मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन
2015–2016

भोपाल
शासकीय केन्द्रीय मुद्रणालय
2016

मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन

वर्ष 2015–2016

मंत्रालय

मुख्यमंत्री	–	श्री शिवराज सिंह चौहान
लोक सेवा प्रबंधन मंत्री	–	श्री भूपेन्द्र सिंह ठाकुर
लोक सेवा प्रबंधन सचिव	–	श्री हरिरंजन राव
राज्य लोक सेवा अभिकरण कार्यपालन/संचालक	–	श्री एम. सेल्वेंद्रन
लोक सेवा प्रबंधन उप सचिव	–	श्रीमती भावना वालिम्बे
संचालक सी. एम. हेल्पलाईन	–	श्री चन्द्रप्रताप गोहल
लोक सेवा प्रबंधन अनुभाग अधिकारी	–	श्री राजकुमार माहौर

विभागाध्यक्ष

विभाग के अधीन कोई विभागाध्यक्ष नहीं है

अनुक्रमणिका

भाग	विषय	पृष्ठ क्रमांक
एक	1.प्रस्तावना	01
	2.विभागीय संरचना	01
	3.विभागीय दायित्व	03
	4.सामान्य या प्रमुख विशेषताएं	04
दो	बजट विहंगावलोकन	05
तीन	राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं	06
चार	**सामान्य प्रशासनिक विषय–** अ) अटल बिहारी वाजपेयी लोक प्रशासन संस्थान ब) राज्य लोक सेवा अभिकरण स) संचालक सी.एम. हेल्पलाईन (181) उद्देश्य एवं कार्यप्रणाली संबंधी जानकारी इस भाग में सम्मिलित हैं।	 07–16 17–18
पांच	अभिनव योजना	19–20
छः	विभाग के प्रकाशन	21
सात	सारांश	21

भाग–एक

1. प्रस्तावना–

मध्यप्रदेश देश का प्रथम राज्य है जिसमें नागरिकों को अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने की कानूनी गारंटी दी 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 द्वारा किये जा रहे सुशासन के प्रयासों की महस्वपूर्ण कड़ी होकर प्रदेश के नागरिक अधिकारों को सशक्त करने का एक अनूठा प्रयास है। लोक सेवा प्रबंधन विभाग के आदेश दिनांक 22.05.2013 के द्वारा जिला ई–गर्वनेंस परियोजना एवं अधिनियम के अधिक प्रभावी रूप से क्रियान्वयन किये जाने हेतु भोपाल में "राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र. (State Ajency 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 सेवाऐं प्राप्त कर सकते है। इन सेवाओं के उपयोग के लिये ऑफलाईन एवं ऑनलाईन पद्धति का उपयोग किया गया है। इस अधिनियम के लागू होने के पश्चात राज्य सरकार द्वारा अभी तक कुल 23 विभागों की 163 सेवाऐं अधिसूचित की गई है एवं अबतक 102 सेवाऐं ऑनलाईन की गई है।

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

लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत पूर्व से स्थापित 20 सूत्र कार्यान्वयन विभाग का भी समावेश किया गया है। विभाग द्वारा उक्त अधिनियम के क्रियान्वयन के साथ–साथ "20 सूत्रीय कार्यक्रम 2006" की मॉनिटरिंग का कार्य भी केन्द्रीय सांख्यिकीय एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन, मंत्रालय, नई दिल्ली से प्राप्त दिशा निर्देशों के अनुसार किया जाता है।

सी.एम.हेल्पलाईन (181), टेली समाधान कॉल सेंटर को 31 जुलाई 2014 से और अधिक व्यापक एवं विस्तृत करते हुए इसे सी.एम.हेल्पलाईन 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 की गई है।

2. विभागीय संरचना–

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

विभाग से संबंधित सामान्य जानकारी–

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

4. सामान्य या प्रमुख विशेषताऐं :

मॉनिटरिंग :

केन्द्रीय सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय "बीस सूत्रीय कार्यक्रम 2006" की योजनावार उपलब्धियों का मूल्यांकन कर प्रत्येक राज्य की जो स्थिति अखिल भारतीय स्तर पर बनती हैं, उसे प्रतिमाह के प्रगति प्रतिवेदन में प्रकाशित करता है। भारत सरकार, सांख्यिकीय एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, नई दिल्ली से प्राप्त वार्षिक प्रतिवेदन मार्च, 2014 में राज्य के 14 कार्यक्रमों में "बहुत अच्छा", 02 कार्यक्रमों में "अच्छा" श्रेणी प्राप्त हुई है।

भाग –दो

वर्ष 2015–16 के लिये बजट आबंटन की स्थिति:–

चालू वित्त वर्ष 2015–16 के लिये मध्यप्रदेश राज्य लोक सेवा अभिकरण को विभिन्न मदों में निम्नानुसार आबंटन उपलब्ध कराया गया है:–

No.	Demand Code & Detail	Allotment as per budget sheet	Remark
1	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	2,40,00,000	नान प्लान
	4301–21–2053–00–093–5379–9999–v-21-001 यात्रा भत्ता दौरे आदि पर	2,00,000	नान प्लान
	4301–21–2053–00–093–5379–9999–v-22-002 कार्यालय व्यय–दूरभाष व्यय	6,15,000	नान प्लान
	4301–21–2053–00–093–5379–9999–v-22-007 लेखन सामग्री एवं फार्म	25,50,000	नान प्लान
	4301–21–2053–00–093–5379–9999–v-22-008 अन्य आकस्मिक व्यय	10,00,000	नान प्लान
	4301–21–2053–00–093–5379–9999–v-22-013 कार्यालय उपकरणों का क्रय	4,50,000	नान प्लान
	4301–21–2053–00–093–5379–9999–v-31-007 व्यवसायिक सेवाओं हेतु अदायगियाँ–परिवहन व्यवस्था	1,50,00,000	नान प्लान
2	4301–21–2053–00–093–6286–9999–v-50-000 लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अंतर्गत प्रतिकर की राशि का भुगतान	1,25,00,000	
3	4301–21–2053–00–093–7628–1201–v-42-007 विदेशी सहायता प्राप्त परियोजनाएं सामान्य सर्वसेवा परियोजना का कियान्वयन अनुदान–अन्य	10,00,00,000	अभिकरण हेतु Plam प्लान
4	4301–21–2053–00–800–5722–0101–v-42-002 राज्य आयोजना सामान्य कॉल सेंटर की स्थापना–सहायक अनुदान–संधारण अनुदान (वेतन भत्ते मानदेय इत्यादि)	15,00,00,000	प्लान
5	4301–21–2053–00–800–7047–9999–v-42-007 लोक सेवा केन्द्रों को अनुदान–सहायक अनुदान अन्य	10,00,00,000	प्लान
6	4301–21–2053–00–800–7346–9999–v-42-007 जिला ई–गवर्नेंस सोसायटी को अनुदान–सहायक अनुदान–अन्य	10,00,00,000	
7	4301–21–2053–00–800–9039–0701–v-42-007-75-001 केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य–ई–डिस्ट्रिक्ट योजना का कियांवयन–सहायक अनुदान–अन्य–संसाधनों का स्त्रोत–राज्यांश	10,96,00,000	प्लान
8	4301–21–2053–00–800–9039–0701–v-42-007-75-005 केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य–ई–डिस्ट्रिक्ट योजना का कियांवयन–सहायक अनुदान–अन्य–संसाधनों का स्त्रोत–केन्द्रीय हिस्सा	32,88,00,000	प्लान
9	4301–21–2053–00–800–9079–9999–v-42-007 म.प्र लोक सेवा अभिकरण की स्थापना–सहायक अनुदान–अन्य	1,60,00,000	

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	5,00,00,000	प्लान
11	4301–01–2053–00–0101– v –6483–42-002 अटल बिहारी वाजपेयी, लोक प्रशासन संस्थान	6,26,69,000	प्लान
	Total	1,07,33,84,000	0

भाग–तीन

राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं:

(अ) राज्य योजनाऐं : राज्य आयोजना सामान्य कॉल सेंटर की स्थापना–सहायक अनुदान

(ब) केन्द्र प्रवर्तित योजनाऐं : केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य–ई–डिस्टिक्ट योजना का कियांवयन–सहायक अनुदान–अन्य–संसाधनों का स्त्रोत–राज्यांश

: केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य–ई–डिस्टिक्ट योजना का कियांवयन–सहायक अनुदान–अन्य–संसाधनों का स्त्रोत–केन्द्रीय हिस्सा

(स) बाह्य पोषित योजना : विदेशी सहायता प्राप्त परियोजनाए सामान्य सर्वसेवा परियोजना का कियान्वयन 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 भोपाल

प्रशासनिक प्रतिवेदन हेतु जानकारी

संस्थान के उद्देश्य

अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार है:–

(i) सुशासन के क्षेत्र में वैश्विक एवं स्थानीय (Global Local) परिप्रेक्ष्य में "थिंक टैंक" के रूप में कार्य करना। शासकीय नीतियों का विश्लेषण तथा लक्ष्य समूह पर उनके प्रभाव का आंकलन 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 चिन्हांकित करना, जिनमें परिवर्तन एवं सुधार से प्रशासनिक परिणामों तथा उपलब्धियों पर अधिकतम सकारात्मक प्रभाव पड़ता हो।

मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग

(vi) प्रशासन को जन–केन्द्रित बनाने के लिये स्थानीय, राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय संस्थाओं तथा हितबद्ध समूहों के लिये मंच उपलब्ध कराना।
(vii) स्थानीय निकायों, राज्यों, राष्ट्रीय एवं अर्न्तराष्ट्रीय संस्थाओं के लिये कार्यक्रमों की संरचना एवं संचालन, एक्शन रिसर्च एवं प्रशासनिक सुधार 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 महानिदेशक है।

संस्थान का कार्य संचालक, प्रिंसिपल एडवाईजर, एडवाईजर, डिप्टी एडवाईजर, (निदेशक, प्रधान सलाहकार, सलाहकार, उप सलाहकार),तथा प्रशासनिक स्टाफ के सहयोग से संपादित होता है। परियोजनाओं तथा कार्य विशेष के लिए डिस्टिंग्विस्ड फैलो, फैलो, कंसल्टेंट, एवं रिसर्च एसोसिएट्स (विशिष्ट व्यक्ति, सलाहकार और रिसर्च एसोसिएट्स) से भी सहयोग लिया जाता है।

बजट वर्ष 2015–16:

वित्तीय वर्ष 2015–16 के लिये अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान हेतु रू. 626.69 लाख बजट प्रावधान है।

वर्ष 2015–16 की मुख्य गतिविधियॉं

1. संस्थान के गेस्टहाउस एवं रहवासी भवन निर्माण

संस्था के गेस्टहाउस एवं रहवासी भवन का निर्माण राजधानी परियोजना प्रशासन द्वारा किया जा रहा है। यह निर्माण कार्य जून, 2016 तक पूर्ण होने की संभावना है।

2. इन्टर्नशिप कार्यक्रम

शासन तंत्र से आई.आई.एम, आई.आई.टी., ज़ेवियर इंस्टिट्यूट ऑफ मेनेजमेंट जैसे राष्ट्रीय स्तर के ख्याति प्राप्त संस्थानों के प्रबंधन प्रशिक्षाणार्थियों को जोड़ने हेतु वर्ष. 2008–09

9	आपदा प्रबंधन अधिनियम, 2005
10	मध्यप्रदेश पुलिस विनियम

उपरोक्त अधिनियमों/नियमों/विनियम में संशोधन का कार्य प्रगति पर है तथा संशोधन हेतु प्रस्ताव मार्च 2016 तक विभाग को प्रेषित किया जायेगा।

4. पोस्ट मैट्रिक छात्रवृत्ति योजना का मूल्यांकन

आदिम जाति कल्याण विभाग के अनुरोध पर संस्थान द्वारा पोस्ट मैट्रिक छात्रवृति योजना के विभिन्न घटकों एवं इसकी उपयोगिता का मूल्यॉकन विभिन्न हितधारकों नामतः आदिम जाति कल्याण विभाग के अधिकारियों, प्राईवेट कॉलेज संचालकों तथा योजना के लाभार्थियों की राय के आधार पर किया गया है। योजनांतर्गत अशासकीय संस्थाओं मे विभिन्न पाठ्यकमों में अनुसूचित जनजाति वर्ग के कुल 4307 विद्यार्थी अध्ययनरत् थे। योजना के मूल्यांकन हेतु कुल अध्ययनरत विद्यार्थियों की संख्या का लगभग 10 प्रतिशत अर्थात 432 विद्यार्थियों का चयन भोपाल, इन्दौर, जबलपुर एवं ग्वालियर जिले से किया गया है।

संस्थान द्वारा फील्ड इंवेस्टीगेटर्स के माध्यम से आंकड़ों का संग्रहण एवं विश्लेषण कर ड्राफ्ट अध्ययन प्रतिवेदन माह जनवरी 2016 में आदिम जाति कल्याण विभाग को प्रेषित किया गया है।

5. अनुबंध के आधार पर संचालित "चल पशु चिकित्सा ईकाई" का प्रभाव आकलन अध्ययन

संस्थान द्वारा पशुपालन विभाग के अनुरोध पर विभाग की अनुबंध के आधार पर संचालित "चल पशु चिकित्सा ईकाई" के प्रभाव आंकलन अध्ययन का कार्य मध्यप्रदेश के तीन आदिवासी बाहुल्य जिलों– धार, अनूपपुर एवं सिवनी में सम्पन्न किया गया है। अध्ययन अर्न्तगत उपरोक्त तीन जिलों के 6 विकासखंण्डों के 42 गावों के कुल 720 लाभार्थियों का रेण्डम आधार पर चयन कर उनसे चर्चा कर योजना के संबंध में उनकी राय एवं अपेक्षाए जानने तथा योजना के प्रभाव आकलन हेतु प्रश्नावली के माध्यम से आकड़ों का संग्रहण किया गया है। साथ ही चयनित सभी 6 विकासखण्डों में अनुबंध के आधार पर संचालित चल पशु चिकित्सा ईकाईयो की वास्तविक स्थिति का आंकलन चेंकलिस्ट के आधार पर निरीक्षण कर किया गया है।

संस्थान द्वारा आकड़ो का विश्लेषण कर अध्ययन प्रतिवेदन अक्टूबर 2015 में पशुपालन विभाग को प्रेषित किया गया है।

6. राष्ट्रीय कृषि विकास योजनान्तर्गत वर्ष 2013–14 में कियान्वित 9 प्रोजेक्टस का प्रभाव आकलन अध्ययन

राष्ट्रीय कृषि विकास योजनान्तर्गत वर्ष 2013–14 में कियान्वित निम्न 9 प्रोजेक्टस के प्रभाव आंकलन अध्ययन का कार्य किसान कल्याण एवं कृषि विकास विभाग द्वारा संस्थान को सौंपा गया है:–

1. अनुदान पर टयूवबेल खनन
2. अनुदान पर डीजल/इलेक्ट्रिक पम्पसैट वितरण
3. फार्म फील्ड स्कूल
4. बीज वितरण कार्यक्रम
5. एस.आर.आई पद्धति को बढ़ावा देने हेतु धान रोपणी की स्थापना
6. वन ग्राम पट्टाधारी कृषकों को कृषि संबंधी सहायता
7. अति पिछड़े आदिवासी कृषकों को कृषि संबंधी सहायता
8. कृषि ज्ञान केन्द्रों का सुदृढ़ीकरण
9. बीज निगम के प्रक्षेत्रों का सुदृढ़ीकरण

उपरोक्त प्रोजेक्ट्स के प्रभाव आंकलन अध्ययन का प्रारंभिक अनुमान (रू. 30.36 लाख) विभाग द्वारा स्वीकृत किया गया है। संस्थान द्वारा प्रत्येक प्रोजेक्ट के प्रभाव आंकलन अध्ययन हेतु विस्तृत कार्य योजना तैयार कर अध्ययन प्रतिवेदन वर्ष 2016–17 में विभाग को प्रेषित किया जायेगा।

7. मुख्यमंत्री स्वरोजगार योजना का मूल्यांकन अध्ययन

संस्थान के शासी निकाय के अध्यक्ष माननीय मुख्यमंत्रीजी द्वारा "मुख्यमंत्री स्वरोजगार योजना" के कियान्वयन को ओर अधिक प्रभावी बनाने हेतु इस योजना के मूल्यांकन अध्ययन के निर्देश दिये गये है। योजना के मूल्यांकन हेतु 07 जिलों– सागर, उज्जैन, ग्वालियर, रीवा, सीहोर, होशंगाबाद तथा झाबुआ से 350 हितग्राहियों का चयन चर्चा हेतु किया गया है।

8. ग्रामसभा स्वस्थ्य तदर्थ समिति के प्रशिक्षण' का प्रभाव आंकलन

राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन द्वारा प्रथम चरण में 'ग्रामसभा स्वस्थ्य ग्राम तदर्थ समिति के 2,14,118 सदस्यों के प्रशिक्षण का कार्य किया गया है। मिशन द्वारा इस प्रशिक्षण कार्यक्रम के प्रभाव आंकलन अध्ययन हेतु संस्थान से अनुरोध किया गया।

अध्ययन का मुख्य उद्देश्य ग्राम सभा स्वस्थ्य ग्राम तदर्थ समिति के सदस्यों के प्रशिक्षण की प्रभावशीलता, प्रशिक्षण की विषय–वस्तु की प्रासंगिकता, प्रशिक्षण विधि, प्रशिक्षण अवधि की सार्थकता जैसे मुद्दों का अध्ययन करना है।

अध्ययन हेतु प्रत्येक संभाग से एक जिला, एवं प्रत्येक जिले से दो विकासखंड, प्रत्येक विकास खंड से 6 ग्राम सभा स्वस्थ्य ग्राम तदर्थ समिति एवं प्रत्येक समिति से कुल 6 सदस्यों का चयन अध्ययन हेतु किया गया। इस प्रकार अध्ययन हेतु 120 ग्राम सभा स्वस्थ्य ग्राम तदर्थ समिति के लगभग 700 सदस्यों से तथा 715 अन्य ग्रामवासियों से चर्चा की गई है।

अध्ययन मुख्य रूप से साक्षात्कार अनुसूची, चेकलिस्ट, उत्तरदाताओं एवं ग्रामवासियों से चर्चा एवं अवलोकन पर आधारित है। संस्थान द्वारा अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन विभाग को अक्टूबर 2015 में प्रेषित कर दिया गया।

9. राज्य के बच्चों के गुम होने की परिस्थितियों एवं कारणों का सामाजिक–आर्थिक अध्ययन

महिला एवं बाल विकास विभाग द्वारा 'राज्य के बच्चों के गुम होने की परिस्थितियों एवं कारणों का सामाजिक–आर्थिक अध्ययन' का कार्य संस्थान को सौंपा गया है। राष्ट्रीय अपराध रिकार्ड ब्यूरो की भारत 2013 में अपराध के आकडो के अनुसार 2013 में पूरे देश में 58,224 प्रकरण बच्चों (18 वर्ष से कम उम्र के) के गुम होने के संबंध में अपराध के रूप में दर्ज हुये हैं। यदि बच्चों के गुमने के सामाजिक/आर्थिक पहलुओं का अध्ययन किया जाये एवं उन कारणों की पहचान कर उन्हें दूर करने का प्रयास किया जाये तो बच्चों के गुमने की संख्या में कमी आने की संभावना है।

प्रोजेक्ट अंतर्गत गुमशुदा बच्चों की संख्या (पुलिस विभाग द्वारा उपलब्ध कराई गई जानकारी के आधार पर) के आधार पर जिलों का चयन कर विभिन्न उत्तरदाताओं से जानकारी लिये जाने हेतु साक्षात्कार अनुसूची तैयार करने का कार्य प्रगति पर है। फील्ड कार्य पूर्ण कर अंतिम प्रतिवेदन जून, 2016 तक विभाग को प्रेषित किया जायेगा।

10 नागरिक प्रतिक्रिया / नागरिक चिंता सर्वेक्षण

संस्थान द्वारा **नागरिक प्रतिक्रिया सर्वेक्षण** का कार्य शुरू किया गया है, जिसका मुख्य उद्देश्य जन प्रतिनिधियों से लक्ष्य समूह चर्चा के माध्यम से सरकार की नीतियों और योजनाओं के संदर्भ में नागरिकों की प्राथमिकताओं का पता लगाना, प्राथमिकताओं के संदर्भ में जिले एवं राज्य की योजना के संदर्भ में सर्विस बेंचमार्क एवं गेप फिलिंग विश्लेषण करना,

अध्ययन निष्कर्षो से शासन को अवगत कराना जिससे इनका उपयोग वर्तमान में संचालित एवं भविष्य में लागू की जाने वाली योजनाओं, नीतियों और कार्यक्रमों के कियान्वयन की दिशा तय करने हेतु किया जा सके।

नागरिक प्रतिक्रिया / नागरिक चिंता सर्वेक्षण हेतु अध्ययन कार्य ग्रामपंचायत स्तर से लेकर सांसद स्तर तक के जनप्रतिनिधियों के साथ समूह चर्चा के माध्यम से किया जा रहा है। अध्ययन हेतु ग्रामीण एवं नगरीय दोनों ही क्षेत्र लिये गए हैं। ग्रामीण क्षेत्र अंतर्गत सरपंचों, जनपद सदस्यों एवं जिला पंचायत सदस्यों को अध्ययन में शामिल किया गया है। नगरीय क्षेत्र अंतर्गत 05 नगर निगम (रीवा, भोपाल, इंदौर, जबलपुर, ग्वालियर) के महापौर, वार्ड मेम्बर तथा 10 नगरीय निकायों से वार्ड मेम्बर को अध्ययन में शामिल किया गया है। साथ ही प्रत्येक चयनित जिले से 2 विधायक एवं 1 सांसद को अध्ययन में शमिल किया गया है। इस प्रकार विभिन्न स्तर के कुल 635 जनप्रतिनिधियों से लक्ष्य समूह चर्चा की जा रही है। माह मार्च 2016 तक लक्ष्य समूह चर्चा से प्राप्त परिणामों के आधार पर प्रतिवेदन तैयार किया जाएगा।

11. स्ट्रेटजी पेपर एवं प्रशिक्षण मॉड्यूल का निर्माण

भारत सरकार द्वारा निःशुल्क एवं अनिवार्य बाल शिक्षा का अधिकार अधिनियम–2009 लागू किया गया है। शिक्षा का अधिकार अधिनियम के कियान्वयन के पिछले पॉच वर्ष के अनुभव अनुसार "शाला प्रबंधन समितियां" अपनी भूमिका सशक्त ढ़ग से नहीं निभा पा रही शालाओं में निर्मित "शाला प्रबंधन समितियों" को सुदृढ़ करने के उद्देश्य से " स्ट्रेटजी पेपर एवं प्रशिक्षण मॉड्यूल " विषय पर युनिसेफ एवं राज्य शिक्षा केन्द्र के सहयोग से संस्थान द्वारा एक "स्ट्रेटजी पेपर" तैयार करने का कार्य किया गया है। स्ट्रेटजी पेपर में मॉनिटरिंग हेतु साप्ताहिक, मासिक एवं त्रै–मासिक संकेतक प्रस्तावित किये गये हैं। साथ ही इन संकेतकों की किस तरह से मॉनिटरिंग की जानी है, इसकी व्यवस्था का उल्लेख किया गया है। स्ट्रेटजी पेपर को संभाग एवं राज्य स्तरीय कार्यशालाओं का आयोजन कर विचार–विमर्श उपरांत अंतिम रूप दिया गया है।

स्ट्रेटजी पेपर के आधार पर शाला प्रबंधन समिति के सदस्यों के प्रशिक्षण हेतु 'प्रशिक्षण माड्यूल' तैयार किये जाने का कार्य भी संस्थान द्वारा किया गया है, जिसमें युनिसेफ के विषय–विशेषज्ञों की भी सहभागिता रही है। आयुक्त, राज्य शिक्षा केन्द्र के अनुरोध पर इस प्रशिक्षण मॉड्यूल के आधार पर जिलों में शाला प्रबंधन समिति के सदस्यों को प्रशिक्षित किये जाने हेतु 510 जिला स्रोत व्यक्तियों (प्रत्येक जिले से 10 स्रोत व्यक्ति) का दो दिवसीय प्रशिक्षण कार्यक्रम भी संस्थान द्वारा माह दिसंबर 2015 में आयोजित किया जा चुका है। इन जिला स्रोत व्यक्तियों द्वारा अपने जिलों में जाकर राज्य शिक्षा केन्द्र द्वारा निर्धारित किये गये कार्यक्रम अनुसार शाला प्रबंधन समिति के सदस्यों को प्रशिक्षित किया जायेगा।

अध्ययन निष्कर्षो से शासन को अवगत कराना जिससे इनका उपयोग वर्तमान में संचालित एवं भविष्य में लागू की जाने वाली योजनाओं, नीतियों और कार्यक्रमों के कियान्वयन की दिशा तय करने हेतु किया जा सके।

नागरिक प्रतिक्रिया / नागरिक चिंता सर्वेक्षण हेतु अध्ययन कार्य ग्रामपंचायत स्तर से लेकर सांसद स्तर तक के जनप्रतिनिधियों के साथ समूह चर्चा के माध्यम से किया जा रहा है। अध्ययन हेतु ग्रामीण एवं नगरीय दोनों ही क्षेत्र लिये गए हैं। ग्रामीण क्षेत्र अंतर्गत सरपंचों, जनपद सदस्यों एवं जिला पंचायत सदस्यों को अध्ययन में शामिल किया गया है। नगरीय क्षेत्र अंतर्गत 05 नगर निगम (रीवा, भोपाल, इंदौर, जबलपुर, ग्वालियर) के महापौर, वार्ड मेम्बर तथा 10 नगरीय निकायों से वार्ड मेम्बर को अध्ययन में शामिल किया गया है। साथ ही प्रत्येक चयनित जिले से 2 विधायक एवं 1 सांसद को अध्ययन में शमिल किया गया है। इस प्रकार विभिन्न स्तर के कुल 635 जनप्रतिनिधियों से लक्ष्य समूह चर्चा की जा रही है। माह मार्च 2016 तक लक्ष्य समूह चर्चा से प्राप्त परिणामों के आधार पर प्रतिवेदन तैयार किया जाएगा।

11. स्ट्रेटजी पेपर एवं प्रशिक्षण मॉड्यूल का निर्माण

भारत सरकार द्वारा निःशुल्क एवं अनिवार्य बाल शिक्षा का अधिकार अधिनियम–2009 लागू किया गया है। शिक्षा का अधिकार अधिनियम के कियान्वयन के पिछले पॉच वर्ष के अनुभव अनुसार "शाला प्रबंधन समितियां" अपनी भूमिका सशक्त ढ़ग से नहीं निभा पा रही है। शालाओं में निर्मित "शाला प्रबंधन समितियों" को सुदृढ़ करने के उद्देश्य से " स्ट्रेटजी पेपर एवं प्रशिक्षण मॉड्यूल " विषय पर युनिसेफ एवं राज्य शिक्षा केन्द्र के सहयोग से संस्थान द्वारा एक "स्ट्रेटजी पेपर" तैयार करने का कार्य किया गया है। स्ट्रेटजी पेपर में मॉनिटरिंग हेतु साप्ताहिक, मासिक एवं त्रै–मासिक संकेतक प्रस्तावित किये गये हैं। साथ ही इन संकेतकों की किस तरह से मॉनिटरिंग की जानी है, इसकी व्यवस्था का उल्लेख किया गया है। स्ट्रेटजी पेपर को संभाग एवं राज्य स्तरीय कार्यशालाओं का आयोजन कर विचार–विमर्श उपरांत अंतिम रूप दिया गया है।

स्ट्रेटजी पेपर के आधार पर शाला प्रबंधन समिति के सदस्यों के प्रशिक्षण हेतु 'प्रशिक्षण माड्यूल' तैयार किये जाने का कार्य भी संस्थान द्वारा किया गया है, जिसमें युनिसेफ के विषय–विशेषज्ञों की भी सहभागिता रही है। आयुक्त, राज्य शिक्षा केन्द्र के अनुरोध पर इस प्रशिक्षण मॉड्यूल के आधार पर जिलों में शाला प्रबंधन समिति के सदस्यों को प्रशिक्षित किये जाने हेतु 510 जिला स्रोत व्यक्तियों (प्रत्येक जिले से 10 स्रोत व्यक्ति) का दो दिवसीय प्रशिक्षण कार्यक्रम भी संस्थान द्वारा माह दिसंबर 2015 में आयोजित किया जा चुका है। इन जिला स्रोत व्यक्तियों द्वारा अपने जिलों में जाकर राज्य शिक्षा केन्द्र द्वारा निर्धारित किये गये कार्यक्रम अनुसार शाला प्रबंधन समिति के सदस्यों को प्रशिक्षित किया जायेगा।

12. जन अभियान परिषद् के कार्यों का तृतीय पक्ष मूल्यांकन

जन अभियान परिषद् द्वारा उसके कार्यों का तृतीय पक्ष मूल्यांकन का कार्य करने के अनुरोध पर संस्थान द्वारा माह दिसम्बर 2015 में कार्य प्रारंभ कर दिया गया है। इस प्रोजेक्ट अंतर्गत संस्थान द्वारा तैयार किये गये अध्ययन प्रस्ताव पर परिषद् से सहमति प्राप्त हो चुकी है। मूल्यांकन हेतु जिलों का चयन एवं विभिन्न उत्तरदाताओं हेतु साक्षात्कार अनुसूची तैयार किये जाने का कार्य प्रगति पर है। माह जुलाई, 2016 तक अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन तैयार किये जाने का कार्य कर लिया जायेगा।

13.मध्यप्रदेश में स्थापित लोक सेवा केंद्रो का सर्वेक्षण कार्य

"मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010" नागरिक अधिकारों को मजबूत बनाने की दिशा में राज्य शासन का उल्लेखनीय कदम है। लोक सेवा गारंटी अधिनियम के तहत अधिसूचित एवं जिला स्तर पर कलेक्टर द्वारा अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने के लिए राज्य के प्रत्येक विकासखण्ड एवं नगरीय क्षेत्रों में पब्लिक प्राईवेट पार्टनरशिप में 336 लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना की गई है। इन लोक सेवा केन्द्रों के द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं की गुणवत्ता के प्रभाव आंकलन अध्ययन का कार्य म.प्र. राज्य लोक सेवा अभिकरण द्वारा संस्थान को लोक सेवा केंद्रो के सर्वेक्षण का कार्य सौपा गया। सर्वेक्षण मे मुख्य रूप से निम्नलिखित बिन्दु शामिल किये गये है :–

1. लोक सेवा केन्द्रों में हार्डवेयर, स्वान, ब्राडबैंड कनेक्टिविटी, नागरिक सुविधाओं, मानव संसाधन की उपलब्धता एवं उनके लाभार्थियों के प्रति व्यवहार की जानकारी।
2. विभिन्न लोक सेवाओं के लिये केन्द्र द्वारा लिये जा रहे शुल्क एवं उसकी प्रकिया की जानकारी।
3. जनप्रतिनिधियों और आम नागरिकों की उनके क्षेत्र मे स्थापित लोक सेवा केन्द्र के सेवा के प्रति संतुष्टि का स्तर।
4. लोक सेवा केन्द्रों के संचालन में आ रही समस्याओं एवं निराकरण हेतु सुझाव/र ज्ञात करना।

संस्थान द्वारा सर्वेक्षण कार्य हेतु राष्ट्रीय निविदा प्रकिया द्वारा निम्नलिखित चार सर्वे संस्थाओं को चिन्हित किया गया:–

1. समर्थन, भोपाल,
2. सेंटर फॉर रिसर्च प्लानिंग एंड एक्शन, नई दिल्ली,
3. गायत्री रूरल एजुकेशन सोसायटी, श्रीकाकुलम, आंध्रप्रदेश एवं
4. विमर्श, गुड़गांव, हरियाणा।

संस्थान द्वारा सर्वेक्षण कार्य नवम्बर, 2013 में शुरू किया गया था एवं अभी तक सर्वेक्षण के तीन चरण पूरे किये गये है। सर्वेक्षण का तृतीय चरण माह–अप्रेल, 2015 में शुरू किया गया था। सर्वेक्षण के तृतीय चरण मे 197 लोक सेवा केन्द्रों का सर्वेक्षण कार्य किया गया है। सर्वेक्षण अंतर्गत जानकारी प्राप्त करने के लिये चार प्रश्नावलियों का निर्माण किया गया है:– लोक सेवा केन्द्र के लाभार्थियों के लिए, जनप्रतिनिधियों/आम नागरिकों के लिए, लोक सेवा केन्द्रों के प्रबंधकों के लिए तथा पदाभिहित अधिकारियों के लिए। इन प्रश्नावलियों के माध्यम से सर्वेक्षण संस्थाओं द्वारा विभिन्न पहलुओं पर जानकारी प्राप्त की गई। संस्थान द्वारा सर्वेक्षण संस्थाओं से प्राप्त आंकड़ों का संकलन एंव विश्लेषण किया जाकर सर्वेक्षण प्रतिवेदन (जिला स्तर एंव राज्य स्तर) राज्य लोक सेवा अभिकरण को दिनांक 13/7/2015 को प्रेषित किया गया।

14.वर्चुअल क्लास कार्यक्रम का प्रभाव आंकलन अध्ययन

प्रदेश में शिक्षा के लोकव्यापीकरण एवं गुणवत्तापूर्ण शिक्षा की उपलब्धता सुनिश्चित करने की दिशा में यह परियोजना क्रियान्वित है। यह परियोजना प्रदेश के 313 विकासखंड मुख्यालयों (89 आदिवासी विकासखण्ड तथा 224 सामान्य विकासखण्ड) में यथास्थिति स्कूल शिक्षा विभाग/आदिम जाति कल्याण विभाग द्वारा चिन्हित 01 शासकीय उत्कृष्ट/सामान्य उच्चतर माध्यमिक विद्यालय, इस प्रकार कुल 313 शासकीय उच्चतर माध्यमिक विद्यालयों के कक्षा 9 से कक्षा 12 में अध्ययनरत विद्यार्थियों के लिए लागू है। राज्य शासन द्वारा प्रदेश में शिक्षा के लोकव्यापीकरण एवं दूरस्थ अंचलों तक गुणवत्ता एवं अबाधित शिक्षा सुलभ कराने के उद्धेश्य से सूचना प्रौद्योगिकी तकनीक का उपयोग कर शासकीय महाविद्यालयों एवं शासकीय विद्यालयों में वर्चुअल/स्मार्ट कक्षाओं का संचालन प्रारम्भ किया गया। इस परियोजना की क्रियान्वन एजेंसी मैप आई.टी. (सूचना प्रौद्योगिकी विभाग) द्वारा इस परियोजना के अध्ययन का कार्य संस्थान को सौंपा गया है। इस परियोजना की क्रियान्वन एजेंसी मैप आई.टी. (सूचना प्रौद्योगिकी विभाग) द्वारा इस परियोजना के अध्ययन का कार्य संस्थान को सौंपा गया है। अध्ययन हेतु संस्थान द्वारा चेक लिस्ट एवं चार साक्षात्कार अनुसूचियों का निमार्ण कर आकड़ों के संग्रहण की कार्यवाही प्रांरभ की गई है।

अध्ययन हेतु संस्थान द्वारा चेक लिस्ट एवं चार साक्षात्कार अनुसूची को तैयार किया गया है– विद्यार्थी हेतु, व्याख्याता/प्राचार्य हेतु, जिला ई–गवर्नेंस मेनेजर/असिसटेंट ई–गवर्नेंस मेनेजर हेतु, मास्टर ट्रेनर/ई–व्याख्याता (विशेषज्ञ शिक्षक)/टेली टीचर हेतु। संस्थान द्वारा नियुक्त सर्वेक्षणकर्ताओं के माध्यम से फील्ड सर्वे का कार्य पूर्ण किया जा कर ऑकड़ों का संकलन एवं विश्लेषण का कार्य प्रगति पर है। मार्च–2016 तक अध्ययन प्रतिवेदन मैप आई.टी. (सूचना प्रौद्योगिकी विभाग) को प्रेषित किया जायेगा।

15. आई.एस.ओ:9001 का कियान्वयन

संस्थान द्वारा कार्यालयों की गुणवत्ता, प्रभावशीलता एवं विश्वसनीयता बढ़ाने के लिये मुख्यमंत्री कार्यालय, प्रशासन अकादमी एवं अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान में आई.एस.ओ : 9001 के क्रियान्वयन की कार्यवाही **भारतीय गुणवत्ता परिषद**, जो कि भारत सरकार की संस्थान है, के माध्यम से नवम्बर, 2014 में शुरू की गई थी। उपरोक्त तीनों संस्थानों द्वारा **भारतीय गुणवत्ता परिषद** के सहयोग से **गुणवत्ता नियमावली** तथा संस्थान/कार्यालय की विभिन्न गतिविधियों के लिए मानक संचालन प्रक्रियां का निर्माण किया गया है। उपरोक्त तीनों संस्थानों द्वारा आई.एस.ओ:9001 के क्रियान्वयन का कार्य पूर्ण किया गया है, जिसके लिए इन संस्थानों को माह अप्रेल–मई, 2015 में आई.एस.ओ:9001 सर्टिफिकेट प्राप्त हुआ है।

16 मासिक न्यूज लेटर "सुशासन" का प्रकाशन

संस्थान द्वारा अपनी गतिविधियों के प्रचार–प्रसार हेतु मासिक न्यूज लेटर "सुशासन" का प्रकाशन माह जून, 2015 से शुरू किया गया है। इस न्यूज लेटर की प्रतियां म.प्र. के सभी मान. मंत्रीगण, विभाग, विभागाध्यक्ष, सम्भागायुक्त, कलेक्टर, मुख्य कार्यपालन अधिकारी, जिला पंचायत एवं देश की प्रमुख संस्थाओं को भेजी जाती है।

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 गवर्नेंस परियोजना एवं अधिनियम के अधिक प्रभावी ढंग से कियान्वयन करने के लिए भोपाल में **"राज्य लोक सेवा अभिकरण म.प्र.** की स्थापना की गई है।

2. 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.हेल्पलाईन के लिये स्वीकृत अमले की स्थति निम्नानुसार है :–

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

3. राज्य लोक सेवा अभिकरण के उद्देश्य

1. प्रदेश में लोक सेवाओं के प्रदान की प्रक्रिया को सरल एवं जन–मित्र बनाने में सहायता करना।
2. मध्यप्रदेश लोक सेवा 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 ऑनलाईन प्राप्त हो सकें।
4. सेवाओं को ऑनलाईन उपलब्ध कराने के लिये डाटा डिजिटाईजेशन की आवश्यकता का आंकलन करना तथा विभागों को आवश्यक सहयोग करना।
5. भारत सरकार की "ई–डिस्ट्रिक्ट" मिशन मोड परियोजना के लिए स्टेट डेजिगनेटेड अथॉरिटी 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 कराना।
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 ऑनलाईन प्रदाय करने की व्यवस्था करना।
9. लोक सेवा केन्द्रो 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।

4. 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 होगी। प्रारंभ में साधारण परिषद तथा कार्यकारिणी समिति की कार्य पद्धती एवं नियमावली एडॉप्ट कर सकेगी तथा तदोपरांत इसमें आवश्यकता अनुसार परिवर्तन/संशोधन कर सकेगी।

भाग–पॉच

अभिनव योजना

मध्यप्रदेश का पहला राज्य है जहां लोक सेवाओं को प्रदान करने की व्यवस्था सुनिश्चित करने के लिये मध्यप्रदेश लोक सेवाओ 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 सेवाऐं 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 मे भी किया गया है। माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा इस कानून को बनाकर जन सामान्य की याचना भाव को अब उनके अधिकार एवं शक्ति के रूप में परिवर्तित कर दिया है। इसके लिये उन्हे किसी से किसी प्रकार के अनुनय विनय की आवश्यकता नही है।

इस अधिनियम को लागू ही इस उददेश्य से किया गया है की प्रशासन से जनता के जो दैनिक कार्य होते है उन्हे पूरा करने के लिये लोक सेवक पूर्ण सतर्कता एवं ततपरता से कार्य करने हेतु सजग रहें एवं अपने उत्तरदायित्वों का भलीभाति निर्वहन करें। इसे दृष्टिगत रखते हुए प्रत्येक अधिसूचित सेवा के प्रदाय हेतु समय–सीमा निर्धारित की गई है।

2. लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना

लोक सेवा प्रदाय की व्यवस्था को अधिक उपयोगी बनाने के लिये प्रदेश के विभिन्न जिलो में ब्लाक/तहसील स्तर पर 336 लोक सेवा केन्द्र स्वीकृत किये जाकर प्रारंभ हो चुका है। लोक सेवा केन्द्र के भवन निर्माण हेतु अभी तक तक रूपये 58.000 करोड़ 83 लाख की राशि संबंधित जिलो 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 5.00 करोड़ का आबंटन उपलब्ध कराया गया है जिसमें से 3.00 करोड़ की राशि आबंटित की जा चुकी है। जिलो से की जा रही मांग को दृष्टिगत रखते हुए वर्ष 2016–17 के बजट मे रूपये 15 करोड़ की मांग प्रस्तावित की गई है। लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना का मुख्य उददेश्य लोक सेवाओ 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 जनसमान्य 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 कार्य करेंगे एवं स्वतंत्रता दिवस, गणतंत्र दिवस तथा गांधी जयंती के अतिरिक्त 12 दिवस को छोड़कर खुले रहेगें। केन्द्र संचालक द्वारा सेवा प्रदाय करने के लिए निर्धारित आवेदन शुल्क आवेदकों से लिया जाएगा। 25 सितम्बर 2012 से लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से ऑनलाईन आवेदन पत्र प्राप्त करने की व्यवस्था की गई थी, जिसके तहत अबतक 03 करोड़ 51 लाख से अधिक आवेदकों को सेवा उपलब्ध कराई गई है।

3.सी.एम.हेल्पलाईन की स्थापना

राज्य के लिये सी.एम.हेल्पलाईन कॉल सेंटर (पूर्व मे टेली समाधान) की स्थापना की गई है। इसका सुचारू रूप से संचालन भोपाल स्थित कॉल सेंटर के माध्यम से किया गया है। यह कॉल सेंटर प्रतिदिन प्रातः 07:00 से रात्रि 11:00 बजे तक निरंतर कार्य करता है। मध्यप्रदेश शासन के अंतर्गत सभी विभागों एवं कार्यालयों के संबंध में नागरिक कॉल सेंटर की हेल्पलाईन टोल फ्री नम्बर 181 पर कॉल लगाकर निम्न 2 प्रकार की जानकारी प्राप्त की जा सकती है / शिकायत दर्ज की जा सकती है:–

1. शासन की विभिन्न योजनाओं एवं कार्यक्रमों की जानकारी कॉल से प्राप्त की जा सकती है।

2. नागरिको की समस्याएं एवं शिकायते कॉल पर दर्ज की जाती है।

नागरिको से प्राप्त होने वाली शिकायतो एवं समस्याओं के समाधान को पोर्टल पर अपलोड करने तथा निराकरण करने के लिये विभिन्न 4 स्तरों (एल 1, एल 2, एल 3 एवं एल 4) पर अधिकारियों को चिन्हित किया गया है।

सी.एम.हेल्पलाईन कॉल सेंटर के प्रभावी क्रियान्वयन एवं मॉनिटिरिंग के लिए प्रत्येक विभाग एवं जिला स्तर पर नोडल अधिकारी/सहायक नोडल अधिकारी सी.एम.हेल्पलाईन भी संबंधित विभाग एवं जिलो द्वारा नियुक्ति किये गये है। सी.एम.हेल्पलाईन के प्रशासन एव मॉनिटिरिंग का सम्पूर्ण दायित्व राज्य लोक सेवा अभिकरण (लोक सेवा प्रबंधन विभाग) का है। विभाग द्वारा इस कार्य हेतु संचालक सी.एम.हेल्पलाईन को नियुक्त किया गया है।

भाग–छः

विभाग के प्रकाशन

1. वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन 2015–16

लोक सेवा गारंटी

लोक सेवा गारंटी अधिनियम के तहत इस आरक्षण प्रकोष्ठ से संबंधित (एक सेवा) जाति प्रमाण पत्र जारी करने संबंधी अधिसूचित की गई हैं। दिनांक 01/07/2014 से इसका विशेष अभियान भी चलाया जा रहा है और इस विशेष अभियान के तहत लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से जाति प्रमाण पत्र संकलित कराकर पदाभिहित अधिकारी द्वारा दिनांक 01/07/2014 से अब तक प्रदेश के समस्त जिलों में लगभग 60 लाख आवेदन प्राप्त हुए है, जिसमें से लगभग 20 लाख 25 हजार आवेदनों का निराकरण किया जा चुका है। यह अभियान निरंतर जारी है।

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 जनसमान्य को नियमित रूप से उपलब्ध कराने की नियमित रूप से मॉनिटिरिंग करना, सी.एम.हेल्पलाईन के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों के निराकरण की मॉनिटिरिंग करना एवं मासिक उपलब्धियों की जानकारी भारत शासन को उपलब्ध कराना है। विभाग द्वारा इन कार्यो का निष्पादन प्रभावकारी ढंग से किये जाने हेतु हर संभाव प्रयास किया जाता है।

शाकेमुभो–650–लोसेप्र–17-12-16–600.