



मध्यप्रदेश शासन

लोक सेवा प्रबंधन विभाग
मंत्रालय

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन
वर्ष 2016-2017



भोपाल
शासकीय केन्द्रीय मुद्रणालय
2017

मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन
2016-2017

मंत्रालय

मुख्यमंत्री
लोक सेवा प्रबंधन मंत्री
लोक सेवा प्रबंधन सचिव
लोक सेवा प्रबंधन उप सचिव/
कार्यपालक संचालक
राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र.
लोक सेवा प्रबंधन अवर सचिव
संचालक सी.एम. हेल्पलाइन

- श्री शिवराज सिंह चौहान
- श्री जयभान सिंह पवैया
- श्री हरिरजन राव
- श्री नन्द कुमारम
- श्री नन्द कुमारम
- श्री अन्नू भलावी
- श्री भूपेन्द्र सिंह परस्ते

विभागाध्यक्ष

विभाग के अधीन कोई विभागाध्यक्ष नहीं है

अनुक्रमणिका

भाग	विषय	पृष्ठ क्रमांक
एक	1. प्रस्तावना	01
	2. विभागीय संरचना	02
	3. विभागीय दायित्व	03
	4. सामान्य या प्रमुख विशेषताएं	04
दो	बजट विहंगावलोकन	05
तीन	राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं	06
चार	<p style="text-align: center;">सामान्य प्रशासनिक विषय -</p> <p>अ) अटल बिहारी बाजपेयी लोक प्रशासन संस्थान ब) राज्य लोक सेवा आयोग स) संचालक, सी.एम. हेल्पलाइन (181)</p> <p>उद्देश्य एवं कार्यप्रणाली संबंधी जानकारी इस भाग में सम्मिलित है।</p>	07-15
पांच	अभिनव योजना	16-17
छः	विभाग के प्रकाशन	18
सात	सारांश	18

1. प्रस्तावना-

मध्यप्रदेश देश का प्रथम राज्य है जिसमें नागरिकों को अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने की कानूनी गारंटी देती है। इस हेतु मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 25 सितम्बर 2010 से प्रभावशील है। मध्यप्रदेश लोक सेवा के प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा किये जा रहे सुशासन के प्रयासों की महत्वपूर्ण कड़ी होकर प्रदेश के नागरिक अधिकारों को सशक्त करने का एक अनूठा प्रसास है। मध्यप्रदेश शासन लोक सेवा प्रबंधन विभाग के आदेश क्रमांक एफ 2-6/2013/61/लोसेप्र/दिनांक 22.05.2013 के द्वारा जिला ई-गवर्नेंस परियोजना एवं अधिनियम के अधिक प्रभावी रूप से क्रियान्वयन किये जाने हेतु भोपाल में "राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र. (State Agency for Public Service)" की स्थापना की गई। इस अधिनियम के अंतर्गत चिन्हित सेवाओं को प्राप्त करने के लिये आम जनता को किसी की इच्छा पर निर्भर नहीं रहना होगा अपितु वह अधिकार के रूप में ये सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं। इन सेवाओं के उपयोग के लिये ऑफलाइन एवं ऑनलाइन पद्धति का उपयोग किया गया है। इस अधिनियम के लागू होने के पश्चात राज्य सरकार द्वारा अभी तक कुल 28 विभागों की 207 सेवाएं अधिसूचित की गई हैं एवं अबतक 120 सेवाएं अधिसूचित की गई हैं एवं अबतक 120 सेवाएं ऑनलाइन की गई हैं।

अधिनियम के अंतर्गत प्रत्येक अधिसूचित सेवाओं के लिये सेवा प्रदान करने वाले पदाभिहित अधिकारी, प्रथम अपील अधिकारी एवं द्वितीय अपील अधिकारी के पदनाम शामिल हैं। इस प्रकार का प्रावधान जन सामान्य को निर्धारित समय-सीमा में आवश्यक अधिसूचित सेवाओं को प्रदान किया जाना सुनिश्चित किया गया है।

टेली समाधान काल सेंटर को 31 जुलाई 2014 से और अधिक व्यापक एवं विस्तृत करते हुए इसे सी.एम. हेल्पलाइन (181) के रूप में प्रारंभ किया गया है। प्रदेश के सभी विभागों की क्रियान्वित की जा रही योजनाओं की जानकारी देने के साथ-साथ सभी प्रकार की शिकायतों को दर्ज कर उनके समुचित निराकरण की व्यवस्था इसके माध्यम से की गई है।

2. विभागीय संरचना -

लोक सेवा प्रबंधन विभाग में सचिव, उप सचिव, अवर सचिव, तथा अनुभाग अधिकारी तथा विभागीय अमला पदस्थ है।

विभाग के अंतर्गत कोई विभागाध्यक्ष कार्यालय नहीं है। लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत स्वशासी संस्थाएं अधीनस्थ हैं। अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान/राज्य लोक सेवा अभिकरण म.प्र./ सी.एम. हेल्पलाइन (181) इन संस्थाओं में महानिदेशक, कार्यपालन संचालक, संचालक (प्रशासन), उप संचालक (वित्त) प्रबंधक लोकसेवा, संचालक सी.एम. हेल्पलाइन, उप संचालक सी.एम. हेल्पलाइन, एवं सीनियर प्रोग्रामर तथा तृतीय श्रेणी अमला उक्त पदों पर कार्यरत हैं।

मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदाय की गारंटी अधिनियम, 2010 के अंतर्गत उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं के शासन एवं जिला स्तर पर मॉनीटरिंग के लिये लोक सेवा प्रबंधक एवं कार्यालय सहायक (कम्प्यूटर/ऑपरेटर) के 01-01 पद स्वीकृत हैं तथा सिविदा नियुक्ति प्रदान की गई है।

विभाग के अंतर्गत आने वाले मण्डलो/उपक्रम/संस्थाओं का विवरण -

(अ) विभाग के अंतर्गत आने वाले संचालनालय कोई नहीं है।

(आ) अधिनियम के अधीन गठित मण्डल तथा निर्गम कोई नहीं है।

(इ) ऊपर (अ) के अधीन न आने वाले अन्य निकाय तथा संस्थाएं अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान/राज्य लोक सेवा अभिकरण, भोपाल / सी.एम. हेल्पलाइन (181) जिसका विवरण आगे दिया गया है।

(ई) विभाग के अधीन सेवा का नाम, यदि कोई हो और विशेष सेवा विषय, यदि कोई हो लोक सेवा गारंटी अधिनियम के तहत अधिसूचित 28 विभागों की 207 सेवाएं तथा 20 सूत्रीय कार्यक्रम अंतर्गत 10 विभागों के 19 विकास कार्यक्रमों की समीक्षा।

3. विभागीय दायित्व :-

3.1 मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2010 के अंतर्गत आने वाली सेवाओं की प्रगति का संकलन समीक्षा एवं अनुश्रवण करना तथा अधिनियम के सफल क्रियान्वयन हेतु समय-समय पर निर्देश जारी करना।

3.2 बीस सूत्रीय कार्यक्रम 2006 के क्रियान्वयन की प्रगति का संकलन, समीक्षा एवं अनुश्रवण कार्य।

3.3 भारत सरकार के सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय (कार्यक्रम कार्यान्वयन विभाग) द्वारा बीस सूत्रीय कार्यक्रम के सफल क्रियान्वयन हेतु समय-समय पर प्रसारित निर्देश के अनुसार अनुवर्ती कार्यवाही सुनिश्चित करना।

3.4 सी.एम. हेल्पलाइन 181 टोल फ्री नम्बर पर आमजन की शिकायत/समस्या प्राप्त कर त्वरित निराकरण की कार्यवाही की जा रही है।

विभाग द्वारा प्रसारित अधिनियम तथा नियम :-

- (1) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदाय की गारंटी अधिनियम, 2010
- (2) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदाय की गारंटी (आवेदन, अपील, पुनरीक्षण, शास्ति की वसूली तथा प्रतिकर का भुगतान) नियम, 2010

विभाग से संबंधित सामान्य जानकारी -

विभाग का मुख्य कार्य मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 का प्रभावी क्रियान्वयन/ सी.एम. हेल्पलाइन (181) का राज्य लोक सेवा अभिकरण के अंतर्गत मॉनीटरिंग एवं क्रियान्वयन तथा बीस सूत्रीय कार्यक्रम, 2006 की उपलब्धियों का निरंतर मूल्यांकन एवं अनुश्रवण।

4. सामान्य या प्रमुख विशेषताएँ :-

मॉनीटरिंग -

केन्द्रीय सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय "बीस सूत्रीय कार्यक्रम 2006" की योजनावीर उपलब्धियों का मूल्यांकन कर प्रत्येक राज्य की जो स्थिति अखिल भारतीय स्तर पर बनती है, उसी प्रतिमाह के प्रगति प्रतिवेदन में प्रकाशित करता है। भारत सरकार, सांख्यिकीय एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, नई दिल्ली, से प्राप्त वार्षिक प्रतिवेदन मार्च, 2015 में राज्य के 14 कार्यक्रमों "बीस सूत्रीय कार्यक्रमों में" बहुत अच्छा 02 कार्यक्रमों में अच्छा श्रेणी प्राप्त हुई है।

चालू वित्त वर्ष 2016-17 के लिये मध्यप्रदेश राज्य लोक सेवा अभिकरण को विभिन्न मदों में निम्नानुसार आवंटन उपलब्ध कराया गया है :-

No	Demand Code & Detail	Allotment as per budget sheet	Remark
	4301-21-2053-00-093-5379 लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना.		
	4301-21-2053-00-093-5379-9999-v-11-025 वेतन भत्ते- संविदा कर्मचारियों का पारिश्रमिक	1,75,00,000	जिलों को अंतरित किये जाने हेतु
	4301-21-2053-00-093-5379-9999-v-21-001 यात्रा भत्ता दौरे आदि पर	1,00,000	
	4301-21-2053-00-093-5379-9999-v-22-002 कार्यालय व्यय- दूरभाष व्यय	3,00,000	
	4301-21-2053-00-093-5379-9999-v-22-007 लेखन सामग्री एवं फार्म	5,00,000	
	4301-21-2053-00-093-5379-9999-v-22-008 अन्य आकरिमिक व्यय	2,50,000	
	4301-21-2053-00-093-5379-9999-v-22-013 कार्यालय उपकरणों का क्रय	2,00,000	
	4301-21-2053-00-093-5379-9999-v-31-007 व्यवसायिक सेवाओं हेतु अदायगियाँ- परिवहन व्यवस्था	40,82,000	
2	4301-21-2053-00-093-6286-9999-v-50-000 लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अंतर्गत प्रतिकर की राशि का मुगतान	50,00,000	अभिकरण हेतु
3	4301-21-2053-00-093-7628-1201-v-42-007 विदेशी सहायता प्राप्त परियोजनाएं (सामान्य)- सर्वसेवा परियोजना का क्रियावयन-सहायक अनुदान-अन्य	38,78,20,000	हेतु
4	4301-21-2053-00-800-5722-0101-v-42-002 राज्य आयोजना (सामान्य)-कॉल सेंटर की स्थापना-सहायक अनुदान-संवर्धन अनुदान (वेतन भत्ते मानदेय इत्यादि)	22,00,00,000	
5	4301-21-2053-00-800-7047-9999-v-42-007 लोक सेवा केन्द्रों को अनुदान-सहायक अनुदान-अन्य	10,00,00,000	
6	4301-21-2053-00-800-7364-9999-v-42-007 जिला ई-गवर्नेंस सोसायटी को अनुदान-सहायक अनुदान-अन्य	11,00,00,000	
7	4301-21-2053-00-800-9039-0701-v-42-007-75-001 केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य-ई-डिस्ट्रिक्ट योजना का क्रियावयन-सहायक अनुदान-अन्य-संसाधनों का स्रोत-राज्यांश	12,33,35,000	
8	4301-21-2053-00-800-9039-0701-v-42-007-75-005 केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य-ई-डिस्ट्रिक्ट योजना का क्रियावयन-सहायक अनुदान-अन्य-संसाधनों का स्रोत-केन्द्रीय हिस्सा	24,66,65,000	
9	4301-21-2053-00-800-9079-9999-v-42-007 म.प्र. लोक सेवा अभिकरण की स्थापना-सहायक अनुदान-अन्य	2,60,00,000	
10	4301-21-4059-01-051-6783-9999-v-64-001 लोक निर्माण कार्य पर पूंजीगत परिव्यय-कार्यालय भवन-निर्माण-लोक सेवा केन्द्रों का निर्माण-वृहद निर्माण कार्य	10,00,00,000	
	Total	1,34,17,52,000	

भाग - तीनराज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं :-

- (अ) राज्य योजनाएं : राज्य आयोजना सामान्य काल सेंटर की स्थापना - सहायक अनुदान
- (ब) केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं : केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य- ई-डिस्ट्रिक्ट योजना का क्रियान्वयन- सहायक अनुदान- अन्य संसाधनों का स्रोत-राज्यांश
- : केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य-ई-डिस्ट्रिक्ट योजना क्रियान्वयन-सहायक अनुदान-अन्य- संसाधनों का स्रोत-केन्द्रीय हिस्सा
- (स) बाह्य पोषित योजना : विदेशी सहायता प्राप्त परियोजनाएं सामान्य सर्वसेवा परियोजना का क्रियान्वयन अनुदान- अन्य

कार्यक्रम

- (1) लोक सेवा प्रदान सप्ताह 12 से 18 सितम्बर प्रतिवर्ष
(2) लोक सेवा दिवस 25 सितम्बर प्रतिवर्ष

भाग - चार

अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान
प्रशासकीय प्रतिवेदन हेतु जानकारी

संस्थान के उद्देश्य

अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं-

- (I) सुशासन के क्षेत्र में वैश्विक एवं स्थानीय (Global Local) परिप्रेक्ष्य में थिक टैंक के रूप में कार्य करना। शासकीय नीतियों का विश्लेषण तथा लक्ष्य समूह पर उनके प्रभाव का आकलन करना।
- (II) लोक प्रशासन के विभिन्न आयामों का विश्लेषण करना समस्याओं को चिन्हित कर उनका समाधान सुझाना कार्य योजना बनाना तथा उन्हें क्रियान्वित करने में सहायता करना।
- (III) उत्कृष्ट कार्य एवं विधियों तथा ई-प्रशासन के कार्यक्रमों का संकलन कर उनका विस्तारण करना।
- (IV) प्रचलित प्रशासनिक व्यवस्थाओं में सुधार एवं उनके स्वरूप में आवश्यक परिवर्तन संबंधी परामर्श देना।
- (V) लोक प्रशासन के ऐसे क्षेत्रों को चिह्नित करना जिसमें परिवर्तन एवं सुधार से प्रशासनिक परिणमों तथा उपलब्धियों पर अधिकतम सकारात्मक प्रभाव पड़ता हो।
- (VI) प्रशासन को जन-केंद्रित बनाने के लिये स्थानीय राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय संस्थाओं तथा हितबद्ध समूहों के लिये मंच उपलब्ध कराना।
- (VII) स्थानीय निकायों राज्यो राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय संस्थाओं के लिये कार्यक्रमों के लिये तकनीकी परामर्श एवं सेवायें उपलब्ध कराना।
- (VIII) लोक सेवा प्रबंधन से संबंधित विभिन्न पाठ्यक्रमों का संचालन।
- (IX) स्वैच्छिक संगठन की क्षमता विकसित करने के उपाय।

संस्थान की कार्यप्रणाली

संस्थान एक सोसायटी के रूप में पंजीकृत है। संस्थान के शासी निकाय के अध्यक्ष माननीय मुख्यमंत्री जी म.प्र. शासन तथा कार्यकारी निकाय के अध्यक्ष संस्थान के महानिर्देशक हैं।

संस्थान का कार्य संचालन प्रिंसिपल एडवाइजर एडवाइजर डिप्टी एडवाइजर (Director, Principle, Advisor, Deputy Advisor) तथा प्रशासनिक स्टाफ के सहयोग के सहयोग से संपादित होता है। परियोजनाओं तथा कार्य विशेष के लिये डिस्टिग्विस्ड फेलो फेलो कंसल्टेंट एवं रिसर्च एसोसिएट्स (Distinguished Fellow, Fellow, Consultant and Research Associates) से भी सहायता लिया जाता है।

वर्ष 2016-17 की उल्लेखनीय उपलब्धियां

संस्था के मुख्य उद्देश्य में से एक शासकीय कार्यक्रमों/योजनाओं का प्रभावी आंकलन एवं अध्ययन है जिसके अंतर्गत निम्नानुसार योजनाओं पर कार्य किया जा रहा है:

अ. कार्यालय की गुणवत्ता प्रभावशीलता एवं विश्वसनीयता बढ़ाने के लिये कार्यालय को ISO:9001-2008 सर्टिफिकेशन प्राप्त हो चुका है। संस्थान द्वारा आर.सी.वी.पी. नरोन्हा प्रशासन एवं प्रबंधकीय अकादमी तथा मुख्यमंत्री कार्यालय के सर्टिफिकेशन हेतु भी समन्वय का कार्य दिया गया है।

ब. शालाओं में स्थापित शाला प्रबंधन समितियों को सुदृढ़ करने के उद्देश्य से "Strengthening of School Governance" विषय पर संस्थान द्वारा UNICEF के सहयोग से एक स्ट्रेटजी (Strategy) प्रेषित तैयार करने हेतु कार्यवाही की जा रही है।

स. मध्य प्रदेश में ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों में स्थापित लोक सेवा केन्द्रों के द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं को और बेहतर बनाने हेतु अध्ययन किया जा रहा है।

द. उपरोक्त के अतिरिक्त संस्थान द्वारा अपने वित्तीय स्रोतों से निम्न अन्य प्रभावी आंकलन के अध्ययन किये जा रहे हैं।

1- Governance Series के प्रथम अंक की तैयारी।

2- Citizen Concern Survey

3- Internship Program

4- वित्त विभाग से संबंधित नियमों/अधिनियमों में अतिरेकता पहचानने एवं उनको दूर करने हेतु अध्ययन।

5- गृह विभाग से संबंधित अधिनियमों/नियमों में अतिरेकता पहचानने एवं उनको दूर करने हेतु अध्ययन।

6- मुख्यमंत्री स्वरोजगार योजना का प्रभाव आंकलन-अध्ययन।

7- वर्चुअल क्लास प्रोजेक्ट का प्रभाव आंकलन- अध्ययन।

8- मासिक पत्रिका "सुशासन" का प्रकाशन।

इ. संस्थान द्वारा निम्नलिखित पोषित योजनाओं के प्रभावी आंकलन के अध्ययन भी किये जा रहे हैं।

1- म.प्र. के चार राजभोगी शहरों की गन्दी बस्तियों (Slums)के निवासियों की समस्याओं का अध्ययन।

2- Post-Metric छात्रवृत्ति योजना का मूल्यांकन।

3- पशुपालन विभाग के विभागीय मैनुअल का निर्माण।

4- ग्रामसभा स्वास्थ्य समिति प्रदत्त प्रशिक्षण का प्रभाव आंकलन।

5- चलपशु चिकित्सा इकाई का प्रभाव आंकलन अध्ययन।

वर्तमान वित्तीय वर्ष 2016-17 की प्रगति

1- संस्थान के संचालक दूरदर्शन कार्यक्रम हेलो डी.डी. में।

2- ई-ऑफिस के माध्यम से पेपरलेस कार्यपद्धति की ओर।

3- म.प्र. की विधवा/परित्याक्ता महिलाओं की समस्याओं के अध्ययन हेतु क्षेत्र अन्वेषकों का एक दिवसीय प्रशिक्षण। (अध्ययन समाप्त)

4- फारेस्ट मैनुअल के पुनरीक्षण पर विचार-मंथन।

5- मत्स्योद्योग विभाग के विभागीय मैनुअल का निर्माण।

6- राज्य स्वास्थ्य संसाधन केन्द्र स्वास्थ्य प्रशासन को मजबूत करने की एक पहल।

7- संस्थान में नई ज्वाइनिंग -

- प्रमुख सलाहकार (सेन्टर फार सोशल सेक्टर डेवलपमेंट)

- प्रमुख सलाहकार (सेन्टर फार नालेज मैनेजमेंट)

- प्रमुख सलाहकार (सेक्टर फार इन्फ्रास्ट्रक्चर एण्ड इकानामिक डेवलपमेंट)
 - सलाहकार (सेक्टर फार इन्फ्रास्ट्रक्चर एण्ड इकानामिक डेवलपमेंट)
 - उप सलाहकार (सेक्टर फार सोशल सेक्टर डेवलपमेंट)
 - उप सलाहकार (सेक्टर फार मातेज मेनेजमेंट)
- 8- संस्थान के लाइब्रेरी में श्री संजय बागची द्वारा दान की गई पुस्तकों के विशेष खण्ड का उद्घाटन।
 - 9- इंटरनेशियल कार्यक्रम।
 - 10- नैतिकता नियम और कानून का शासन।
 - 11- Development of State cluster policy for MSME department.
 - 12- Collaboration of international institute and local institutes of Madhya Pradesh for jobs abroad.
 - 13- Skill development process for institute for Training of Trainers (ITOT) in MP.
 - 14- कृषि विभाग की 07 योजनाओं फार्म फील्ड स्कूल योजना, बीज वितरण योजना, अति पिछड़ी जाति को कृषि सहायता, नलकूप खनन, पट्टाधारी कृषकों को सहायता, एसआरआई पद्धति आदि का वर्ष 2013-14 का प्रभाव आंकलन।
 - 15- म.प्र. हाउसिंग एवं अधोसंरचना विकास मण्डल के अधिनियम, एवं नियमों का लेखन।
 - 16- Research study on reviewing the State level intuitional and legal framework for addressing corruption has been initiated.
 - 17- Provisional registration of title of Institutes Journal "Journal of Governance and Policy Analysis" with RNI
 - 18- Volumes on rule of Law and Corruption undertaken under the Governance series.
 - 19- Presentation of paper by core staff member on governance of new technologies in International conference at University of Bergen Norway.
 - 20- निशक्तजनों की समस्याओं पर अध्ययन।
 - 21- आरटीआई-2005 की धारा "4" अंतर्गत 17 बिन्दुओं का मैन्यूअल की स्थिति।
 - 22- Crop Insurance Scheme & relief measures in MP. (Internally Funded)
 - 23- Roles and responsibilities of district collector in the changing scenario: An exploratory study in MP.
 - 24- Rationalization of Departments & Interdepartmental coordination in GoMP.

राज्य लोक सेवा अभिकरण

अभिकरण की स्थापना

लोक सेवा प्रबंधन विभाग के आदेश क्रमांक एफ-2-6/2013/61/लो.से.प्र. दिनांक मई 2013 द्वारा जिला ई गवर्नेस परियोजना एवं अधिनियम के अधिक प्रभावी ढंग से क्रियान्वयन करने के लिए भोपाल में राज्य लोक सेवा अभिकरण, मध्यप्रदेश की स्थापना की गई है।

अभिकरण की संरचना

राज्य लोक सेवा अभिकरण के लिये निम्नानुसार पद स्वीकृत है।

- | | |
|---------------------------|-------------|
| 1. महानिदेशक | 01 पद |
| 2. कार्यपालन संचालक | 01 पद |
| 3. संचालक (प्रशासन) | 01 पद |
| 4. उप संचालक (वित्त) | 01 पद |
| 5. प्रबंधक | 03 पद |
| 6. सीनियर प्रोग्रामर | 06 पद |
| 7. अन्य तृतीय श्रेणी अमला | कार्यरत है। |

सी.एम.हेल्पलाइन के लिये स्वीकृत अमले की स्थिति निम्नानुसार है।

- | | |
|---|-------|
| 1. संचालक | 01 पद |
| 2. उप संचालक | 01 पद |
| 3. वरिष्ठ तकनीकी सलाहकार | 04 पद |
| 4. डाटा एन्ट्री ऑपरेटर/
कार्यालय सहायक | 03 पद |

राज्य लोक सेवा अभिकरण (State Agency for Public Service) के उद्देश्य :-

1. प्रदेश में लोक सेवाओं के प्रदान की प्रक्रिया को सरल एवं जन-मित्र (Peoples friendly) बनाने में सहायता करना।
2. मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत अधिसूचित सेवाओं को समय-सीमा में निराकरण की व्यवस्था हेतु संस्थागत नीतिगत एवं प्रक्रियागत सुधार करने की दिशा में मार्गदर्शन करना।
3. लोक सेवा के प्रदाय एवं अधिनियम के तहत अधिसूचित सेवाओं को प्रदाय में सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग बढ़ाना ताकि अधिक से अधिक शासन द्वारा प्रदत्त नागरिक सेवाएँ ऑनलाइन प्राप्त हो सकें।
4. सेवाओं को ऑनलाइन उपलब्ध कराने के लिये डाटा डिजिटलैजेशन की आवश्यकता का आकलन करना तथा विभागों को आवश्यक सहयोग करना।
5. भारत सरकार की ई-डिस्ट्रिक्ट मिशन मोड परियोजना के लिए स्टेट डेजिगनेटेड अथारिटी के रूप में कार्य करना।
6. लोक सेवाओं को प्रदान करने के लिये शासकीय कार्यालयों में आवश्यक उपकरणों तथा नेटवर्किंग के लिए संसाधनों के मानक सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के सहयोग से निर्धारित करना।
7. प्रदेश में दी जा रही नागरिक सेवाओं विशेषकर अधिनियम के तहत अधिसूचित सेवाओं के क्रियान्वयन का थर्ड पार्टी असेसमेंट। अधिनियम के प्रभावी क्रियान्वयन के लिए मूल्यांकन कर आवश्यक सुधारात्मक कदम उठाना।
8. गैर अधिसूचित सेवाओं के लिए प्रदाय की प्रक्रियाओं को मानकीकरण और उन्हें ऑनलाइन प्रदाय करने की व्यवस्था करना।
9. लोक सेवा केंद्रों की प्रशासकीय व्यवस्थाओं का संचालन एवं समन्वय करना।
10. लोक सेवा के प्रदाय संबंधी सलाहकारी सेवाओं का प्रदाय करना।
11. लोक सेवा प्रबंधन विभाग के द्वारा समय-समय पर प्रदत्त दायित्वों का निर्वहन करना।

राज्य लोक सेवा आभिकरण(State Agency for Public Service) के उद्देश्य :-

1. प्रदेश में लोक सेवाओं के प्रदान की प्रक्रिया को सरल एवं जन-मित्र (Peoples friendly) बनाने में सहायता करना।
2. मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत अधिसूचित सेवाओं को समय-सीमा में निराकरण की व्यवस्था हेतु संस्थागत नीतिगत एवं प्रक्रियागत सुधार करने की दिशा में मार्गदर्शन करना।
3. लोक सेवा के प्रदाय एवं अधिनियम के तहत अधिसूचित सेवाओं को प्रदाय में सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग बढ़ाना ताकि अधिक से अधिक शासन द्वारा प्रदत्त नागरिक सेवाएं ऑनलाइन प्राप्त हो सकें।
4. सेवाओं को ऑनलाइन उपलब्ध कराने के लिये डाटा डिजिटलईजेशन की आवश्यकता का आकलन करना तथा विभागों को आवश्यक सहयोग करना।
5. भारत सरकार की ई-डिस्ट्रिक्ट मिशन मोड परियोजना के लिए स्टेट डेजिगनेटेड अथारिटी के रूप में कार्य करना।
6. लोक सेवाओं को प्रदान करने के लिये शासकीय कार्यालयों में आवश्यक उपकरणों तथा नेटवर्किंग के लिए संसाधनों के मानक सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के सहयोग से निर्धारित करना।
7. प्रदेश में दी जा रही नागरिक सेवाओं विशेषकर अधिनियम के तहत अधिसूचित सेवाओं के क्रियान्वयन का थर्ड पार्टी असेसमेंट। अधिनियम के प्रभावी क्रियान्वयन के लिए मूल्यांकन कर आवश्यक सुधारात्मक कदम उठाना।
8. गैर अधिसूचित सेवाओं के लिए प्रदाय की प्रक्रियाओं को मानकीकरण और उन्हें ऑनलाइन प्रदाय करने की व्यवस्था करना।
9. लोक सेवा केंद्रों की प्रशासकीय व्यवस्थाओं का संचालन एवं समन्वय करना।
10. लोक सेवा के प्रदाय संबंधी सलाहकारी सेवाओं का प्रदाय करना।
11. लोक सेवा प्रबंधन विभाग के द्वारा समय-समय पर प्रदत्त दायित्वों का निर्वहन करना।

अभिकरण की कार्यप्रणाली -

1. राज्य लोक सेवा अभिकरण एक पंजीकृत स्वशासी संस्था के रूप में संचालित है।
2. राज्य लोक सेवा अभिकरण के शासी निकाय के अध्यक्ष माननीय मुख्यमंत्री जी म.प्र. शासन तथा कार्यकारी निकाय के अध्यक्ष प्रमुख सचिव लोक सेवा प्रबंधन विभाग म.प्र. शासन है।
3. राज्य लोक सेवा अभिकरण में द्विस्तरीय समितियां हैं। एक साधारण सभा तथा दूसरी कार्यकारी परिषद।

वर्ष 2016-17 की गतिविधियां -

जाति प्रमाण पत्र प्रदाय

लोक सेवा गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत सामान्य प्रशासन विभाग की अधिसूचित सेवा कमांक 6.4- जाति प्रमाण पत्र प्रदाय को वर्ष जुलाई-2014 से अभियान के तहत लोक सेवा केन्द्रों द्वारा प्रदेश भर के स्कूलों के छात्र छात्राओं को जाति प्रमाण पत्र प्रदान करने सम्बन्धी अभियान का सफलतापूर्वक क्रियान्वन किया गया। अभियान के तहत अब तक लगभग 1.38 करोड़ आवेदन प्राप्त हुए जिसमें से अभी तक लगभग 1.13 करोड़ से अधिक डिजिटल हस्ताक्षरित रंगीन प्रमाण-पत्र प्रदान किये जा चुके हैं। यह समस्त जारी किये गए डिजिटल हस्ताक्षरित सर्टिफिकेट एक कॉमन रिपॉजिटरी वेबसाइट www.mpedistrict.gov.in पर उपलब्ध है।

एम.पी. ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से लोक सेवाओं का प्रदाय

प्रदेश के नागरिकों को शासन से संबंधित अधिक से अधिक सेवाएं समय-सीमा में सरलतापूर्वक आसानी से प्राप्त होए यह दृष्टिगत रखते हुए शासन की नवीन नीति अनुसार लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से दी जाने वाली सभी सेवाएं एम.पी. ऑनलाइन कियोस्क के माध्यम से तथा एम.पी. ऑनलाइन की चिन्हित सेवाएं लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से प्रदाय की जाएंगी। जिसके लिए एम.पी. ऑनलाइन कियोस्क को भी लोक सेवा गारंटी के अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं को देने हेतु अधिकृत किया गया है। इन कियोस्क के माध्यम से लोक सेवा गारंटी अधिनियम के तहत अधिसूचित ऑनलाइन सेवाएं प्रदाय की जाएंगी। दिनांक 01 सितम्बर 2016 से एम.पी. ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर प्रदाय की जाने वाली 30 सेवाएँ एम.पी. ऑनलाइन पोर्टल से तथा एम.पी. ऑनलाइन कियोस्क द्वारा प्रदाय की जाने वाली 30 सेवाओं को एम.पी. ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल से प्रदाय किया जाना प्रारंभ किया गया है ताकि नागरिकों को उनके निवास स्थान के नजदीक इन सेवाओं का लाभ प्राप्त हो सके। शीघ्र ही अधिक से अधिक सेवाओं को इससे जोड़ा जायेगा। इसके अतिरिक्त सेवाओं के प्रदाय हेतु नवीन पेमेंट गेटवे भी प्रारंभ किया गया है। इस निर्णय से 413 लोक सेवा केन्द्रों के अतिरिक्त लगभग 23000 एम. पी. ऑनलाइन के कियोस्क के द्वारा भी लोक सेवाएँ प्रदाय की जा रही हैं।

विश्व बैंक द्वारा वित्त पोषित सर्वसेवा परियोजना (MPCARS)

वर्तमान में जारी ई-डिस्ट्रिक्ट परियोजना को और अधिक सुदृढ़ बनाने हेतु यह परियोजना प्रारंभ की गई है। इसका उद्देश्य मध्य प्रदेश शासन के विजन 2018 के अनुरूप लोक सेवा गारंटी 2010 के तहत सभी सेवाओं के विस्तार एवं नवीन सेवाओं को जोड़े जाने और वर्तमान सेवाओं को अधिक सुदृढ़ करना है। नागरिकों को शासकीय सेवाएं सहज रूप से उपलब्ध कराना विशेषकर महिलाओं तथा गरीब वर्ग के नागरिकों को इन सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करना इसका उद्देश्य है। मध्य प्रदेश शासन के आई सी टी प्रोजेक्ट जैसे आधार समग्र आदि को सर्वसेवा परियोजना के साथ INTEGRATE किया जावेगा।

लोक सेवाओं का प्रदाय-एक अभिनव योजना:-

मध्यप्रदेश का पहला राज्य है जहां लोक सेवाओं को प्रदान करने की व्यवस्था सुनिश्चित करने के लिये मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010 लागू कर अब चिन्हित सेवाओं को प्राप्त करने के लिये आम जनता को किसी की इच्छा पर निर्भर नहीं रहना होगा। आम जनता अधिसूचित सेवाएं अधिकार के रूप में प्राप्त कर सकती है। इस अधिनियम में अधिसूचित सेवाओं के प्रदान की गारंटी दी गई है तथा ऐसी अधिसूचित सेवा प्रदान करने में किसी भी प्रकार की लापरवाही बरतने वाले अधिकारियों को दण्डित करने के लिये अर्थदण्ड अधिरोपित करने का प्रावधान भी इस अधिनियम में भी किया गया है। मध्यप्रदेश सरकार द्वारा इस कानून द्वारा जन सामान्य की याचना भाव को अब उनके अधिकार एवं शक्ति के रूप में परिवर्तित कर दिया गया है। इसके लिये उन्हें किसी से किसी प्रकार के अनुनय विनय की आवश्यकता नहीं है।

इस अधिनियम को लागू ही इस उद्देश्य से किया गया है की प्रशासन से जनता के जो दैनिक कार्य होते हैं, उन्हें पूरा करने के लिये लोक सेवक पूर्ण सतर्कता एवं तत्परता से कार्य करने हेतु सजग रहें एवं अपने उत्तरदायित्वों का भलीभांति निर्वहन करें। इसे दृष्टिगत रखते हुए प्रत्येक अधिसूचित सेवा के प्रदाय हेतु समय-सीमा निर्धारित की गई है।

लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना

लोक सेवा प्रदाय की व्यवस्था को अधिक उपयोगी बनाने के लिये प्रदेश के विभिन्न जिलों में ब्लॉक/तहसील स्तर पर 413 लोक सेवा केन्द्र स्वीकृत किये जाकर संचालित किये जा रहे हैं जिनमें से 77 लोक सेवा केन्द्र नये स्थापित किये गये हैं। पूर्व में संचालित 336 लोक सेवा केन्द्र के भवन निर्माण हेतु अभी तक तक रुपये 58.83 करोड़ की राशि संबंधित जिलों को दी जा चुकी है। निर्माण लागत में वृद्धि होने के कारण जिला स्तर से अतिरिक्त राशि की मांग की जा रही है। चालू वित्त वर्ष के बजट में इस मद में अनुपूरक मांग सहित कुल 10.00 करोड़ का आबंटन

उपलब्ध कराया गया है जो निर्माण एजेन्सी को राशि आबंटित किया जा चुका है। जिलो से की जा रही मांग को दृष्टिगत रखते हुए वर्ष 2017-18 के बजट में रुपये 22 करोड़ की मांग प्रस्तावित की गई है। लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना का मुख्य उद्देश्य लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत सेवा प्राप्त करने के लिये आवेदकों को आवश्यक मार्गदर्शन देना सेवा प्रदाय करने के लिये आवेदन प्राप्त करना तथा आवेदन पत्र पर लिये गए निर्णय/आवेदक द्वारा चाही गई जानकारी आवेदक को उपलब्ध कराना है ताकि जन सामान्य को उक्त सेवा प्राप्त करने के लिये शासकीय कार्यालयों में इधर उधर भटकना न पड़े।

ये केन्द्र प्रातः 9.30 बजे से शाम 6.00 बजे तक खुले रहते हैं। शासन द्वारा इन केन्द्रों के लिये घोषित अवकाश के दिनों को छोड़कर शेष सभी दिनों में ये केन्द्र खुले रहते हैं। केन्द्र संचालक द्वारा सेवा प्रदाय करने के लिए निर्धारित आवेदन शुल्क आवेदकों से लिया जाता है। 25 सितम्बर 2012 से लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से ऑनलाईन आवेदन पत्र प्राप्त करने की व्यवस्था की गई थी जिसके तहत अबतक 04 करोड़ 14 लाख से अधिक आवेदकों को सेवा उपलब्ध कराई जा चुकी है।

सी.एम.हेल्पलाइन की स्थापना

सुशासन की स्थापना राज्य शासन की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। नागरिकों की समस्याओं एवं शिकायतों का त्वरित निराकरण सुनिश्चित करना न केवल शासन तंत्र में पारदर्शिता लाता है बल्कि गुणवत्ता को बढ़ाते हुये एक सहगामी तथा जबाबदेह व्यवस्था का निर्माण करता है। सी.एम.हेल्पलाइन का प्रारंभ नागरिकों के लिये त्वरित शिकायत निराकरण मांग सुझाव जानकारी प्रदाय करने के तंत्र के रूप में 31 जुलाई 2014 को किया गया है। राज्य शासन सुदूर ग्रामीण अंचलों में निवासरत लोगों की समस्याओं के निराकरण की दिशा में लगातार प्रयासरत है। इस हेतु नागरिक टोल फ्री नं.-181 पर प्रतिदिन 30 से लेकर 40 हजार काल करते हैं पश्चात् उक्त संबंधित अधिकारियों को निराकरण और आवश्यक कार्यवाही के लिये अंतरित किये जा रहे हैं। यही नहीं अधिकारियों द्वारा निराकरण के पश्चात् संबंधित नागरिकों को निराकरण से अवगत भी

रिसेव करने की व्यवस्था है। सी.एम.हेल्पलाइन में 200 से अधिक काल एक साथ

सी.एम.हेल्पलाइन की मुख्य कार्य निम्नानुसार है -

1. राज्य लोक सेवा अभिकरण के अंग के रूप में कार्य करता है। सी.एम.हेल्पलाइन का सुचारु संचालन भोपाल स्थित काल सेन्टर के माध्यम से कार्य करता है यह काल सेन्टर प्रतिदिन प्रातः 07:00 से रात्रि 11:00 बजे तक निरंतर कार्य करता है।
2. नागरिक काल सेन्टर की हेल्पलाइन नम्बर 181 पर किसी भी टेलीकाम सेवा प्रदाता कम्पनी के नेटवर्क से काल कर सकते हैं। यह काल पूर्णतः निशुल्क है।

3. हेल्पलाइन पर 04 प्रकार काल प्राप्त किये जा रहे हैं।

(अ) अशासकीय योजनाओं की जानकारी विषयक काल

(ब) शिकायत विषयक काल

(स) मांग एवं सुझाव विषयक काल

(द) भ्रष्टाचार संबंधी शिकायतें।

सी.एम.हेल्पलाइन के प्रारंभ से अब तक कुल "जानकारी" संबंधी लगभग काल 7113980 प्राप्त कर नागरिकों को शासन के महत्वपूर्ण योजनाओं और कार्यक्रमों की जानकारियाँ दी जा चुकी है। इसी प्रकार अब तक 3202420 शिकायतें नागरिकों से प्राप्त हुई है जिसमें से 3051930 शिकायतों का नागरिकों के संतुष्टिपूर्ण निराकरण अधिकारियों द्वारा कर दिया गया है। इस प्रकार नागरिकों की शिकायतों का 95 प्रतिशत संतुष्टिपूर्ण निराकरण किया जा चुका है। सी.एम.हेल्पलाइन नागरिकों को नागरिक केन्द्रित सेवा प्रदाय कराने हेतु महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है।

जन-हेतु जन सेतु के लक्ष्य को केन्द्रित करते हुये म0प्र0शासन के लोक कल्याण कारी नागरिक हितैषी शासन माध्यम के रूप में सी.एम.हेल्पलाइन उभर के आया है। सी.एम.हेल्पलाइन के प्रशासन एवं मानिट्रिंग का सम्पूर्ण दायित्व राज्य लोक सेवा अभिकरण(लोक सेवा प्रबंधन विभाग) का है।

भाग - छः

विभाग के प्रकाशन

1. वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन 2015-16

भाग - सात

सारांश

लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत राज्य लोक सेवा अभिकरण म0प्र0 का कार्य मूलतः म0प्र0 लोक सेवाओं के सेवा प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत विभिन्न विभागों की अधिसूचित सेवाओं के जनसामान्य को नियमित रूप से उपलब्ध कराने की नियमित रूप से माॅनिटरिंग करना सी.एम.हेल्पलाईन के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों के निराकरण की माॅनिटरिंग करना एवं मासिक उपलब्धियों की जानकारी भारत शासन को उपलब्ध कराना है। विभाग द्वारा इन कार्यों का निष्पादन प्रभावकारी ढंग से किये जाने हेतु हर संभव प्रयास किया जाता है।