



गब्बर अहिरवार

शोधार्थी, राजनीति विज्ञान एवं लोकप्रशासन विभाग, डॉ. हरीसिंह गौर केन्द्रीय विश्वविद्यालय सागर, मध्यप्रदेश Email ID- gabbarahirwar.ga@gmail.com

**सारांश—** वर्तमान समय में विश्व के किसी भी राष्ट्र में शासन की कोई भी प्रणाली मौजूद हो चाहे राजतांत्रिक, संसदात्मक या अध्यात्मक हो सभी ने सुशासन की ओर रुख किया है। सुशासन ही राष्ट्र के समग्र विकास के लक्ष्य प्राप्ति की कुंजी है जिसके द्वारा देश एवं देश के लोगों का कल्याण किया जा सकता है। राज्य में अच्छे शासन संचालन के लिए शासन द्वारा जिन नीतियों का निर्माण किया जा रहा जिनका सीधा प्रभाव लोगों पर पड़ना उनके निर्माण में उनकी राय लेना भी महत्वपूर्ण है। शासन और प्रशासनिक कार्यों को जनता के सामने सरल भाषा में उजागर करना ताकि सभी को पता रहे की राष्ट्र हित में सरकार द्वारा कौन-कौन से कार्य संचालित किये जा रहे हैं। प्रशासनिक कार्य करने वाले अधिकारियों की कार्य के प्रति जिम्मेदारी सुनिश्चित करना। सुशासन को अधिक सशक्त बनाने के लिए मध्यप्रदेश सरकार ने लोक सेवा गारंटी अधिनियम 2010 पारित किया जिसमें राज्य के आम नागरिकों को दैनिक प्रशासनिक सेवाएं प्राप्त करने की गारंटी दी गई है। प्रशासनिक सेवाओं को ऑनलाइन उपलब्ध कराने के साथ-साथ प्रशासनिक पारदर्शिता को सुनिश्चित किया गया है। लोक सेवा गारंटी योजना आवेदकों को कार्य में अनावश्यक देरी से बचाकर प्रशासनिक अधिकारियों को समय-सीमा में कार्य करने को प्रतिबद्ध करता है। मध्यप्रदेश शासन की लोक सेवा गारंटी योजना राज्य में सुशासन स्थापित करने की दिशा में मील का पत्थर साबित हो रही है।

**कुंजी शब्द—** लोक सेवा गारंटी योजना, प्रशासनिक जबाबदेहिता, ऑनलाइन प्रशासनिक सेवाएं, सुशासन।

**प्रस्तावना—** मध्यप्रदेश सरकार हमेशा से ही जनता के हित के लिए निरंतर ही प्रयासरत रहती है। राज्य के आम नागरिकों को शासन की योजनाओं का लाभ जबाबदेही तरीके से पहुंचाने के लिए निरंतर नवीन पहलुओं को अमल में लाकर लोगों को अधिक से अधिक समृद्ध बनाने की दिशा में कार्य कर रही है। राज्य में जनता के हित के लिए नागरिक चार्टर में नियमों का प्रावधान किया गया था जिसमें शासन द्वारा संचालित योजनाएं, लोगों की मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति करना, लोगों को शिक्षा, स्वास्थ्य आदि सेवाएं जनता तक पहुंचाना शासन एवं प्रशासन का कार्य था लेकिन नागरिक चार्टर में व्याप्त कमी के कारण शासन की सेवाएं लोगों तक सही समय पर नहीं पहुंच पा रही थी इसका मुख्य कारण नागरिक चार्टर में योजनाओं का लाभ नागरिकों तक पहुंचाने के लिए प्रशासनिक जबाबदेही का सुनिश्चित न होना था।<sup>1</sup> चार्टर की इस कमी को दूर कर राज्य में अच्छे भविष्य का निर्माण कर सुशासन को स्थापित करने के लिए मध्यप्रदेश सरकार ने 18 अगस्त 2010 को लोकसेवा गारंटी

अधिनियम पारित किया गया। यह सम्पूर्ण भारत वर्ष में ही नहीं वल्कि विश्व का ऐसा कानून है जो अपने राज्य के नागरिकों के लिए दैनिक प्रशासनिक सेवाओं को निर्धारित समय-सीमा में सेवाएं उपलब्ध कराने की गारंटी देता है। लोक सेवा गारंटी योजना के तहत लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना की गई है जहाँ पर आवेदक अपना आवेदन प्रस्तुत करेगा और आवेदन करने के साथ ही समय-सीमा प्रारम्भ हो जायेगी, सेवा प्रदान करने वाले अधिकारी को समयावधि के अंदर आवेदन का परीक्षण कर सेवा का लाभ प्रदान करना पड़ेगा या फिर आवेदन को अस्वीकृत करना पड़ेगा यदि कोई अधिकारी निर्धारित की गई समय-सीमा में आवेदन का निराकरण बिना कारण के करने में असफल रहता है तो उस पर जुर्माने का प्रावधान किया गया है जुर्माने की राशि क्षतिपूर्ति के रूप में पीड़ित आवेदक को देने का प्रावधान किया गया है अतः प्रशासनिक अधिकारियों की सेवा प्रदान करने की जिम्मेदारी सुनिश्चित की गई है। यदि आवेदन अस्वीकार कर दिया जाता है तो आवेदक 30 दिवस के अंदर प्रथम अपीलीय

अधिकारी को अपील करने का प्रावधान किया गया है।<sup>2</sup> लोक सेवा गारंटी योजना के तहत मध्यप्रदेश के हर नागरिक को सेवा प्राप्त करने का अधिकार दिया गया है। लोक सेवा गारंटी योजना में जनवरी तक 47 विभागों की 473 सेवाओं को अधिसूचित किया गया है जिसमें से 322 सेवाओं के ऑनलाइन आवेदन लिए जा रहे हैं। मध्यप्रदेश सरकार का सुशासन की दिशा में लोक सेवा गारंटी योजना एक महत्वपूर्ण कदम है जो दिनों-दिन सुशासन की दिशा में नवीन ऊर्जाओं को छू रहा है और राज्य का नाम अच्छे शासन की दिशा में गौरवान्वित कर रहा है।

लोक सेवा गारंटी योजना के तहत 16 विभागों की सेवाओं को शामिल किया गया है जिनके आवेदन ऑनलाइन लिए जा रहे।

#### 1. ऊर्जा विभाग

1. निम्नदाब के व्यक्तिगत नवीन कनेक्शन के लिए मांग-पत्र प्रदान करना जहां ऐसा कनेक्शन वर्तमान नेटवर्क से संभव है।
2. मांग-पत्र अनुसार राशि जमा करने के बाद वर्तमान नेटवर्क से निम्नदाब नवीन कनेक्शन प्रदान करना।
3. जहां वर्तमान अधोसंरचना में विस्तार की आवश्यकता न हो वहां 10 कि. वा. तक के लिए राशि जमा करने के उपरांत अस्थाई कनेक्शन प्रदान करना।
4. जहां वर्तमान अधोसंरचना में विस्तार की आवश्यकता न हो वहां 10 कि. वा. तक के लिए राशि जमा करने के उपरांत अस्थाई कनेक्शन प्रदान करना।
5. जहां वर्तमान अधोसंरचना में विस्तार की आवश्यकता न हो वहां 10 कि. वा. तक के लिए राशि जमा करने के उपरांत अस्थाई कनेक्शन प्रदान करना।
6. जहां वर्तमान अधोसंरचना में विस्तार की आवश्यकता न हो वहां 10 कि. वा. तक के लिए राशि जमा करने के उपरांत अस्थाई कनेक्शन प्रदान करना।

7. जहां वर्तमान अधोसंरचना में विस्तार की आवश्यकता न वहां उपभोक्ता द्वारा सम्पूर्ण दस्तावेज प्रस्तुत करने के उपरान्त भार वृद्धि के प्रकरणों में मांग पत्र जारी करना।<sup>3</sup>

#### 2. श्रम विभाग

1. प्रसूति सहायता योजना।
2. विवाह सहायता योजना का लाभ प्रदान करना।
3. मृत्यु की दशा में अनुग्रह सहायता योजना का लाभ प्रदान करना।
4. निर्माण श्रमिकों का पंजीयन।
5. दुकान संस्थानकी स्थापना का पंजीयन।
6. दुकान संस्थान की स्थापना के पंजीयन का नवीनीकरण।

#### 3 लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी विभाग

1. विभागीय हैण्डपंप के जमीन के ऊपरी भाग की साधारण खराबी का सुधार करना।
2. विभागीय हैण्डपंप के जमीन के निचले भाग में हैण्डपंप के खराबी का सुधार करना।
3. पानी पीने योग्य है या नहीं संबंधी जांच कर रिपोर्ट देना।

#### 4 राजस्व विभाग

1. राजस्व पुस्तक परिपत्र खंड-छ: कमांक 4 के अनुसार प्राकृतिक प्रकोप से शारीरिक अंगहानि अथवा मृत्यु होने पर आर्थिक सहायता दी जाना।
2. चालू खसरा/खतौनी की प्रतिलिपियों को प्रदान करना।
3. चालू नक्शा की प्रतिलिपियों को प्रदान करना।
4. भू-अधिकार एवं ऋण पुस्तिका को प्रथम बार प्रदान करना।
5. भू-अधिकार एवं ऋण पुस्तिका की द्वितीय प्रति (डुपलीकेट प्रदान) प्रदान करना।

6. वन्य प्राणियों से फसल हानि का भुकतान।
  7. नजूल अनापत्ति प्रमाण पत्र।
  8. शोध्य क्षमता प्रमाण पत्र।
  9. राजस्व न्यायालय (राजस्व मंडल को छोड़कर) में प्रचलित प्रकरणों में पारित आदेश या अन्य दस्तावेज की सत्यप्रतिलिपि पक्षकार को प्रदाय करना।
  10. अभिलेख प्रकोष्ठ में जमा भूअभिलेखों/राजस्व प्रकरणों/ नक्शो एवं अन्य अभिलेखों की सत्य प्रतिलिपि प्रदाय करना।
  11. राजस्व पुस्तक परिपत्र 6-4 के अर्न्तगत निम्न आपदाओं के प्रभावितों के आवेदन दिये जाने पर आर्थिक सहायता दी जाना।
    1. फसल हानि के लिए आर्थिक सहायता।
    2. पशु/पक्षी हानि के लिए आर्थिक सहायता।
    3. नष्ट हुए मकानों के लिए आर्थिक अनुदान सहायता।
    4. कपडो, बर्तनों एवं खाद्यान्न की क्षति पूर्ति के लिए आर्थिक अनुदान सहायता।
    5. लावारिश लाश के अंतिम संस्कार के लिए सहायता।
    6. मृत पशुओं के निवर्तन की व्यवस्था।
    7. कुम्हार के भट्टे में ईट तथा खपरे बरबाद होने पर आर्थिक अनुदान सहायता।
    8. बुनकरों/हस्तशिल्पियों को दी जाने वाली सहायता।
    9. अग्नि या बाढ़ से प्रभावित दुकानदारों को सहायता।
    10. बाढ़ व तूफान से प्रभावित मछुआरों को दी जाने वाली अन्य सहायता।
    11. कुएं या नलकूप के नष्ट होने पर दी जाने वाली सहायता।
    12. बैलगाड़ी तथा अन्य कृषि उपकरण नष्ट होने पर आर्थिक सहायता।
  13. बंटवारा के आदेश के पश्चात् नक्शो में बंटकन/तरमीम तथा तरमीम के पश्चात् अक्स नक्शा ए-4 साईज के कागज पर आवेदक को प्रदान करना।
  14. भूमि का सीमांकन करना।
  15. अविवादित नामांतरण करना।
  16. अविवादित बंटवारा करना।
- 5. नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग**
1. अ. जहां तकनीकी रूप साध्य हो वहां नवीन नल कनेक्शन के लिए मांग पत्र प्रदाय किया जाना।  
ब. मांग-पत्र अनुसार राशि जमा करने पर नवीन नल कनेक्शन प्रदान करना।
  2. गरीबी रेखा के नीचे परिवारों नगरीय क्षेत्र के सूची में नाम जोड़ना।
  3. नगरीय क्षेत्रों के हैण्डपंप एवं ट्यूबवेल का सुधार।
  4. पानी पीने योग्य है या नहीं संबंधी जांच कर रिपोर्ट देना।
- 6. सामान्य प्रशासन विभाग की सेवाएं**
1. स्थानीय निवास प्रमात्र-पत्र जारी करना।
  2. आय प्रमाण-पत्र प्रदान करना।
  3. जाति प्रमाण-पत्र प्रदान करना।
  4. राज्य निर्वाचन के अर्न्तगत नगरीय निकाय व ग्रामीण निकाय मतदाता सूची की सत्य प्रतिलिपि प्रदान करना।
- 7. सामाजिक न्याय विभाग**
1. सामाजिक सुरक्षा पेंशन प्रथम बार स्वीकृत एवं प्रदान करना।
  2. इंदिरा गांधी राष्ट्रीय पेंशन पहली बार स्वीकृत एवं प्रदान करना।
  3. इंदिरा गांधी राष्ट्रीय विधवा पेंशन पहली बार स्वीकृत करना।
  4. इंदिरा गांधी राष्ट्रीय निःशक्त पेंशन पहली बार स्वीकृत एवं प्रदान करना।
  5. राष्ट्रीय परिवार सहायता प्रदान करना।
- 8. आदिम जाति तथा अनुसूचित जाति कल्याण विभाग**

1. मध्यप्रदेश अनुसूचित जाति/जनजाति आकस्मिकता योजना नियम, 1995 के अंतर्गत राहत प्राप्त न होने संबंधी आवेदन पत्र का समाधान करना।

#### 9. खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण विभाग

1. नवीन बी.पी.एल. राशनकार्ड जारी करना।
2. नवीन ए.पी.एल. राशन कार्ड जारी करना।
3. डुप्लीकेट बी.पी.एल. राशनकार्ड जारी करना।
4. डुप्लीकेट ए.पी.एल. राशन कार्ड जारी करना।
5. सार्वजनिक वितरण प्रणाली दुकान से खाद्यान्न, शक्कर एवं केरोसीन प्राप्त नहीं होने पर उसे पात्रतानुसार दिलवाया जाना।

#### 10. वन विभाग

1. वन्य प्राणियों से जनहानि होने पर राहत राशि का भुगतान।
2. वन्य प्राणियों जन घायल होने पर राहत राशि का भुगतान।
3. वन्य प्राणियों पशु हानि होने पर राहत राशि का भुगतान।

#### 11. ग्रह विभाग

1. मृतक के परिवार के सदस्य के आवेदन पर पोस्टमार्टम रिपोर्ट की प्रति प्रदान करना।
2. एफ.आई.आर. की प्रतिलिपि शिकायतकर्ता को प्रदान करना।
3. लायसेंस अवधि समाप्त होने के पूर्व अवर्जित बोर के शस्त्र लायसेंस का नवीनीकरण।
4. लायसेंस अवधि की समय-सीमा के पश्चात् अवर्जित बोर के शस्त्र लायसेंस का नवीनीकरण।

#### 12. लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग

1. राज्य बीमारी सहायता निधि के अधीन रुपये 1 लाख के प्रकरण (जिला स्तरीय) का स्वीकृत किया जाना।
2. विकलांगता प्रमाण पत्र दिया जाना।
3. दीनदयाल अंत्योदय उपचार योजना कार्ड जारी करना।

#### 12. किसान कल्याण एवं कृषि विभाग

1. रासायनिक उर्वरक, कीटनाशक, बीज विक्रय लायसेंस जारी करना।
2. रासायनिक उर्वरक, कीटनाशक, बीज विक्रय लायसेंस का नवीनीकरण।

#### 14. महिला एवं बाल विकास विभाग

1. लाडली लक्ष्मी योजना के अंतर्गत स्वीकृति जारी करना।
2. पंजीकृत हितग्राहियों को आंगनबाड़ी में पोषण आहार प्राप्त नहीं होने पर उसे पात्रता अनुसार दिलवाया जाना।

#### 15. परिवहन विभाग

1. लर्निंग ड्रायविंग लायसेंस जारी करना।
2. वाहन फिटनेस प्रमाण पत्र जारी करना।
3. वाहन का पंजीयन।

#### 16. पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग

1. गरीबी रेखा के नीचे के परिवारों की सूची में नाम जोड़ना।

लोक सेवा गारंटी योजना के तहत उन 05 जिलों को शामिल किया गया है जहां पर सबसे अधिक आवेदन प्राप्त हुए हैं और उनका समाधान किया गया है सारणी में एम. पी. ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर प्रकाशित अंतिम रिपोर्ट के आधार पर डाटा दिया गया है। लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अन्तर्गत दिनांक 01/04/2017 से 07/11/2017 तक प्राप्त आवेदनो का विवरण इस प्रकार है।<sup>4</sup>

सं. क्र.	जिले का नाम	प्राप्त आवेदन पत्रों की संख्या	निर्धारित समय सीमा में निराकृत आवेदन पत्रों की संख्या			निर्धारित समय सीमा निकलने के पश्चात् निराकृत आवेदन पत्रों की संख्या		
			सेवा उपलब्ध कराई गई	सेवा अमान्य कर दी गई	योग	सेवा उपलब्ध कराई गई	सेवा अमान्य कर दी गई	योग
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	श्यापुर	35493	29495	2152	31647	37	5	42
2	मुरैना	85665	75913	5793	81706	286	110	396
3	भिण्ड	91561	83725	4545	88270	454	28	482
4	ग्वालियर	109450	99510	6085	105595	219	53	272
5	दतिया	29439	25372	2264	27636	377	85	462

स्रोत: <http://www.mpedistrict.gov.in/Public/index.aspx>

उपरोक्त सारणी देखने से पता चलता है कि श्यापुर जिले में सबसे अधिक आवेदन प्राप्त हुए हैं, दूसरे स्थान पर मुरैना जिला है जहां पर अधिक आवेदन प्राप्त हुए हैं, तीसरे स्थान पर भिण्ड, चौथे स्थान पर ग्वालियर और पाँचवें स्थान पर दतिया में अधिक आवेदन प्राप्त हुए हैं।

लोक सेवा गारंटी योजना के तहत उन 05 जिलों का शामिल किया गया है जहां पर सबसे कम आवेदन प्राप्त हुए हैं और उनका समाधान किया गया है सारणी में एम. पी. ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल पर प्रकाशित अंतिम रिपोर्ट के आधार पर डाटा दिया गया है। लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अर्न्तगत दिनोंक 01/04/2017 से 07/11/2017 तक प्राप्त आवेदनों की स्थिति-

सं. क्र.	जिले का नाम	प्राप्त आवेदन पत्रों की संख्या	निर्धारित समय सीमा में निराकृत आवेदन पत्रों की संख्या			निर्धारित समय सीमा निकलने के पश्चात् निराकृत आवेदन पत्रों की संख्या		
			सेवा उपलब्ध कराई गई	सेवा अमान्य कर दी गई	योग	सेवा उपलब्ध कराई गई	सेवा अमान्य कर दी गई	योग
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	झाबुआ	55359	48856	3603	52459	645	101	746
2	टलीराजपुर	27498	26129	497	26626	83	17	100
3	खण्डवा	58744	54996	1823	56819	237	27	264
4	बुरहानपुर	21287	19481	809	20299	59	14	73
5	आगर मालवा	49659	46217	1803	48020	57	12	69

स्रोत: <http://www.mpedistrict.gov.in/Public/index.aspx>

उपरोक्त सारणी देखने से पता चलता है कि झाबुआ जिले में सबसे कम आवेदन प्राप्त हुए हैं, दूसरे स्थान पर अलीराजपुर जिला है जहां पर कम आवेदन प्राप्त हुए हैं, तीसरे स्थान पर खण्डवा, चौथे स्थान पर बुरहानपुर और पाँचवे स्थान पर आगर मालवा में सबसे कम आवेदन प्राप्त हुए हैं।

### विभागवार आवेदन प्राप्ति का विवरण—

एम. पी. ई—डिस्ट्रिक पोर्टल लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अर्न्तगत दिनांक 01/04/2017 से 07/11/2017 तक प्राप्त आवेदनो की स्थिति—

सं. क्र.	विभाग	प्राप्त आवेदन पत्रों की संख्या	निर्धारित समय सीमा में निराकृत आवेदन पत्रों की संख्या			निर्धारित समय सीमा निकलने के पश्चात् निराकृत आवेदन पत्रों की संख्या		
			सेवा उपलब्ध कराई गई	सेवा अमान्य कर दी गई	योग	सेवा उपलब्ध कराई गई	सेवा अमान्य कर दी गई	योग
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	सामान्य प्रशासन	2530233	2331635	86118	2417753	16405	1967	18381
2	गृह	5509	4698	67	4765	97	10	107
3	राजस्व	1140559	1059129	19748	1078877	10282	499	10781
4	ल	851	611	18	629	116	11	127
5	ऊर्जा	4258	3593	190	3783	150	38	188
6	किसान कल्याण तथा कृषि विकास	10959	8968	1205	10173	161	21	182
7	श्रम	102296	62986	27458	90444	1582	673	2255
8	लोक स्वास्थ्य और परिवार कल्याण	12085	10181	1271	11452	239	46	285
9	नगरीय प्रशासन एवं विकास	60568	14889	37000	51889	131	513	644
10	पंचायत और ग्रामीण विकास	10	3	5	8	0	2	2
11	योजना, आर्थिक और सांख्यिकी	69503	59674	5624	65298	999	252	1252
12	आदिम जाति कल्याण	01	01	0	01	0	0	0
13	सामाजिक न्याय	35601	20778	5197	25975	397	120	517
14	खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण	13154	11496	217	11713	101	02	103
15	लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी	567	523	06	529	28	02	30
16	महिला एवं बाल विकास	6018	5041	261	5302	81	11	92
	<b>कुल</b>	<b>3992172</b>	<b>3594206</b>	<b>184385</b>	<b>3778591</b>	<b>30769</b>	<b>4177</b>	<b>34946</b>

स्रोत: <http://www.mpedistrict.gov.in/Public/index.aspx>

उपरोक्त सारणी से स्पष्ट होता है कि सामान्य प्रशासन विभाग सबसे अधिक आवेदन प्राप्त हुए हैं, दूसरे न. पर राजस्व विभाग में आवेदन प्राप्त हुए हैं, तीसरे न. पर योजना, आर्थिक और सांख्यिकी विभाग में, चौथे स्थान पर नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग में और पाँचवे स्थान पर श्रम विभाग में आवेदन प्राप्त हुए हैं। वहीं निचले क्रम में सबसे कम आवेदन आदिम जाति कल्याण विभाग उसके बाद पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग आदि विभागों में कम आवेदन प्राप्त हुए हैं।<sup>5</sup>

### विभागवार प्राप्त प्रथम अपील आवेदना की संख्या—

एम. पी. ई-डिस्ट्रिक्ट पोर्टल लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अर्न्तगत दिनांक 25/09/2012 से 07/11/2017 तक प्राप्त प्रथम अपील की संख्या विभागवार प्राप्त आवेदन की स्थिति।<sup>6</sup>

सं. क्र.	विभाग का नाम	अब तक प्राप्त प्रथम अपील की संख्या	निर्धारित समय सीमा में निराकृत प्रथम अपील की संख्या			निर्धारित समय सीमा निकलने के पश्चात् निराकृत प्रथम अपील की संख्या		
			मान्य की गई अपील	अमान्य कर दी गई अपील	योग	मान्य की गई अपील	अमान्य कर दी गई अपील	योग
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	सामान्य प्रशासन	6530	2798	1628	4426	809	1160	1969
2	गृह	17	0	3	3	6	8	14
3	राजस्व	5621	1126	3412	4538	381	605	986
4	वन	47	25	9	34	8	5	13
5	ऊर्जा	318	120	74	194	72	48	120
6	किसान कल्याण तथा कृषि विकास	4	0	0	0	3	1	4
7	श्रम	5064	1390	2343	3733	487	638	1125
8	लोक स्वास्थ्य और परिवार कल्याण	250	151	35	186	39	22	61
9	नगरीय प्रशासन एवं विकास	19361	4650	8897	13547	1994	3530	5524
10	पंचायत और ग्रामीण विकास	32883	3834	20816	24650	855	7377	8232
11	योजना, आर्थिक और सांख्यिकी	665	238	275	513	57	66	123
12	आदिम जाति कल्याण	1	0	1	1	0	0	0
13	सामाजिक न्याय	1166	276	616	892	85	176	261
14	खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण	1634	858	299	1157	347	128	475
15	लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी	60	12	9	21	22	17	39
16	महिला एवं बाल विकास	161	102	21	123	31	7	38
<b>कुल</b>		73782	15580	38438	54018	5196	13788	18984

स्रोत: <http://www.mpedistrict.gov.in/Public/index.aspx>

**विभागवार प्राप्त द्वितीय अपील आवेदन की संख्या—**

एम. पी. ई—डिस्ट्रिक्ट पोर्टल लोक सेवा गारंटी अधिनियम के अर्न्तगत दिनांक 25/09/2012 से 07/11/2017 तक प्राप्त आवेदनो की स्थिति।<sup>7</sup>

सं. क्र.	विभाग	अब तक प्राप्त द्वितीय अपील आवेदनो की संख्या	निराकृत अपीलीय आवेदन पत्रो की संख्या		
			मान्य की गई अपील	अमान्य कर दी गई अपील	योग
1	2	3	4	5	6
1	सामान्य प्रशासन	78	10	28	38
2	गृह	3	0	3	3
3	राजस्व	198	48	66	114
4	वन	1	0	1	1
5	ऊर्जा	26	8	8	16
6	किसान कल्याण तथा कृषि विकास	—	—	—	—
7	श्रम	143	52	62	114
8	लोक स्वास्थ्य और परिवार कल्याण	6	2	2	4
9	नगरीय प्रशासन एवं विकास				
10	पंचायत और ग्रामीण विकास	342	86	225	311
11	योजना, आर्थिक और सांख्यिकी	19	5	4	9
12	आदिम जाति कल्याण	—	—	—	—
13	समाजिक न्याय	38	17	19	36
14	खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण				
15	लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी	2	1	1	2
16	महिला एवं बाल विकास	5	1	4	5
<b>कुल</b>		937	260	448	708

स्रोत: <http://www.mpedistrict.gov.in/Public/index.aspx>

**समस्याएं—**

- कुछ प्रशासनिक अधिकारियों के द्वारा लोक सेवा गारंटी योजना के तहत निर्धारित की गई समयावधि को अब भी अनदेखा किया जाना प्रमुख समस्या बनी हुई है।
- निर्धारित समय सीमा के अन्दर अब भी आम नागरिकों को सेवाओं का लाभ नहीं मिल पा रहा है।
- लोक सेवा गारंटी योजना के तहत निर्धारित समय में कार्य न करने पर जनपद सी. ई. ओ. नायब तहसीलदार आदि प्रशासनिक अधिकारियों पर जिला



कलेक्टर द्वारा जुर्माना लगाया जा रहा है, जिससे स्पष्ट समझ आता है कि प्रशासनिक अधिकारियों द्वारा बिना किसी कारण के कार्य में बिलम्ब किया जा रहा है।

4. प्रशासनिक अधिकारियों के वेतन में से जुर्माने की राशि कटने पर भी दिनों-दिन ऐसी घटनाएँ सामने आ रही हैं।
5. लोक सेवा गारंटी योजना के तहत ऑनलाइन सेवा उपलब्ध कराने में तकनीकी समस्या बाधा बनती है जैसे सर्वर न होना, पर्याप्त तकनीकी साधनों का उपलब्ध ना होना।
6. जिम्मेदार अधिकारियों द्वारा लोक सेवा केन्द्रों पर आवेदकों होने वाली समस्याओं का संतोषजनक जबाब न देकर सरकारी नियमों का हवाला दिया जाना।
7. लोक सेवा गारंटी योजना में अधिसूचित समस्त विभागों की सेवाओं की जानकारी आम लोगों को न होना।

#### सुझाव—

1. प्रशासनिक अधिकारी अपनी जिम्मेदारी को ईमानदारी से निभायें ताकि प्राधिकारियों द्वारा उन पर जुर्माना लगाने की आवश्यकता ना पड़े।
2. शासन द्वारा पर्याप्त तकनीकी संसाधन उपलब्ध करायें जायें ताकि वेब सर्वर की समस्याओं का सामना ना करना पड़े।
3. लोक सेवा गारंटी योजना में समय-समय पर नवीन सेवाओं को सम्मिलित कर लिया जाता है उनकी जानकारी आम लोगों तक पहुंचाने के लिए उसका व्यापक प्रचार प्रसार होता रहना चाहिए।
4. लोक सेवा गारंटी योजना में जितने भी विभागों की सेवाएं अधिसूचित की गई हैं और जिन सेवाओं के ऑनलाइन

आवेदन लिए जा रहे हैं उन सभी की जानकारी एक किताब के रूप में प्रत्येक वर्ष प्रकाशित कर उसकी प्रतियाँ आम नागरिकों में वितरित की जानी चाहिए जिससे योजना के बारे में लोगों को जागरूक किया जा सकेगा।

**निष्कर्ष—** लोक सेवा गारंटी योजना अच्छे शासन की दिशा में महत्वपूर्ण कदम है जो आम नागरिकों को सेवाएं प्रदान करने के प्रति प्रशासनिक जबाबदेही को सुनिश्चित करता है साथ ही निश्चित समय-सीमा के अंदर कार्यपूर्ति होने की गारंटी नागरिकों को देता है। इसके तहत आम नागरिकों को एक ही कार्यालय में सभी विभागों की सेवाओं के आवेदन जमा करके उनके प्रमाण पत्र उपलब्ध हो जाते हैं। लेकिन लोक सेवा गारंटी योजना के अंतर्गत लगभग 47 विभागों की 473 सेवाएं अधिसूचित की गई हैं और 322 सेवाओं के ऑनलाइन आवेदन लिए जा रहे हैं फिर भी कुछ विभागों को छोड़कर अन्य विभागों की सेवाओं में कम आवेदन आना अभी भी निराशा का विषय बना हुआ है। अगर आने वाले समय में इस समस्या का समाधान हो जाता है तो आम नागरिकों की वास्तविक रूप से प्रशासन की सभी सेवाओं तक आसानी से पहुंच सुनिश्चित हो जायेगी। अतः राज्य में अच्छा शासन स्थापित होगा साथ-साथ मध्यप्रदेश के सुनहरे भविष्य निर्माण का सपना भी वास्तविक रूप से साकार होगा।

#### संदर्भ—

1. जनसंपर्क विभाग मध्यप्रदेश संदेश, मध्यप्रदेश शासन की मासिक पत्रिका, अगस्त, 2010, जनसंपर्क विभाग, भोपाल
2. जनसंपर्क विभाग, सुशासन की नई पहल, 2011, जनसंपर्क विभाग, भोपाल
- 3- <http://www.mpdistrict.gov.in/UI/document/PSGA473NotifiedServiceList.pdf> Access on Date. 30.01.2021

- 4- [http://www.mpedistrict.gov.in/static/docs/1\\_ServLvl\\_DistWsYr2012\\_17.pdf](http://www.mpedistrict.gov.in/static/docs/1_ServLvl_DistWsYr2012_17.pdf) Accesses on Date. 30.01.2021
- 5- [http://www.mpedistrict.gov.in/static/docs/2\\_ServLvl\\_DeptWsYr2012\\_17.pdf](http://www.mpedistrict.gov.in/static/docs/2_ServLvl_DeptWsYr2012_17.pdf) Accesses on Date. 30.01.2021
- 6- [http://www.mpedistrict.gov.in/static/docs/5\\_FaoLvl\\_DeptWsYr2012\\_17.pdf](http://www.mpedistrict.gov.in/static/docs/5_FaoLvl_DeptWsYr2012_17.pdf) Accesses on Date. 30.01.2021
- 7- [http://www.mpedistrict.gov.in/static/docs/7\\_SaoLvl\\_DeptWsYr2012\\_17.pdf](http://www.mpedistrict.gov.in/static/docs/7_SaoLvl_DeptWsYr2012_17.pdf) Accesses on Date. 30.01.2021