

मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग
बल्लभ भवन, मंत्रालय, भोपाल

क्रमांक: २०१६/श.से.अ/२०१७

भोपाल, दिनांक ३०/१२/२०१७

प्रति,

कलेक्टर
समस्त जिले
म.प्र.

विषय:- "समाधान एक दिन-तत्काल सेवा" व्यवस्था का क्रियान्वयन विषयक ।

संदर्भ:- लोक सेवा प्रबंधन विभाग के पत्र क्र १२८७ दिनांक १७/१२/१७

---००---

कृपया संदर्भित पत्र का अवलोकन करने का कष्ट करें, संदर्भित पत्र द्वारा "समाधान एक दिन- तत्काल सेवा" प्रदाय व्यवस्था के संबंध में जारी निर्देशों को संशोधित करते हुए नवीन दिशा-निर्देश जारी किये जा रहे हैं। "समाधान एक दिन- तत्काल सेवा" प्रदाय व्यवस्था का क्रियान्वयन दिनांक १४ जनवरी २०१८ से किया जाना प्रस्तावित है। उल्लेखनीय है कि समाधान एक दिन व्यवस्था का शुभारंभ मान. मुख्यमंत्री जी द्वारा किसी एक जिले किया जाना है, अतः व्यवस्था के क्रियान्वयन हेतु जिला स्तर से निम्नानुसार कार्यवाही की जाना सुनिश्चित हो।

कंडिका (१)- समाधान एक दिन-तत्काल सेवा प्रदाय व्यवस्था निम्नानुसार होगी :-

१. यह व्यवस्था प्रदेश में संचालित समस्त लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से क्रियान्वित होगी।
२. कलेक्टर द्वारा प्राधिकृत अधिकारी के माध्यम से समस्त चिन्हित सेवाएँ लोक सेवा केंद्र पर ही प्रदाय की जायेंगी।
३. चिन्हित सेवाओं के आवेदन लोक सेवा केंद्र में प्रतिदिन (शासकीय अवकाश छोड़कर) प्रातः ९:३० से दोपहर १:३० बजे तक लिए जायेंगे।
४. निर्धारित समय में प्राप्त होने वाले आवेदन का निराकरण कर नागरिकों को सेवा उसी दिन सेवा प्रदाय की जायेगी।
५. दोपहर १:३० बजे के उपरांत प्राप्त होने वाले आवेदन का निराकरण अगले कार्य दिवस में किया जा सकेगा।
६. सेवाओं के आवेदन लेने एवं निराकरण का क्षेत्राधिकार लोक सेवा केंद्र के क्षेत्राधिकार अनुसार होगा।
७. चिन्हित सेवाओं के संबंधित विभागीय अधिकारी कार्यालय/एम् पी ऑनलाइन कियोस्क/सी.एस.सी. कियोस्क में यदि कोई आवेदन प्राप्त होता है, तो ऐसे आवेदन का निराकरण अधिनियम के प्रावधानों अनुसार निर्धारित समय-सीमा में किया जाएगा।
८. चिन्हित सेवाओं के संबंध में समाधान एक दिन व्यवस्था अंतर्गत सेवा प्रदाय प्रक्रिया के परिपत्र संबंधित विभागों द्वारा जारी किये गए हैं।
९. वर्तमान में समाधान एक दिन अंतर्गत चिन्हित सेवाओं के प्रदाय व्यवस्था में अधिनियम अंतर्गत दंड का प्रावधान नहीं होगा।

Na.

कंडिका (2)- प्राधिकृत अधिकारी का लोक सेवा केंद्रवार रोस्टर एवं मैपिंग :-

1. प्राधिकृत अधिकारी कलेक्टर द्वारा जिला, ब्लॉक एवं तहसील स्तर से चिन्हित अधिकारी होगा, जिसके संबंध में इस कार्यालय द्वारा उपलब्धता अनुसार तहसीलदार/ नायब तहसीलदार, मुख्य कार्यपालन अधिकारी जनपद पंचायत, सी.डी.पी.ओ., एस.ए.डी.ओ., बी.ई.ओ., बी.आर.सी., मुख्य नगर पालिका अधिकारी एवं रेंज ऑफिसर को प्राधिकृत अधिकारी के रूप में चिन्हित करने का सुझाव दिया गया है।
2. जिला कलेक्टर अधिकारियों की उपलब्धता एवं सुविधा अनुसार प्रत्येक लोक सेवा केन्द्र पर जिले की स्थिति अनुरूप व्यवस्था करने हेतु स्वतंत्र होंगे।
3. प्रत्येक कार्यदिवस के लिये प्राधिकृत अधिकारी के लिंक अधिकारी की भी व्यवस्था रोस्टर में की जायेगी, ताकि सेवा देने में कोई प्रशासकीय बाधा उत्पन्न न हो।
4. प्राधिकृत अधिकारी का रोस्टर कार्यदिवस अनुसार तैयार किया जायेगा। रोस्टर तैयार करते समय प्राधिकृत अधिकारी की प्रशासकीय एवं निराकरण दक्षता का ध्यान रखा जायेगा।
5. प्राधिकृत अधिकारी का रोस्टर साप्ताहिक (सोमवार से शनिवार) अवकाश के दिवस छोड़कर तैयार किया जायेगा। रोस्टर तैयार करने हेतु मार्गदर्शिका प्रारूप संलग्न है।
6. रोस्टर कार्यक्रम का अनुमोदन कलेक्टर द्वारा व्यक्तिगत रूप से किया जायेगा तथा इससे संबंधित किसी भी व्यवस्था के निराकरण का अधिकार अधिनस्थ अधिकारी को नहीं सौंपा जायेगा।
7. पोर्टल mpedistrict पर प्राधिकृत अधिकारी की लोक सेवा केंद्र वार मैपिंग करते हुए रोस्टर निर्धारित किया जाए।
8. समस्त प्राधिकृत अधिकारी के डिजिटल सिग्नेचर बनवाया जाना सुनिश्चित किया जाए।

कंडिका (3)- लोक सेवा केंद्र पर आवश्यक बुनियादी व्यवस्था :-

1. लोक सेवा केंद्र भवन की साज-सज्जा तथा आवश्यक स्थान की उपलब्धता सुनिश्चित कराना। इस केंद्र को एक आदर्श नागरिक सुविधा केंद्र के रूप में विकसित किया जाए।
2. जहाँ लोक सेवा केंद्र का संचालन प्रयाप्त जगह की उपलब्धता नहीं है अथवा भवन सुविधाजनक स्थिति में नहीं है। वह किसी अन्य शासकीय भवन/शहर के नागरिक सुविधाजनक स्थान पर किराये का भवन लेकर संचालित किया जाए।
3. प्राधिकृत अधिकारियों की सहायता हेतु लोक सेवा केंद्र पर 1 सहायक कर्मचारी (ऑपरैटर) एवं रनर की व्यवस्था की जाए।
4. सहायक कर्मचारी एवं रनर की व्यवस्था हेतु लोक सेवा केंद्र संचालक का सहयोग लिया जाए, आवश्यकता पड़ने पर इसमें होने वाले व्यय का भुगतान जिला ई-गवर्नेंस सोसायटी के एकाउंट में उपलब्ध राशि से लोक सेवा केंद्र संचालक को किया जाएगा।
5. लोक सेवा केंद्र में प्रबंधक के कक्ष में प्राधिकृत अधिकारी के बैठने की व्यवस्था की जाए, साथ ही प्राधिकृत अधिकारी के लिए कंप्यूटर, प्रिंटर, स्कैनर, स्टेशनरी एवं आवश्यक फर्नीचर आदि की व्यवस्था सुनिश्चित की जाए।

6. समस्त प्राधिकृत अधिकारी के डिजिटल सिग्नेचर समय पर तैयार कराया जाना ।
7. लोक सेवा केन्द्रों पर इस व्यवस्था के क्रियान्वयन हेतु बुनियादी व्यवस्थाएं- CCTV कैमरा, बायोमेट्रिक डिवाइस एवं टेंडर की शर्तों अनुसार व्यवस्थाएं, साफ़ सफाई एवं सुविधाएँ सुनिश्चित कराना ।

कंडिका (4)- प्रचार-प्रसार एवं प्रशिक्षण :-

1. नागरिकों की जागरूकता हेतु जिला स्तर से समाधान एक दिन-तत्काल सेवा प्रदाय व्यवस्था का व्यापक प्रचार प्रसार किया जाए ।
2. जिला, ब्लॉक, तहसील, ग्राम पंचायत के महत्वपूर्ण स्थानों जैसे शासकीय परिसर एवं मुख्य स्थानों पर राज्य स्तर से निर्धारित किये गए होर्डिंग/बोर्ड लगवाना ।
3. जिले में RCBC सेंटर पर समस्त संबंधित प्राधिकृत अधिकारी, स्टाफ एवं लोक सेवा केंद्र संचालक/ऑपरेटर के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना ।

उपरोक्त अनुसार व्यवस्था करने में होने वाले व्यय को जिला ई-गवर्नेंस सोसायटी के खाते में उपलब्ध राशि से किया जाए । यदि किसी जिले में उचित राशि उपलब्ध नहीं है, तो वह व्यवस्था में होने वाले व्यय का आंकलन कर राशि की मांग राज्य लोक सेवा अभिकरण से अविलम्ब किया जाए।



(हरिरंजन राव)
सचिव

लोक सेवा प्रबंधन विभाग

पृ.क्रमांक/लो.से.अ./2017/१^{२०१७} भोपाल दिनांक

30/12/2017

1. अपर मुख्य सचिव/ सचिव समस्त संबंधित विभाग की ओर सूचनार्थ प्रेषित ।
2. संभाग आयुक्त समस्त संभाग की ओर सूचनार्थ प्रेषित ।
3. समस्त जिला प्रबंधक (लोक सेवा) म.प्र. की ओर सूचनार्थ प्रेषित ।


सचिव
लोक सेवा प्रबंधन विभाग