



मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग
मंत्रालय

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन
2020-2021



भोपाल
शासकीय केन्द्रीय मुद्रणालय
2021



मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग
मंत्रालय

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन
2020-2021

भोपाल

शासकीय केन्द्रीय मुद्रणालय

2021

मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन

2020-2021

मंत्रालय

| | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| मुख्यमंत्री | - श्री शिवराज सिंह चौहान |
| मंत्री, लोक सेवा प्रबंधन | - डॉ. अरविंद सिंह भदौरिया |
| प्रमुख सचिव, लोक सेवा प्रबंधन | - श्री मनीष रस्तोगी |
| कार्यपालन संचालक | - श्री नंदकुमारम |
| राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र. | |
| उप सचिव, लोक सेवा प्रबंधन | - श्री रिपुदमन सिंह भदौरिया |
| अवर सचिव, लोक सेवा प्रबंधन | - श्रीमती मंदा राठौर |
| संचालक, सी.एम. हेल्पलाइन | - श्री लोकेन्द्र सिंह सरल |

विभागाध्यक्ष

विभाग के अधीन कोई विभागाध्यक्ष नहीं है

अनुक्रमणिका

| भाग | विषय | पृष्ठ क्रमांक |
|------|---|---------------|
| एक | 1. प्रस्तावना | 01 |
| | 2. विभागीय संरचना | 01-02 |
| | 3. विभागीय दायित्व | 02-03 |
| | 4. सामान्य या प्रमुख विशेषताएं | 03 |
| दो | बजट | 04 |
| तीन | राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं | 05 |
| चार | सामान्य प्रशासनिक विषय - अ) अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान, भोपाल | 06-08 |
| | ब) राज्य लोक सेवा अभिकरण, भोपाल स) सी.एम. हेल्पलाइन (181), भोपाल उद्देश्य एवं कार्यप्रणाली संबंधी जानकारी इस भाग में सम्मिलित है। | 09-17 |
| पांच | अभिनव योजना | 18 |
| छः | विभाग के प्रकाशन | 19 |
| सात | सारांश | 19 |

भाग - एक**1- प्रस्तावना-**

मध्यप्रदेश देश का प्रथम राज्य है, जहाँ नागरिकों को अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने की कानूनी गारंटी दी गई 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 द्वारा किये जा रहे सुशासन के प्रयासों की महत्वपूर्ण कड़ी होकर प्रदेश के नागरिक अधिकारों को सशक्त करने का एक अनूठा प्रयास है।

विभाग के आदेश क्रमांक एफ 2-6/2013/61/लोसेप्र दिनांक 22.05.2013 के द्वारा अधिनियम के अधिक प्रभावी रूप से क्रियान्वयन किये जाने हेतु भोपाल में राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र. की स्थापना की गई है। 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 49 विभागों की 550 से अधिक सेवाएं अधिसूचित की गई हैं एवं वर्तमान में 258 सेवाएं ऑनलाईन प्रदाय की जा रही हैं। राज्य लोक सेवा अभिकरण के अंतर्गत वर्तमान में निम्नानुसार महत्वपूर्ण परियोजनाओं/कार्यों का क्रियान्वयन किया जा रहा है-

- लोक सेवा प्रदाय गारंटी अधिनियम का क्रियान्वयन
- वर्ल्ड बैंक पोषित परियोजना का क्रियान्वयन MPCARS
- लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना एवं संचालन
- सी.एम. हेल्पलाइन कॉल सेंटर का संचालन
- सी.एम. डैशबोर्ड का संचालन
- एमपी मायगाँव का संचालन

2- विभागीय संरचना -

लोक सेवा प्रबंधन विभाग में प्रमुख सचिव, उप सचिव, अवर सचिव, अनुभाग अधिकारी, शाखा-1 एवं शाखा-2 तथा विभागीय अमला पदस्थ है।

अधीनस्थ कार्यालय -

विभाग के अंतर्गत कोई विभागाध्यक्ष कार्यालय नहीं है। लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत स्वशासी संस्थाएं अधीनस्थ है। 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 लोक सेवा, संचालक, सी.एम. हेल्पलाइन, उप संचालक सी.एम. हेल्पलाइन एवं सीनियर प्रोग्रामर तथा तृतीय श्रेणी अमला उक्त पदों पर कार्यरत है।

2
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 के 01-01 पद स्वीकृत है तथा संविदा नियुक्ति प्रदान की गई है।

विभाग के अंतर्गत आने वाले मण्डलों/उपक्रम/संस्थाओं का विवरण :-

- (अ) विभाग के अंतर्गत आने वाले संचालनालय : कोई नहीं
- (आ) अधिनियम के अधीन गठित मण्डल तथा निगम : कोई नहीं
- (इ) ऊपर (अ) के अधीन न आने वाले अन्य निकाय तथा संस्थाएँ :
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, 2010 के तहत अधिसूचित 49 विभागों की 550 से अधिक सेवाएँ अधिसूचित की गई है एवं वर्तमान में 258 सेवाएँ ऑनलाईन प्रदाय की जा रही है।

3. विभागीय दायित्व :-

3.1 मध्य प्रदेश 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 सी.एम. हेल्पलाइन 181 टोल फ्री नम्बर पर आमजन की शिकायत/समस्या प्राप्ति कर त्वरित निराकरण की कार्यवाही की जा रही है।

3.3 विभाग में प्राप्त होने वाली शिकायतों/आवेदनों को विभाग की वेबसाइट www.cmhelpline.mp.gov.in/mpsamadhan में दर्ज कर संबंधित विभाग/विभागाध्यक्ष/संभागीय आयुक्त/जिला कलेक्टर/पुलिस अधीक्षक/निगम/मंडल को प्रेषित किया जाकर निराकरण कराया जाता है। विभाग द्वारा प्रकरणों/शिकायतों के निराकरण हेतु की गई कार्यवाही का पूर्ण विवरण कम्प्यूटर में संग्रहित किया जाता है। समाधान पोर्टल पर शिकायत दर्ज होते ही एक यूनिक जन शिकायत नम्बर प्राप्त होता है जो आवेदक के पंजीकृत मोबाइल पर एस.एम.एस के माध्यम से भेजा जाता है।

विभाग की वेबसाइट www.cmhelpline.mp.gov.in/mpsamadhan में शिकायतों का संक्षिप्त विवरण रखा जाता है जिसे समस्त विभाग/कार्यालय अपने विभाग की यूजर आई डी एवं पासवर्ड डालकर वेबसाइट के माध्यम से देख सकते हैं। इस प्रकार किसी भी समय किसी भी कार्यालय में लंबित जन शिकायतों का विवरण तत्काल उपलब्ध हो जाता है। शिकायतों का निराकरण शीघ्र करने के उद्देश्य से शासन के प्रत्येक विभाग एवं कार्यालय में एक नोडल अधिकारी नामांकित किया गया है जो इन शिकायतों का अनुश्रवण करता है।

निराकरणकर्ता अधिकारी को भी प्रति सप्ताह उनके खाते का सम्पूर्ण ब्यौरा एस.एम.एस. के द्वारा उनके पंजीकृत मोबाइल नम्बर पर प्रेषित किया जाता है ताकि वो नवीनतम स्थिति से अवगत रहे। संबंधित प्रशासकीय विभाग प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों एवं आवेदनों पर कार्यवाही कर उनका निराकरण करने के लिये उत्तरदायी है।

विभाग द्वारा प्रसारित अधिनियम तथा नियम :-

- (1) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2010
- (2) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी (आवेदन, अपील, पुनरीक्षण, शास्ति की वसूली तथा प्रतिकर का भुगतान) नियम, 2010
- (3) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी (संशोधन) अध्यादेश, 2020
- (4) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी (संशोधन) अध्यादेश, 2021

(4) विभाग से संबंधित सामान्य जानकारी -

विभाग का मुख्य कार्य मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2010 का प्रभावी क्रियान्वयन/सी.एम. हेल्पलाइन 181 का राज्य लोक सेवा अभिकरण के अंतर्गत मॉनीटरिंग एवं क्रियान्वयन तथा विभाग में प्राप्त होने वाली शिकायतों के स्रोत निम्नानुसार है :-

अ. विशिष्टजनों के कार्यालयों से प्राप्त होने वाली शिकायतें :-

1. राष्ट्रपति कार्यालय
2. प्रधानमंत्री कार्यालय
3. राज्यपाल कार्यालय
4. मुख्यमंत्री निवास/कार्यालय तथा दौरे में प्राप्त शिकायतें/आवेदन पत्र लोक शिकायत एवं प्रशासनिक सुधार विभाग, भारत सरकार के वेब पोर्टल www.pgportal.gov.in के माध्यम से।

ब. अधिकारियों/कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतें।

स. आम जनता से डाक द्वारा एवं समक्ष में दी गई शिकायतें तथा विभाग की वेबसाइट www.cmhelpline.mp.gov.in/mpsamadhan में आम नागरिक द्वारा दर्ज की गई ऑनलाइन शिकायतें।

भाग-दो
वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन 2020-21

चालू वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिये म.प्र. राज्य लोक सेवा अभिकरण के लिये विभिन्न मदों में निम्नानुसार बजट उपलब्ध कराया गया।

राज्य लोक सेवा अभिकरण म.प्र. (लोक सेवा प्रबंधन विभाग म.प्र. शासन)
बीसीओ कोड 4301 (06.02.2021 तक बजट/व्यय की रिथिति)

| क्र | लेखाशीर्ष | योजना का नाम | बजट प्रावधान | कुल आहरण |
|-----|------------------------------|---|----------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | 21-2053 राजस्व अनुभाग | | | |
| | 5379 | लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना. | | |
| | 5379-9999-v-11-025 | वेतन भत्ते- संविदा कर्मचारियों का पारिश्रमिक | 265.00 | 211.83 |
| | 5379-9999-v-21-001 | यात्रा भत्ता दौरे आदि पर | 5.00 | 0.06 |
| | 5379-9999-v-22-002 | कार्यालय व्यय- दूरभाष व्यय | 6.00 | 3.08 |
| 1 | 5379-9999-v-22-007 | लेखन सामग्री एवं फार्म | 12.00 | 5.10 |
| | 5379-9999-v-22-008 | अन्य आकस्मिक व्यय | 1.50 | 0.30 |
| | 5379-9999-v-22-013 | कार्यालय उपकरणों का क्रय | 1.50 | 0.26 |
| | 5379-9999-v-31-007 | व्यवसायिक सेवाओं हेतु अदायगियों- परिवहन व्यवस्था | 84.00 | 37.47 |
| | | योग 1 | 375.00 | 258.10 |
| 2 | 7628-1201-v-#42-007 | सर्वसेवा परियोजना का क्रियान्वयन-सहायक अनुदान-अन्य | 1000.00 | 160.00 |
| 3 | 1923-0701-v-#42-007 | माय एम.पी. प्रकोष्ठ के क्रियाव्ययन हेतु अनुदान | 160.00 | 128.00 |
| 4 | 5722-0101-v-#42-002 | कॉल सेंटर की स्थापना-सहायक अनुदान-संधारण अनुदान (वेतन,भत्तों मानदेय इत्यादि) | 1930.00 | 1930.00 |
| 5 | 7047-9999-v-42-007 | लोक सेवा केन्द्रों को अनुदान- सहायक अनुदान-अन्य | 400.00 | 320.00 |
| 6 | 7364-9999-v-42-007 | जिला ई-गवर्नेंस सोसायटी को अनुदान-सहायक अनुदान-अन्य | 400.00 | 319.99 |
| 7 | 9039-0701-v-#42-007 | केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य-ई-डिजिटल योजना का क्रियान्वयन-सहायक अनुदान-अन्य | 0.01 | 0.00 |
| 8 | 9079-9999-v-42-007 | म.प्र. लोक सेवा अभिकरण की स्थापना-सहायक अनुदान-अन्य | 115.00 | 91.99 |
| 9 | 9079-9999-v-50-000 | म.प्र. लोक सेवा अभिकरण की स्थापना - प्रतिकर का मुग्तान | 10.00 | 0.11 |
| | | योग-2 | 4015.01 | 2950.09 |
| | 21-4059 पूंजी अनुभाग | | | |
| 10 | 01-051-6783-9999-v-64-001 | लोक निर्माण कार्य पर पूंजीगत परिव्यय-कार्यालय भवन-निर्माण -लोक सेवा केन्द्रों का निर्माण-बृहद निर्माण | 200.00 | 67.09 |
| | | योग-3 | 200.00 | 67.09 |
| | | योग 1+2+3 | 4590.01 | 3275.28 |

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 परियोजनाए 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 (अ)

अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान श्रीपाल (वर्ष 2020-21)

संस्थान के दृष्टि मिशन एवं उद्देश्य निम्नानुसार है-

दृष्टि - सुशासन एवं परिवर्तन प्रबंधन का विश्व स्तरीय केंद्र बनाना

मिशन -

सुशासन द्वारा बेहतर भविष्य निर्माण हेतु -

- नीतियों और विकास के मुद्दों का विश्लेषण एवं गुणवत्तापूर्ण शोध
- नागरिक सेवाओं की पहुँच में सुधार हेतु सरकार को परामर्श
- सिविल सोसायटी, निजी क्षेत्र एवं शैक्षणिक संस्थाओं के साथ भागीदारी

उद्देश्य -

सुशासन को बढ़ावा देने के लिये-

- शासकीय नीतियों का विश्लेषण एवं प्रभाव आंकलन।
- शासकीय सेवाओं की प्रभावी पहुँच के लिए परिवर्तन एवं सुधार।
- नवाचारों का संप्रहण एवं व्यापक प्रसार।
- शासकीय कार्यक्रम प्रबंधन में उन्नत तकनीक एवं नवाचारों का प्रोत्साहन।
- सिविल सोसायटी, निजी क्षेत्रों एवं शैक्षणिक संस्थाओं के साथ सरकार की भागीदारी को सुगम बनाना।
- इस संस्थान के अंतर्गत वर्तमान में 5 स्थाई केंद्र एवं 2 बाह्य वित्त पोषक केंद्र/सेल है जो कि निम्नानुसार है :-

- (i) प्राकृतिक संसाधन प्रबंधन और विकेंद्रीकृत गवर्नेंस केंद्र
- (ii) सामाजिक विकास केंद्र
- (iii) आर्थिक विकास केंद्र
- (iv) ज्ञान प्रबंधन और ई-गवर्नेंस केंद्र
- (v) नगरीय गवर्नेंस
- (vi) राज्य स्वास्थ्य संसाधन केंद्र (बाह्य वित्तीय पोषित)
- (vii) खाद्य प्रौद्योगिकी सेल (बाह्य वित्तीय पोषित)

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 महानिदेशक है। संस्थान का कार्य संचालक, प्रिंसिपल एडवाइजर, एडवाइजर तथा प्रशासनिक स्टाफ के सहयोग से संपादित होता है।

बजट वर्ष 2020-21 :

वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिये अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान हेतु रु. 16.45 करोड़ का बजट आवंटित किया गया है। इस वित्तीय वर्ष में 7.74 करोड़ का आहरण किया गया है।

आत्मनिर्भर मध्य प्रदेश पोर्टल का निर्माण

12 नवंबर, 2020 को माननीय मुख्यमंत्री श्री शिवराज सिंह चौहान द्वारा विमोचित आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश रोडमैप-2023 के अनुश्रवण हेतु पोर्टल का निर्माण किया गया है। इस पोर्टल के माध्यम से रोडमैप-2023 में निर्धारित विकासात्मक मापदण्डों यथा भौतिक अंधोसंरचना, सुशासन, स्वास्थ्य एवं शिक्षा तथा अर्थव्यवस्था एवं रोजगार के क्षेत्र में प्रस्तावित लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु मध्यप्रदेश शासन के विभिन्न विभागों द्वारा क्रियान्वयन से संबंधित अनुश्रवण किया जावेगा। माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा दिनांक 28 जनवरी, 2021 को एवं प्रदेश के मुख्य सचिव द्वारा दिनांक 07 जनवरी, 2021 से इस पोर्टल के माध्यम से रोडमैप-2023 में निर्धारित आउटपुट्स एवं आउटकम्स के आधार पर सभी विभागों की गतिविधियों की निरंतर समीक्षा की जा रही है। पोर्टल निर्माण में संस्थान की महत्वपूर्ण भूमिका रही है। शासन द्वारा पोर्टल से संबंधित समस्त कार्यप्रणाली के लिए विभाग विशेष के साथ समन्वय हेतु संस्थान के वरि. सलाहकारों एवं सलाहकारों को नामांकित किया गया है। पोर्टल पर 35 विभागों के कुल 105 आउटकम्स एवं कुल 465 आउटपुट पर मानीटरिंग व्यवस्था स्थापित की गई है जिनके द्वारा विभिन्न विभागों की समीक्षा माननीय मुख्यमंत्री एवं मुख्य सचिव के द्वारा लगातार की जा रही है।

संस्थान द्वारा किए गए अध्ययन एवं नीति प्रारूपण

- 1- स्टेट ट्रांसजेंडर पॉलिसी का प्रारूपण
- 2- मध्यप्रदेश में रेजिडेंट वेलफेयर एसोसिएशन (आरडब्ल्यूए) के लिए पॉलिसी का निर्माण
- 3- मध्य प्रदेश के लिए किराया आवास नीति और किरायेदारी अधिनियम का निर्माण
- 4- धरोहर: वरिष्ठ नागरिक द्वार प्रदाय सेवा योजना
- 5- बुंदेलखंड की संस्कृति, विरासत और पर्यटन हेतु वेब-पोर्टल का निर्माण
- 6- बुंदेलखंड क्षेत्र के बाहरी युवाओं की आकांक्षाएँ और रोजगार के अवसरों की पहचान
- 7- म.प्र. में स्वसहायता समूह एवं ग्राम संगठन (सामुदायिक संस्थाओं) का आंकलन
- 8- ~~शासकीय ई-गवर्नेंस सिस्टम का विश्लेषणात्मक अध्ययन~~
- 9- रिंग रोड विकास के लिए मध्य प्रदेश में शहरों का चयन एवं संभावित वित्तीय योजना का अध्ययन
- 10- मध्यप्रदेश में छोटे शहरों के विकास के लिए रणनीति तैयार करने हेतु अध्ययन
- 11- कोविड-19 लॉकडाउन के कारण प्रवासी श्रमिकों आकस्मिक एवं संभावित चुनौतियों के तत्काल समाधान हेतु अध्ययन

आत्मनिर्भर मध्य प्रदेश पोर्टल का निर्माण

12 नवंबर, 2020 को माननीय मुख्यमंत्री श्री शिवराज सिंह चौहान द्वारा विमोचित आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश रोडमैप-2023 के अनुश्रवण हेतु पोर्टल का निर्माण किया गया है। इस पोर्टल के माध्यम से रोडमैप-2023 में निर्धारित विकासात्मक मापदण्डों यथा भौतिक अर्थोसंरचना, सुशासन, स्वास्थ्य एवं शिक्षा तथा अर्थव्यवस्था एवं रोजगार के क्षेत्र में प्रस्तावित लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु मध्यप्रदेश शासन के विभिन्न विभागों द्वारा क्रियान्वयन से संबंधित अनुश्रवण किया जावेगा। माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा दिनांक 28 जनवरी, 2021 को एवं प्रदेश के मुख्य सचिव द्वारा दिनांक 07 जनवरी, 2021 से इस पोर्टल के माध्यम से रोडमैप-2023 में निर्धारित आउटपुट्स एवं आउटकम्स के आधार पर सभी विभागों की गतिविधियों की निरंतर समीक्षा की जा रही है। पोर्टल निर्माण में संस्थान की महत्वपूर्ण भूमिका रही है। शासन द्वारा पोर्टल से संबंधित समस्त कार्यप्रणाली के लिए विभाग विशेष के साथ समन्वय हेतु संस्थान के वरि. सलाहकारों एवं सलाहकारों को नामांकित किया गया है। पोर्टल पर 35 विभागों के कुल 105 आउटकम्स एवं कुल 465 आउटपुट पर मानीटरिंग व्यवस्था स्थापित की गई है जिनके द्वारा विभिन्न विभागों की समीक्षा माननीय मुख्यमंत्री एवं मुख्य सचिव के द्वारा लगातार की जा रही है।

संस्थान द्वारा किए गए अध्ययन एवं नीति प्रारूपण

- 1- स्टेट ट्रांसजेंडर पॉलिसी का प्रारूपण
- 2- मध्यप्रदेश में रेजिडेंट वेलफेयर एसोसिएशन (आरडब्ल्यूए) के लिए पॉलिसी का निर्माण
- 3- मध्य प्रदेश के लिए किराया आवास नीति और किरायेदारी अधिनियम का निर्माण
- 4- धरोहर: वरिष्ठ नागरिक द्वार प्रदाय सेवा योजना
- 5- बुंदेलखंड की संस्कृति, विरासत और पर्यटन हेतु वेब-पोर्टल का निर्माण
- 6- बुंदेलखंड क्षेत्र के बाहरी युवाओं की आकांक्षाएँ और रोजगार के अवसरों की पहचान
- 7- म.प्र. में स्वसहायता समूह एवं ग्राम संगठन (सामुदायिक संस्थाओं) का आंकलन
- 8- आकांक्षित प्रोत्तियोरमेंट सिस्टम का विश्लेषणात्मक अध्ययन
- 9- रिंग रोड विकास के लिए मध्य प्रदेश में शहरों का चयन एवं संभावित वित्तीय योजना का अध्ययन
- 10- मध्यप्रदेश में छोटे शहरों के विकास के लिए रणनीति तैयार करने हेतु अध्ययन
- 11- कोविड-19 लॉकडाउन के कारण प्रवासी श्रमिकों आकस्मिक एवं संभावित चुनौतियों के तत्काल समाधान हेतु अध्ययन

- 12- मध्यप्रदेश पथ-विक्रेता योजना-2020
- 13- मध्य प्रदेश में सीमांत के लिए शहरी आश्रय और आवास पर शोध अध्ययन
- 14- राष्ट्रीय कृषि विकास योजना 2016-17 के अंतर्गत फुटकर मत्स्य बाजारों के निर्माण की परियोजना हेतु वित्तपोषण का प्रभाव आंकलन अध्ययन
- 15- मध्यप्रदेश में जैव विविधता समितियों के गठन/पुनर्गठन/सृष्टीकरण और लोक जैव विविधता पंजियों के निर्माण में आने वाली समस्याओं के व्यावहारिक समाधानों की पहचान करना
- 16- ग्रामीण युवाओं में कृषि यंत्रीकरण में कौशल विकसित करना, प्रभाव आंकलन अध्ययन
- 17- बुंदेलखंड की पारंपरिक जल संरचनाओं की मरम्मत और जीर्णोद्धार हेतु रणनीति एवं दिशा-निर्देश तैयार करना
- 18- मध्य प्रदेश में जनजातीय स्वास्थ्य: भावी कार्य-योजना
- 19- प्रदेश में कोविड-19 के रोकथाम के किये उठाये गए कदमों का दस्तावेजीकरण
- 20- प्रदेश में आयुष्मान भारत अंतर्गत स्वास्थ्य और कल्याण केंद्रों का मूल्यांकन
- 21- समग्र कृषि फार्म का मूल्यांकन और प्रभाव आंकलन
- 22- किसान समृद्धि केंद्र
- 23- मध्य प्रदेश में संचालित आश्रम शालाओं की उत्कृष्टता हेतु वर्तमान व्यवस्था का अध्ययन
- 24- सरदार सरोवर परियोजना के कारण विस्थापित हुए परिवारों का प्रभाव मूल्यांकन
- 25- राज्य में दुर्घटनाओं के व्यापक मूल्यांकन के आधार पर मध्य प्रदेश के लिए सड़क सुरक्षा रुपरेखा
- 26- मास्टर प्लानिंग के माध्यम से मध्यप्रदेश के शहरों को कोविड-19 जैसी महामारी से निपटने हेतु तैयार करना
- 27- फसल गुणवत्ता विश्लेषण और खाद्य उत्पाद परीक्षण प्रयोगशाला के सृष्टीकरण का अध्ययन
- 28- लाडली लक्ष्मी योजना: प्रभाव आंकलन अध्ययन

संस्थान द्वारा किए गए प्रकाशन

- a. मासिक व्याख्यान श्रृंखला - "असरदार परिवर्तन, टिकाऊ परिणाम" का प्रकाशन
- b. जरनल आफ गवर्नेंस एंड पालिसी एनालिसिस
- c. मध्यप्रदेश इनोवेशन चैलेन्ज प्रतिवेदन

भाग चार (ब)

राज्य लोक सेवा अभिकरण की स्थापना

राज्य लोक सेवा अभिकरण लोक सेवा प्रबंधन विभाग म.प्र. शासन के अंतर्गत पंजीकृत स्वशासी संस्था है। राज्य लोक सेवा अभिकरण को लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत वर्ष 2013 में पंजीकृत किया गया था। राज्य लोक सेवा अभिकरण लोक सेवा प्रबंधन विभाग अंतर्गत एक पंजीकृत स्वशासी संस्था के रूप में संचालित है। राज्य लोक सेवा अभिकरण के शासी निकाय के अध्यक्ष मान. मुख्यमंत्री, मध्यप्रदेश शासन तथा कार्यकारी निकाय के अध्यक्ष प्रमुख सचिव, लोक सेवा प्रबंधन विभाग, म.प्र. शासन हैं। राज्य लोक सेवा अभिकरण में द्विस्तरीय समितियां हैं। (1) एक साधारण सभा (2) कार्यकारी परिषद।

(1) राज्य लोक सेवा अभिकरण हेतु स्वीकृत पद -

राज्य लोक सेवा अभिकरण के क्रियान्वयन एवं संचालन के लिये निम्नानुसार पद स्वीकृत हैं. :-

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

(2) उद्देश्य

राज्य लोक सेवा अभिकरण के निम्नलिखित उद्देश्य है :

- ❖ प्रदेश में लोक सेवाओं के प्रदान की प्रक्रिया को सरल एवं जनमित्र बनाने में सहायता - करना।
- ❖ मध्यप्रदेश लोक सेवा के प्रदान की गारंटी अधिनियम के तहत 2010 अधिसूचित सेवाओं को समयसीमा में निराकरण की व्यवस्था हेतु संस्थागत-, नीतिगत एवं प्रक्रियागत सुधार करने की दिशा में मार्गदर्शन करना।
- ❖ अधिनियम के तहत अधिसूचित सेवाओं के प्रदाय में सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग बढ़ाना ताकि अधिक से अधिक सेवाएं नागरिक को ऑनलाईन प्राप्त हो सकें।
- ❖ सेवाओं को ऑनलाईन उपलब्ध कराने के लिये डाटा डिजिटिजेशन की आवश्यकता का आंकलन करना तथा विभागों को आवश्यक सहयोग करना।

- ❖ भारत सरकार की "ईडिस्ट्रिक्ट-" मिशन मोड परियोजना के लिए स्टेट डेजिगनेटेड अथॉरिटी के रूप में कार्य करना।
- ❖ 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 कराना।
- ❖ गैर अधिसूचित सेवाओं के लिए प्रदाय की प्रक्रियाओं को मानकीकरण और उन्हें ऑनलाईन प्रदाय करने की व्यवस्था करना।
- ❖ लोक सेवा केन्द्रों की प्रशासकीय व्यवस्थाओं का संचालन एवं समन्वय करना।
- ❖ लोक सेवा के प्रदाय संबंधी सलाहकारी सेवाओं का प्रदाय करना।
- ❖ लोक सेवा प्रबंधन विभाग के द्वारा समयसमय पर प्रदत्त दायित्वों का निर्वहन करना।

(3) राज्य लोक सेवा अभिकरण के अंतर्गत संचालित परियोजनायें

- I. लोक सेवा प्रदाय गारंटी 2010 अधिनियम
- II. लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना एवं संचालन
- III. सी.एम. हेल्पलाइन कॉल सेंटर का संचालन
- IV. सी.एम. डैशबोर्ड का संचालन
- V. एमपी मायगाँव का संचालन
- VI. वर्ल्ड बैंक पोषित MPCARS परियोजना का क्रियान्वयन

(i) लोक सेवाओं के प्रदाय की गारंटी - एक अभिनव योजना

सुशासन की दिशा में मध्यप्रदेश लोक सेवा प्रदाय गारंटी कानून 2010 म.प्र. शासन की एक अभिनव पहल है। म.प्र. देश का पहला राज्य है जिसने प्रादेश के नागरिकों को समय-सीमा में सेवाएँ प्रदान करने की कानूनी गारंटी प्रदान की है, जिसके पश्चात 20 अन्य राज्यों में ने भी इस तरह के कानून को अपने राज्यों में क्रियान्वित किया।

प्रदेश के आम नागरिकों को दैनंदिन की आवश्यक एवं महत्वपूर्ण सेवाओं को लोक सेवा प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत अधिसूचित कर समय-सीमा में उपलब्ध कराये जाने का प्रावधान किया गया है, ताकि आम नागरिकों को सेवा प्राप्त करने के लिए परेशान न होना पड़े बल्कि सेवा प्राप्त करना नागरिक का अधिकार हो।

लोक सेवा गारंटी कानून के क्रियान्वयन के परिणामस्वरूप जहाँ नागरिकों की समस्याओं का तत्काल हल सुनिश्चित हुआ है, वहीं शासन तंत्र में पारदर्शिता के साथ एक जवाबदेह व्यवस्था का भी निर्माण हुआ है। अधिनियम के अंतर्गत समय सीमा में सेवा न देने पर अधिकारियों पर अर्थदंड आरोपित करने का प्रावधान किया गया है। अधिनियम के अंतर्गत प्रत्येक अधिसूचित सेवा प्रदान करने वाले पदाभिहित अधिकारी, प्रथम अपील अधिकारी एवं द्वितीय अपील प्राधिकारी के पदनाम शामिल है।

(ii) लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना एवं संचालन

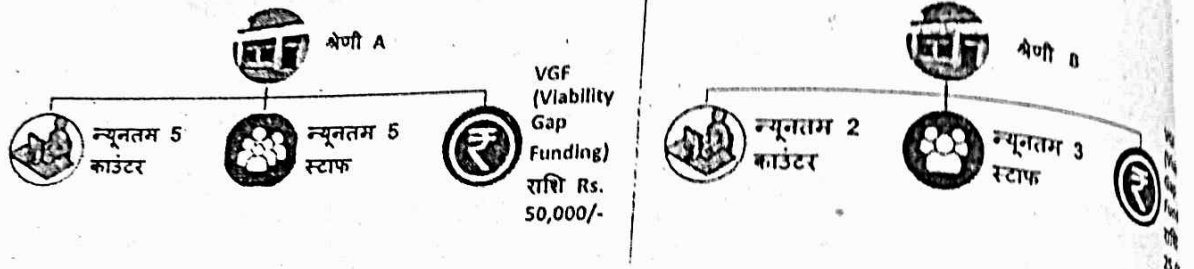
लोक सेवा प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत नागरिकों को अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने के लिये प्रदेश के विभिन्न जिलों में ब्लाक/तहसील स्तर पर लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना की गई है, जिन्हें श्रेणी A एवं B विभाजित किया गया है। वर्तमान में प्रदेश में कुल 426 लोक सेवा केन्द्र (पी.पी.पी. मॉडल अनुसार) संचालित किये जा रहे हैं। लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना का मुख्य उद्देश्य लोक सेवाओं के प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत सेवा प्राप्त करने के लिये आवेदकों को आवश्यक मार्गदर्शन देना, सेवा के लिये आवेदन प्राप्त करना तथा आवेदन पत्र पर लिये गए निर्णय/ आवेदक द्वारा चाही गई सेवा आवेदक को उपलब्ध कराना है ताकि जनसामान्य को महत्वपूर्ण/ आवश्यक सेवा प्राप्त करने के लिये इधर-उधर न भटकना पड़े।

- **जाति प्रमाण-पत्र का प्रदाय अभियान** - लोक सेवा गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत सामान्य प्रशासन विभाग की अधिसूचित सेवा क्रमांक 6.4 "जाति प्रमाण पत्र का प्रदाय" को वर्ष जुलाई 2014 से विशेष अभियान के तहत प्रारंभ किया गया है। लोक सेवा केन्द्रों द्वारा प्रदेश के स्कूलों के छात्र-छात्राओं को जाति प्रमाणपत्र प्रदान करने संबंधी अभियान का सफलतापूर्वक क्रियान्वयन किया जा रहा है। अभियान के तहत अब तक लगभग 1.28 करोड़ डिजिटल हस्ताक्षरित रंगीन प्रमाण-पत्र नागरिकों को प्रदान किये जा चुके हैं। जारी किये गए समस्त प्रमाण-पत्र डिजिटल हस्ताक्षरित सर्टिफिकेट एक कॉमन रिपोर्टिंग वेबसाइट www.mpedistrict.mp.gov.in पर उपलब्ध हैं।
- लोक सेवा गारंटी अंतर्गत समस्त सेवाओं के अब तक लगभग 7.30 करोड़ से अधिक आवेदनों का निराकरण किया गया है।
- **समाधान एक दिन-तत्काल प्रदाय सेवा** - नागरिकों को महत्वपूर्ण सेवा एक दिवस में उपलब्ध कराने की दृष्टि से मध्य प्रदेश शासन द्वारा "समाधान एक दिन-तत्काल सेवा व्यवस्था" फरवरी 2018 से प्रारंभ की गई है। इसके तहत विभिन्न विभागों की सेवाओं को एक कार्यदिवस में प्रदाय किया जा रहा है। उक्त सेवाएं कलेक्टर द्वारा प्राधिकृत

अधिकारी के माध्यम से लोक सेवा केन्द्र पर ही प्रदाय की जा रही है। "समाधान एक दिन-तत्काल सेवा व्यवस्था" के तहत अब तक कुल 1.32 करोड़ से अधिक नागरिक लाभान्वित हो चुके हैं।

- समाधान एक दिवस अंतर्गत प्रदाय किये जाने वाले डिजिटल हस्ताक्षरित प्रमाण-पत्र व्हाट्सएप के माध्यम से भी आवेदकों को भेजे जा रहे हैं ताकि वह अपनी सुविधा अनुसार उसे डाउनलोड कर उसका उपयोग कर सकें। अब तक 34.45 लाख से अधिक नागरिकों को व्हाट्सएप के माध्यम से प्रमाण-पत्र प्रेषित किये गये हैं।

लोक सेवा केन्द्र की श्रेणी



| प्रजेंस | सेवा शुल्क | चयन | वीजीएफ (Viability Gap Funding) |
|--------------------------------|---|---------------------------------------|--|
| 52 जिले 426 लोक सेवा केंद्र | 40/- (एलएएमके सेवा शुल्क रु 35/- एवं डीईजीएम फीस रु 05/-) | जिला स्तर से जारी लिमिटेड उपस्थित चयन | तय राशि से कम आय होने की स्थिति में वीजीएफ द्वारा आय की क्रमोपति |

(iii) सी.एम. हेल्पलाईन

लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत राज्य लोक सेवा अभिकरण के अधीन सी.एम.हेल्पलाईन 181 कॉल सेंटर का क्रियान्वयन किया जा रहा है। सी.एम.हेल्पलाईन 181 के संचालन के लिये स्वीकृत अमले की स्थिति निम्नानुसार है :-

- | | |
|--|-------|
| 1. संचालक | |
| 2. उप संचालक | 01 पद |
| 3. सहायक संचालक | 01 पद |
| 3. वरिष्ठ तकनीकी सलाहकार | 06 पद |
| 4. डाटा एन्ट्री ऑपरेटर/ कार्यालय सहायक | 04 पद |
| | 03 पद |

सी.एम. हेल्पलाईन 181 कॉल सेंटर की स्थापना -

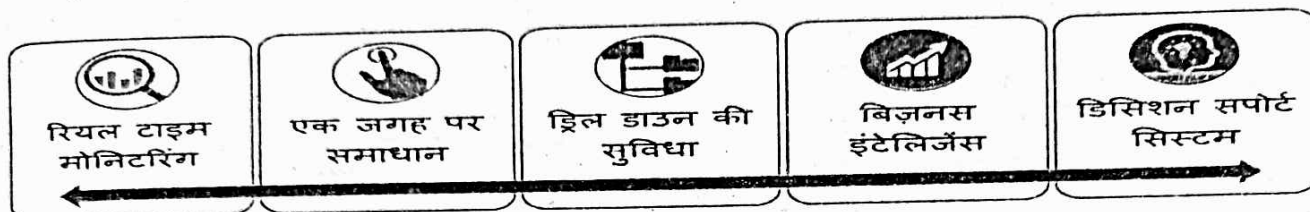
- सुशासन की स्थापना राज्य शासन की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। नागरिकों की समस्याओं एवं शिकायतों का त्वरित निराकरण सुनिश्चित करना न केवल शासनतंत्र में पारदर्शिता लाता है, बल्कि गुणवत्ता को बढ़ाते हुये एक सहगामी तथा जवाबदेह व्यवस्था का निर्माण प्रारंभ करता है। इस उद्देश्य से सी.एम. हेल्पलाईन का प्रारंभ 31 जुलाई 2014 को किया गया है।
- सी.एम.हेल्पलाईन कॉल सेंटर 181 में 230 सीट्स (460 मेनशिफ्ट) की व्यवस्था की गई है, इसके जरिये प्रतिदिन लगभग 40 से 50 हजार कॉल रिसीव कर शिकायत दर्ज कर संबंधित विभाग के एल-1 अधिकारी को निराकरण के लिए भेजा जाता है। जनसुनवाई, एम.पी. समाधान, समाधान ऑनलाइन, जन शिकायत एवं वर्तमान में लोक कल्याण शिविर का भी सी.एम. हेल्पलाईन के साथ एकीकरण किया जाकर एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली स्थापित की गई है।
- सी.एम. हेल्पलाईन में अलग-अलग विषयों के कॉल प्राप्त करने की व्यवस्था की गई है। जिसमें :-
 - शासकीय योजनाओं की जानकारी विषयक कॉल
 - शिकायत विषयक कॉल
 - मांग एवं सुझाव विषयक कॉल
 - भ्रष्टाचार सम्बन्धी कॉल
 - सी.एम. हेल्पलाईन में की गई शिकायत के निराकरण की जानकारी विषयक कॉल शामिल हैं।
- सी.एम. हेल्पलाइन सेवा अंतर्गत नागरिकों की कुल लगभग 1.30 करोड़ से अधिक प्राप्त शिकायतों में से 1.27 करोड़ से अधिक शिकायतों (98%) का निराकरण किया जा चुका है, जिसमें नागरिकों का संतुष्टि स्तर 64% से अधिक है। सी.एम. हेल्पलाईन नागरिकों को, नागरिक केन्द्रित सेवा प्रदाय कराने हेतु महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है।
- आउटबॉउंड कॉल सेंटर की स्थापना - नागरिकों की सुविधा को दृष्टिगत रखते हुये सी.एम. हेल्पलाईन 181 कॉल सेंटर अंतर्गत 60 सीट्स (120 मेनशिफ्ट) आउटबॉउंड कॉलसेंटर की स्थापना की गई है।
- आउटबॉउंड कॉल सेंटर की तहत 181 पर दर्ज शिकायत पर संबंधित अधिकारियों द्वारा निराकरण दर्ज करने के पश्चात तथा आंशिक रूप से बंद शिकायतों पर शिकायतकर्ता से दूरभाष पर संपर्क कर उनकी संतुष्टि/ असंतुष्टि का परीक्षण किया जाता है एवं शिकायतकर्ता के असंतुष्ट होने की स्थिति में पुनः कार्यवाही की सुविधा उपलब्ध कराई

गई है, ताकि फोर्स क्लोज एवं आंशिक रूप से बंद शिकायतों पर त्वरित एवं संतुष्टिपूर्ण कार्यवाही हो सके।

- **महिला हेल्पलाईन-** महिला उत्पीडन से बचाव हेतु राज्य में महिला हेल्पलाईन का संचालन 08 मार्च 2020 (महिला दिवस) से प्रारंभ किया गया है। महिला हेल्पलाईन के संचालन के लिए सीएम हेल्पलाईन (181) से एकीकरण किया गया है। महिला हेल्पलाईन में अब तक कुल 1.66 लाख से अधिक कॉल प्राप्त हुए हैं।
- **कोविड-19 हेल्प सेंटर :-** कोरोना महामारी से राहत पहुंचाने में सी. एम. हेल्पलाइन मील का पत्थर साबित हुआ है। कोरोना महामारी में मदद के लिए सी.एम. हेल्पलाइन में राज्य स्तरीय कॉल सेंटर एवं जिला स्तर पर हेल्प सेंटर विकसित किये गए। कोरोना हेल्प सेंटर में कोरोना के संक्रमण, भोजन/ राशन की आवश्यकता संबंधी एवं लॉकडाउन के कारण आवागमन में आ रही परेशानियों से सम्बंधित कॉल प्राप्त किये गये। इसीक्रम में अन्य राज्यों में फसे प्रदेश के मजदूरों एवं नागरिकों को राहत पहुँचाने में सी. एम. हेल्पलाइन ने एक अहम भूमिका निभाई है। कोविड-19 हेल्प सेंटर (181) में 22-मार्च-2020 से आज दिनांक तक लगभग 9.02 लाख से अधिक शिकायतें प्राप्त हुई हैं, जिसमें से लगभग 8.99 लाख से अधिक शिकायतों का निराकरण किया जा चुका है।
- **CPGRAMS पोर्टल -** CPGRAMS पोर्टल पर केन्द्र सरकार से प्रेषित मध्यप्रदेश से संबंधित सामान्य शिकायतें तथा कोरोना महामारी से संबंधित शिकायतों को सीएम हेल्पलाईन 181 पोर्टल पर दर्ज कर संबंधित जिला/विभाग की ओर निराकरण के लिए प्रेषित किया जाता है। उक्त शिकायतों की निगरानी का कार्य भी सीएम हेल्पलाईन पोर्टल 181 के माध्यम से किया जा रहा है।
- **जन सुनवाई एवं अन्य पोर्टल से एकीकरण:-** सी एम. हेल्पलाइन का जनसुनवाई एवं अन्य पोर्टल से एकीकरण किया गया है। जिसके माध्यम से प्रदेश में जिला स्तर जन सुनवाई, लोक कल्याण शिविर, एम. पी. समाधान एवं हेल्थ हेल्पलाइन (104) में प्राप्त हो रही शिकायतों को सी. एम. हेल्पलाइन के माध्यम से अधिकारियों को निराकरण हेतु प्रेषित किया जाता है। इसके अतिरिक्त अन्य पोर्टल से भी सी. एम. हेल्पलाइन का एकीकरण किया गया है जैसे कि RCMS पोर्टल, e-District पोर्टल, जिसके माध्यम से नागरिक 181 पर कॉल लगाकर अपने आवेदन की वर्तमान स्थिति ज्ञात कर सकते हैं।

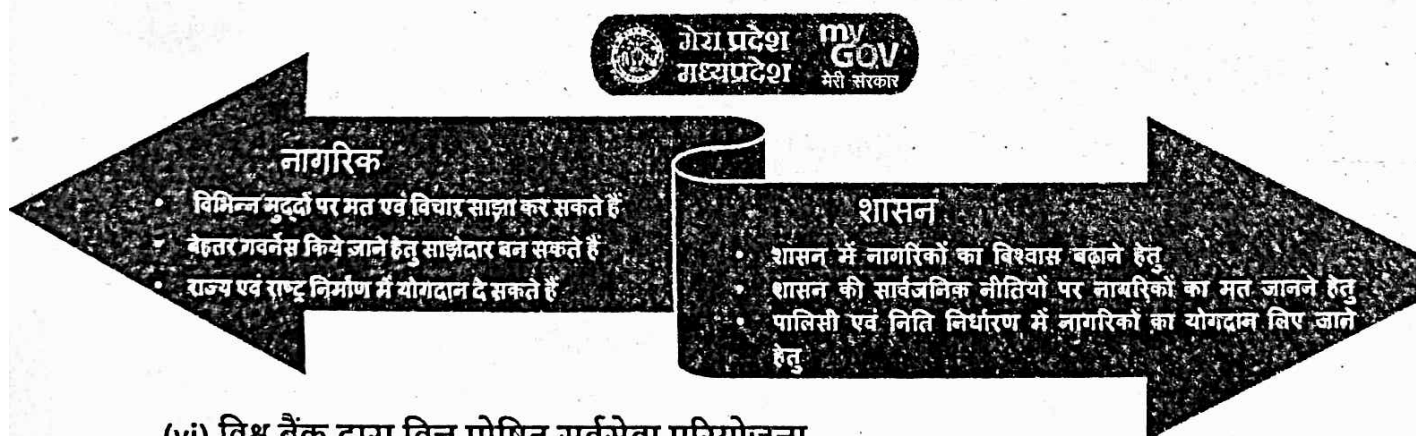
(iv) सीएम डैशबोर्ड पोर्टल

विभिन्न विभागों/ योजनाओं की मान. मुख्यमंत्री जी एवं विभाग प्रमुख द्वारा श्रेणी वॉर प्रगति रिपोर्ट की समीक्षा किये जाने हेतु एकीकृत डैशबोर्ड विकसित किया गया है। वर्तमान में 40 से अधिक विभागों के लगभग 1000 से ऊपर डैशबोर्ड विकसित किये जा चुके हैं, इन डैशबोर्ड के द्वारा विभिन्न इंडीकेटर्स के माध्यम से अलग-अलग योजनाओं एवं सेवाओं का मूल्यांकन किया जा सकता है



(v) एमपी मायगाव

MP MyGov मध्य प्रदेश के नागरिकों को शासन के साथ जोड़ने एवं नागरिक सहभागिता का मंच है, साथ ही साथ MP MyGov का उद्देश्य नागरिक सहभागिता के द्वारा पारदर्शी शासन के गठन में डिजिटल प्रौद्योगिकी, डिजिटल मीडिया और सोशल मीडिया प्लेटफार्मों के उपयोग को बढ़ावा देना है।



(vi) विश्व बैंक द्वारा वित्त पोषित सर्वसेवा परियोजना

प्रस्तावना

मध्य प्रदेश सरकार ने 2010 में एक अभूतपूर्व निर्णय लेते हुए लोक सेवा गारंटी क़ानून बनाया जिस के अंतर्गत आम सेवाओं को निश्चित अवधि में प्रदान करना सुनिश्चित किया गया, यह एक क्रान्तिकारी फैसला था जिसको लागू करने के लिए लोक सेवा केंद्र अस्तित्व में आए। विश्व बैंक द्वारा इस क़ानून को ग़रीबी दूर करने के अवसर के तौर पर देखा गया तथा इसको ज़मीनी हकीकत का रूप देने के लिए एक विस्तृत परियोजना बनाई गई। यह परियोजना मध्य प्रदेश

के सामाजिक तथा आर्थिक मापदंडों को ध्यान में रखकर बनाई गई जिसमें ग्रामीण उन्मूलन मूल उद्देश्य था।

➤ उद्देश्य

लोक सेवा गारंटी कानून के दायरे में आने वाली सेवाओं को मध्य प्रदेश के आमजन विशेष रूप से समाज के वंचित तबके (अनुसूचित जाति, जनजाति तथा महिला) तक पहुँच सुनिश्चित करना

प्रस्तावित लाभार्थी - ग्रामीण अंचलों के रहवासी, समाज के वंचित तबके तथा आम नागरिक

परियोजना लागत - विश्व बैंक द्वारा 35 मिलियन तथा सरकार द्वारा 15 मिलियन अमरीकी डॉलर 70/30 के अनुपात में है। परियोजना कार्यकाल- अप्रैल 2016 से मार्च 2021 (पांच वर्ष)

➤ सेवा सरलीकरण - अब तक लगभग 250 सेवाओं का सरलीकरण, सतत निगरानी हेतु डैशबोर्ड का निर्माण।

➤ परिणाम मापदंड

- आम लाभार्थी संख्या में बढ़ोतरी
- वंचित तबके (अनुसूचित जाति, जनजाति तथा महिला) के लाभार्थी संख्या में बढ़ोतरी

(5) सुशासन की दिशा में नवाचार

➤ CM जनसेवा :- आत्म निर्भर मध्यप्रदेश के संदर्भ में 26 दिसम्बर 2020 से CM सिटिजन केयर योजना का शुभारंभ किया गया है। इस योजना के तहत अब प्रदेश के नागरिकों को दैनिक जीवन में सर्वाधिक उपयोगी लोक सेवा गारंटी अधिनियम अंतर्गत अधिसूचित सामान्य प्रशासन विभाग की 02 महत्वपूर्ण सेवाएं आय एवं मूल निवास प्रमाण पत्र घर बैठे Toll Free No. 181 पर एक कॉल कर SMS/ WhatsApp के माध्यम से उपलब्ध कराया जा रहा है।

➤ मान्य-अनुमोदन Deemed Approval का प्रावधान- लोक सेवा गारंटी कानून में संशोधन कर 'मान्य-अनुमोदन Deemed Approval' का प्रावधान किया गया। नवीन संशोधन अनुसार इस श्रेणी अंतर्गत सेवाओं को तय समय-सीमा में निराकरण नहीं करने पर नागरिकों को पदाभिहित पोर्टल से स्व-उत्पन्न अनुमोदन प्राप्त हो जाएगा।

➤ नवीन सेवाओं को कानून के दायरे में लाना - विगत 09 माह में लगभग 110 से अधिक नवीन सेवाओं को लोक सेवा गारंटी कानून के दायरे में लाया गया है। इसके

- परिणाम स्वरूप 550 से अधिक नागरिक सेवाएं लोक सेवा गारंटी कानून अंतर्गत आ गयी है।
- डिस्ट्रिक्ट लेवल रिफार्म प्लान (EoDB) अंतर्गत चिन्हांकित सेवाओं को लोक सेवा गारंटी अंतर्गत अधिसूचित किया गया एवं ऑनलाईन सेवा प्रदाय प्रक्रिया में कंप्लायंस को पूर्ण किया गया।
 - लोक सेवा केन्द्रों पर आधार एवं आयुषमान कार्ड व्यवस्था - लोक सेवा केन्द्रों पर नागरिक सुविधा एवं सेवाओं को बेहतर एवं प्रभावी बनाये जाने हेतु 'आधार पंजीयन एवं सुधार' तथा 'आयुषमान भारत लाभार्थी कार्ड सेवा' प्रारंभ की गयी।
 - सिटिजन इंटरफेस के माध्यम से सेवा का प्रदाय- प्रदेश के नागरिकों को घर बैठे ऑनलाईन आवेदन कर सेवा उपलब्ध कराने की व्यवस्था 'सिटिजन इंटरफेस' के माध्यम से की गई है। इस व्यवस्था के तहत 14 नवीन सेवाओं को जोड़ा गया है, अब नागरिक लोक सेवा प्रबंधन विभाग के पोर्टल <http://www.mpedistrict.gov.in/> पर 54 सेवाएं आवेदन सिटिजन इंटरफेस के माध्यम से कर सेवा प्राप्त कर सकते हैं।
 - WhatsApp चैट-बोट - नागरिकों की सुविधा के लिए सीएम हेल्पलाईन एवं लोक सेवा के लिए WhatsApp चैट-बोट सुविधा प्रारंभ की गयी, जिसके माध्यम से नागरिक अपने व्हाट्सएप नंबर से विभिन्न योजनाओं की जानकारी एवं अपने आवेदन/ शिकायत की स्थिति देख सकते हैं।
 - सीएम डैशबोर्ड पोर्टल- शासकीय योजनाओं एवं सेवाओं के प्रभावी क्रियान्वयन एवं पारदर्शी मॉनिटरिंग व्यवस्था स्थापित करने के उद्देश्य से सीएम डैशबोर्ड पोर्टल विकसित किया गया। जिसमें विभिन्न KPI अंतर्गत 60 से अधिक डैशबोर्ड विकसित किये गए हैं।
 - आत्मनिर्भर म.प्र. का रोडमैप - आत्म निर्भर मध्यप्रदेश का रोडमैप बनाने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभायी गयी साथ ही आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश अंतर्गत चिन्हित कार्यों की मॉनिटरिंग एवं समीक्षा के लिए <http://atmanirbhar.mp.gov.in> बनाया गया है।
 - एम.पी. इनोवेशन पोर्टल - शासन अंतर्गत विभिन्न योजनाओं में नवाचार एवं नवीनतम तकनीक के उपयोग को बढ़ावा देने के उद्देश्य एवं सेवा प्रदाय व्यवस्था को बेहतर बनाये जाने के लिए एम.पी. इनोवेशन पोर्टल विकसित कर प्राप्त सुझावों पर कार्यवाही की जा रही है।
 - जन हितैषी योजना का प्रचार-प्रसार - माननीय मुख्यमंत्री जी की अध्यक्षता में आयोजित किये गये विभिन्न जन हितैषी योजनाओं के लिए आयोजित कार्यक्रम को जन-जन तक पहुंचाने हेतु सोशल मीडिया पर MPMYGOV पोर्टल एवं SMS के माध्यम से (करोड़ों नागरिकों तक) प्रचार-प्रसार किया जा रहा है।

परिणाम स्वरूप 550 से अधिक नागरिक सेवाएं लोक सेवा गारंटी कानून अंतर्गत आ गयी है।

- डिस्ट्रिक्ट लेवल रिफार्म प्लान (EoDB) अंतर्गत चिन्हांकित सेवाओं को लोक सेवा गारंटी अंतर्गत अधिसूचित किया गया एवं ऑनलाईन सेवा प्रदाय प्रक्रिया में कंप्लायंस को पूर्ण किया गया।
- लोक सेवा केन्द्रों पर आधार एवं आयुषमान कार्ड व्यवस्था – लोक सेवा केन्द्रों पर नागरिक सुविधा एवं सेवाओं को बेहतर एवं प्रभावी बनाये जाने हेतु 'आधार पंजीयन एवं सुधार' तथा 'आयुषमान भारत लाभार्थी कार्ड सेवा' प्रारंभ की गयी।
- सिटिजन इंटरफेस के माध्यम से सेवा का प्रदाय- प्रदेश के नागरिकों को घर बैठे ऑनलाईन आवेदन कर सेवा उपलब्ध कराने की व्यवस्था 'सिटिजन इंटरफेस' के माध्यम से की गई है। इस व्यवस्था के तहत 14 नवीन सेवाओं को जोड़ा गया है, अब नागरिक लोक सेवा प्रबंधन विभाग के पोर्टल <http://www.mpedistrict.gov.in/> पर 54 सेवाएं आवेदन सिटिजन इंटरफेस के माध्यम से कर सेवा प्राप्त कर सकते हैं।
- WhatsApp चैट-बोट – नागरिकों की सुविधा के लिए सीएम हेल्पलाईन एवं लोक सेवा के लिए WhatsApp चैट-बोट सुविधा प्रारंभ की गयी, जिसके माध्यम से नागरिक अपने व्हाट्सएप नंबर से विभिन्न योजनाओं की जानकारी एवं अपने आवेदन/ शिकायत की स्थिति देख सकते हैं।
- सीएम डैशबोर्ड पोर्टल- शासकीय योजनाओं एवं सेवाओं के प्रभावी क्रियान्वयन एवं पारदर्शी मॉनिटरिंग व्यवस्था स्थापित करने के उद्देश्य से सीएम डैशबोर्ड पोर्टल विकसित किया गया। जिसमें विभिन्न KPI अंतर्गत 60 से अधिक डैशबोर्ड विकसित किये गए हैं।
- आत्मनिर्भर म.प्र. का रोडमैप – आत्म निर्भर मध्यप्रदेश का रोडमैप बनाने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभायी गयी साथ ही आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश अंतर्गत चिन्हित कार्यों की मॉनिटरिंग एवं समीक्षा के लिए <http://atmanirbhar.mp.gov.in> बनाया गया है।
- एम.पी. इनोवेशन पोर्टल - शासन अंतर्गत विभिन्न योजनाओं में नवाचार एवं नवीनतम तकनीक के उपयोग को बढ़ावा देने के उद्देश्य एवं सेवा प्रदाय व्यवस्था को बेहतर बनाये जाने के लिए एम.पी. इनोवेशन पोर्टल विकसित कर प्राप्त सुझावों पर कार्यवाही की जा रही है।
- जन हितैषी योजना का प्रचार-प्रसार – माननीय मुख्यमंत्री जी की अध्यक्षता में आयोजित किये गये विभिन्न जन हितैषी योजनाओं के लिए आयोजित कार्यक्रम को जन-जन तक पहुंचाने हेतु सोशल मीडिया पर MPMYGOV पोर्टल एवं SMS के माध्यम से (करोड़ों नागरिकों तक) प्रचार-प्रसार किया जा रहा है।

भाग - पाँच (अभिनव योजना)

लोक सेवाओं का प्रदाय-एक अभिनव योजना:-

प्रदेश के आम नागरिकों को दैनंदिनी की आवश्यक एवं महत्वपूर्ण सेवाओं को लोक सेवा प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत अधिसूचित कर समय-सीमा में उपलब्ध कराये जाने का प्रावधान किया गया है। ताकि आम नागरिकों को सेवा प्राप्त करने के लिए परेशान न होना पड़े बल्कि सेवा प्राप्त करना नागरिक का अधिकार हो। इस अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित सेवा प्रदान करने में किसी भी प्रकार की लापरवाही बरतने वाले अधिकारियों को दण्डित करने का प्रावधान भी किया गया है। मध्यप्रदेश सरकार के इस कानून द्वारा जन-सामान्य की याचना भाव को अब उनके अधिकार एवं शक्ति के रूप में परिवर्तित किया गया है। अधिनियम के अंतर्गत प्रत्येक अधिसूचित सेवा प्रदान करने वाले पदाभिहित अधिकारी, प्रथम अपील अधिकारी एवं द्वितीय अपील प्राधिकारी के पदनाम शामिल है।

भाग - छः

विभाग के प्रकाशन

1. वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन 2019-20

भाग - सात

सारांश

लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत राज्य लोक सेवा अभिकरण, मध्यप्रदेश का कार्य मूलतः मध्यप्रदेश के आम नागरिकों को लोक सेवाओं के सेवा प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत विभिन्न विभागों की अधिसूचित सेवाओं को उपलब्ध कराने की नियमित रूप से मॉनिटरिंग करना, सी.एम.हेल्पलाईन में दर्ज शिकायतों के निराकरण की मॉनिटरिंग 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।