Desk 2, MAITRI Cell in 3 days through the online system.
   iii. Desk 2, MAITRI Cell shall be the second level of grievance redressal framework. The Desk 2, MAITRI Cell shall either redress the grievance in 3 days or forward the same to Chairman, MAITRI Cell in 3 days through the online system.
   iv. Chairman, MAITRI Cell shall function as the final authority for the grievances raised on procurement issues of the Directorate of Industries and shall redress the grievance in 9 days.

f. <u>Industry-related Grievances:</u>
   i. All grievances pertaining to setting up or operationalization of industries should be addressed in a time-bound manner, not exceeding 15 days from the date of online filing of the grievance.

ii. Desk 1, MAITRI Cell shall function as the first level of the grievance redressal framework. The Desk 1, MAITRI Cell shall either redress the grievance in 3 days or forward the same with reasons for non-redressal of grievances to Desk 2, MAITRI Cell in 3 days through the online system.

iii. Desk 2, MAITRI Cell shall function as the second level of the grievance redressal framework. The Desk 2, MAITRI Cell shall either redress the grievance in 3 days from the receipt of grievance or forward the same to Chairman, MAITRI Cell in 3 days through the online system with the reasons for non-redressal of grievance at their level.

iv. The Chairman, MAITRI Cell shall function as the third level of the grievance redressal framework. The Chairman, MAITRI Cell shall either redress the grievance in 4 days from the receipt of grievance or forward the same to the concerned Secretary of the administrative department within 4 days through the online system.

v. The concerned Secretary of administrative department shall function as the final point of the grievance redressal framework and shall redress the grievance within 5 days from the receipt of grievance through the online system.

(Sanjay Kumar)
Chief Secretary, Government of Maharashtra

To,

1. Principle Secretary to the Hon'ble Governor of Maharashtra
2. Principle Secretary to the Hon'ble Chief Minister of Maharashtra
3. Private Secretary to Hon'ble Minister (Industry) Maharashtra
4. Private Secretary to Hon'ble Minister of State (Industry) Maharashtra
5. All Private Secretaries to All the Hon Ministers / Ministers of the State
6. Chief Secretary of Maharashtra
7. Private Secretary to Hon'ble Leader of Opposition, Maharashtra Legislature Assembly, Vidhan Bhavan, Mumbai
8. Private Secretary to Hon'ble Leader of Opposition, Maharashtra Legislature Council, Vidhan Bhavan, Mumbai
9. All Additional Chief Secretaries /Principal Secretaries / Secretaries to the Government of Maharashtra
10. Development Commissioner (Industries) Directorate of Industries, Mumbai
11. All Departments of Mantralaya, Mumbai
12. All Desk Officers in the Industries, Energy and Labour Department
13. The Industries, Energy and Labour Department (Ind-8) Select file