मध्यप्रदेश शासन

लोक सेवा प्रबंधन विभाग

मंत्रालय

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन
वर्ष 2018-2019

भोपाल
शासकीय केन्द्रीय मुद्रणालय
2019

मध्यप्रदेश शासन

लोक सेवा प्रबंधन विभाग

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन

2018-2019

मंत्रालय

मुख्यमंत्री	- श्री कमलनाथ
लोक सेवा प्रबंधन मंत्री	- श्री बाला बच्चन
लोक सेवा प्रबंधन प्रमुख सचिव	- श्री अशोक बर्णवाल
कार्यपालन संचालक राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र.	- श्री बी. चन्द्रशेखर
लोक सेवा प्रबंधन उप सचिव	- श्री धरणेन्द्र कुमार जैन
लोक सेवा प्रबंधन अवर सचिव	- श्री अन्नू भलावी
संचालक सी.एम. हेल्पलाइन	- श्री भूपेन्द्र परस्ते

विभागाध्यक्ष

विभाग के अधीन कोई विभागाध्यक्ष नहीं है

अनुक्रमणिका

भाग	विषय	पृष्ठ क्रमांक
एक	1. प्रस्तावना	01
	2. विभागीय संरचना	02
	3. विभागीय दायित्व	03
	4. सामान्य या प्रमुख विशेषताएं	04
दो	बजट 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।	07-15 16-21 22-23
पांच	अभिनव योजना	24
छः	विभाग के प्रकाशन	25
सातं	सारांश	25

[illegible]

[illegible]

[illegible]

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 ।

भाग–दो

वित्तीय वर्ष 2018–19 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 (31.12.2018 तक बजट/व्यय की स्थिति)

क्र	लेखाशीर्ष	योजना का नाम	बजट प्रावधान	कुल आहरण
1	2	3	4	5
	21–2053 राजस्व अनुभाग			
1	00-093	लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना		
	5379-8888-v-11-025	वेतन भत्ते– संविदा कर्मचारियों का पारिश्रमिक	218.00	177.99
	5379-8888-v-21-001	यात्रा भत्ता दौरे आदि पर	5.00	0.55
	5379-8888-v-22-002	कार्यालय व्यय– दूरभाष व्यय	6.00	1.61
	5379-8888-v-22-007	लेखन सामग्री एवं फार्म	12.00	2.01
	5379-8888-v-22-008	अन्य आकस्मिक व्यय	1.50	0.18
	5379-8888-v-22-013	कार्यालय उपकरणों का क्रय	1.50	0.11
	5379-8888-v-31-007	व्यवसायिक सेवाओं हेतु अदायगियाँ– परिवहन व्यवस्था	100.00	32.77
		योग 1	**344.00**	**215.22**
2	6286-8888-v-50-000	लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अंतर्गत प्रतिकर की राशि का	50.00	0.78
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	200.00	36.00
5	5722-0101-v-#42-002	कॉल सेंटर की स्थापना–सहायक अनुदान–संधारण अनुदान (वेतन,भत्तें मानदेय इत्यादि)	2300.00	914.00
6	7047-8888-v-42-007	लोक सेवा केन्द्रों को अनुदान– सहायक अनुदान–अन्य	800.00	416.00
7	7364-8888-v-42-007	जिला ई–गवर्नेस सोसायटी को अनुदान–सहायक अनुदान–अन्य	850.00	303.00
8	9039-0701-v-#42-007-*75-001	केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य–ई–डिस्टिक्ट योजना का क्रियान्वयन–सहायक अनुदान–अन्य–संसाधनों का स्त्रोत–राज्यांश	0.01	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	0.00	0.00
10	9079-8888-v-42-007	म.प्र. लोक सेवा अभिकरण की स्थापना–सहायक अनुदान–अन्य	260.00	93.60
		योग–2	**6960.01**	**2263.38**
	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	700.00	89.46
		योग–3	**700.00**	**89.43**
		योग 1+2+3	**8004.01**	**2568.06**

भाग–दो

वित्तीय वर्ष 2018–19 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 (31.12.2018 तक बजट/व्यय की स्थिति)

क्र	लेखाशीर्ष	योजना का नाम	बजट प्राक्धान	कुल आहरण
1	2	3	4	5
	21–2053 राजस्व अनुभाग			
1	00-093	लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना		
	5379-8888-v-11-025	वेतन भत्ते– संविदा कर्मचारियों का पारिश्रमिक	218.00	177.99
	5379-8888-v-21-001	यात्रा भत्ता दौरे आदि पर	5.00	0.55
	5379-8888-v-22-002	कार्यालय व्यय– दूरभाष व्यय	6.00	1.61
	5379-8888-v-22-007	लेखन सामग्री एवं फार्म	12.00	2.01
	5379-8888-v-22-008	अन्य आकस्मिक व्यय	1.50	0.18
	5379-8888-v-22-013	कार्यालय उपकरणों का क्रय	1.50	0.11
	5379-8888-v-31-007	व्यवसायिक सेवाओं हेतु अदायगियाँ– परिवहन व्यवस्था	100.00	32.77
		योग 1	**344.00**	**215.22**
2	6286-8888-v-50-000	लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अंतर्गत प्रतिकर की राशि का	50.00	0.78
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	200.00	36.00
5	5722-0101-v-#42-002	कॉल सेंटर की स्थापना–सहायक अनुदान–संधारण अनुदान (वेतन,भत्तें मानदेय इत्यादि)	2300.00	914.00
6	7047-8888-v-42-007	लोक सेवा केन्द्रों को अनुदान– सहायक अनुदान–अन्य	800.00	416.00
7	7364-8888-v-42-007	जिला ई–गवर्नेस सोसायटी को अनुदान–सहायक अनुदान–अन्य	850.00	303.00
8	9039-0701-v-#42-007-*75-001	केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य–ई–डिस्टिक्ट योजना का क्रियान्वयन–सहायक अनुदान–अन्य–संसाधनों का स्त्रोत–राज्यांश	0.01	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	0.00	0.00
10	9079-8888-v-42-007	म.प्र. लोक सेवा अभिकरण की स्थापना–सहायक अनुदान–अन्य	260.00	93.60
		योग–2	**6960.01**	**2263.38**
	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	700.00	89.46
		योग–3	**700.00**	**89.43**
		योग 1+2+3	**8004.01**	**2568.06**

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 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 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 कंसल्टेंट एवं रिसर्च एसोसिएट्स (Distinguised Fellow, Fellow, Consultant and Research Associates) से भी सहयोग लिया जाता है।

बजट वर्ष 2018-19 :

वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिये अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान हेतु रू.909.00 लाख का बजट प्रावधान है ।

वर्ष 2018-19 की मुख्य गतिविधियाँ

1. श्रम विभाग की बंधक श्रमिक उन्मूलन योजना का मूल्यांकन अध्ययन

भारतीय संविधान के अनुच्छेद 23(1) के द्वारा देश में बंधुआ मजदूरी कराना वर्जित है। जबकि श्रम विभाग से प्राप्त आँकडों के आधार पर मध्यप्रदेश में बंधक श्रम प्रथा अभी भी प्रचलित है। प्रदेश में विगत 10 वर्षों मे बंधुआ मजदूरी से विमुक्ति के औसतन 30 प्रकरण प्रति वर्ष पंजीबद्ध किये गये है। अध्ययन के उद्देश्य निम्नानुसार है :-

अ) बंधुआ. मजदूरी होने के कारणों को ज्ञात करना,

ब) बंधुआ मजदूरों की पहचान एवं विमुक्तिकरण में आ रही समस्याओं को ज्ञात करना,

स) पुनर्वासित बंधुआ मजदूर की वर्तमान स्थिति का अध्ययन तथा

द) बंधुआ मजदूरों के जीवन में सुधार लाने तथा उन्हें समाज की मुख्य धारा से जोडना मे राज्य सरकार, स्थानीय गैर सरकारी संगठनों एवं वित्तीय संस्थानों द्वारा प्रदत्त सहायता का आंकलन।

2. उत्तरदायी नागरिकता - आम नागरिकों से शासकीय अधिनियमों में वर्णित अपेक्षाएं। अवेयरनेस बुक्लेट/मार्गदर्शिका/आडियो-विजुअल का प्रकाशन

सुशासन तभी संभव है जब सरकार के तीनों अंग, समाज के सभी लोग और मीडिया सभी पवित्र मन से सहयोग करें और अपने-अपने दायित्वों को समझें व उनका पूरी तरह निर्वाह करें। अपने अधिकारों के प्रति सजग रहने के साथ साथ अपने कर्तव्यों का पालन भी पूरी ईमानदारी से करें। कानून की एक उल्लेखनीय भूमिका समाज को संगठित शैली में चलाने के लिए नागरिकों को शिक्षित करने की भी मानी जाती है। सही मायने में सुशासन वहीं परिलक्षित होता है जहां प्रत्येक नागरिक व बच्चे अपनी रोजमर्रा के जीवन में आने वाले अपने उत्तरदायित्वों व जिम्मेदारियों का निर्वहन करते है। इसी उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए इस प्रोजेक्ट को प्रारंभ किया गया है जिससे कि स्कूल के बच्चों को प्रारंभ से ही विभिन्न अधिनियमों में वर्णित कर्तव्यों एवं जिम्मेदारियों के प्रति जागरूक किया जा सके, जिससे कि एक बेहतर नागरिक बनने एवं बेहतर समाज के निर्माण में बच्चे अपनी भूमिका भलीभांति निभा सके। इस प्रोजेक्ट का मुख्य उद्देश्य - सरकार के कुछ चयनित अधिनियमों में आम नागरिकों से की गई अपेक्षाओं के प्रति जागरूक करने हेतु एक मार्गदर्शिका तैयार करना व उसका पर्याप्त प्रचार-प्रसार करना है।

3. भारत के मुख्य सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) पार्कों की सफलता के कारणों को ज्ञात कर म.प्र. में आईटी पार्कों के त्वरित विकास हेतु अध्ययन

अध्ययन अंतर्गत भारत के मुख्य आई.टी. पार्कों की पहचान एवं उनके सफलता के कारणों की विभिन्न रिपोर्टों, पत्रिकाओं, लेखों की समीक्षा कर तथा राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर किए गए अध्ययनों/सर्वेक्षणों द्वारा पहचान की जाएगी। अध्ययन के मुख्य उद्देश्य आईटी पार्कों की सफलता के कारणों का अध्ययन कर म.प्र. में आईटी पार्कों के विकास में तेजी लाने के लिए सुझाव देना है।

4. मध्यप्रदेश की ग्राम पंचायतों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान आदेश प्रणाली का प्रभाव आंकलन अध्ययन

मध्यप्रदेश ई-पंचायत सोसायटी की पहल पर, पंचायतराज संचालनालय, पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग, मध्यप्रदेश शासन द्वारा प्रदेश की तीनों स्तर की पंचायतों की योजना, लेखा एवं समग्र कार्यप्रणाली में पारदर्शिता सुनिश्चित करने, जवाबदेह एवं विश्वसनीय बनाने और गतिविधियों के भुगतान को ऑनलाइन करने की दृष्टि से NIC भोपाल द्वारा पंच परमेश्वर पोर्टल का निर्माण किया गया। पोर्टल के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक भुगतान आदेश प्रणाली एवं मोवाइल ऐप के लिये सभी 51 जिला पंचायतों, 313 जनपद पंचायतों एवं 22816 ग्राम पंचायतों में एकल बैंक खाते को विभिन्न 8 राष्ट्रीयकृत बैंकों की 11000 शाखाओं की बैंकिंग व्यवस्था के साथ "होस्ट-टू-होस्ट" एकीकरण किया गया है। वर्तमान में प्रदेश की सभी पंचायतें इलेक्ट्रॉनिक भुगतान आदेश प्रणाली [Electronoc Payment Order (e-PO) System] द्वारा ही लगभग 12 लाख सेवादाताओं को उनके खातों में भुगतान कर रहीं हैं। उक्त इलेक्ट्रॉनिक भुगतान आदेश प्रणाली का प्रभाव आंकलन अध्ययन संस्थान द्वारा किया गया है।

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान आदेश प्रणाली द्वारा उक्त का पालन हो रहा है अथवा नहीं, इसके साथ-साथ संपूर्ण प्रक्रिया का अध्ययन किया गया है। ड्राफ्ट प्रतिवेदन तैयार किया जा चुका है।

5. वाटरशेड परियोजनाओं का अवलोकन

भू-जल संसाधनों का अत्यधिक दोहन किए जाने और बार-बार सूखा पड़ने के कारण वर्षा सिंचित कृषि की वृद्धि दर में तेजी से कमी आई है। वर्षा जल तथा अन्य महत्वपूर्ण प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण के लिए वाटरशेड प्रबंधन निश्चय ही विश्वसनीय हैं। मध्यप्रदेश में कई वाटरशेड परियोजनाओं का क्रियान्वयन किया गया है। इन परियोजनाओं का मुख्य उद्देश्य मृदा के क्षरण को रोकना, वर्षा-जल के उपयोग की क्षमता में वृद्धि करना, चारे की कमी को दूर करना, पशुधन से उत्पादन को बढ़ाना, कृषि उत्पादकता में वृद्धि करना, भू-जल स्तर को बढ़ाना और लोगों की आजीविका में वृद्धि करना है। इन उद्देश्यो की पूर्ति हेतु वाटरशेड परियोजनाओ के अंतर्गत कई कार्य प्रदेश में क्रियान्वित किये गए इनमे कुछ प्रमुख कार्य जैसे चेक डेम, खेत तालाव, कंटूर इत्यादि है।

वाटरशेड परियोजनाओं के क्रियान्वयन के बाद कृषि उत्पादकता में परिवर्तन, भू-जल स्तर में परिवर्तन, लोगों की आजीविका में परिवर्तन की जांच करना ही इस अध्ययन का प्रमुख उद्देश्य है।

6. मनरेगा परियोजना का ग्रामीण क्षेत्रों में मजदूरी तथा पलायन पर प्रभाव का अध्ययन

राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम, (मनरेगा) को वर्ष 2005 में एक वित्तीय वर्ष में कम से कम 100 दिन की गारंटी वाले रोज़गार प्रदान करके ग्रामीण क्षेत्रों में आजीविका में सुधार के उद्देश्य से लागू किया गया था। प्रत्येक परिवार के वयस्क सदस्य स्वयं अकुशल काम करते हैं। यह ग्रामीण क्षेत्रों में कृषि में कार्यरत किसानों और मजदूरों पर बोझ को कम करने के लिए सोचा गया था, जो अपने परिवारों का सहयोग करने के लिए रोजगार की तलाश में शहरी क्षेत्रों में पलायन करते हैं। मनरेगा ने ग्रामीणों की मदद से टिकाऊ संपत्ति (जैसे सड़क, नहर, तालाब, कुएं) बनाने का भी लक्ष्य रखा। यह ग्रामीण संपत्ति [illegible]

4. मध्यप्रदेश की ग्राम पंचायतों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान आदेश प्रणाली का प्रभाव आंकलन अध्ययन

मध्यप्रदेश ई-पंचायत सोसायटी की पहल पर, पंचायतराज संचालनालय, पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग, मध्यप्रदेश शासन द्वारा प्रदेश की तीनों स्तर की पंचायतों की योजना, लेखा एवं समग्र कार्यप्रणाली में पारदर्शिता सुनिश्चित करने, जवाबदेह एवं विश्वसनीय बनाने और गतिविधियों के भुगतान को ऑनलाइन करने की दृष्टि से NIC भोपाल द्वारा पंच परमेश्वर पोर्टल का निर्माण किया गया। पोर्टल के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक भुगतान आदेश प्रणाली एवं मोबाइल ऐप के लिये सभी 51 जिला पंचायतों, 313 जनपद पंचायतों एवं 22816 ग्राम पंचायतों में एकल बैंक खाते को विभिन्न 8 राष्ट्रीयकृत बैंकों की 11000 शाखाओं की बैंकिंग व्यवस्था के साथ "होस्ट-टू-होस्ट" एकीकरण किया गया है। वर्तमान में प्रदेश की सभी पंचायतें इलेक्ट्रॉनिक भुगतान आदेश प्रणाली [Electronoc Payment Order (e-PO) System] द्वारा ही लगभग 12 लाख सेवादाताओं को उनके खातों में भुगतान कर रहीं हैं। उक्त इलेक्ट्रॉनिक भुगतान आदेश प्रणाली का प्रभाव आंकलन अध्ययन संस्थान द्वारा किया गया है।

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान आदेश प्रणाली द्वारा उक्त का पालन हो रहा है अथवा नहीं, इसके साथ-साथ संपूर्ण प्रक्रिया का अध्ययन किया गया है। ड्राफ्ट प्रतिवेदन तैयार किया जा चुका है।

5. वाटरशेड परियोजनाओं का अवलोकन

भू-जल संसाधनों का अत्यधिक दोहन किए जाने और बार-बार सूखा पड़ने के कारण वर्षा सिंचित कृषि की वृद्धि दर में तेजी से कमी आई है। वर्षा जल तथा अन्य महत्वपूर्ण प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण के लिए वाटरशेड प्रबंधन निश्चय ही विश्वसनीय है। मध्यप्रदेश में कई वाटरशेड परियोजनाओं का क्रियान्वयन किया गया है। इन परियोजनाओं का मुख्य उद्देश्य मृदा के क्षरण को रोकना, वर्षा-जल के उपयोग की क्षमता में वृद्धि करना, चारे की कमी को दूर करना, पशुधन से उत्पादन को बढ़ाना, कृषि उत्पादकता में वृद्धि करना, भू-जल स्तर को बढ़ाना और लोगों की आजीविका में वृद्धि करना है। इन उद्देश्यो की पूर्ति हेतु वाटरशेड परियोजनाओ के अंतर्गत कई कार्य प्रदेश में क्रियान्वित किये गए इनमे कुछ प्रमुख कार्य जैसे चेक डेम, खेत तालाब, कंटूर इत्यादि है।

वाटरशेड परियोजनाओं के क्रियान्वयन के बाद कृषि उत्पादकता में परिवर्तन, भू-जल स्तर में परिवर्तन, लोगो की आजीविका में परिवर्तन की जांच करना ही इस अध्ययन का प्रमुख उद्देश्य है।

6. मनरेगा परियोजना का ग्रामीण क्षेत्रों में मजदूरी तथा पलायन पर प्रभाव का अध्ययन

राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम, (मनरेगा) को वर्ष 2005 में एक वित्तीय वर्ष में कम से कम 100 दिन की गारंटी वाले रोज़गार प्रदान करके ग्रामीण क्षेत्रो मे आजीविका में सुधार के उद्देश्य से लागू किया गया था। प्रत्येक परिवार के वयस्क सदस्य स्वयं अकुशल काम करते है। यह ग्रामीण क्षेत्रों मे कृषि मे कार्यरत किसानो और मजदूरों पर बोझ को कम करने के लिए सोचा गया था, जो अपने परिवारों का सहयोग करने के लिए रोजगार की तलाश मे शहरी क्षेत्रों में पलायन करते है। मनरेगा ने ग्रामीणों की मदद से टिकाऊ संपत्ति (जैसे सड़क, नहर, तालाब, कुएं) बनाने का भी लक्ष्य रखा। यह ग्रामीण संपत्ति पर्यावरण की रक्षा करने, ग्रामीण

महिलाओं को सशक्त बनाने, ग्रामीण-शहरी प्रवास को कम करने आदि में मदद करने वाली थी, इसलिए, MGNREG। को दुनिया का सबसे बड़ा "मेक-वर्क" कार्यक्रम माना जाता है।

इस अध्ययन का उद्देश्य मनरेगा परियोजना के क्रियान्वयन से लाभार्थियों के प्रवासन पैटर्न, कृषि श्रम उपलब्धता और उनकी दैनिक मजदूरी दरों पर आये परिवर्तन का आंकलन करना है।

7. ग्रामीण परिवहन विस्तार एवं जिला कनेक्टिविटी पर अध्ययन

राज्य द्वारा संचालित परिवहन सेवा की अनुपस्थिति ने सार्वजनिक परिवहन सेवा (सड़क) को पूरी तरह से निजी क्षेत्र के हाथों में पहुंचा दिया है। ये निजी सेवा प्रदाता उन मार्गों पर काम करते हैं जो उनके लिए व्यवहार्य हैं जो राज्य में एक खंडित परिदृश्य को छोड़ते हैं, जिसमें कई स्थानों पर अपर्याप्त सार्वजनिक परिवहन संसाधनों का सामना करना पड़ता है। ग्रामीण क्षेत्रों में यह स्थिति अधिक गंभीर है (चूंकि कई शहरी स्थान सूत्र सेवा के अंतर्गत आते हैं जो समर्पित अंतर-शहर सेवाएं प्रदान करते हैं)। इसके अलावा, पूर्णतः निजी क्षेत्र के संचालन से सम्बंधित कई चुनौतियाँ हैं जैसे अप्रत्याशित सेवाएँ, सुरक्षा, सेवा की गुणवत्ता, असमान सेवा उपलब्धता आदि। इसके अलावा, इन कार्यों को संचालित करने और सेवा उपलब्धता में समानता के संदर्भ में विभाग की भूमिका बहुत ही सीमित है।

इस रिसर्च का उद्देश्य सार्वजनिक परिवहन परिदृश्य में उपरोक्त कमियों को एक रूपरेखा तैयार करके हस्तक्षेप करना है, जिसके आधार पर राज्य में ग्रामीण कनेक्टिविटी को मजबूत करने के लिए सरकारी विनियमित निजी परिवहन सेवाओं को संचालित करने के लिए एक महडल बनाया जा सकता है।

फिर किन्हीं विशिष्ट खामियों को पहचानने और सुधारने या अधिक तत्वों (जैसे की जरूरत हो) को जोड़ने के लिए इस महडल का नकली परीक्षण किया जा सकता है, जिससे कि यह एक सामान्य महडल का आकार ले सके और इसके आधार पर राज्य व्यापी ग्रामीण सार्वजनिक परिवहन सेवाएं क्रियान्वित की जा सकें।

8. बुन्देलखण्ड विकास पैकेज अंतर्गत स्थापित पशुधन विकास केन्द्रों का प्रभाव आंकलन अध्ययन :-

इस परियोजना की अवधि 05 वर्ष की थी जो कि दिसम्बर 2017 में समाप्त हुई। इसी पशुपालन विभाग द्वारा संस्थान को उक्त कार्य का तृतीय पक्ष मूल्यांकन/प्रभाव आंकलन किया गया है। अध्ययन अंतर्गत चयनित जिलों में संचालित पशुधन विकास केन्द्रों से स्ट्रेटीफाईड रेण्डम सेम्पलिंग के आधार पर 32 पशुधन विकास केन्द्रों तथा रेण्डम सेम्पलिंग तकनीकी के आधार पर परियोजना के कुल लाभर्थियों में से 510 लाभार्थियों का अध्ययन हेतु चयन किया गया।

संस्थान द्वारा लक्षित हितग्राहियों से विस्तृत प्रश्नावली के माध्यम से योजना के विभिन्न पहलूओं पर उनके अभिमत लेकर योजना का प्रभाव आंकलन किया गया है। इसके अतिरिक्त अध्ययन हेतु चयनित पशुधन विकास केन्द्र के केन्द्र प्रभारियों से योजना के क्रियान्वयन में आने वाली प्रक्रियात्मक कठिनाईयों, प्रचार-प्रसार एवं अन्य महत्वपूर्ण पहलुओं पर उनके अभिमत/सुझाव प्रश्नवली के माध्यम से लिये गए हैं।

वर्तमान में अध्ययन अंतर्गत फिल्ड सर्वे का कार्य पूर्ण किया जा चुका है तथा आंकड़ों का विश्लेषण एवं प्रतिवेदन लेखन का कार्य प्रगतिशील है। संस्थान द्वारा उक्त अध्ययन प्रतिवेदन मार्च 2019 में विभाग को प्रेषित किया जावेगा।

9. मध्यप्रदेश में लोक अभियोजन प्रणाली की समीक्षा

कानून के शासन और सुशासन को सुनिश्चित करने के लिए एक प्रभावी, न्यायपूर्ण और निष्पक्ष सार्वजनिक अभियोजन प्रणाली अपरिहार्य है। मध्यप्रदेश में अभियोजन विभाग की स्थापना 1987 में पुलिस विभाग से अलग कर एक स्वतंत्र रूप से गृह विभाग के अंतर्गत अभियोजन के रूप में की गई हैं। लोक अभियोजन संचालनालय की स्थापना दण्ड प्रक्रिया संहिता की धारा 25 (ए) के अंतर्गत की गई है। वर्तमान में इस एजेंसी का कोर्ट प्रकरण के निराकरण में महत्वपूर्ण योगदान है। वर्तमान में अत्यधिक प्रकरण विभिन्न न्यायालयों में लंबित है।

अतः संस्थान द्वारा इस एजेंसी की भूमिका और इसमें सुधार की दृष्टिगत यह अध्ययन करने का निर्णय लिया गया है। यह अध्ययन नीतिगत सिफारिशों पर पहुंचने के उद्देश्य से राज्य में वर्तमान अभियोजन प्रणाली का गंभीर मूल्यांकन और समीक्षा करना चाहता है। अध्ययन की अनुसंधान कार्यप्रणाली (Research methodology) में कानूनी विश्लेषण, डेस्क समीक्षा (Desk Review), डेटा विश्लेषण और साक्षात्कार शामिल है। इस अध्ययन के माध्यम से नीतिगत सिफारिशों पर पहुंचने के उद्देश्य से राज्य में वर्तमान अभियोजन प्रणाली का गंभीर मूल्यांकन और समीक्षा करना प्रस्तावित है।

10. मशीन आधारित लर्निंग द्वारा फसलों के मूल्य का पूर्वानुमान संबंधी अध्ययन

आर्टीफिशियल इंटेलीजेंस/ मशीन आधारित लर्निंग (एम.एल.बी.) मॉडल्स द्वारा यदि हम मूल्य पूर्वानुमानों की सटीकता के अपेक्षित स्तर को प्राप्त करने में सक्षम है तो उपयुक्त मॉडल का उपयोग सभी प्रमुख फसलों की पूर्व बुआई की भविष्यवाणी करने हेतु किया जा सकता है, जिससे किसान बुआई हेतु उपयुक्त फसलों का चयन कर सके। इससे नीति निर्माताओं को बेहतर विपणन और कृषि उपज की खरीद के लिए उपयुक्त रणनीति तैयार करने में मदद मिलेगी।

इस अध्ययन के उद्देश्य मध्यप्रदेश में जिला स्तर पर चयनित फसलों के पूर्वानुमान उत्पादन मण्डियों, जिलों एवं राज्य स्तर पर चयनित फसलों के थोक मूल्य का पूर्वानुमान साप्ताहिक, मासिक, त्रैमासिक व मौसमी अंतराल किया जाना तथा विभिन्न समय अंतराल पर मूल्य पूर्वानुमान की सटीकता का अनुमान तथा उसकी विश्वसनीयता का निर्धारण किया जाना की संभावनाओं को ज्ञात करना है।

मशीन आधारित लर्निंग के माध्यम से रबी एवं खरीफ फसल चक्र की एक-एक फसल के मूल्य का पूर्वानुमान हेतु लगाया जायेगा। राज्य की प्रमुख फसलों में सोयाबीन एवं प्याज है तथा दोनों की कीमतों में अस्थिरता चिंता का विषय है इस हेतु वर्तमान अध्ययन हेतु प्याज एवं सोयाबीन का चयन किया गया है। राज्य मण्डी बोर्ड द्वारा प्रदेश की चुनिंदा फसलों की अधिकतम मात्रा में लेन-देन संबंधी उपलब्ध कराये गए आंकड़ों की मदद से अध्ययन हेतु मण्डियों का चयन किया जायेगा। वर्तमान में अध्ययन प्रतिवेदन लेखन कार्य प्रगतिशील जिसे संबंधित विभाग को शीघ्र प्रेषित किया जायेगा।

11. अधीक्षक भू-अभिलेख कार्यालय का पुनर्गठन

भू-अभिलेख कार्यालय भूमि प्रबंधन के संबंध में एक महत्वपूर्ण कार्यालय है। इसकी स्थापना ब्रिटिश काल में हुई थी। तत्समय अनुसार इस कार्यालय में मानव संसाधनों के विभिन्न कॉडरस् का गठन किया गया था। वर्तमान समय में भू-प्रबंधन संबंधी कार्यों की कार्यप्रणाली में पूर्व की तुलना में बदलाव हुआ है जिनमें नवीन तकनीकों का उपयोग अधिकाधिक प्रयोग हो रहा है। जिसके लिए कुशल एवं दक्ष अमले की आवश्यकता है। इसको दृष्टिगत कार्यालय भू-अभिलेख कार्यालय द्वारा अपने वर्तमान में कॉडर का पुनर्गठन करने हेतु संस्थान को अनुरोध किया गया है। इस परिपेक्ष्य में संस्थान द्वारा यह अध्ययन किया जा रहा है। इस अध्ययन का उद्देश्य भू-अभिलेख कार्यालय के वर्तमान कॉडरस् का पुनरीक्षण, वर्तमान आवश्यकताओं के अनुरूप कॉडरस् का विलय तथा नवीन कॉडरस् प्रस्तावित करना एवं नवीन कॉडरस् के अनुसार प्रस्तावित अमले के कौशल तथा तकनीकी दक्षताओं का चिन्हांकन करते हुए प्रस्तावित कौशल एवं तकनीकी दक्षताओं के अनुसार उपलब्ध प्रशिक्षण संस्थाओं की क्षमताओं को विकसित करना है।

अध्ययन अंतर्गत ग्वालियर एवं भोपाल में भू अभिलेख एवं राजस्व विभाग के विभिन्न अधिकारियों के साथ लक्ष्य समूह चर्चा की गई। इसमें मुख्य रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में कॉडरस् का विलय तथा कुछ कॉडरस् को विलोपित किया जाना तथा शहरी क्षेत्रों के नजूल क्षेत्र में निश्चित कॉडरस् के गठन की आवश्यकता होना पाया गया। प्रशिक्षण संस्थानों में उपलब्ध ट्रेनिंग फेकल्टी की स्थिति में अत्यधिक सुधार की आवश्यकता पाई गई। अध्ययन में डाटा विश्लेषण का कार्य प्रगति पर है एवं कार्य पूर्ण होने उपरांत अध्ययन प्रतिवेदन संबंधित विभाग को उपलब्ध कराया जायेगा।

12. पन्ना नेशनल पार्क से विस्थापित परिवारों को निष्पक्ष मुआवजे का प्रभाव आंकलन अध्ययन"

बेनिफिशियरी ओरिएंटेड स्कीम फहर ट्राईबल डेवलपमेंट (BOSTD) और नेशनल रिसेटेलमेंट एंड रिहैबिलिटेशन स्कीम के अंतर्गत पन्ना नेशनल पार्क से विस्थापित परिवारों को निष्पक्ष मुआवजे देने के संबंध में स्थानीय समुदाय के जिला छतरपुर और पन्ना के 11 गाँवों से उनकी भूमि के अधिग्रहण और आजीविका से जुड़े नुकसान के बारे में विस्तार से अध्ययन किया गया।

इसका उद्देश्य पन्ना राष्ट्रीय उद्यान से विस्थापित परिवारों के लिए दोनों योजनाओं के तहत प्रदान किए गए पैकेजों के प्रभाव मूल्यांकन का अध्ययन करना और जमीनी स्तर पर इसके कार्यान्वयन में अंतराल का पता लगाना और परिवारों द्वारा प्राप्त दोनों पैकेजों के तहत विस्थापन का प्रभाव था। अध्ययन के अनुसार दिया गया प्रारंभिक पैकेज BOSTD (1995 - 2007) था, पैकेज के अनुसार, परिवार और आवासीय भूमि के निर्माण सामग्री, घरेलू सामानों के परिवहन और स्थानांतरण के लिए नकद प्रोत्साहन के लिए कोई कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है, लेकिन ठैव्ज्ब के तहत निम्नलिखित आवश्यकता है -

जीआईएस प्रौद्योगिकी के माध्यम से भूमि के प्रत्येक पट्टे को फिर से मापा जाना चाहिए, खेत को समतल किया जाना चाहिए और चट्टानों और बोल्डर को हटा दिया जाना चाहिए। सरकार को वन भूमि की लीगल स्टेटस को राजस्व भूमि में बदलने में तेजी से कार्य करना चाहिए। उज्ज्वला रसोई गैस के लिए योजना का लाभ इस तरह से प्रदान किया जाना चाहिए ताकि उन निधि का

11. अधीक्षक भू-अभिलेख कार्यालय का पुनर्गठन

भू-अभिलेख कार्यालय भूमि प्रबंधन के संबंध में एक महत्वपूर्ण कार्यालय है। इसकी स्थापना ब्रिटिश काल में हुई थी। तत्समय अनुसार इस कार्यालय में मानव संसाधनों के विभिन्न कॉडरस् का गठन किया गया था। वर्तमान समय में भू-प्रबंधन संबंधी कार्यों की कार्यप्रणाली में पूर्व की तुलना में बदलाव हुआ है जिनमें नवीन तकनीकों का उपयोग अधिकाधिक प्रयोग हो रहा है। जिसके लिए कुशल एवं दक्ष अमले की आवश्यकता है। इसको दृष्टिगत कार्यालय भू-अभिलेख कार्यालय द्वारा अपने वर्तमान में कॉडर का पुनर्गठन करने हेतु संस्थान को अनुरोध किया गया है। इस परिपेक्ष्य में संस्थान द्वारा यह अध्ययन किया जा रहा है। इस अध्ययन का उद्देश्य भू-अभिलेख कार्यालय के वर्तमान कॉडरस् का पुनरीक्षण, वर्तमान आवश्यकताओं के अनुरूप कॉडरस् का विलय तथा नवीन कॉडरस् प्रस्तावित करना एवं नवीन कॉडरस् के अनुसार प्रस्तावित अमले के कौशल तथा तकनीकी दक्षताओं का चिन्हांकन करते हुए प्रस्तावित कौशल एवं तकनीकी दक्षताओं के अनुसार उपलब्ध प्रशिक्षण संस्थाओं की क्षमताओं को विकसित करना है।

अध्ययन अंतर्गत ग्वालियर एवं भोपाल में भू अभिलेख एवं राजस्व विभाग के विभिन्न अधिकारियों के साथ लक्ष्य समूह चर्चा की गई। इसमें मुख्य रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में कॉडरस् का विलय तथा कुछ कॉडरस् को विलोपित किया जाना तथा शहरी क्षेत्रों के नजूल क्षेत्र में निश्चित कॉडरस् के गठन की आवश्यकता होना पाया गया। प्रशिक्षण संस्थानों में उपलब्ध ट्रेनिंग फेकल्टी की स्थिति में अत्यधिक सुधार की आवश्यकता पाई गई। अध्ययन में डाटा विश्लेषण का कार्य प्रगति पर है एवं कार्य पूर्ण होने उपरांत अध्ययन प्रतिवेदन संबंधित विभाग को उपलब्ध कराया जायेगा।

12. पन्ना नेशनल पार्क से विस्थापित परिवारों को निष्पक्ष मुआवजे का प्रभाव आंकलन अध्ययन"

बेनिफिशियरी ओरिएंटेड स्कीम फहर ट्राईबल डेवलपमेंट (BOSTD) और नेशनल रिसेटेलमेंट एंड रिहैबिलिटेशन स्कीम के अंतर्गत पन्ना नेशनल पार्क से विस्थापित परिवारों को निष्पक्ष मुआवजे देने के संबंध में स्थानीय समुदाय के जिला छतरपुर और पन्ना के 11 गाँवों से उनकी भूमि के अधिग्रहण और आजीविका से जुड़े नुकसान के बारे में विस्तार से अध्ययन किया गया।

इसका उद्देश्य पन्ना राष्ट्रीय उद्यान से विस्थापित परिवारों के लिए दोनों योजनाओं के तहत प्रदान किए गए पैकेजों के प्रभाव मूल्यांकन का अध्ययन करना और जमीनी स्तर पर इसके कार्यान्वयन में अंतराल का पता लगाना और परिवारों द्वारा प्राप्त दोनों पैकेजों के तहत विस्थापन का प्रभाव था। अध्ययन के अनुसार दिया गया प्रारंभिक पैकेज BOSTD (1995 - 2007) था, पैकेज के अनुसार, परिवार और आवासीय भूमि के निर्माण सामग्री, घरेलू सामानों के परिवहन और स्थानांतरण के लिए नकद प्रोत्साहन के लिए कोई कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है, लेकिन ठैव्च के तहत निम्नलिखित आवश्यकता है -

जीआईएस प्रौद्योगिकी के माध्यम से भूमि के प्रत्येक पट्टे को फिर से मापा जाना चाहिए, खेत को समतल किया जाना चाहिए और चट्टानों और बोल्डर को हटा दिया जाना चाहिए। सरकार को वन भूमि की लीगल स्टेटस को राजस्व भूमि में बदलने में तेजी से कार्य करना चाहिए। उज्ज्वला रसोई गैस के लिए योजना का लाभ इस तरह से प्रदान किया जाना चाहिए ताकि उन निधि का

उपयोग किया जा सके जो लकड़ी के लहट और ईंधन के भंडार के लिए परिवारों के लिए रखे गए थे।

वर्ष 2008 से एन.आर.ए.आर के तहत नया पैकेज दिया गया था जिसमें सबसे महत्वपूर्ण सिफारिश विस्थापित लोगों को केवल नकद देने के प्रावधान को हटाने की है और नकदी घटक को अलग करके जीवन की बुनियादी आवश्यकताओं को प्रदान करने के साथ संशोधन किया जाना चाहिए। पैकेज अंतर्गत वित्तीय प्रावधान एक दशक के पूर्व निर्धारित किया गया था एवं वर्तमान में रुपए 1000000 है जिसमें वृद्धि की आवश्यकता है तथा भविष्य में पुनर्वास एवं स्थानांतरगमन में शामिल अधिकारियों का संवेदीकरण, परियोजना अधिकारी की नियुक्ति, समर्पित व्यावसायिक प्रशिक्षण केंद्र खोलने से आजीविका संवर्धन, राज्य की विस्थापन नीति सभी प्रकार के विस्थापन के लिए एक समान होनी चाहिए चाहे परियोजना आधारित हो या संरक्षण आधारित एवं नकारात्मक रूप से प्रभावित लोगों के कौशल निर्माण पर ध्यान देने की आवश्यकता है।

13. मध्य प्रदेश राज्य में अंतर संचालनीयता द्वारा मजिस्ट्रेट कोर्ट पुलिस स्टेशन एवं अभियोजन के लिए जानकारी साझाकरण मॉडल

आपराधिक न्याय प्रणाली में पुलिस और अभियोजन का कार्य न्याय वितरण प्रणाली को सीधे प्रभावित करता है। 2015 में, इंटर-ऑपरेशनल क्रिमिनल जस्टिस सिस्टम (ICJS) के लिए एक बुनियादी मंच स्थापित करने का एक अतिरिक्त उद्देश्य परियोजना में जोड़ा गया था। पुलिस, अभियोजन, न्यायालयों, जेल और फोरेंसिक के साथ अपराध और आपराधिक संबंधित डेटा साझा करना एकीकृत आपराधिक न्याय प्रणाली है। मप्र राज्य में प्रत्येक हितधारक द्वारा प्रणाली को स्वतंत्र रूप से कम्प्यूटरीकृत करने हेतु विभिन्न कदम उठाए गए हैं। मैन्युअल प्रक्रियाओं को कम करके और पुलिस और अभियोजन पक्ष के व्यक्ति एवं हितधारकों की दक्षता बढ़ाने के लिए अंतर-प्रणाली की संभावनाओं पर अध्ययन करना अनिवार्य है।

अध्ययन का उद्देश्य है न्यायिक वितरण प्रणाली में सुधार के लिए संबंधित हितधारक द्वारा सुदृढ़ प्रणाली के लिए आवश्यकताओं का मानचित्रण करके न्यायालयों, पुलिस, अभियोजन से डेटा को अंतर-लिंक करके एक अहनलाइन एकीकृत प्रबंधन सूचना प्रणाली प्रस्तावित करना है।

इस अध्ययन में मध्य प्रदेश के 05 जिले नामतः भोपाल, इंदौर, ग्वालियर, जबलपुर और उज्जैन शामिल हैं। कार्यप्रणाली के एक महत्वपूर्ण हिस्से में प्रत्येक स्तर पर आपराधिक पंजीकृत मामले के लिए संचार प्रवाह में हितधारकों के बीच समन्वय का विश्लेषण शामिल होगा, जो एफआईआर दर्ज करने से लेकर मजिस्ट्रेट अदालत में अंतिम निपटान तक होगा। इस प्रक्रिया को गहराई से समझने के लिए पुलिस स्टेशनों, अभियोजन कार्यालय और जिला अदालतों की प्रणाली का अध्ययन किया जाएगा ।

14. रेशम संचालनालय की विभिन्न योजनाओं का बाहरी मूल्यांकन

संस्थान द्वारा ' रेशम संचालनालय की विभिन्न (07) योजनाओं का बाहरी मूल्यांकन' का कार्य पूर्ण कर प्रतिवेदन संचालनालय को प्रेषित किया गया। मूल्यांकन 09 ज़िलों (विभाग की आवश्यकतानुसार) में किया गया जिसमें अध्ययनित योजनाओं के 819 हितग्राही से जानकारी ली गई थी। मूल्यांकन में पाया गया कि प्रदेश के कुछ क्षेत्र ऐसे जहां भौगोलिक परिस्थितियों के कारण योजनाऐं अपेक्षा अनुसार परिणाम नहीं दे पा रही है इसको उन्नत बनाने के लिये अन्य विभागों से समन्वयों की आवश्यकता है।

15. कृषि अभियांत्रिकी संचालनालय हेतु मेनुअल निर्माण

कृषि अभियांत्रिकी संचालनालय के अनुरोध पर संचालनालय हेतु मेनुअल निर्माण का कार्य पूर्ण कर संचालनालय को प्रेषित किया गया। वर्तमान विभाग का कोई कार्य मैन्युअल नहीं है विभाग के निवेदन पर इस निर्मित कर भेजा गया है।

16. किसान कल्याण एवं कृषि विकास संचालनालय हेतु मेनुअल निर्माण

किसान कल्याण एवं कृषि विकास संचालनालय के अनुरोध पर संचालनालय हेतु मेनुअल निर्माण का कार्य पूर्ण कर संचालनालय को प्रेषित किया गया। वर्तमान विभाग का कोई कार्य मैन्युअल नहीं है विभाग के निवेदन पर इस निर्मित कर भेजा गया है।

17. मुख्यमंत्री अन्नपूर्णा योजना

संस्थान के आंतरिक मद से 'मुख्यमंत्री अन्नपूर्णा योजना' के क्रियान्वयन की स्थिति जानने हेतु अध्ययन किया गया। अध्ययन में भोपाल जिले की एक झुग्गी बस्ती के 250 उत्तरदाता लिये गये थे। अध्ययन कार्य पूर्ण कर प्रतिवेदन खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग को भेजा गया।

18. प्रधानमंत्री उज्ज्वला योजना

खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग के अनुरोध पर 'प्रधानमंत्री उज्ज्वला योजना' का बी.पी. एल परिवारों पर प्रभाव का अध्ययन 8 जिलों में किया गया। अध्ययन में 520 उत्तरदाताओं से जानकारी ली गई। अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन विभाग को प्रेषित किया जा चुका है। अध्ययन में पाया गया कि प्रदेश के लक्ष्य के अनुरूप गैस सिलेण्डर विभिन्न कंपनियों के माध्यम से जो प्रदाय होने थे उस अनुरूप प्रदाय नहीं हुये। इसक साथ ही विभिन्न कारणों से दूसरी रिफिल भरने की स्थिति भी कई जिलों संतोषजनक नहीं रही। इसके साथ ही यह भी पाया गया कि इस योजना के कारण जंगल में लकड़ी काटने हेतु /संकलन हेतु समय व उर्जा में बचत हुयी है व महिलाओं को राहत मिली।

19. सूचना का अधिकार अधिनियम-2005, 17 बिन्दुओं के मैन्युअल की विभागों में क्रियान्वयन की अद्यतन स्थिति

संस्थान के आंतरिक मद से 'सूचना का अधिकार अधिनियम-2005" की धारा (4) के अधीन 17 बिन्दुओं के मैन्युअल को मध्यप्रदेश शासन के विभिन्न विभागों तथा उनके अधिनस्थ संस्थानों, निगमों, मंडलों में अद्यतन किये जाने की स्थिति जानने हेतु अध्ययन किया गया। अध्ययन कार्य पूर्ण हो चुका है। प्रतिवेदन विभाग एवं ज़िलों को शीघ्र भेजा जाएगा।

20. सामाजिक न्याय विभाग द्वारा दिव्यांगजनों हेतु संचालित संस्थाओं की प्रासंगिकता का अध्ययन

सामाजिक न्याय विभाग के अनुरोध पर 'सामाजिक न्याय विभाग द्वारा दिव्यांगजनों हेतु संचालित संस्थाओं की प्रासंगिकता का अध्ययन' किया गया। दिव्यांगों को मुख्य धारा से जोड़ने के लिए शिक्षा में समावेशीकरण की अवधारणा नई नहीं है, लेकिन राज्य में विशेष स्कूलों की संख्या बढ़ती जा रही है। इस परिपेक्ष्य को जानने हेतु इन विशिष्ट संस्थानों का मूल्यांकन दो बिन्दुओं पर किया गया- 1. क्या ये संस्थान इनके संचालन हेतु निर्धारित किये गये विधिक एवं शासकीय मापदंडों के अनुसार थे, 2. क्या प्रदेश में इन संस्थानों की प्रासंगिता एवं व्यवहार्यता है। अध्ययन पूर्ण कर संबंधित विभाग को भेजा गया।

21. प्रदेश के आदिवासी ज़िलों में चिन्हित विशेष क्षेत्रों में कमियों का पता लगाने हेतु अध्ययन

आदिवासी विकास एवं शोध संस्थान के अनुरोध पर यह अध्ययन किया गया। प्रदेश के आदिवासी ज़िलों के मध्य पाया गया कि अलीराजपुर, झाबुआ एवं सिंगरोली गैर आदिवासी ज़िलों के साथ ही साथ अपने समकक्ष ज़िलों से भी पिछड़े हुए हैं। किसी भी आदिवासी विकास कार्यक्रम को जिले विशेष की आवश्यकतानुसार बनाया एवं परिवर्तित किया जाना चाहिये। अध्ययन पूर्ण कर प्रतिवेदन संस्थान को भेजा जा चुका है।

22. श्योपुर जिले में बच्चों में कुपोषण की समस्या पर अध्ययन

इस अध्ययन के अंतर्गत श्योपुर जिले में रहने वाले परिवारों का अध्ययन किया गया। श्योपुर जिले में सहरिया जनजाति के लोग अधिक संख्या में रहते हैं। इस अध्ययन के अंतर्गत यह पाया गया कि सहरिया जनजाति के परिवारों में कुपोषण की समस्या अन्य परिवारों की तुलना में करीबन दोगुनी हैं। यह भी पाया गया कि सहरिया जनजाति के परिवार अन्य परिवारों की तुलना में अशिक्षित है। सहारेया परिवारों में के लोगों अधिकतर मजदूरी के काम करते है। सहरिया परिवार के लोग में तंबाकू एवं नशीले पदार्थो का सेवन अन्य परिवारों की तुलना में अधिक है। अध्ययन में यह पाया गया कि कराहल ब्लॉक में अन्य ब्लॉक की तुलना में स्वास्थ्य विभाग का कम स्टॉफ पदस्थ है। इस स्थिति को सुधारने हेतु कई सुझाव भी रिपोर्ट में दिये गये है। इसके साथ इस क्षेत्र में आजीविका संसाधन बढाने के भी विभिन्न विकल्प दिये गये।

23. मेडिकल मैन्युअल

स्वास्थ्य विभाग के विभिन्न अधिकारी जिला मुख्यालय, ब्लॉक, सीएच.सी, पी.एच.सी, सेब सेंटर इत्यादि पर पदस्थ है। ऐसा में सभी स्वास्थ्य विभाग के अधिकारियों एवं कर्मचारियों में स्वास्थ्य सुविधाओं एवं नियमों की समान रूप से जानकारी और समझ को इस हेतु स्वास्थ्य विभाग के लिये एक मैन्युअल तैयार किया गया है। इस मैन्युअल में का ड्राफ्ट स्वास्थ्य विभाग म.प्र. को एवं उसकी विभिन्न शाखाओं को भेजकर उस पर उनके सुझाव एवं अभिमत मांगा गया है संस्थान की ओर से कार्य पूर्ण किया जा चुका है।

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 हैं।
3. **राज्य लोक सेवा अभिकरण में द्विस्तरीय समितियां हैं। एक साधारण सभा तथा दूसरी कार्यकारी परिषद।**

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 2018-19 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 1.45 करोड़ आवेदन प्राप्त हुए जिसमें से अभी तक लगभग 1.42 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।

अनूसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, अन्य पिछडावर्ग एवं विमुक्त घुमक्कड एवं अर्द्ध घुमक्कड जाति के लिए जारी जाति प्रमाण-पत्रों की डिजिटल प्रति प्रदाय करने के लिए नई सेवाएँ प्रारंभ की गई हैं । इसके अंतर्गत अब तक लगभग 04 लाख से अधिक डिजिटल प्रमाण-पत्र जारी किये जा चुके हैं ।

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

प्रदेश के नागरिकों को शासन से संबंधित अधिक से अधिक सेवाएं समयसीमा में - ल के समीप ही आसानी से प्राप्त हो सकेसरलतापूर्वक उनके निवास स्थ, इस उद्देश्य को दृष्टिगत रखते हुए शासन की नवीन नीति अनुसार दिनांक 01 सितम्बर 2016 से लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से दी जाने वालीं सेवाएं एमऑनलाईन कियोस्क के माध्यम से तथा .पी. म प्रदाय की जा रही हैं।ऑनलाईन की चिन्हित. सेवाएं लोक सेवा केन्द्रों के माध्य.पी.एम

एमपी ऑनलाईन के लाख नागर 13.33 म से अब तक के माध्यकियोस्क 14382िकों को सेवाएं दी जा चुकी हैं।

इसी प्रकार सीएससी के कुल लाख 3 म से अब तक के माध्यकेन्द्रों 7698 से अधिक नागरिकों को सेवाएं प्रदाय की जा चुकी हैं।

विश्व बैंक द्वारा वित्त पोषित सर्वसेवा परियोजना (MPCARS)

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 सेवा केन्द्रों की स्थापना

लोक सेवा प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत नागरिकों को अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने के लिये प्रदेश के विभिन्न जिलो में ब्लाक/तहसील स्तर पर कुल 413 लोक सेवा केन्द्र संचालित किये जा रहे हैं । 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 जनसामान्य को उक्त सेवा प्राप्त करने के लिये इधर-उधर न भटकना पड़े ।

लोक सेवा 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।

"समाधान एक दिन-तत्काल प्रदाय सेवा"

नागरिकों को एक दिन में सेवा उपलब्ध कराने की दृष्टि से मध्यप्रदेश शासन द्वारा "समाधान एक दिवस-तत्काल सेवा प्रदाय व्यवस्था" फरवरी 2018 से प्रारंभ की गई है। इसके तहत विभिन्न विभागों की 34 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 हैं। "समाधान एक दिवस-तत्काल सेवा प्रदाय व्यवस्था" के तहत अब तक कुल 45.30 लाख से अधिक नागरिक लाभांवित हुये हैं। इस सेवा के तहत प्रदाय किये जाने वाले डिजिटल हस्ताक्षरित प्रमाण-पत्र Whatsapp/ e-mail के माध्यम से भी आवेदकों को भेजे जा रहे हैं। अब तक लगभग 11.11 लाख से अधिक नागरिकों को Whatsapp/ e-mail के माध्यम से प्रमाण-पत्र प्रेषित किये गये हैं ।

एम.पी.लोकसेवा पोर्टल -:

लोक सेवा गारंटी अधिनियम 2010 अंतर्गत अधिसूचित सेवाएं प्रदेश के नागरिकों को घर बैठे ऑनलाईन प्राप्त हो सकें, इस उद्देश्य से www.mplokseva.gov.in पोर्टल का क्रियान्वयन राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र, मध्यप्रदेश राज्य ईकाई, भोपाल द्वारा शीघ्र प्रारंभ किया जाना प्रस्तावित है । मध्यप्रदेश लोक सेवा पोर्टल के द्वारा विभिन्न विभागों की अलग-अलग सेवाएं एक ही प्लेटफार्म पर उपलब्ध कराई जायेंगी। इस पोर्टल के माध्यम से आम नागरिक अपने नजदीकी लोक सेवा केन्द्र/ एमपी ऑनलाईन कियोस्क/ सीएससी से सेवा प्राप्त कर सकते हैं । इसके अलावा आधार के माध्यम से रजिस्ट्रेशन (पंजीयन) कर शासन की योजनाओं की जानकारी ले सकते हैं। प्राप्त सेवा का सर्टिफिकेट उपयोगकर्ता नागरिक अपनी आवश्यकता अनुसार स्वयं की यूजर आईडी से डाउनलोड कर उपयोग कर सकते हैं। इसका रिकार्ड डिजिटल लॉकर में सुरक्षित रखा जायेगा।

महत्वपूर्ण उपलब्धियां -

- लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं को ऑनलाईन 2010 देश में लगभगप्रदान करने हेतु अब तक मध्यप्रदेश में 12 हजार से भी अधिक अधिकारियों के डिजिटल सिग्नेचर बनवाये गये हैं।
- ऑनलाईन डिजिटल हस्ताक्षरित सर्टिफिकेट एक कॉमन रिपॉजिटरी वेबसाइट www.mpedistrict.mp.gov.in पर उपलब्ध है। मूल निवासी -.उदः आयजाति - (पत्र आदि-प्रमाण
- अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित विभागों के जिला एवं ब्लाक स्तर कार्यालय तक स्वान कनेक्टिविटी उपलब्ध करने एवं राजस्व कार्यालय में कम्प्यूटर उपलब्ध कराये गये हैं।

लोक सेवा प्रबंधन विभाग को अधिनियम के सफल क्रियान्वयन के लिये प्राप्त अवार्ड /

पुरस्कार -:

1	UN अवार्ड	2012
2	Skoch अवार्ड	2013
3	Stete IT E-Governance अवार्ड	2014
4	Gems of Digital अवार्ड	2018

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 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 । वर्तमान में सी.एम.हेल्पलाईन कॉल सेंटर 181 में 230 सीट्स (460 मेनशिफ्ट) की व्यवस्था की गई है, जो पूर्णत: नि:शुल्क है। इसके जरिये प्रतिदिन 30 से लेकर 40 हजार कॉल रिसीव कर शिकायत दर्ज कर संबंधित विभाग के एल-1 अधिकारी को निराकरण के लिए भेजा जाता है । सी.एम. हेल्पलाईन कॉल सेंटर प्रात: 7:00 बजे से रात्रि 11:00 बजे तक निरंतर संचालित किया जा रहा है, इसमें एक साथ 230 कॉल रिसीव करने की व्यवस्था की गई है। सी.एम. हेल्पलाईन 181 पर 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।

जनसुनवाई, एम.पी. समाधान, समाधान ऑनलाइन एवं वर्तमान में लोक कल्याण शिविर का भी सी.एम. हेल्पलाईन के साथ एकीकरण किया जाकर एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली स्थापित किया गया है। सी.एम. हेल्पलाईन में अब तक नागरिकों को शासन की महत्वपूर्ण योजनाओं/ कार्यक्रमों से संबंधित जानकारी के लगभग 5.93 करोड़ से अधिक कॉल प्राप्त हुये हैं। इसी प्रकार लगभग 74.95 लाख से अधिक शिकायतें दर्ज की गई है, जिसमें से 59% प्रतिशत 44.09 लाख से अधिक शिकायतों का संतुष्टिपूर्ण निराकरण के साथ कुल 96% प्रतिशत शिकायतों का निराकरण किया जा चुका 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 जानकारीं विषयक कॉल।

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।

<u>सी.एम. हेल्पलाईन के बढते कदम।</u>

- Call Back functionality सुविधा नागरिकों के समस्याओं के समाधान हेतु प्रारंभ किया गया शिकायत के निराकरण में लेवल 3 स्तर पर मान्य या आमन्य, स्पेशल क्लोज का प्रावधान ।
- गृह विभाग एवं उच्च शिक्षा विभाग में एल-1 स्तर के अधिकारियों की संख्या में वृद्धि की गई है ।
- नागरिकों हेतु Dedicated Citizen Mobile app.
- उच्च लेवल के अधिकारियों द्वारा अपने अधीनस्थ अधिकारियों को शिकायतवार Notification एवं MSG/ Whatsapp/ e-mail आईडी के माध्यम से मेसेज की सुविधा ।
- मान. मुख्य सचिव, कार्यालय में प्राप्त आवेदनों के निराकरण के लिए सी.एम. हेल्पलाईन 181 के साथ मा. मुख्य सचिव डेशबोर्ड का एकीकरण किया गया है।
- नागरिकों को सी.एम.हेल्पलाईन पोर्टल पर स्वंय शिकायत दर्ज किए जाने की सुविधा प्रदान की गयी 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, 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 मॉनिटिरिंग करना, सी.एम.हेल्पलाईन में दर्ज शिकायतों के निराकरण की मॉनिटिरिंग 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।