मध्यप्रदेश शासन

लोक सेवा प्रबंधन विभाग

मंत्रालय

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन

2017-2018

भोपाल
शासकीय केन्द्रीय मुद्रणालय
2018

मध्यप्रदेश शासन

लोक सेवा प्रबंधन विभाग

मंत्रालय

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन

2017-2018

भोपाल

शासकीय केन्द्रीय मुद्रणालय

2018

मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन
2017-2018
मंत्रालय

मुख्यमंत्री	- श्री शिवराज सिंह चौहान
लोक सेवा प्रबंधन मंत्री	- श्री जयभान सिंह पवैया
लोक सेवा प्रबंधन प्रमुख सचिव	- श्री हरिरंजन राव
लोक सेवा प्रबंधन उप सचिव/ कार्यपालन संचालक राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र.	- श्री धरणेन्द्र कुमार जैन - श्री नन्द कुमारम
लोक सेवा प्रबंधन अवर सचिव	- श्री अन्नू भलावी
संचालक प्रशासन राज्य लोक सेवा अभिकरण,	- श्री चन्द्र मोहन मिश्रा

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 सिहंगावलोकन	05
तीन	राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं	06
चार	**सामान्य प्रशासनिक विषय -** अ) अटल बिहारी बाजपेयी लोक प्रशासन संस्थान ब) राज्य लोक सेवा अभिकरण स) संचालक, सी.एम. हेल्पलाइन (181) उद्देश्य एवं कार्यप्रणाली संबंधी जानकारी इस भाग में सम्मिलित है।	07-14 15-19 20-21
पांच	अभिनव योजना	22
छः	विभाग के प्रकाशन	23
सात	सारांश	23

भाग - एक

1. प्रस्तावना-

मध्यप्रदेश देश का प्रथम राज्य है जिसमें 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 गांरटी अधिनियम 2010 माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा किये जा रहे सुशासन के प्रयासों की महत्वपूर्ण कडी 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 जिला ई-गर्वनेंस परियोजना एवं अधिनियम के अधिक प्रभावी रूप से क्रियान्वयन किये जाने हेतु भोपाल में " राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र. " 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 44 विभागों की 428 सेवाऐं अधिसूचित की गई है एवं वर्तमान में 154 सेवाऐं ऑनलाईन प्रदाय की जा रहीं हैं।

अधिनियम के अंर्तगत प्रत्येक अधिसूचित सेवाओं के लिये सेवा प्रदान करने वाले पदाभिहीत अधिकारी, प्रथम अपील अधिकारी एवं द्वितीय अपील प्राधिकारी के पदनाम शामिल है। 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 हेल्पलाईन 181 के रूप मे प्रारंभ किया गया है । प्रदेश् के सभी विभागों की क्रियांवित 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 | विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों\आवेदनो को विभाग के पोर्टल में पंजीकृत कर पीएसएम का नम्बर प्रदान किया जाता है, इससे शिकायतों के अनुश्रवण मे सुविधा होती है |

2. <u>विभागीय संरचना</u> -

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

<u>अधीनस्थ कार्यालय</u> -

विभाग के अंतर्गत कोई विभागाध्यक्ष कार्यालय नहीं है। लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत स्वशासी संस्थाए 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।

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

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

(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 संस्थाऐ : 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 अधिनयम के तहत अधिसूचित 44 विभागों की 428 सेवाऐं अधिसूचित की गई है। एवं वर्तमान में 154 सेवाऐं ऑनलाईन प्रदाय की जा रही है।

3. <u>विभागीय दायित्व</u> :-

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

3.2 सी.एम. हेल्परलाइन 181 टोल फ्री नम्बतर पर आमजन की शिकायत/ समस्या प्राप्ति कर त्व.रित 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 कलेक्टर्स/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 है । 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 जाएगा 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

(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 स्त्रोत 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 दौरें में प्राप्त शिकायतें/आवेदन पत्र
5. लोक शिकायत एवं प्रशासनिक सुधार विभाग, भारत सरकार के वेब पोर्टल www.pgportal.gov.in के माध्यम से |

ब. अधिकारीयों/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 |

वित्तीय वर्ष 2017–18 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) बीसीओ कोड 4301 (31.12.2017 तक बजट/व्यय की स्थिति)

क्र	लेखाशीर्ष	योजना का नाम	बजट प्रावधान	कुल आहरण
1	2	3	4	5
	21–2053 राजस्व अनुभाग			
	00-093	लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना.		
	5379-8888-v-11-025	वेतन भत्ते– संविदा कर्मचारियों का पारिश्रमिक	185.00	135.36
	5379-8888-v-21-001	यात्रा भत्ता दौरे आदि पर	3.00	0.47
	5379-8888-v-22-002	कार्यालय व्यय– दूरभाष व्यय	6.00	1.45
1	5379-8888-v-22-007	लेखन सामग्री एवं फार्म	10.00	3.35
	5379-8888-v-22-008	अन्य आकस्मिक व्यय	1.50	0.30
	5379-8888-v-22-013	कार्यालय उपकरणों का क्रय	1.50	0.27
	5379-8888-v-31-007	व्यवसायिक सेवाओं हेतु अदायगियों– परिवहन व्यवस्था	95.00	39.25
		योग 1	**302.00**	**180.46**
2	6286-8888-v-50-000	लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अंतर्गत प्रतिकर की राशि का	50.00	3.48
3	7628-1201-v-#42-007	सर्वसेवा परियोजना का क्रियान्वयन–सहायक अनुदान–अन्य	2500.00	500.00
	00–800 अन्य व्यय			
4	1923-0701-v-#42-007	माय एम.पी. प्रकोष्ठ के क्रियांवयन हेतु अनुदान	250.00	170.00
5	5722-0101-v-#42-002	कॉल सेंटर की स्थापना–सहायक अनुदान–संधारण अनुदान (वेतन,भत्तें मानदेय इत्यादि)	2300.00	967.50
6	7047-8888-v-42-007	लोक सेवा केन्द्रों को अनुदान– सहायक अनुदान–अन्य	1000.00	480.00
7	7364-8888-v-42-007	जिला ई–गवर्नेस सोसायटी को अनुदान–सहायक अनुदान–अन्य	1100.00	150.00
8	9039-0701-v-#42-007-*75-001	केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य–ई–डिस्टिक्ट योजना का क्रियान्वयन–सहायक अनुदान–अन्य–संसाधनों का स्त्रोत–राज्यांश	50.00	0.00
9	9039-0701-v-#42-007-*75-005	केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य–ई–डिस्टिक्ट योजना का क्रियान्वयन–सहायक अनुदान–अन्य–संसाधनों का स्त्रोत–केन्द्रीय हिस्सा	50.00	0.00
10	9079-8888-v-42-007	म.प्र. लोक सेवा अभिकरण की स्थापना–सहायक अनुदान–अन्य	2600.00	2500.00
		योग–2	**7560.00**	**2295.98**
	21–4059 पूंजी अनुभाग			
11	01-051-6783-8888-v-64-001	लोक निर्माण कार्य पर पूंजीगत परिव्यय–कार्यालय भवन–निर्माण –लोक सेवा केन्द्रों का निर्माण–वृहद निर्माण	1500.00	558.43
		योग–3	**1500.00**	**558.43**
		योग 1+2+3	**9362.00**	**3034.87**

भाग - तीन

राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं :-

(अ) राज्य योजनाऐं : राज्य आयोजना सामान्य काल सेंटर की स्थापना - सहायक अनुदान

(ब) केन्द्र प्रवर्तित योजनाऐं : केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य- ई-डिस्ट्रिक्ट योजना का क्रियान्वयन- सहायक अनुदान- अन्य संसाधनों का स्त्रोत-राज्यांश

: केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य-ई-डिस्ट्रिक्ट योजना क्रियान्वयन-सहायक अनुदान-अन्य-संशाधनों का स्त्रोत-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 भोपाल

प्रशासनिक प्रतिवेदन हेतु जानकारी

संस्थान के उद्देश्य

अटल विहारी 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 क्रियांवित 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 स्वरुप में आवश्यक परिवर्तन सबंधी परामर्श देना ।

(v) लोक प्रशासन के ऐसे क्षेत्रों को चिन्हांकित करना,जिनमें परिवर्तन एवं सुधार से प्रशासनिक परिणाम तथा उपलब्धियों पर अधिकतम सकारात्मक प्रभाव पड़ता हो

(vi) प्रशासन को जन-केन्द्रित बनाने के लिये स्थानीय, राष्ट्रीय एवं अंतराष्ट्रीय संस्थाओ तथा हितबद्ध समूहों के लिये मंच उपलब्ध कराना ।

(vii) स्थानीय निकायों राज्यों राष्ट्रीय एवं अंतराष्ट्रीय संस्थाओं के लिये कार्यक्रमों की संरचना एवं संचालन, एक्शन रिसर्च एवं प्रशासनिक सुधार कार्यक्रमों कस लिये तकनीकी परामर्श एवं सेवायें उपलब्ध कराना |

(viii) लोक सेवा प्रबंधन से संबंधित विभिन्न पाठ्यक्रमो का संचालन |

(ix) स्वेच्छिक 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, प्रिसिपल एडवाईजर, एडवाईजर, डिप्टी एडवाईजर, (Director,Principal Advisor,Advisor,Dipty Advisor) तथा प्रशासनिक स्टाफ के सहयोग से संपादित होता है । परियोजनाओं तथा कार्य विशेष के लिए डिस्टिंग्विस्ड फैलो, फैलो कंसल्टैंट एवं रिसर्च एसोसिएट्स (Distinguised Fellow, Fellow, Consultant and Research Associates) से भी सहयोग लिया जाता है।

बजट वर्ष 2017-18 :

वित्तीय वर्ष 2017-18 **के लिये अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति** विश्लेषण संस्थान हेतु रू.720.00 लाख का बजट प्रावधान है ।

वर्ष 2017-18 की मुख्य गतिविधियॉं

1. **खादी एवं ग्रामोद्योग विभाग अंतर्गत मुख्यमंत्री स्वरोजगार योजना का प्रभाव आंकलन अध्ययन-**

संस्थान द्वारा खादी एवं ग्रामोद्योग विभाग के अनुरोध पर विभाग अंतर्गत प्रचलित मुख्यमंत्री स्वरोजगार योजना का प्रभाव आंकलन अध्ययन का कार्य किया है । योजना का उद्देश्य ऐसे व्यक्तियों, जो अपने उद्यम लगाना चाहते है, को बैंकों से ऋण प्राप्ति सुगम बनाना है । संस्थान द्वारा अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन विभाग को प्रेषित किया गया है ।

2. **मध्यप्रदेश मे मनरेगा में अभिसरण पद्धितियों का खोजपूर्ण अध्ययन-**

मध्यप्रदेश मे मनरेगा में अभिसरण हेतु कुछ नवाचार सामने आये है । मनरेगा के साथ अंतर्क्षेत्रीय कार्यक्रमों के अभिसरण से बेहतर ढंग से योजना बनाई जा सकेगी और ग्रामीण क्षेत्रों में प्रभावी निवेश किया जा सकेगा । इससे विभिन्न सरकारी विभागों/योजनाओं के संदर्भ में कार्यक्रमों का खाका बनाने, उन्हें लागू करने की प्रक्रिया के निर्धारण और उनके कार्यान्वयन के संबंध में तालमेल स्थापित किया जा सकेगा । इस अध्ययन का लक्ष्य मध्यप्रदेश में मनरेगा में लागू विभिन्न अभिसरण पद्धतियों की पहचान करना और उनका दस्तावेजीकरण करना है । इसके साथ ही, पंच परमेश्वर योजना (पी.पी.वाय) और प्योर लेबर कंवरजेन्स (पी.एल.सी) का खोजपूर्ण अध्ययन शामिल है ताकि पी.पी.वाय और पी.एल.सी के अभिसरण की प्रणाली का अध्ययन कर कार्यान्वन की रीति, संस्थागत व्यवस्थाओं और पर्यवेक्षण व गुणवत्ता आश्वासन तंत्र को समझा जा सके । यह अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन विभाग को प्रषित किया जा चुका है ।

3. **श्योपुर जिले में पांच वर्ष से कम आयु के बच्चों में कुपोषण पर अध्ययन, विशेषकर सहारिया जनजाति के संदर्भ में -**

श्योपुर मध्यप्रदेश का अनुसूचित जनजाति-बहुल्य जिला है, यहां की मुख्य जनजाति सहारिया है । इस जनजाति की अधिकांश आबादी जिले के कराहल ब्लॉक में निवासरत है । भोगौलिक दृष्टि से अलग-थलग होने, अनूठी सांस्कृतिक प्रथाओं, महिला साक्षरता की निम्नदर और स्वास्थ्य संबंधी सेवाओं का लाभ प्राप्त करने की अनिच्छा के कारण यह आबादी अनेक संक्रामक व गैर-संक्रामक रोगो का शिकार बन स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं से जूझ रही है । इनमें से सबसे गंभीर समस्या है छोटे बच्चों में कुपोषण । सरकार द्वारा अनेक कदम उठाये जाने के बावजूद, क्षेत्र में पांच वर्ष से कम आयु के बच्चों में कुपोषण का स्तर ऊंचा बना हुआ है । इस अध्ययन का उद्देश्य कार्य श्योपुर जिले में विशेषकर सहारिया जनजाति के संदर्भ में कुपोषण के पीछे के कारको को समझना है । यह अध्ययन कार्य मार्च 2018 तक पूर्ण होना संभावित है ।

4. **मध्यप्रदेश मे नि:शक्तजनो की समस्याओं और चुनौतियों पर अध्ययन-**

मध्यप्रदेश मे वर्ष 2012-13 की स्थिति में 8,10,368 नि:शक्तजन है । मध्यप्रदेश में नि:शक्तजनों के संबंध में शासकीय नीतियों का अध्ययन, नि:शक्तजनों की समस्याओं, शासकीय सुविधाओं एवं योजनाओं तक उनकी पहुंच तथा शिक्षा, स्वास्थ्य एवं पुर्नवास की व्यवस्थाओं की स्थिति का अध्ययन इस प्रोजेक्ट अंतर्गत किया गया है । अध्ययन हेतु सबसे ज्यादा हितग्राहियों वाले 05 जिले-होशंगाबाद, जबलपुर, सतना, धार,

टीकमगढ़ जिले का चयन किया गया है | चयनित जिलों से निःशक्तजनो कि सभी श्रेणियों के कुल 960 उत्तरदाताओ से चर्चा की गई है | संस्था न द्वारा अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन विभाग को प्रेषित किया गया है।

5. **स्वास्थ्य के मामले में अंतर्राज्यीय तुलना**

संस्थान ने अपने एक अध्ययन के अंतर्गत समय-समय पर सरकार, नागरिक समाज, मीडिया व अन्य संस्थाओ द्वारा विभिन्न स्वास्थ सूचकांकों पर आधारित स्वास्थ्य के क्षेत्र में भारतीय राज्यों की रेकिंग करने वाली प्रकाशित रिपोर्टस की समीक्षा की है | इस अध्ययन का उद्धेश्य स्वास्थ्य के क्षेत्र में अच्छी प्रगति करने वाले राज्यों की बेस्ट प्रेक्टिसिस और उनकी स्वास्थ्य संबंधी नीतियों के घटकों की पहचान करना है, स्वास्थ्य के क्षेत्र में राज्य की स्थिति में सुधार लाया जा सके | संस्थान द्वारा अध्ययन पूरा कर विभाग को प्रतिवेदन प्रेषित किया गया है |

6. **Citizen Feedback / Citizen Concern survey**

संस्थान द्वारा Citizen Feedback Survey 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 प्राथमिकताओ का पता लगाना, प्राथमिकताओ के संदर्भ में, जिले एवं राज्य की योजना के संदर्भ में सर्विस बेंचमार्क एवं गेप फिलिंग विश्लेषण करना है ताकि अध्ययन निष्कर्षो का उपयोग राज्य शासन द्वारा वर्तमान में संचालित एवं भविष्य में लागू की जाने वाली योजनाओ,नीतिओ और कार्यक्रमों के क्रियान्वयन की दिशा तय करने हेतु किया जा सके | Citizen Feedback / Citizen Concern survey हेतु 10 जिलों का चयन किया गया है | अध्ययन कार्य ग्राम पंचायत स्तर से लेकर सांसद स्तर तक के जनप्रतिनिधियों के साथ समूह चर्चा/चर्चा के माध्यम से किया गया है | अध्ययन हेतु ग्रामीण एवं नगरीय दोनों ही क्षेत्र लिये गए है | ग्रामीण क्षेत्र अंतर्गत सरपंचो, जनपदों सदस्यों एवं जिला पंचायत सदस्यों को अध्ययन में शामिल किया गया है | नगरीय क्षेत्र अंतर्गत 05 नगर निगम (रीवा, भोपाल, इंदौर,जबलपुर, ग्वालियर) के महापौरो, 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 शामिल किया गया है | इस प्रकार विभिन्न स्तर ले लगभग 600 जनप्रतिनिधियों से लक्ष्य समूह चर्चा / चर्चा की गई है | संस्थान द्वारा अध्ययन पूर्ण कर विभाग को प्रतिवेदन प्रेषित किया गया है |

7. **मध्यप्रदेश शासन में विभागों का युक्तिकरण एवं अंतर्विभागीय समन्वय पर अध्ययन**

शासन की दक्षता में सुधार के लिये "न्यूनतम सरकार, अधिकतम शासन" की आवश्यकता व्यापक रूप से महसूस की गई है | मध्यप्रदेश में वर्तमान 50 से अधिक विभाग है, जो गुजरात जैसे राज्यों की तुलना में अधिक है | अतः इसका विश्लेषण किया जाना आवश्यक महसूस होता है कि क्या शासन की दक्षता में सुधार के लिये वर्तमान विभागों की संख्या घटाने की आवश्यकता है | इसी तारतम्य में संस्थान द्वारा मध्यप्रदेश शासन में विभागों के युक्तियुक्तकरण एवं अंतर्विभागीय समन्वय पर एक अध्ययन प्रारंभ किया है | संस्थान द्वारा यह अध्ययन कार्य मार्च, 2018 तक पूर्ण किया जायेगा |

टीकमगढ़ जिले का चयन किया गया है | चयनित जिलों से निःशक्तजनो कि सभी श्रेणियों के कुल 960 उत्तरदाताओ से चर्चा की गई है | संस्था न द्वारा अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन विभाग को प्रेषित किया गया है।

5. **स्वास्थ्य के मामले में अंतर्राज्यीय तुलना**

संस्थान ने अपने एक अध्ययन के अंतर्गत समय-समय पर सरकार, नागरिक समाज, मीडिया व अन्य संस्थाओ द्वारा विभिन्न स्वास्थ सूचकांकों पर आधारित स्वास्थ्य के क्षेत्र में भारतीय राज्यों की रेकिंग करने वाली प्रकाशित रिपोर्टस की समीक्षा की है | इस अध्ययन का उद्देश्य स्वास्थ्य के क्षेत्र में अच्छी प्रगति करने वाले राज्यों की बेस्ट प्रेक्टिसिस और उनकी स्वास्थ्य संबंधी नीतियों के घटकों की पहचान करना है, स्वास्थ्य के क्षेत्र में राज्य की स्थिति में सुधार लाया जा सके | संस्थान द्वारा अध्ययन पूरा कर विभाग को प्रतिवेदन प्रेषित किया गया है |

6. **Citizen Feedback / Citizen Concern survey**

संस्थान द्वारा Citizen Feedback Survey 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 प्राथमिकताओ का पता लगाना, प्राथमिकताओ के संदर्भ में, जिले एवं राज्य की योजना के संदर्भ में सर्विस बेंचमार्क एवं गेप फिलिंग विश्लेषण करना है ताकि अध्ययन निष्कर्षो का उपयोग राज्य शासन द्वारा वर्तमान में संचालित एवं भविष्य में लागू की जाने वाली योजनाओ,नीतिओ और कार्यक्रमों के क्रियान्वयन की दिशा तय करने हेतु किया जा सके | Citizen Feedback / Citizen Concern survey हेतु 10 जिलों का चयन किया गया है | अध्ययन कार्य ग्राम पंचायत स्तर से लेकर सांसद स्तर तक के जनप्रतिनिधियों के साथ समूह चर्चा/चर्चा के माध्यम से किया गया है | अध्ययन हेतु ग्रामीण एवं नगरीय दोनों ही क्षेत्र लिये गए है | ग्रामीण क्षेत्र अंतर्गत सरपंचो, जनपदों सदस्यों एवं जिला पंचायत सदस्यों को अध्ययन में शामिल किया गया है | नगरीय क्षेत्र अंतर्गत 05 नगर निगम (रीवा, भोपाल, इंदौर,जबलपुर, ग्वालियर) के महापौरो, 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 शामिल किया गया है | इस प्रकार विभिन्न स्तर ले लगभग 600 जनप्रतिनिधियों से लक्ष्य समूह चर्चा / चर्चा की गई है | संस्थान द्वारा अध्ययन पूर्ण कर विभाग को प्रतिवेदन प्रेषित किया गया है |

7. **मध्यप्रदेश शासन में विभागों का युक्तिकरण एवं अंतर्विभागीय समन्वय पर अध्ययन**

शासन की दक्षता में सुधार के लिये "न्यूनतम सरकार, अधिकतम शासन" की आवश्यकता व्यापक रूप से महसूस की गई है | मध्यप्रदेश में वर्तमान 50 से अधिक विभाग है, जो गुजरात जैसे राज्यों की तुलना में अधिक है | अतः इसका विश्लेषण किया जाना आवश्यक महसूस होता है कि क्या शासन की दक्षता में सुधार के लिये वर्तमान विभागों की संख्या घटाने की आवश्यकता है | इसी तारतम्य में संस्थान द्वारा मध्यप्रदेश शासन में विभागों के युक्तियुक्तकरण एवं अंतर्विभागीय समन्वय पर एक अध्ययन प्रारंभ किया है | संस्थान द्वारा यह अध्ययन कार्य मार्च, 2018 तक पूर्ण किया जायेगा |

8. **जिला कलेक्टर्स का**

जिला कलेक्टर, जिले में अधिकाँश गतिविधियां / विषयों के लिए केंद्र बिंदु होते है एंव नई योजनाओं के साथ कलेक्टर की भूमिकाए एंव जिम्मेदारियों दिन-प्रतिदिन बढ़ रही है | ऐसा अनुमान है कि कलेक्टर की जिले में 150 से अधिक समितियों में किसी न किसी रूप में भूमिका है | यह भी व्यापक रूप से महसूस किया जा रहा है कि कलेक्टर ज्यादातर समय जिला मुख्यालयों से बंधे रहते है | अत: संस्थान द्वारा जिला कलेक्टर्स की विभिन्न भूमिकाओं एंव उत्तरदायित्वो के प्रलेखन हेतु एक अध्ययन प्रारंभ किया गया था | इस अध्ययन अंतर्गत जिला कलेक्टर्स की विभिन्न अधिनियमों/ नियमो के अंतर्गत तथा जिला स्तरीय समितियों के तहत भूमिकाओं की रिपोजिटरी तैयार की गयी है | साथ ही यह भी अध्ययन किया गया है कि जिला कलेक्टर्स पर कार्य का कितना बोझ है एंव वह अपने समय को किस प्रकार की गतिविधियों में उपयोग करते है | संस्थान द्वारा अध्ययन कार्य पूर्ण कर प्रतिवेदन विभाग को प्रेषित किया गया है |

9. **मध्यप्रदेश के शासकीय कार्यालयों में सम्पूर्ण गुणवत्ता प्रबंधन हेतु 5- एस कार्य पद्धति का कार्यान्वयन**

आंतरित व्यवस्थाओं व संधारण को बेहतर बनाना, गुणवत्ता में सुधार और उत्कृष्टता की और पहला कदम है | इस सन्दर्भ में सबसे प्रचलित कार्यपद्धति जापानी की 5- एस अवधारणा है 5- एस में शामिल है सोर्ट (छांटना), सिस्टेमाईज (सुव्यवस्थित करना), सेनिटाईज / शाईन (साफ करना), स्टेन्डरडाईज (मानकीकरण करना) व सस्टेन (सतत बनाए रखना) | इन 5- एस के प्रयोग से कार्यपरिवेश से अपशेष को हटाया जा सकता है और प्रक्रियाओं को सुव्यस्थित व मानकीकृत कर बेहतर व संघटित कार्यपरिवेश निर्मित कर संबधित संस्था को उत्पादकता को बढाया जा सकता है |

संस्थान ने शासकीय कार्यालयों में 5- एस के कार्यान्वयन के लिए दिशा निर्देश तैयार किए है | इनके प्रचार हेतु 5 एस टेबल कैलेण्डर का निर्माण कर उसे विभाग प्रमुखों, कलेक्टरों, मुख्य कार्यपालन अधिकारियों, माननीय मुख्यमंत्री, माननीय मंत्रियो, मुख्य सचिव और सचिवो को प्रेषित किया गया है शासकीय कार्यालयों में गुणवत्ता को बढाने के लिए एक पुरस्कार योजना का खाका भी तैयार किया गया, जिसे सभी शासकीय कार्यालयों को उनकी भागीदारी के लिए प्रेषित किया गया था | संस्थान द्वारा "5- एस पुरूस्कार योजना" अंतर्गत चार विभिन्न श्रेणियों में विजेताओं एंव उप विजेताओं को माह जनवरी 2018 में पुरस्कार भी दिया गया है |

10 **पर्सपेक्टिव आफ सिविल सर्वेटर्स आन गवर्नेंस इशूज**

संस्थान, सम्पूर्ण देश व विशिष्टत: मध्यप्रदेश राज्य के सन्दर्भ में सुशासन से जुड़े प्रमुख मुद्दों का विश्लेषण करना चाहता है | इसके साथ ही वह इस विषय पर उपलब्ध ज्ञान का विकास व समेकन करने के लिए भी प्रयासरत है | इसी सन्दर्भ में संस्थान ने पर्सपेक्टिव आफ सिविल सर्वेन्ट्स आन गवर्नेंस इशूज विषय पर एक परियोजना प्रारंभ की जसके अंतर्गत वरिष्ठ नागरिक सेवको के साक्षात्कार की वीडियो रिकार्डिंग की गयी है | इन साक्षात्कारों का समान प्रारूप में प्रकाशन प्रस्तावित है,जिसका शीर्षक "पर्सपेक्टिव आफ सिविल सर्वेन्ट्स आन गवर्नेंस इशूज" होगा | उत्तरदाताओ में भारतीय प्रशासनिक सेवा, भारतीय पुलिस सेवा और भारतीय वन सेवा के 1965 बेच तक के ऐसे अधिकारी,

इन वीडियोग्राफ्ड इंटरव्यूज को एक वीडियो फ़िल्म में परिवर्तित किया जायेगा जिसको पब्लिक डोमेन में रखा जावेगा तथा इसका प्रयोग शासन से जुड़े विभिन्न पाठ्यक्रमों के लिए प्रशिक्षण सामग्री के रूप में किया जा सकता है इनमे विशिष्ट मुद्दों के साथ साथ जवाबदेही, पारदर्शिता, विधि का शासन, भ्रष्टाचार नियंत्रण, सेवाओ का प्रदाय कुशलता, विनियमन गुणवत्ता, सामाजिक शांति व राजनीतिक स्थिरता जैसे व्यापक मुद्दे शामिल होगे।

11. **वन विभाग के मेन्युअल का निर्माण**

मध्यप्रदेश का फारेस्ट मैन्युअल (जो प्रारभत सेन्ट्रल प्राविन्सेंज एन्ड बरार के सम्पूर्ण क्षेत्रो के लिए कल्पित था) वर्ष 1927 से प्रभावशील है, जिसमे वर्ष 1938 में संशोधन हुआ था | समय के साथ वर्तमान में प्रचलित फॉरेस्ट मैन्युअल की समीक्षा/अधतीकरण आवश्यक हो गया है | संस्थान द्वारा विभाग के अनुरोध पर नया फॉरेस्ट मैन्युअल बनाने का कार्य किया गया है एवं मैन्युअल का ड्राफ्ट तैयार कर विभाग को प्रेषित किया गया है |

12. **स्वास्थ्य व परिवार कल्याण विभाग हेतु चिकित्सा मैन्युअल का निर्माण**

मध्यप्रदेश के लिए सुनिश्चित करना आवश्यक है कि राज्य की स्वास्थ्य प्रणाली का सभी जिलो और उपजिलो में निष्पादन मानकीकृत हो | इससे परिणामो में सुधार आएगा | लक्ष्य ऐसे चिकित्सा मैन्युअल का निर्माण करना है, जिसमे प्रदेश में स्वास्थ्य सेवाओ का प्रबंधन करने वाले ऐसे कर्मियों, जिनके प्रशासनिक और वित्तीय उत्तरदायित्व भी है (ब्लाक चिकित्सा अधिकारी व उनसे ऊपर के स्तर अधिकारी), के लिए स्पष्ट दिशा निर्देश हो , जिससे प्रशासनिक, तकनीकी, प्रबंधकीय और परिचालनगत मुद्दों की एक सामान समझ सुनिश्चित की जा सके | संस्थान द्वारा विभाग के अनुरोध पर नया चिकित्सा मैन्युअल बनाने का कार्य किया गया है एवं मैन्युअल का ड्राफ्ट तैयार कर विभाग को भेजा गया है |

13. **मध्यप्रदेश गृह निर्माण व् अधोसरंचना विकास मंडल अधिनियम 1972 में संशोधन एवम परिसम्म्पतियो के प्रबंधन व निपटन हेतु नियम बनाना**

मध्यप्रदेश गृह निर्माण मंडल अधिनियम 1972 में 106 अध्याय और 17 खंड है | सार्वजनिक क्षेत्र के किसी भी संस्थान के लिए इतने विशाल और व्यापक अधिनियम को लागु करना कठिन कार्य है | इस अधिनियम का परिपालन करते हुए मंडल ने 3.5 लाख ग्राहकों का आधार तैयार कर लिया है | इस अधिनियम के अंतर्गत, आवासीय परियोजनाओ हेतु मंडल की भूमि राज्य सरकार द्वारा पट्टा किराया पर आबंटित की जाती है और मंडल इस भूमि को अपने ग्राहकों को पट्टे पर देता है | लगभग 3.5 लाख ग्राहकों से पट्टा किराये की वसूली मंडल के लिए सबसे बड़ी परिचालन समस्या बन गई है | मंडल के मानव संसाधनों की अधिकतम उर्जा पुरानी परियोजनाओ का प्रबंधन करने में व्यय होती है | **इन सब समस्याओ से निपटने एवम मंडल की प्रभावशीलता बढ़ाने के लिए अधिनियम में संशोधन एवम नियम बनाने का कार्य किया जा रहा है संस्थान द्वारा यह कार्य मार्च 2018 तक पूर्ण कर लिया जायेगा |**

14. **गवर्नेंस सीरीज अंतर्गत विधि का शासन एव भ्रष्टाचार पर ग्रन्थ का प्रकाशन**

संस्थान अपनी "गवर्नेंस सिरीज" अंतर्गत "विधि का शासन एव भ्रष्टाचार" पर एक ग्रन्थ प्रकाशित करने की प्रक्रिया में है | इस परियोजना के लिए राजनेताओ, नौकरशाहो विधिवेत्ताओ, शिक्षा शास्त्रियो, नागरिक समाज के सदस्यो,मीडिया और अन्य ऐसे हितधारको से लेख आमंत्रित किए है,जो इन मुद्दों पर देश में काम कर रहे है | इस परियोजना का उद्देश्य विभिन्न हितधारको के अलग-अलग परिप्रेक्ष्यो और ज्ञान के आधार पर एक अंत क्षेत्रीय पुस्तक का संकलन करना है, जिससे भारत में भ्रष्टाचार की समस्या का विस्तृत चित्र प्रस्तुत किया जा सके, इस समस्या के निराकरण हेतु अपनाई गयी या विचाराधीन प्रमुख रणनीतियों की प्रभावशीलता व इस कार्य में विभिन्न सार्वजनिक संस्थाओ की भूमिका पर प्रकाश डाला जा सके |

15. **"The Early annals of Indian Civil and Administrative Services of the Indian Republic का प्रकाशन**

संस्थान द्वारा सुशासन से संबधित विषयों पर मोनोग्राफ की श्रंखला तैयर की जा रही है प्रथम मोनोग्राफ "The Early annals of Indian Civil and Administrative Services of the Indian Republic" नाम से प्रकाशित किया जायेगा जिसमे तत्समय की प्रशासनिक व्यवस्था के बारे में भारतीय सिविल सेवा एवं भारतीय प्रशासनिक सेवा के वर्ष 1947 से 1955 बैच तक के अधिकारियों के विचार समाहित किये जायेगे | मोनाग्राफ के प्रकाशन की कार्यवाही की जा रही 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 प्रतिया म.प्र के सभी मान. मंत्रीगण, विभागाध्यक्ष, सम्भागायुक्त, कलेक्टर, मुख्य कार्यपालन अधिकारी, जिला पंचायत एव देश की प्रमुख संस्थाओ को भेजी जाती है |

17. **भारतवर्ष एव म.प्र में फसल बीमा माडल एव राहत के उपाय पर अध्ययन**

भारतवर्ष सबसे अधिक आपदा उन्मुख देशो में से एक है एवं इसके अधिकांश लोगो की आजीविका का स्त्रोत कृषि है, जिसमे फसल बीमा एक महत्वपूर्ण स्थान लेता है| संस्थान द्वारा विभिन्न फसल बीमा योजनाओ एव राहत उपायों का अध्ययन कर एक उपयुक्त रणनीति तैयर करने हेतु अध्ययन किया गया है | यह अध्ययन विभिन्न स्त्रोतों से एकत्र की गई प्राईमरी एव सेकण्डरी दोनों तरह की जानकारियों पर आधारित है संस्थाना द्वारा अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन विभाग को प्रेषित किया गया है |

18. **मारीशस से सिविल सर्विसेस कालेज की स्थापना हेतु सलाहकार के रूप में सेवा**

सिविल सर्विसेस कालेज मारीश की स्थापना के लिए भारत सरकार का विदेश मंत्रालय मारीशस सरकार को वित्तीय एव तकनीकी सहायता प्रदान कर रहा है | विदेश मंत्रालय भारत सरकार ने मारीशस में सिविल सर्विसेस कालेज स्थापित करने के लिए विस्तृत परियोजना प्रतिवेदन तैयर करने हेतु संस्थान को सलाहकार नियुक्त किया है | संस्थान द्वारा विस्तृत परियोजना प्रतिवेदन तैयर करने का कार्य जून 2017 में शुरू किया गया है एवं परियोजना प्रतिवेदन मार्च 2018 तक तैयर कर विदेश मंत्रालय भारत सरकार को प्रेषित किया जायेगा |

19. **मध्यप्रदेश सचिवालय में ग्रुप - सी की नियुक्ति की प्रक्रिया स्थिति एवं कार्य गुणवत्ता का अध्ययन |**

संस्थान द्वारा शासी निकाय के निर्देश पर मध्यप्रदेश सचिवालय में ग्रुप - सी कर्मचारियों की नियुक्ति की प्रर्किया, स्थिति एवं कार्य गुणवत्ता का अध्ययन किया है| इस अध्ययन अंर्तगत मंत्रालय में सीधी भर्ती एवं पदोन्नती की प्रक्रिया एवं वर्तमान स्थिति का अध्ययन किया गया है | साथ ही दोनों तरीके से नियुक्त कमर्चारियो की कार्य गुणवत्ता का अध्ययन भी किया गया है | संस्थान द्वारा अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन विभाग को प्रेषित किया है |

20. **मध्यप्रदेश में प्रभावी एवं जिम्मेदारी पूर्ण सरकारी मुकदमे बाजी सुनिश्चित करना - नीति निर्देशों के प्रकाश में एक अध्ययन |**

संस्थान द्वारा शासी निकाय केव निर्देश पर मध्यप्रदेश में सरकार मुकदमेबाजी की स्थिति एवं सरकार के मुक़दमे हारने के कारणों को जानने हेतु अध्ययन किया गया है | इस अधययन अंर्तगत मध्यप्रदेश हाईकोर्ट में विगत एक वर्ष में निर्णित प्रकरण, जिसमें सरकार हारी है, उनमे से 80 प्रकरणों की स्टडी की गई है | संस्थान मार्च, 2018 तक अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन शासन को प्रेषित किया जायेगा |

21. **उद्योगो की आवश्कयता के परिपेक्ष्य में उपलब्ध सिक्ल सेट्स तथा मांग एवं पूर्ति में अंतर का अध्ययन |**

भारत आज युवा देश है | जनसांख्यिकीय लाभांश (Demographic Dividend) प्राप्त करने के लिये जरुरी है कि विश्व स्तर पर रोजगार के अवसर तलाशे जाये | परन्तु हमारे देश के श्रम बल का एक बड़ा हिस्सा अपने पुराने कौशल के कारण विश्व स्तर पर उपयोग हेतु उपयुक्त नहीं है | भारत का सरकार अपनी श्रमिक वर्ग आबादी को विश्व स्तर पर अधिक रोजगार योग्य बनाने के लिए कौशल विकास कार्यक्रमों को प्रोत्साहित कर रही है | देश के अन्य राज्यों की तुलना में मध्यप्रदेश में अंतर्राष्ट्रीय प्रवास की प्रवृत्ति कमजोर है |यदि मध्यप्रदेश के श्रमिक वर्ग के कौशल का उन्नयन कर उसका अंतर्राष्ट्रीय मापदंडो के अनुरूप प्रमाणीकरण किया जाये तो मध्यप्रदेश के श्रमिक वर्ग हेतु विश्व स्तर पर रोजगार के अवसर उपलब्ध हो सकते है| संस्थान द्वारा इस बिषय पर अध्ययन किया जा रहा है जो कि मार्च ,2018 तक पूर्ण होगा |

22. अन्य अध्ययन जो वर्ष 2018 - 19 में पूर्ण होंगे

उकत अध्ययनों के अतिरिक्त संस्थान द्वारा हाल ही में निम्न अध्ययन शुरू किये गये है जिनके वर्ष 2018-19 में पूर्ण की संभावना है -:

- मध्यप्रदेश में गैर सरकारीसंगठनों की सूचियों कि पहचान संकलन ।
- लाड़ली लक्ष्मी योजना का प्रभाव आंकलन अध्ययन ।
- उज्ज्वला योजना का प्रभाव आंकलन अध्ययन ।
- श्री कृष्ण गोपाल तिवारी भारतीय प्रशासनिक सेवा की केस स्ट्डी ।
- शहरी स्थानीय निकायों में पीने के पानी के परिदृश्य का अध्ययन ।
- राज्य में भ्रष्टाचार को रोकने हेतु क़ानून एवं संस्थागत ढांचे का समीक्षात्मक अध्ययन ।
- भवन निर्माण कल्याण मण्डल के श्रमिकों से प्राप्त उपकार का विभिन्न कल्याणकारी योजनाओं में उपयोग में उपयोग का अध्ययन ।
- मध्यप्रदेश में विकलांगो के लिये संस्थानों की व्यवहार्यता का अध्ययन ।
- शिक्षा क्षेत्र का (प्राईमरी एवं मिडिल) इनपुट विशलेषण।
- जयप्रकाश नारायण अस्पताल, भोपाल का अध्ययन-सुविधाओ की मैपिंग, आउट ऑफ पॉकेट एक्सनपेंन्सेस एवं मौजूदा योजनाओं का लाभ प्राप्त करने में बाधाओं का अध्ययन ।
- सागर एवं रीवा जिले में शिशु मृत्यु दर का अध्ययन ।
- सतत विकास लक्ष्य अंतर्गत स्वास्थ्य संकेतक एवं उनका भारतवर्ष में रूझान।
- राज्य के ग्रामीण क्षेत्र में प्राथमिक स्वाध्ययन केन्द्रों की प्रभावशीलता का अध्ययययन ।
- स्व्च्छ भारत मिशन (ग्रामीण) का अध्ययन ।
- मध्ययप्रदेश में वन भूमि विचलन मामलों की स्थिति का अध्ययन ।
- नागरिकों की शिकायतों को दूर करने में सी.एम. हेल्पलाईन की प्रभावशीलता का अध्ययन ।
- राज्य में महिला सशक्तिकरण में स्वसहायता समूहो का अध्ययन

भाग चार (ब)

राज्य लोक सेवा 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 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.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 आपरेटर/ 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 सेवाए ऑनलाइन 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 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 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 ऑनलाइन प्रदाय करने की व्यवस्था करना।
9. लोक सेवा केन्द्रों 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 2017-18 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 1.42 करोड़ आवेदन प्राप्त हुए जिसमें से अभी तक लगभग 1.23 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 सेवाए समय-सीमा में सरलतापूर्वक आसानी से प्राप्त हो 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 जाएँगी। जिसके लिए एम.पी. आनलाईन 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 जाएँगी। दिनांक 01 सितम्बर 2016 से एम.पी. ई - डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर प्रदाय की जाने वाली चिन्हित सेवाएँ एम.पी. ऑनलाइन पोर्टल से तथा एम.पी. ऑनलाइन कियोस्क द्वारा प्रदाय की जाने वाली चिन्हित 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। वर्तमान में एम.पी. ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर प्रदाय की जाने वाली 87 सेवाएं एमपी ऑनलाईन पोर्टल पर तथा एमपी ऑनलाईन पोर्टल की 53 सेवाएं एम.पी. ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर प्रदाय की जा रहीं है। 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। इसके अतिरिक्त सेवाओं के प्रदाय हेतु नवीन पेमेंट गेटवे भी प्रारंभ किया गया है।

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 सेवाए 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 योजनाः-

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 मे 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 उन्हे किसी से किसी प्रकार के अनुनय विनय की आवश्यकता नहीं है।

इस अधिनियम को लागू ही इस उददेश्य से किया गया है की प्रशासन से जनता के जो दैनिक कार्य होते हैं उन्हे पूरा करने के लिये लोक सेवक पूर्ण सतर्कता एवं तत्परता 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।

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 413 लोक सेवा केन्द्र स्वीकृत किये जाकर संचालित किये जा रहे है जिनमें से 77 लोक सेवा केन्द्र नये स्थापित किये गये है। पूर्व में संचालित 336 लोक सेवा केन्द्र के भवन निर्माण हेतु अभी तक तक रूपये 58-83 करोड़ 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 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 2018-19 के बजट मे रूपये 22 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 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 है। शासन द्वारा इन केन्द्रों के लिये घोषित अवकाश के दिनों को छोड़कर शेष सभी दिनों में ये केन्द्र खुले रहते है। 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 आनलाईन 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।

(8) "समाधान एक दिन-तत्काल प्रदाय सेवा"

नागरिकों की सुविधा की दृष्टि से मध्यप्रदेश शासन द्वारा समाधान एक दिन- तत्काल सेवा व्यवस्था शीघ्र प्रारंभ की जा रही है। इसके तहत 14 विभागों की 45 सेवाओं को एक कार्यदिवस में प्रदाय किया जायेगा। उक्त सेवाएं कलेक्टर द्वारा प्राधिकृत अधिकारी के माध्यम से लोक सेवा केन्द्र पर ही प्रदाय की जायेंगी। सेवाओं के आवेदन लेने एवं निराकरण का क्षेत्राधिकार लोक सेवा केन्द्र के क्षेत्राधिकार अनुसार होगा।

सेवा प्रदाय के लिए प्राधिकृत अधिकारी कलेक्टर द्वारा जिला, ब्लॉक एवं तहसील स्तर से चिन्हित अधिकारी होगा, जिसके संबंध में कलक्टर कार्यालय द्वार उपलब्धता अनुसार तहसीलदार/नयब तहसीलदार, मुख्य कार्यपालन अधिकारी जनपइद पंचायत, सीडीपीओ, एसएडीओ, बबीईआ,बीआरसी, मुख्य नगर पालिका अधिकारी एवं रेंज ऑफिसर को प्राधिकृत अधिकारी नामांकित किया जायेगा। एमपी ई-डिस्टिक्ट पोर्टल पर प्राधिकृत अधिकारी की लोक सेवा केन्द्रवार मैपिंग करते हुये रोस्टर निर्धारित किया जायेगा। इस हेतु समस्त प्राधिकृत अधिकारियों के डिजीटल हस्ताक्षर बनवाये गये है। इस व्यवस्था हेतु लोक सेवा केन्द्र भवनों की साज सज्जा तथा आवश्यक स्थान की उपलब्धता सुनिच्चित की गई हैं, तथा लोक सेवा केन्द्रों को एक आदर्श नागरिक सुविधा केन्द्र के रूप में विकसित किया जा रहा है।

इस व्यवस्था के व्यापक प्रचार प्रसार के लिए आवश्यक कदम उठाये गये है जिसके तहत जिला, ब्लॉक, तहसील एवं ग्राम पंचायत के महत्वपूर्ण स्थानों जैसे शासकीय परिसर एवं मुख्य स्थानों पर होर्डिग्स तथा बोर्ड लगवाये गये है। इसके अतिरिक्त इस व्यवस्था से जुडे प्राधिकृत अधिकारी, स्टॉफ एवं लोक सेवा संचालक/ऑपरेटर के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किये गये है।

उपरोक्त व्यवस्था नागरिकों को एक दिन में सेवाएं उपलब्ध कराने की दिशा में एक महत्वपूर्ण पहल है।

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 413 लोक सेवा केन्द्र स्वीकृत किये जाकर संचालित किये जा रहे है जिनमें से 77 लोक सेवा केन्द्र नये स्थापित किये गये है। पूर्व में संचालित 336 लोक सेवा केन्द्र के भवन निर्माण हेतु अभी तक तक रूपये 58-83 करोड़ 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 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 2018-19 के बजट मे रूपये 22 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 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 है। शासन द्वारा इन केन्द्रों के लिये घोषित अवकाश के दिनों को छोड़कर शेष सभी दिनों में ये केन्द्र खुले रहते है। 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 आनलाईन 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।

(8) "समाधान एक दिन-तत्काल प्रदाय सेवा"

नागरिकों की सुविधा की दृष्टि से मध्यप्रदेश शासन द्वारा समाधान एक दिन- तत्काल सेवा व्यवस्था शीघ्र प्रारंभ की जा रही है। इसके तहत 14 विभागों की 45 सेवाओं को एक कार्यदिवस में प्रदाय किया जायेगा। उक्त सेवाएं कलेक्टर द्वारा प्राधिकृत अधिकारी के माध्यम से लोक सेवा केन्द्र पर ही प्रदाय की जायेंगी। सेवाओं के आवेदन लेने एवं निराकरण का क्षेत्राधिकार लोक सेवा केन्द्र के क्षेत्राधिकार अनुसार होगा।

सेवा प्रदाय के लिए प्राधिकृत अधिकारी कलेक्टर द्वारा जिला, ब्लॉक एवं तहसील स्तर से चिन्हित अधिकारी होगा, जिसके संबंध में कलक्टर कार्यालय द्वार उपलब्धता अनुसार तहसीलदार/नयब तहसीलदार, मुख्य कार्यपालन अधिकारी जनपइद पंचायत, सीडीपीओ, एसएडीओ, बबीईआ,बीआरसी, मुख्य नगर पालिका अधिकारी एवं रेंज ऑफिसर को प्राधिकृत अधिकारी नामांकित किया जायेगा। एमपी ई-डिस्टिक्ट पोर्टल पर प्राधिकृत अधिकारी की लोक सेवा केन्द्रवार मैपिंग करते हुये रोस्टर निर्धारित किया जायेगा। इस हेतु समस्त प्राधिकृत अधिकारियों के डिजीटल हस्ताक्षर बनवाये गये है। इस व्यवस्था हेतु लोक सेवा केन्द्र भवनों की साज सज्जा तथा आवश्यक स्थान की उपलब्धता सुनिच्चित की गई हैं, तथा लोक सेवा केन्द्रों को एक आदर्श नागरिक सुविधा केन्द्र के रूप में विकसित किया जा रहा है।

इस व्यवस्था के व्यापक प्रचार प्रसार के लिए आवश्यक कदम उठाये गये है जिसके तहत जिला, ब्लॉक, तहसील एवं ग्राम पंचायत के महत्वपूर्ण स्थानों जैसे शासकीय परिसर एवं मुख्य स्थानों पर होर्डिग्स तथा बोर्ड लगवाये गये है। इसके अतिरिक्त इस व्यवस्था से जुडे प्राधिकृत अधिकारी, स्टॉफ एवं लोक सेवा संचालक/ऑपरेटर के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किये गये है।

उपरोक्त व्यवस्था नागरिकों को एक दिन में सेवाएं उपलब्ध कराने की दिशा में एक महत्वपूर्ण पहल है।

भाग-चार (स)

सी.एम.हेल्पलाईन 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 जवाबदेह व्यवस्था का निर्माण करता है। सी.एम.हेल्पलाईन 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 न.-181 पर प्रतिदिन 50 से लेकर 60 हजार काल करते है पश्चात उक्त संबंधित अधिकारियों को निराकरण और आवश्यक कार्यवाही के लिये अंतरित किये जा रहे है। यही नहीं अधिकारियों द्वारा निराकरण के पश्चात संबंधित नागरिकों को निराकरण से अवगत भी कराया जा रहा है। सी.एम.हेल्पलाईन में 239 से अधिक काल एक साथ रिसीव करने की व्यवस्था है।

सी.एम.हेल्पलाईन की मुख्य कार्य निम्नानुसार है -

1. राज्य लोक सेवा अभिकरण के अंग के रूप में कार्य करता है। सी.एम.हेल्पलाईन का सुचारू 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 हेल्पलाईन नम्बर 181 पर किसी भी टेलीकाम सेवा प्रदाता कम्पनी के नेटवर्क से काल कर सकते है। यह काल पूर्णतः निशुल्क है।
3. हेल्पलाईन पर 04 प्रकार काल प्राप्त किये जा रहे है।
   (अ) अशासकीय योजनाओं की जानकारी विषयक काल
   (ब) शिकायत विषयक काल
   (स) मांग एवं सुझाव विषयक काल
   (द) भ्रष्टाचार संबंधी शिकायतें।
   (घ)सी.एम. हेल्पलाईन में की गई शिकायत के निराकरण के जानकारी विषयक कॉल।

सी.एम.हेल्पलाईन के प्रारंभ से अब तक कुल जानकारी संबंधी लगभग काल 8500000 प्राप्त कर नागरिकों को शासन के महत्वपूर्ण योजनाओं और कार्यक्रमों की जानकारी दी जा चुकी है। इसी प्रकार अब तक 5200000 शिकायतें नागरिकों से प्राप्त हुई है जिसमें से 56 प्रतिशत 2930937 शिकायतों का नागरिकों के संतुष्टिपूर्ण निराकरण अधिकारियों द्वारा कर दिया गया है। इस प्रकार नागरिकों की शिकायतों का 94 प्रतिशत संतुष्टिपूर्ण निराकरण किया जा चुका है। सी.एम.हेल्पलाईन नागरिकों को नागरिक केन्द्रित सेवा प्रदाय कराने हेतु महत्पवूर्ण 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.हेल्पलाईन उभर के आया है। सी.एम.हेल्पलाईन के प्रशासन एवं मानिटरिंग का सम्पूर्ण दायित्व राज्य लोक सेवा अभिकरण (लोक सेवा प्रबंधन विभाग) का है।

सी.एम. हेल्पलाईन के बढते कदम।

1 जनसुनवाई एम.पी.समाधान ऑनलाईन का सी.एम हेल्प लाईन के साथ एकीकरण किया जाकर सएकीकत शिकायत प्रबंधन प्रणाली स्थापित किया गया है।

2 विभागों से प्राप्त वाली शिकायत का Route Cause AnalYSIS कर विभागों कों नवीन एवं जन केन्द्रित, पारदर्शि व्यवस्था हेतु सहयोग करना। उदाहरण- माध्यिमिक शिक्षा मण्डल अंतर्गत मार्कशिट/अंकसूची संबंधी व्यवस्था सुधार।

3 मुख्यमंत्री हेल्पलाईन कॉल सेटर के लिये क्षमता वृध्दि।

4 "डोसियर" के रूप में मासिक विभागीय रिर्पोट कार्ड की व्यवस्था अब पोर्टल पर ही कर गई है, इसके परिणाम संतुष्टि में वृध्दि एवं स्पेशल क्लोज में कमी के रूप में परिलक्षित होने लगे है। इसके साथ ही जिला एवं विभागों की मासिक ग्रेडिंग का भी प्रदर्शन पोर्टल पर किया जा रहा है।

5 विभागीय नोडल एवं लोक सेवा प्रबंधक सी.एम. हेल्पलाईन कार्यालय में उपस्थित होकर उनके विभागीय अधिकारियों से सतत चर्चा कर सतुष्टि एवं गुणवता पूर्ण निराकरण करना सुनिश्चित कर रहे है।

6 सी.एम. हेल्पलाईन वेब साईट पर Chat Bot की सुविधा जिस की नागरिक कॉल करने के अतिरिक्त सीधे Chat Bot से किसी भी प्रकार की जानकारी एवं की गई शिकायत की अधतन स्थिति भी देख सकेंगे। जिससे सी.एम. हेल्पलाईन पर प्राप्त हो रहे फिलोअप एवं जानकारी के कॉल्स में कमी होगी जिससे अनुतरित कॉल्स के प्रर्दशन में सुधार हो सकेंगा।

7 मासिक समाधान ऑनलाईन वीडियो कॉन्फेंसिंग में सी.एम. हेल्पलाईन संबंधी शिकायतों में से विभागों की शिकायतों का प्रारूप चयन प्रतिमाह किया जा रहा है। इससे आम नागरिकों की शिकायतों पर तेजी से निराकरण में वृध्दि।

8 सी.एम. हेल्पलाईन अंतर्गत प्राप्त शिकायतों के आधार पर विभागों को कार्य सुधार एवं कार्य दक्षता में वृध्दि हेतु सहयोग प्रदान करना।

9 सी.एम. हेल्पलाईन अंतर्गत प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण एवं अवलोकन हेतु समस्त लेवल पर एनालिटिक्स डैशबोर्ड प्रदाय करना।

10 शासन के समस्त विभागों एवं जिलो के पोर्टल पर नागरिकों के अवलोक नार्थ एनालिटिक्स डैशबोर्ड का प्रदर्शन प्रक्रियाधीन है।

भाग - पॉच (अभिनव योजना)

सी.एम. हेल्पलाईन की नई पहल

1 केन्द्र सरकार से संबंधित शिकायतों के निराकरण हेतु नवीन व्यवस्था।

2 प्रारूपवार समय सीमा में परिवर्तन करते हुए 7 दिवस से 30 दिवस तक की वृध्दि की गई है।

3 शिकायत के निराकरण हेतु मान्य या आमन्य का प्रावधान।

4 प्रारूपवार समय सीमा में परिवर्तन करते हुए 7 दिवस से 30 दिवस तक की वृध्दि की गई है।

5 गृह विभाग एवं उच्च शिक्षा विभाग में एल-1 स्तर के अधिकारियों की संख्या में वृध्दि की गई है।

6 विभागीय लोक सेवा प्रबंधक के साथ प्रमुख 10 विभागों की पाक्षिक समीक्षा हेतु सतत रूप से सी.एम. हेल्पलाईन कार्यालय में संलग्न किया गया है।

7 उच्च लेवल के अधिकारियों द्वारा अपने अधीनस्थ अधिकारियों को शिकायतवार Notification एव MSG मेसेज की सुविधा।

8 अधिकारियों के सुझावों के आधार पर पोर्टल पर विभिन्न सुविधाए एवं रिपोर्ट उपलब्ध कराना।

9 माननीय मुख्य सचिव, कार्यालय में प्राप्त आवेदनों के निराकरण के लिए सी एम हेल्पलाईन 181 के साथ मा. मुख्य सचिव डेशबोर्ड का एकीकरण।

10 आगामी माह तक लोक कल्याण शिविर को भी सी एम हेल्पलाईन 181 के साथ एकीकरण किये जाने की प्रक्रिया प्रचलन में है।

जन हेतु जन सेतु के लक्ष्य को केन्द्रित करते हुए म.प्र. शासन के लोक कल्याणकारी नागरिक हितैषी शासन माध्यम के रूप में सी.एम. हेल्पलाईन उभर के आया है। सी एम हेल्पलाईन के प्रशासन एवं मानिटरिंग का सम्पूर्ण दायित्व राज्य लोक सेवा अभिकरण (लोक सेवा प्रबंधन विभाग) का है।

भाग - छः

विभाग के प्रकाशन

1. वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन 2017-18

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 मॉनिटिरिंग करना, सी.एम.हेल्पलाईन के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों के निराकरण की मॉनिटिरिंग करना है।

आम जनता से प्राप्त शिकायतों के त्वरित निराकरण की दृष्टि से मान. मुख्यमंत्री जी द्वारा यह कार्यक्रम फरवरी 2006 में प्रारम्भ किया गया | यह कार्यक्रम प्रत्येक माह के प्रथम मंगलवार को आयोजित किया जाता है | इसमें मान.मुख्यमंत्री जी द्वारा संबंधित जिलों के कलेक्टरों से उनके जिले से संबंधित चयनित शिकायतों के निराकरण के संबंध में विडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से चर्चा की जाती है | इस कार्यक्रम में संबंधित विभाग के प्रमुख सचिव/सचिव भी उपस्थित रहते है | आवेदक/शिकायतकर्ता माननीय मुख्यमंत्री जी के साथ अथवा जिला कलेक्टर के पास उपस्थित रहते है | इस कार्यक्रम के काफी उत्साहजनक परिणाम सामने आये है | इस योजना के प्रारम्भ से जनवरी 2018 तक कुल 2526 प्रकरण चयनित हुए है | इनमे 2449 आवेदन/शिकायतें निराकृत किये जा चुके है | शेष 77 में कार्यवाही प्रचलित है| इस प्रकार कार्यक्रम में निराकरण का प्रतिशत 97 है | विभाग द्वारा इन कार्यों का निष्पादन प्रभावकारी ढंग से किये जाने हेतु हर संभाव प्रयास किया जाता हैं।