



सुशासन

सुशासन एवं नीति विश्लेषण स्कूल

राज्य शासन द्वारा जनमित्र योजना (ग्वालियर) तथा
सेवामित्र योजना (सिवनी) के अध्ययन हेतु गठित
समिति का प्रतिवेदन

08.11.2010

सुशासन एवं नीति विश्लेषण स्कूल

सी-401 चतुर्थ तल एवं सी-324 तृतीय तल, नर्मदा भवन,

59, अरेरा हिल्स, भोपाल-462011

दूरभाष: 0755-2570216, फ़ैक्स: 0755-2570218

ई-मेल: sushasank@gmail.com, वेबसाइट: www.sushasanmp.in

विषय सूची

	<u>विषय</u>	<u>पृष्ठ संख्या</u>
	प्रस्तावना	i
1	पृष्ठभूमि	1
2	जनमित्र योजना एवं सेवामित्र योजना एक नजर में	2
	2.1 सेवामित्र योजना जिला सिवनी	2
	2.1.1 सेवामित्र केन्द्रों द्वारा प्रदाय की जाने वाली सेवाए	2-3
	2.1.2 सेवामित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय करने की प्रक्रिया	4
	2.1.3 सेवामित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय की मानिट्रिंग व्यवस्था	5
	2.2 जनमित्र योजना जिला ग्वालियर	6
	2.2.1 जनमित्र केन्द्रों द्वारा प्रदाय की जाने वाली सेवाए	7
	2.1.2 जनमित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय करने की प्रक्रिया	7
	2.2.3 जनमित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय की मानिट्रिंग व्यवस्था	8
3	जनमित्र योजना एवं सेवामित्र योजना का तुलनात्मक विवरण	8
4	समिति की अनुशंसायें	9
5	सेवामित्र मॉडल के आधार पर सेवा प्रदायगी हेतु पूरे प्रदेश में लागू किये जाने की योजना	10-11
6	परिशिष्ट	
	<u>परिशिष्ट-एक</u> : सेवामित्र समाधान केन्द्र'' जिला सिवनी द्वारा दी जाने वाली सेवाओं की समय-सीमा एवं शुल्क	12-13
	<u>परिशिष्ट-दो</u> : सेवामित्र केन्द्र पर साप्ताहिक उपस्थिति दर्ज कराने वाले कर्मचारियों की सूची	14
	<u>परिशिष्ट-तीन</u> : "जनमित्र समाधान केन्द्र'' पर दी जाने वाली सेवाओं के लिये समय-सीमा एवं शुल्क	15-17

प्रस्तावना

राज्य शासन द्वारा आम नागरिकों को त्वरित एवं प्रभावी ढंग से सेवायें प्रदाय करने के लिए लगातार प्रयास किए जा रहे हैं। वर्ष 2006 में प्रत्येक जिले में “समाधान एक दिन में—जनसुविधा केन्द्र” की स्थापना, विभिन्न हित समूहों की पंचायते बुलाकर उनकी समस्याओं का उनसे चर्चा कर निदान करना तथा “मंथन” के आयोजन इसी दिशा में कुछ प्रयास हैं। सेवा प्रदाय प्रणाली को सुदृढ़ बनाने की दृष्टि से राज्य शासन द्वारा अगस्त 2010 में लागू “मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारण्टी अधिनियम 2010” इस दिशा में एक क्रांतिकारी कदम है।

आम नागरिकों को बेहतर सेवायें देने के लिए जिलाध्यक्ष ग्वालियर एवं जिलाध्यक्ष सिवनी द्वारा जनमित्र एवं सेवामित्र योजना के रूप में अभिनव प्रयास किया गया है। राज्य शासन द्वारा इन योजनाओं का अध्ययन करने एवं इन योजनाओं के आधार पर समेकित योजना का प्रस्ताव तैयार करने का दायित्व सुशासन एवं नीति विश्लेषण स्कूल के नेतृत्व में गठित समिति को सौंपा गया था। समिति द्वारा माह अक्टूबर 2010 में दोनों जिलों का भ्रमण कर अपना प्रतिवेदन तैयार किया गया है। समिति को अपना प्रतिवेदन तैयार करने में दोनों जिलों के जिलाध्यक्ष एवं अन्य संबंधित अधिकारियों द्वारा पूर्ण सहयोग प्रदान करते हुए आवश्यक जानकारी/अभिलेख उपलब्ध कराए गए हैं, जिसके लिए हम उनके आभारी हैं। इस कार्य को संपन्न करने में समिति के सदस्यों द्वारा अत्यंत अल्पसमय में कार्य को संपन्न करते हुए प्रतिवेदन तैयार किया गया है, जिसके लिए समिति के सभी सदस्य बधाई के पात्र हैं।

(एच. पी. दीक्षित)

राज्य शासन द्वारा जनमित्र योजना (ग्वालियर) तथा सेवामित्र योजना (सिवनी) के अध्ययन हेतु गठित समिति का प्रतिवेदन

1. पृष्ठभूमि:—

आम नागरिकों से जुड़ी हुई बहुत सी ऐसी सेवाएं हैं, जिनके लिये उन्हें विभिन्न कार्यालयों में भटकना पड़ता है तथा कई बार वे विचौलियों के द्वारा ठगे भी जाते हैं। इसका मुख्य कारण नागरिकों को विभिन्न शासकीय सेवाओं को प्राप्त करने की प्रक्रिया स्पष्ट नहीं होना है। शासकीय कर्मचारी भी कई बार इन सेवाओं हेतु आम नागरिकों को आशा के अनुरूप मार्ग दर्शन प्रदान नहीं करते हैं। राज्य शासन द्वारा इन समस्याओं को दूर करने के लिये जुलाई 2006 में प्रत्येक जिले में "समाधान एक दिन में—जनसुविधा केन्द्र" स्थापित करने का निर्णय लिया था एवं सभी जिलों में अगस्त 2006 तक जिला स्तरीय जन सुविधा केन्द्रों ने कार्य करना शुरू कर दिया था। कुछ जिलों में इन जन सुविधा केन्द्रों का विस्तार ब्लाक मुख्यालय तक भी हो गया है। इन केन्द्रों की स्थापना का मुख्य उद्देश्य एक ही छत के नीचे आम नागरिकों को चयनित सेवाएं/सुविधाएं एक दिन में प्रदाय कराना था।

सेवा प्रदाय प्रणाली को और सुदृढ़ बनाने की दृष्टि से राज्य शासन द्वारा माह अगस्त 2010 में मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारण्टी अधिनियम 2010 लागू किया है। इस अधिनियम का मुख्य उद्देश्य भी अधिसूचित सेवाओं को निश्चित समय—सीमा में प्रदाय करना है एवं यदि पदाभिहित अधिकारी द्वारा सेवा का प्रदाय निश्चित समय—सीमा में नहीं किया जाता है तो दण्ड का प्रावधान भी किया गया है।

आम नागरिकों को बेहतर ढंग से सेवायें प्रदाय करने के लिये जिलों में अलग—अलग ढंग से प्रयास किये जा रहे हैं। इसी कड़ी में जिलाध्यक्ष ग्वालियर द्वारा जनमित्र योजना तथा जिलाध्यक्ष सिवनी द्वारा सेवामित्र योजना प्रारंभ की गई है, जिसके तहत चयनित सेवाओं को विकेन्द्रीकृत रूप में 5 से 10 पंचायतों के ऊपर जनमित्र/सेवामित्र केन्द्र स्थापित कर प्रदाय किया जा रहा है। इन प्रयासों की सफलता को देखते हुए राज्य शासन द्वारा इन प्रयासों का अध्ययन करने एवं इनका पूरे राज्य में विस्तार की संभावना का आंकलन करने का निर्णय लिया, जिसके अनुक्रम में मध्यप्रदेश शासन, सामान्य प्रशासन विभाग के आदेश क्रमांक एफ 2-3/2010/1/9 दिनांक 08/09/2010 द्वारा ग्वालियर की जनमित्र योजना तथा सिवनी की सेवामित्र योजना का अध्ययन करने तथा इन योजनाओं के आधार पर एक समेकित योजना का प्रस्ताव तैयार करने के लिये सुशासन एवं नीति विश्लेषण स्कूल, भोपाल के नेतृत्व में निम्नानुसार दल का गठन किया गया है :—

1. सुशासन एवं नीति विश्लेषण स्कूल द्वारा नामांकित प्रतिनिधि—श्री अखिलेश अर्गल, संचालक (सुशासन) एवं श्री सौरभ बंसल, कार्यक्रम समन्वयक (ज्ञान प्रबंधन),

2. सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा नामांकित प्रतिनिधि—श्री एल.के. तिवारी, वरिष्ठ महाप्रबंधक, मध्यप्रदेश इलेक्ट्रॉनिक विकास निगम, भोपाल एवं
3. श्री राजीव शुक्ला, प्रशिक्षण संचालक, प्रशासन अकादमी, भोपाल

राज्य शासन द्वारा गठित दल द्वारा दिनांक 05-08 अक्टूबर 2010 के मध्य सिवनी जिले का तथा दिनांक 16-18 अक्टूबर 2010 के मध्य ग्वालियर जिले का भ्रमण कर वहां के जिला कलेक्टर एवं संबंधित अधिकारियों से चर्चा की गई। साथ ही दोनों जिलों में सेवा प्रदाय हेतु स्थापित किये गये कुछ केन्द्रों का भी निरीक्षण किया गया एवं आम नागरिकों से भी केन्द्रों की उपयोगिता के संबंध में चर्चा की गई। दोनों योजनाओं का विवरण नीचे दिये गये पैरा में संक्षिप्त में दर्शाया गया है।

2. जनमित्र योजना एवं सेवामित्र योजना एक नजर में –

2.1 सेवामित्र योजना जिला सिवनी

मध्यप्रदेश शासन सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा राज्य में ई-गवर्नेंस सुविधा उपलब्ध कराने के लिए लगभग "10,300 सामुदायिक सूचना केन्द्र" स्थापित किए जा रहे हैं, जिसमें सिवनी जिले में 272 सामुदायिक सूचना केन्द्र स्थापित किये जाने हैं। अभी तक सिवनी जिले में लगभग 240 सामुदायिक सूचना केन्द्र स्थापित हो चुके हैं।

जिलाध्यक्ष सिवनी द्वारा जिले में सेवाओं के प्रदाय हेतु विकेन्द्रीकृत व्यवस्था बनाने के लिए प्रयास करते हुए जिला स्तर पर समाधान समिति का गठन किया गया है। इस समिति द्वारा प्रत्येक विकासखण्ड में स्थापित सामुदायिक सूचना केन्द्रों में से 05-10 सामुदायिक सूचना केन्द्रों को, जो कि शासकीय सेवाएं प्रदाय करने के इच्छुक हैं, उनको "सेवामित्र समाधान केन्द्रों" के रूप में चिन्हित किया गया है एवं उनके साथ एक एम.ओ.यू. हस्ताक्षरित किया गया है। ये केन्द्र ग्रामीण क्षेत्रों में शासन की विभिन्न योजनाओं का लाभ प्रदान करने के लिए नोडल केन्द्र का काम करेंगे। इन केन्द्रों द्वारा 26 जनवरी 2010 से सेवामित्र केन्द्र के रूप में कार्य प्रारंभ किया गया है। सेवामित्र केन्द्रों पर आवेदन प्राप्त करने के साथ-साथ विभिन्न कार्यालयों द्वारा सेवा प्रदाय करने के लिये आवेदन लेने की वर्तमान व्यवस्था को भी जारी रखा गया है।

2.1.1 सेवामित्र केन्द्रों द्वारा प्रदाय की जाने वाली सेवाएं—चिन्हित सेवामित्र केन्द्रों को निम्नानुसार सेवाओं को प्रदाय करने के लिये अधिकृत किया गया है:—

1. इन सेवामित्र समाधान केन्द्रों पर जिला स्तर पर चिन्हित 06 विभागों की लगभग 35 सेवाओं के लिये आवेदन लेने की व्यवस्था बनाई गई है। प्रत्येक सेवा के प्रदाय के

- लिये समय-सीमा एवं शुल्क निर्धारित किया गया है। सेवामित्र समाधान केन्द्र द्वारा कुछ सेवाओं के लिये सेवा शुल्क के रूप में रूपये 20 एवं कुछ सेवाओं के लिये रूपये 10 लिये जाते हैं। जिन सेवाओं के लिये सेवा शुल्क रूपये 20 निर्धारित किया गया है, उसमें से रूपये 10 सेवामित्र समाधान केन्द्र के संचालक को एवं रूपये 10 जिला समाधान समिति को प्राप्त होते हैं। चयनित सेवाएं एवं उनके लिये निर्धारित समय-सीमा एवं शुल्क की जानकारी परिशिष्ट-एक पर उपलब्ध है।
2. इन सेवा केन्द्रों पर विभिन्न सेवाओं के लिये आवेदन पत्र भी उपलब्ध कराये गये हैं, जिसके लिये प्रति आवेदन मूल्य रूपये 2 निर्धारित किया गया है। यदि आवेदक अपना आवेदन सेवामित्र केन्द्र के माध्यम से लिखवाना चाहता है तो आवेदन पत्र सहित लिखने का शुल्क रूपये 10 देय होगा।
 3. इन सेवामित्र केन्द्रों पर विभिन्न विभाग के कर्मचारियों की निर्धारित कार्य दिवस पर उपस्थित होने एवं उनकी "बायोमेट्रिक डिवाइस" के माध्यम से उपस्थिति दर्ज करने की व्यवस्था बनाई गई है। जिन कर्मचारियों की सेवामित्र केन्द्र पर उपस्थिति दर्ज किये जाने की व्यवस्था बनाई गई है, उनकी जानकारी परिशिष्ट-दो पर उपलब्ध है।
 4. इन सेवामित्र केन्द्रों पर आम नागरिकों द्वारा शिकायत (हड़ताल, अनशन, आत्मदाह सूचना को छोड़कर) दर्ज कराने की व्यवस्था की गई है तथा प्रत्येक मंगलवार को प्रातः 11.00 बजे से दोपहर 1.00 बजे के बीच दर्ज की गई शिकायतों को जन सुनवाई अंतर्गत दर्ज शिकायतों के रूप में मान्यता दी जाती है।
 5. सेवामित्र केन्द्र डाटा सेंटर के रूप में भी कार्य करते हैं एवं इन केन्द्रों पर पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग, लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग तथा अन्य विभागों की MIS की जानकारी सशुल्क दर्ज किये जाने की व्यवस्था बनाई गई है। इसके लिये सेवामित्र केन्द्र पर MIS साफ्टवेयर को लोड किया गया है तथा ऑफ लाइन डाटा एन्ट्री की व्यवस्था की गई है।
 6. इन सेवामित्र केन्द्रों के माध्यम से जिला प्रमुख अपने ग्राम स्तरीय मैदानी कर्मचारियों से ई-मेल के माध्यम से सूचनाओं का आदान-प्रदान भी कर सकते हैं। एक कर्मचारी को ई-मेल भेजने के लिये रूपये 10 प्रति पेज का शुल्क निर्धारित किया गया है। एक पेज से अधिक के ई-मेल पर रूपये 2 प्रति पेज की दर से अतिरिक्त शुल्क लगेगा।

7. इन सेवामित्र केन्द्रों द्वारा उपरोक्त सेवाओं के साथ-साथ सामुदायिक सुविधा केन्द्रों के माध्यम से प्रदाय की जा रही है अन्य सेवाओं को भी प्रदान किया जाता है।

2.1.2 सेवामित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय करने की प्रक्रिया—सेवामित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय करने के लिये जिला प्रशासन द्वारा एक साफ्टवेयर तैयार कराया गया है, जिसमें आवेदन पत्रों को आनलाइन प्रेषित करने, आवेदनों की मानिट्रिंग करने तथा विभिन्न प्रकार की रिपोर्ट प्राप्त किये जाने की व्यवस्था है। सेवामित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय करने की निम्नानुसार व्यवस्था बनाई गई है—

1. सेवामित्र केन्द्र पर आवेदक द्वारा स्वयं आवेदन दिये जाने की व्यवस्था बनाई गई है। यदि यह पाया जाता है कि सेवामित्र केन्द्र द्वारा किसी व्यक्ति के नाम का आवेदन या शिकायत किसी अन्य व्यक्ति से प्राप्त किया गया है तो इसे गंभीर त्रुटि मानते हुए MOU को निरस्त करने का प्रावधान किया गया है।
2. इन सेवामित्र केन्द्रों पर आवेदक द्वारा दी गई जानकारी के आधार पर आनलाईन आवेदन दर्ज किये जाने की व्यवस्था बनाई गई है।
3. यदि आवेदन के साथ कोई संलग्नक लगाये जाने हैं तो संलग्नकों को स्कैन कर, आवेदन के साथ अटैच किया जाता है। आनलाईन आवेदन को स्कैन किये गये संलग्नकों के साथ संबंधित विभाग को आनलाईन प्रेषित किया जाता है।
4. आनलाईन भरे गये आवेदन का प्रिंटआउट निकालकर उस पर आवेदक से हस्ताक्षर कराये जाते हैं।
5. इस आवेदन के साथ लगने वाले अनुलग्नक मूल रूप में संलग्न किये जाते हैं। यदि किसी अनुलग्नक की छायाप्रति संलग्न की जानी है तो उस पर आवेदक के हस्ताक्षर कराये जाते हैं।
6. आवेदक को आवेदन प्रस्तुत किये जाने की पावती दी जाती है। यदि आवेदक आनलाईन प्रस्तुत किये गए आवेदन की प्रति चाहता है तो उसे उसकी एक प्रति प्रिंट निकालकर दी जाती है।
7. मूल आवेदन, मय अनुलग्नक के सेवामित्र समाधान केन्द्र के प्रभारी शासकीय कर्मचारी द्वारा अपने भ्रमण के दौरान प्राप्त किये जाते हैं एवं उनको संबंधित कार्यालय द्वारा पहुँचाया जाता है।
8. यदि केन्द्र में प्राप्त होने वाले आवेदनों की संख्या अधिक होती है अथवा किसी कारणवश सेवामित्र केन्द्र का संचालक विकासखण्ड/तहसील मुख्यालय आता है

तो वह अपने साथ केन्द्र में प्राप्त आवेदनों को लाता है और उन्हें संबंधित कार्यालयों को सौंपता है, जिसके लिये उसको प्राप्ति अभिस्वीकृति/पावती प्रदान की जाती है।

9. जैसे ही सेवामित्र केन्द्र पर आनलाइन आवेदन प्राप्त होता है, उसे जिला/खण्ड/उप-खण्ड स्तर पर निराकरण करने के लिए सक्षम अधिकारी-कर्मचारी के एकाउण्ट में ट्रांसफर किया जाता है। संबंधित अधिकारी-कर्मचारी आनलाइन प्राप्त आवेदन का निर्धारित प्रक्रिया अनुसार निराकरण करते हैं, परन्तु उनके द्वारा संबंधित प्रमाण पत्र/दस्तावेज प्रभारी शासकीय कर्मचारी के माध्यम से मूल अभिलेख प्राप्त होने पर ही जारी किया जाता है। साफ्टवेयर के माध्यम से संबंधित अधिकारी/कर्मचारियों को प्रकरण के निराकरण के लिए आवश्यक नोटशीट, इशतहार आदि पूर्व निर्धारित फारमेट में प्रिंट करने का प्रावधान भी किया गया है।
10. सेवामित्र केन्द्र के प्रभारी शासकीय कर्मचारी द्वारा संबंधित कार्यालय से जारी किया गया प्रमाण पत्र/दस्तावेज प्राप्त किया जाता है तथा उसे क्षेत्र भ्रमण के दौरान सेवामित्र केन्द्र के संचालक को सौंपा जाता है, जो कि आवेदक को प्रमाण पत्र उपलब्ध कराते हैं।

2.1.3 सेवामित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय की मानिट्रिंग व्यवस्था—

सेवामित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय की मानिट्रिंग की निम्नानुसार व्यवस्था बनाई गई है:—

1. सेवामित्र केन्द्रों के सुचारु रूप से संचालन के लिये जिला स्तर पर एक डिप्टी कलेक्टर को प्रभारी अधिकारी बनाया गया है, जो कि जिला स्तर पर समाधान केन्द्रों के संचालन संबंधी समस्त गतिविधियों का नियंत्रण करते हैं एवं साप्ताहिक प्रतिवेदन जिलाध्यक्ष को प्रस्तुत करते हैं।
2. इसी प्रकार विकासखण्ड स्तर पर मुख्य कार्यपालन अधिकारी, जनपद पंचायत एवं तहसील के प्रभारी तहसीलदार/नायब तहसीलदार को समन्वयक नियुक्त किया गया है।
3. तहसीलदार एवं मुख्य कार्यपालन अधिकारी, जनपद पंचायत द्वारा संयुक्त रूप से निम्नलिखित कर्मचारी यथा—उपयंत्री, राजस्व निरीक्षक, ग्रामीण विकास विस्तार अधिकारी में से किसी एक को सेवामित्र समाधान केन्द्र का प्रभारी/समन्वयक नियुक्त किया गया है।

4. सेवामित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय की मानिट्रिंग व्यवस्था का प्रावधान साफ्टवेयर में भी किया गया है। संबंधित अधिकारी-कर्मचारी द्वारा आवेदन के निराकरण करने के पश्चात इस बाबत साफ्टवेयर में प्रविष्टि की जाती है। प्रत्येक मामले के निराकरण के लिए अलग-अलग समय-सीमा निर्धारित है। आवेदन का निराकरण निर्धारित समय-सीमा में नहीं होने पर साफ्टवेयर स्वतः उक्त आवेदन को पूर्व निर्धारित वरिष्ठ अधिकारी के एकाउन्ट में ट्रांसफर कर देता है। विभिन्न आवेदनों के निराकरण के लिये वरिष्ठ अधिकारियों के लिये भी निराकरण की समय-सीमा निर्धारित की गई है, उनके द्वारा भी यदि समय-सीमा में निराकरण नहीं किया जाता है तो यह जानकारी जिलाध्यक्ष को प्रेषित होती है एवं जिलाध्यक्ष द्वारा प्रकरण के निराकरण के लिये कार्यवाही की जाती है।

2.2 जनमित्र योजना जिला ग्वालियर

जनमित्र केन्द्र मध्यप्रदेश शासन सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा प्रदेश में ई-गवर्नेंस सुविधा उपलब्ध कराने के लिये स्थापित किये जा रहे सामुदायिक सूचना केन्द्रों के अतिरिक्त व्यवस्था है।

ग्वालियर जिले में शासकीय सेवाओं को जनता तक वास्तविक रूप तक पहुँचाने तथा मैदानी कर्मचारियों की क्षेत्र में उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिये जनमित्र समाधान केन्द्रों की स्थापना की गई है। इन केन्द्रों की स्थापना विभिन्न शासकीय योजनाओं के तहत उपलब्ध प्रशासकीय व्यय की राशि से की गई है एवं प्रत्येक केन्द्र की स्थापना पर लगभग 1.00 लाख व्यय आया है। इस व्यय से केन्द्र पर लेपटॉप, यू.पी.एस., प्रिंटर (डॉट मैट्रिक्स), बायोमेट्रिक डिवाइस, इंटरनेट कनेक्शन तथा फर्नीचर आदि की व्यवस्था की गई है। इन केन्द्रों की स्थापना पंचायत भवन अथवा अन्य शासकीय भवन में की गई है। जनमित्र योजना का शुभारंभ 25 सितंबर 2009 को जनपद पंचायत घाटी गांव में 12 जनमित्र समाधान केन्द्रों की स्थापना की जाकर किया गया है। वर्तमान में जिले में 72 जनमित्र समाधान केन्द्र स्थापित किये जा चुके हैं। इन समाधान केन्द्रों के माध्यम से 13 विभागों की विभिन्न प्रकार की 75 शासकीय सेवाएं प्रदाय की जाती हैं। वर्तमान में इन केन्द्रों को नगरीय क्षेत्रों में भी स्थापित किये जाने की कार्यवाही की जा रही है। जनमित्र केन्द्रों पर बायोमेट्रिक प्रणाली द्वारा मैदानी अमले की उपस्थिति भी दर्ज की जाती है। इन केन्द्रों पर नागरिकों से आवेदन लिये जाने की व्यवस्था बनाई गई है तथा संबंधित अधिकारियों द्वारा केन्द्र पर जाकर ही आवेदन से संबंधित प्रमाण पत्र/दस्तावेज बनाये जाते हैं एवं केन्द्र प्रभारी द्वारा उन्हें संबंधित नागरिक को उपलब्ध कराये जाते हैं। कुछ सेवाओं के लिये जिलाध्यक्ष द्वारा अधिकारों का विकेन्द्रीकरण करते हुए निचले स्तर पर अधिकारों का प्रत्यायोजन किया गया है।

2.2.1 जनमित्र केन्द्रों द्वारा प्रदाय की जाने वाली सेवाएं—स्थापित किये गये जनमित्र केन्द्रों द्वारा निम्नानुसार सेवाओं का प्रदाय किया जाता है:—

1. जनमित्र केन्द्रों पर जिला स्तर पर चिन्हित 13 विभागों की लगभग 75 सेवाओं के लिये आवेदन लेने की व्यवस्था बनाई गई है। प्रत्येक सेवा के प्रदाय के लिये समय—सीमा का भी निर्धारण किया गया है तथा कुछ सेवाओं के लिये शुल्क भी निर्धारित किया गया है। चयनित सेवाएं एवं उनके लिये निर्धारित समय—सीमा एवं शुल्क की जानकारी परिशिष्ट—तीन पर उपलब्ध है।
2. इन जनमित्र केन्द्रों पर विभिन्न सेवाओं के लिये आवेदन पत्र भी प्रिंट कराकर उपलब्ध कराये गये हैं, जो कि नागरिकों को निशुल्क दिये जाते हैं।
3. इन जनमित्र केन्द्रों पर विभिन्न विभाग के कर्मचारियों की निर्धारित कार्य दिवस पर उपस्थित होने एवं उनकी “बायोमेट्रिक डिवाइस” के माध्यम से उपस्थिति दर्ज करने एवं उनके बैठने की व्यवस्था बनाई गई है।
4. इन जनमित्र केन्द्रों पर आम नागरिकों से शिकायत प्राप्त करने की व्यवस्था भी की गई है।
5. जनमित्र केन्द्र डाटा सेंटर के रूप में भी कार्य करते हैं एवं इन केन्द्रों पर पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग की MIS की जानकारी दर्ज किये जाने की व्यवस्था बनाई गई है। इसके लिये जनमित्र केन्द्र पर MIS साफ्टवेयर को लोड किया गया है तथा ऑफ लाइन डाटा एन्ट्री की जाती है।
6. जनमित्र केन्द्र पर हेण्डपंप रिपेयरिंग किट तथा सामाजिक न्याय विभाग द्वारा निशक्तजनों को वितरित किये जाने वाले यंत्रों के भण्डार की व्यवस्था भी की गई है एवं सामग्रियों का वितरण इन केन्द्रों से किया जाता है।

2.1.2 जनमित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय करने की प्रक्रिया—जनमित्र केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय करने के लिये नागरिकों से आवेदन विभिन्न आवश्यक संलग्नकों के साथ जनमित्र केन्द्र पर प्राप्त किये जाते हैं। इन केन्द्रों पर विभिन्न स्तर के अधिकारियों की एक निश्चित दिवस पर उपस्थिति सुनिश्चित की गई है तथा इस उपस्थिति दिनांक को उनके द्वारा केन्द्र पर उपलब्ध आवेदनों का निराकरण किया जाता है एवं प्रमाण पत्र/दस्तावेज बनाये जाते हैं तथा जनमित्र केन्द्र प्रभारी द्वारा प्रमाण पत्र/दस्तावेज संबंधित नागरिकों को उपलब्ध कराये जाते हैं। कुछ सेवाओं के लिये आवेदन संबंधित कार्यालय को प्रेषित किये जाते हैं एवं उन कार्यालयों से प्रमाण पत्र/दस्तावेज केन्द्र प्रभारी द्वारा प्राप्त कर नागरिकों को उपलब्ध कराये जाते हैं।

2.2.3 जनमित्र सेवा केन्द्रों के माध्यम से सेवा प्रदाय की मानिट्रिंग व्यवस्था—

जनमित्र केन्द्रों के सुचारु रूप से संचालन के लिये जिला स्तर पर एक परियोजना अधिकारी (जिला पंचायत) को प्रभारी अधिकारी बनाया गया है, जो कि जिला स्तर पर समाधान केन्द्रों के संचालन संबंधी समस्त गतिविधियों का समन्वय करते हैं एवं दैनिक प्रतिवेदन जिलाध्यक्ष को प्रस्तुत करते हैं। जिला प्रशासन द्वारा जनमित्र केन्द्रों पर प्राप्त आवेदनों के निराकरण की मानिट्रिंग के लिये एक साफ्टवेयर भी तैयार कराया गया है, जिसके माध्यम से प्राप्त आवेदनों का निश्चित समय-सीमा में निराकरण सुनिश्चित किया जाता है।

3. जनमित्र योजना एवं सेवामित्र योजना का तुलनात्मक विवरण –

1. सेवामित्र योजना सिवनी में आम नागरिकों को सेवा उपलब्ध कराने के लिये सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा स्थापित किये जा रहे "सामुदायिक सूचना केंद्रों" का उपयोग किया गया है जबकि जनमित्र योजना, ग्वालियर में पृथक से जनमित्र केंद्र स्थापित किये गये हैं एवं प्रत्येक जनमित्र केंद्र की स्थापना पर लगभग रूपये 1.00 लाख व्यय आया है।
2. सेवामित्र केंद्रों का संचालन निजी व्यक्तियों द्वारा (सामुदायिक सूचना केंद्र के संचालक) द्वारा किया जा रहा है जबकि जनमित्र केंद्रों का संचालन पूरी तरह से शासकीय कर्मचारियों पर निर्भर है।
3. सेवामित्र योजना अंतर्गत प्रमाण-पत्र/दस्तावेज संबंधित कार्यालय से बनकर आते हैं जबकि जनमित्र योजना में प्रमाण-पत्र/दस्तावेज संबंधित अधिकारी द्वारा जनमित्र केंद्र पर जाकर बनाये जाते हैं।
4. सेवामित्र केंद्र निजी भवनो से संचालित हो रहे हैं जबकि जनमित्र केंद्र हेतु पंचायत भवन अथवा अन्य शासकीय भवन का उपयोग किया गया है।
5. सेवामित्र योजना में डेस्कटॉप कम्प्यूटर का उपयोग किया गया है जबकि सेवामित्र योजना में लेपटॉप का उपयोग किया गया है जिससे बिजली की खपत कम हो तथा चार्जिंग सुविधाजनक ढंग से हो सके।
6. सेवामित्र केंद्रों से जिला प्रशासन द्वारा दी जा रही सेवाओं के अतिरिक्त सामुदायिक सुविधा केंद्र से प्रदाय की जा रही अन्य सेवायें भी दी जा रही हैं जबकि जनमित्र केंद्रों पर मात्र जिला प्रशासन द्वारा दी जा रही सेवायें उपलब्ध हैं एवं सामुदायिक सुविधा केंद्र से प्रदाय की जा रही सेवायें उपलब्ध नहीं हैं।
7. सेवामित्र केंद्रों पर आवेदन प्राप्त करने की ऑनलाईन व्यवस्था है एवं प्राप्त आवेदनों के निराकरण की मॉनिटरिंग के लिये काफी व्यापक साँफ्टवेयर तैयार किया गया

है। जनमित्र केंद्रों पर आवेदन मूलरूप में प्राप्त किये जाते हैं यद्यपि मॉनिटरिंग के लिये सॉफ्टवेयर बनाया गया है।

8. सेवा मित्र केन्द्रों का संचालन नवयुवक उद्यमी द्वारा स्वयं किया जा रहा है एवं कुछ स्थानों पर जहां कार्य अधिक है, उनके द्वारा ऑपरेटर रखे गये हैं। जनमित्र केन्द्रों का प्रभारी शासकीय कर्मचारी होने के साथ-साथ इन केन्द्रों पर डाटा एन्ट्री के लिए शासकीय व्यय पर एक-एक डाटा एन्ट्री ऑपरेटर भी रखा गया है, जिसका व्यय विभिन्न शासकीय योजनाओं के प्रशासकीय व्यय में समाहित किया जाता है।

4. समिति की अनुशंसायें –

समिति जनमित्र योजना ग्वालियर एवं सेवामित्र योजना सिवनी का अध्ययन करने, दोनों योजनाओं के तकनीकी पहलुओं पर विचार करने एवं विभिन्न हित समूहों से चर्चा करने के उपरांत सेवामित्र योजना को पूरे प्रदेश में लागू करने के लिये निम्न कारणों से उपयुक्त मॉडल मानती है –

1. इस मॉडल को पूरे राज्य में लागू करने के लिये राज्य शासन पर कोई अतिरिक्त आर्थिक बोझ नहीं आयेगा क्योंकि सूचना प्रौद्योगिकी विभाग द्वारा प्रदेश में ई-गवर्नेंस सुविधा उपलब्ध कराने के लिये राज्य में लगभग 10,300 सामुदायिक सूचना केंद्र पी.पी.पी. मोड से स्थापित किये जा रहे हैं। अतः पृथक से शासकीय मद से जनमित्र केंद्रों के समान केंद्र स्थापित करने की आवश्यकता नहीं है। यदि प्रत्येक जिले में ग्वालियर मॉडल अनुसार 50 केंद्र भी स्थापित किये जाते हैं तो पूरे राज्य में 2500 केंद्र स्थापित करने पर लगभग रुपये 25 करोड़ (रुपये 1.00 लाख प्रति केंद्र के आधार पर) का व्यय आयेगा।
2. सेवा मित्र योजना में केन्द्रों का संचालन निजी व्यक्तियों द्वारा किया जा रहा है एवं उनके केन्द्र पर आने वाले आवेदनों की संख्या उनके व्यवहार एवं उनके द्वारा दी जाने वाली सेवा पर निर्भर करेगी। अतः सेवामित्र केन्द्र के संचालक इस दिशा में लगातार बेहतरी के लिए प्रयास करेंगे। जनमित्र केन्द्रों का संचालन पूरी तरह से शासकीय कर्मचारियों पर निर्भर है, जिनके साथ आम जनता का अनुभव सामान्यतः संतोषजनक नहीं रहा है।
3. सेवामित्र योजना निजी व्यक्तियों द्वारा संचालित होने के कारण उसके रख-रखाव एवं संचालन के लिए शासन पर कोई आर्थिक भार नहीं आएगा, जबकि जनमित्र योजना पूर्ण रूप से शासन द्वारा संचालित होने के कारण उसका रख-रखाव एवं संचालन शासकीय मद से करना पड़ेगा।

4. सेवामित्र केन्द्र का संचालन उसी गाँव के उद्यमी नवयुवक द्वारा किया जा रहा है। अतः उसकी केन्द्र पर उपलब्धता सुनिश्चित रहेगी, जबकि जनमित्र केन्द्र का प्रभारी शासकीय कर्मचारी होने के कारण उसकी उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए लगातार मॉनिटरिंग की आवश्यकता होगी।
 5. प्रत्येक जनमित्र केन्द्र पर डाटा एन्ट्री के लिए एक-एक डाटा एन्ट्री ऑपरेटर रखा गया है जिससे इन केन्द्रों के संचालन पर इस मद अंतर्गत लगातार अतिरिक्त व्यय बना रहेगा।
 6. सेवामित्र केन्द्र जिला प्रशासन की सेवाओं के अतिरिक्त सामुदायिक सूचना केन्द्र के माध्यम से दी जाने वाली अन्य सेवाये भी दे रहे हैं जिससे नागरिकों को एक ही स्थान पर सभी सेवायें उपलब्ध रहेगी तथा अधिक आय होगी, जो इन केन्द्रों की निरंतरता (Sustainability) बनाए रखने में सहायक होगी।
 7. सेवामित्र केन्द्र का संचालन निजी व्यक्तियों के हाथ में होने के कारण तथा आम नागरिकों का सेवा प्राप्ति के लिए शासकीय कर्मचारियों से सीधा संपर्क नहीं होने के कारण सेवा प्रदायगी में भ्रष्टाचार को कम करने में मदद मिलेगी।
5. सेवामित्र मॉडल के आधार पर सेवा प्रदायगी हेतु पूरे प्रदेश में लागू किये जाने की योजना –
1. सेवामित्र मॉडल सिवनी के आधार पर पूरे प्रदेश में सामुदायिक सूचना केन्द्र के माध्यम से सेवा प्रदायगी की व्यवस्था बनाई जाना चाहिए।
 2. ऑनलाईन आवेदन/शिकायत प्राप्त करने एवं प्राप्त आवेदनों/शिकायतों के निराकरण के लिए राज्य स्तर पर सॉफ्टवेयर तैयार किया जाना चाहिए, जिससे कि पूरे राज्य में एकरूपता बनी रहे तथा राज्य स्तर पर भी इस विषय की समीक्षा की जा सके। इसके लिए सिवनी जिले में प्रचलित साफ्टवेयर में आवश्यक संशोधन किया जा सकता है।
 3. सेवामित्र केन्द्रों के माध्यम से प्रदाय की जाने वाली सेवाओं के लिए एकरूपता की दृष्टि से राज्य स्तर से सेवा शुल्क निर्धारित किया जाना उपयुक्त होगा।
 4. इन सेवामित्र केन्द्रों को ग्रामीण क्षेत्रों में पर्याप्त कार्य उपलब्ध कराने की दृष्टि से तथा इनकी निरंतरता बनाई रखने के लिए इन्हें विभिन्न विभागों द्वारा डाटा एन्ट्री सेंटर के रूप में मान्यता दी जानी चाहिए तथा राज्य स्तर से विभिन्न विभागों की योजनाओं के तहत डाटा एन्ट्री के लिए दरों का निर्धारण किया जाना चाहिए।

5. इन सामुदायिक सेवा केन्द्रों को पूरे प्रदेश में सेवा प्रदायगी के लिए केन्द्र बिन्दु बनाया जाना चाहिए एवं विभिन्न विभागों द्वारा सेवा प्रदायगी के लिए संचालित कार्यालयों को धीरे-धीरे कम किया जाना चाहिए । साथ ही विभिन्न विभागों द्वारा सेवा प्रदायगी के लिए पृथक से व्यवस्था बनाये जाने पर रोक लगायी जानी चाहिए (उदाहरण स्वरूप भोपाल शहर में बिजली का बिल जमा करने के लिए मध्यप्रदेश विद्युत मण्डल द्वारा ए.टी.एम. मशीन की तर्ज पर व्यवस्था की जा रही है। यह कार्य सामुदायिक सेवा केन्द्रों के माध्यम से बिना अतिरिक्त व्यवस्था बनाये किया जा सकता है)।
6. राज्य शासन द्वारा मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010 लागू किया गया है, जिसके तहत कुछ अधिसूचित सेवाओं को निश्चित समय सीमा में प्रदाय करने की व्यवस्था बनाई गई है। इस अधिनियम के तहत सेवा प्राप्त करने के लिए "पदाभिहित अधिकारी" के समक्ष आवेदन देना पड़ता है। इस अधिनियम को प्रभावी ढंग से लागू करने के लिए सभी सेवा मित्र केन्द्रों पर इस अधिनियम के तहत आवेदन प्राप्त करने की व्यवस्था बनाई जा सकती है जिससे आम नागरिकों को आवेदन प्रस्तुत करने के लिए दूर नहीं जाना पड़ेगा तथा ऑनलाईन मॉनिटरिंग की व्यवस्था होने के कारण क्रियान्वयन की लगातार निगरानी संभव हो सकेगी।
7. सेवा प्रदायगी में और सुधार के लिए भविष्य में सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए डिजिटल सिग्नेचर के आधार पर प्रमाण पत्र जारी किये जाने की व्यवस्था (जैसा कि कर्नाटक राज्य में "बैंगलोर -1" सेवा अंतर्गत किया गया है) बनाया जाना उचित होगा।
8. सेवा प्रदायगी को अधिक सुगम बनाने के लिए अधिकारों का विकेंद्रीकरण किया जाना चाहिए जिससे कि अधिक से अधिक सेवायें जिला स्तर के स्थान पर सब डिवीजन/तहसील/विकास खण्ड स्तर पर अधिकारों का प्रत्यायोजन किया जाना चाहिए।
9. राज्य स्तर पर सेवाओं की प्रदायगी की मॉनिटरिंग एवं समन्वय हेतु एक सेल लोक सेवा प्रबंधन विभाग अथवा सुशासन एवं नीति विश्लेषण स्कूल में बनाया जाना उपयुक्त होगा, जो कि सेवा प्रदायगी की मॉनिटरिंग के साथ-साथ इससे जुड़ी हुई रोजमर्रा की समस्याओं के निदान के लिये समन्वय का कार्य करेगा।

“सेवामित्र समाधान केन्द्र” जिला सिवनी द्वारा दी जाने वाली
सेवाओं की समय-सीमा एवं शुल्क

क्रं.	विभाग	प्रदाय सेवा	निर्धारित समय	निर्धारित शुल्क रुपये
1.	राजस्व विभाग	आय प्रमाण पत्र	07 दिन	20.00
		स्थायी मूल निवासी प्रमाण पत्र	07 दिन	20.00
		जाति प्रमाण पत्र प्रमाण पत्र	30 दिन	40.00
		जाति प्रमाण पत्र स्थायी	अगले सप्ताह	30.00
		खसरा, बी-1 की नकल	45 दिन	आवेदन 30 रुपये +
		अविवाहित नामांतरण	इस्तेहार - 10 रुपये +	
			तलवाना - 5 रुपये +	
			प्रतिव्यक्ति नोटिस हेतु 2 रुपये प्रति व्यक्ति	
		अविवाहित बटवारा	45 दिन	आवेदन - 30 रुपये
			+ इस्तेहार - 10 रुपये	
			+ तलवाना - 5 रुपये	
			+प्रतिव्यक्ति नोटिस हेतु 2 रुपये प्रति व्यक्ति	
		सीमांकन	45 दिन	30 + प्रति खसरा नं. हेतु 50 रुपये प्रति
		नवीन भू अधिकार ऋण पुस्तिका	07 दिन	20.00
द्वितीय प्रति भू-अधिकार ऋण पुस्तिका	01 माह	40.00		
बी.पी.एल. सूची में नाम दर्ज करने की अपील कराने बाबत	15 दिन	20.00		
आर.बी.सी. 6 (4) के अंतर्गत आवेदन	07 दिन	20.00		

2.	पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग	ए.पी.एल. कार्ड	07 दिन	20.00
		बी.पी.एल. कार्ड	07 दिन	10.00
		इंदिरा गांधी राष्ट्रीय वृद्धावस्था पेंशन	30 दिन	10.00
		सामाजिक सुरक्षा पेंशन	30 दिन	10.00
		राष्ट्रीय परिवार सहायता योजना	30 दिन	10.00
		मुख्यमंत्री मजदूर सुरक्षा योजना	10 दिन	15.00
		सर्निर्माण कर्मकार मण्डल	10 दिन	15.00
		जन्म प्रमाण पत्र	07 दिन	30.00
		मृत्यु प्रमाण पत्र	07 दिन	
		विवाह प्रमाण पत्र	07 दिन	50.00
3.	लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग	टीकाकरण	अगले सप्ताह	नि: शुल्क
		डिपो होल्डर द्वारा दवा की मांग	अगले सप्ताह	नि: शुल्क
4.	महिला एवं बाल विकास विभाग	लाडली लक्ष्मी योजना	15 दिन	20.00
5.	कृषि विभाग	बायोगैस नाडेप वर्मी पिट	20 दिन	50.00
		ट्यूबवेल स्प्रिगलर	20 दिन	50.00
		बलराम तालाब	20 दिन	50.00
		जल उपलब्धता प्रमाण पत्र	15 दिन	50.00
		किशान क्रेडिट कार्ड	45 दिन	50.00
6.	पशु चिकित्सा विभाग	रोग प्रतिबंधात्मक टीकाकरण	अगले सप्ताह	नि: शुल्क

सेवामित्र केन्द्र पर साप्ताहिक उपस्थिति दर्ज कराने वाले कर्मचारियों की सूची

सेवामित्र समाधान केन्द्रों पर कुछ फील्ड कर्मचारियों की साप्ताहिक उपस्थिति दर्ज कराने की व्यवस्था बनाई गई है। इस व्यवस्था का मुख्य उद्देश्य कर्मचारियों का अपने क्षेत्र में भ्रमण सुनिश्चित करना है। संबंधित कर्मचारी निर्धारित दिवस पर प्रातः 11:00 बजे से दोपहर 03:00 बजे तक अपने कार्यक्षेत्र में उपस्थित रहते हैं एवं आते तथा जाते समय अपनी उपस्थिति दर्ज कराते हैं। सेवामित्र केन्द्र पर उपस्थिति दर्ज कराने वाले कर्मचारियों एवं उनसे संबंधित विभाग की जानकारी निम्नानुसार है:-

क्र.	विभाग का नाम	"सेवा मित्र समाधान केन्द्र" पर उपस्थित होने वाले कर्मचारी का नाम
1	लोक स्वा. एवं परिवार कल्याण विभाग	बहुउद्देशीय स्वास्थ्य कार्यकर्ता (MPS)
2	महिला एवं बाल विकास विभाग	सेक्टर सुपरवाइजर
3	पशु चिकित्सा विभाग	पशु चिकित्सा क्षेत्र सहायक (AVFO)
4	पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग	पंचायत सचिव
5	राजस्व विभाग	पटवारी एवं राजस्व निरीक्षक

ये कर्मचारी सेवामित्र समाधान केन्द्रों पर स्थापित बायोमेट्रिक डिवाइस के माध्यम से अपने आने-जाने के समय की एंट्री दर्ज कराते हैं। जहां पर बायोमेट्रिक डिवाइस स्थापित नहीं है वहां केन्द्र में संधारित पंजी पर हस्ताक्षर करते हैं। सेवा मित्र समाधान केन्द्र पर पटवारी एवं ग्राम पंचायत सचिव को प्रत्येक मंगलवार को उपस्थित होना है। इसके अतिरिक्त अन्य कर्मचारियों को निर्धारित दिवसों में उपस्थित होना है।

“जनमित्र समाधान केन्द्र” पर दी जाने वाली सेवाओं के लिये समय-सीमा एवं शुल्क

विभाग	सेवा का विवरण	समय-सीमा (दिवस)	शुल्क हेतु इकाई	कुल शुल्क (राशि रू.)
राजस्व विभाग (18)	आय प्रमाण-पत्र	3	प्रति प्रकरण	20
	मूल निवासी प्रमाण-पत्र	3	प्रति प्रकरण	20
	जाति प्रमाण-पत्र स्थायी	30	प्रति प्रकरण	20
	जाति प्रमाण-पत्र अस्थायी	3	प्रति प्रकरण	20
	खसरा/खतौनी नकल	24 घण्टे	प्रति पृष्ठ	20
	अक्स	24 घण्टे	प्रति पृष्ठ	20
	बी.पी.एल. दावा आपत्ति	15	प्रति प्रकरण	10
	सीमांकन आवेदन	15	प्रति सर्वे नम्बर	50
	पट्टे की भूमि का कब्जा दिलाना	15	प्रति प्रकरण	0
	अविवादित नामान्तरण	30	प्रति प्रकरण	10
	अविवादित बंटवारा	40	प्रति प्रकरण	10
	भू-अधिकार ऋण पुस्तिका वितरण	3	प्रति प्रकरण	10
	शस्त्र लायसेंस नवीनीकरण	7	प्रति लायसेंस	30
	नाबालिगी निरस्तीकरण	15	प्रति प्रकरण	50
	आज्ञा प्रमाण-पत्र	20	प्रति प्रकरण	20
	खसरे में कुएँ/नलकूप/सिंचित/असिंचित भूमि की प्रविष्टि	12	प्रति खसरा	10
	खसरे में फसल की प्रविष्टि एवं संशोधन	12	प्रति खसरा	10
	बैंक लोन-पूर्ण जमा होने पर कृषि भूमि की बंधन मुक्ति	20	प्रति प्रकरण	20

पंचायत विभाग (18)	ए.पी.एल. कार्ड	7	प्रति कार्ड	20
	डुप्लिकेट ए.पी.एल. कार्ड	3	प्रति कार्ड	30
	इंदिरा गांधी राष्ट्रीय वृद्धावस्था पेंशन योजना	15	प्रति हितग्राही	10
	सामाजिक सुरक्षा पेन्शन	15	प्रति हितग्राही	10
	विधवा /परित्याक्ता 50 वर्ष से कम आयु	30	प्रति हितग्राही	10
	राष्ट्रीय परिवार सहायता	10	प्रति हितग्राही	10
	मुख्यमंत्री मजदूर सुरक्षा योजना	7	प्रति हितग्राही	10
	सानिर्माण कर्मकार मण्डल	7	प्रति हितग्राही	10
	मनरेगा – कपिलधारा	15	प्रति हितग्राही	10
	मनरेगा – नंदन फलोद्यान	15	प्रति हितग्राही	10
	मनरेगा – भूमिशिल्प	15	प्रति हितग्राही	10
	मनरेगा अन्तर्गत लंबित मूल्यांकन	7	प्रति मास्टररोल / बिल वाउचर	0
	मनरेगा मजदूरी भुगतान	7	प्रति NMR	0
	मनरेगा कार्य की मांग	7	प्रति जॉब कार्ड	0
(1) 01.01.2004 से ग्राम पंचायत में पंजीयन होने पर जन्म एवं मृत्यु प्रमाण-पत्र	7	प्रति हितग्राही	10	
(2) 01.01.2004 से पूर्व के ग्राम पंचायत से एन.ओ.सी. प्राप्त उपरान्त संबंधित आवेदक द्वारा आज्ञा पत्र ग्राम पंचायत से प्रस्तुत करने के उपरांत जन्म एवं मृत्यु प्रमाण-पत्र	4	प्रति हितग्राही	10	
(3) विवाह पंजीयन	7	प्रति हितग्राही	10	
एन.ए.सी. / अनुलब्धता प्रमाण-पत्र	3	प्रति प्रमाण-पत्र	10	
स्वास्थ्य विभाग (3)	टीकाकरण	7	—	0
डिपो होल्डर की दवा हेतु मांग	7	—	0	
दीनदयाल अन्त्योदय उपचार परिवार स्वास्थ्य कार्ड	12	प्रति हितग्राही	20	
महिला एवं बाल विकास (4)	पोषण आहार की वितरण मांग:- प्रदायकर्ता /संस्था परिवर्तन न होने की दशा में	7	—	0
पोषण आहार वितरण मांग:- प्रदायकर्ता /संस्था परिवर्तन होने की दशा में	30	—	0	
अतिकुपोषित बच्चे-एन.आर.सी. की मांग	3	—	0	
लाडली लक्ष्मी योजना	45	प्रति बालिका	0	

कृषि विभाग (6)	बायोगैस / नाडेप / वर्मीपिट	15	प्रति हितग्राही	10
	नलकूप स्प्रिंकलर विद्युत पम्प	30	प्रति हितग्राही	10
	कृषि आदान की उपलब्धता	7	प्रति हितग्राही	10
	बलराम तालाब	30	प्रति हितग्राही	10
	जल उपलब्धता प्रमाण-पत्र	7	प्रति हितग्राही	10
	मिट्टी सेम्पल परीक्षण	30	प्रति सेम्पल	10
पशु चिकित्सा (3)	उपचार एवं रोग उद्भेद रोकथाम	3	प्रति पशु	10
	प्रतिबंधात्मक टीकाकरण	3	प्रति पशु	10
	कृत्रिम गर्भाधान	1	प्रति पशु	30
पी.एच.ई. (3)	हैण्डपंप संधारण	7	—	0
	राइजर पाईप (रखरखाव)	7	—	0
	सिंगल फेज मोटर पंप स्थापना	15	—	0
शिक्षा (3)	मध्यान्ह भोजन वितरण (समूह परिवर्तन न होने की दशा में)	7	—	0
	मध्यान्ह भोजन वितरण (समूह परिवर्तन होने की दशा में)	15	—	0
	छात्रवृत्ति स्वीकृति	10	प्रति छात्र	15
खाद्य एवं आपूर्ति (2)	बी.पी.एल. कार्ड एवं अंत्योदय कार्ड	7	प्रति कार्ड	15
	बी.पी.एल. कार्ड एवं अंत्योदय कार्ड – डुप्लीकेट कार्ड	3	प्रति कार्ड	20
सहकारिता (4)	सदस्यता	15	प्रति सदस्य	10
	किसान क्रेडिट कार्ड (सहकारी के. बैंक)	10	प्रति कार्ड	0
	फसल ऋण वितरण	15	प्रति हितग्राही	0
	फसल बीमा	7	प्रति हितग्राही	10
म.प्र. विद्युत मण्डल (3)	घरेलू एवं गैर घरेलू कनेक्शन निम्न दाब कनेक्शन (विद्यमान एल.टी. खंभे से 30 मीटर की दूरी तक ग्रामीण क्षेत्र में)	15	प्रति कनेक्शन	15
	एक बत्ती कनेक्शन	15	प्रति कनेक्शन	15
	ट्रांसफार्मर परिवर्तन	10	प्रति प्रकरण	0
सामाजिक न्याय विभाग (6)	विकलांगों के उपकरणों का वितरण	2	प्रति हितग्राही	10
	विकलांग प्रमाण-पत्र	3	प्रति प्रमाण-पत्र	20
	विकलांग व्यक्तियों का परिचय-पत्र एवं पास बुक	5	प्रति प्रकरण	20
	विकलांग छात्रवृत्ति	15	प्रति प्रकरण	10
	वरिष्ठ नागरिक परिचय पत्र	15	—	0
	मानसिक विकलांग पेंशन (बी.पी.एल.)	15	प्रति प्रकरण	10