



(1)

## “राज्य लोक सेवा अभिकरण की विशिष्टियाँ, कृत्य एवं कर्तव्य”

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

### राज्य लोक सेवा अभिकरण

राज्य लोक सेवा अभिकरण के अंतर्गत वर्तमान में निम्नानुसार महत्वपूर्ण परियोजनाओं/ कार्यों का क्रियान्वयन किया जा रहा है -

- लोक सेवा प्रदाय गारंटी अधिनियम 2010 का क्रियान्वयन ।
- लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना एवं संचालन ।
- सी.एम. हेल्पलाइन कॉल सेंटर का संचालन ।
- सी.एम. डैशबोर्ड का संचालन ।

### लोक सेवा प्रदाय गारंटी अधिनियम 2010 का क्रियान्वयन

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 सशक्ता करने का एक अनूठा प्रयास है। विभाग के आदेश क्रमांक एफ 2-6/2013/61/लोसेप्र/दिनांक 22.05.2013 के द्वारा जिला ई-गवर्नेस परियोजना एवं अधिनियम के अधिक प्रभावी रूप से क्रियान्वयन किये जाने हेतु भोपाल में “राज्य लोक सेवा अभिकरण, म.प्र.” की स्थापना की गई। इस अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित सेवाओं को प्रदेश के नागरिक अधिकार के रूप में प्राप्त कर सकते हैं।

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। 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।

### **लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना -**

लोक सेवा प्रदाय की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत अधिसूचित सेवाएं नागरिकों को प्रदान करने के लिये प्रदेश के विभिन्न जिलों में ब्लॉक/तहसील स्तर पर (पी.पी.पी. मॉडल अनुसार) लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना की गई है। 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।

### **सी.एम. हेल्पलाईन का संचालन -**

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

1. संचालक
2. उप संचालक
3. सहायक संचालक
4. वरिष्ठ तकनीकी सलाहकार
5. डाटा एन्ट्री ऑपरेटर/ कार्यालय सहायक

### **सी.एम. 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 सी.एम. हेल्पलाइन का प्रारंभ 31 जुलाई 2014 को किया गया है।

जनसुनवाई, एम.पी. समाधान, समाधान ऑनलाइन, जन शिकायत एवं वर्तमान में लोक कल्याण शिविर का भी सी.एम. हेल्पलाइन के साथ एकीकरण किया जाकर एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली स्थापित की गई है, जिसमें अलग-अलग विषयों के कॉल प्राप्त करने की व्यवस्था है -

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 विषयक कॉल शामिल हैं।

### **सीएम डैशबोर्ड पोर्टल-**

शासकीय योजनाओं एवं सेवाओं के प्रभावी क्रियान्वयन एवं पारदर्शी मॉनिटरिंग व्यवस्था स्थापित करने के उद्देश्य से सीएम डैशबोर्ड पोर्टल विकसित किया गया। जिसमें 33 विभागों के लगभग 200 से अधिक डैशबोर्ड विकसित किये गए हैं।



## राज्य लोक सेवा अभिकरण के उद्देश्य : -

- ❖ प्रदेश में लोक सेवाओं के प्रदान की प्रक्रिया को सरल एवं जन-मित्र बनाने में सहायता करना ।
- ❖ मध्यप्रदेश लोक सेवा के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010 के तहत अधिसूचित सेवाओं को समय-सीमा में निराकरण की व्यवस्था हेतु संस्थागत, नीतिगत एवं प्रक्रियागत सुधार करने की दिशा में मार्गदर्शन करना ।
- ❖ 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" 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।