

(6)

**“ लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत नियंत्रण में रखे गए  
अधिकारिक दस्तावेजों का विवरण ”**

(सूचना का अधिकार अधिनियम की धारा 4 (1) (बी) (vi) के अंतर्गत)

लोक सेवा गारंटी अधिनियम के तहत विभागों की सेवाओं के प्रकाशन संबंधी नस्तियां। विभाग में संचालित योजनाओं संबंधी बजट नस्तियां। सूचना के अधिकार के तहत प्राप्त आवेदन पत्रों संबंधी नस्तियां। विधानसभा प्रश्नों/आश्वासन/ध्यानाकर्षण संबंधी नस्तियों का संधारण। विभागीय प्रशासकीय वार्षिक प्रतिवेदन।



मध्यप्रदेश शासन  
लोक सेवा प्रबंधन विभाग  
मंत्रालय

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन  
2021-2022

भोपाल  
शासकीय केन्द्रीय मुद्रणालय  
2022

मध्यप्रदेश शासन  
लोक सेवा प्रबंधन विभाग

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन  
2021-22

-----

मंत्रालय

मुख्यमंत्री	- श्री शिवराज सिंह चौहान
मंत्री, लोक सेवा प्रबंधन विभाग	- डॉ. अरविंद सिंह भदौरिया
प्रमुख सचिव, लोक सेवा प्रबंधन विभाग	- श्री मनीष रस्तोगी
कार्यपालन संचालक, राज्य लोक सेवा अभिकरण	- श्री नंद कुमारम
उप सचिव, लोक सेवा प्रबंधन विभाग	- श्री रिपुदमन सिंह भदौरिया
अवर सचिव, लोक सेवा प्रबंधन विभाग	- श्री राजेश कुमार कौल
संचालक, सी.एम. हेल्पलाईन	- श्री संदीप अष्ठाना

विभागाध्यक्ष

विभाग के अधीन कोई विभागाध्यक्ष नहीं है

**// अनुक्रमणिका //**

भाग	विषय	पृष्ठ
एक	1. प्रस्तावना	01
	2. विभागीय संरचना	01
	3. विभागीय दायित्व	02
	4. सामान्य या प्रमुख विशेषताएं	03
दो	बजट	05
तीन	राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं	06
चार	<b>सामान्य प्रशासनिक विषय :-</b>	
	अ) अटल बिहारी वाजपेयी, सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान	07-13
	ब) राज्य लोक सेवा अभिकरण, भोपाल	14-17
	स) संचालक, सी.एम. हेल्पलाइन (181) कॉल सेंटर	18-19
	सीएम डैशबोर्ड एवं नवाचार	20-22
पांच	अभिनव योजना	23
छः	विभाग के प्रकाशन	24
सात	सारांश	24

(1)

## 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 के प्रदान की गारंटी अधिनियम 25 सितम्बर 2010 से प्रभावशील है। मध्यप्रदेश लोक सेवा के प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 द्वारा किये जा रहे सुशासन के प्रयासों की महत्वपूर्ण कड़ी होकर प्रदेश के नागरिक अधिकारों को सशक्त करने का एक अनूठा प्रयास है।

विभाग के आदेश क्रमांक एफ 2-6/ 2013/ 61/ लोसेप्र/दिनांक 22.05.2013 के द्वारा अधिनियम के अधिक प्रभावी रूप से क्रियान्वयन किये जाने हेतु भोपाल में राज्य लोक सेवा अभिकरण, मध्यप्रदेश की स्थापना की गई है। इस अधिनियम के अंतर्गत चिन्हित सेवाओं को प्राप्त करने के लिये आम जनता को किसी की इच्छा पर निर्भर नहीं रहना होगा, अपितु वह अधिकार के रूप में ये सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं। इन सेवाओं के उपयोग के लिये ऑफलाइन एवं ऑनलाइन पद्धति का उपयोग किया गया है। इस अधिनियम के लागू होने के पश्चात राज्य सरकार द्वारा अभी तक कुल 47 विभागों की 563 सेवाएं अधिसूचित की गई हैं एवं वर्तमान में 272 सेवाएं ऑनलाईन प्रदाय की जा रही हैं। राज्य लोक सेवा अभिकरण के अंतर्गत वर्तमान में निम्नानुसार महत्वपूर्ण परियोजनाओं/ कार्यों का क्रियान्वयन किया जा रहा है -

लोक सेवा प्रदाय गारंटी अधिनियम का क्रियान्वयन  
लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना एवं संचालन  
वर्ल्ड बैंक पोषित MPCARS परियोजना का क्रियान्वयन  
सीएम हेल्पलाइन कॉल सेंटर का संचालन  
सीएम डैशबोर्ड का संचालन

### 2- विभागीय संरचना -

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

(2)

### अधीनस्थ कार्यालय -

विभाग के अंतर्गत कोई विभागाध्यक्ष कार्यालय नहीं है। लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अंतर्गत स्वशासी संस्थाएँ अधीनस्थ हैं। (1) अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान (2) राज्य लोक सेवा अभिकरण म.प्र./ सीएम हेल्पलाइन (181 कॉल सेंटर) इन संस्थाओं में महानिदेशक, कार्यपालक संचालक, संचालक (प्रशासन), उप संचालक (वित्त), प्रबंधक, लोक सेवा, संचालक, सीएम हेल्पलाइन, उप संचालक सीएम हेल्पलाइन, एवं सीनियर प्रोग्रामर तथा तृतीय श्रेणी अमला 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 लिये जिला प्रबंधक (लोक सेवा) एवं कार्यालय सहायक के 01-01 पद स्वीकृत हैं तथा संविदा नियुक्ति प्रदान की गई है।

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

विभाग के अंतर्गत आने वाले संचालनालय - कोई नहीं

अधिनियम के अधीन गठित मण्डल तथा निगम - कोई नहीं

विभाग/ अधिनियम के अधीन आने वाले अन्य निकाय तथा संस्थायें -

अटल बिहारी वाजपेयी, सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान, राज्य लोक सेवा अभिकरण

भोपाल, सीएम हेल्पलाइन 181। (विवरण आगे दिया गया है)

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 563 सेवाएं अधिसूचित की गई हैं एवं वर्तमान में 272 सेवाएं ऑनलाईन प्रदाय की जा रही हैं।

### 3- विभागीय दायित्व -

3.1 मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत आने वाली सेवाओं की प्रगति का संकलन समीक्षा एवं अनुश्रवण करना तथा अधिनियम के सफल क्रियान्वयन हेतु समय-समय पर निर्देश जारी करना।

3.2 सीएम हेल्पलाइन 181 टोल फ्री नम्बर पर आमजन की शिकायत/ समस्या प्राप्त कर त्वरित निराकरण हेतु कार्यवाही की जाती है।

(3)

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

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

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

**विभाग द्वारा प्रसारित अधिनियम तथा नियम -**

- (I) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2010
- (II) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी (आवेदन, अपील, पुनरीक्षण, शास्ति की वसूली तथा प्रतिकर का भुगतान) नियम, 2010
- (III) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी (संशोधन) अध्यादेश, 2020
- (IV) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी (संशोधन) अध्यादेश, 2021
- (V) मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी (संशोधन) अधिनियम, 2021

(4)

(4) विभाग से संबंधित सामान्य जानकारी -

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

- (i) विशिष्टजनों के कार्यालयों से प्राप्त होने वाली शिकायतें
  - राष्ट्रपति कार्यालय
  - प्रधानमंत्री कार्यालय
  - राज्यपाल कार्यालय
  - मुख्यमंत्री निवास/ कार्यालय तथा दौरे में प्राप्त शिकायतें/ आवेदन पत्र
  - लोक शिकायत एवं प्रशासनिक सुधार विभाग, भारत सरकार के वेब पोर्टल [www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in) के माध्यम से ।
- (ii) अधिकारियों/ कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतें ।
- (iii) आम जनता से डाक द्वारा एवं समक्ष में दी गई शिकायतें तथा विभाग की वेबसाइट [www.cmhelpline.mp.gov.in/](http://www.cmhelpline.mp.gov.in/) [mpsamadhan](http://mpsamadhan) में आम नागरिक द्वारा दर्ज की गई ऑनलाइन शिकायतें ।



(5)  
भाग - दो

वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन 2021-22

वित्तीय वर्ष 2021-22 के लिये मध्यप्रदेश राज्य लोक सेवा अधिकरण के लिये विभिन्न मदों में निम्नानुसार बजट उपलब्ध कराया गया है।

(राशि रूपये लाख में)

क्र	मद का विवरण	वित्तीय वर्ष 2020-21 का व्यय	बजट प्रावधान 2021-22	वित्तीय उपलब्धियाँ दिसम्बर 2021 की स्थिति में	भौतिक लक्ष्य	2022-23 हेतु बजट प्रस्ताव
1	(5379) लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना (जिला स्तर)	332.56	356.00	261.28	वेतन भत्ते, लेखन सामग्री, कार्यालय व्यय, परिवहन व्यवस्था हेतु	371.00
2	7047- लोक सेवा केन्द्रों को अनुदान (व्ही.जी.एफ का भुगतान)	500.00	500.00	100.00	426 लोक सेवा केन्द्र संचालकों को नियमानुसार व्ही.जी.एफ राशि का भुगतान	400.00
3	7364- ई-गवर्नेंस सोसायटी को अनुदान	399.99	400.00	320.00	52 जिला ई-गवर्नेंस सोसायटी को अनुदान राशि का भुगतान किया जाएगा।	500.00
4	1923 - माय एम.पी. प्रकोष्ठ का क्रियावयन	230.00	160.00	39.32	माय एम.पी. प्रकोष्ठ के क्रियावयन हेतु	0.00
5	7628- सर्व सेवा परियोजना का क्रियावयन	160.00	0.00	0.00	विश्व बैंक सहायतार्थ सर्वसेवा परियोजना के क्रियावयन हेतु	0.00
6	5722- कॉल सेंटर की स्थापना	2180.00	2300.00	1800.00	सी.एम.हेल्पलाइन कॉल सेंटर 181 स्थापना, संचालन पर व्यय	2700.00
7	9079- म.प्र. राज्य लोक सेवा अधिकरण की स्थापना	115.00	150.00	100.00	अधिकरण की स्थापना पर व्यय	150.00
8	9079-53-000 डिक्री धन	0.00	0.20	0.00	न्यायालयीन प्रकरणों पर होने वाले व्यय का भुगतान।	0.20
9	9079-50 प्रतिकर का भुगतान (6286)	0.20	10.00	0.05	जिलों में प्रतिकर की राशि का भुगतान।	10.00
10	9079-31-010 कंसलटेंसी सर्विसेस	0.00	100.00	0.00	मध्यप्रदेश लोक सेवा गारण्टी अधिनियम 2010 के अंतर्गत नागरिक सेवाओं में वृद्धि के अनुक्रम में उपयोग किये जा रहे हार्डवेयर / सॉफ्टवेयर का आवश्यकता अनुसार नवीनीकरण संधारण, प्रचार-प्रसार कार्यक्रम, सॉफ्टवेयर डेवलपमेंट टीम, प्रबंधन कंसलटेंसी टीम आदि पर होने वाले व्ययों की पूर्ति।	400.00
11	9079-33-002 मशीन एवं उपकरण का अनुरक्षण	0.00	100.00	0.00		
12	9079-35-000 विज्ञापन एवं प्रचार	0.00	50.00	4.00		
13	9079-27-003 हार्डवेयर / सॉफ्टवेयर नवीनीकरण	0.00	50.00	0.00		
14	9079-33-001 स्थायी संपत्तियों का अनुरक्षण	0.00	50.00	5.00	लोक सेवा केन्द्रों की मरम्मत एवं संधारण पर व्यय	50.00
15	6783- लोक सेवा केन्द्रों का निर्माण	90.63	100.00	2.36	लोक सेवा केन्द्रों के भवन निर्माण हेतु (336 लोक सेवा केन्द्रों में से 328 लोक सेवा केन्द्र पूर्ण एवं शेष 8 लोक सेवा केन्द्रों का निर्माण कार्य प्रगतिरत है)	100.00
	योग	4008.38	4326.20	2632.01	योग	4681.20

(6)

भाग - तीन

राज्य योजनाएं तथा केन्द्र प्रवर्तित योजनाएं -

- (अ) राज्य योजनायें : राज्य आयोजना सामान्य काल सेंटर की  
स्थापना - सहायक अनुदान
- (ब) केन्द्र प्रवर्तित योजनायें : केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य- ई-डिस्ट्रिक्ट  
योजना का क्रियान्वयन- सहायक अनुदान-  
अन्य संसाधनों का स्रोत-राज्यांश
- : केन्द्र प्रवर्तित योजना सामान्य-ई-डिस्ट्रिक्ट  
योजना क्रियान्वयन-सहायक अनुदान-अन्य-  
संसाधनों का स्रोत-केन्द्रीय हिस्सा
- (स) बाह्य पोषित योजना : विदेशी सहायता प्राप्त 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

(7)

भाग चार (अ)

**अटल बिहारी वाजपेयी, सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान पर टीप  
(वर्ष 2021-22)**

**संस्थान के मुख्य उद्देश्य**

संस्थान के मुख्य उद्देश्यों में, शासन के लिए प्रबद्ध-मण्डल के रूप में कार्य करते हुए गुणवत्तापूर्ण शोध कार्य, नीति विश्लेषण, योजनाओं का प्रभाव आंकलन तथा शासन को समय-समय पर परामर्श देना, सम्मिलित है। इन उद्देश्यों की पूर्ति के लिए संस्थान में शोध तथा प्रभाव आंकलन का कार्य सिविल सोसाइटी व उच्च मानकों के शैक्षणिक संस्थापनों की सहभागिता से किया जाता है। संस्थान के दृष्टि (Vision), मिशन (Mission) एवं उद्देश्यों (Objective) इस प्रकार है -

**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 संस्थाओं 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 संस्थाओं के साथ सरकार की भागीदारी को सुगम बनाना।

**संस्थान की कार्यप्रणाली -**

अटल बिहारी वाजपेयी, सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान एक सोसायटी के रूप में पंजीकृत है। संस्थान के शासी निकाय के अध्यक्ष माननीय मुख्यमंत्री, मध्यप्रदेश शासन तथा कार्यकारी निकाय के अध्यक्ष संस्थान के महानिदेशक है। संस्थान का कार्य संचालक, प्रिंसिपल एडवाइजर तथा प्रशासनिक स्टाफ के सहयोग से संपादित होता है।

**बजट -**

वित्तीय वर्ष 2021-22 के लिए रू. 13.00 करोड़ का बजट संस्थान के लिए आवंटित किया गया है। इस वित्तीय वर्ष में रू. 9.00 करोड़ आहरण कर किया गया है।

### आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश पोर्टल का निर्माण

12 नवम्बर 2020 को माननीय मुख्यमंत्री श्री शिवराज सिंह चौहान द्वारा विमोचित आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश रोडमैप-2023 के अनुश्रवण हेतु पोर्टल का निर्माण किया गया है। इस पोर्टल के माध्यम से रोडमैप-2023 में निर्धारित विकासात्मक मापदण्डों तथा भौतिक अधोसंरचना, सुशासन, स्वास्थ्य एवं शिक्षा तथा अर्थव्यवस्था एवं रोजगार के क्षेत्र में प्रस्तावित लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु मध्यप्रदेश शासन के विभिन्न विभागों द्वारा क्रियान्वयन से संबंधित अनुश्रवण किया जावेगा। माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा दिनांक 28 जनवरी 2021 को एवं मुख्य सचिव, म.प्र.शासन द्वारा दिनांक 07 जनवरी 2021 से इस पोर्टल के माध्यम से रोडमैप-2023 में निर्धारित आउटपुट्स एवं आउटकम्स के आधार पर सभी विभागों की गतिविधियों की निरंतर समीक्षा की जा रही है। पोर्टल निर्माण में संस्थान की महत्वपूर्ण भूमिका रही है। शासन द्वारा पोर्टल से संबंधित समस्त कार्यप्रणाली के लिए विभाग विशेष के साथ समन्वय हेतु संस्थान के सलाहकारों को नामांकित किया गया है। पोर्टल पर 35 विभागों के कुल 105 आउटकम्स एवं 465 आउटपुट पर मॉनिटरिंग व्यवस्था स्थापित की गई है जिनके द्वारा विभिन्न 05 विभागों की समीक्षा माननीय मुख्यमंत्री एवं मुख्य सचिव के द्वारा लगातार की जा रही है। उक्त के परिपेक्ष्य में गठित 09 मंत्री समूहों की अनुशंसाओं को आत्मनिर्भर पोर्टल पर संभावित आउटपुट से मैपिंग करके प्रविष्टि की जा रही है।

### मध्यप्रदेश सुशासन एवं विकास रिपोर्ट का विमोचन

यह रिपोर्ट अटल बिहारी वाजपेयी, सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान की फैकल्टी द्वारा गहन अध्ययन का परिणाम है। इसके साथ ही देश के प्रतिष्ठित संस्थानों के विषय विशेषज्ञों से भी बहुमूल्य सुझाव के सहयोग से मध्यप्रदेश सुशासन एवं विकास रिपोर्ट तैयार की गई है जिसका विमोचन यशस्वी माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा दिनांक 14.01.2022 को किया गया है।

### सुशासन डायजेस्टो (त्रैमासिक न्यूजलेटर)

यशस्वी माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा दिनांक 14.01.2022 को सुशासन डायजेस्ट (त्रैमासिक न्यूजलेटर) का भी विमोचन किया गया है। संस्थान द्वारा किये जा रहे विभिन्न अनुसंधानों, प्रभाव आंकलन के अध्ययन एवं अन्य गतिविधियों को प्रत्येक त्रैमासिक रूप में सुशासन डायजेस्ट का प्रकाशन किया जायेगा।

### 104 वॉ इण्डियन इकॉनॉमिक एसोसिएशन का वार्षिक सम्मेलन का आयोजन

इण्डियन इकॉनॉमिक एसोसिएशन का 104 वॉ वार्षिक सम्मेलन अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान दिनांक 25 से 27 दिसम्बर, 2021 को आरसीवीपी नरोन्हा प्रशासन अकादमी में आयोजित किया गया था। जिसका शुभारंभ यशस्वी माननीय मुख्यमंत्री जी द्वारा किया गया था तथा समापन माननीय राज्यपाल श्री मंगूभाई छगनभाई पटेल द्वारा किया गया था। इस कार्यक्रम में देश के 200 से अधिक अर्थशास्त्रियों द्वारा उपस्थित होकर विभिन्न विषयों पर प्रस्तुतीकरण दिये गये। संस्थान से भी विषय-विशेषज्ञों द्वारा पेपर प्रस्तुतीकरण किये गये।

### संस्थान द्वारा किए जा रहे अध्ययन एवं नीति प्रारूप -

1. संस्थान के उच्च स्तरीय स्वरूप में शासन द्वारा किये गये परिवर्तनों के आधार पर माननीय उपाध्यक्ष महोदय की नियुक्ति की गई है, जिन्हें केबिनेट मंत्री का दर्जा प्राप्त है।
2. संस्थान में मुख्य कार्यपालन अधिकारी एवं अतिरिक्त मुख्य कार्यपालन अधिकारी के 02 नवीन पदों का सृजन किया जाकर शासन द्वारा नियुक्ति की गई है।
3. संस्थान द्वारा मध्यप्रदेश सुशासन एवं विकास प्रतिवेदन 2022 का प्रथम बार प्रकाशन किया गया है, जिसका विमोचन माननीय मुख्यमंत्री महोदय द्वारा दिनांक 14 जनवरी, 2022 को किया गया है।
4. मध्यप्रदेश स्व-सहायता समूह एवं उनके परिसंघों का अधिनियम का प्रारूप किया जाकर पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग को आगामी कार्यवाही हेतु प्रेषित किया गया है।
5. मध्यप्रदेश के आरोग्य केन्द्रों का प्राथमिक आंकड़ों का विश्लेषण - रोकथाम एवं उपचार, दोनों सेवाओं की आसान पहुंच और व्यापक प्राथमिक स्वास्थ्य सेवाओं को प्रदान करने हेतु वर्ष 2017 से मध्यप्रदेश में 6363 आयुष्मान भारत-स्वास्थ्य और कल्याण केन्द्र अथवा आरोग्यम केन्द्र स्थापित किये गये हैं।
6. बुल मदर फार्म में आवासीय प्रशिक्षण कार्यक्रमों के सुदृढीकरण का मूल्यांकन - संस्थान को आरकेवीवाई योजना अंतर्गत क्रियान्वित "बुल मदर फार्म, भोपाल में पशुपालकों के आवासीय प्रशिक्षण कार्यक्रमों की सुदृढीकरण परियोजना 'वर्ष 2016-17 के तृतीय पक्ष कार्योत्तर मूल्यांकन का कार्य सौंपा गया है।
7. अनार क्षेत्र विस्तार परियोजना का प्रभाव आंकलन।
8. मध्यप्रदेश में सूचना प्रौद्योगिकी (आई.टी.), सूचना प्रौद्योगिकी सक्षम सेवाओं का आंकलन - मध्यप्रदेश ने पिछले कुछ वर्षों में नए आईटी पार्कों के विकास, प्रगतिशील और समर्थक नीतिगत वातावरण व्यवसाय में सुगमता, श्रमशक्ति की आवश्यकता को पूरा करने आदि जैसे प्रयासों के माध्यम से आईटी क्षेत्र में निवेश को बढ़ाने एवं आकर्षित करने के लिए बड़ी पहल की है।

9. मध्यप्रदेश में राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम 2013 के कार्यान्वयन का समवर्ती मूल्यांकन - संस्थान को उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा मध्यप्रदेश में राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 के कार्यान्वयन का समवर्ती मूल्यांकन करने का कार्य सौंपा गया है।
10. मध्यप्रदेश में सूक्ष्म-उद्यमों को वित्त उपलब्धता का मूल्यांकन - मध्यप्रदेश में सूक्ष्म-उद्यमों की मांग-पक्ष और आपूर्ति
11. राष्ट्रीय कृषि विकास योजना के अंतर्गत अनेक परियोजनाओं का प्रभाव आंकलन का अध्ययन किया गया है।
12. मुख्यमंत्री यंग प्रोफेशनल फॉर डेवलपमेंट प्रोग्राम के 52 रिसर्च एसोसिएट्स माह जनवरी 2022 में प्रदेश के समस्त जिलों में पदस्थापना की गई है।
13. हथकरघा एवं हस्तशिल्प गतिविधियों की कॉफी टेबल बुक तैयार करना।
14. धान उत्पादन की विभिन्न प्रक्रियाओं का समवर्ती अध्ययन (भा.खा.निगम)
15. शाला त्यागी छात्रों (आदिवासी और गैर आदिवासी) के मध्य तुलनात्मक अध्ययन।
16. राज्य के लिए दिव्यांजन हेतु नीति का प्रारूप तैयार करने संबंधित अध्ययन।
17. एमएसएमई (MSME) के लिए आपूर्ति पक्ष वित्त पोषण व्यवस्था की समीक्षा।
18. पाइपड वितरण-नेटवर्क में निवेश के लिए रोल-आउट दिशा-निर्देश तैयार करना।
19. सूक्ष्म सिंचाई प्रणाली परिनियोजन के लिए सामाजिक-आर्थिक का अध्ययन।
20. मध्यप्रदेश में समग्र वित्तीय संसाधनों को बढ़ाने के विकल्पों का मूल्यांकन।
21. एनएचएम यूपी और एनएचएम छत्तीसगढ़ के साथ एनएचएम एमपी के संविदा कर्मचारियों की मजदूरी संरचना और अन्य सुविधाओं का तुलनात्मक विश्लेषण।
22. पब्लिक हेल्थ मैनेजमेंट में सर्टिफिकेट कोर्स से संबंधित प्रशिक्षण।
23. सुरक्षित स्कूल मार्गों के लिए सड़क सुरक्षा हस्तक्षेप को लागू करने के लिए सिस्टम क्षमता का अध्ययन।
24. गुणवत्ता आश्वासन - वृद्धिशील सुधार, प्रोटोकॉल के पालन और मानकीकृत रूपों, प्रारूपों और जांच सूचियों के अनुसार पहचान की गई सुविधाओं का मासिक मूल्यांकन।
25. मध्यप्रदेश के भोपाल जिले में पोषण पुनर्वास केंद्रों (एनआरसी) से छुट्टी के बाद बच्चों की स्थिति
26. मध्यप्रदेश के पीपीएसए और गैर-पीपीएसए जिलों में निजी क्षेत्र की टीबी अधिसूचना का तुलनात्मक विश्लेषण का अध्ययन।
27. दस्तावेजीकरण - मध्यप्रदेश में कोविड-19 के प्रति प्रतिक्रिया कार्रवाई के संबंध में अध्ययन।
28. डिजिटल इंडिया मिशन के तहत ई-गवर्नेंस पहल के माध्यम से ग्रामीण महिलाओं को सशक्त बनाने के लिए मूल्यांकन अध्ययन।
29. मध्यप्रदेश में शहरी विकास एवं आवास विभाग के ई-गवर्नेंस पोर्टल के माध्यम से दी जाने वाली कुछ नागरिक केंद्रित सेवाओं से संबंधित उपयोगिता और प्रभावशीलता का विश्लेषणात्मक मूल्यांकन।

30. मध्यप्रदेश राज्य में ग्रामीण क्षेत्र में डिजिटल विभाजन को पाटने के लिए चुनौतियों और बाधाओं का विश्लेषण करने के लिए अनुसंधान अध्ययन।
31. ग्राम-पंचायत में डिजिटल पंचायत की उपयोगिता और प्रभावशीलता से संबंधित मूल्यांकन अध्ययन।
32. ई-प्रोक्योरमेंट पोर्टल का प्रभाव आंकलन का अध्ययन।
33. मध्य प्रदेश सरकार द्वारा प्रशासन सुधारों के क्षेत्रों में सर्वोत्तम प्रथाओं का दस्तावेजीकरण।
34. एमपी ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल का अंतिम उपयोगकर्ता ऑडिट करने के लिए अंतिम उपयोगकर्ता का संचालन से संबंधित अध्ययन।
35. ग्रामीण रसद में डिजिटल चुनौतियों का आंकलन और ब्लॉकचेन के माध्यम से इसका समाधान से संबंधित अध्ययन।
36. राज्य में ब्लॉकचेन उपयोग के मामलों को लागू करने के लिए राज्य स्तरीय ढांचे और रणनीति की स्थापना के लिए अध्ययन, संपत्ति/ भूमि रजिस्ट्री प्रबंधन प्रणाली से संबंधित अध्ययन।
37. कृषि उपकरणों और मशीनों की खरीद के लिए किसानों के प्रोत्साहन पर अध्ययन।
38. मत्स्य पशुओं में बांझपन उन्मूलन के लिए पहल का आंकलन का अध्ययन।
39. एमपी हाउसिंग एंड इंफ्रास्ट्रक्चर डेवलपमेंट बोर्ड द्वारा तैयार आवास पुनर्विकास नीति का निर्माण।
40. मध्यप्रदेश के लिए शहरी प्रशिक्षण नीति का निर्माण से संबंधित अध्ययन।
41. SPINUM के लिए भर्ती प्रक्रिया और सेवा नियमों की तैयारी (यूडीएचडी से बाहरी वित्त पोषित)
42. आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश रोडमैप के तहत मानव संसाधन अध्ययन।
43. मध्यप्रदेश के प्रमुख शहरों में महिला सुरक्षा को बढ़ावा देने के लिए सुरक्षित शहर परियोजना का प्रस्ताव।
44. मध्यप्रदेश के लिए शहरी नीति का प्रारूप से संबंधित अध्ययन।
45. मध्यप्रदेश में ग्रामीण परिवहन पर लघु से संबंधित अध्ययन।
46. भोपाल में शहरी बाढ़ से निपटने की रणनीतियाँ का प्रारूप से संबंधित अध्ययन।
47. मध्यप्रदेश के लिए स्ट्रीट फूड वेंडर की नीति से संबंधित अध्ययन।
48. मध्यप्रदेश में ग्रामीण सहकारी बैंकों का पांच साल का प्रदर्शन मूल्यांकन।
49. मध्यप्रदेश के लिए विरासत नीति का प्रारूपण का तैयार करने संबंधित अध्ययन।
50. लाभार्थी उन्मुख योजना। लोक सेवा विभाग- वहां की योजनाओं का ही मूल्यांकन किया जा रहा है।
51. खरीद केंद्रों में मैनुअल गतिविधियों के लिए इष्टतम दरों का आंकलन करने के लिए एक अध्ययन।
52. बुंदेलखंड में स्थायी विरासत प्रबंधन के माध्यम से रोजगार सृजन के अवसरों की पहचान करना।
53. फलों की खेती और रखरखाव का प्रभाव मूल्यांकन का अध्ययन करना।
54. परिणाम आधारित बाल बजटिंग को संस्थागत बनाने के लिए क्षमता और प्रणाली का निर्माण।
55. सशुल्क वृद्धाश्रम के संचालन के लिए नियम पुस्तिका तैयार करना से संबंधित अध्ययन।

56. जनजातीय क्षेत्रों में ऋणग्रस्तता की स्थिति का अध्ययन-यह अध्ययन राज्य में जनजातीय ऋणग्रस्तता की प्रकृति, स्थानीय साहूकारों के एकाधिकार की डिग्री और राज्य के जनजातीय ज़िलों में संस्थागत बैंकिंग की चुनौतियों को समझने का प्रयास है ।
57. प्रदेश की स्वयंसेवी संस्थाओं के साथ विकास एवं शोध के विभिन्न विषयों पर परिचर्चाएं भी आयोजित की गई है ।

**संस्थान द्वारा वर्ष 2021-22 में  
विभिन्न विश्वविद्यालयों एवं प्रतिष्ठान, संस्थाओं के साथ MoU हस्ताक्षर किये है -**

1. राष्ट्रीय लोक वित्त और नीति संस्थान, नई दिल्ली
2. भारतीय वन प्रबंधन संस्थान, भोपाल
3. उच्च शिक्षा में उत्कृष्टता संस्थान, भोपाल
4. आई.सी.एम.आर.- राष्ट्रीय जनजातीय स्वास्थ्य अनुसंधान संस्थान, जबलपुर
5. रविन्द्रनाथ टैगोर विश्वविद्यालय, भोपाल
6. राजमाता विजयराजे सिंधिया, कृषि विश्वविद्यालय, ग्वालियर
7. लक्ष्मीबाई राष्ट्रीय शारीरिक शिक्षा संस्थान, ग्वालियर
8. भारतीय पर्यटन और यात्रा प्रबंधन संस्थान, ग्वालियर
9. जीवाजी विश्वविद्यालय, ग्वालियर
10. भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, इन्दौर
11. बरकतउल्ला विश्वविद्यालय, भोपाल
12. देवी अहिल्या विश्वविद्यालय, इन्दौर
13. साँची बौद्ध-भारतीय ज्ञान अध्ययन विश्वविद्यालय, भोपाल
14. जागरण लेकसिटी विश्वविद्यालय, भोपाल
15. धर्मशास्त्र राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालय, जबलपुर
16. रानी दुर्गावती विश्वविद्यालय, जबलपुर
17. नानाजी देशमुख पशु चिकित्सा विश्वविद्यालय, जबलपुर
18. डी.एम.ई.ओ., नीति आयोग, भारत सरकार
19. स्कूल ऑफ सोशल साइंसेज, भोपाल



20. राजीव गांधी प्रौद्योगिकी विश्वविद्यालय, भोपाल
21. भारतीय विज्ञान शिक्षा एवं अनुसंधान संस्थान, भोपाल
22. आई.सी.एम.आर.-पर्यावरणीय स्वास्थ्य के क्षेत्र में अनुसंधान के लिए राष्ट्रीय संस्थान, भोपाल
23. अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान, भोपाल
24. राष्ट्रीय विधि संस्थान विश्वविद्यालय, भोपाल
25. सी.एस.आई.आर. प्रगत पदार्थ तथा प्रक्रम अनुसंधान संस्थान, भोपाल
26. माखनलाल चतुर्वेदी राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं संचार विश्वविद्यालय, भोपाल
27. जवाहरलाल नेहरू कृषि विश्वविद्यालय, जबलपुर
28. जेवियर इंस्टीट्यूट ऑफ डेवलपमेंट एक्शन एंड स्टडीज, जबलपुर
29. क्रिस्प (CRISP) अनुसंधान और औद्योगिक स्टाफ प्रदर्शन के लिए केंद्र, भोपाल
30. इंदिरा गांधी राष्ट्रीय जनजातीय विश्वविद्यालय, अमरकंटक
31. बी.आर. अम्बेडकर यूनिवर्सिटी ऑफ सोशल साइंसेज विश्वविद्यालय, महु

**भाग चार (ब)****राज्य लोक सेवा अभिकरण की स्थापना**

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

**(1) राज्य लोक सेवा अभिकरण की संरचना -**

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

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

**(2) उद्देश्य -**

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

- ❖ लोक सेवाओं को प्रदान करने के लिये शासकीय कार्यालयों में आवश्यक उपकरणों तथा नेटवर्किंग के लिए संसाधनों के मानक सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के सहयोग से निर्धारित कराना।
- ❖ गैर अधिसूचित सेवाओं के लिए प्रदाय की प्रक्रियाओं को मानकीकरण और उन्हें ऑनलाईन प्रदाय करने की व्यवस्था करना।
- ❖ लोक सेवा केन्द्रों की प्रशासकीय व्यवस्थाओं का संचालन एवं समन्वय करना।
- ❖ लोक सेवा के प्रदाय संबंधी सलाहकारी सेवाओं का प्रदाय करना।
- ❖ लोक सेवा प्रबंधन विभाग के द्वारा समय-समय पर प्रदत्त दायित्वों का निर्वहन करना।

**(3) राज्य लोक सेवा अभिकरण के अंतर्गत संचालित परियोजनाएं -**

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

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

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

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

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

## (ii) लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना एवं संचालन

लोक सेवा प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत नागरिकों को अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने के लिये प्रदेश के विभिन्न जिलों में ब्लाक/तहसील स्तर पर लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना की गई है। वर्तमान में प्रदेश में कुल 431 लोक सेवा केन्द्र (पी.पी.पी. मॉडल अनुसार) संचालित किये जा रहे हैं। लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना का मुख्य उद्देश्य लोक सेवाओं के प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत सेवा प्राप्त करने के लिये आवेदकों को आवश्यक मार्गदर्शन देना, सेवा के लिये आवेदन प्राप्त करना तथा आवेदन पत्र पर लिये गए निर्णय/ आवेदक द्वारा चाही गई सेवा आवेदक को उपलब्ध कराना है, ताकि जनसामान्य को महत्वपूर्ण/ आवश्यक सेवा समयावधि में प्राप्त हो सके।

- **जाति प्रमाण-पत्र का प्रदाय अभियान** - लोक सेवा गारंटी अधिनियम 2010 के अंतर्गत सामान्य प्रशासन विभाग की अधिसूचित सेवा क्रमांक 6.4 "जाति प्रमाण पत्र का प्रदाय" को वर्ष जुलाई 2014 से विशेष अभियान के तहत प्रारंभ किया गया है। लोक सेवा केन्द्रों द्वारा प्रदेश के स्कूलों के छात्र-छात्राओं को जाति प्रमाण-पत्र प्रदान करने संबंधी अभियान का सफलतापूर्वक क्रियान्वयन किया जा रहा है। अभियान के तहत अब तक लगभग 1.28 करोड़ डिजिटल हस्ताक्षरित रंगीन प्रमाण-पत्र नागरिकों को प्रदान किये जा चुके हैं। जारी किये गए समस्त प्रमाण-पत्र (डिजिटल हस्ताक्षरित सर्टिफिकेट) एक कॉमन रिपॉजिटरी वेबसाइट [www.mpedistrict.mp.gov.in](http://www.mpedistrict.mp.gov.in) पर उपलब्ध हैं।
- लोक सेवा गारंटी अंतर्गत समस्त सेवाओं के अब तक लगभग 7.96 करोड़ से अधिक आवेदनों का निराकरण किया गया है।
- **समाधान एक दिवस तत्काल सेवा प्रदाय** - नागरिकों को महत्वपूर्ण सेवा एक दिवस में उपलब्ध कराने की दृष्टि से मध्यप्रदेश शासन द्वारा 'समाधान एक दिवस' सेवा फरवरी 2018 से प्रारंभ की गई है। इसके तहत विभिन्न विभागों की सेवाओं को एक कार्यदिवस में प्रदाय किया जा रहा है। उक्त सेवाएं कलेक्टर द्वारा प्राधिकृत अधिकारी के माध्यम से लोक सेवा केन्द्र पर ही प्रदाय की जा रही हैं। 'समाधान एक दिवस' के तहत अब तक कुल 1.61 करोड़ से अधिक नागरिक लाभान्वित हो चुके हैं।
- समाधान एक दिवस अंतर्गत प्रदाय किये जाने वाले डिजिटल हस्ताक्षरित प्रमाण-पत्र व्हाटसएप के माध्यम से भी आवेदकों को भेजे जा रहे हैं ताकि वह अपनी सुविधा अनुसार उसे डाउनलोड कर उसका उपयोग कर सकें। अब तक 61.53 लाख से अधिक नागरिकों को व्हाटसएप के माध्यम से प्रमाण-पत्र प्रेषित किये गये हैं।

**(iii) विश्व बैंक द्वारा वित्त पोषित सर्वसेवा परियोजना**

- वर्तमान में जारी ईडिस्ट्रिक्ट 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 कार्य विभिन्न विभागों की 236 नागरिक सेवाओं का सरलीकरण 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 किये गये हैं।

(18)  
भाग चार (स)

(iv) सीएम हेल्पलाईन

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

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

सीएम हेल्पलाईन 181 कॉल सेंटर की स्थापना -

सुशासन की स्थापना राज्य शासन की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। नागरिकों की समस्याओं एवं शिकायतों का त्वरित निराकरण सुनिश्चित करना न केवल शासनतंत्र में पारदर्शिता लाता है, बल्कि गुणवत्ता को बढ़ाते हुये एक सहगामी तथा जवाबदेह व्यवस्था का निर्माण प्रारंभ करता है। इस उद्देश्य से सीएम हेल्पलाईन का प्रारंभ 31 जुलाई 2014 को किया गया है।

सीएम हेल्पलाईन कॉल सेंटर 181 में 230 सीट्स (460 मेनशिफ्ट) की व्यवस्था की गई है, इसके जरिये प्रतिदिन लगभग 60 हजार कॉल रिसीव कर शिकायत दर्ज कर संबंधित विभाग के एल-1 अधिकारी को निराकरण के लिए भेजा जाता है। जनसुनवाई, एम.पी. समाधान, समाधान ऑनलाइन, जन शिकायत एवं वर्तमान में लोक कल्याण शिविर का भी सीएम हेल्पलाईन के साथ एकीकरण किया जाकर एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली स्थापित की गई है।

सी.एम. हेल्पलाईन में अलग-अलग विषयों के कॉल प्राप्त करने की व्यवस्था की गई है। जिसमें-

शासकीय योजनाओं की जानकारी विषयक कॉल

शिकायत विषयक कॉल

मांग एवं सुझाव विषयक कॉल

भ्रष्टाचार सम्बन्धी कॉल

सीएम हेल्पलाईन में की गई शिकायत के निराकरण की जानकारी विषयक कॉल शामिल हैं।

सीएम हेल्पलाईन सेवा अंतर्गत नागरिकों की कुल लगभग 1.62 करोड़ से अधिक प्राप्त शिकायतों में से 1.59 करोड़ से अधिक शिकायतों का निराकरण किया जा चुका है। सीएम हेल्पलाईन नागरिकों को, नागरिक केन्द्रित सेवा प्रदाय कराने हेतु महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है।

- **आउटबॉउंड कॉल सेंटर की स्थापना** - नागरिकों की सुविधा को दृष्टिगत रखते हुये सीएम हेल्पलाइन 181 कॉल सेंटर अंतर्गत 60 सीट्स (120 मेनशिफ्ट) आउटबॉउंड कॉलसेंटर की स्थापना की गई है। आउटबांड कॉल सेंटर की तहत 181 पर दर्ज शिकायत पर संबंधित अधिकारियों द्वारा निराकरण दर्ज करने के पश्चात तथा आंशिक रूप से बंद शिकायतों पर शिकायतकर्ता से दूरभाष पर संपर्क कर उनकी संतुष्टि अथवा असंतुष्टि का परीक्षण किया जाता है एवं शिकायतकर्ता के असंतुष्ट होने की स्थिति में पुनः कार्यवाही की सुविधा उपलब्ध कराई गई है, ताकि फोर्स क्लोज एवं आंशिक रूप से बंद शिकायतों पर त्वरित एवं संतुष्टिपूर्ण कार्यवाही हो सके।
- **महिला हेल्पलाइन-** महिला उत्पीड़न से बचाव हेतु राज्य में महिला हेल्पलाइन का संचालन 08 मार्च 2020 महिला दिवस से प्रारंभ किया गया है। महिला हेल्पलाइन के संचालन के लिए सीएम हेल्पलाइन 181 से एकीकरण किया गया है।
- **CPGRAMS पोर्टल** - CPGRAMS पोर्टल पर केन्द्र सरकार से प्रेषित मध्यप्रदेश से संबंधित सामान्य शिकायतें तथा कोरोना महामारी से संबंधित शिकायतों को सीएम हेल्पलाइन 181 पोर्टल पर दर्ज कर संबंधित जिला/ विभाग की ओर निराकरण के लिए प्रेषित किया जाता है। उक्त शिकायतों की निगरानी का कार्य भी सीएम हेल्पलाइन पोर्टल 181 के माध्यम से किया जा रहा है।

## (v) सीएम डैशबोर्ड

राज्य सरकार ने विश्लेषणात्मक डैशबोर्ड के माध्यम से शासन के विभागों की कल्याणकारी योजनाओं, परियोजनाओं एवं कार्यों की प्रभावी निगरानी के लिए सीएम डैशबोर्ड पोर्टल विकसित किया है। सीएम डैशबोर्ड पोर्टल को <https://www.cmdashboard.mp.gov.in> के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है।

सीएम डैशबोर्ड विभागीय अधिकारियों के लिए निर्णय समर्थन प्रणाली के रूप में कार्य करता है और सेवा प्रदाय व्यवस्था में सुधार, पारदर्शिता, जवाबदेही और सुदृढ़ीकरण के लिए 360-डिग्री फीडबैक के रूप में उपयोग किया जाता है। इसके प्रमुख घटक निम्नानुसार हैं -

**एप्लिकेशन डैशबोर्ड** - विभागों द्वारा विकसित वेब एप्लिकेशन के डैशबोर्ड (उदाहरण के लिए- सीएम हेल्पलाइन, ई-डिस्ट्रिक्ट, रेवेन्यू केस मैनेजमेंट सिस्टम (आरसीएमएस), क्राइम एंड क्रिमिनल ट्रैकिंग नेटवर्क एंड सिस्टम्स (सीसीटीएनएस) आदि।

**एकीकृत डैशबोर्ड**- एक विभाग के वेब एप्लिकेशन और डेटाबेस का एकल डैशबोर्ड (उदाहरण के लिए - शहरी प्रशासन और विकास विभाग की कई योजनाओं/ वेब एप्लिकेशन के लिए एकल डैशबोर्ड का निर्माण)

**जिला डैशबोर्ड**- विभागों, परियोजनाओं और योजनाओं की जानकारी जिला स्तर पर प्राप्त करने हेतु जिला डैशबोर्ड विकसित किया गया है। (उदाहरण के लिए-जिला-भोपाल के लिए सिंगल डैशबोर्ड का निर्माण, सीएम हेल्पलाइन शिकायतों, आरसीएमएस मामलों, स्मार्ट सिटी प्रोजेक्ट आदि से संबंधित जानकारी प्रदर्शित की जाती है।)

**रैंकिंग डैशबोर्ड** - प्रदेश के विभिन्न विभागों की योजनाओं/सेवाओं की जिला स्तर पर प्रगति हेतु जिला रैंकिंग डैशबोर्ड विकसित किये गये है।

**सामान्य सूचना डैशबोर्ड** - राज्य से संबंधित सामान्य जानकारी जैसे कि जनगणना, परिवार स्वास्थ्य सर्वेक्षण, वर्षा आदि जो अक्सर अधिकारियों, शोधकर्ताओं आदि द्वारा उपयोग किया जाता है।

**उन्नत विश्लेषिकी**- मशीन लर्निंग एल्गोरिदम और सांख्यिकीय मॉडल की मदद से, कार्रवाई के सुधारात्मक पाठ्यक्रम और सक्रिय शासन के लिए उन्नत विश्लेषण किया जाता है।



## सुशासन की दिशा में नवाचार

### सी.एम.जनसेवा -

आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश के संदर्भ में 26 दिसम्बर 2020 से CM जनसेवा योजना का शुभारंभ किया गया है। इस योजना के तहत अब प्रदेश के नागरिकों को दैनिक जीवन में सर्वाधिक उपयोगी लोक सेवा गारंटी अधिनियम अंतर्गत अधिसूचित 05 प्रमुख सेवाएं क्रमशः (1) स्थानीय निवासी प्रमाण पत्र (2) आय प्रमाण पत्र (3) चालू खसरा की प्रतिलिपियां (4) खतौनी की प्रतिलिपियां (5) चालू नक्शा की प्रतिलिपियां SMS/ WhatsApp के माध्यम से उपलब्ध कराई जा रही हैं। नागरिक उक्त सेवाएं अपने मोबाइल फोन द्वारा 181 पर कॉल कर प्राप्त कर सकते हैं।

### मान्य-अनुमोदन Deemed Approval का प्रावधान-

लोक सेवा गारंटी कानून में संशोधन कर मान्य-अनुमोदन Deemed Approval का प्रावधान किया गया। नवीन संशोधन अनुसार इस श्रेणी अंतर्गत सेवाओं को तय समय-सीमा में निराकरण नहीं करने पर नागरिकों को पदाभिहित पोर्टल से स्व-उत्पन्न अनुमोदन प्राप्त हो जाएगा। इस व्यवस्था के माध्यम से Ease of Living एवं Ease of Doing Business को सशक्त करने की दिशा में 19 सेवाओं को मान्य अनुमोदन प्रदायगी के अंतर्गत अधिसूचित किया जा चुका है।

### उपलोक सेवा केंद्र-

प्रदेश के नागरिकों को महत्वपूर्ण एवं आवश्यक सेवाएं उनके निवास स्थल के नजदीक ही प्राप्त हो सकें, इस उद्देश्य से राज्य सरकार द्वारा प्रत्येक जिले में ऐसी ग्राम पंचायत, जिसकी जनसंख्या 2011 की जनगणना के अनुसार 5000 से अधिक है, में उप लोक सेवा केन्द्र खोले जाने की स्वीकृति दी गई है। तदनुक्रम में प्रदेश की ऐसी कुल 730 ग्राम पंचायतों पर उपलोक सेवा केंद्र खोले जाने के लिए जिला ई-गवर्नेंस सोसायटियों को एक लाख रुपये प्रति ग्राम पंचायत के मान से राशि जारी की जा चुकी है।

### नवीन सेवाओं को कानून के दायरे में लाना -

प्रदेश के नागरिकों की आवश्यकता को दृष्टिगत रखते हुए दैनिक जीवन की बहुउपयोगी सेवाओं को प्रथम प्राथमिकता के आधार पर लोक सेवा गारंटी अधिनियम के दायरे में लाया जा रहा है। इसके परिणाम स्वरूप वर्तमान में 563 से अधिक नागरिक सेवाएं लोक सेवा गारंटी कानून अंतर्गत अधिसूचित की गयी हैं।

**लोक सेवा केन्द्रों पर आधार एवं आयुष्मान कार्ड व्यवस्था -**

लोक सेवा केन्द्रों पर नागरिकों की सुविधा एवं सेवाओं को बेहतर एवं प्रभावी बनाये जाने हेतु आधार पंजीयन एवं सुधार तथा आयुष्मान भारत लाभार्थी कार्ड सेवा प्रारंभ की गयी।

**सिटिजन इंटरफेस के माध्यम से सेवा का प्रदाय-**

प्रदेश के नागरिकों को घर बैठे ऑनलाईन आवेदन कर सेवा उपलब्ध कराने की व्यवस्था सिटिजन इंटरफेस के माध्यम से की गई है। इस व्यवस्था के तहत 14 नवीन सेवाओं को जोड़ा गया है, अब नागरिक लोक सेवा प्रबंधन विभाग के पोर्टल <http://www.mpedistrict.gov.in/> पर 62 सेवाएं सिटिजन इंटरफेस के माध्यम से आवेदन कर सेवा प्राप्त कर सकते हैं।

**WhatsApp चैट-बोट -**

नागरिकों की सुविधा के लिए सीएम हेल्पलाईन एवं लोक सेवा के लिए WhatsApp चैट-बोट सुविधा प्रारंभ की गयी, जिसके माध्यम से नागरिक अपने व्हासटअप नंबर से विभिन्न योजनाओं की जानकारी एवं अपने आवेदन/ शिकायत की स्थिति देख सकते हैं।

**लोक सेवा केन्द्रों से ई-कोर्ट की सेवाओं की प्रदायगी-**

एमपी ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल एवं ई-कोर्ट सिस्टम के बीच इंटीग्रेशन द्वारा लोक सेवा केंद्रों के माध्यम से ई-कोर्ट की सेवाएं प्रदान की जा रही हैं, जिसके अंतर्गत ई-कोर्ट की प्रमुख सेवा न्यायिक आदेश की ई-प्रति (हाईकोर्ट एवं डिस्ट्रिक्ट कोर्ट) लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से उपलब्ध कराई जा रही हैं।

**आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश का रोडमैप -**

आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश का रोडमैप बनाने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभायी गयी साथ ही आत्मनिर्भर मध्य प्रदेश अंतर्गत चिन्हित कार्यों की मॉनिटरिंग एवं समीक्षा के लिए <http://atmanirbhar.mp.gov.in> बनाया गया है।

(23)

भाग-पांच

**लोक सेवाओं का प्रदाय एक अभिनव योजना -**

प्रदेश के आम नागरिकों को दैनंदिन की आवश्यक एवं महत्वपूर्ण सेवाओं को लोक सेवा प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत अधिसूचित कर समय-सीमा में उपलब्ध कराये जाने का प्रावधान किया गया है, ताकि आम नागरिकों को सेवा प्राप्त करने के लिए परेशान न होना पड़े बल्कि सेवा प्राप्त करना नागरिक का अधिकार हो। 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। अधिनियम के अंतर्गत प्रत्येक अधिसूचित सेवा प्रदान करने वाले पदाभिहीत अधिकारी, प्रथम अपील अधिकारी एवं द्वितीय अपील प्राधिकारी के पदनाम शामिल है।

(24)

भाग - छः

### विभाग के प्रकाशन

1. वार्षिक प्रशासकीय प्रतिवेदन 2020-21

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, सीएम हेल्पलाईन में दर्ज शिकायतों के निराकरण की मॉनिटरिंग करना एवं मासिक उपलब्धियों की जानकारी भारत शासन को उपलब्ध कराना है। विभाग द्वारा इन कार्यों का निष्पादन प्रभावकारी ढंग से किये जाने हेतु हर संभव प्रयास किया जाता है।

-----