



मध्य प्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग
मंत्रालय

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन
2019-2020

भोपाल
शासकीय केन्द्रीय मुद्रणालय
2020

मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन
2019-2020
मंत्रालय

मुख्यमंत्री

मंत्री, लोक सेवा प्रबंधन

प्रमुख सचिव, लोक सेवा प्रबंधन

कार्यपालन संचालक,

राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र.

उप सचिव, लोक सेवा प्रबंधन

अवर सचिव, लोक सेवा प्रबंधन

संचालक सी.एम. हेल्पलाइन

- श्री शिवराज सिंह चौहान

- श्री अरविंद सिंह भदौरिया

- श्री मनीष रस्तोगी

- श्री नंद कुमारम

- श्री रिपुदमन सिंह भदौरिया

- श्री मंदा राठौर

- श्री लोकेन्द्र सिंह सरल

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 सिंहगावलोकन	05
तीन	राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं	06
चार	<p>सामान्य प्रशासनिक विषय -</p> <p>अ) अटल बिहारी वाजपेयी लोक प्रशासन संस्थान</p> <p>ब) राज्य लोक सेवा अभिकरण</p> <p>स) सी.एम. हेल्पलाइन (181)</p> <p>उद्देश्य एवं कार्यप्रणाली संबंधी जानकारी इस भाग में सम्मिलित है।</p>	<p>07-19</p> <p>20-25</p> <p>26-28</p>
पांच	अभिनव योजना	29
छः	विभाग के प्रकाशन	30
सात	सारांश	30

भाग - एक

1. प्रस्तावना-

मध्यप्रदेश देश का प्रथम राज्य है, जहां नागरिकों को अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने की कानूनी गारंटी दी गई है। इसके लिए मध्यप्रदेश लोक सेवाओं प्रदान की गारंटी अधिनियम 25 सितम्बर 2010 से प्रभावशील है। मध्यप्रदेश लोक सेवा के प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 माननीय मुख्यमंत्री द्वारा किए जा रहे सुशासन के प्रयासों की महत्वपूर्ण कड़ी होकर प्रदेश के नागरिक अधिकारों को सशक्त करने का एक अनूठा प्रयास है। इस अधिनियम के लागू होने के पश्चात राज्य सरकार द्वारा अभी तक कुल 47 विभागों की 452 सेवाएँ अधिसूचित की गई हैं एवं वर्तमान में 248 सेवाएँ ऑनलाइन प्रदान की जा रही हैं।

विभाग के आदेश क्रमांक एफ 2-6/2013/61/लोसेप्र/दिनांक 22.05.2013 के द्वारा अधिनियम के अधिक प्रभावी रूप से क्रियान्वयन किए जाने हेतु भोपाल में "राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र." की स्थापना की गई है। राज्य लोक सेवा अभिकरण की अंतर्गत वर्तमान में निम्नानुसार महत्वपूर्ण परियोजनाओं/कार्यों का क्रियान्वयन किया जा रहा है -

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

2. विभागीय संरचना -

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

अधीनस्थ कार्यालय -

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

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

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

(अ) विभाग के अंतर्गत आने वाले संचालनालय : कोई नहीं

(आ) अधिनियम के अधीन गठित मण्डल तथा निगम : कोई नहीं

(इ) ऊपर (अ) के अधीन न आने वाले अन्य निकाय तथा संस्थाएं :

अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान/ राज्य लोक सेवा अभिकरण, भोपाल / सी.एम. हेल्पलाइन (181) जिसका विवरण आगे दिया गया है।

(ई) विभाग के अधीन सेवा का नाम, यदि कोई हो और विशेष सेवा विषय, यदि कोई हो लोक सेवा गारंटी अधिनियम, 2010 के तहत अधिसूचित 47 विभागों की 452 सेवाएँ अधिसूचित की गई हैं एवं वर्तमान में 248 सेवाएं ऑनलाइन प्रदान की जा रही हैं।

2. विभागीय संरचना -

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

अधीनस्थ कार्यालय -

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

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

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

(अ) विभाग के अंतर्गत आने वाले संचालनालय : कोई नहीं

(आ) अधिनियम के अधीन गठित मण्डल तथा निगम : कोई नहीं

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

(ई) विभाग के अधीन सेवा का नाम, यदि कोई हो और विशेष सेवा विषय, यदि कोई हो लोक सेवा गारंटी अधिनियम, 2010 के तहत अधिसूचित 47 विभागों की 452 सेवाएँ अधिसूचित की गई है एवं वर्तमान में 248 सेवाएं ऑनलाइन प्रदान की जा रही है।

(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 सूचित निम्नानुसार है :-

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

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

ब. अधिकारियों/कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतें।

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

भाग-दो

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन 2019-20

चालू वित्तीय वर्ष 2019-20 के लिये म.प्र. राज्य लोक सेवा अभिकरण के लिये विभिन्न मदों में निम्नानुसार बजट उपलब्ध कराया गया।

(राशि रु लाख में)
राज्य लोक सेवा अभिकरण म.प्र. (लोक सेवा प्रबंधन विभाग म.प्र. शासन)
वीसीओ कोड-4301 (13.02.2020 तक बजट/व्यय की स्थिति)

क्र	लेखाशीर्ष	योजना का नाम	बजट प्रावधान	कुल आहरण
1	21-2053 राजस्व अनुभाग	लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना.	245.00	200.65
	00-093	वेतन भत्ते- सविदा कर्मचारियों का पारिश्रमिक	4.54	1.30
	5379-8888-v-11-025	यात्रा भत्ता दौरे आदि पर	6.00	2.28
	5379-8888-v-21-001	कार्यालय व्यय- दूरभाष व्यय	12.00	3.65
	5379-8888-v-22-002	लेखन सामग्री एवं फार्म	1.50	0.25
	5379-8888-v-22-007	अन्य आकरिमक व्यय	1.50	0.16
	5379-8888-v-22-008	कार्यालय उपकरणों का क्रय	80.00	25.93
	5379-8888-v-22-013	व्यवसायिक सेवाओं हेतु अदायगियों- परिवहन व्यवस्था	350.54	234.22
	5379-8888-v-31-007	योग 1	12.00	0.42
2	6286-8888-v-50-000	लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अंतर्गत प्रतिकर की राशि का	2273.28	425.00
3	7628-1201-v-#42-007	सर्वसेवा परियोजना का क्रियान्वयन-सहायक अनुदान-अन्य	160.00	71.20
	00-800 अन्य व्यय	माय एम.पी. प्रकोष्ठ के क्रियाव्ययन हेतु अनुदान	2300.00	1760.00
4	1923-0701-v-#42-007	कॉल सेंटर की स्थापना-सहायक अनुदान-संधारण अनुदान (वेतन,भत्तों मानदेय इत्यादि)	500.00	291.00
5	5722-0101-v-#42-002	लोक सेवा केन्द्रों को अनुदान- सहायक अनुदान-अन्य	636.52	343.60
6	7047-8888-v-42-007	जिला ई-गवर्नेंस सोसायटी को अनुदान-सहायक अनुदान-अन्य	0.01	0.00
7	7364-8888-v-42-007	केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य-ई-डिस्ट्रिक्ट योजना का क्रियान्वयन-सहायक अनुदान-अन्य-संसाधनों का स्त्रोत-राज्यांश	0.01	0.00
8	9039-0701-v-#42-007-*75-001	केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य-ई-डिस्ट्रिक्ट योजना का क्रियान्वयन-सहायक अनुदान-अन्य-संसाधनों का स्त्रोत-केन्द्रीय हिरसा	181.86	98.00
9	9039-0701-v-#42-007-*75-005	म.प्र. लोक सेवा अभिकरण की स्थापना-सहायक अनुदान-अन्य	6063.68	2989.22
10	9079-8888-v-42-007	योग-2		
	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	500.00	96.73
		योग-3	500.00	96.73
		योग 1+2+3	6914.22	3320.17

राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं :-

(अ) राज्य योजनाएं

: राज्य आयोजना सामान्य कॉल सेंटर की
स्थापना - सहायक अनुदान

(ब) केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं

: 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-
संसाधनों का स्त्रोत-केन्द्रीय हिस्सा

(स) बाह्य पोषित योजना

: विदेशी सहायता प्राप्त परियोजनाएं सामान्य
सर्वसेवा परियोजना का क्रियान्वयन
अनुदान- अन्य

कार्यक्रम

(1) लोक सेवा प्रदान सप्ताह

12 से 18 सितम्बर प्रतिवर्ष

(2) लोक सेवा दिवस

25 सितम्बर प्रतिवर्ष

भाग - तीन

राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं :-

(अ) राज्य योजनाएं

: राज्य आयोजना सामान्य कॉल सेंटर की
स्थापना - सहायक अनुदान

(ब) केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं

: 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-
संसाधनों का स्त्रोत-केन्द्रीय हिस्सा

(स) बाह्य पोषित योजना

: विदेशी सहायता प्राप्त परियोजनाएं सामान्य
सर्वसेवा परियोजना का क्रियान्वयन
अनुदान- अन्य

कार्यक्रम

(1) लोक सेवा प्रदान सप्ताह

12 से 18 सितम्बर प्रतिवर्ष

(2) लोक सेवा दिवस

25 सितम्बर प्रतिवर्ष

अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान

(वर्ष 2019-20)

संस्थान की उपलब्धियां

संस्थान के दृष्टि (Vision), मिशन (Mission) एवं उद्देश्य (Objectives) में परिवर्तन किया गया है।

दृष्टि (Vision) - सुशासन एवं परिवर्तन प्रबंधन का विश्व स्तरीय केन्द्र बनना।

मिशन (Mission) -

सुशासन द्वारा बेहतर भविष्य निर्माण हेतु-

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

उद्देश्य (Objectives)-

सुशासन को बढ़ावा देने के लिये -

- शासकीय नीतियों का विश्लेषण एवं प्रभाव आंकलन।
- शासकीय सेवाओं की प्रभावी पहुंच के लिए परिवर्तन एवं सुधार।
- नवाचारों का संग्रहण एवं व्यापक प्रसार।
- शासकीय कार्यक्रम प्रबंधन में उन्नत तकनीक एवं नवाचारों को प्रोत्साहन।
- सिविल सोसायटी, निजी क्षेत्रों एवं शैक्षणिक संस्थानों के साथ सरकार की भागीदारी को सुगम बनाना।

- संस्थान में तीन नए केन्द्र स्थापित किए गए हैं %&

- Centre for Urban Governance.
- State health resource centre.
- Cell for food consumer affairs.

- Centre for Urban Governance के अंतर्गत मध्यप्रदेश शासन, नगरीय विकास एवं आवास विभाग के आदेशानुसार संस्थान द्वारा 30 मुख्य नगर पालिका अधिकारियों को 15 दिन का प्रशिक्षण दिया गया है।
- State Health Resource Centre के अंतर्गत मध्यप्रदेश शासन, लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग के आदेशानुसार संस्थान द्वारा 06 जनवरी-2020 से मुख्य चिकित्सा अधिकारियों का स्वास्थ्य प्रबंधन में 03 माह का सर्टिफिकेट कोर्स संचालित किया जा रहा है।

• बजट प्रावधान

वित्तीय वर्ष 2019-20 हेतु संस्थान के लिए रु. 12.10 करोड का बजट प्रावधान रखा गया है।

वर्ष 2019-20 की मुख्य गतिविधियां :-

1. प्रदेश स्तर पर संचालित आश्रम शालाओं के उत्कृष्टता/ उन्नयन हेतु वर्तमान व्यवस्था का अध्ययन कर रोडमैप तैयार करना
राज्य में 1083 ऐसे आश्रम विद्यालय हैं, जहां स्कूल और आवासीय छात्रावास एक ही परिसर में हैं। यह आवासीय विद्यालय कक्षा-1 से 8 तक के विद्यार्थियों के लिए हैं। इन संस्थानों में शिक्षा और बोर्डिंग मुफ्त है। योजना का उद्देश्य अध्ययन करने हेतु अपने निवास स्थान से बाहर रहकर शासकीय एवं मान्यता प्राप्त संस्थाओं में नियमित प्रवेश लेने वाले जनजाति छात्र-छात्राओं को निःशुल्क आवासीय एवं शैक्षणिक सुविधा उपलब्ध करवाना है। इस अध्ययन के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं :-
वर्तमान में संचालित आश्रम शालाओं में अधोसंरचना एवं अन्य पहलूओं की स्थिति का पता लगाना तथा आश्रम शालाओं के उत्कृष्टता/उन्नयन हेतु सुझाव देना, अध्ययनित आश्रम शाला के स्थापित वर्ष तथा वर्तमान शिक्षा व्यवस्था अंतर्गत क्या परिवर्तन आए, छत्तीसगढ़/ महाराष्ट्र राज्य में इस प्रकार संचालित आश्रमों का तुलनात्मक अध्ययन करना, अध्ययनित छात्रावासों का वर्तमान व्यय स्वरूप पैटर्न की बेहतरी हेतु सुझाव देना।
अध्ययनित कुल 03 जिले अलीराजपुर, मण्डला एवं शहडोल का चयन किया गया है जिसमें अनुसूचित जनजाति क्षेत्र का प्रतिशत ज्यादा है। प्रत्येक विकासखण्ड से 2-2 आश्रम शालाओं का चयन भी रेण्डमली आधार पर किया जाना है। इस प्रकार अध्ययनित कुल 03 जिले 09 विकासखण्ड 18 आश्रम शालाओं पर अध्ययन किया जाना है तथा कुल 180 बालक एवं बालिकाओं से अध्ययन हेतु तैयार अनुसूची पर चर्चा एवं समूह चर्चा किया जाना है। अध्ययन हेतु तैयार प्रश्नावली पर फील्ड पर कार्य प्रगतिरत है।

2. एनजीटी निर्देशों के प्रकाश में फसल अवशेष प्रबंधन हेतु प्रदाय कृषि औजारों एवं मशीनों का विक्रय एवं प्रदर्शन - प्रभाव आंकलन

एनजीटी निर्देशों के प्रकाश में फसल अवशेष प्रबंधन हेतु प्रदाय कृषि औजारों एवं मशीनों का विक्रय/ प्रदर्शन - प्रभाव आंकलन का कार्य कृषि अभियांत्रिकी संचालनालय के अनुरोध पर किया जा रहा है।

गांव में किसानों के मध्य स्थानीय स्तर पर योजनाओं का प्रचार-प्रसार एवं उनके उन्मुखीकरण की स्थिति जानना, लिये गए उपकरणों की स्थिति एवं स्वयं के अलावा आसपास के अन्य किसानों के द्वारा इन उपकरणों का उपयोग किए जाने की स्थिति जानना, सब्सिडी के अतिरिक्त स्वयं के व्यय से संबंधित यंत्रों के खरीदे जाने का रुझान जानना, फसल अवशेषों को (नरवाई) जलाने की आदत में आए बदलाव, उसके स्थान पर अपनाई गई वैकल्पिक तकनीक एवं तरीकों जानना, अवशेष जलाना बंद करने से मिट्टी की उर्वरता एवं फसल उत्पादन में आए बदलाव को जानना, विभाग से इस हेतु प्रदाय सुविधाओं/सहायताओं तक पहुंच में सहजता, सरलता अथवा आने वाली कठिनाइयों/ समस्याओं के बारे में जानना।

इस अध्ययन में उत्तरदाताओं के लिए साक्षात्कार अनुसूची तैयार किए जाने एवं लक्ष्य समूह चर्चा हेतु फॉर्मेट तैयार किए जाने का कार्य पूर्ण हो चुका है। अध्ययन साक्षात्कार अनुसूचित विभाग से चर्चा उपरांत मैदानी परीक्षण किए जाने के स्तर पर है।

3. विजन 2025 - कृषि अभियांत्रिकी संचालनालय

राज्य में कई कारणों जैसे सीमित कृषि योग्य भूमि से बढ़ती आबादी की खाद्यान्न पूर्ति, खेतीहर मजदूरों और खेती के लिए उपयोगी जानवरों की अनुपलब्धता आदि के कारण कृषि के क्षेत्र में यंत्रों एवं यांत्रिक शक्ति के गहन उपयोग की आवश्यकता बढ़ती जा रही है। इस हेतु कृषि अभियांत्रिकी संचालनालय के अनुरोध पर संस्थान द्वारा प्रदेश हेतु अगले 05 वर्षों की आवश्यकताओं का आंकलन कर उसकी प्रतिपूर्ति किए जाने के लिए रोडमैप एवं भविष्य की रणनीति तैयार किए जाने की जिम्मेदारी संस्थान को सौंपी गई है। विभाग और इस कार्य से संबंध विभिन्न संस्थाओं के साथ कई चरणों में विचार-विमर्श कर इसका प्रथम स्तर का कार्य पूर्ण कर प्रारूप संचालनालय को भेजा जा चुका है। संचालनालय से सुझाव/ टिप्पणी प्राप्त होने के उपरांत इसको अंतिम रूप दिया जायेगा।

4. चिकित्सा शिक्षा विभाग हेतु मेडिकल मैनुअल

चिकित्सा महाविद्यालयों की स्थापना उच्च उपचार हेतु की गई। प्रदेश के विभिन्न चिकित्सा महाविद्यालयों में पदस्थ चिकित्सकों व सहभागी कर्मचारियों को उनकी कार्यप्रणाली में एकरूपता लाने एवं शासन द्वारा निर्धारित मानकों एवं उद्देश्यों के अनुसार कार्य करने के लिए मैनुअल की आवश्यकता है। प्रदेश के तेजी से सुधरते चिकित्सकीय परिवेश में यह मैनुअल लाभकारी सिद्ध होगा। कार्य में गति लाने, गुणवत्ता, एकरूपता एवं इसे प्रभावी बनाने के लिए यह आवश्यक है कि प्रत्येक चरण पर इसके निर्देशों का पालन किया जाए।

मंत्रालय के द्वारा भी, प्रदेश में कर्मचारियों हेतु नियम बनाए हैं, जिसके तहत अधिकारियों एवं कर्मचारियों को कार्य करना होता है जिनका समावेश इस मैनुअल में किया जाएगा। यह मैनुअल अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान द्वारा चिकित्सा शिक्षा विभाग, मध्य प्रदेश शासन के निर्देशानुसार बनाया जा रहा है।

5. सागर संभाग में समुदायों के बीच स्वास्थ्य साक्षरता में सुधार के लिए एक संचार रणनीति विकसित करना

इस अध्ययन का उद्देश्य दिए गए भौगोलिक क्षेत्र में प्रचलित आम आबादी के लिए स्वास्थ्य साक्षरता के स्तर से संबंधित एक स्थिति विश्लेषण करना है और फिर इसे सक्रिय करने के लिए सभी प्रकार की स्वास्थ्य सूचनाओं को प्रसारित करने या बनाने के तरीके बनाने के लिए संचार रणनीति विकसित करना है एवं जानकारी के साथ संस्करण करना जो उन्हें गुणवत्ता वाले स्वास्थ्य निर्णय लेने के लिए सशक्त करें, जो वास्तव में बड़े स्तर पर संभाग और राज्य की स्वास्थ्य स्थिति में सुधार करेगा। यह रणनीति पर्यावरण और किशोरावस्था की लड़कियों पर विशेष जोर देने के साथ सभी वयस्कों और बुजुर्गों की आबादी को लक्षित करेगी। यह रणनीति सतत विकास के लिए निगरानी तंत्र को भी रेखांकित करेगी।

इस अध्ययन का उद्देश्य क्षेत्र में मासिक धर्म स्वच्छता के साथ यौन और प्रजनन स्वास्थ्य के साथ-साथ सामान्य बीमारी के विज्ञान से संबंधित स्वास्थ्य साक्षरता स्तर तक पहुंचना है।

इन समुदायों में प्रचलित बीमारी से संबंधित सामाजिक सांस्कृतिक प्रथाओं की पहचान करना है और योग्य सेगमेंट की आवश्यकताओं के अनुरूप एक सटीक स्वास्थ्य सूचना संचार माध्यम विकसित करने के लिए और इसके परिणामस्वरूप विकसित सामग्रियों के प्रसार के लिए संचार रणनीति विकसित करना है। इसी के साथ यह अध्ययन विकसित सामग्री की पहुंच की गुणवत्ता और उपयोगिता की निगरानी करने और समुदाय को प्रदान की गई स्वास्थ्य जानकारी का उपयोग करने के लिए एक तंत्र का सुझाव देगा।

6. दस्तक अभियान : असंतुलित संख्या की पहली

मध्य प्रदेश सरकार द्वारा दस्तक अभियान प्रतिवर्ष दो बार आयोजित किया जाता है, जो समुदाय के दरवाजे पर पांच वर्ष से कम उम्र के सभी बच्चों में सामान्य बच्चों को होने वाली रूग्णताओं की सक्रिय जांच की एक महीने की लम्बी ड्राइव पर जोर देता है। इस कार्यक्रम के तहत निम्नलिखित सेवाएं शामिल हैं :-

- पांच वर्ष से कम उम्र के बच्चों की पहचान, प्रबंधन और रेफरल्स देखता है।
- बच्चों को होने वाले निमोनिया के सामुदायिक प्रबंधन को देखता है।
- ओआरएस वितरण एवं बच्चों को होने वाले दस्त रोकथाम पर सामुदायिक जागरूकता को बढ़ावा देता है।
- NRCs में SAM को सक्रिय कर बच्चे की पहचान और का रेफरल की जानकारी साझा करता है।

- बच्चों को होने वाली एनीमिया की जांच और गंभीर स्थानीय मामलों के रेफरल केस को देखना।
- जन्मजात दृश्य दोष वाले बच्चों की पहचान करना।
- सभी बच्चों को विटामिन ए की खुराक (9 माह से 59 माह तक)।
- आंशिक या पूर्ण रूप से अप्रतिरक्षित सभी बच्चों की विश्लेषक जानकारी लेना।
- सामुदायिक द्वार पर जाकर MAA कार्यक्रम के तहत IYCF संदेशों का विस्तार।
- स्क्रीनिंग को बढ़ावा देना और SNCU और NRC से बच्चों की छुट्टी कराना।
- पिछले 6 महीनों में पांच वर्ष से कम उम्र के बच्चों की मृत्यु दर की ट्रैकिंग।

विस्तृत अध्ययन रिपोर्ट संबंधित विभाग को प्रेषित कर दी गई है।

7. मध्य प्रदेश में जन स्वास्थ्य सुविधाओं उन्नत करने हेतु अध्ययन

संस्थान द्वारा सार्वजनिक स्वास्थ्य सुविधाओं के अप-ग्रेडेशन की पहचान को मान्य करने के लिए एक अध्ययन किया जा रहा है। यह अध्ययन प्रदेश में जन स्वास्थ्य सुविधाओं को उन्नत करने के लिए एक व्यवस्थित अध्ययन है। प्रारंभिक अध्ययन में ग्रामीण क्षेत्र पर आधारित यह अभ्यास है जो जिला स्वास्थ्य अधिकारियों द्वारा स्थानीय जरूरतों के अनुसार उन्नयन की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए किया गया था। इस कवायद में 313 प्रखंडों में कुल 736 स्वास्थ्य सुविधाएं उन्नयन के लिए उपयुक्त पाई गई हैं। इसके बाद प्राथमिक परिणामों को मान्य करने के लिए सभी ब्लॉकों में भौगोलिक सूचना प्रणाली पर आधारित नेटवर्क विश्लेषण किया गया। परिणाम में स्वास्थ्य सुविधा की सूची को प्राथमिकता के आधार पर अपग्रेड करने की जरूरत बताई गई है। मध्यप्रदेश विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी परिषद और सूचना प्रौद्योगिकी को बढ़ावा देने के लिए मध्यप्रदेश एजेंसी इस अध्ययन में तकनीकी साझेदार हैं।

8. मध्य प्रदेश में बच्चों और किशोरों के लिए सामाजिक सुरक्षा योजनाएं :व्यवस्थित समीक्षा और विश्लेषण

यूनिसेफ के साथ साझेदारी में केंद्र, मध्य प्रदेश में बच्चों और किशोरों (0-18 आयु वर्ग) से संबंधित सामाजिक सुरक्षा योजनाओं की व्यवस्थित समीक्षा और विश्लेषण कर रहा है। अध्ययन का उद्देश्य बच्चों और किशोरों से संबंधित सभी सामाजिक सुरक्षा योजनाओं का संकलन करना है। प्रदेश में 130 से अधिक सामाजिक सुरक्षा योजनाएं उपलब्ध हैं। जीवन चक्र कमजोरियों को दूर करने के लिए बचपन के विकास और किशोर के नजरिए से मौजूदा सामाजिक सुरक्षा योजनाओं को ध्यान में रखते हुए यह रिपोर्ट बनाई जा रही है।

9. राज्य स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण संस्थान मध्यप्रदेश का स्थिति विश्लेषण
राज्य स्वास्थ्य प्रबंधन एवं संचार संस्थान ग्वालियर का मूल्यांकन स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग के लिए किया जा रहा है। राज्य प्रशिक्षण केंद्र की प्रति स्थापना के लिए गाइडलाइन तैयार किया जा रहा है। यह आंकलन मुख्य रूप से प्रमुख सेवा आदानों, प्रक्रियाओं और आउटपुट संकेतकों पर केंद्रित है जिसमें संरचना, मैनेपावर, पर्याप्तता और संकाय की योग्यता, छात्रावास/ठहरने की सुविधाएं, प्रशिक्षण पाठ्यक्रम, प्रशिक्षकों की क्षमताएं, शिक्षण सामग्री और शिक्षण आदि शामिल हैं। इसमें मप्र सरकार के लिए ग्वालियर में राज्य प्रशिक्षण संस्थान की स्थापना के लिए डिटेल गाइडलाइन विकसित होने की उम्मीद है। पब्लिक हेल्थ फाउंडेशन ऑफ इंडिया इस अध्ययन में सहयोग कर रहा है।

10. मप्र के आदिवासी विकास खंडों में अनुसूचित जनजाति से संबंधित महिलाओं की स्वास्थ्य स्थिति में सुधार का रोडमैप

इस अध्ययन का उद्देश्य अनुसूची जनजातीय महिलाओं के स्वास्थ्य की स्थिति का व्यवस्थित अध्ययन करना, भारत सरकार के मानक मानदंडों के अनुसार स्वास्थ्य सेवाओं की मांग और पहुंच की क्षमता को बढ़ाना है। यह अध्ययन मध्य प्रदेश के 89 जनजातीय विकास खंडों के लिए प्रभावी लिंग संवेदनशील स्वास्थ्य सेवाओं के लिए साक्ष्य आधारित रोड मैप का सुझाव देना है। यह अध्ययन भारत के जनजातीय मामलों के मंत्रालय द्वारा वित्त पोषित है और यह पब्लिक हेल्थ फाउंडेशन ऑफ इंडिया के सहयोग से किया जा रहा है।

11. चिकित्सा अधिकारियों का पब्लिक हेल्थ मैनेजमेन्ट विषय पर तीन माह का आवासीय पाठ्यक्रम

संस्थान द्वारा डॉक्टरों के लिए पब्लिक हेल्थ मैनेजमेंट विषय पर तीन माह का आवासीय पाठ्यक्रम करवाया जा रहा है। यह कोर्स स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग मध्य प्रदेश शासन के सहयोग द्वारा करवाया जा रहा है। इस कोर्स में प्रमुख रूप से स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग पब्लिक हेल्थ फाउंडेशन ऑफ इंडिया एवं संस्थान भागीदार है। इस कोर्स हेतु प्रदेश के विभिन्न लोक प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र, सामुहिक स्वास्थ्य केन्द्र, जिला अस्पताल आदि में कार्यरत 32 चिकित्सा अधिकारियों का चयन किया गया है। यह सभी चिकित्सा अधिकारी अपने कार्य क्षेत्र में सेवाएं दे रहे हैं। यह पाया गया है कि उन्हें पब्लिक हेल्थ मैनेजमेन्ट के प्रमुख बिंदुओं की जानकारी की आवश्यकता है। उनका सामाजिक विज्ञान, आचरण परिवर्तन, स्वास्थ्य प्रबंधन, सूचना प्रौद्योगिकी इत्यादि के प्रमुख सूचक एवं महामारी विज्ञान आदि पर ज्ञानवर्धन किया जा रहा है।

यह कार्यक्रम 06 जनवरी 2020 को प्रारंभ हुआ। इस कार्यक्रम के शुभारंभ हेतु प्रमुख सचिव स्वास्थ्य, श्रीमती पल्लवी जैन गोविल, आयुक्त स्वास्थ्य, श्री प्रतीक हजेला एवं पब्लिक हेल्थ फाउंडेशन ऑफ इंडिया की उपाध्यक्ष, डॉ. लिपिका नंदा, संस्थान के महानिदेशक एवं प्रमुख सलाहकार मुख्य रूप से उपस्थित थे। इस कार्यक्रम में लोक स्वास्थ्य

के विभिन्न पहलुओं पर जानकारी तो दी जा रही ही है। इसके अतिरिक्त वित्त प्रशासन एवं नेतृत्व की विषयों पर क्षमता वर्धन हेतु विभिन्न विशेषज्ञों को भी बुलाया जा रहा है। इसके अतिरिक्त स्वास्थ्य विभाग में कार्यरत विभिन्न प्रोग्राम अधिकारियों को प्रशिक्षण के विभिन्न सत्रों में आमंत्रित किया जा रहा है, जिससे प्रशिक्षणार्थियों को विभिन्न प्रोग्राम के विषयों में भी उनका ज्ञानवर्धन हो सके।

12. मध्यप्रदेश रियल स्टेट (स्थावर संपदा) नीति-2019

शहरी सुशासन केन्द्र द्वारा मध्य प्रदेश के लिए स्थावर संपदा नीति-2019 का निर्माण सरोकर रखने वाले सभी विभागों एवं समूहों से विस्तृत चर्चा के उपरांत तैयार कर इसे अंतिम स्वरूप प्रदान किया गया। इस नीति का लोकार्पण माननीय मुख्यमंत्रीजी, द्वारा किया गया।

यह नीति स्थावर संपदा विनियमन में प्रयुक्त अधिनियम, नियम एवं प्रक्रियाओं के सरलीकरण का मार्ग प्रशस्त कर स्थावर संपदा के हितग्राहियों के हितों की सुरक्षा करता है। इस नीति के फलस्वरूप स्थावर संपदा क्षेत्र में कार्यरत विभिन्न हितधारकों की भूमिका, जवाबदारी एवं कार्यकलाप को स्पष्टता एवं पारदर्शिता प्रदान की गई है। इस नीति का प्रभाव मध्यप्रदेश के शहरी क्षेत्रों में रहने वाले नागरिक को विशेष रूप से मिलने वाला है। इस नीति के आगामी चरण पर भी केन्द्र द्वारा कार्य किया जा रहा है जो कि शीघ्र ही संपन्न होने वाला है।

13. प्रशिक्षण मॉड्यूल का निर्माण

अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान एवं मध्यप्रदेश नगरीय विकास एवं आवास विभाग के मध्य संपादित समझौता (एम.ओ.यू.) फरवरी, 2019 के अंतर्गत यह निर्णय लिया गया था कि संस्थान में पृथक से शहरी सुशासन के लिए केन्द्र स्थापित किया जाए। परिणामस्वरूप संस्थान में शहरी सुशासन केन्द्र की स्थापना की गई है।

उपरोक्त केन्द्र द्वारा नवनियुक्त मुख्य नगरपालिका अधिकारियों एवं होने वाले नगरीय चुनावों में चुने जाने वाले जनप्रतिनिधियों के लिये प्रशिक्षण मॉड्यूल का कार्य प्रारंभ किया गया। मॉड्यूल निर्माण के प्रथम चरण में समस्त सरोकर समूहों को सम्मिलित करते हुए दिनांक 29 जून, 2019 को मुख्य नगरपालिका अधिकारियों के प्रशिक्षण आवश्यकताओं के आधार पर केन्द्र निम्नांकित मॉड्यूल का निर्माण किया गया :-

1. शहरी सुशासन, प्रबंध एवं नई पहल।
2. नगरीय वित्त एवं सुशासन प्रबंधन।
3. नगरीय निकायों के वित्तीय स्रोत।
4. नगरीय व्यवस्था से संबंधित माननीय उच्चतम न्यायालयों एवं अन्य अधीनस्थ न्यायालयों के द्वारा दिये गए निर्णयों का विश्लेषण।

उपरोक्त मॉड्यूल के अतिरिक्त देश के नगरीय प्रशासन एवं सुधार के क्षेत्र में कार्य करने वाले नामचीन संस्थाओं के प्रतिनिधियों द्वारा प्रदाय किए गए आलेखों का संकलन कर मॉड्यूल के साथ सम्मिलित किया गया है।

14. नव नियुक्त नगरपालिका अधिकारियों का प्रशिक्षण

मुख्य नगरपालिका अधिकारियों के लिये दिनांक 21 नवम्बर, 2019 से दिनांक 03 दिसम्बर, 2019 के मध्य प्रशिक्षण आयोजित किया गया। इस प्रशिक्षण कार्यक्रम का उद्घाटन माननीय मुख्यमंत्री श्री कमलनाथ जी, मध्यप्रदेश शासन द्वारा किया गया। उद्घाटन सत्र, में नगरीय विकास एवं आवास सुदीर्घ अनुभव रखने वाले अधिकारी श्री रामनाथ झा (से.नि.आई.ए.एस) के अतिरिक्त अन्य गणमान्य विशेषज्ञ उपस्थित थे।

प्रशिक्षण कार्यक्रम को सफल बनाने में प्रमुख सचिव, नगरीय विकास एवं आवास, आयुक्त एवं अतिरिक्त आयुक्त, नगरीय प्रशासन एवं विकास की भूमिका महत्वपूर्ण रही। प्रशिक्षण के दौरान प्रमुख सचिव, नगरीय विकास एवं आवास की मंशा अनुसार मुख्य नगर पालिका अधिकारियों को एनआईटीटीटीआर भोपाल में "गैर यंत्रियों के लिए अभियांत्रिकीय" विषय पर एक दिन का विशेष सत्र भी रखा गया था, ताकि मुख्य नगर पालिका अधिकारी अभियांत्रिकीय से संबंधित पेचीदियों को समझ सकें।

15. रिंग रोड/ बायपास रोड विकास परियोजना

मुख्य मार्गों से यातायात वाहनों का दबाव कम करने एवं बेहतर सड़कों का विकास कर शहर के बाहर व्यवसायिक एवं आवासीय विकास के विस्तार को ध्यान में रखते हुए, मध्यप्रदेश शासन में प्रदेश के 30 शहरों को चिन्हांकित कर रिंग रोड/ बायपास रोड के निर्माण की योजना बनाई है। नगरीय विकास एवं आवास विभाग एवं लोक निर्माण विभाग, मध्यप्रदेश शासन ने सुशासन संस्थान को यह दायित्व सौंपा है कि प्रदेश के 30 शहरों के चिन्हांकन की प्रक्रिया में ज्ञान एवं शोध संस्था के रूप में कार्य करे। यह कार्य सुशासन संस्थान द्वारा शहरी विकास केन्द्र को प्रदान किया गया है तथा केन्द्र द्वारा इस परियोजना के अंतर्गत निम्नांकित कार्य संपन्न किए जा रहे हैं :-

- राज्य शासन की मंशा अनुसार परियोजना अवधारणा पत्र एवं प्रचलित मापदण्डों के साथ-साथ अन्य प्रदेश/देश/देशों में इस दिशा में किए गए नवाचारों को ध्यान में रखते हुए नगरीय क्षेत्र के चुनाव हेतु मापदण्डों का निर्धारण।
- मापदण्डों के आधार पर शहरों का चयन।
- परियोजना की वित्तीय योजना के साथ-साथ वित्तीय संसाधन जुटाने के तरीके एवं विकल्पों का चुनाव।
- परियोजना विकास का सांकेतिक प्रारूप निर्माण जो विस्तृत परियोजना निर्माण का आधार बने।

उपरोक्त मॉड्यूल के अतिरिक्त देश के नगरीय प्रशासन एवं सुधार के क्षेत्र में कार्य करने वाले नामचीन संस्थाओं के प्रतिनिधियों द्वारा प्रदाय किए गए आलेखों का संकलन कर मॉड्यूल के साथ सम्मिलित किया गया है।

14. नव नियुक्त नगरपालिका अधिकारियों का प्रशिक्षण

मुख्य नगरपालिका अधिकारियों के लिये दिनांक 21 नवम्बर, 2019 से दिनांक 03 दिसम्बर, 2019 के मध्य प्रशिक्षण आयोजित किया गया। इस प्रशिक्षण कार्यक्रम का उद्घाटन माननीय मुख्यमंत्री श्री कमलनाथ जी, मध्यप्रदेश शासन द्वारा किया गया। उद्घाटन सत्र, में नगरीय विकास एवं आवास सुदीर्घ अनुभव रखने वाले अधिकारी श्री रामनाथ झा (से.नि.आई.ए.एस) के अतिरिक्त अन्य गणमान्य विशेषज्ञ उपस्थित थे।

प्रशिक्षण कार्यक्रम को सफल बनाने में प्रमुख सचिव, नगरीय विकास एवं आवास, आयुक्त एवं अतिरिक्त आयुक्त, नगरीय प्रशासन एवं विकास की भूमिका महत्वपूर्ण रही। प्रशिक्षण के दौरान प्रमुख सचिव, नगरीय विकास एवं आवास की मंशा अनुसार मुख्य नगर पालिका अधिकारियों को एनआईटीटीटीआर भोपाल में "गैर यंत्रियों के लिए अभियांत्रिकीय" विषय पर एक दिन का विशेष सत्र भी रखा गया था, ताकि मुख्य नगर पालिका अधिकारी अभियांत्रिकीय से संबंधित पेचीदियों को समझ सकें।

15. रिंग रोड/ बायपास रोड विकास परियोजना

मुख्य मार्गों से यातायात वाहनों का दबाव कम करने एवं बेहतर सड़कों का विकास कर शहर के बाहर व्यवसायिक एवं आवासीय विकास के विस्तार को ध्यान में रखते हुए, मध्यप्रदेश शासन में प्रदेश के 30 शहरों को चिन्हांकित कर रिंग रोड/ बायपास रोड के निर्माण की योजना बनाई है। नगरीय विकास एवं आवास विभाग एवं लोक निर्माण विभाग, मध्यप्रदेश शासन ने सुशासन संस्थान को यह दायित्व सौंपा है कि प्रदेश के 30 शहरों के चिन्हांकन की प्रक्रिया में ज्ञान एवं शोध संस्था के रूप में कार्य करे। यह कार्य सुशासन संस्थान द्वारा शहरी विकास केन्द्र को प्रदान किया गया है तथा केन्द्र द्वारा इस परियोजना के अंतर्गत निम्नांकित कार्य संपन्न किए जा रहे हैं :-

- राज्य शासन की मंशा अनुसार परियोजना अवधारणा पत्र एवं प्रचलित मापदण्डों के साथ-साथ अन्य प्रदेश/देश/देशों में इस दिशा में किए गए नवाचारों को ध्यान में रखते हुए नगरीय क्षेत्र के चुनाव हेतु मापदण्डों का निर्धारण।
- मापदण्डों के आधार पर शहरों का चयन।
- परियोजना की वित्तीय योजना के साथ-साथ वित्तीय संसाधन जुटाने के तरीके एवं विकल्पों का चुनाव।
- परियोजना विकास का सांकेतिक प्रारूप निर्माण जो विस्तृत परियोजना निर्माण का आधार बने।

16. शहरी विकास संस्थान की अवधारणा एवं परियोजना प्रस्ताव

माननीय मुख्यमंत्री, मध्यप्रदेश शासन श्री कमलनाथ द्वारा मध्यप्रदेश में अंतरराष्ट्रीय स्तर के शहरी विकास संस्थान के विकास के संकल्पना को साकार करने हेतु महानिदेशक, अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान, श्री आर. परशुराम से दिनांक 25 दिसम्बर 2018 की बैठक में ऐसे संस्थान के विकास जिसमें नगरीय प्रशासन एवं विकास के सभी आयाम सम्मिलित हों, इस तरह की अवधारणा बनाने का दायित्व सौंपा गया।

यह स्वायत्त संस्थान अंतरराष्ट्रीय स्तर पर नगरीय विकास के स्थानीय एवं वैश्विक चुनौतियों से निपटने में अध्ययन, शोध एवं क्षमता संवर्धन का विशिष्ट केन्द्र बने जिसमें निजी क्षेत्रों की भी भागीदारी हो एवं सरकारी नियंत्रण से मुक्त हो।

संस्थान के नगरीय विकास केन्द्र को प्रस्तावित नगरीय विकास संस्थान की अवधारणा एवं संकल्पना के साथ-साथ एम.ओ.यू. एवं नियम एवं विनियमों को तैयार करने का कार्य सौंपा गया। संस्थान द्वारा यह कार्य संपन्न कर राज्य शासन को भेजा जा चुका है। राज्य शासन द्वारा संकल्पना एवं नियम एवं विनियमों को स्वीकार किया जा चुका है।

17. त्रि-स्तरीय पंचायतीराज प्रतिनिधियों की क्षमतावर्धन हेतु पी-3 मॉडल निर्माण

संस्थान द्वारा ग्राम पंचायत के नव निर्वाचित जन प्रतिनिधियों हेतु एक फाउंडेशन कोर्स की योजना बनाई गई है। जिससे वह अपने सार्वजनिक कर्तव्यों का ज्ञान एवं जिम्मेदारी से निर्वहन कर सकें। नव निर्वाचित जन प्रतिनिधियों को प्रशिक्षित करने हेतु संस्थान द्वारा ग्राम पंचायत मास्टर ट्रेनर्स के प्रशिक्षण के लिए मॉड्यूल एवं प्रशिक्षण सामग्री विकसित की गई। ग्राम पंचायत मास्टर ट्रेनर्स का 04 दिवसीय रहवासी प्रशिक्षण कार्यक्रम का प्रथम बैच दिनांक 07 अप्रैल 2020 एवं द्वितीय बैच 13 अप्रैल 2020 से संस्थान में आयोजित किया जाना प्रस्तावित है।

18. वन्यजीवों द्वारा कृषि फसलों के नुकसान हेतु मुआवजे की प्रचलित प्रक्रियाओं का सरलीकरण सम्बंधित अध्ययन

मध्य प्रदेश शासन, वन विभाग, के अनुरोध पर संस्थान ने वर्तमान अध्ययन का गठन किया है। अध्ययन में वन्यजीवों द्वारा किसानों के खेतों पर खड़ी फसलों को नष्ट करने से उत्पन्न होने वाले मुद्दों को संबोधित किया जाएगा और क्षतिपूर्ति प्रदान करने वाले सरकारी आदेशों और राजस्व और वन विभागों दोनों के द्वारा क्षेत्र में अपनाई गई प्रक्रियाओं की समीक्षा की जाएगी और उनके सरलीकरण के लिए अनुशंसाएं प्रस्तुत की जाएंगी। अध्ययन के उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- किसान जिनका वन्यजीवों के कारण फसलों का नुकसान होता है, उन्हें नुकसान का मुआवजा प्रदान करने के लिए मौजूदा नियमों और प्रक्रियाओं की समीक्षा करना।
- प्रभावित किसानों के लिए आवेदन करने और नुकसान की भरपाई के लिए प्रक्रिया के सरलीकरण की सिफारिश करना।

- क्षतिपूर्ति पैकेज की कवरेज और दरों दोनों के संदर्भ में, संशोधन और सुझाव देना।
- मानव-वन्यजीव संघर्ष के बड़े आख्यान पर फसल क्षति की घटनाओं और स्थानीय प्रशासन की प्रतिक्रिया तंत्र के छोटे और दीर्घकालिक प्रभावों का आकलन करना।

यह खोजपूर्ण अनुसंधान में गुणात्मक और मात्रात्मक दोनों पद्धतियां गई हैं, जिसमें फसल हानि की घटना से जुड़े सभी पहलुओं का विश्लेषण करने के लिए प्रश्नावली, लक्ष्य समूह चर्चा, अर्ध-संरचित साक्षात्कार का उपयोग किया गया है। अध्ययन हेतु 5 जिलों को उद्देश्य पूर्ण नमूने (purposive sampling) के आधार पर चुना गया है, इनमें बुरहानपुर, छिंदवाड़ा, पन्ना, छतरपुर और नीमच शामिल हैं। पहले दो जिलों की फील्ड विजिट और गुणात्मक डेटा कलेक्शन पूरा हो चुका है, जबकि अन्य तीन जिलों में प्रक्रिया चल रही है। अध्ययन प्रक्रियाधीन है, इसके माध्यम से प्राप्त परिणामों के आधार पर फसल क्षति मुआवजा प्रदान करने हेतु एक सरल प्रक्रिया की अनुशंसा और इसके कवरेज और दरों दोनों के संदर्भ में अधिक समावेशी पैकेज के लिए सुझाव प्रस्तुत किए जाएंगे।

19. राष्ट्रीय कृषि विकास योजना 2016-17 के अंतर्गत फुटकर मत्स्य बाजारों के निर्माण की परियोजना हेतु वित्तपोषण का प्रभाव आंकलन अध्ययन

फुटकर मछली बाजारों के मत्स्य उद्योग संचालनालय, मध्यप्रदेश शासन ने संस्थान को इस परियोजना का तृतीय-पक्ष आंकलन के दो उद्देश्य, आंकलन अध्ययन करने के लिये मानक कार्य पद्धति के अनुरूप पक्ष-प्रभाव योजना के लिये आवंटित संसाधनों को ध्यान में रखते हुए प्राप्त परिणामों का अध्ययन करना और हासिल किये गये अनुभवों से सीखते हुए भविष्य के लिए अनुशंसाएं करना। बाजारों का विस्तृत अध्ययन किया जा चुका।

20. मध्यप्रदेश में जैवविविधता समितियों के गठन /पुनर्गठन /सुदृढीकरण और लोक जैव विविधता पंजियों के निर्माण में आने वाली समस्याओं के व्यवहार्य हलों की पहचान करना

जैव विविधता अधिनियम 2002 के प्रावधानों और मध्यप्रदेश राज्य जैव विविधता नियमनों के अंतर्गत प्रत्येक स्थानीय संस्था के लिए जैव विविधता प्रबंधन समिति (बीएमसी) का गठन करना अनिवार्य है।

इन समितियों की परिकल्पना, प्राकृतिक संसाधनों के विकेन्द्रीकृत प्रबंधन की धुरी के रूप में की गई है। बीएमसी की मुख्य भूमिका लोक जैव विविधता पंजियों (पीबीआर) का निर्माण में है। बीएमसी का गठन और उनका सुचारु संचालन सुनिश्चित करना पूरे देश में एक कठिन चुनौती है। विशाल भौगोलिक क्षेत्रफल, स्थानीय संस्थाओं की बड़ी संख्या, जागृति के अभाव व अन्य सामाजिक-आर्थिक कारणों से मध्यप्रदेश में इस सन्दर्भ में समस्याएं और गंभीर हैं। संस्थान द्वारा मध्यप्रदेश राज्य जैव विविधता बोर्ड के साथ शुरू की इस परियोजना का उद्देश्य है। राज्य की चयनित बीएमसी का अध्ययन कर उनके गठन और संचालन में आने वाली समस्याओं को समझना और सफलतापूर्वक काम कर रही समितियों से जरूरी

सबक सीखना। परियोजना के अंतर्गत अन्य राज्यों द्वारा अपनाई गई बेस्ट प्रैक्टिसोज का अध्ययन कर यह पता लगाया जायेगा कि क्या उनका उपयोग मध्यप्रदेश में किया जा सकता है। परियोजना के अंतर्गत एक रोड मैप भी तैयार किया जाएगा जिसमें आसन्न, मध्यम अवधि और दीर्घावधि प्राथमिकताओं और अपेक्षित कार्यवाहियों का विवरण होगा। साथ ही विभिन्न स्तरों पर समन्वय की क्रियाविधि का विकास भी किया जाएगा अध्ययन प्रगति पर है।

21. बीआईएसए जबलपुर में वित्तपोषण के उत्पादकता वृद्धि और अधोसंरचना व आस्तियों के विकास पर प्रभाव का आंकलन

बोरलॉग इंस्टिट्यूट फॉर साउथ एशिया (बीआईएसए) जबलपुर को उत्पादकता वृद्धि और अधोसंरचना व आस्तियों के विकास हेतु राष्ट्रीय कृषि विकास योजना (आरकेवीवाई) के अंतर्गत परियोजना वित्तपोषण उपलब्ध करवाया गया था। इस परियोजना का उद्देश्य कम लागत पर अधिक उत्पादन, खरीफ परती भूमि के क्षेत्रफल को घटाने और जलवायु परिवर्तन से अनुकूलन के जरिये मध्यप्रदेश के किसानों में 'संसाधन संरक्षण कृषि' को बढ़ावा देना था।

संस्थान को इस परियोजना का तृतीय-पक्ष प्रभाव आंकलन अध्ययन करने का कार्य सौंपा गया। इसमें परियोजना के केंद्रीय तत्वों उत्पादन में वृद्धि और अधोसंरचना व आस्तियों का विकास का अध्ययन शामिल है। प्रभाव आंकलन अध्ययन के लिए मानक प्रभाव आंकलन साधनों और फ्रेमवर्कों का प्रयोग किया जा रहा है। प्राथमिक शोध उपकरणों में शामिल है प्रशासनिक/ पर्यवेक्षण आंकड़ों और बेसलाइन डाटा, अगर उपलब्ध हो तो, का विश्लेषण, उपलब्ध सुविधाओं का विश्लेषण, फोकस समूह चर्चाएं और किसानों, परियोजना स्टाफ और अन्य हितधारकों से साक्षात्कार। उपर्युक्त तरीकों से संकलित जानकारी के यथासंभव ओईसीडी फ्रेमवर्क (जिसे वैश्विक स्तर पर मानक माना जाता है) के प्रयोग से विश्लेषण किया जाकर परियोजना का आंकलन किया जाएगा।

22. बुंदेलखंड की विरासत, संस्कृति और पर्यटन के लिए एक वेब पोर्टल का विकास

बुंदेलखंड विकास प्राधिकरण द्वारा सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान को बुंदेलखंड की विरासत को प्रभावी ढंग से बढ़ावा देने के लिए एक समर्पित बुंदेलखंड वेब पोर्टल तैयार करने का कार्य सौंपा गया है। इस पोर्टल का उद्देश्य बुंदेलखंड की संस्कृति, विरासत और पर्यटन के लिए वन स्टॉप महत्वपूर्ण एवं उपयोगी गेटवे प्रदान करना है। पोर्टल को विभिन्न अनुप्रमाणों जैसे कि पुरातात्विक महत्व के स्थान, नृत्य, मेलों और त्योहारों, हस्तशिल्प साहित्य, स्मारकों, संगीत, पेंटिंग थिएटर आदि के साथ शामिल किया गया है।

23. राज्य में संचालित सरकारी ई-प्रोक्योरमेंट सिस्टम (GePNIC का विश्लेषणात्मक अध्ययन)

एक कुशल सार्वजनिक क्रय प्रणाली अधिकतम प्रतिस्पर्धा के माध्यम से लागत को कम करती है एवं पारदर्शिता प्रदान करते हुए सार्वजनिक राशि की रक्षा करती है और निविदा

सबक सीखना। परियोजना के अंतर्गत अन्य राज्यों द्वारा अपनाई गई बेस्ट प्रैक्टिसेज का अध्ययन कर यह पता लगाया जायेगा कि क्या उनका उपयोग मध्यप्रदेश में किया जा सकता है। परियोजना के अंतर्गत एक रोड मैप भी तैयार किया जाएगा जिसमें आसन्न, मध्यम अवधि और दीर्घावधि प्राथमिकताओं और अपेक्षित कार्यवाहियों का विवरण होगा। साथ ही विभिन्न स्तरों पर समन्वय की क्रियाविधि का विकास भी किया जाएगा अध्ययन प्रगति पर है।

21. बीआईएसए जबलपुर में वित्तपोषण के उत्पादकता वृद्धि और अधोसंरचना व आस्तियों के विकास पर प्रभाव का आंकलन

बोरलॉग इंस्टिट्यूट फॉर साउथ एशिया (बीआईएसए) जबलपुर को उत्पादकता वृद्धि और अधोसंरचना व आस्तियों के विकास हेतु राष्ट्रीय कृषि विकास योजना (आरकेवीवाई) के अंतर्गत परियोजना वित्तपोषण उपलब्ध करवाया गया था। इस परियोजना का उद्देश्य कम लागत पर अधिक उत्पादन, खरीफ परती भूमि के क्षेत्रफल को घटाने और जलवायु परिवर्तन से अनुकूलन के जरिये मध्यप्रदेश के किसानों में 'संसाधन संरक्षण कृषि' को बढ़ावा देना था।

संस्थान को इस परियोजना का तृतीय-पक्ष प्रभाव आंकलन अध्ययन करने का कार्य सौंपा गया। इसमें परियोजना के केंद्रीय तत्वों उत्पादन में वृद्धि और अधोसंरचना व आस्तियों का विकास का अध्ययन शामिल है। प्रभाव आंकलन अध्ययन के लिए मानक प्रभाव आंकलन साधनों और फ्रेमवर्कों का प्रयोग किया जा रहा है। प्राथमिक शोध उपकरणों में शामिल हैं प्रशासनिक/ पर्यवेक्षण आंकड़ों और बेसलाइन डाटा, अगर उपलब्ध हो तो, का विश्लेषण, उपलब्ध सुविधाओं का विश्लेषण, फोकस समूह चर्चाएं और किसानों, परियोजना स्टाफ और अन्य हितधारकों से साक्षात्कार। उपर्युक्त तरीकों से संकलित जानकारी के यथासंभव ओईसीडी फ्रेमवर्क (जिसे वैश्विक स्तर पर मानक माना जाता है) के प्रयोग से विश्लेषण किया जाकर परियोजना का आंकलन किया जाएगा।

22. बुंदेलखंड की विरासत, संस्कृति और पर्यटन के लिए एक वेब पोर्टल का विकास

बुंदेलखंड विकास प्राधिकरण द्वारा सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान को बुंदेलखंड की विरासत को प्रभावी ढंग से बढ़ावा देने के लिए एक समर्पित बुंदेलखंड वेब पोर्टल तैयार करने का कार्य सौंपा गया है। इस पोर्टल का उद्देश्य बुंदेलखंड की संस्कृति, विरासत और पर्यटन के लिए वन स्टॉप महत्वपूर्ण एवं उपयोगी गेटवे प्रदान करना है। पोर्टल को विभिन्न अनुप्रमाणों जैसे कि पुरातात्विक महत्व के स्थान, नृत्य, मेलों और त्योहारों, हस्तशिल्प साहित्य, स्मारकों, संगीत, पेंटिंग थिएटर आदि के साथ शामिल किया गया है।

23. राज्य में संचालित सरकारी ई-प्रोक्योरमेंट सिस्टम (GePNIC का विश्लेषणात्मक अध्ययन)

एक कुशल सार्वजनिक क्रय प्रणाली अधिकतम प्रतिस्पर्धा के माध्यम से लागत को कम करती है एवं पारदर्शिता प्रदान करते हुए सार्वजनिक राशि की रक्षा करती है और निविदा

की प्रक्रिया के समय को भी कम करती है। यह सरकारी खरीद प्रक्रियाओं में सभी को उचित और समान अवसर प्रदान करता है। ई-प्रोक्योरमेंट सिस्टम इलेक्ट्रॉनिक रूप से इंटरनेट का उपयोग करके वस्तुओं की खरीद की एक प्रक्रिया है।

मध्यप्रदेश राज्य सरकार के विभिन्न विभाग /संगठन प्रति वर्ष लगभग 80000 निविदा जारी करते हैं। राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, भारत सरकार ने राज्य सरकार के विभागों और संगठनों की क्रय / ई -टेंडर आवश्यकताओं को पूर्ण करने के लिए GePNIC नाम के ई-प्रोक्योरमेंट सॉल्यूशन का विश्लेषणात्मक अध्ययन किया है और इसे जनवरी 2019 से मध्यप्रदेश में लागू किया गया है। अध्ययन का उद्देश्य क्रय और निविदा प्रक्रिया के लिए Gepnic पोर्टल पर उत्पन्न आंकड़ों का गहराई से विश्लेषण करना है। अध्ययन मुद्दों की पहचान करने में भी मदद करेगा और प्रक्रिया में सुधार करने और शासन के निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए सुझाव देगा। यह अध्ययन कार्य MPSEDC द्वारा सुशासन संस्थान को सौंपा गया है।

24. संस्थान में परियोजना प्रबंधन प्रणाली (पी.एम.एस) का क्रियान्वयन

संस्थान में परियोजना प्रबंधन प्रणाली की संस्कृति को विकसित करने के लिए गूगल क्लाउड आधारित संरचना का उपयोग करते हुए पी.एम.एस, माह सितंबर 2019 से प्रारंभ किया गया है। विभिन्न परियोजनाओं की प्रगति तथा वर्तमान समय की वास्तविक स्थिति देखने हेतु परियोजना प्रबंधन प्रणाली एक मंच प्रदान करता है। पी.एम.एस में आधुनिक सुविधाओं का निर्माण करते हेतु प्रभावी GUI बनाने के लिए वेब आधारित सिस्टम डिजाइनिंग का कार्य प्रक्रिया में है।

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

इस अध्ययन के अंतर्गत भारत के मुख्य आई.टी पार्कों की पहचान एवं उनके सफलता हेतु किए गए प्रयासों की विभिन्न रिपोर्ट एवं पत्रिकाओं की अध्ययन किया गया। राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर किए गए अध्ययनों/सर्वेक्षणों का भी अध्ययन उपरांत अनुशंसा की गई है। 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।

26. संस्थान की आधुनिक वेबसाइट

वर्तमान में सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान की वेबसाइट क्रिस्प द्वारा विकसित एवं संचालित की जाती है तथा इसे राज्य डेटा केंद्र में होस्ट किया गया है। संस्थान नवीनतम एवं भविष्यमुखी वेब प्रौद्योगिकी के साथ अपनी वेबसाइट को आधुनिक और मोबाइल उपकरणों, स्मार्ट फोन आदि को सुलभ बनाने पर कार्य कर रहा है, जिससे कि विभिन्न आपरेटिंग सिस्टम (ios, Android) पर काम करने में कोई कठिनाई नहीं आए एवं सुरक्षा के साथ सदैव समकालीन रहे।

वेबसाइट को अपडेट करने हेतु नवीनतम सामग्री प्रबंधन प्रणाली विकसित की गई है। सुरक्षा में कमी को दूर करने के लिए अनिवार्य सुरक्षा ऑडिट भी किया जाता है। प्रोजेक्ट मैनेजमेंट सिस्टम को इन्टरनेट संचालन के लिए वेबसाइट के साथ एकीकृत किया जा रहा है और इसे विश्व स्तरीय बनाने के प्रयास किये जा रहे हैं।

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 गवर्नेस परियोजना एवं अधिनियम के अधिक प्रभावी ढंग से क्रियान्वयन करने के लिए भोपाल में राज्य लोक सेवा अभिकरण, मध्यप्रदेश की स्थापना की गई है।

अभिकरण की संरचना-

राज्य लोक सेवा अभिकरण के लिए निम्नानुसार पद स्वीकृत हैं।

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

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

1. संचालक	01 पद
2. उप संचालक	01 पद
3. वरिष्ठ तकनीकी सलाहकार(संविदा)	04 पद
4. डाटा एन्ट्री ऑपरेटर/ कार्यालय सहायक (संविदा)	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 सेवाएं ऑनलाइन प्राप्त हो सकें।
4. सेवाओं को ऑनलाइन उपलब्ध कराने के लिए डाटा डिजिटलाइजेशन 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 लिए शासकीय कार्यालयों में आवश्यक उपकरणों तथा नेटवर्किंग के लिए संसाधनों के मानक सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के सहयोग से निर्धारित करना।
7. प्रदेश में दी जा रही नागरिक सेवाओं विशेषकर अधिनियम के तहत अधिसूचित सेवाओं के क्रियान्वयन का थर्ड पार्टी असेसमेंट। अधिनियम के प्रभावी क्रियान्वयन के लिए मूल्यांकन कर आवश्यक सुधारात्मक कदम उठाना।
8. गैर अधिसूचित सेवाओं के लिए प्रदाय की प्रक्रियाओं को मानकीकरण और उन्हें ऑनलाइन प्रदाय करने की व्यवस्था करना।
9. लोक सेवा 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 2019-20 की गतिविधियां -

जाति प्रमाण पत्र प्रदाय

लोक सेवा गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत सामान्य प्रशासन विभाग की अधिसूचित सेवा क्रमांक 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 1.47 करोड़ आवेदन प्राप्त हुए जिसमें से अभी तक लगभग 1.26 करोड़ से अधिक डिजिटल हस्ताक्षरित रंगीन प्रमाण-पत्र प्रदान किए जा चुके हैं, यह समस्त जारी किए गए डिजिटल हस्ताक्षरित सर्टिफिकेट एक कॉमन रिपॉजिटरी वेबसाइट www.mpedistrict.gov.in पर उपलब्ध है।

अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, अन्य पिछड़ा वर्ग एवं विमुक्ता घुमम्कड़ एवं अर्द्ध घुमम्काड़ जाति के ऐसे नागरिकों को जिनके पास पूर्व में जारी हस्तलिखित (मैन्युअल) जाति प्रमाण-पत्र है, इस आधार पर जाति प्रमाण-पत्र की डिजिटल प्रति प्रदाय करने के लिए नवीन सेवा क्रमांक 6.5 (हस्तलिखित मैन्युअल जाति प्रमाण पत्र की डिजिटल प्रति प्रदान करना) प्रारंभ की गई है। इसके अंतर्गत अब तक प्रदेश के नागरिकों के लगभग 8.86 लाख से अधिक डिजिटल प्रमाण-पत्र जारी किए जा चुके हैं।

- वर्तमान में जारी ई-डिस्ट्रिक्ट परियोजना को और अधिक सुदृढ़ बनाने हेतु यह परियोजना प्रारंभ की गई है। इसका उद्देश्य लोक सेवा गारंटी 2010 के तहत सभी सेवाओं के विस्तार एवं नवीन सेवाओं को जोड़े जाने और वर्तमान सेवाओं को अधिक सुदृढ़ करना है।
- नागरिकों को शासकीय सेवाएं सहज रूप से उपलब्ध कराना विशेषकर महिलाओं तथा गरीब वर्ग के नागरिकों को इन सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करना इसका उद्देश्य है।
- परियोजना अंतर्गत लोक सेवा गारंटी अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं की सेवा प्रदाय प्रक्रिया सरलीकरण (GPR) कार्य जिसमें 26 विभागों की 180 नागरिक सेवाओं का सरलीकरण किया गया है। इसके अलावा लोक सेवा गारंटी एवं समाधान एक दिवस अंतर्गत सेवा प्राप्त करने उपरांत नागरिकों से फीडबैक लिए जाने हेतु फीडबैक कॉल सेंटर का संचालन प्रारंभ किया गया है। साथ ही सेवा प्रदाय प्रक्रिया की निरंतर निगरानी एवं मूल्यांकन करने हेतु सीएम डैशबोर्ड एवं अन्य विभागीय डैशबोर्ड राज्य लोक सेवा अभिकरण अंतर्गत डेटा एनालिटिक्स टीम द्वारा विकसित किए गए हैं।
- ट्राइबल क्षेत्रों में नागरिकों से शासकीय सेवाओं के संबंध में उनकी आवश्यकता अनुसार नवीन सेवाओं का चिन्हांकन एवं सर्वे कार्य प्रारंभ किया गया है।

द्वार प्रदाय योजना-

प्रदेश के नागरिकों को आवश्यक सेवाएं उनके घर पर उपलब्ध कराने के उद्देश्य शासन द्वारा 'द्वार प्रदाय सेवा' का शुभारंभ दिनांक 25 जनवरी 2020 को इंदौर में किया गया। इसके अंतर्गत मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदाय की गारंटी अधिनियम के अंतर्गत नागरिकों को चयनित सेवाओं के लिए अलग-अलग कार्यालयों के चक्कर नहीं लगाने होंगे बल्कि आवेदक स्वयं ऑनलाइन सिटीजन लॉगिन एवं लोक सेवा केन्द्र के माध्यम से आवश्यक दस्तावेज के साथ आवेदन कर सकता है। आवेदक की सहमति पर निर्धारित शुल्क जमा करने पर निराकरण पश्चात उनके प्रमाण-पत्र कोरियर के माध्यम से उनके निवास के पते पर उपलब्ध कराए जाएंगे। इसे वर्तमान में सिर्फ शहरी क्षेत्र में उपलब्ध कराया जाएगा। प्रथमतः यह योजना इंदौर जिले में पायलट प्रोजेक्ट के रूप में प्रारंभ की गई है।

समाधान एक दिवस- तत्काल सेवा प्रदाय व्यवस्था -

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 38 सेवाओं को एक कार्य दिवस में प्रदाय किया जा रहा है। उक्त सेवाएं कलेक्टर द्वारा प्राधिकृत अधिकारियों के द्वारा लोक सेवा केन्द्र पर ही प्रदाय की जा रही हैं। 'समाधान एक दिवस-तत्काल सेवा प्रदाय व्यवस्था' के तहत अब तक कुल 97.80 लाख से अधिक नागरिक लाभांवित हुए हैं। इस सेवा के तहत प्रदाय किए जाने वाले डिजिटल हस्ताक्षरित प्रमाण-पत्र Whatsapp/ e-mail के माध्यम से भी आवेदकों को भेजे जा रहे हैं। अब तक लगभग 27.82 लाख से अधिक नागरिकों को Whatsapp/ e-mail के माध्यम से प्रमाण-पत्र प्रेषित किए गए हैं।

जन अधिकार कार्यक्रम -

- राज्य सरकार द्वारा जन अधिकार कार्यक्रम दिनांक 09 जुलाई 2019 से प्रारंभ किया गया है। इस कार्यक्रम अंतर्गत माननीय मुख्य मंत्री द्वारा सीएम हेल्पलाइन एवं लोक सेवा गारंटी अधिनियम 2010 अंतर्गत प्रदाय की जा रही सेवाओं की प्रत्येक माह के द्वितीय मंगलवार को समीक्षा की जाती है, जिसमें जिला स्तर पर कलेक्टर, पुलिस अधीक्षक एवं अन्य जिला स्तर के वरिष्ठ विभागीय अधिकारी उपस्थित होते हैं। संभाग स्तर पर संभागायुक्त, पुलिस महानिरीक्षक एवं अन्य संभाग स्तरीय अधिकारी भी उपस्थित रहते हैं।
- जन अधिकार कार्यक्रम में समय-समय पर मुख्यमंत्री जी को प्राप्त होने वाली शिकायतें, जनशिकायत निवारण प्रकोष्ठ को प्राप्त शिकायतें, सीएम हेल्पलाइन पर प्राप्त शिकायतें या अन्य माध्यमों से प्राप्त शिकायतें में से चिन्हित शिकायतों को समीक्षा में लिया जाता है। समीक्षा में ली गई शिकायतों की जानकारी उसी दिन संबंधित अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/जिला कलेक्टर को <http://cmhelpline.mp.gov.in> पर प्रेषित की जाती है।
- अपर मुख्य सचिव/ प्रमुख सचिव/ जिला कलेक्टर का यह दायित्व है कि वे उसी दिन प्राप्त शिकायतों के संबंध में विस्तृत जानकारी एवं किए गए निराकरण का तथ्यात्मक प्रतिवेदन <http://cmhelpline.mp.gov.in> पोर्टल पर ऑनलाइन फीड करें।
- जन अधिकार कार्यक्रम अंतर्गत चिन्हित शिकायतों के प्रकरणों के अंतिम निराकरण तक अनुश्रवण की कार्यवाही मुख्यमंत्री सचिवालय द्वारा की जाती है तथा शिकायतों

से संबंधित व्यक्तियों को ऑनलाइन समीक्षा में शामिल किया जाता है जिससे शिकायतकर्ता माननीय मुख्यमंत्री जी से सीधे संवाद कर सकें।

लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना

लोक सेवा प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत नागरिकों को अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रदेश के विभिन्न जिलों में ब्लॉक/तहसील स्तर पर लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना की गई है। वर्तमान में प्रदेश में कुल 425 लोक सेवा केन्द्र (पी.पी.पी. मॉडल अनुसार) संचालित किए जा रहे हैं। लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना का मुख्य उद्देश्य लोक सेवाओं के प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत सेवा प्राप्त करने के लिए आवेदकों को आवश्यक मार्गदर्शन देना, सेवा के लिये आवेदन प्राप्त करना तथा आवेदन पत्र पर लिए गए निर्णय/ आवेदक द्वारा चाही गई सेवा आवेदक को उपलब्ध कराना है ताकि जनसामान्य को महत्वपूर्ण/ आवश्यक सेवा प्राप्त करने के लिये इधर-उधर न भटकना पड़े।

महत्वपूर्ण उपलब्धियां -

- लोक सेवा गारंटी अधिनियम 2010 अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं को ऑनलाइन प्रदान करने हेतु अब तक मध्यप्रदेश में लगभग देश में 12 हजार से भी अधिक अधिकारियों के डिजिटल सिग्नेचर बनवाए गए हैं।
- ऑनलाइन डिजिटल हस्ताक्षरित सर्टिफिकेट एक कॉमन रिपॉजिटरी वेबसाइट www.mpdistrict.mp.gov.in पर उपलब्ध है। (उदा.- मूल निवासी, आय-जाति प्रमाण-पत्र आदि)
- अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित विभागों के जिला एवं ब्लाक स्तर कार्यालय तक स्वयं कनेक्टिविटी उपलब्ध करने एवं राजस्व कार्यालय में कम्प्यूटर उपलब्ध कराए गए हैं।

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

पुरस्कार:-

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

सी.एम. हेल्पलाइन 181 कॉल सेंटर की स्थापना

लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत राज्य लोक सेवा अभिकरण के अधीन सी.एम.हेल्पलाइन 181 कॉल सेंटर का क्रियान्वरण किया जा रहा है। 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 हुए एक सहगामी तथा जवाबदेह व्यवस्था का निर्माण प्रारंभ करता है। इस उद्देश्य से सी.एम. हेल्पलाइन का प्रारंभ 31 जुलाई 2014 को किया गया है। वर्तमान में सी.एम.हेल्पलाइन कॉल सेंटर 181 में 230 सीट्स (460 मेनशिफ्ट) की व्यवस्था की गई है, जो पूर्णतः निःशुल्क है। इसके जरिए प्रतिदिन 40 से लेकर 50 हजार कॉल रिसीव कर शिकायत दर्ज कर संबंधित विभाग के एल-1 अधिकारी को निराकरण के लिए भेजी जाती है। जनसुनवाई, एम.पी. समाधान, समाधान ऑनलाइन एवं वर्तमान में लोक कल्याण शिविर का भी सी.एम. हेल्पलाइन के साथ एकीकरण किया जाकर एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली स्थापित की गई है।

सी.एम. हेल्पलाइन 181 पर अलग-अलग विषयों के कॉल प्राप्त करने की व्यवस्थाएं की गई हैं। जिसमें :-

- शासकीय योजनाओं की जानकारी विषयक कॉल
- शिकायत विषयक कॉल।
- मांग एवं सुझाव विषयक कॉल।
- भ्रष्टाचार सम्बन्धी कॉल।
- सी.एम. हेल्पलाइन में की गई शिकायत के निराकरण की जानकारी विषय कॉल शामिल हैं।

सी.एम. हेल्पलाइन अंतर्गत 01 जनवरी 2019 से 31 जनवरी 2020 तक लगभग 2567878 शिकायतें दर्ज की गई हैं, जिसमें से 65 प्रतिशत शिकायतों लगभग 16.58 लाख से अधिक का संतुष्टि पूर्ण निराकरण किया गया है। इसके अलावा 181 कॉल सेंटर पर प्रदेश सरकार की योजनाओं/ कार्यक्रमों की जानकारी प्राप्त करने हेतु प्रदेश के नागरिकों के लगभग 44.82 लाख से अधिक कॉल प्राप्त हुए हैं।

सी.एम.हेल्पलाइन की मुख्य कार्य निम्नानुसार है -

1. राज्य लोक सेवा अभिकरण के अंग के रूप में कार्य करता है। सी.एम.हेल्पलाइन का सुचारु संचालन भोपाल स्थित कॉल सेन्टर के माध्यम से कार्य करता है यह कॉल सेन्टर प्रतिदिन प्रातः 07:00 से रात्रि 11:00 बजे तक निरंतर कार्य करता है।
2. नागरिक कॉल सेन्टर की हेल्पलाइन नम्बर 181 पर किसी भी टेलीकॉम सेवा प्रदाता कम्पनी के नेटवर्क से कॉल कर सकते हैं। यह कॉल पूर्णतः निशुल्क है।
3. हेल्पलाइन पर 04 प्रकार कॉल प्राप्त किए जा रहे हैं।

(अ) अशासकीय योजनाओं की जानकारी विषयक कॉल।

(ब) शिकायत विषयक कॉल।

(स) मांग एवं सुझाव विषयक कॉल।

(द) भ्रष्टाचार संबंधी शिकायतें।

(घ) सी.एम. हेल्पलाइन में की गई शिकायत के निराकरण के जानकारी विषयक कॉल।

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

सी.एम.हेल्पलाइन अंतर्गत आउटबॉउंड कॉल सेंटर की स्थापना

नागरिकों की सुविधा को दृष्टिगत रखते हुये सी.एम. हेल्पलाइन 181 कॉल सेंटर अंतर्गत सितम्बर 2018 से 60 सीट्स (120 मेनशिफ्ट) आउटबॉउंड कॉल सेंटर की स्थापना की गई है, इसके तहत 181 पर दर्ज शिकायत पर संबंधित अधिकारियों द्वारा निराकरण दर्ज करने के पश्चात तथा आंशिक रूप से बंद शिकायतों पर शिकायतकर्ता से दूरभाष पर संपर्क कर उनकी संतुष्टि/असंतुष्टि का परीक्षण किया जाता है एवं शिकायतकर्ता के असंतुष्ट होने की स्थिति में पुनः कार्यवाही की सुविधा उपलब्ध कराई गई है, ताकि फोर्स क्लोज एवं आंशिक रूप से बंद शिकायतों पर त्वरित एवं संतुष्टिपूर्ण कार्यवाही हो सके।

सी.एम.हेल्पलाइन की नई पहल

- सी.एम. हेल्पलाइन 181 पर नागरिकों से प्राप्त शिकायतों का समय-सीमा में संतुष्टि पूर्ण निराकरण में सर्वोच्च प्रदर्शन करने वाले अधिकारियों को राष्ट्रीय पर्व (15 अगस्त एवं 26 जनवरी) के अवसर पर समस्त जिलों में टॉप 05 अधिकारियों को पुरस्कृत किया जाता है।

- सी.एम. हेल्पलाइन 181 में प्राप्त शिकायतों के निराकरण में उच्च प्रदर्शन करने वाले टॉप अधिकारियों के नाम पद सहित छायाचित्र पोर्टल पर प्रदर्शित किया जाते हैं।
- वर्तमान में दिनांक 15 जुलाई 2019 से सी.एम. हेल्पलाइन 181 इन बाउंड कॉल सेंटर का संचालन (24 घंटे) नागरिकों को सेवाएं प्रदाय करने हेतु आरंभ किया गया है।
- Call Back functionality सुविधा नागरिकों के समस्याओं के समाधान हेतु प्रारंभ किया गया शिकायत के निराकरण में लेवल 3 स्तर पर मान्य या अमान्य स्पेशल क्लोज का प्रावधान।
- उच्च लेवल के अधिकारियों द्वारा अपने अधीनस्थ अधिकारियों को शिकायत वार Notification एवं MSG/ Whatsapp/ e-mail आईडी के माध्यम से मेसेज की सुविधा।
- माननीय मुख्य सचिव कार्यालय में प्राप्त आवेदनों के निराकरण के लिए सी.एम. हेल्पलाइन 181 के साथ माननीय मुख्य सचिव डैशबोर्ड का एकीकरण किया गया है।
- नागरिकों को सी.एम.हेल्पलाइन पोर्टल पर स्वयं शिकायत दर्ज किए जाने की सुविधा प्रदान की गई है।
- सी.एम. हेल्पलाइन को केन्द्र सरकार के CPGRAM पोर्टल के साथ एकीकृत किया जा रहा है।

भाग - पाँच (अभिनव योजना)

लोक सेवाओं का प्रदाय-एक अभिनव योजना:-

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

भाग - छः

विभाग के प्रकाशन

1. वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन 2018-19

भाग - सात

सारांश

लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत राज्य लोक सेवा अभिकरण, मध्यप्रदेश का कार्य मूलतः मध्यप्रदेश के आम नागरिकों को लोक सेवाओं के सेवा प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत विभिन्न विभागों की अधिसूचित सेवाओं को उपलब्ध कराने की नियमित रूप से मॉनिटरिंग करना, सी.एम.हेल्पलाइन में दर्ज शिकायतों के निराकरण की मॉनिटरिंग करना एवं मासिक उपलब्धियों की जानकारी भारत शासन को उपलब्ध कराना है। विभाग द्वारा इन कार्यों का निष्पादन प्रभावकारी ढंग से किए जाने हेतु हर संभव प्रयास किया जाता है।