# अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान

# मध्यप्रदेश में स्थापित लोक सेवा केन्द्रों की सर्वेक्षण रिपोर्ट

## तृतीय चरण (मई, 2015)

## भाग – एक

(सर्वेक्षण संस्थाओं– 1. समर्थन, भोपाल, 2. सेंटर फॉर रिसर्च प्लानिंग एंड एक्शन, नई दिल्ली, 3. गायत्री रूरल एजुकेशन सोसायटी, श्रीकाकुलम, आंध्रप्रदेश एवं 4. विमर्श, गुड़गांव, हरियाणा के सर्वेक्षण आंकड़ो के आधार पर संकलित रिपोर्ट)

अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान
(मध्यप्रदेश शासन की स्वशासी संस्था)
सुशासन भवन, भदभदा चौराहा, टी.टी. नगर, भोपाल–462023
फोन नं. 0755–2770695 वेबसाईट www.aiggpa.mp.gov.in

# अध्ययन कार्यदल

## अध्ययन संचालक

श्री अखिलेश अर्गल, संचालक

## अध्ययन समन्वयक, डाटा विश्लेषक एवं रिपोर्ट लेखन

श्री सौरभ बन्सल, कार्यक्रम समन्वयक (ज्ञान प्रबंधन)

## सहायक डाटा विश्लेषक एवं डाटा एन्ट्री आपॅरेटर

श्री अरशद खान

# मध्यप्रदेश में स्थापित लोक सेवा केन्द्रों की सर्वेक्षण रिपोर्ट

## तृतीय चरण (मई, 2015)

## भाग – एक

# विषय सूची


| क्र. | | विषय | पृष्ठ संख्या |
|---|---|---|---|
| | | **विषय सूची** | i–v |
| 1 | | **अध्याय एक – अध्ययन की पृष्ठभूमि** | 1 |
| | 1.1 | प्रस्तावना | 1 |
| | 1.2 | लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना एवं व्यवस्था | 1 |
| 2 | | **अध्याय दो – अध्ययन की कार्यविधि** | 2–4 |
| | 2.1 | सर्वेक्षण का उद्देश्य | 2 |
| | 2.2 | अनुसंधान रूपरेखा | 3 |
| | 2.3 | सर्वेक्षण हेतु लोक सेवा केन्द्रों का चयन | 3 |
| | 2.4 | सर्वेक्षणकर्ता का उन्मुखीकरण कार्यक्रम | 3 |
| | 2.5 | संख्यात्मक एवं गुणात्मक आँकड़ों का संग्रहण | 4 |
| | 2.6 | आँकड़ो का परीक्षण एवं कम्प्यूटरीकरण (Screening and feeding of Data) | 4 |
| | 2.7 | संख्यात्मक एवं गुणात्मक आँकड़ो का विश्लेषण | 5 |
| | 2.8 | निष्कर्ष एवं अनुशंसाएं | 5 |
| 3 | | **अध्याय तीन – आँकड़ों का विश्लेषण** | 6 |
| | **3.1** | **उत्तरदाताओं का प्रोफाइल** | 5 |
| | | 3.1.1 लाभार्थियों का प्रोफाईल | 5 |
| | | 3.1.1.1 लिंगानुपात | 6 |
| | | 3.1.1.2 आयु विवरण | 6 |
| | | 3.1.1.3 साक्षरता स्तर | 7 |
| | | 3.1.1.4 वर्तमान रोजगार की स्थिति | 7 |
| | | 3.1.1.5 जातीय वर्गीकरण | 8 |
| | | 3.1.1.6 आर्थिक वर्गीकरण | 8 |
| | | 3.1.2 जनप्रतिनिधियों का प्रोफाईल | 9 |
| | | 3.1.3 पदाभिहित अधिकारियों का प्रोफाईल | 9 |
| | | 3.1.3.1 पदाभिहित अधिकारी के रुप में कार्य अवधि | 9 |
| | **3.2** | **अधिनियम के संबंध में जागरूकता** | 10 |
| | | 3.2.1 अधिनियम की जानकारी | 10 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **3.3** | **लोक सेवा केन्द्र की जानकारी, लोकेशन एवं संचालन** | 11 |
| | | 3.3.1 लोक सेवा केन्द्र की जानकारी | 11 |
| | | 3.3.2 लोक सेवा केन्द्र की लोकेशन | 12 |
| | | 3.3.3 लोक सेवा केन्द्र का समय पर संचालन | 15 |
| | | 3.3.4 कार्यालयीन समय में केन्द्र कर्मचारियों की उपस्थिति | 16 |
| | **3.4** | **लोक सेवा केन्द्र का बुनियादी ढाँचा एवं रख–रखाव** | 16 |
| | | 3.4.1 लोक सेवा केन्द्र के भवन का प्रकार | 16 |
| | | 3.4.2 केन्द्र का क्षेत्रफल | 17 |
| | | 3.4.3 केन्द्र पर विद्युत की उपलब्धता | 18 |
| | | 3.4.4 केन्द्र पर पॉवर बैकअप | 18 |
| | | 3.4.5 केन्द्र पर स्वान कनेक्टिविटी की उपलब्धता एवं स्थिति | 19 |
| | | 3.4.6 केन्द्र पर इन्टरनेट कनेक्शन का प्रकार एवं स्थिति | 20 |
| | | 3.4.7 केन्द्र पर शौचालय की उपलब्धता एवं स्थिति | 21 |
| | | 3.4.8 केन्द्र पर शुद्ध पेयजल स्थिति | 22 |
| | | 3.4.9 केन्द्र पर बैठने की स्थिति | 22 |
| | | 3.4.10 केन्द्र में स्वच्छता | 23 |
| | | 3.4.11 केन्द्र में प्रकाश व्यवस्था | 24 |
| | | 3.4.12 केन्द्र में रिकार्ड का रख–रखाव | 25 |
| | | 3.4.13 सूचना पटल की स्थिति | 25 |
| | | 3.4.14 स्वागत कॉउन्टर (सहायता डेस्क) की उपलब्धता | 26 |
| | | 3.4.15 टेलीफोन/मोबाइल नम्बर के प्रदर्शन की स्थिति | 26 |
| | | 3.4.16 केन्द्र पर सुझाव/शिकायत–पेटी/शिकायत पुस्तिका की उपलब्धता एवं दर्ज शिकायतें | 27 |
| | | 3.4.17 जिला स्तरीय अधिकारियों द्वारा केन्द्र के भ्रमण की स्थिति | 27 |
| | **3.5** | **केन्द्र पर मानव संसाधन, प्रशिक्षण एवं उनका व्यवहार** | 28 |
| | | 3.5.1 केन्द्र में मानव संसाधन | 28 |
| | | 3.5.2 केन्द्र के कर्मचारियों का प्रशिक्षण | 28 |
| | | 3.5.3 केन्द्र के कर्मचारियों का व्यवहार | 28 |
| | | 3.5.4 केन्द्र के कर्मचारियों द्वारा जानकारी का प्रदाय | 29 |
| | | 3.5.5 केन्द्र प्रबंधक की शैक्षणिक योग्यता | 30 |
| | | 3.5.6 केन्द्र प्रबंधकों की कम्प्यूटर संचालन योग्यता | 30 |
| | | 3.5.7 केन्द्र प्रबंधको की कार्यरत अवधि | 31 |
| | | 3.5.8 निर्धारित ड्रेस की स्थिति | 31 |
| | | 3.5.9 ID-Card की स्थिति | 32 |
| | **3.6** | **केन्द्र पर आवेदन प्रक्रिया** | 32 |
| | | 3.6.1 केन्द्र में लाभार्थियों के आने की आवृति | 32 |
| | | 3.6.2 केन्द्र पर आवेदन फार्म भरकर लाने की स्थिति | 33 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 3.6.3 आवेदन फार्म का स्वरुप | 33 |
| | | 3.6.4 एस.एम.एस. प्राप्ति की स्थिति | 35 |
| | | 3.6.5 पावती की स्थिति | 35 |
| | | 3.6.6 पावती का स्वरुप | 37 |
| | | 3.6.7 अस्थाई पावती में समय–सीमा | 38 |
| | | 3.6.8 बाहरी व्यक्ति से सहायता एवं राशि का भुगतान | 38 |
| | | 3.6.9 केन्द्र कर्मचारी को शुल्क के अतिरिक्त अन्य राशि का भुगतान | 40 |
| | | 3.6.10 हार्डकॉपी व्यवस्था एवं समयावधि | 41 |
| | | 3.6.11 आवेदन अस्वीकृति एवं कारण | 43 |
| | | 3.6.12 पुनः उसी सेवा के लिए आवेदन की स्थिति | 44 |
| | | 3.6.13 प्रमाण पत्र वितरण एवं समयावधि | 44 |
| | **3.7** | **द्विस्तरीय अपील व्यवस्था** | 46 |
| | | 3.7.1 द्विस्तरीय अपील की जानकारी | 46 |
| | | 3.7.2 प्रथम अपील की स्थिति, निराकरण, अस्वीकृति एवं उसके कारण | 47 |
| | | 3.7.3 द्वितीय अपील की स्थिति, निराकरण, अस्वीकृति एवं संतुष्टि | 49 |
| | **3.8** | **पदाभिहित अधिकारियों के पास बुनियादी सुविधाएं** | 51 |
| | | 3.8.1 कम्प्यूटर, इन्टरनेट कनेक्टीविटी, डिजिटल हस्ताक्षर तथा कम्प्यूटर ऑपरेटर की उपलब्धता | 51 |
| | | 3.8.2 सूचना पटल पर जानकारी | 52 |
| | | 3.8.3 समय–सीमा बाह्य आवेदनों की स्थिति | 52 |
| | **3.9** | **समस्याएं एवं निराकरण** | 53 |
| | | 3.9.1 नागरिको को सेवा प्राप्ति में समस्याएं | 53 |
| | | 3.9.2 लोक सेवा केन्द्र प्रबंधको की समस्याएं | 54 |
| | | 3.9.2.1 सॉफ्टवेयर के उपयोग में समस्याएं | 54 |
| | | 3.9.2.2 भुगतान प्राप्ति में समस्याएं | 55 |
| | | 3.9.3 केन्द्र प्रबंधको की आवेदको एवं विभाग के साथ समन्वय संबंधी समस्याएं | 55 |
| | | 3.9.3.1 आवेदको के साथ समन्वय | 55 |
| | | 3.9.3.2 विभाग के साथ समन्वय | 56 |
| | | 3.9.3.3 एन.आई.सी. से समन्वय | 56 |
| | | 3.9.3.4 जिला प्रबंधक (लोक सेवा) से समन्वय | 57 |
| | | 3.9.4 पदाभिहित अधिकारियों की समस्याएं | 57 |
| | **3.10** | **केन्द्र प्रबंधको अनुसार सेवाओं को बेहतर तरीके से प्रदान करने में चुनौती** | 58 |
| | **3.11** | **नागरिको की सेवा प्रदाय में संतुष्टि** | 59 |
| | **3.12** | **सेवाओं की गुणवत्ता** | 61 |
| | **3.13** | **चाही गई सेवाएं** | 62 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 3.13.1 अधिसूचित सेवाओं के अतिरिक्त सेवाएं (कलेक्टर द्वारा निर्धारित) | 62 |
| | | 3.13.2 अन्य शासकीय सेवाओं को लोक सेवा केन्द्र से जोड़े जाने संबंधी सुझाव | 62 |
| | **3.14** | **बेहतर एवं त्वरित सेवा हेतु सुझाव** | 63 |
| | | 3.14.1 लाभार्थियों, जनप्रतिनिधियों एवं आम नागरिकों से प्राप्त सुझाव | 64 |
| | | 3.14.2 पदाभिहित अधिकारियों से प्राप्त सुझाव | 65 |
| | | 3.14.3 लोक सेवा केन्द्र प्रबंधकों से प्राप्त सुझाव | 66 |
| 4 | **अध्याय चार – निष्कर्ष एवं अनुशंसाएं** | | |
| | **4.1** | **निष्कर्ष** | |
| | | 4.1.1 लाभार्थियो का प्रोफाईल | 68 |
| | | 4.1.2 अधिनियम के संबंध में जागरूकता | 68 |
| | | 4.1.3 लोक सेवा केन्द्र की जानकारी, लोकेशन एवं संचालन | 68 |
| | | 4.1.4 लोक सेवा केन्द्र का बुनियादी ढाँचा एवं रख–रखाव | 69 |
| | | 4.1.4.1 केंद्र का क्षेत्रफल | 69 |
| | | 4.1.4.2 विद्युत उपलब्धता | 69 |
| | | 4.1.4.3 स्वान/इंटरनेट कनेक्टिविटी | 69 |
| | | 4.1.4.4 पेयजल/शौचालय सुविधा | 70 |
| | | 4.1.4.5 फर्नीचर, प्रकाश एवं सफाई व्यवस्था | 70 |
| | | 4.1.4.6 रिकार्ड संधारण | 70 |
| | | 4.1.4.7 सूचना पटल, पूछताछ डेस्क, सुझाव पुस्तिका | 70 |
| | | 4.1.5 केन्द्र पर मानव संसाधन, प्रशिक्षण एवं उनका व्यवहार | 71 |
| | | 4.1.5.1 नार्म अनुसार कर्मचारी एवं ड्रेस | 71 |
| | | 4.1.5.2 शैक्षणिक योग्यता एवं प्रशिक्षण | 71 |
| | | 4.1.6 केन्द्र पर आवेदन एवं सेवा प्राप्ति प्रक्रिया | 71 |
| | | 4.1.6.1 आवेदन फार्म की प्राप्ति एवं प्रक्रिया | 71 |
| | | 4.1.6.2 पावती का प्रारूप | 72 |
| | | 4.1.6.3 आवेदन स्वीकृति की स्थिति एवं अस्वीकृति के कारण | 72 |
| | | 4.1.6.4 हार्डकॉपी व्यवस्था | 72 |
| | | 4.1.6.5 प्रमाण पत्र का प्रकार | 73 |
| | | 4.1.7. द्विस्तरीय अपील व्यवस्था | 73 |
| | | 4.1.8 पदाभिहित अधिकारियों के पास बुनियादी सुविधाएं | 73 |
| | | 4.1.9 समस्याएं | 74 |
| | | 4.1.9.1 सॉफ्टवेयर संबंधी | 74 |
| | | 4.1.9.2 भुगतान संबंधी | 74 |
| | | 4.1.9.3 समन्वय संबंधी | 74 |
| | | 4.1.10 चुनौतियाँ | 75 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 4.1.11 नागरिकों की सेवा प्रदाय में संतुष्टि | 75 |
| | | 4.1.12 सेवाओं की गुणवत्ता | 75 |
| | **4.2** | **अनुशंसाएं** | 76 |
| | | 4.2.1 सेवा प्राप्ति हेतु सभी वर्ग के नागरिकों की उचित भागेदारी | 76 |
| | | 4.2.2 लोक सेवा की जागरूकता बढ़ाये जाने हेतु पहल | 76 |
| | | 4.2.3 लोक सेवा केन्द्र की पहुच को बढ़ाया जाना | 76 |
| | | 4.2.4 लोक सेवा केन्द्र का बुनियादी ढाँचा एवं रख रखाव | 76 |
| | | 4.2.4.1 विद्युत एवं इंटरनेट कनेक्टिविटी | 76 |
| | | 4.2.4.2 शौचालय एवं पेयजल | 76 |
| | | 4.2.4.3 हेल्प डेस्क | 77 |
| | | 4.2.4.4 ड्रेस एवं आई.डी कार्ड | 77 |
| | | 4.2.5 केन्द्र पर आवेदन प्रक्रिया में सुधार | 77 |
| | | 4.2.6 द्विस्तरीय अपील व्यवस्था में सुधार | 78 |
| | | 4.2.7 समस्याओं का निराकरण | 78 |
| | | 4.2.8 चुनौतियों हेतु उचित समाधान | 79 |
| | | 4.2.9 अन्य शासकीय सेवाओं को लोक सेवा केन्द्र से जोड़े जाने संबंधी सुझाव | 79 |
| | | 4.2.10 सेवा प्रदाय प्रणाली को बेहतर बनाये जाने हेतु सुझाव | 80 |
| | | 4.2.10.1 लाभार्थियों, जनप्रतिनिधियों एवं गैर–लाभार्थियों से प्राप्त सुझाव | 80 |
| | | 4.2.10.2 पदाभिहित अधिकारियों से प्राप्त सुझाव | 81 |
| | | 4.2.10.3 लोक सेवा केन्द्र प्रबंधकों से प्राप्त सुझाव | 82 |

# अध्याय – 1
# अध्ययन की पृष्ठभूमि

## 1.1 प्रस्तावना

''**मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2010**'' नागरिक अधिकारों को मजबूत बनाने की दिशा में उल्लेखनीय कदम है। यह अधिनियम **दिनांक 18 अगस्त 2010** से प्रभावशील है। इससे लोक सेवा को कानूनी कवच मिल गया है। इस अधिनियम के लागू होने से अधिसूचित सेवाओं की समय–सीमा में प्राप्ति सुनिश्चित हो रही है। सेवा की प्राप्ति अब आम जन का अधिकार है। इस अधिनियम में सेवा प्रदान करने में कोताही बरतने वालों के लिये शास्ति का प्रावधान भी है। इस कानून के सुचारु क्रियान्वयन के लिये शासन ने **मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी (आवेदन, अपील, पुनरीक्षण, शास्ति की वसूली तथा प्रतिकर का भुगतान) नियम, 2010** बनाये हैं। ये नियम **दिनांक 25 सितंबर 2010** से प्रभावशील हैं।

अधिनियम की धारा 3 में दी गई शक्ति के अनुसार सरकार द्वारा 21 विभागो की 102 लोक सेवायें अधिसूचित की गई हैं। पदाभिहित अधिकारी का यह दायित्व है कि वह अधिसूचित सेवाओं का निश्चित की गई समय–सीमा में आवेदक को उपलब्ध करावें। पदाभिहित अधिकारी द्वारा सेवाओं को समय–सीमा में प्रदान न करने की दशा में आवेदक को द्विस्तरीय अपील याचिका एवं पुनरीक्षण याचिका प्रस्तुत करने का अधिकार है।

## 1.2 लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना एवं व्यवस्थाएं

लोक सेवा गारंटी अधिनियम के तहत अधिसूचित एवं जिला स्तर पर कलेक्टर द्वारा अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने के लिए राज्य के प्रत्येक विकासखण्ड एवं नगरीय क्षेत्रों में पब्लिक प्राईवेट पार्टनरशिप में प्रदेश मे 335 लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना की गई है। इन लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से शासकीय सेवाओं के प्रदाय की समानान्तर व्यवस्था बनाई गई है। शासन द्वारा लोक सेवा केन्द्र हेतु भवन की व्यवस्था, केन्द्र में स्वान कनेक्टिविटी, सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु सॉफ्टवेयर डेवलपमेंट एवं अपग्रेडेशन तथा केन्द्र के कर्मचारियों को प्रशिक्षण की व्यवस्था की गयी है। लोक सेवा केन्द्र संचालक द्वारा केन्द्र के संचालन हेतु आवश्यक स्टॉफ, उपकरण, ब्राडबैण्ड इंटरनेट कनेक्शन, विद्युत कनेक्शन, पेयजल आदि की व्यवस्थाएं की गई है।

आगन्तुकों के लिए पेयजल व्यवस्था, मूत्रालय/शौचालय व्यवस्था, आगन्तुकों के लिए बैठक व्यवस्था, सेवाओं को दर्शाने वाले सूचना पटल आदि जन सुविधाएं केन्द्र पर उपलब्ध है। केन्द्र संचालक को सेवा प्रदाय हेतु एक निश्चित शुल्क आवेदक से प्राप्त करने का अधिकार है। लोक सेवा केन्द्र के सुचारु एवं व्यवस्थित रुप से संचालन हेतु यह भी प्रावधान है कि एक माह में 2000 से कम आवेदन प्राप्त होने की स्थिति में शेष आवेदन संख्या के समतुल्य राशि शासन लोक सेवा केन्द्र संचालक को प्रदान करेगी।

# अध्याय – 2
# अध्ययन की कार्यविधि

## 2.1. सर्वेक्षण का उद्देश्य

मध्यप्रदेश के समस्त जिलों के विकासखंड एवं नगरीय क्षेत्रों में 335 लोक सेवा केन्द्रों की स्थापना हुये 3 वर्ष से अधिक समय व्यतीत हो चुका है। इन लोक सेवा केन्द्रों के द्वारा प्रदान की जा रही शासकीय सेवाओं की गुणवत्ता के प्रभाव आंकलन हेतु म.प्र. राज्य लोक सेवा अभिकरण द्वारा अटल बिहारी वाजपेयी सुशासन एवं नीति विश्लेषण संस्थान को लोक सेवा केंद्रो के सर्वेक्षण का कार्य सौपा गया। संस्थान द्वारा इस कार्य हेतु राष्ट्रीय निविदा प्रक्रिया द्वारा निम्नलिखित चार सर्वेक्षण संस्थाओं को चिन्हित किया गयाः–

1. समर्थन, भोपाल,
2. सेंटर फॉर रिसर्च प्लानिंग एंड एक्शन, नई दिल्ली,
3. गायत्री रूरल एजुकेशन सोसायटी, श्रीकाकुलम, आंध्रप्रदेश एवं
4. विमर्श, गुड़गांव, हरियाणा।

मध्यप्रदेश के सभी जिलों में पी.पी.पी. मोड के तहत स्थापित लोक सेवा केन्द्र सुचारू रूप से कार्य कर रहे है अथवा नहीं एवं उनके द्वारा आर.एफ.पी. में दिये गये मापदण्ड के अनुसार कार्य किया जा रहा है अथवा नहीं, सर्वेक्षण का मुख्य उद्देश्य है। लोक सेवा केन्द्रों के कार्य करने का निष्पक्ष निरंतर फीड–बैक लिये जाने के लिये भी सर्वेक्षण की आवश्यकता है। सर्वेक्षण हेतु मुख्य रूप से निम्नलिखित बिन्दु शामिल हैः–

1. लोक सेवा केन्द्रों में हार्डवेयर, स्वान, ब्राडबैंड कनेक्टिविटी, नागरिक सुविधाओं, मानव संसाधन की उपलब्धता एवं लोक सेवा केन्द्र के कर्मचारियों का लाभार्थियों के प्रति व्यवहार के बारे में जानकारी एकत्रित करना।
2. लोक सेवा केन्द्र द्वारा विभिन्न लोक सेवाओं हेतु लिये जा रहे शुल्क एवं सेवा प्रदाय प्रक्रिया की जानकारी।
3. जनप्रतिनिधियों और आम नागरिकों से साक्षात्कार के आधार पर उनके क्षेत्र के लोक सेवा केन्द्रों के प्रति उनका संतुष्टि का स्तर देखना।
4. लोक सेवा केन्द्रों के संचालन में आ रही समस्याओं एवं निराकरण हेतु सुझाव/राय ज्ञात करना।

**लोक सेवा केन्द्रो के प्रथम चरण के सर्वेक्षण का कार्य (जिसमे 56 लोक सेवा केन्द्र शामिल थे) जून 2014 में सम्पन्न हुआ तथा द्वितीय चरण के 197 लोक सेवा केन्द्रो के सर्वेक्षण का कार्य (जिसमे प्रथम चरण के 56 लोक सेवा केन्द्र भी पुनः शामिल थे) नवम्बर 2014 में सम्पन्न कर सर्वेक्षण रिपोर्ट म.प्र. राज्य लोक सेवा अभिकरण को प्रेषित की गई है। तृतीय चरण में 193 लोक सेवा केन्द्रो के क्षेत्र सर्वेक्षण का कार्य मई 2015 मे सम्पन्न हुआ।**

### 2.2 अनुसंधान रूपरेखा

सर्वेक्षण के उद्देश्य के संबंध में जानकारी एकत्र करने हेतु निम्नानुसार **पांच प्रश्नावलियों** का सहज एवं सरल भाषा में संस्थान द्वारा निर्माण किया गयाः–

1. लोक सेवा केन्द्र के लाभार्थियों के लिए
2. जनप्रतिनिधियों के लिए
3. लोक सेवा केन्द्रों के प्रबंधकों के लिए
4. पदाभिहित अधिकारियों के लिए **तथा**
5. गैर–लाभार्थियों के लिए

इन प्रश्नावलियों का निर्माण मुख्यः संख्यात्मक आँकड़ों को इकट्ठा करने के लिए किया गया तथा इनमें सर्वेक्षण के विभिन्न पहलुओं पर जानकारी प्राप्त करने का प्रयास किया गया।

### 2.3 सर्वेक्षण हेतु लोक सेवा केन्द्रों का चयन

सर्वेक्षण का कार्य वर्ष मे दो चरणों मे किया जाना है। **प्रथम चरण** अन्तर्गत प्रदेश के शासन द्वारा चयनित 56 लोक सेवा केन्द्रो का सर्वेक्षण कार्य जून 2014 में किया गया। द्वितीय चरण हेतु प्रदेश मे स्थापित 335 लोक सेवा केन्द्रो मे से प्रथम चरण मे शामिल 56 लोक सेवा केन्द्रो (जिनका वर्ष मे दो बार सर्वेक्षण कराया जाना है) को हटाने के बाद शेष 279 लोक सेवा केंद्रो को दो बराबर समूह मे बांटा गया। **द्वितीय चरण** के सर्वेक्षण मे प्रथम चरण मे शामिल 56 लोक सेवा केन्द्र तथा अन्य 141 लोक सेवा केन्द्र, इस प्रकार कुल 197 लोक सेवा केन्द्रो को चार सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं को समान रूप से बराबर–बराबर आवंटन किया गया।

**तृतीय चरण** के सर्वेक्षण मे प्रथम चरण मे शामिल 56 लोक सेवा केन्द्र तथा द्वितीय चरण के शेष अन्य 137 लोक सेवा केन्द्र, इस प्रकार कुल 193 लोक सेवा केन्द्र को चार सर्वेक्षणकर्ता संस्था को समान रूप से बराबर–बराबर आवंटन किया गया। **तृतीय चरण के सर्वेक्षण मे चयनित लोक सेवा केन्द्रों की सूची परिशिष्ट–1 पर व्यवस्थित है।**

### 2.4 सर्वेक्षणकर्ता का उन्मुखीकरण कार्यक्रम

चारो संस्थाओ के सर्वेक्षणकर्ताओं के लिए तृतीय चरण के सर्वेक्षण से पूर्व विस्तृत कार्यशाला का आयोजन दिनांक **05.03.2015** को संस्थान द्वारा भोपाल में किया गया। इस कार्यशाला में सर्वेक्षणकर्ताओं के दल प्रमुखों (टीम लीडर) से लोक सेवा केन्द्रों के द्वितीय चरण के सर्वेक्षण से संबंधित उनके अनुभवो पर चर्चा की गई तथा तृतीय चरण में सर्वेक्षण किए जाने किये जाने वाले लोक सेवा केन्द्रों की सूची प्रदान की गयी। ।

चारो सर्वेक्षण संस्थाओ के सर्वेक्षण दल के सदस्यों को दिशा निर्देश दिये जाने हेतु एक दिवसीय उन्मुखीकरण कार्यक्रम का आयोजन दिनांक **17.03.2015** को संस्थान द्वारा

भोपाल में किया गया। इस कार्यक्रम मे सर्वेक्षण दल के सदस्यों को संख्यात्मक प्रश्नावलियों के माध्यम से आंकड़े एकत्र किए जाने हेतु विस्तृत दिशा निर्देश दिये गए। साथ ही साथ सभी सर्वेक्षणकर्ताओं को आंकड़ो के संग्रहण उपरांत उनका विस्तृत विश्लेषण तथा प्रतिवेदन लेखन से संबधित महत्वपूर्ण निर्देश दिये गए।

## 2.5 संख्यात्मक एवं गुणात्मक आँकड़ों का संग्रहण

सर्वेक्षण संस्था द्वारा प्रश्नोत्तरी के माध्यम से संख्यात्मक आंकड़ो के संग्रह हेतु निम्नानुसार लोक सेवा केन्द्र के **लाभार्थियों, पदाभिहीत अधिकारियों, जनप्रतिनिधियों तथा गैर–लाभार्थियों** का चयन निम्नानुसार किया गयाः–

प्रत्येक लोक सेवा केंद्र से 40 लाभार्थियों का चयन किया गया (जिनमें से 10 लाभार्थी अनुसूचित जाति, 10 लाभार्थी अनुसूचित जनजाति, 10 लाभार्थी अन्य पिछड़ा वर्ग तथा 10 लाभार्थी सामान्य वर्ग से है)। लाभार्थियों का चयन लोक सेवा केन्द्र से सूची प्राप्त कर ऐसे लाभार्थियो को चुना गया है जिनके द्वारा पिछले चार माह में केन्द्र से सेवाओं का लाभ लिया गया है। केन्द्र के अंतर्गत आने वाले कम से कम पाँच गाँव/वार्ड से लाभार्थियों का चयन किया गया। 70 प्रतिशत लाभार्थी आवश्यक रूप से उन पांच सेवाओं से लिये गए जिनके लिये पिछले 3 माह मे सर्वाधिक आवेदन प्राप्त हुए है। 30 प्रतिशत लाभार्थी अन्य सेवाओं से एवं कुछ लाभार्थी प्रथम तथा द्वितीय अपील करने वालों में से भी शामिल किये गए। प्रत्येक लोक सेवा केन्द्र से अलग–अलग सेवाओं से संबंधित 3–5 पदाभिहीत अधिकारियों तथा 5 जनप्रतिनिधियों का चयन किया गया।

**गैर–लाभार्थियों के सर्वेक्षण हेतु** जिला प्रबंधक (लोक सेवा) द्वारा प्रत्येक लोक सेवा केन्द्र से संबंधित एवं दो गावों चिन्हित किया गया है, जहां के ग्रामीणो द्वारा लोक सेवा केन्द्र से सेवाएं नही ली जा रहीं है। इन चयनित ग्रामो मे ग्राम सभा का आयोजन कर लक्षित समूह चर्चा (फोकस ग्रुप डिस्कशन) के माध्यम से ग्रामीणो से सेवाऐं नही लिए जाने के कारणों को ज्ञात किया गया है (प्रश्नावली क्रमांक 5–गैर–लाभार्थियों के लिए)।

सर्वेक्षण हेतु उत्तरदाताओं का चयन रेण्डम पद्वति से करते हुए लोक सेवा केन्द्रों से दी जा रही सेवाओं से संबंधित विभिन्न पहलुओं पर संख्यात्मक एवं गुणात्मक आँकड़ों जानकारी एकत्रित की गई। संख्यात्मक आँकड़ों का संग्रहण सर्वेक्षण के लिए विशेष प्रकार से तैयार की गई पांच प्रश्नावलियों के माध्यम से किया गया।

## 2.6 आँकड़ो का परीक्षण एवं कम्प्यूटरीकरण (Screening and feeding of Data)

सर्वेक्षणकर्ता संस्था द्वारा सर्वेक्षण के दौरान विभिन्न संख्यात्मक प्रश्नावलियों के माध्यम से एकत्रित किये गये आँकड़ों का कम्प्यूटरीकरण करने से पहले आँकड़ों के गुणों एवं शुद्धता को सुनिश्चित किया गया तथा आँकड़ों का विश्लेषण करने के लिए कम्प्यूटरीकरण (संस्थान द्वारा उपलब्ध कराये गये मास्टर डाटा एन्ट्री फॉरमेट मे) कराया

गया। संस्थान ने सर्वेक्षण संस्थाओं द्वारा लोक सेवा केंन्द्रवार प्राप्त किये गये संख्यात्मक आंकड़ों को एकजाई कर उनके विश्लेषण के आधार पर यह रिपोर्ट तैयार की गई है।

### 2.7 संख्यात्मक एवं गुणात्मक आँकड़ो का विश्लेषण

मध्यप्रदेश में स्थापित लोक सेवा केन्द्रों के सर्वेक्षण के लिए तैयार की गई संख्यात्मक प्रश्नावलियों से लाभार्थियों, गैर–लाभार्थियों, जनप्रतिनिधियों, लोक सेवा केन्द्र के प्रबंधकों तथा पदाभिहित अधिकारियों से विस्तृत जानकारी एकत्रित की गई। सर्वेक्षण के दौरान प्रश्नावली के माध्यम से लोक सेवा केन्द्रवार प्राप्त संख्यात्मक जानकारियों का योग कर राज्य स्तर पर आकड़ो को एकजाई कर तालिकाओं में प्रदर्शित किया गया है। आँकड़ों का प्रतिशत के आधार पर विश्लेषण किया गया है। बहुविकल्पीय प्रश्नों के विश्लेषण में सभी विकल्पों को समान रूप से प्राथमिकता देते हुए कुल प्राप्त उत्तरों को प्रतिशत के द्वारा व्यक्त किया गया है। **संदर्भ हेतु सर्वेक्षण से संबंधित परिणाम तालिकाऐं परिशिष्ट–3 में व्यवस्थित हैं।**

### 2.8 निष्कर्ष एवं अनुशंसाएं

प्रश्नावलियों के माध्यम से प्राप्त आंकड़ों, द्वितीयक आंकड़ों, साक्षात्कार से प्राप्त जानकारी तथा प्रश्नावली भरने के दौरान हुए अनुभवों के विश्लेषण से प्राप्त निष्कर्षों के आधार पर अनुशंसाएं दी गई है, जिससे योजना का क्रियान्वयन और प्रभावी हो सके।

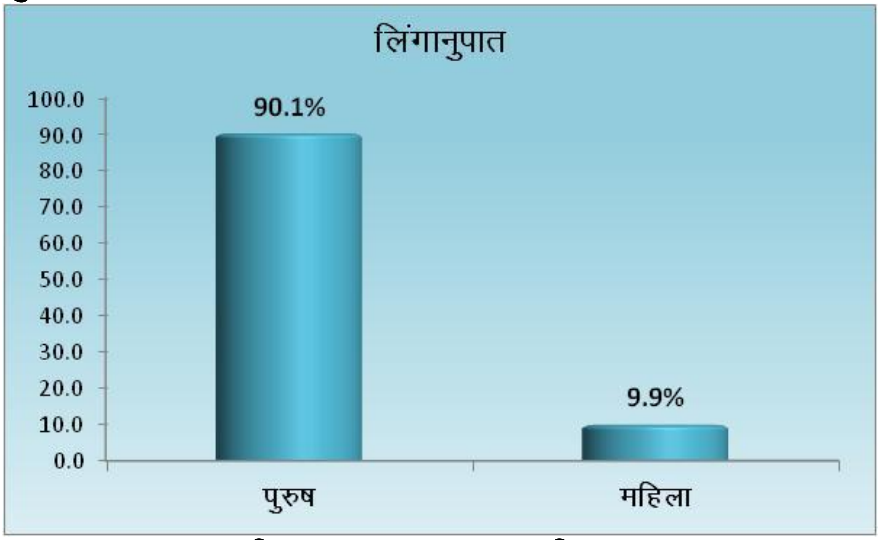
**अध्याय–3**
**आँकड़ों का विश्लेषण**

## 3.1 उत्तरदाताओं का प्रोफाइल

सर्वेक्षण मे शामिल लाभार्थियों, जनप्रतिनिधियों तथा पदाभिहित अधिकारियों का प्रोफाईल निम्नानुसार हैः–

### 3.1.1 लाभार्थियों का प्रोफाइल

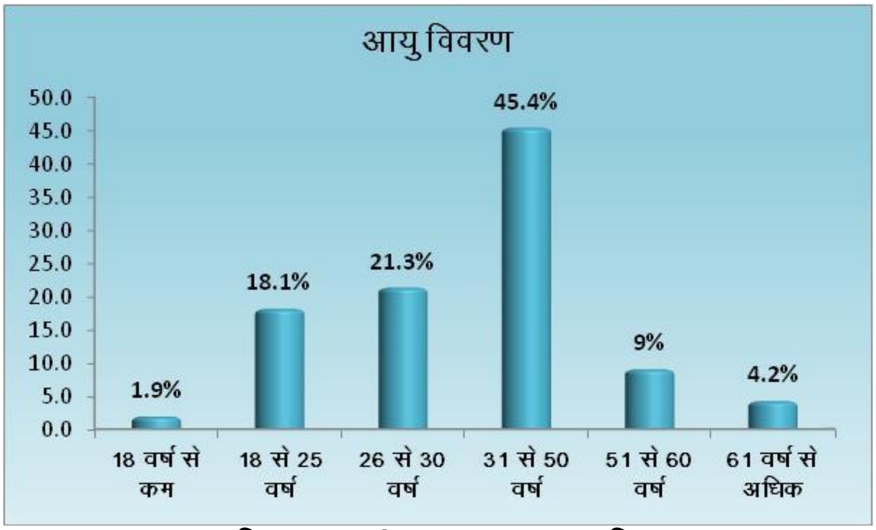
### 3.1.1.1 लिंगानुपात




**बार चित्रण क्रमांक 3.1.1.1 लिंगानुपात**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों मे से 90 प्रतिशत उत्तरदाता पुरूष एवं 10 प्रतिशत उत्तरदाता महिला है।

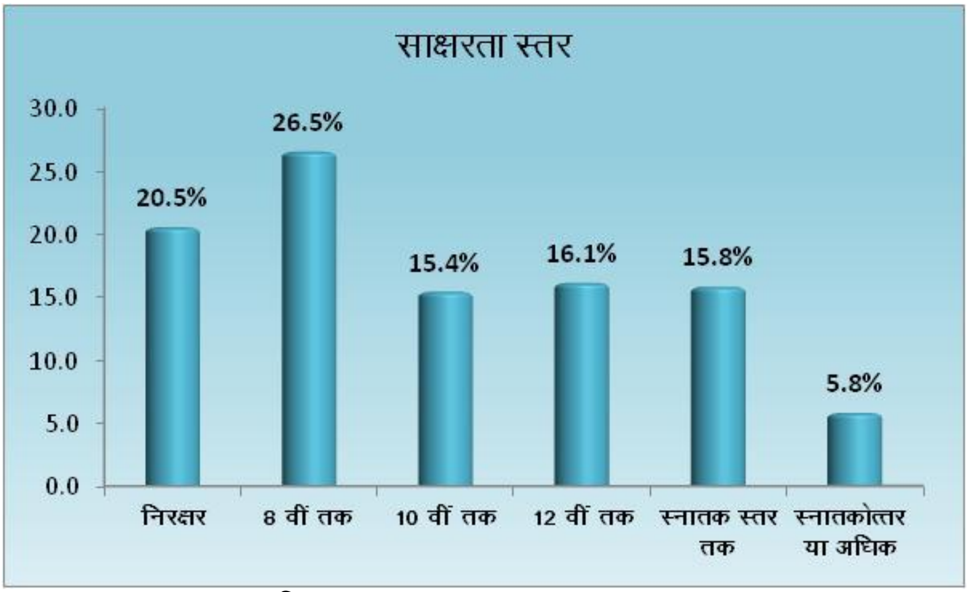
### 3.1.1.2 आयु विवरण




**बार चित्रण क्रमांक 3.1.1.2 आयु विवरण**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से अधिकांश (45 प्रतिशत) की आयु सीमा 31 से 50 वर्ष के मध्य हैं। 21 प्रतिशत आयु वर्ग 26 से 30 वर्ष के मध्य, 18 प्रतिशत आयु वर्ग 18 से 25 वर्ष के मध्य एवं 9 प्रतिशत 51 से 60 वर्ष के मध्य हैं। 2 प्रतिशत 18 वर्ष से कम एवं 4 प्रतिशत 61 वर्ष से अधिक आयु के है।

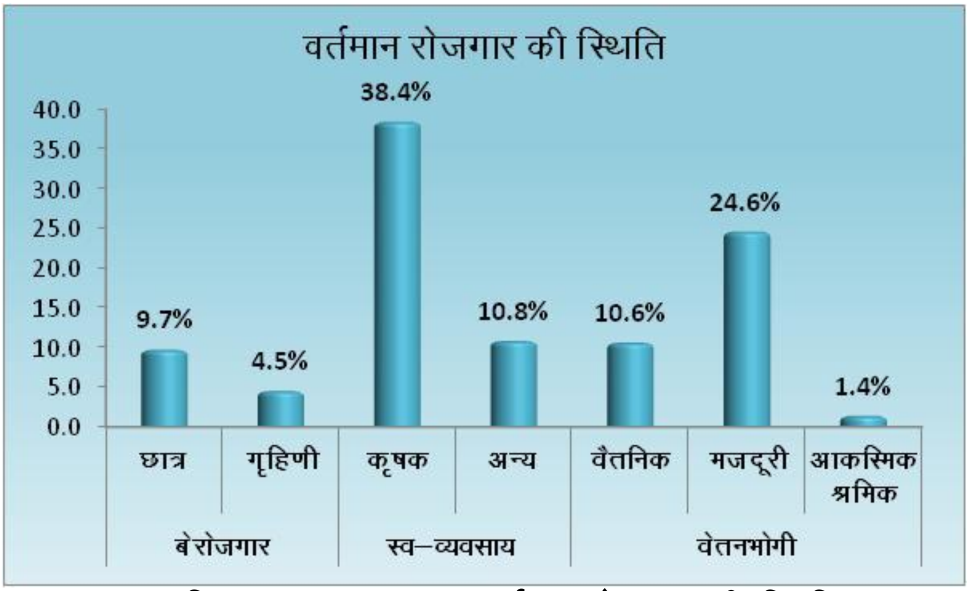
### 3.1.1.3 साक्षरता स्तर




**बार चित्रण क्रमांक 3.1.1.3 साक्षरता स्तर**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 27 प्रतिशत आठवीं पास, 15 प्रतिशत हाई स्कूल एवं 16 प्रतिशत हायर सेकण्डरी पास है। 16 प्रतिशत स्नातक एवं 6 प्रतिशत स्नातकोत्तर या उससे अधिक शिक्षित है। 20 प्रतिशत लाभार्थी निरक्षर पाए गये।

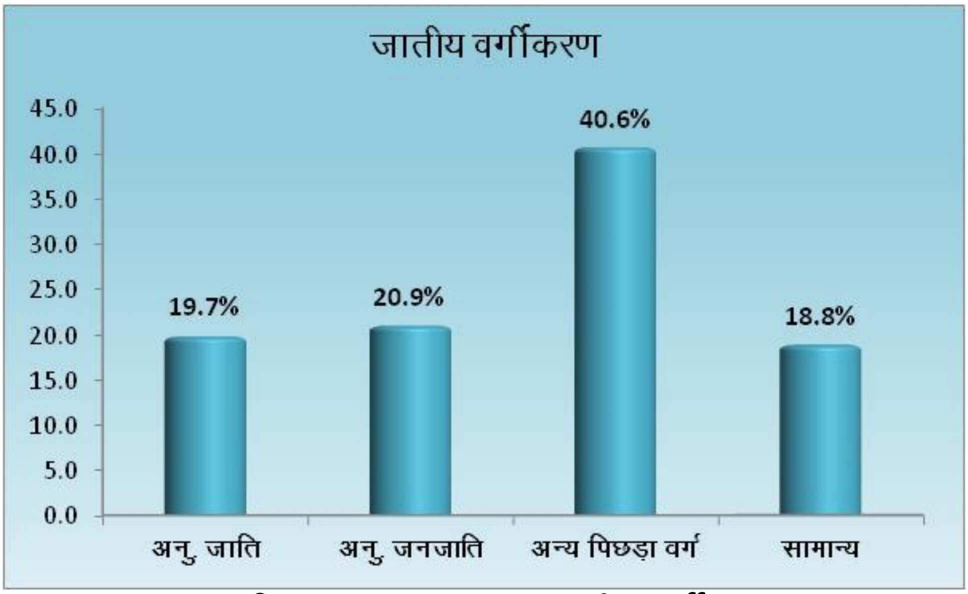
### 3.1.1.4 वर्तमान रोजगार की स्थिति




**बार चित्रण क्रमांक 3.1.1.4 वर्तमान रोजगार की स्थिति**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों मे से वर्तमान रोजगार की स्थिति अंतर्गत 38 प्रतिशत लाभार्थी कृषक, 25 प्रतिशत लाभार्थी मजदूर, 11 प्रतिशत अन्य स्व–व्यवसाय, 10 प्रतिशत छात्र, 4 प्रतिशत लाभार्थी गृहिणी तथा 11 प्रतिशत वैतनिक है।

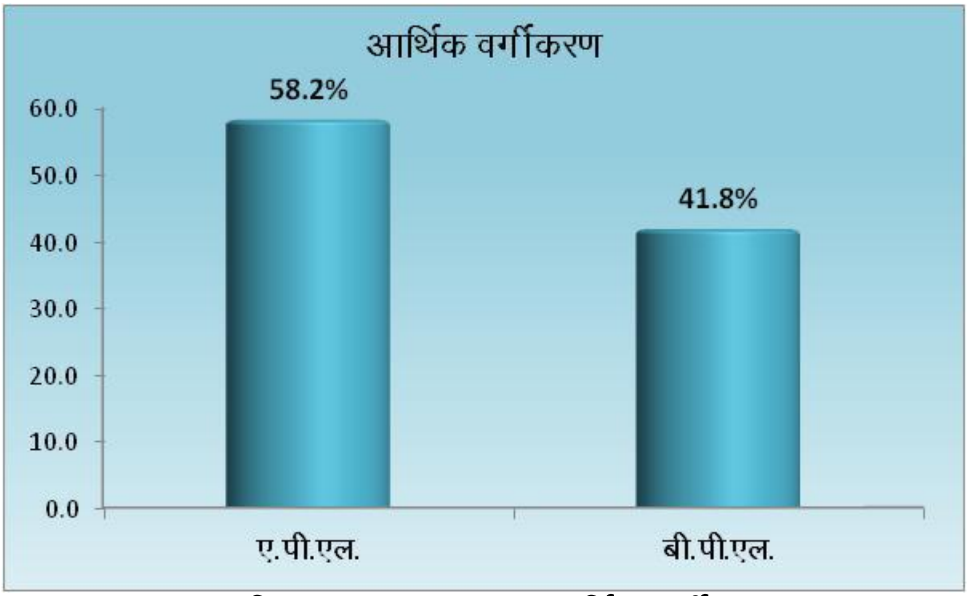
### 3.1.1.5 जातीय वर्गीकरण




**बार चित्रण क्रमांक 3.1.1.5 जातीय वर्गीकरण**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों मे से 41 प्रतिशत अन्य पिछड़ा वर्ग, 20 प्रतिशत अनुसूचित जाति, 21 प्रतिशत अनुसूचित जनजाति तथा 19 प्रतिशत सामान्य वर्ग के है।

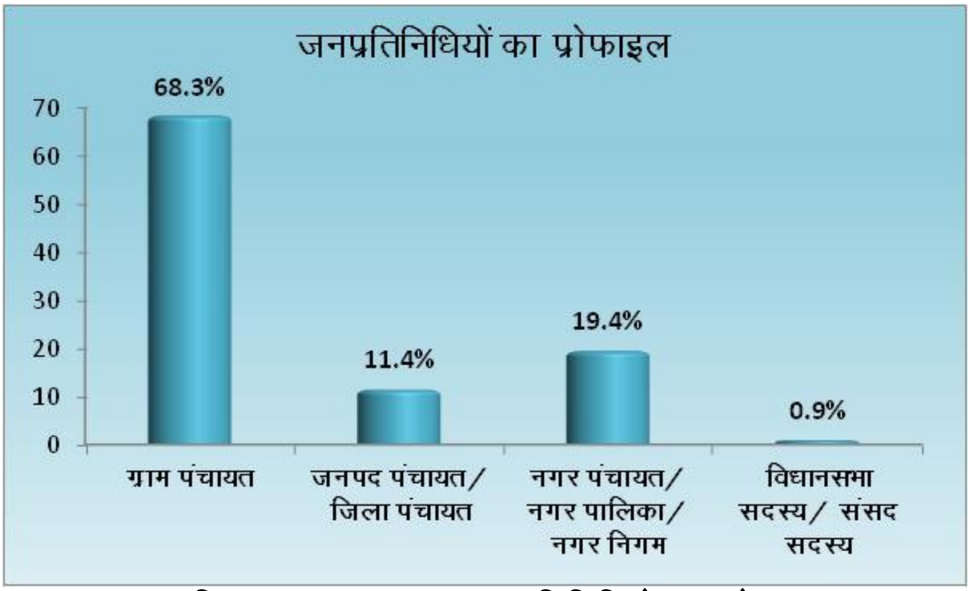
### 3.1.1.6 आर्थिक वर्गीकरण




**बार चित्रण क्रमांक 3.1.1.6 आर्थिक वर्गीकरण**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 58 प्रतिशत ए.पी.एल. श्रेणी तथा 42 प्रतिशत बी.पी.एल. श्रेणी से है।

### 3.1.2 जनप्रतिनिधियों का प्रोफाइल

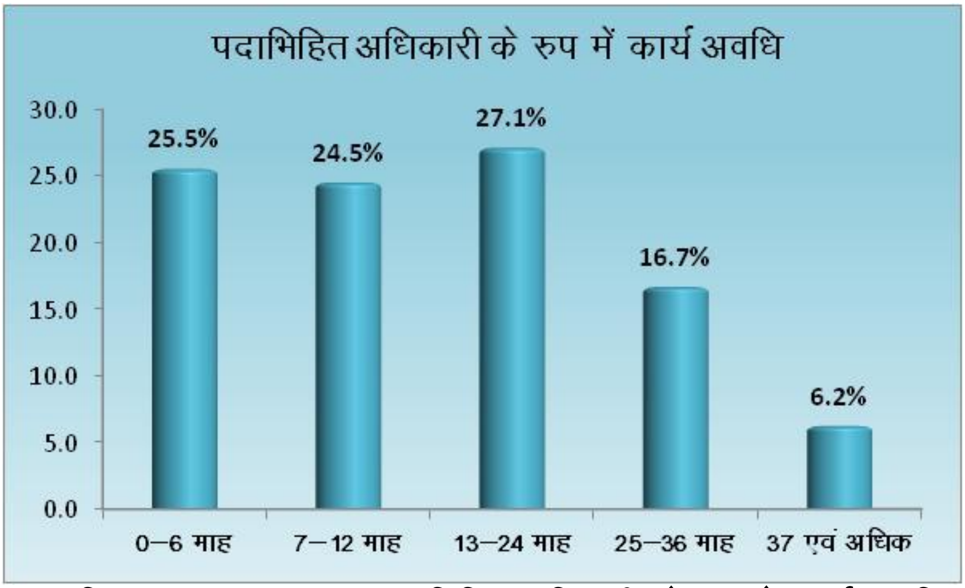



**बार चित्रण क्रमांक 3.1.2 जनप्रतिनिधियों का प्रोफाइल**

सर्वेक्षण हेतु चयनित जनप्रतिनिधियों में से 68 प्रतिशत ग्राम पंचायत, 11 प्रतिशत जनपद पंचायत/जिला पंचायत, 19 प्रतिशत नगर पंचायत/नगर पालिका/नगर निगम तथा 1 प्रतिशत विधानसभा/संसद का प्रतिनिधित्व करते है।

### 3.1.3 पदाभिहित अधिकारियों का प्रोफाइल

#### 3.1.3.1 पदाभिहित अधिकारी के रुप में कार्य अवधि

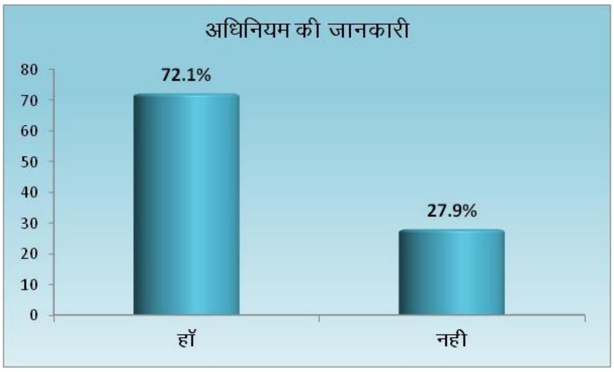


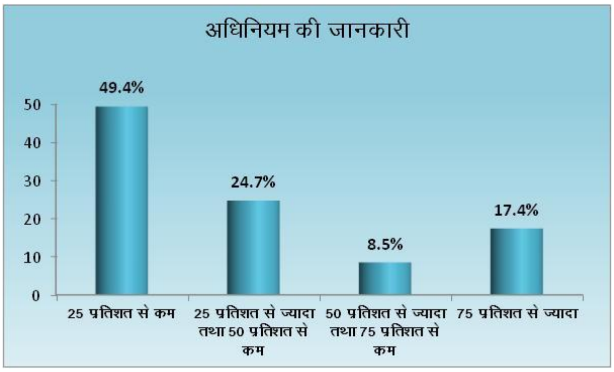

**बार चित्रण क्रमांक 3.1.3.1 पदाभिहित अधिकारी के रुप में कार्य अवधि**

सर्वेक्षण हेतु चयनित पदाभिहित अधिकारियों में से 26 प्रतिशत अधिकारियों द्वारा 6 माह से कम, 25 प्रतिशत 7 से 12 माह, 27 प्रतिशत 13 से 24 माह, 17 प्रतिशत 25 से 36 माह तथा 6 प्रतिशत 37 माह से अधिक समय से पदाभिहित अधिकारी के रुप में कार्य कर रहे हैं।

## 3.2 अधिनियम के संबंध में जागरूकता

### 3.2.1 अधिनियम की जानकारी



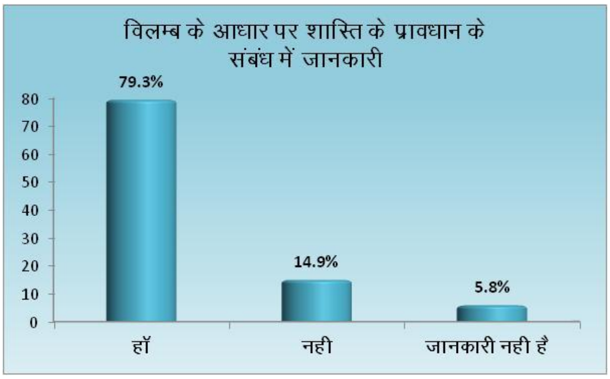



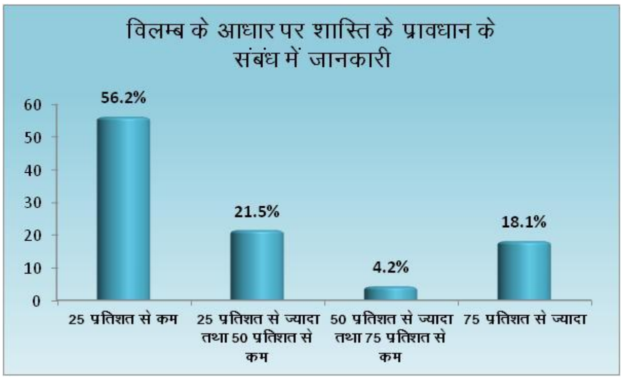

**जनप्रतिनिधियों के अनुसार** **गैर–लाभार्थियों के अनुसार**

**बार चित्रण क्रमांक 3.2.1 अधिनियम की जानकारी**

72 प्रतिशत जनप्रतिनिधियों को **'मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गांरटी अधिनियम, 2010'** के बारे जानकारी है। गांव जहां के ग्रामीणो के द्वारा स्थापित लोक सेवा केन्द्र से सेवाएं नही ली जा रहीं है, की ग्राम–सभा में लक्षित समूह चर्चा सत्र का आयोजन किया गया। प्रत्येक लोक सेवा केन्द्र के लिए दो लक्षित समूह चर्चा सत्र का आयोजन किया गया। 17 प्रतिशत ग्राम सभा में अधिनियम की जानकारी 75 प्रतिशत से ज्यादा गैर लाभार्थियों को है। 8 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे अधिनियम की जानकारी 50 प्रतिशत से 75 प्रतिशत, 24 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे अधिनियम की जानकारी 25 प्रतिशत से 50 प्रतिशत तथा 49 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे अधिनियम की जानकारी 25 प्रतिशत से कम है।

### विलम्ब के आधार पर शास्ति के प्रावधान के संबंध में जानकारी



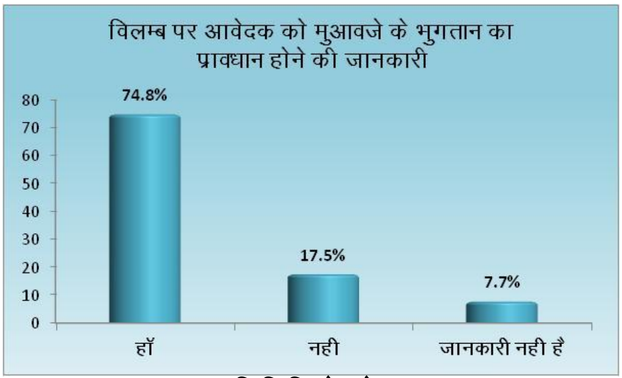

**जनप्रतिनिधियों के अनुसार** **गैर–लाभार्थियों के अनुसार**

**विलम्ब के आधार पर शास्ति के प्रावधान के संबंध में जानकारी**

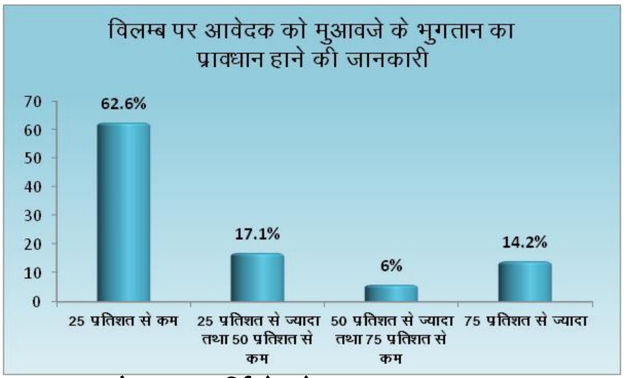
79 प्रतिशत जनप्रतिनिधियों को अधिनियम अंतर्गत सेवा प्रदाय करने में **विलम्ब के आधार पर शास्ति के प्रावधान** के संबंध में जानकारी है। 18 प्रतिशत ग्राम सभा में अधिनियम अंतर्गत सेवा प्रदाय करने में **विलम्ब के आधार पर शास्ति के प्रावधान** के संबंध में जानकारी 75 प्रतिशत से ज्यादा गैर लाभार्थियों को है। 4 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे जानकारी 50 प्रतिशत से 75 प्रतिशत, 22 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे जानकारी 25 प्रतिशत से

50 प्रतिशत तथा 56 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे अधिनियम अंतर्गत सेवा प्रदाय करने में **विलम्ब के आधार पर शास्ति के प्रावधान** के संबंध में जानकारी 25 प्रतिशत से कम है।

**विलम्ब पर आवेदक को मुआवजे के भुगतान के प्रावधान होने की जानकारी**




जनप्रतिनिधियों के अनुसार



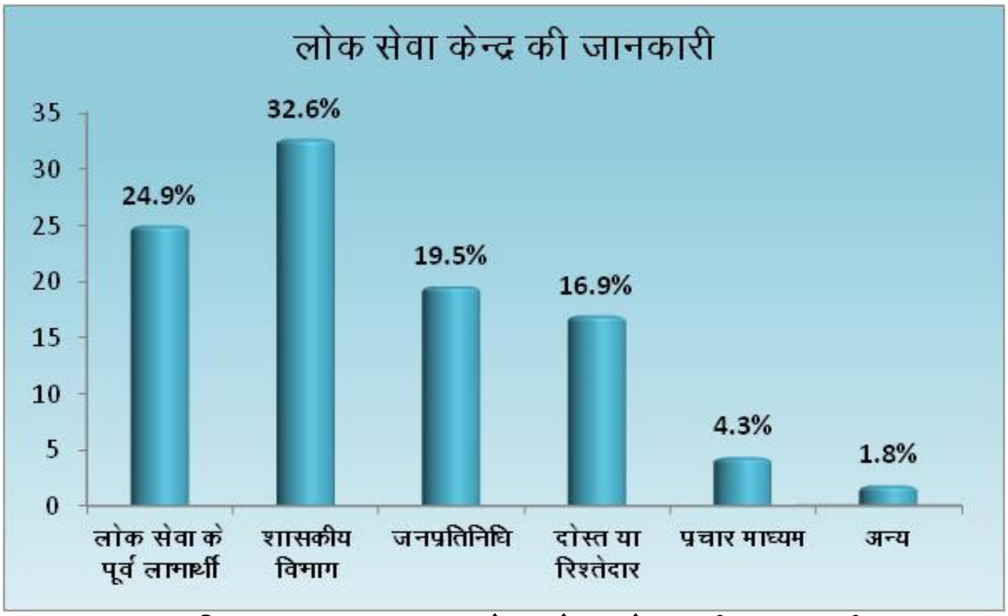

गैर–लाभार्थियों के अनुसार

**विलम्ब पर आवेदक को मुआवजे के भुगतान के प्रावधान होने की जानकारी**

75 प्रतिशत जनप्रतिनिधियों ने अधिनियम अंतर्गत सेवा प्रदाय में **विलम्ब पर आवेदक को मुआवजे के भुगतान** का प्रावधान होने की जानकारी को स्वीकार किया है। 14 प्रतिशत ग्राम सभा में अधिनियम अंतर्गत सेवा प्रदाय में **विलम्ब पर आवेदक को मुआवजे के भुगतान** का प्रावधान होने की जानकारी 75 प्रतिशत से ज्यादा गैर लाभार्थियों को है। 6 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे जानकारी 50 प्रतिशत से 75 प्रतिशत, 17 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे जानकारी 25 प्रतिशत से 50 प्रतिशत तथा 63 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे अधिनियम अंतर्गत सेवा प्रदाय में **विलम्ब पर आवेदक को मुआवजे के भुगतान** का प्रावधान होने की जानकारी 25 प्रतिशत से कम है।

## 3.3 लोक सेवा केन्द्र की जानकारी, लोकेशन एवं संचालन

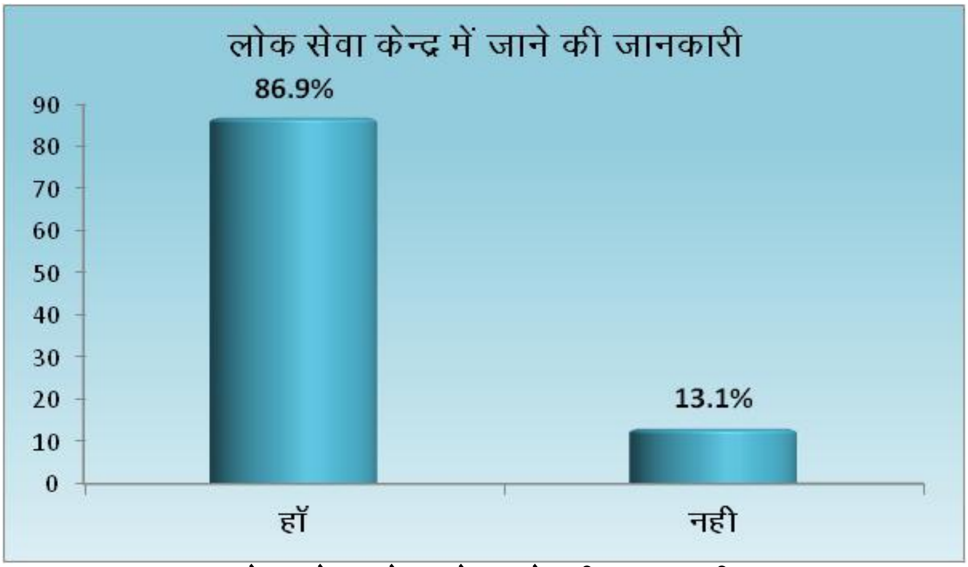
### 3.3.1 लोक सेवा केन्द्र की जानकारी




**बार चित्रण क्रमांक 3.3.1 लोक सेवा केन्द्र की जानकारी**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों मे से 33 प्रतिशत लाभार्थियों को शासकीय विभागों, 25 प्रतिशत को लोक सेवा के पूर्व लाभार्थी, 17 प्रतिशत को दोस्तों/रिश्तेदारों, 20 प्रतिशत को जनप्रतिनिधियों, 4 प्रतिशत को प्रचार–प्रसार माध्यम जैसे– समाचार पत्र, रेडियो आदि तथा 2 प्रतिशत को अन्य स्त्रोतों जैसे– नोटरी, वकील, दुकानदार, पटवारी, ग्राम सचिव, ग्राम पंचायत, ग्राम सभा, जनसुनवाई आदि से लोक सेवा केन्द्र की जानकारी प्राप्त हुई।

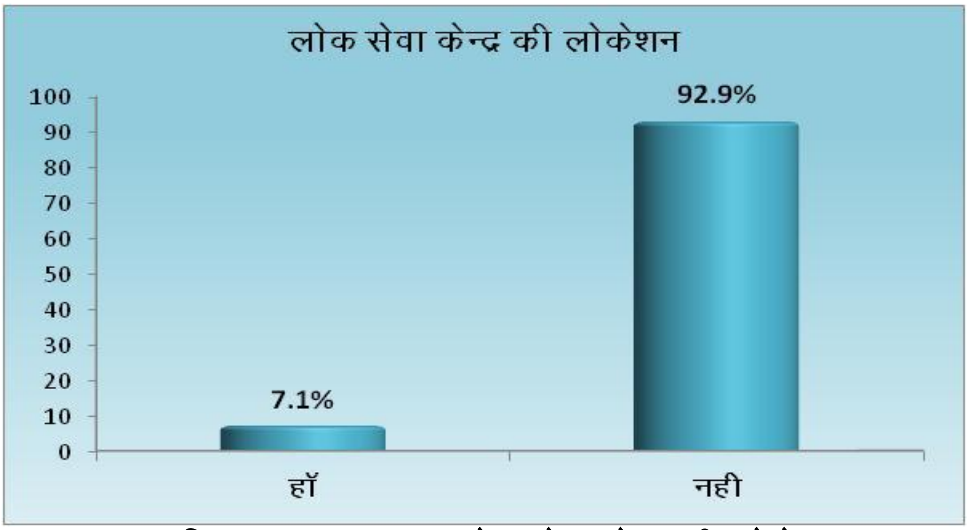
**लोक सेवा केन्द्र में जाने की जानकारी**




**लोक सेवा केन्द्र में जाने की जानकारी**

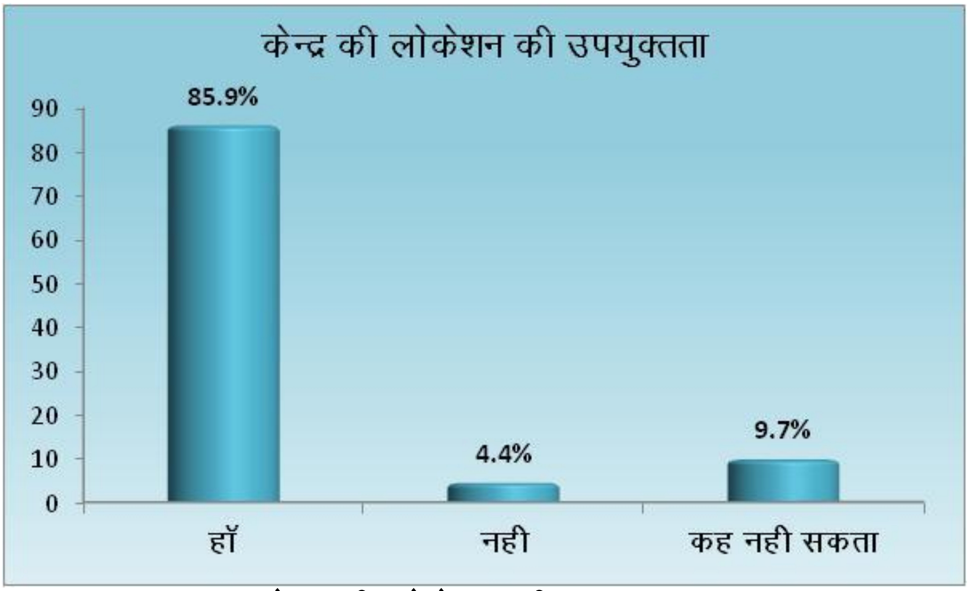
सर्वेक्षण हेतु चयनित जनप्रतिनिधियों में से 87 प्रतिशत जनप्रतिनिधि लोक सेवा केन्द्र गये हैं।

### 3.3.2 लोक सेवा केन्द्र की लोकेशन



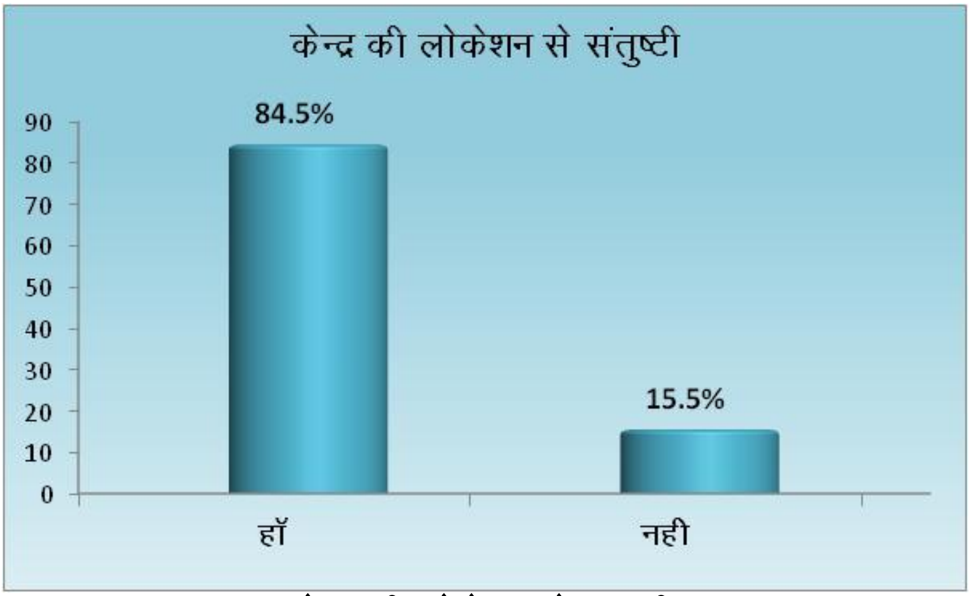

**बार चित्रण क्रमांक 3.3.2 लोक सेवा केन्द्र की लोकेशन**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 93 प्रतिशत लाभार्थियों को लोक सेवा केन्द्र को ढूंढने में कोई परेशानी का सामना नहीं करना पड़ा।



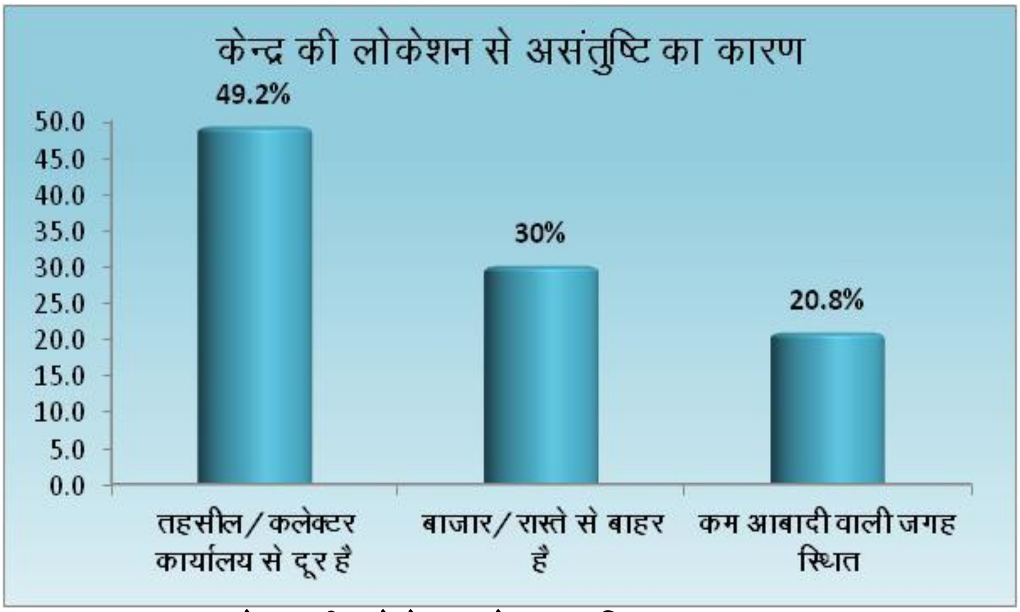

**केन्द्र की लोकेशन की उपयुक्तता**

सर्वेक्षण हेतु चयनित जनप्रतिनिधियों में से 86 प्रतिशत ने लोक सेवा केन्द्र की लोकेशन को नागरिकों की पहुंच हेतु उपयुक्त बताया है।




**केन्द्र की लोकेशन से संतुष्टी**

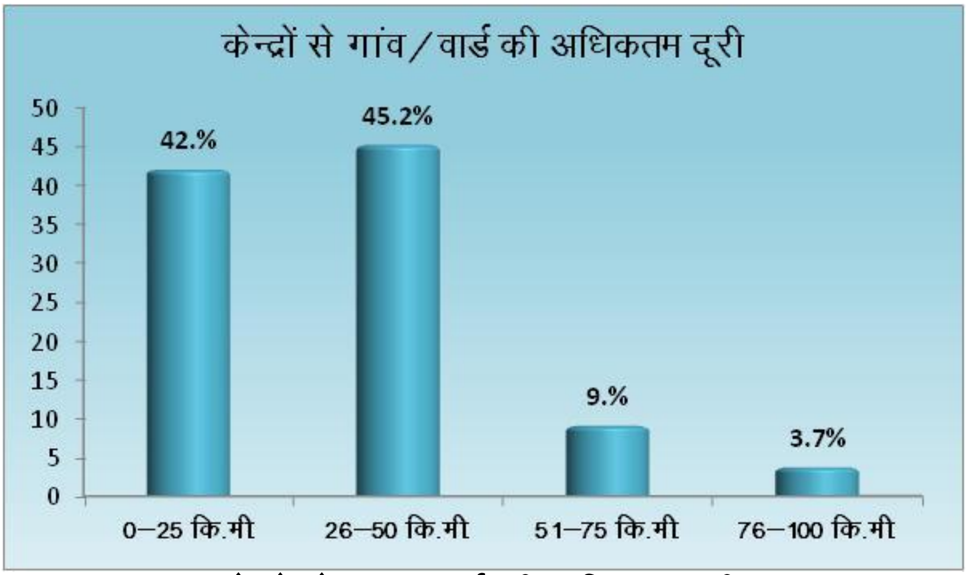
सर्वेक्षण हेतु चयनित लोक सेवा केन्द्र प्रबंधकों में से 85 प्रतिशत प्रबंधक केन्द्र की लोकेशन से संतुष्ट हैं।




**केन्द्र की लोकेशन से असंतुष्टि का कारण**

15 प्रतिशत असंतुष्ट केन्द्र प्रबंधकों में से 49 प्रतिशत तहसील/कलेक्टर कार्यालय से दूरी, 30 प्रतिशत बाजार/रास्ते से बाहर होने एवं 21 प्रतिशत कम आबादी वाली जगह मे केन्द्र के होने को असंतुष्टि का कारण बताया है।

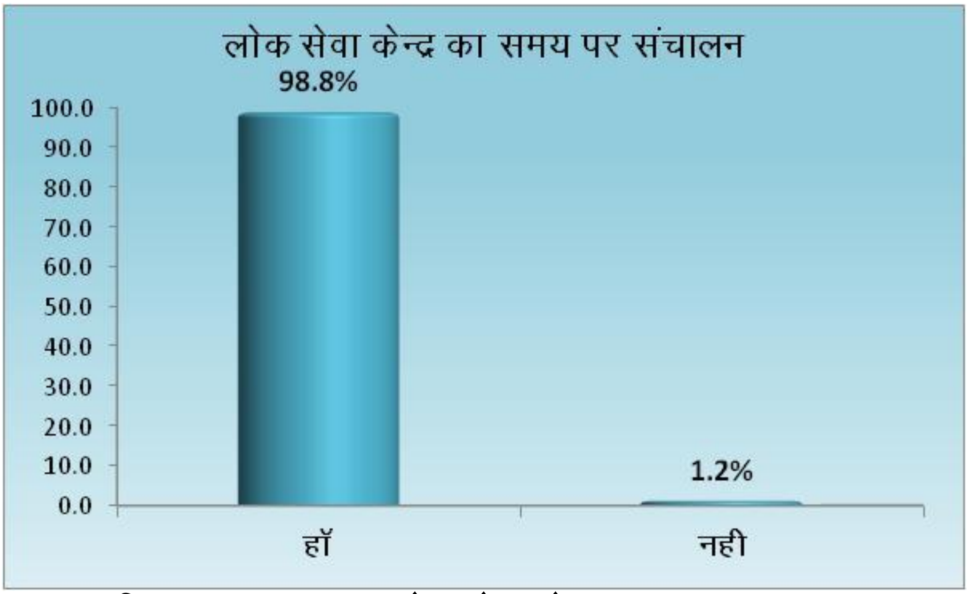
## केन्द्रों से गांव/वार्ड की अधिकतम दूरी




**केन्द्रों से गांव/वार्ड की अधिकतम दूरी**

सर्वेक्षण मे केन्द्र प्रबंधको से प्राप्त जानकारी के अनुसार 45 प्रतिशत केन्द्रों से गांव की अधिकतम दूरी 26–50 कि.मी., 42 प्रतिशत केन्द्रों से अधिकतम दूरी 25 कि.मी. से कम, 9 प्रतिशत केन्द्रों से अधिकतम दूरी 51–75 कि.मी. तथा 4 प्रतिशत केन्द्रों से गांव/वार्ड की अधिकतम दूरी 76–100 कि.मी. बताया है।

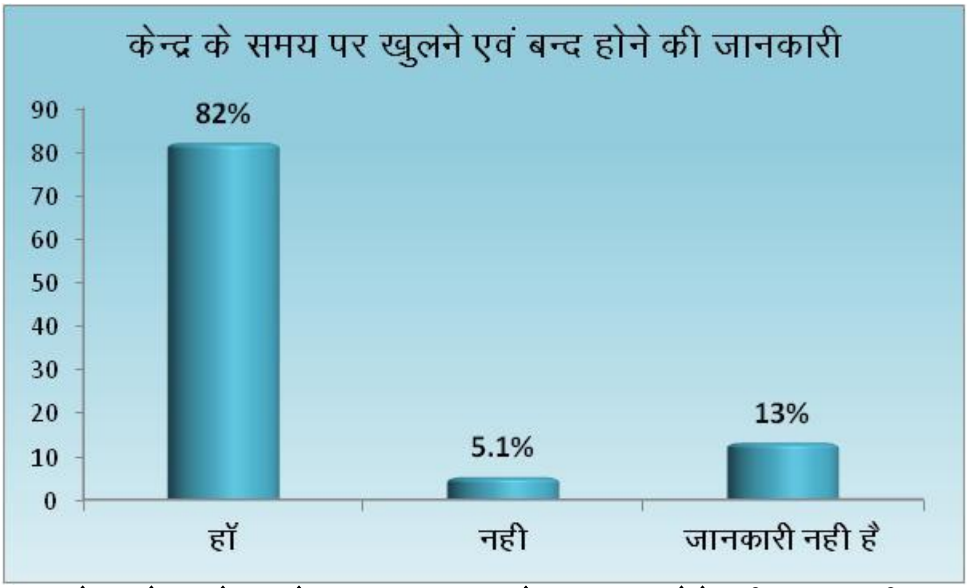
### 3.3.3 लोक सेवा केन्द्र का समय पर संचालन




**बार चित्रण क्रमांक 3.3.3 लोक सेवा केन्द्र का समय पर संचालन**

सर्वेक्षण हेतु चयनित अधिकतर लाभार्थियों को कार्यालयीन समय में लोक सेवा केन्द्र खुला मिला।

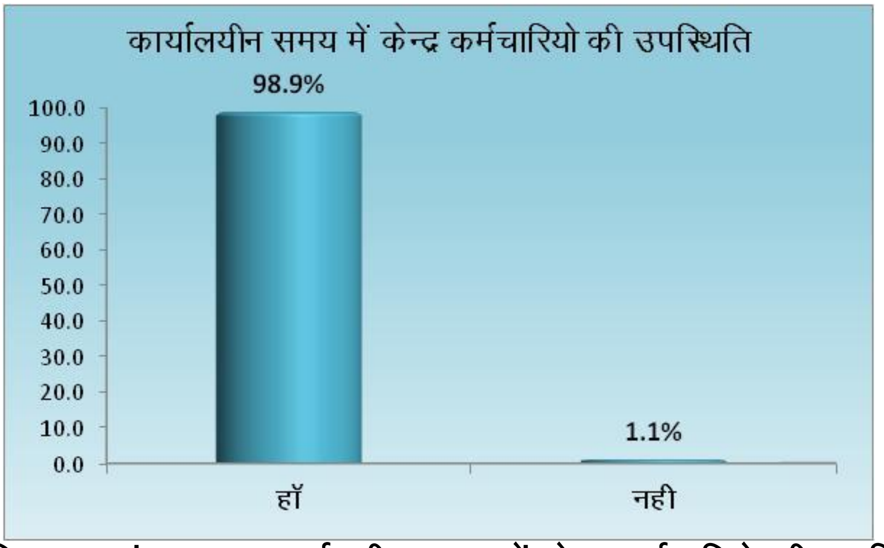
### लोक सेवा केन्द्र के समय पर खुलने एवं बंद होने की जानकारी




**लोक सेवा केन्द्र के समय पर खुलने एवं बंद होने की जानकारी**

सर्वेक्षण हेतु चयनित जनप्रतिनिधियों में से 82 प्रतिशत ने लोक सेवा केन्द्र के समय पर खुलने एवं बंद होने की जानकारी दी है।

### 3.3.4 कार्यालयीन समय में केन्द्र कर्मचारियो की उपस्थिति

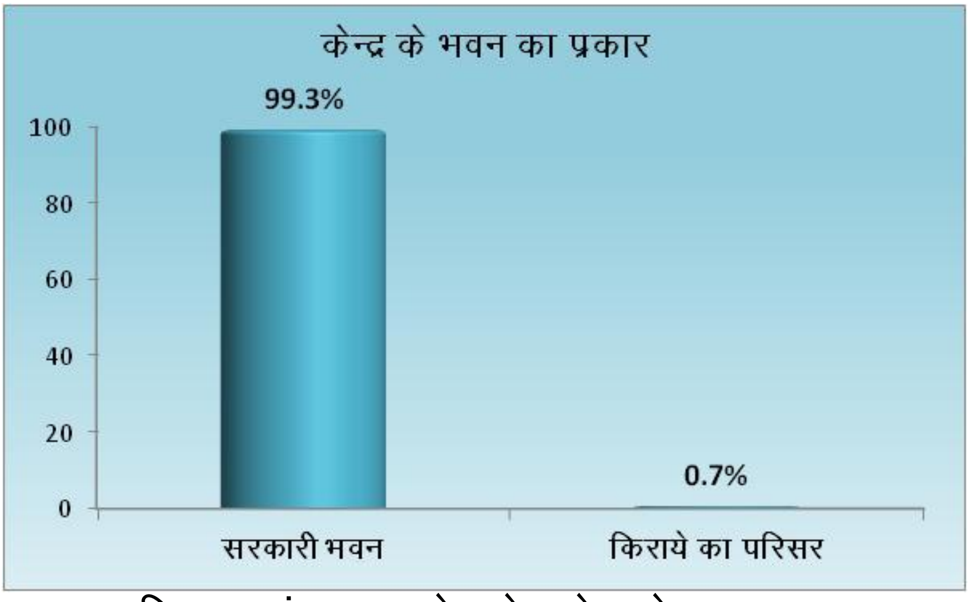



**बार चित्रण क्रमांक 3.3.4 कार्यालयीन समय में केन्द्र कर्मचारियो की उपस्थिति**

सर्वेक्षण के दौरान अधिकतर कर्मचारी कार्यालयीन समय मे लोक सेवा केन्द्र में उपस्थित थे।

## 3.4 लोक सेवा केन्द्र का बुनियादी ढँाचा एवं रख–रखाव

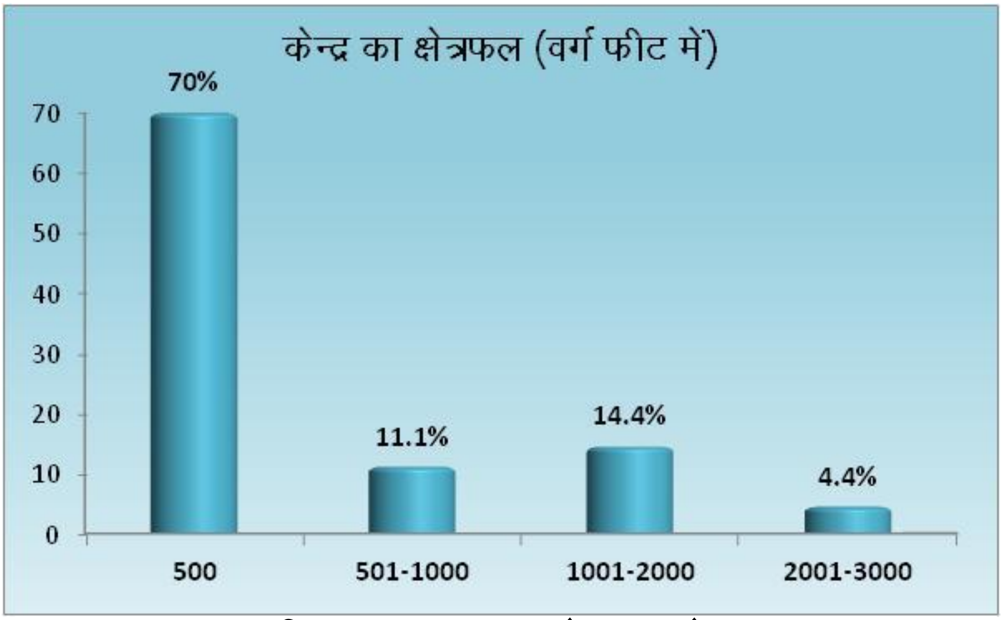
### 3.4.1 लोक सेवा केन्द्र के भवन का प्रकार




**बार चित्रण क्रमांक 3.4.1 लोक सेवा केन्द्र के भवन का प्रकार**

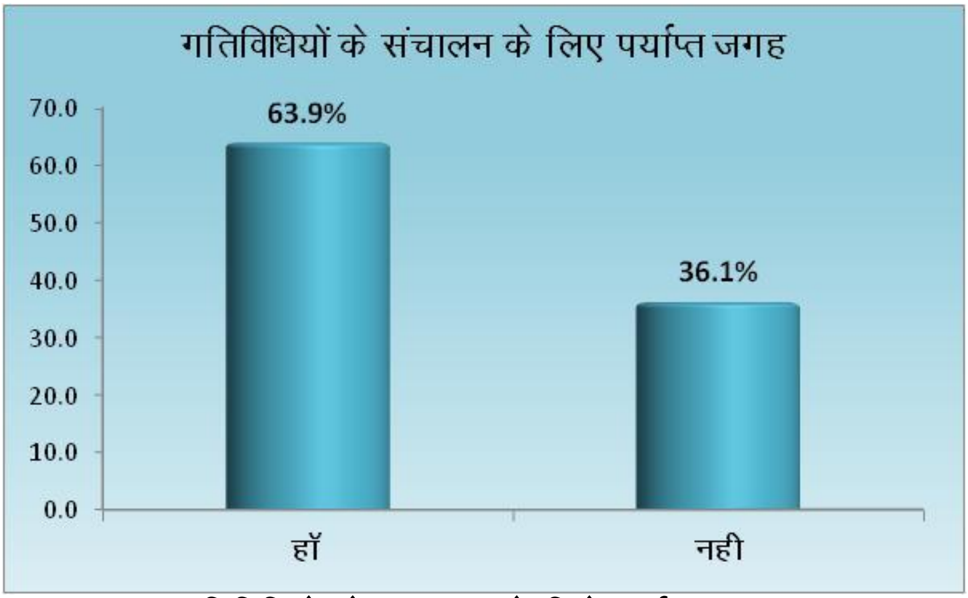
सर्वेक्षण अनुसार अधिकतर लोक सेवा केन्द्र सरकारी भवन में संचालित है।

### 3.4.2 केन्द्र का क्षेत्रफल




**बार चित्रण क्रमांक 3.4.2 केन्द्र का क्षेत्रफल**

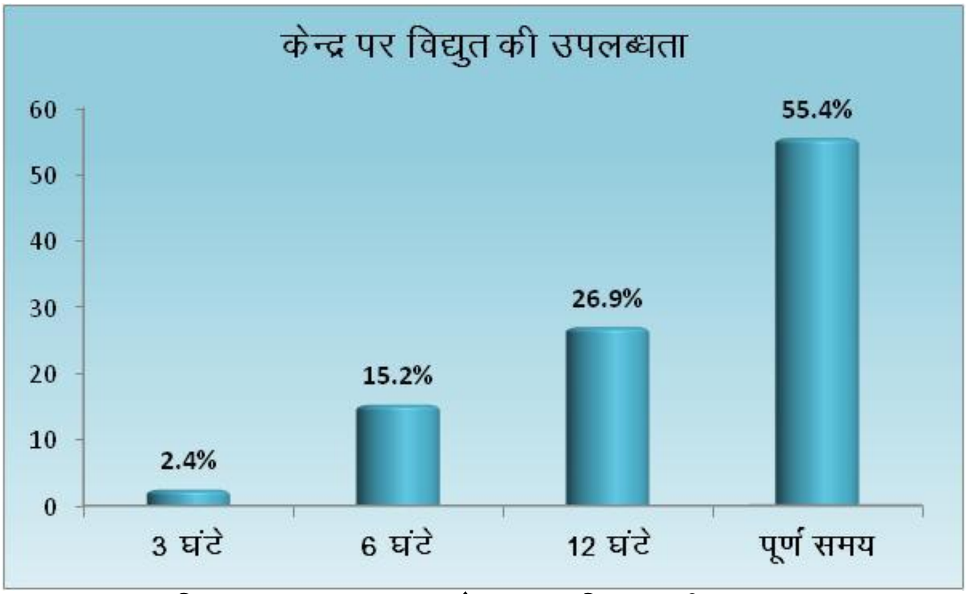
सर्वेक्षण अनुसार 70 प्रतिशत केन्द्रों का क्षेत्रफल 500 वर्ग फीट तक, 11 प्रतिशत केन्द्रों का क्षेत्रफल 501 से 1000 वर्ग फीट, 14 प्रतिशत केन्द्रों का 1001 से 2000 वर्ग फीट तथा 4 प्रतिशत केन्द्रों का क्षेत्रफल 2001 से 3000 वर्ग फीट है।




**गतिविधियों के संचालन के लिये पर्याप्त जगह**

लोक सेवा केन्द्र प्रबंधकों की राय अनुसार 64 प्रतिशत केन्द्रों के भवनों में गतिविधियों के संचालन के लिये पर्याप्त जगह है जबकि 36 प्रतिशत केन्द्रों में जगह अपर्याप्त है।

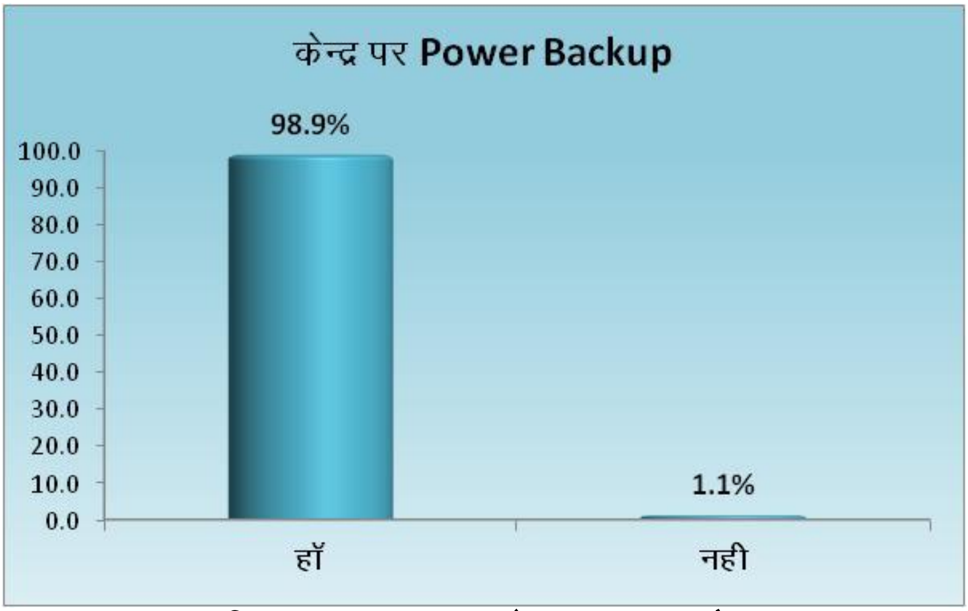
### 3.4.3 केन्द्र पर विद्युत की उपलब्धता




**बार चित्रण क्रमांक 3.4.3 केन्द्र पर विद्युत की उपलब्धता**

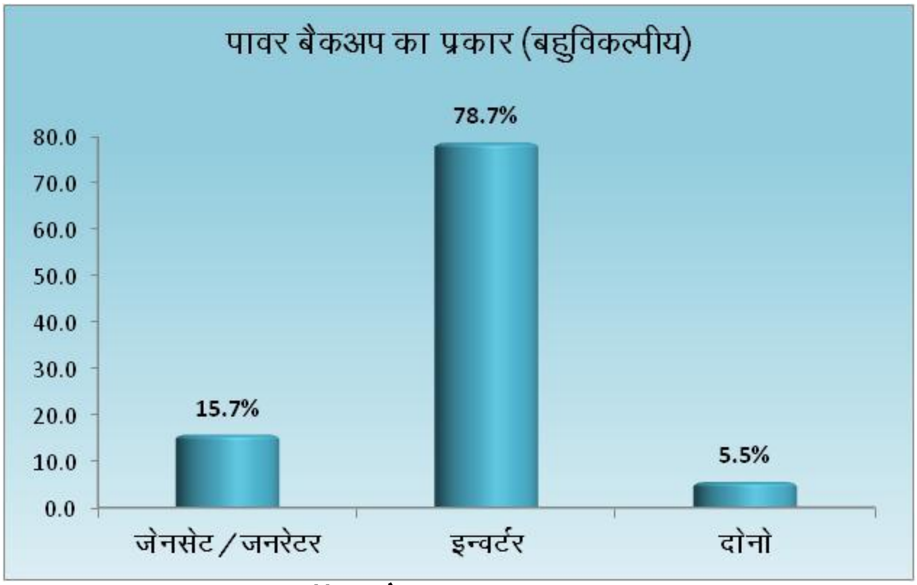
लोक सेवा केन्द्र के प्रबंधकों की राय में 55 प्रतिशत केन्द्रों में विद्युत की उपलब्धता पूर्ण समय, 27 प्रतिशत केन्द्रों में 12 घंटें, 15 प्रतिशत केन्द्रों में 6 घंटे एवं 2 प्रतिशत केन्द्रों में 3 घंटे विद्युत की उपलब्धता रहती है।

### 3.4.4 केन्द्र पर पॉवर बैकअप




**बार चित्रण क्रमांक 3.4.4 केन्द्र पर पॉवर बैकअप**

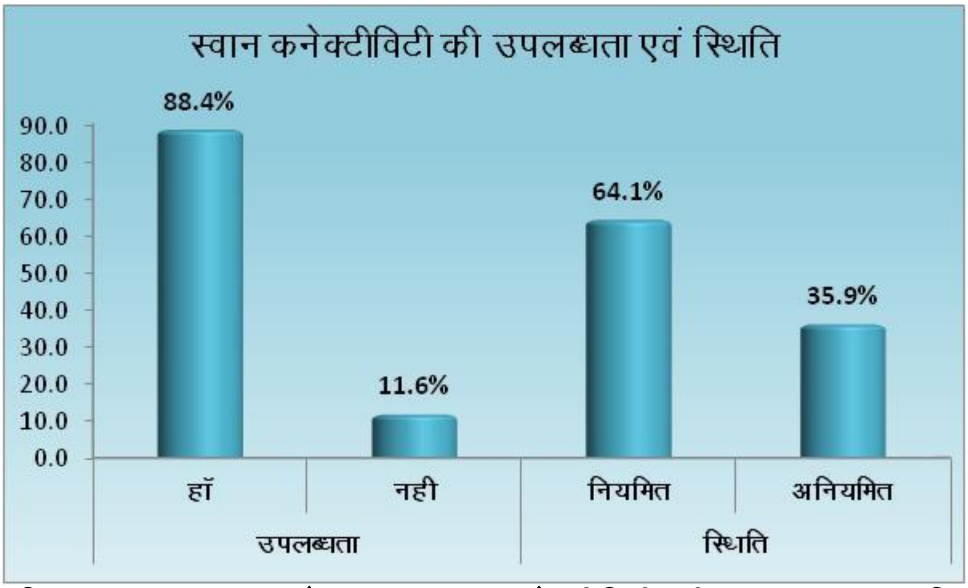
99 प्रतिशत केन्द्रों में पॉवर बैकअप उपलब्ध है।




**पॉवर बैकअप का प्रकार**

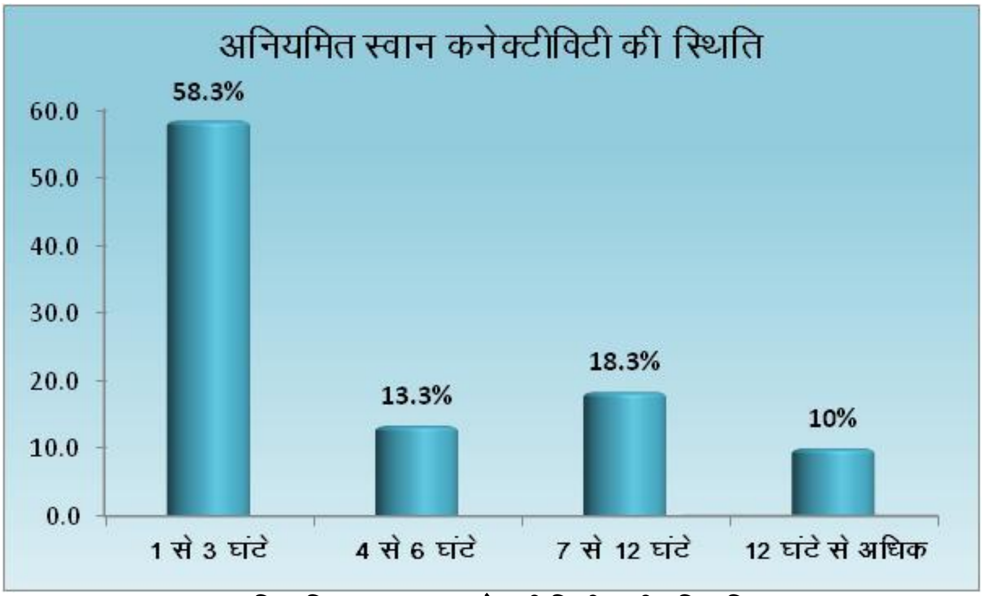
16 प्रतिशत केन्द्रों में पॉवर बैकअप की सुविधा जेनसेट/जनरेटर के रूप में, 79 प्रतिशत केन्द्रों पर पॉवर बैकअप की सुविधा इन्वर्टर के रूप एवं 5 प्रतिशत केन्द्रों में पॉवर बैकअप दोनो प्रकार के है।

### 3.4.5 केन्द्र पर स्वान कनेक्टीविटी की उपलब्धता एवं स्थिति




**बार चित्रण क्रमांक 3.4.5 केन्द्र पर स्वान कनेक्टीविटी की उपलब्धता एवं स्थिति**

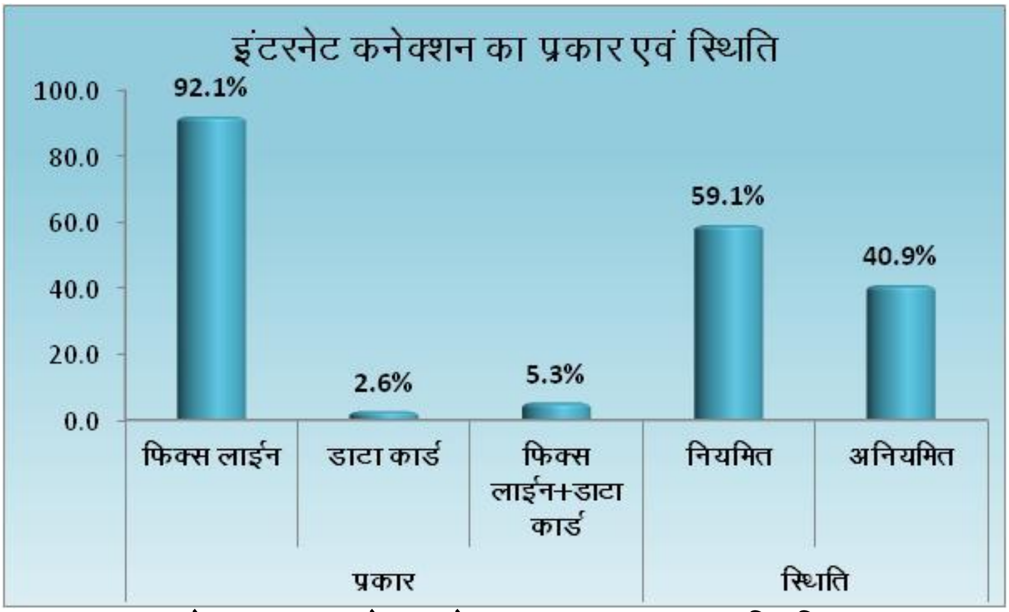
88 प्रतिशत केन्द्रों पर स्वान कनेक्टीविटी उपलब्ध है तथा उनमें से 64 प्रतिशत केन्द्रों पर स्वान कनेक्टीविटी नियमित है।




**अनियमित स्वान कनेक्टीविटी की स्थिति**

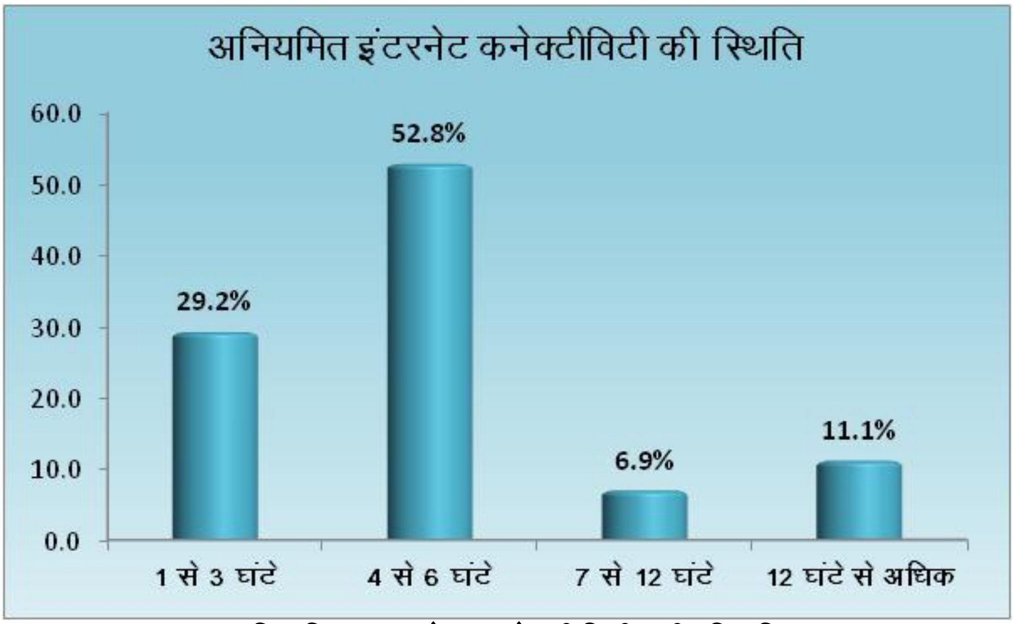
- जिन 36 प्रतिशत लोक सेवा केन्द्रो पर स्वान कनेक्टीविटी अनियमित है उनमे से 58 प्रतिशत केन्द्रो पर 1 से 3 घंटे, 18 प्रतिशत केन्द्रो पर 7 से 12 घंटे, 13 प्रतिशत केन्द्रो पर 4 से 6 घंटे तथा 10 प्रतिशत केन्द्रो पर 12 घंटे से अधिक समय स्वान कनेक्टीविटी **अनियमित** रहती है।

### 3.4.6 केन्द्र पर इंटरनेट कनेक्शन का प्रकार एवं स्थिति




**केन्द्र पर इंटरनेट कनेक्शन का प्रकार एवं स्थिति**

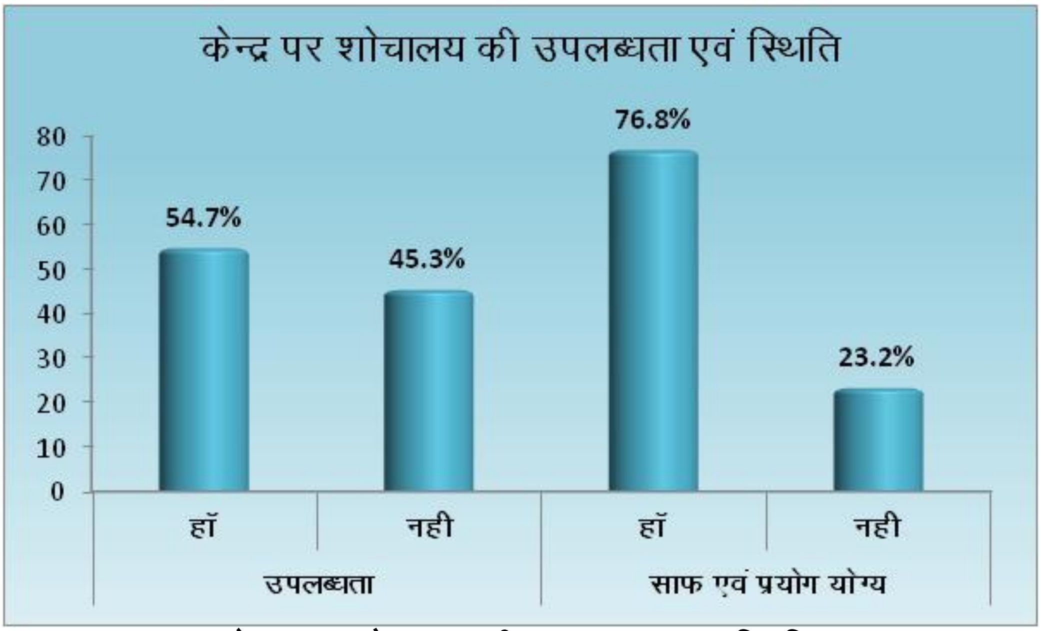
- 92 प्रतिशत केन्द्रों में इंटरनेट कनेक्शन फिक्स लाईन, 3 प्रतिशत केन्द्रों में डाटा कार्ड तथा 5 प्रतिशत केन्द्रो में दोनो प्रकार के इंटरनेट कनेक्शन है।
- 59 प्रतिशत केन्द्रों में इंटरनेट कनेक्टिविटी **नियमित** है।




**अनियमित इंटरनेट कनेक्टीविटी की स्थिति**

- जिन 41 प्रतिशत लोक सेवा केन्द्रो पर इंटरनेट कनेक्टीविटी अनियमित है उनमे से 53 प्रतिशत केन्द्रो पर 4 से 6 घंटे, 29 प्रतिशत केन्द्रो पर 1 से 3 घंटे, 7 प्रतिशत केन्द्रो पर 7 से 12 घंटे तथा 11 प्रतिशत केन्द्रो पर 12 घंटे से अधिक समय इंटरनेट कनेक्टीविटी **अनियमित** रहती है।

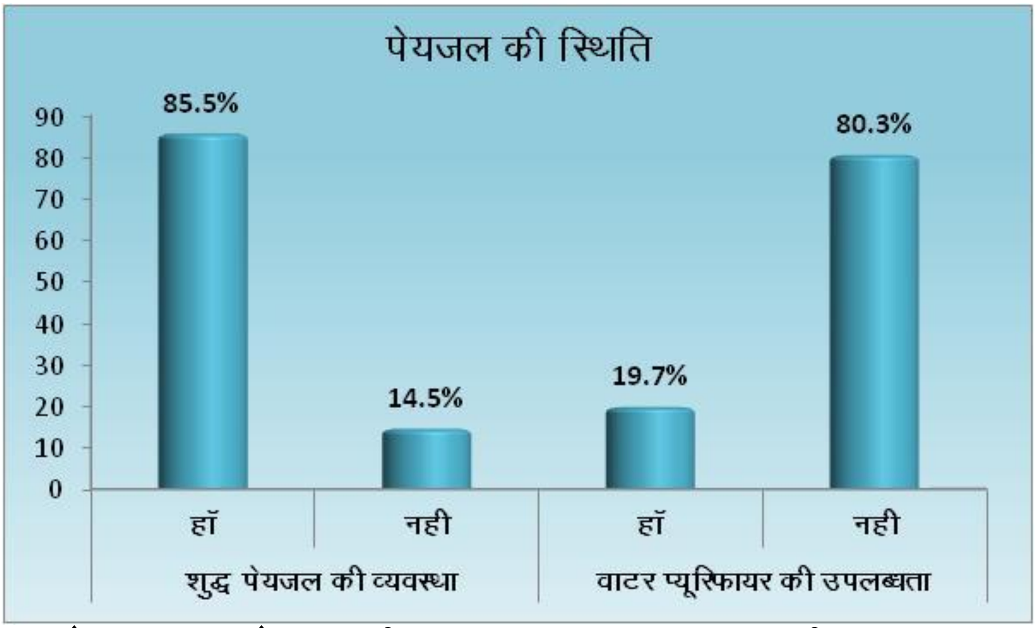
### 3.4.7 केन्द्र पर शौचालय की उपलब्धता एवं स्थिति




**केन्द्र पर शौचालय की उपलब्धता एवं स्थिति**

मात्र 55 प्रतिशत लोक सेवा केन्द्रों में शौचालय उपलब्ध है, जिसमें से 77 प्रतिशत शौचालय साफ एवं प्रयोग योग्य है।

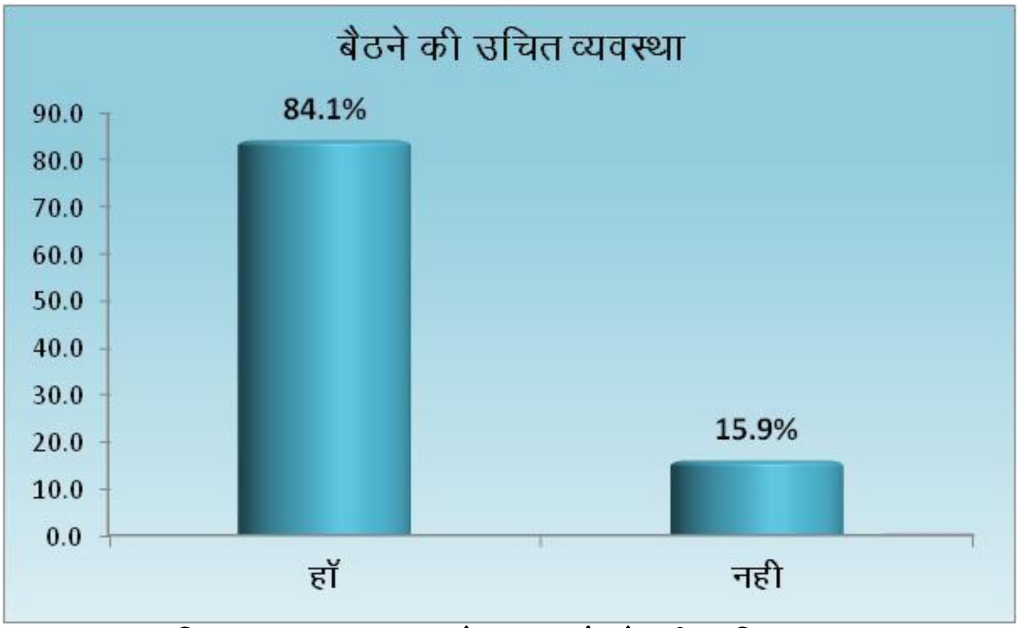
### 3.4.8 केन्द्र पर शुद्ध पेयजल की स्थिति




**केन्द्र पर शुद्ध पेयजल की व्यवस्था एवं** Water Purifier **की उपलब्धता**

86 प्रतिशत केन्द्रों में शुद्ध पेयजल की व्यवस्था है एवं 20 प्रतिशत केन्द्रों में ही Water Purifier उपलब्ध है।

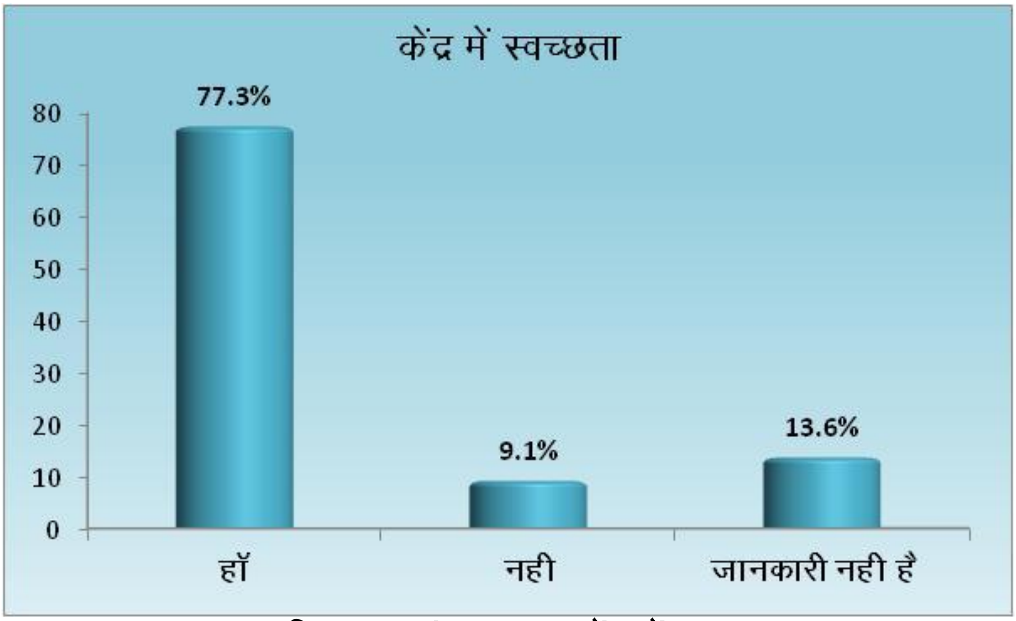
### 3.4.9 केन्द्र पर बैठने की उचित व्यवस्था




**बार चित्रण क्रमांक 3.4.9 केन्द्र पर बैठने की उचित व्यवस्था**

84 प्रतिशत केन्द्रों में बैठने की उचित व्यवस्था हैं।

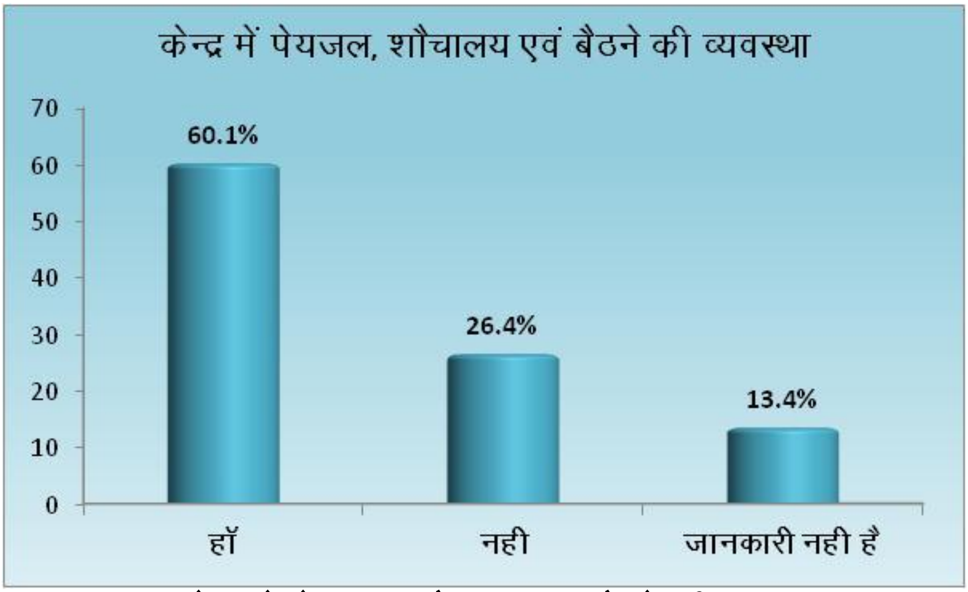
### 3.4.10 केंद्र में स्वच्छता




**बार चित्रण क्रमांक 3.4.10 केंद्र में स्वच्छता**

सर्वेक्षण हेतु चयनित जनप्रतिनिधियों में से 77 प्रतिशत जनप्रतिनिधियों ने लोक सेवा केन्द्र में उचित सफाई एवं रख–रखाव के संबंध में अपनी सहमति व्यक्त की है।

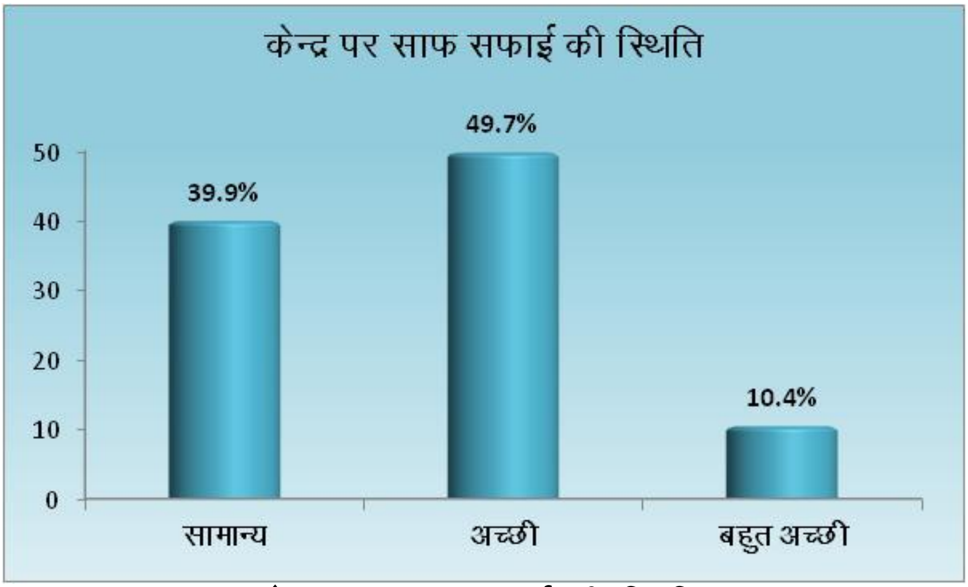
### केन्द्र में पेयजल, शौचालय एवं बैठने की व्यवस्था




**केन्द्र में पेयजल, शौचालय एवं बैठने की व्यवस्था**

सर्वेक्षण हेतु चयनित जनप्रतिनिधियों में से 60 प्रतिशत जनप्रतिनिधियों ने लोक सेवा केन्द्र में पेयजल, शौचालय एवं बैठने की उचित व्यवस्था की पुष्टि की।

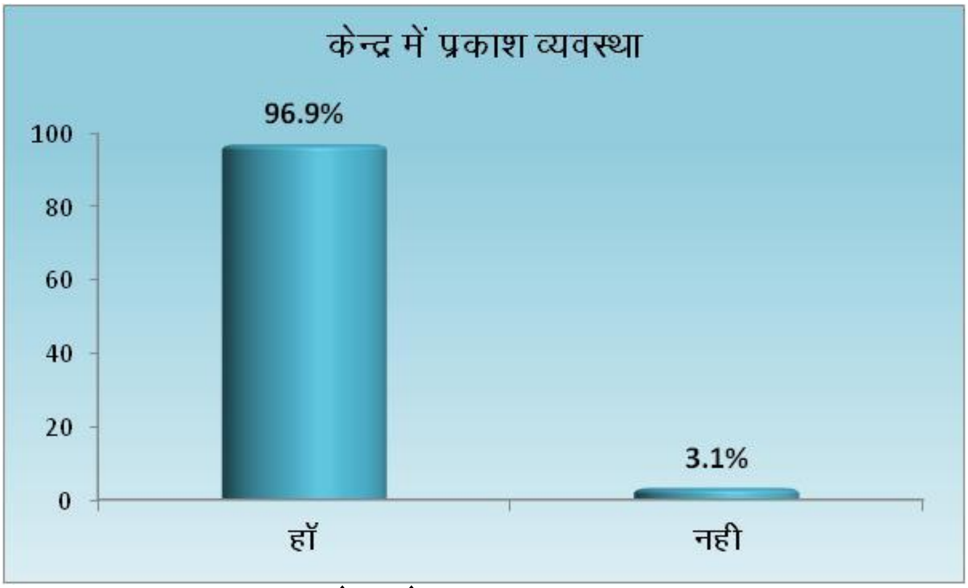
## केन्द्र पर साफ–सफाई की स्थिति




**केन्द्र पर साफ–सफाई की स्थिति**

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं की नजर में साफ–सफाई की स्थिति 40 प्रतिशत केन्द्रों पर सामान्य स्तर, 50 प्रतिशत केन्द्रों पर अच्छे स्तर की एवं 10 प्रतिशत केन्द्रों पर बहुत अच्छे स्तर की है।

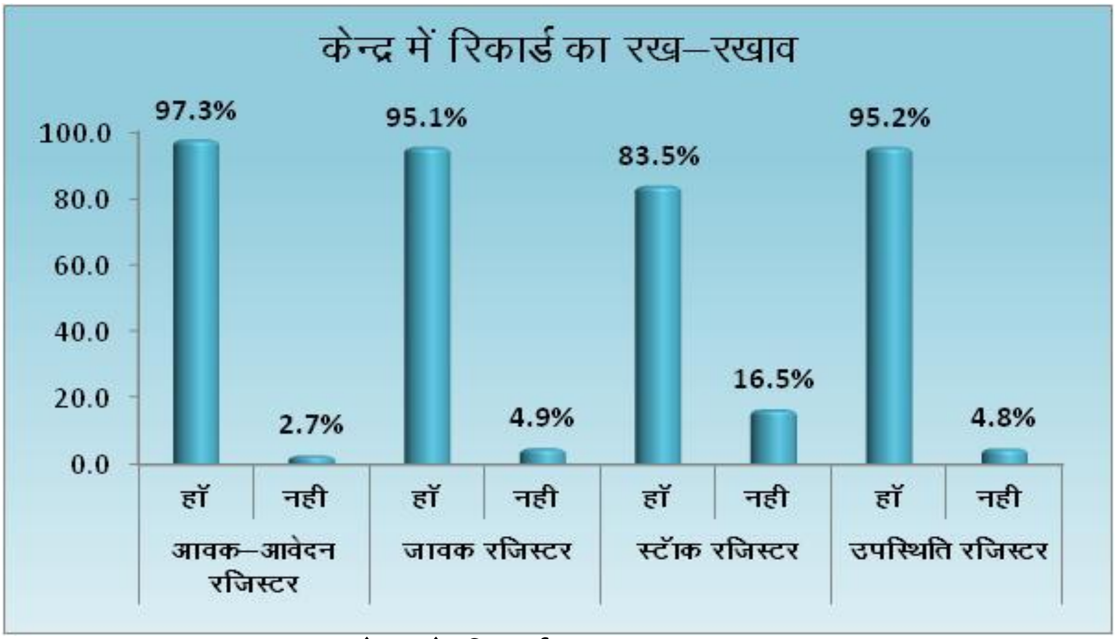
### 3.4.11 केन्द्र में प्रकाश व्यवस्था




**केन्द्र में प्रकाश व्यवस्था**

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं अनुसार 97 प्रतिशत केन्द्रों में प्रकाश (लाईट/रोशनी) की पर्याप्त व्यवस्था है।

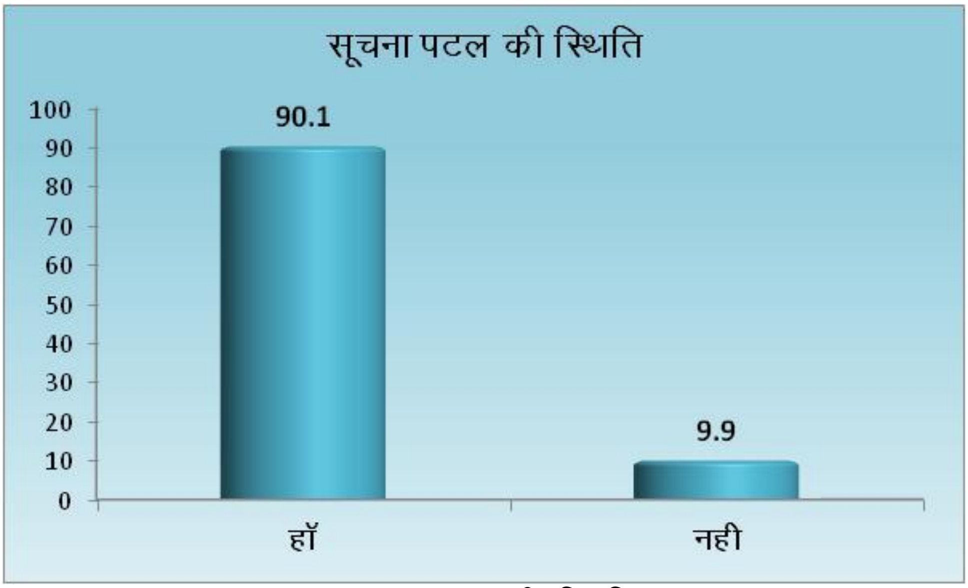
### 3.4.12 केन्द्र में रिकार्ड का रख–रखाव




**केन्द्र में रिकार्ड का रख–रखाव**

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं अनुसार 97 प्रतिशत केन्द्रो पर रिकार्ड अंतर्गत आवक–आवेदन रजिस्टर, 95 प्रतिशत केन्द्रो पर जावक रजिस्टर, 84 प्रतिशत केन्द्रो पर स्टॉक रजिस्टर तथा 95 प्रतिशत केन्द्रो पर उपस्थिति रजिस्टरों का संधारण निर्धारित प्रारूप में किया जा रहा है।

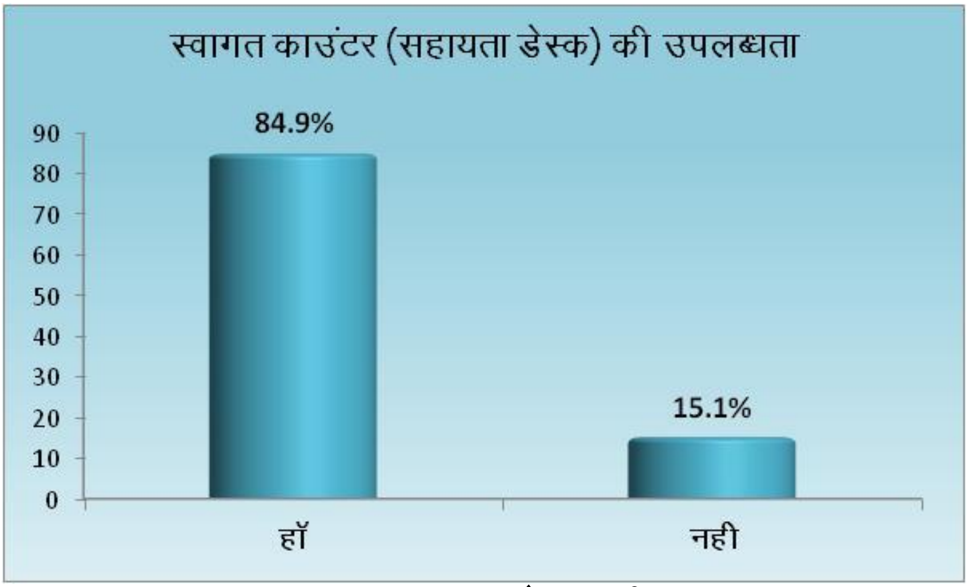
### 3.4.13 सूचना पटल की स्थिति




**सूचना पटल की स्थिति**

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं अनुसार 90 प्रतिशत केन्द्रो पर सेवाओं तथा शुल्क की जानकारी केन्द्र के सूचना पटल पर स्थानीय भाषा में प्रदर्शित की गयी है।

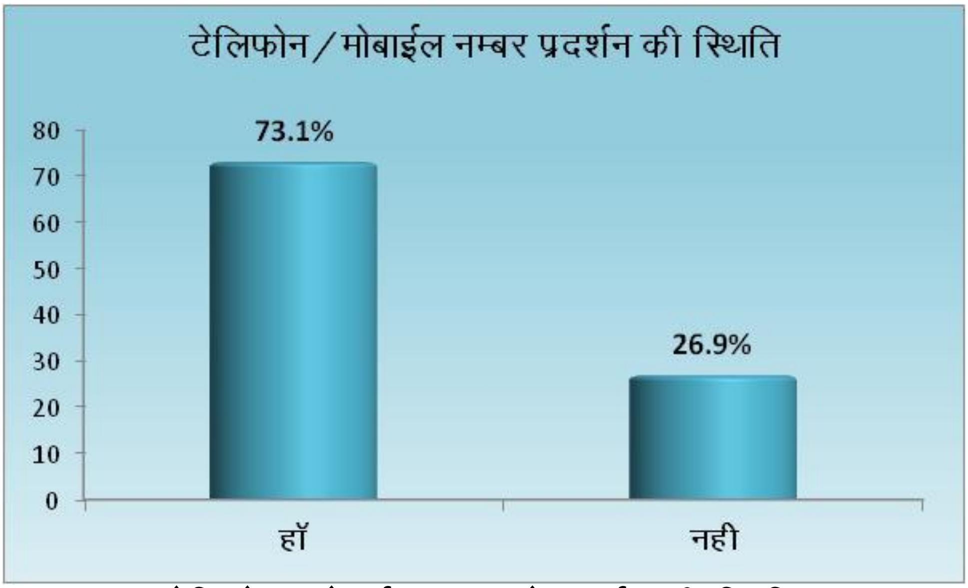
### 3.4.14 स्वागत काउंटर (सहायता डेस्क) की उपलब्धता




**स्वागत काउंटर (सहायता डेस्क) की उपलब्धता**

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं अनुसार 85 प्रतिशत केन्द्रों में स्वागत काउंटर (सहायता डेस्क) उपलब्ध है।

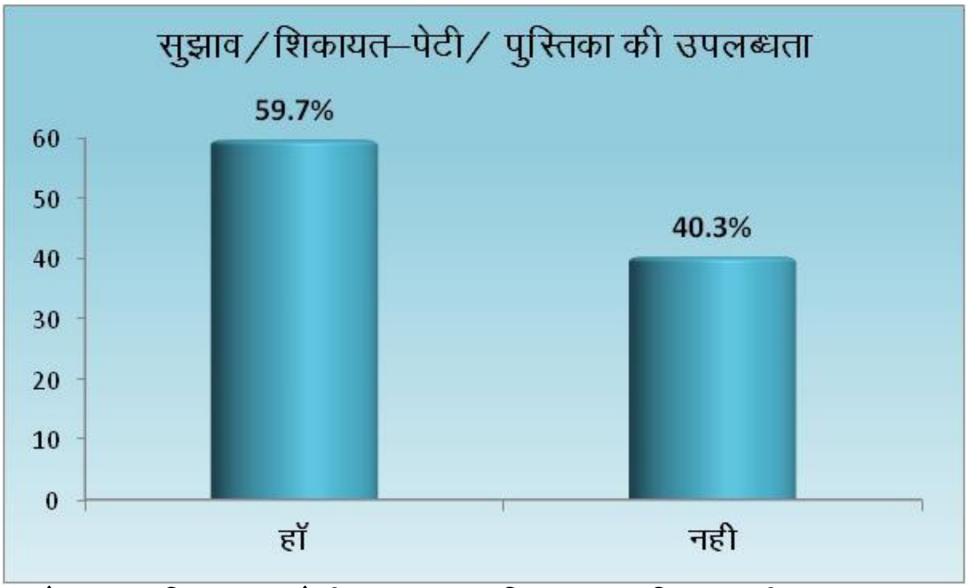
### 3.4.15 टेलिफोन/मोबाईल नम्बर के प्रदर्शन की स्थिति




**टेलिफोन/मोबाईल नम्बर के प्रदर्शन की स्थिति**

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं अनुसार 73 प्रतिशत केन्द्रों में पूछताछ हेतु टेलिफोन/मोबाईल नम्बर दर्शाया गया है।

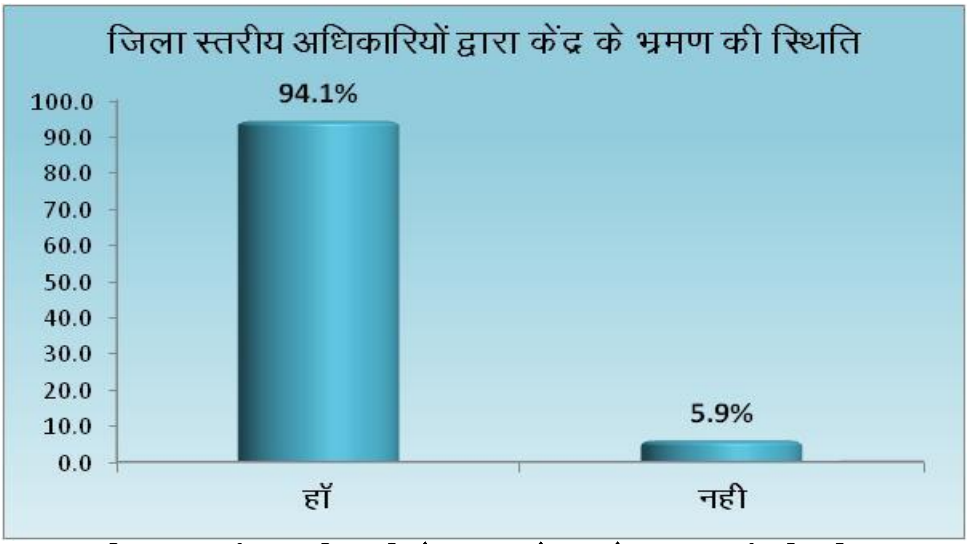
### 3.4.16 केन्द्र पर सुझाव/शिकायत–पेटी/शिकायत पुस्तिका की उपलब्धता




**केन्द्र पर शिकायत–पेटी/ सुझाव–शिकायत पुस्तिका की उपलब्धता**

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं अनुसार मात्र 60 प्रतिशत केन्द्रों में शिकायत–पेटी/ सुझाव–शिकायत पुस्तिका उपलब्ध है।

### 3.4.17 जिला स्तरीय अधिकारियों द्वारा केंद्र के भ्रमण की स्थिति




**जिला स्तरीय अधिकारियों द्वारा केन्द्र के भ्रमण की स्थिति**

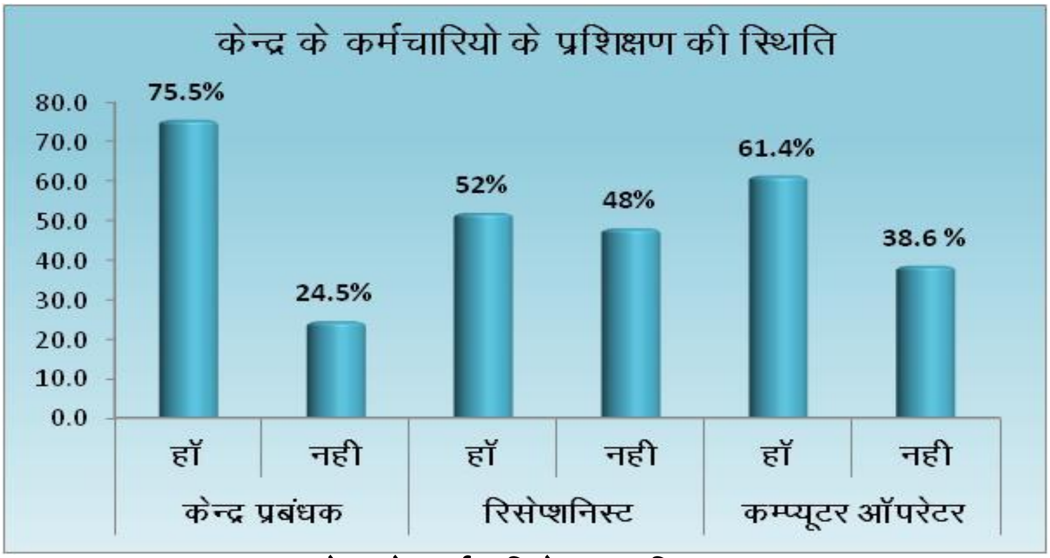
94 प्रतिशत केन्द्र प्रबंधको के अनुसार जिला स्तरीय अधिकारियों द्वारा केन्द्र का भ्रमण किया जाता है।

## 3.5 केन्द्र पर मानव संसाधन, प्रशिक्षण एवं उनका व्यवहार

### 3.5.1 केन्द्र में मानव संसाधन

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं अनुसार सभी लोक सेवा केन्द्रों में शासन द्वारा निर्धारित पाँच कर्मचारियों की संख्या हेतु मानव संसाधन जैसे केन्द्र प्रबंधक, रिसेपशनिस्ट, कम्प्यूटर ऑपरेटर निर्धारित नार्म अनुसार कार्यरत है।

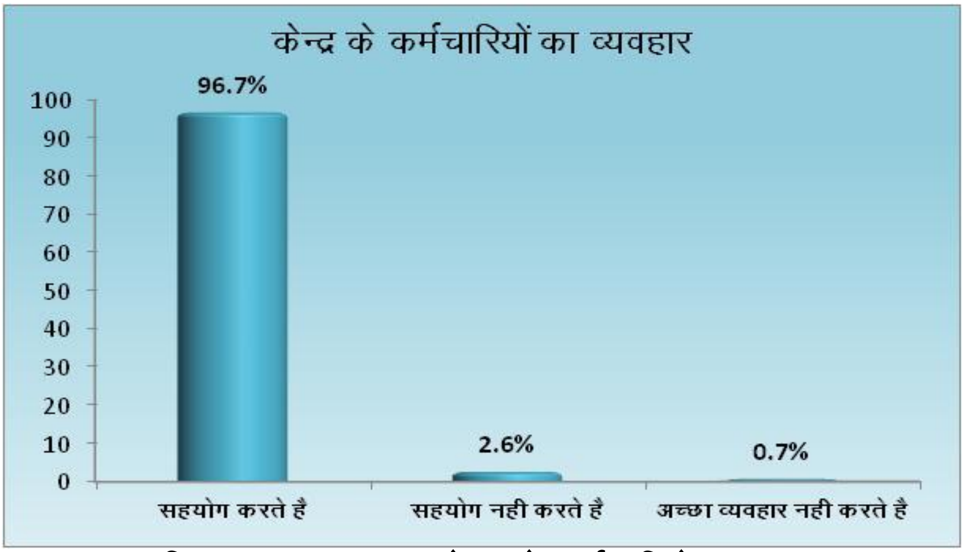
### 3.5.2 केंद्र के कर्मचारियों का प्रशिक्षण




**केंद्र के कर्मचारियों का प्रशिक्षण**

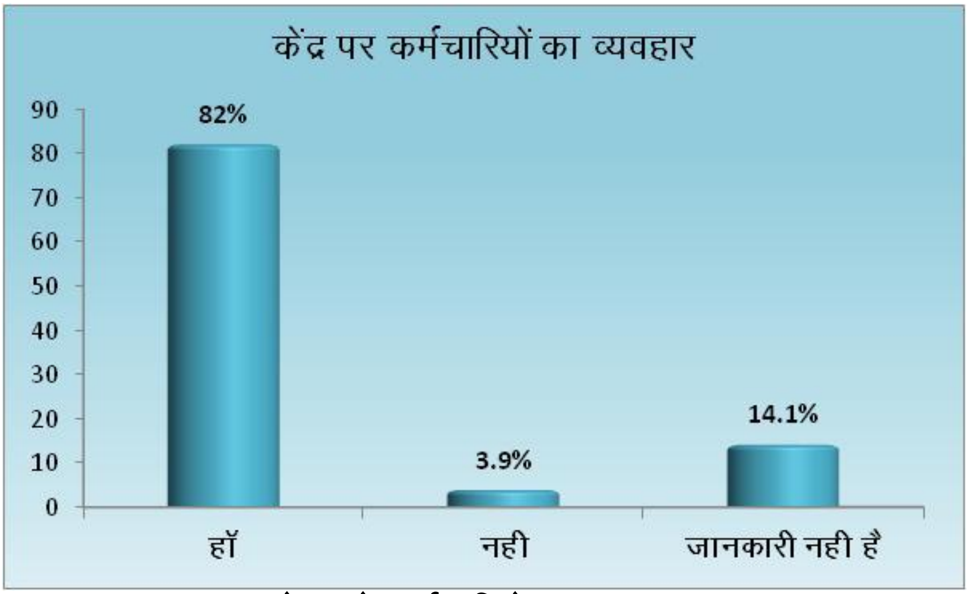
सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों के अनुसार 75 प्रतिशत केन्द्र प्रबंधक, 52 प्रतिशत रिसेप्शनिस्ट तथा 61 प्रतिशत कम्प्यूटर ऑपरेटर को शासन द्वारा प्रशिक्षण प्राप्त है।

### 3.5.3 केन्द्र के कर्मचारियों का व्यवहार




**बार चित्रण क्रमांक 3.5.3 केन्द्र के कर्मचारियों का व्यवहार**

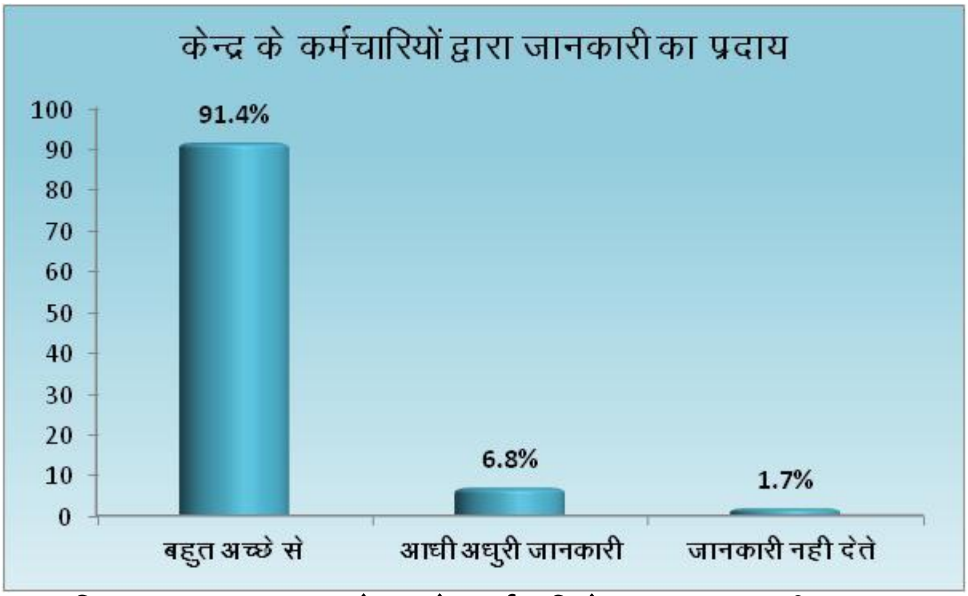
सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 97 प्रतिशत अनुसार केन्द्र के कर्मचारी उन्हें सहयोग करते है, 2 प्रतिशत अनुसार सहयोग नहीं करते है एवं 1 प्रतिशत अनुसार केन्द्र के कर्मचारी उनसे अच्छा व्यवहार नहीं करते है।




**केन्द्र के कर्मचारियों का व्यवहार**

सर्वेक्षण हेतु चयनित जनप्रतिनिधियों में से 82 प्रतिशत ने लोक सेवा केन्द्र कर्मचारियों द्वारा लाभार्थियों के प्रति अच्छा व्यवहार किये जाने की राय प्रकट की है।

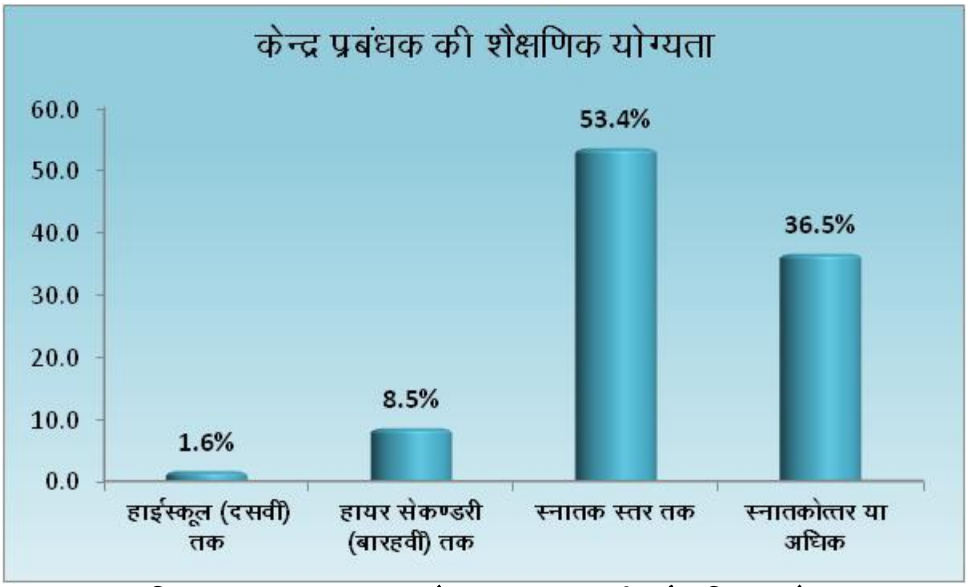
### 3.5.4 केन्द्र के कर्मचारियों द्वारा जानकारी का प्रदाय




**बार चित्रण क्रमांक 3.5.4 केन्द्र के कर्मचारियों द्वारा जानकारी का प्रदाय**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 91 प्रतिशत लाभार्थियों के अनुसार केन्द्र कर्मचारियों द्वारा सेवा संबंधित जानकारी उन्हें प्रदान की जाती हैं, 7 प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा आधी अधूरी जानकारी तथा 2 प्रतिशत लाभार्थियों को केन्द्र कर्मचारियों से जानकारी प्राप्त नहीं हो रही है।

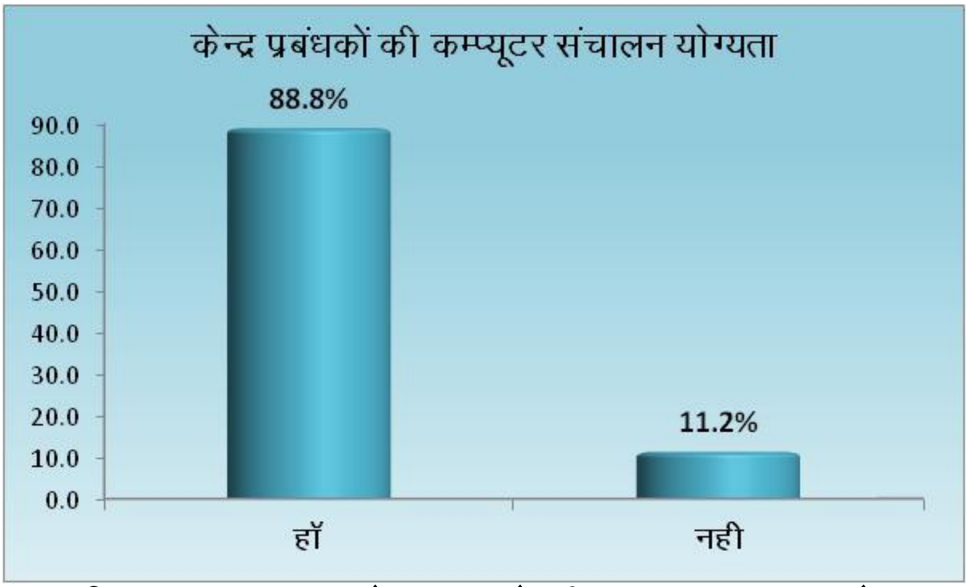
### 3.5.5 केन्द्र प्रबंधक की शैक्षणिक योग्यता




**बार चित्रण क्रमांक 3.5.5 केन्द्र प्रबंधक की शैक्षणिक योग्यता**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों में से 2 प्रतिशत केन्द्र प्रबंधक हाईस्कूल (दसवीं) तक, 8 प्रतिशत हायर सेकण्डरी (बारहवीं) तक, 53 प्रतिशत स्नातक स्तर तथा 37 प्रतिशत स्नातकोत्तर या उससे अधिक स्तर तक शिक्षित है।

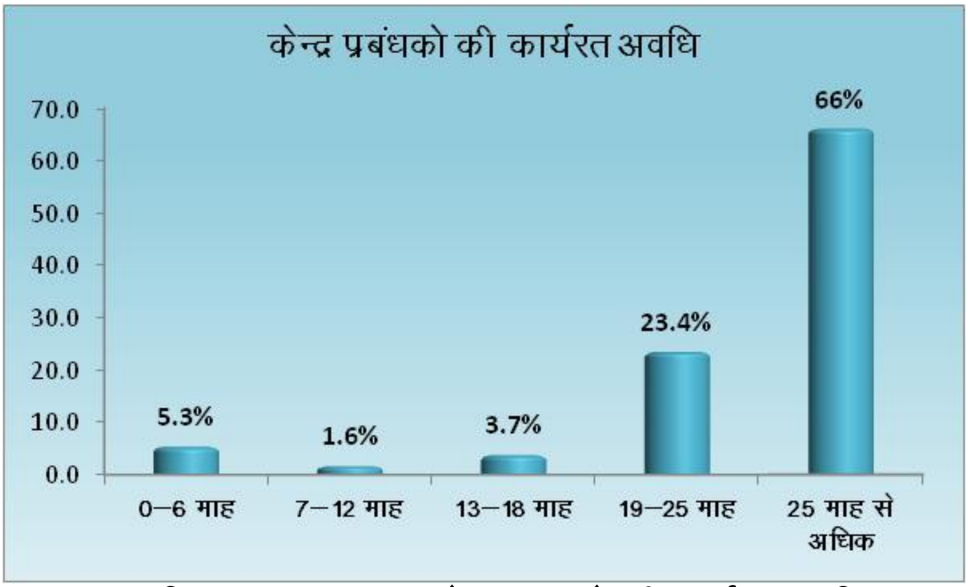
### 3.5.6 केन्द्र प्रबंधकों की कम्प्यूटर संचालन योग्यता




**बार चित्रण क्रमांक 3.5.6 केन्द्र प्रबंधकों की कम्प्यूटर संचालन योग्यता**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों मे से 89 प्रतिशत के पास कम्प्यूटर संचालन की योग्यता (डिग्री/ डिप्लोमा/ सर्टिफिकेट) है।

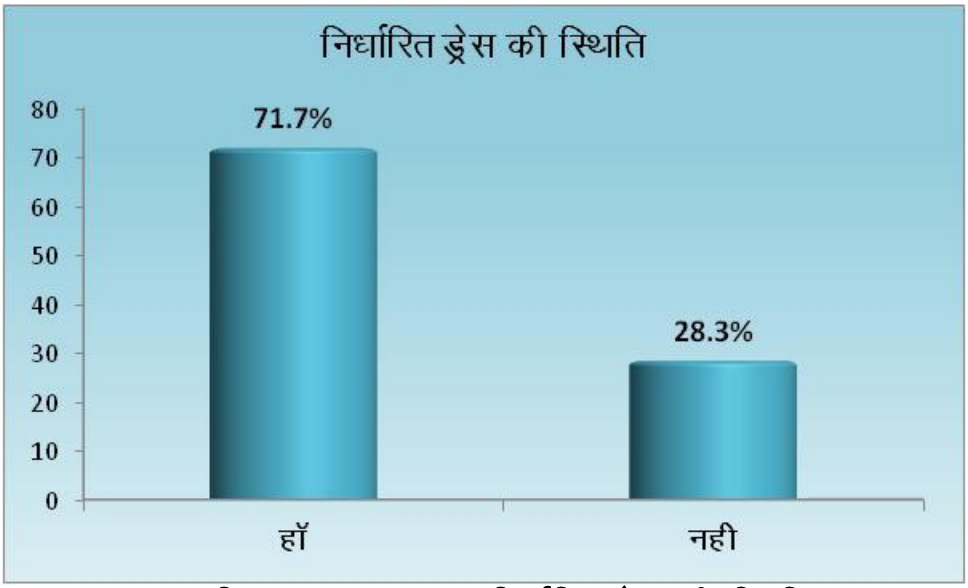
### 3.5.7 केन्द्र प्रबंधको की कार्यरत अवधि




**बार चित्रण क्रमांक 3.5.7 केन्द्र प्रबंधको की कार्यरत अवधि**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों में से 66 प्रतिशत 25 माह से अधिक समय से, 23 प्रतिशत 19–25 माह से, 5 प्रतिशत 0–6 माह से, 4 प्रतिशत केन्द्र प्रबंधक 13–18 माह से तथा 2 प्रतिशत 7–12 माह से केन्द्र में कार्यरत है।

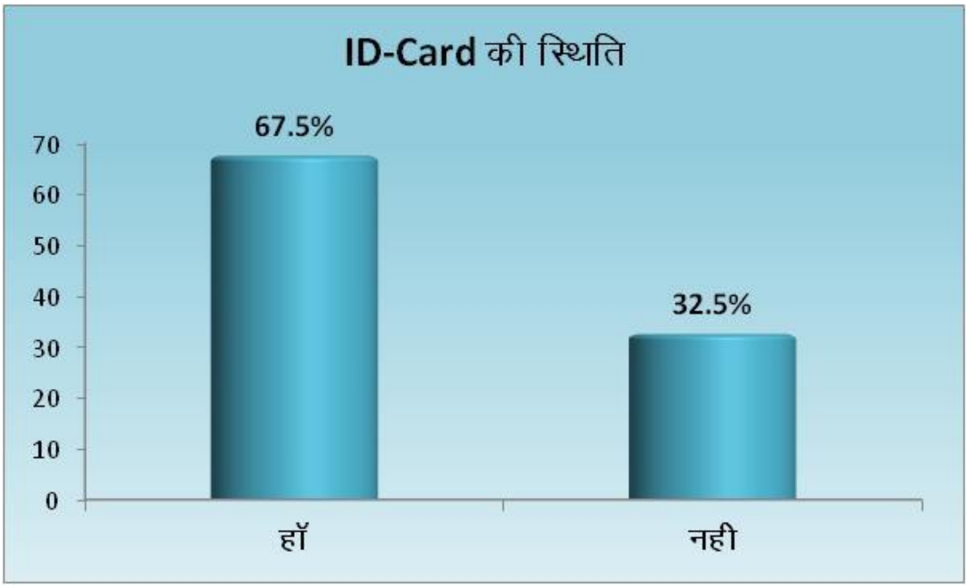
### 3.5.8 निर्धारित ड्रेस की स्थिति




**बार चित्रण क्रमांक 3.5.8 निर्धारित ड्रेस की स्थिति**

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं अनुसार 72 प्रतिशत केन्द्रो पर कर्मचारी निर्धारित ड्रेस में मिले।

### 3.5.9 ID-Card की स्थिति

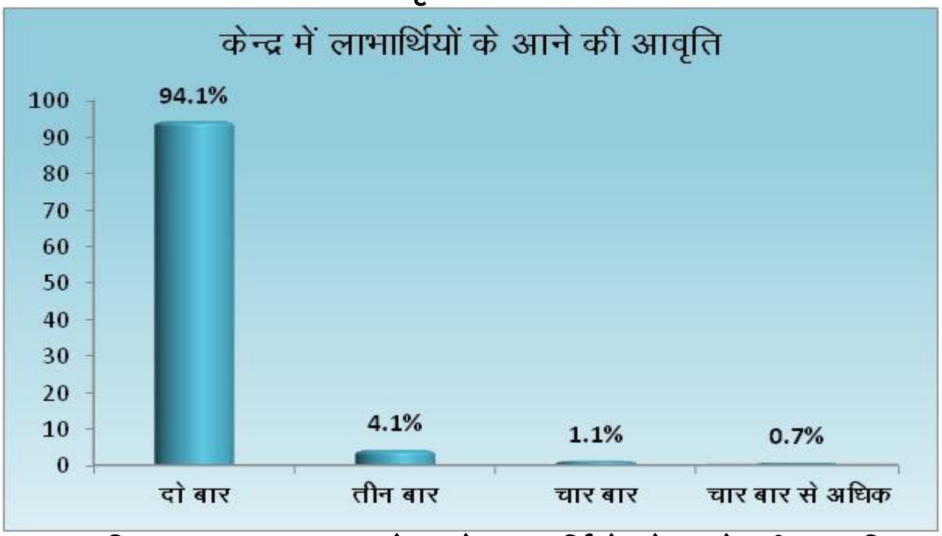



**बार चित्रण क्रमांक 3.5.9 ID-Card की स्थिति**

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं अनुसार 67 प्रतिशत केन्द्रों के कर्मचारियों द्वारा निर्धारित ID-Card लगाया जाता है।

## 3.6 केन्द्र पर आवेदन प्रक्रिया

### 3.6.1 केन्द्र में लाभार्थियों के आने की आवृति



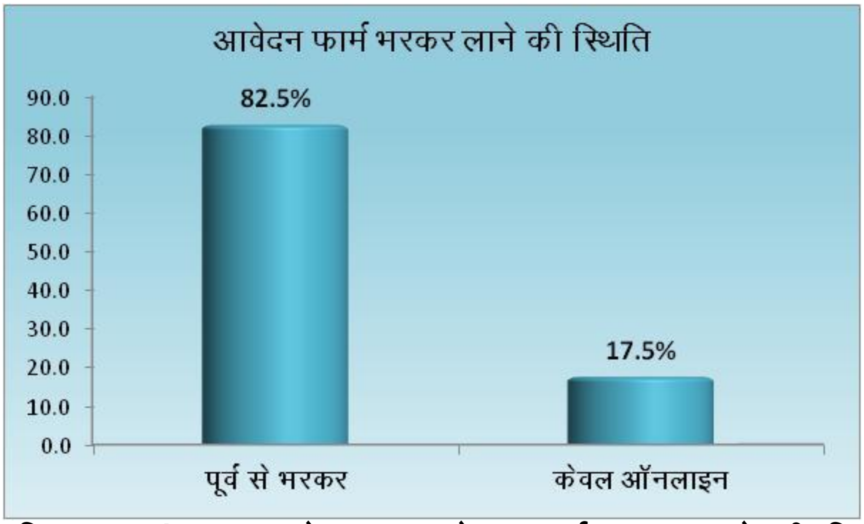

**बार चित्रण क्रमांक 3.6.1 केन्द्र में लाभार्थियों के आने की आवृति**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 94 प्रतिशत को सेवा प्राप्ति के लिए केन्द्र में दो बार आना पड़ा। केवल 4 प्रतिशत लाभार्थियों को तीन बार, 1 प्रतिशत को चार या चार बार से अधिक बार सेवा प्राप्ति के लिए केन्द्र में आना पड़ा। दो बार से अधिक आने का कारण निम्नलिखित है:–

1. संबंधित अधिकारी का छुट्टी पर होना।
2. पावती न मिलने के कारण पावती लेने दुबारा आना पड़ा।

3. इन्टरनेट बंद होना तथा सर्वर डाउन होना।
4. समय पर बिजली उपलब्ध न होना।
5. नियत तिथि पर प्रमाणपत्र उपलब्ध न होना।

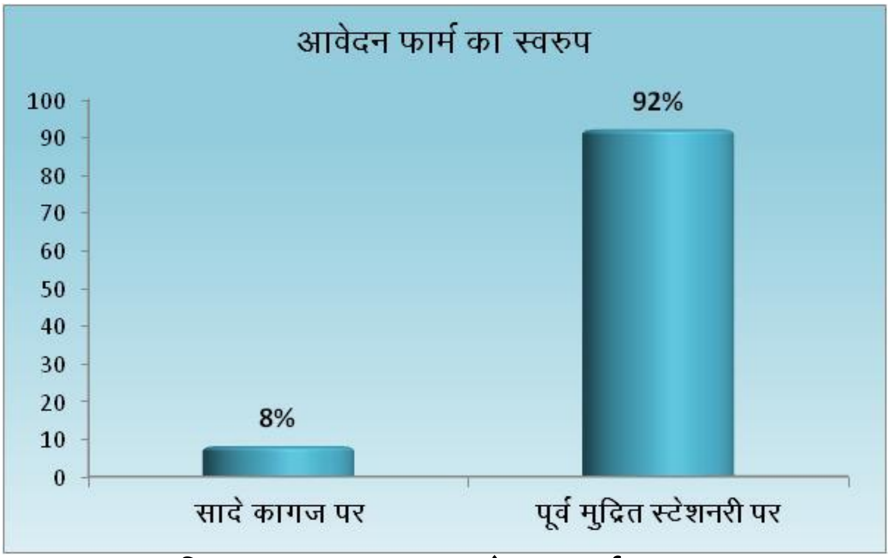
### 3.6.2 केन्द्र पर आवेदन फार्म भरकर लाने की स्थिति




**बार चित्रण क्रमांक 3.6.2 केन्द्र पर आवेदन फार्म भरकर लाने की स्थिति**

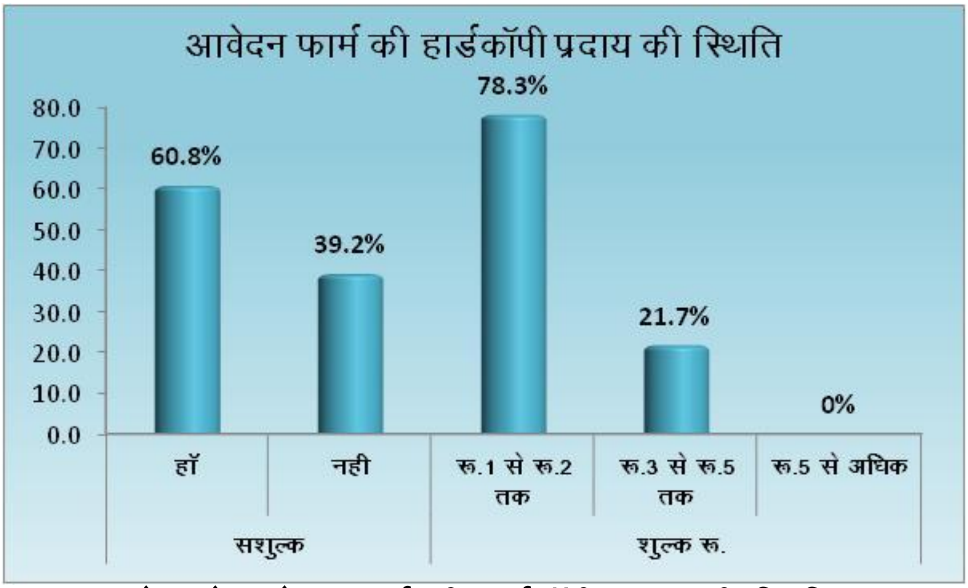
सर्वेक्षणकर्ताओ से प्राप्त जानकारी अनुसार 83 प्रतिशत केन्द्रों में लाभार्थी पूर्व से ही आवेदन फार्म भरकर ला रहे है। केवल 17 प्रतिशत केन्द्रों पर आवेदन फार्म सीधे ऑनलाइन भरे जा रहे है।

### 3.6.3 आवेदन फार्म का स्वरुप




**बार चित्रण क्रमांक 3.6.3 आवेदन फार्म का स्वरुप**

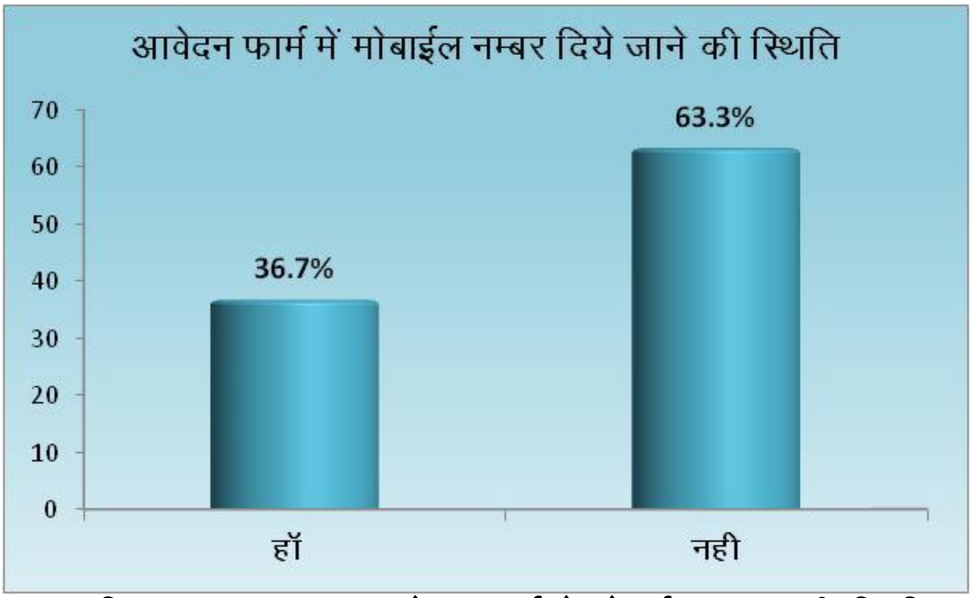
जिन 83 प्रतिशत केन्द्रों पर आवेदक आवेदन फार्म भरकर ला रहे है, उनमें से 92 प्रतिशत आवेदक Preprinted Stationary पर तथा 8 प्रतिशत सादे कागज पर आवेदन फार्म ला रहे है।




**केन्द्र में आवेदन फार्म की हार्डकॉपी प्रदाय की स्थिति**

केन्द्रों पर 61 प्रतिशत आवेदकों को आवेदन फार्म की हार्डकॉपी सशुल्क प्रदाय की जा रही है। आवेदन फार्म की हार्डकॉपी प्रदाय करने के लिए 78 प्रतिशत आवेदकों को रू. 1 से रू. 2 तक तथा 22 प्रतिशत आवेदकों को रू. 3 से रू. 5 तक शुल्क लिया जा रहा है।

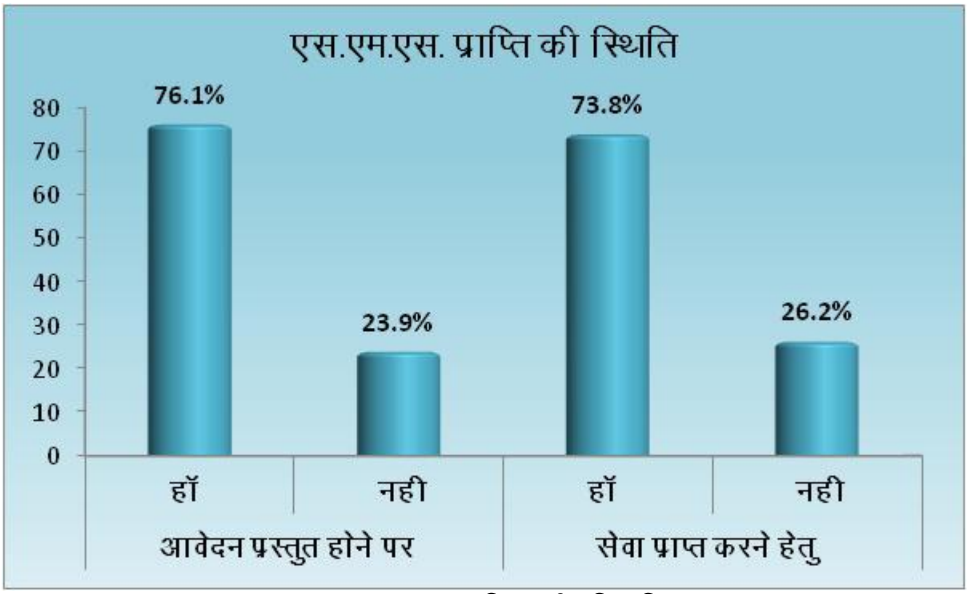
### 3.6.4 आवेदन फार्म में मोबाईल नम्बर एवं एस.एम.एस. प्राप्ति




**बार चित्रण क्रमांक 3.6.4 आवेदन फार्म में मोबाईल नम्बर की स्थिति**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 63 प्रतिशत ने आवेदन फार्म में मोबाईल नम्बर नहीं दिया एवं 37 प्रतिशत ने मोबाईल नम्बर दिया।

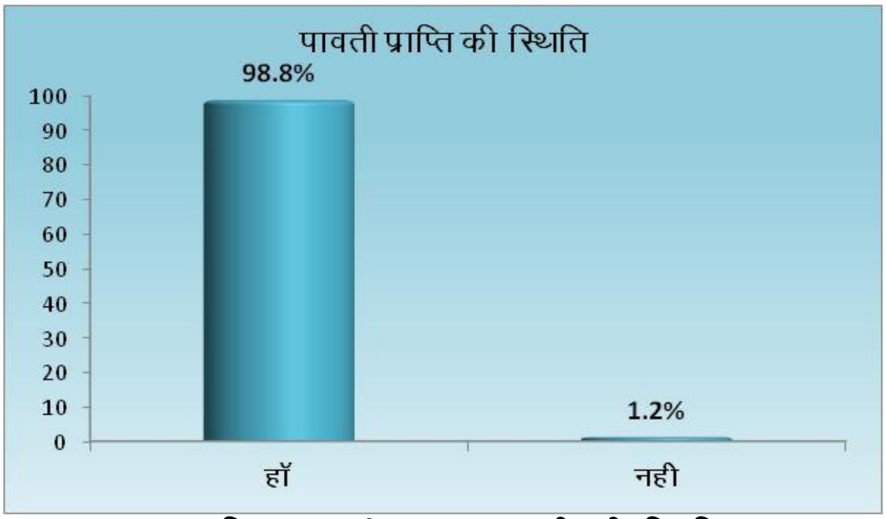
### एस.एम.एस प्राप्ति की स्थिति




**एस.एम.एस प्राप्ति की स्थिति**

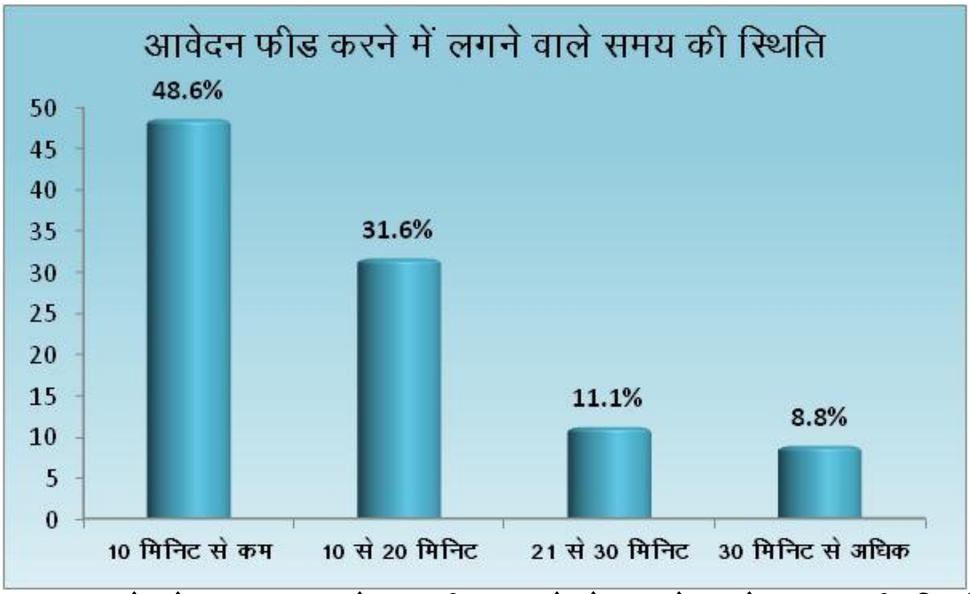
- 37 प्रतिशत लाभार्थियों, जिनके द्वारा आवेदन फार्म में मोबाईल नम्बर दिये गए थे में से 76 प्रतिशत को उनके आवेदन प्रस्तुत होने पर एस.एम.एस. प्राप्त हुआ।
- 37 प्रतिशत लाभार्थियों जिनके द्वारा आवेदन फार्म में मोबाईल नम्बर दिये गए थे उनमें से 74 प्रतिशत को उनके सेवा प्राप्त करने हेतु एस.एम.एस. प्राप्त हुआ।

### 3.6.5 पावती की स्थिति



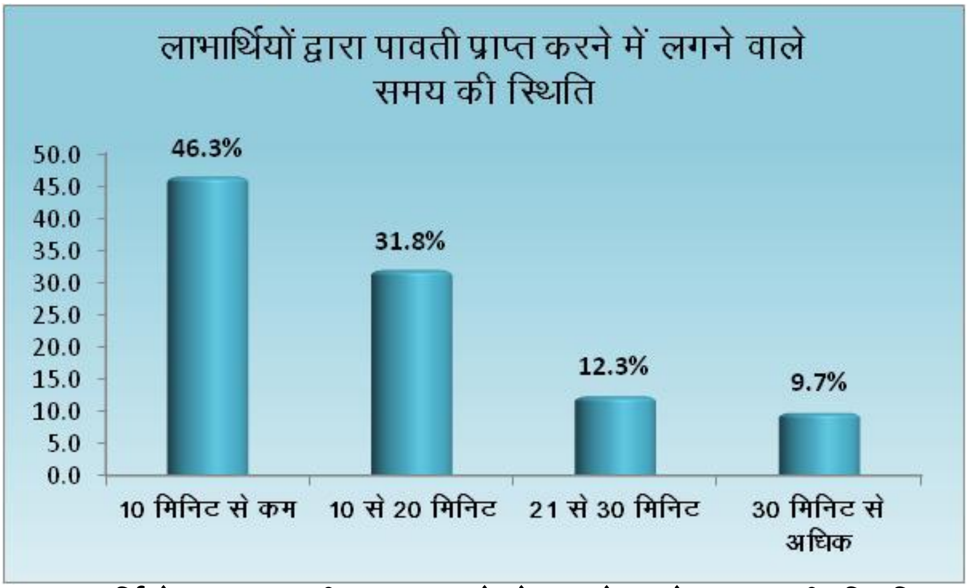

**बार चित्रण क्रमांक 3.6.5 पावती की स्थिति**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 99 प्रतिशत के अनुसार उन्हें आवेदन फार्म की पावती दी गई।




**केन्द्र प्रबंधकों के अनुसार आवेदन फीड करने में लगने वाले समय की स्थिति**

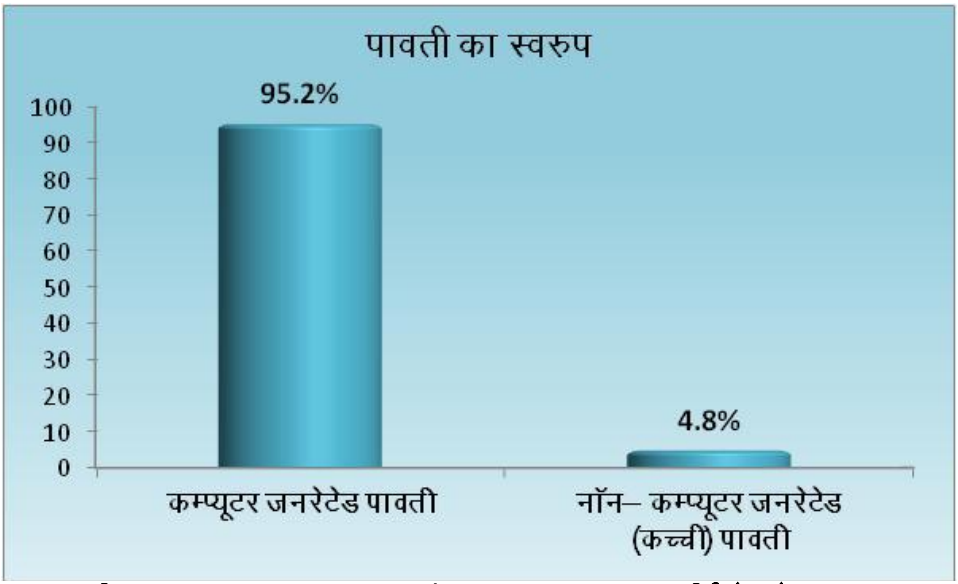
सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों में से 49 प्रतिशत प्रबंधको द्वारा आवेदन को फीड करने में 10 मिनिट से कम समय लगने तथा 32 प्रतिशत प्रबंधको ने आवेदन को फीड करने में 10 से 20 मिनिट का समय लगने की बात कही है। 11 प्रतिशत प्रबंधको द्वारा आवेदन को फीड करने में 21 से 30 मिनिट का समय लगने तथा 9 प्रतिशत प्रबंधको ने आवेदन को फीड करने में 30 मिनिट से अधिक समय लगने की बात कही है।




**लाभार्थियों द्वारा पावती प्राप्त करने में लगने वाले समय की स्थिति**

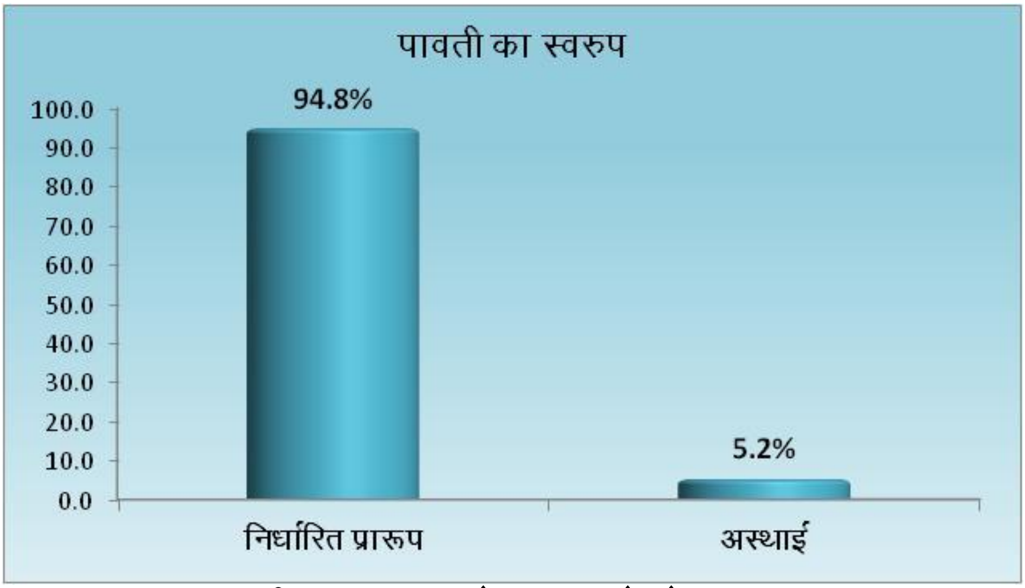
सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों की राय भी प्रबंधको से प्राप्त जानकारी की पुष्टि करती है। मात्र 46 प्रतिशत लाभार्थियो द्वारा पावती प्राप्त करने में 10 मिनिट से कम समय लगने की बात कही गई है। 32 प्रतिशत लाभार्थियों को 10 से 20 मिनिट तथा शेष 22 प्रतिशत द्वारा 21 मिनिट से अधिक समय लगने की बात कही है।

### 3.6.6 पावती का स्वरुप




**बार चित्रण क्रमांक 3.6.6 पावती का स्वरुप (लाभार्थियों के अनुसार)**

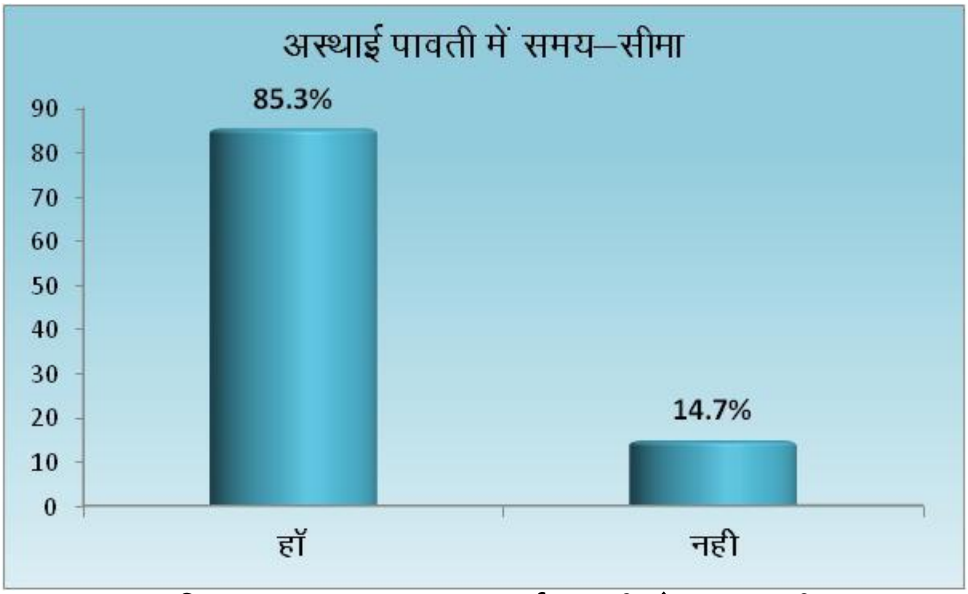
सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से जिन 99 प्रतिशत को आवेदन फार्म की पावती प्राप्त हुई है, उसमें से 95 प्रतिशत को निर्धारित प्रारुप (Computer Generated) में पावती प्राप्त हुई तथा 5 प्रतिशत को अस्थाई (Non-Computer Generated) पावती प्राप्त हुई।




**पावती का स्वरूप (केन्द्र प्रबंधको के अनुसार)**

सर्वेक्षणकर्ता संस्थाओं अनुसार भी 95 प्रतिशत केन्द्रो पर आवेदक को तत्काल आवेदन फीड कर कम्प्यूटर जनरेटेड पावती दी जा रही है तथा 5 प्रतिशत आवेदक को बाद में फीड कर नॉन कम्प्यूटर जनरेटेड (कच्ची) पावती दी जा रही है।

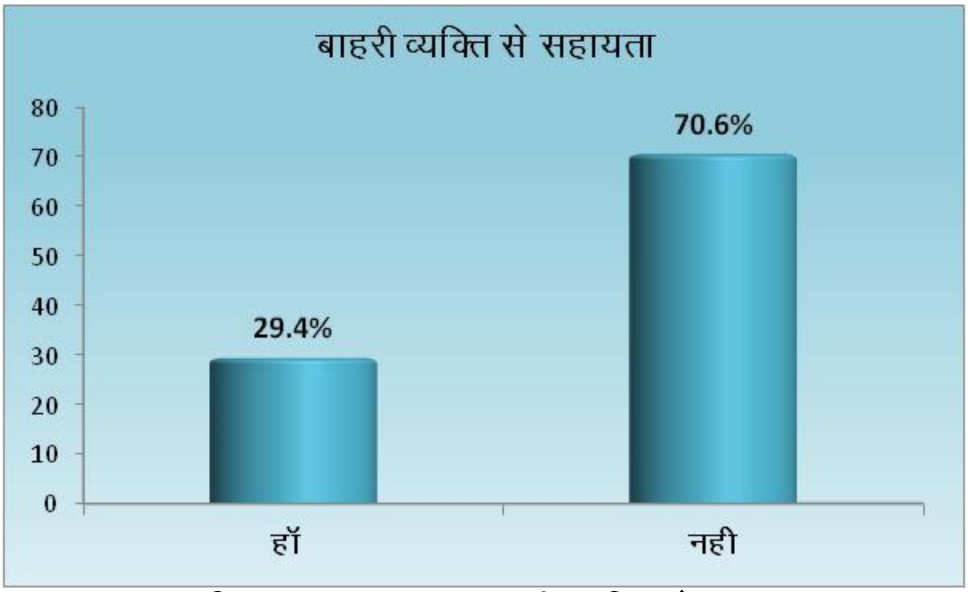
### 3.6.7 अस्थाई पावती में समय–सीमा




**बार चित्रण क्रमांक 3.6.7 अस्थाई पावती में समय–सीमा**

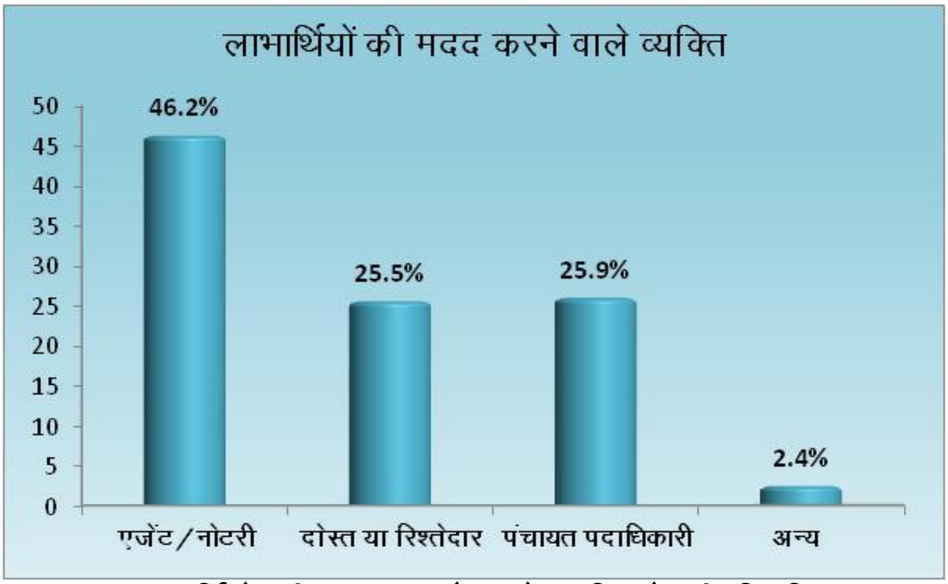
जिन 5 प्रतिशत लाभार्थियों को अस्थाई (Non-Computer Generated) पावती प्राप्त हुई है उनमें से 85 प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा अस्थाई पावती में सेवा के प्राप्ति की समय–सीमा दर्ज होने की बात कही गई है।

### 3.6.8 बाहरी व्यक्ति से सहायता एवं राशि का भुगतान




**बार चित्रण क्रमांक 3.6.8 बाहरी व्यक्ति से सहायता**

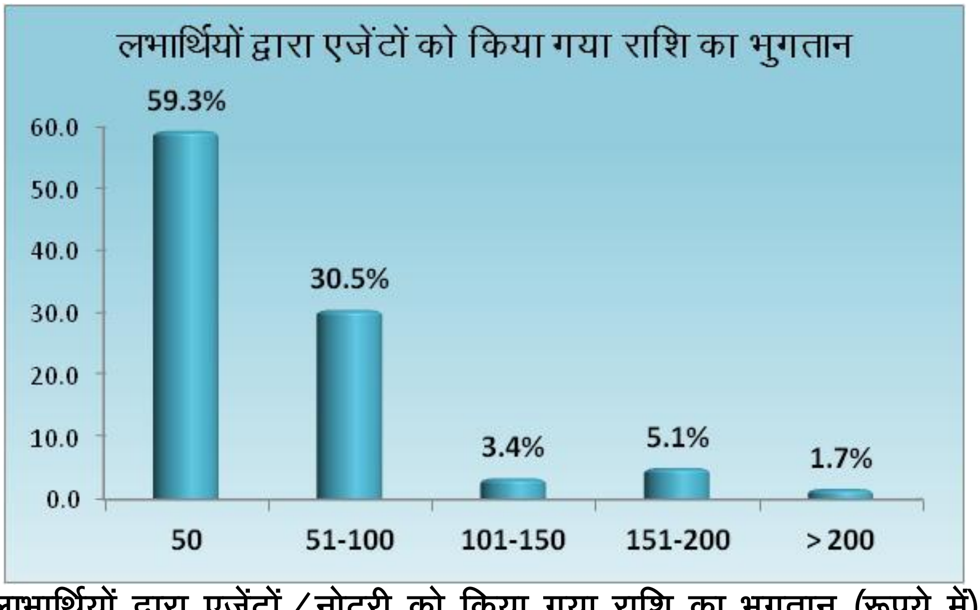
सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 29 प्रतिशत ने केन्द्र के बाहर किसी व्यक्ति से फार्म भरने मे मदद ली।




**लाभार्थियों की मदद करने वाले व्यक्तियों की स्थिति**

जिन 29 प्रतिशत लाभार्थियों ने केन्द्र के बाहर किसी व्यक्ति से फार्म भरने मे सहयता ली, उनमें से 46 प्रतिशत ने एजेंटों/नोटरी से, 26 प्रतिशत ने दोस्तों/रिश्तेदारों से, 26 प्रतिशत ने पंचायत पदाधिकारी तथा 2 प्रतिशत ने अन्य व्यक्तियों जैसे–दुकानदार, शिक्षक आदि से सहयता ली।

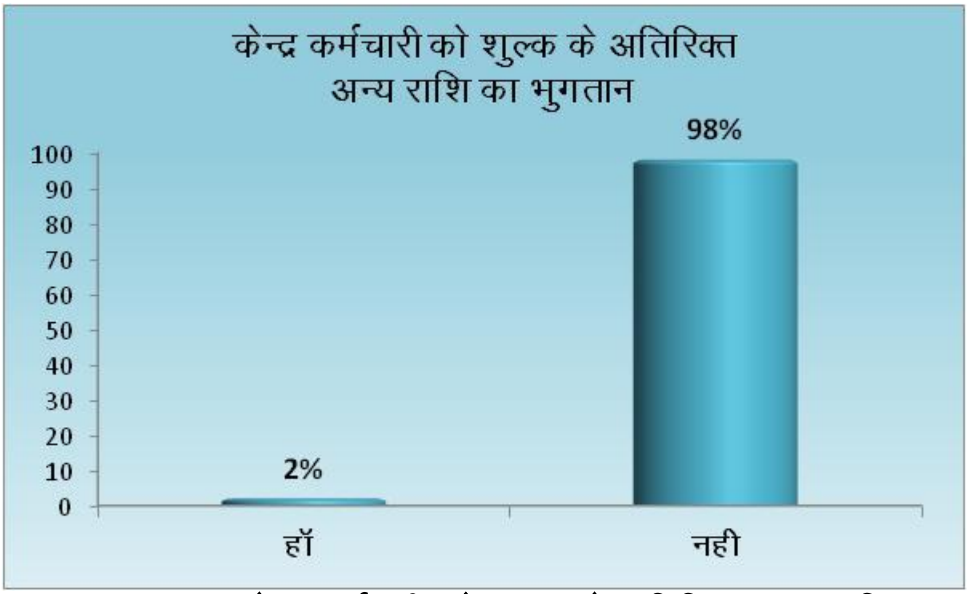
## लाभार्थियों द्वारा एजेंटों/नोटरी को किया गया राशि का भुगतान (रूपये में)




**लाभार्थियों द्वारा एजेंटों/नोटरी को किया गया राशि का भुगतान (रूपये में)**

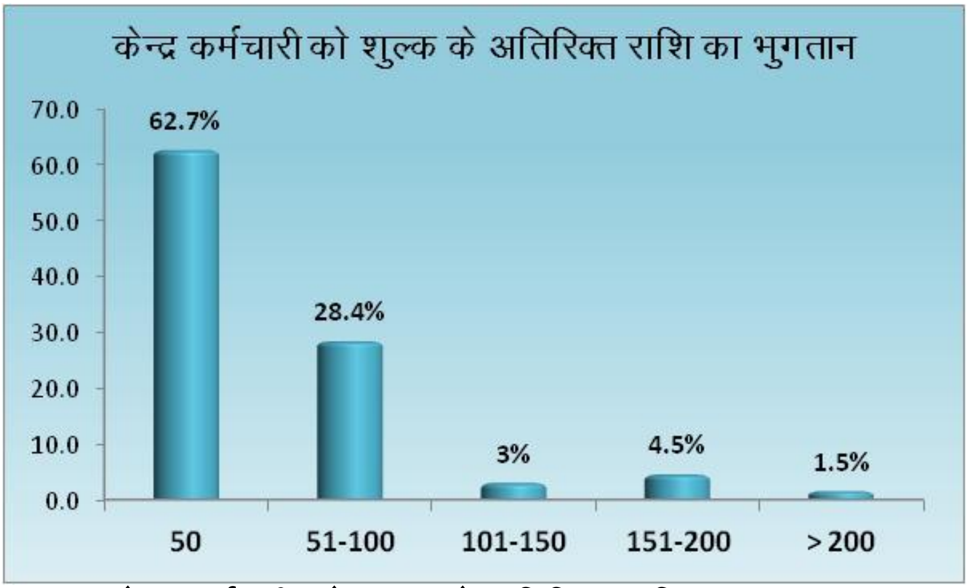
जिन 46 प्रतिशत लाभार्थियों ने एजेंट/नोटरी की मदद ली उनमे से 59 प्रतिशत लाभार्थियों ने एजेंट/नोटरी को रु. 50 तक, 30 प्रतिशत ने रु. 51 – रु. 100 तक, 3 प्रतिशत ने रु. 101 – रु. 150 तक, 5 प्रतिशत ने रु. 151 – रु. 200 तक तथा 2 प्रतिशत ने रु. 200 से अधिक की राशि का भुगतान किया।

### 3.6.9 केन्द्र कर्मचारी को शुल्क के अतिरिक्त अन्य राशि का भुगतान



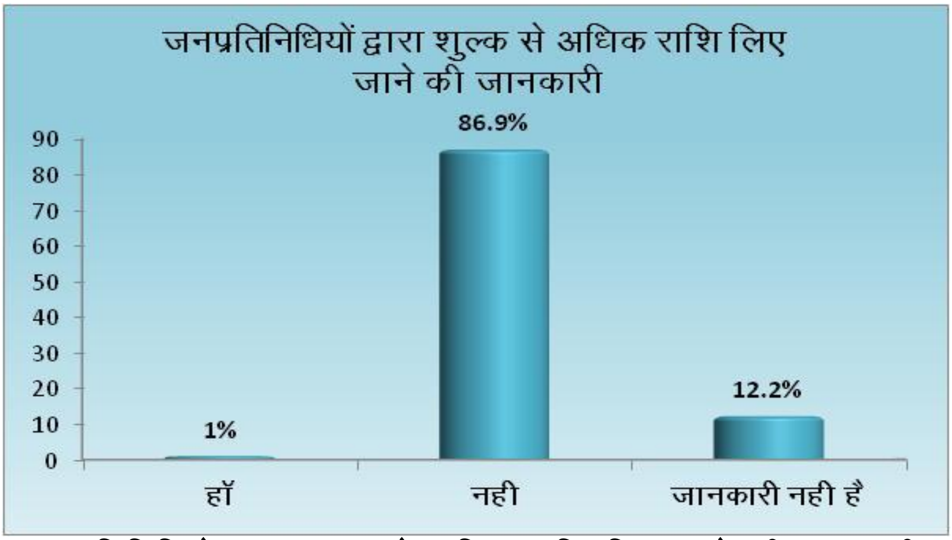

**बार चित्रण क्रमांक 3.6.9 केन्द्र कर्मचारी को शुल्क के अतिरिक्त अन्य राशि का भुगतान**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 98 प्रतिशत ने लोक सेवा केन्द्र कर्मचारी को शुल्क के अतिरिक्त कोई राशि का भुगतान **नही** किया।




**केन्द्र कर्मचारी को शुल्क के अतिरिक्त राशि का भुगतान**

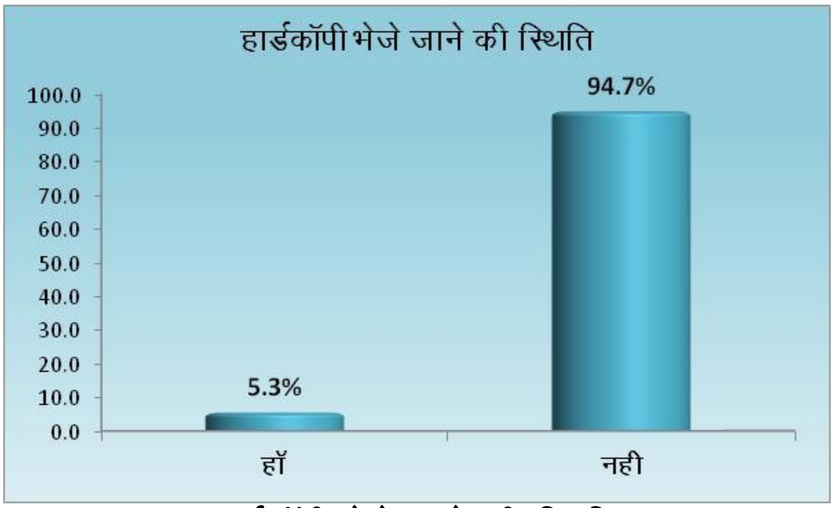
जिन 2 प्रतिशत लाभार्थियों ने केन्द्र कर्मचारी को शुल्क के अतिरिक्त राशि का भुगतान किया उनमे से 63 प्रतिशत लाभार्थियों ने केन्द्र कर्मचारी को रु. 50 तक, 28 प्रतिशत ने रु. 51 – रु. 100 तक, 3 प्रतिशत ने रु. 101 – रु. 150 तक, 5 प्रतिशत ने रु. 151 – रु. 200 तक तथा 2 प्रतिशत ने रु. 200 से अधिक की राशि का भुगतान किया।




**जनप्रतिनिधियों द्वारा शुल्क से अधिक राशि लिए जाने की जानकारी**

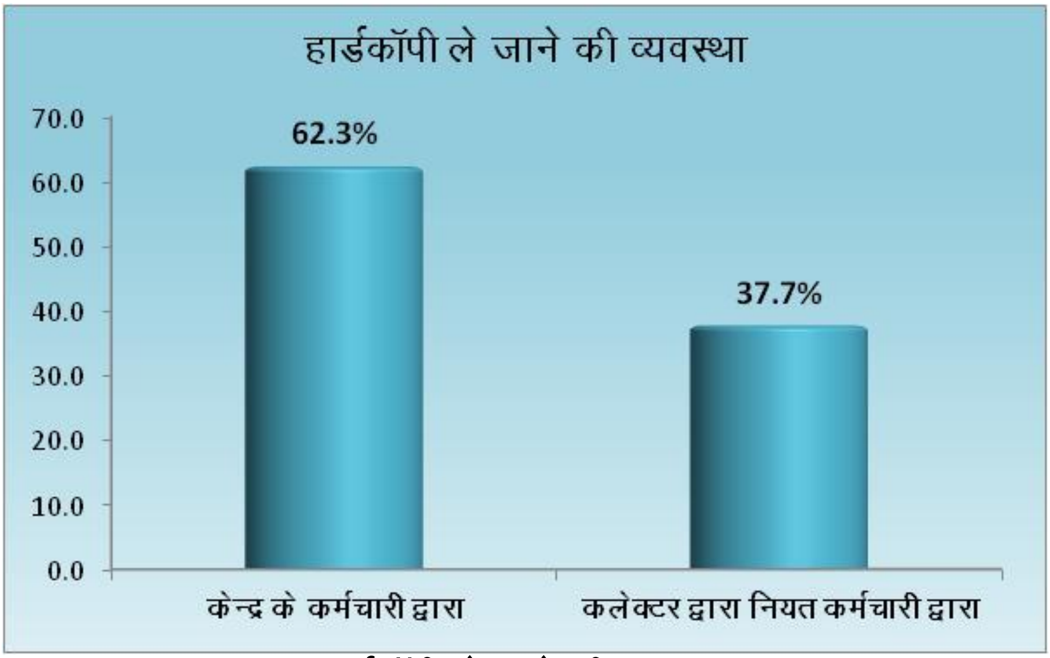
सर्वेक्षण हेतु चयनित जनप्रतिनिधियों में से 87 प्रतिशत जनप्रतिनिधियों को लोक सेवा केन्द्र द्वारा निर्धारित शुल्क से अधिक राशि लिए जाने की शिकायत प्राप्त नहीं हुई। केवल 1 प्रतिशत जनप्रतिनिधियों के अनुसार लोक सेवा केन्द्र द्वारा निर्धारित शुल्क से अधिक राशि लिए जाने की शिकायत प्राप्त हुई। निर्धारित शुल्क से अधिक राशि लिए जाने की शिकायत प्राप्त होने पर आवेदक का नाम तथा पता/मोबाईल नम्बर का विवरण निम्नानुसार हैः– श्री राजकुमार गौंड 9617053142 (लोक सेवा केन्द्र, केसली, सागर), रामचन्द्र कुश्वाहा, कमरा न. 67, सब्जी मन्डी के सामने, मुरैना (लोक सेवा केन्द्र, नगर पालिका परिषद, मुरैना) तथा श्री सुबेसिंह चौहान 9981735730 (लोक सेवा केन्द्र, अलिराजपुर)।

### 3.6.10 हार्डकॉपी भेजे जाने की स्थिति



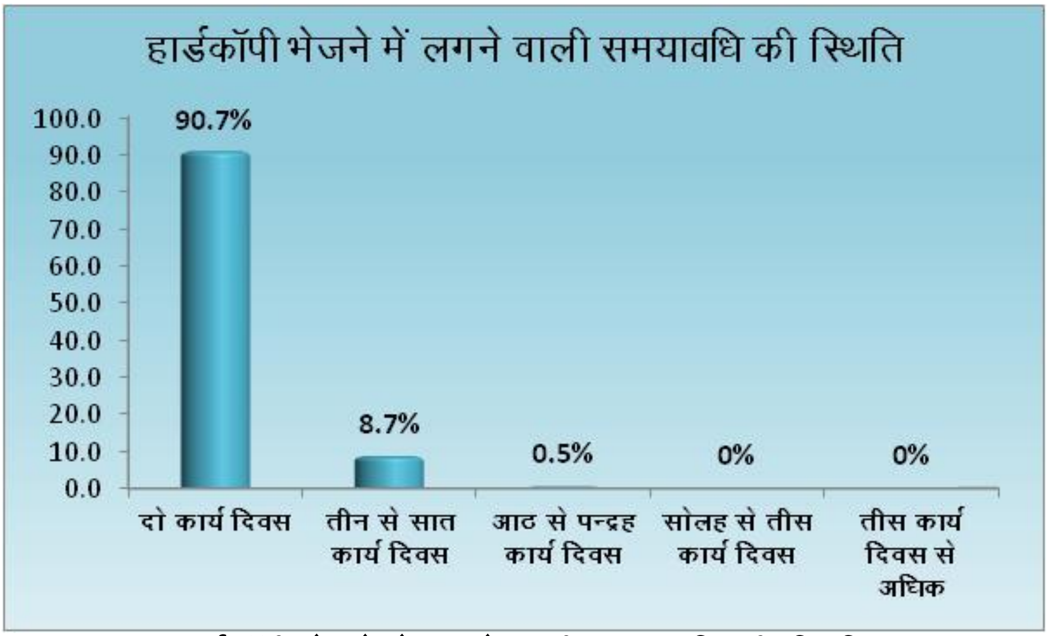

**हार्डकॉपी भेजे जाने की स्थिति**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्रो में से 95 प्रतिशत केन्द्रो से पदाभिहित अधिकारियों को प्राप्त आवेदनो की हार्डकॉपी भेजी जा रही है जबकि शेष 5 प्रतिशत केन्द्रो पर ही आवेदन की हार्डकॉपी रखी जा रही है। इन आकड़ो की पुष्टि पदाभिहित अधिकारियों से चर्चा में भी हुई है।




**हार्डकॉपी ले जाने की व्यवस्था**

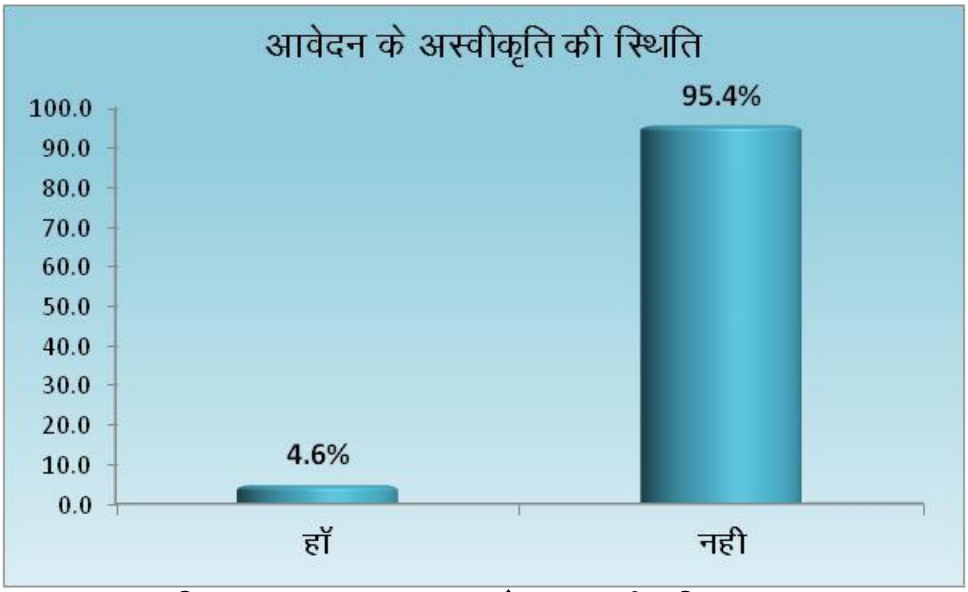
62 प्रतिशत केन्द्रो से केन्द्र के कर्मचारी द्वारा तथा 38 प्रतिशत केन्द्रो से कलेक्टर द्वारा नियत कर्मचारी द्वारा आवेदनो की हार्डकॉपी ले जाने की व्यवस्था है।




**हार्डकॉपी भेजने में लगने वाली समयावधि की स्थिति**

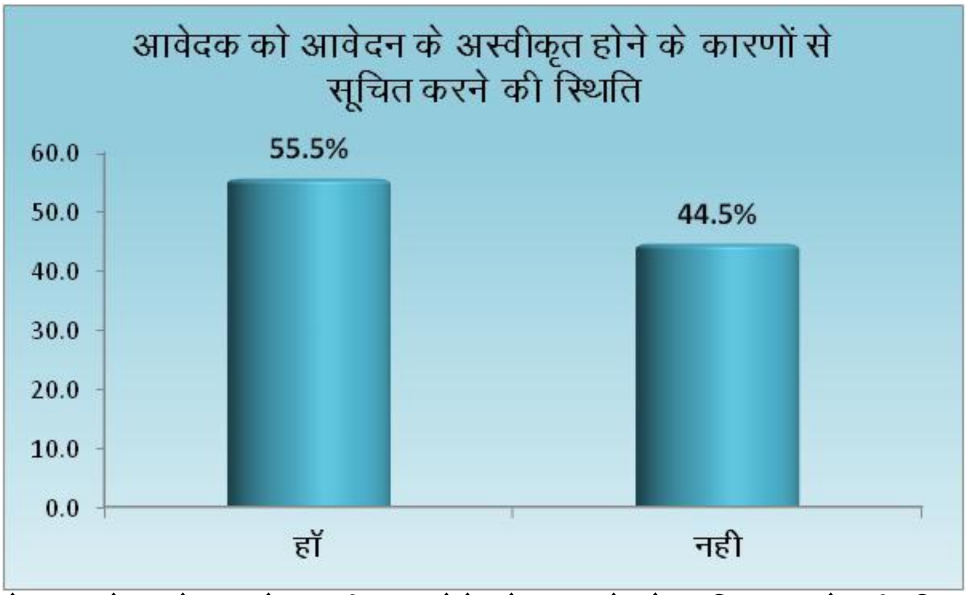
91 प्रतिशत पदाभिहित अधिकारी को दो कार्य दिवस में तथा केवल 9 प्रतिशत को तीन से सात कार्य दिवस में हार्डकॉपी भेजी जा रही है।

### 3.6.11 आवेदन अस्वीकृति एवं कारण




**बार चित्रण क्रमांक 3.6.11 आवेदन अस्वीकृति एवं कारण**

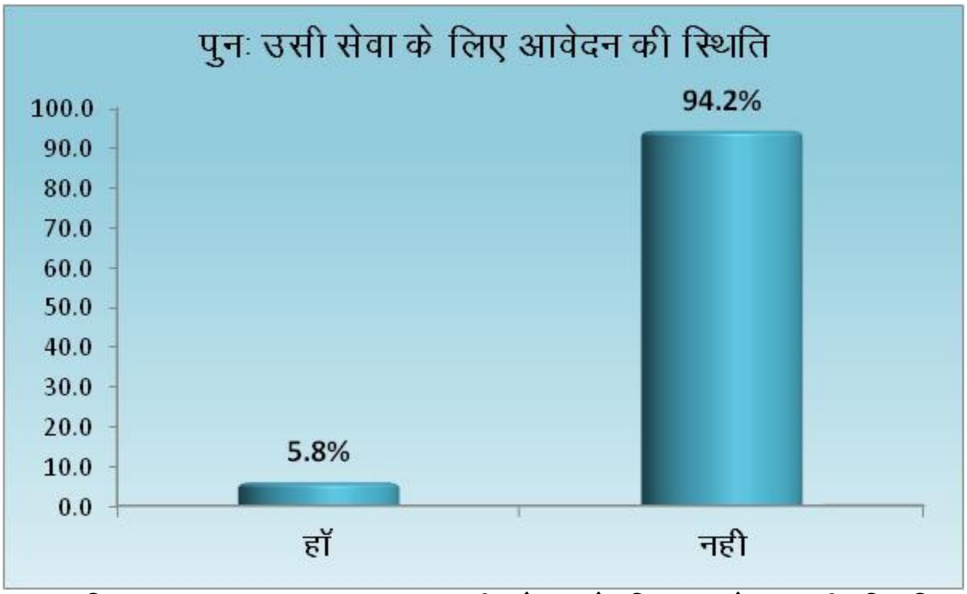
सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 95 प्रतिशत के आवेदन स्वीकृत तथा केवल 5 प्रतिशत के आवेदन अस्वीकृत हुए।




**आवेदक को आवेदन के अस्वीकृत होने के कारणों से सूचित करने की स्थिति**

5 प्रतिशत अस्वीकृत आवेदनों में से 55 प्रतिशत को उनके आवेदन के अस्वीकृत होने के कारण को बताया गया। अस्वीकृत होने के मुख्य कारण– सन् 1984 का राजस्व रिकार्ड नहीं होना, परीक्षण के उपरान्त सही नहीं पाया जाना, स्वघोषण पत्र में त्रुटि होने के कारण, तहसील में रिकार्ड न होना, जांच प्रतिवेदन के आधार पर अस्वीकृत, बी.पी.एल रेखा हेतु 14 अंक से ज्यादा होने के कारण निरस्त आदि है। 45 प्रतिशत आवेदकों को अस्वीकृत का कारण नहीं बताया गया।

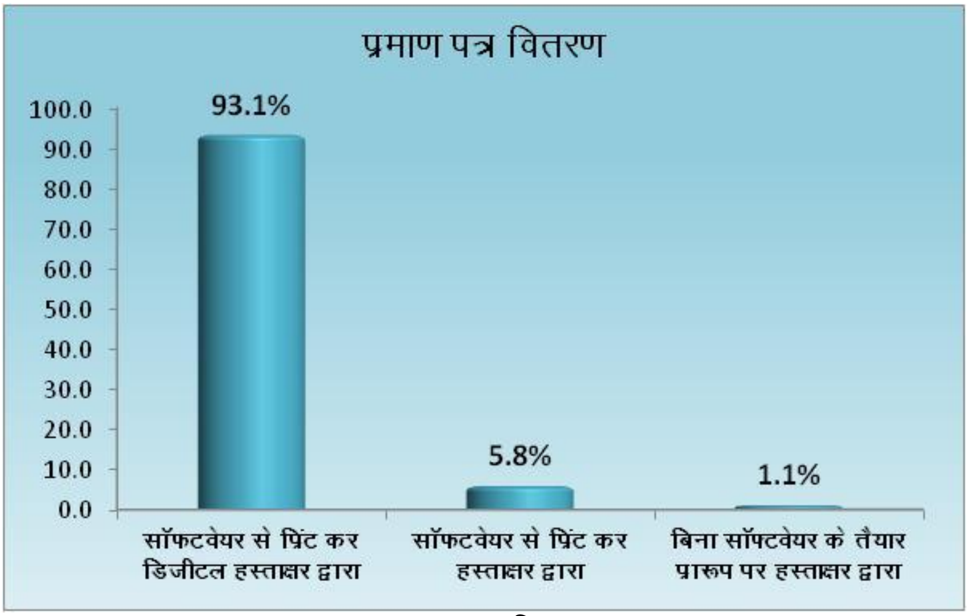
### 3.6.12 पुनः उसी सेवा के लिए आवेदन की स्थिति




**बार चित्रण क्रमांक 3.6.12 पुनः उसी सेवा के लिए आवेदन की स्थिति**

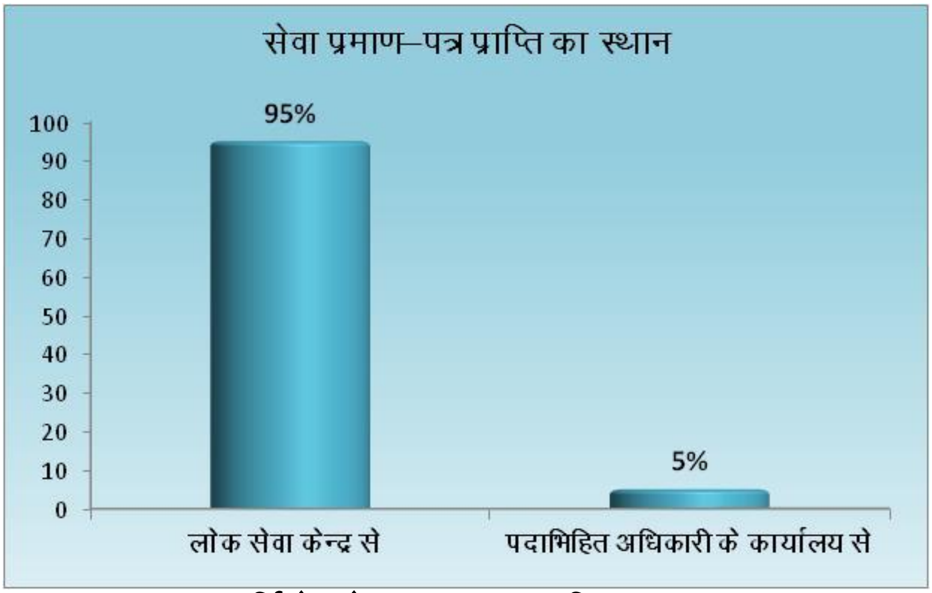
सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से केवल 6 प्रतिशत ने सेवा प्राप्त न होने पर पुनः उसी सेवा के लिए आवेदन किया।

### 3.6.13 प्रमाण पत्र वितरण एवं समयावधि



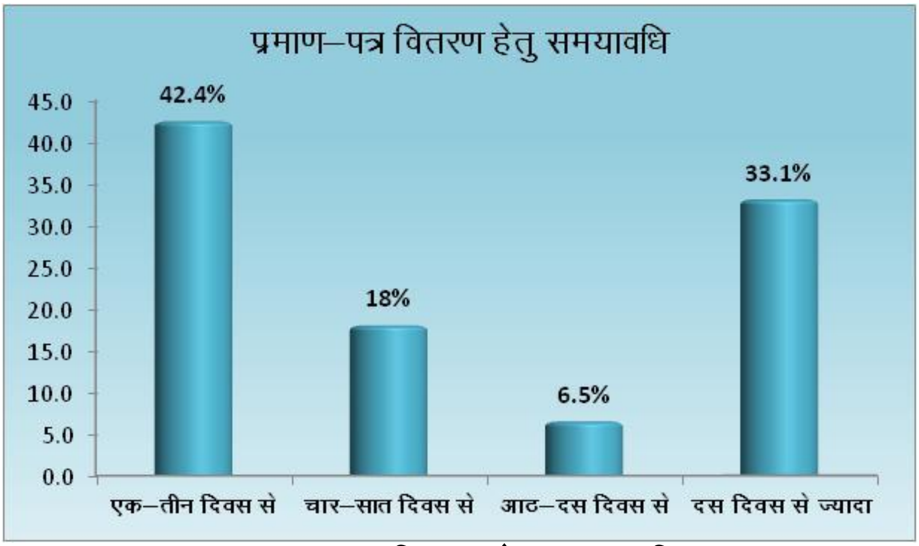

**प्रमाण पत्र वितरण**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्रों में से 93 प्रतिशत केन्द्रों मे सॉफ्टवेयर से प्रिंट कर डिजीटल हस्ताक्षर द्वारा, 6 प्रतिशत केन्द्रों मे सॉफ्टवेयर से प्रिंट कर हस्ताक्षर द्वारा तथा केवल 1 प्रतिशत केन्द्रों मे बिना सॉफ्टवेयर के तैयार प्रारूप पर हस्ताक्षर कर प्रमाण पत्र दिये जा रहे है।




**लाभार्थियों को प्रमाण–पत्र प्राप्ति का स्थान**

95 प्रतिशत लाभार्थियों को सेवा का प्रमाण–पत्र लोक सेवा केन्द्र से तथा 5 प्रतिशत लाभार्थियों को सेवा का प्रमाण–पत्र पदाभिहित अधिकारी के कार्यालय से प्राप्त हो रहे है।




**प्रमाण–पत्र वितरण हेतु समयावधि**

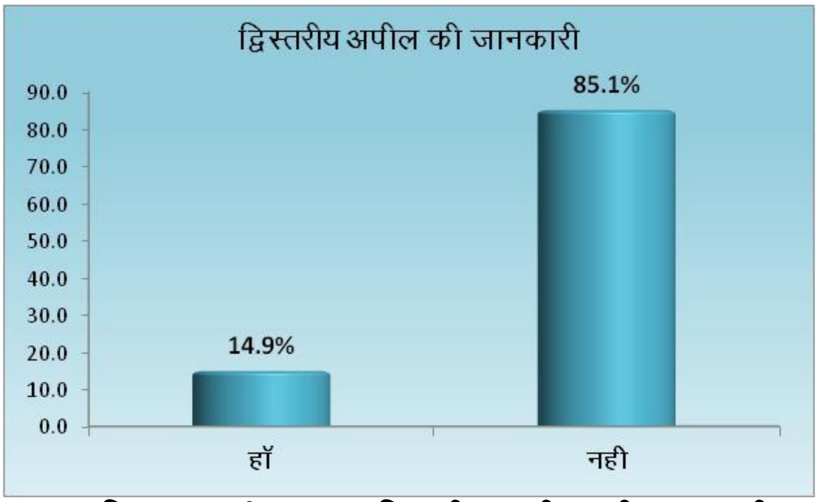
सर्वेक्षणकर्ताओ अनुसार 42 प्रतिशत केन्द्रो मे एक से तीन दिवस, 18 प्रतिशत मे चार से सात दिवस, 7 प्रतिशत मे आठ से दस दिवस तथा 33 प्रतिशत केन्द्रो मे दस दिवस से अधिक समय से प्रमाण–पत्र वितरण हेतु लंबित है। वितरण हेतु लंबित रहने के मुख्य कारण निम्नलिखत हैः–

1. लाभार्थी प्रमाण–पत्र लेने नही आये,
2. लाभार्थी द्वारा प्रमाण–पत्र सीधे पदाभिहित अधिकारी से प्राप्त करना,
3. ग्रामीणों द्वारा सप्ताह मे एक दिन (बुधवार/सोमवार को हाट बाजार वाले दिन) आना,
4. लाभार्थी द्वारा ऑनलाईन प्रमाण–पत्र निकलवाना,
5. नोकरी पेशा लाभार्थी द्वारा समय पर प्रमाण–पत्र नही लेना,

6. व्यक्तिगत कार्य (विवाह कार्यक्रम आदि) में व्यस्तता होने के कारण,
7. लाभार्थी पलायन पर चले जाना तथा सीजन पर वापस आना,
8. मजदूर वर्ग के लाभार्थियों द्वारा मजदूरी छोडकर नही आ पाना एवं
9. त्रूटीपूर्ण दस्तावेज आने पर आवेदक द्वारा नहीं लेना।

## 3.7 द्विस्तरीय अपील व्यवस्था

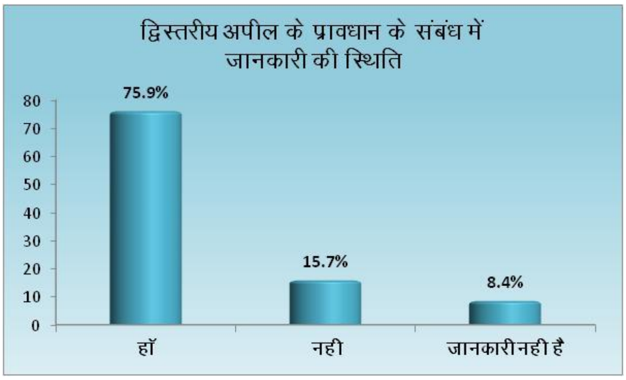
### 3.7.1 द्विस्तरीय अपील की जानकारी



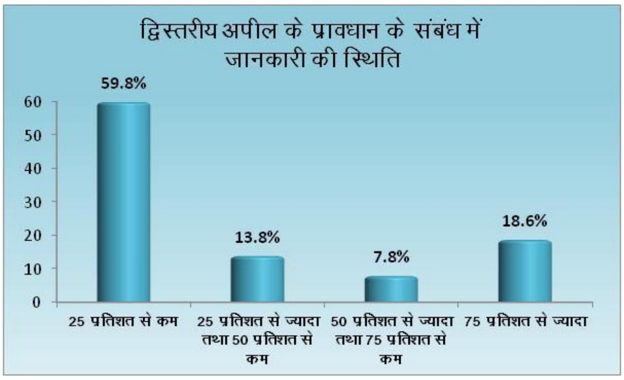

**बार चित्रण क्रमांक 3.7.1 द्विस्तरीय अपील की जानकारी**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 85 प्रतिशत को केन्द्र से सेवा प्राप्त नहीं होने पर द्विस्तरीय अपील की व्यवस्था के संबंध में जानकारी नहीं है।

### द्विस्तरीय अपील के प्रावधान के संबंध में जानकारी की स्थिति




**जनप्रतिनिधियों के अनुसार**



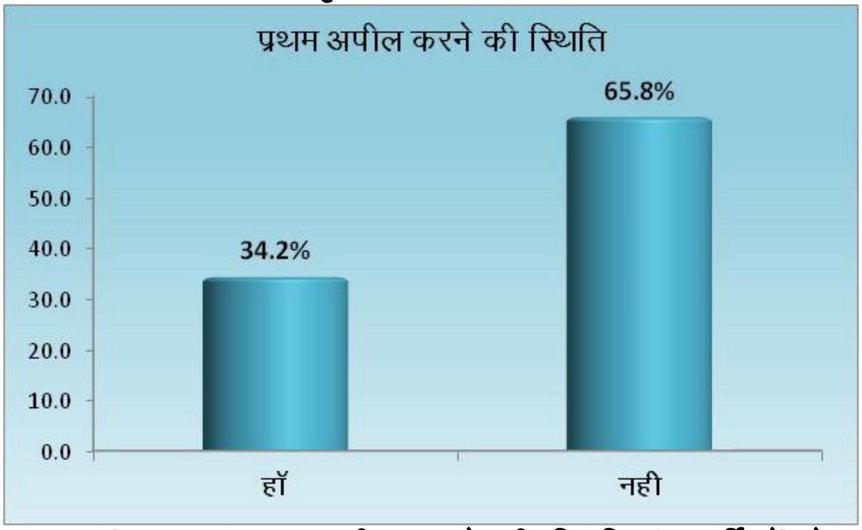

**गैर–लाभार्थियों के अनुसार**

**द्विस्तरीय अपील के प्रावधान के संबंध में जानकारी की स्थिति**

सर्वेक्षण हेतु चयनित जनप्रतिनिधियों में से 76 प्रतिशत जनप्रतिनिधियों को अधिनियम के अंतर्गत सेवा प्राप्ति से असंतुष्ट होने पर द्विस्तरीय अपील के प्रावधान के संबंध में जानकारी होना बताया है। गांव जहां के ग्रामीणो के द्वारा स्थापित लोक सेवा केन्द्र से सेवाएं नही ली जा रहीं है, की ग्राम–सभा में लक्षित समूह चर्चा सत्र का आयोजन किया गया। प्रत्येक लोक सेवा केन्द्र के लिए दो लक्षित समूह चर्चा सत्र का आयोजन किया गया। 19 प्रतिशत ग्राम सभा में अधिनियम अंतर्गत **सेवा प्राप्ति से असंतुष्ट होने पर द्विस्तरीय अपील** का प्रावधान होने की जानकारी 75 प्रतिशत से ज्यादा गैर लाभार्थियों को

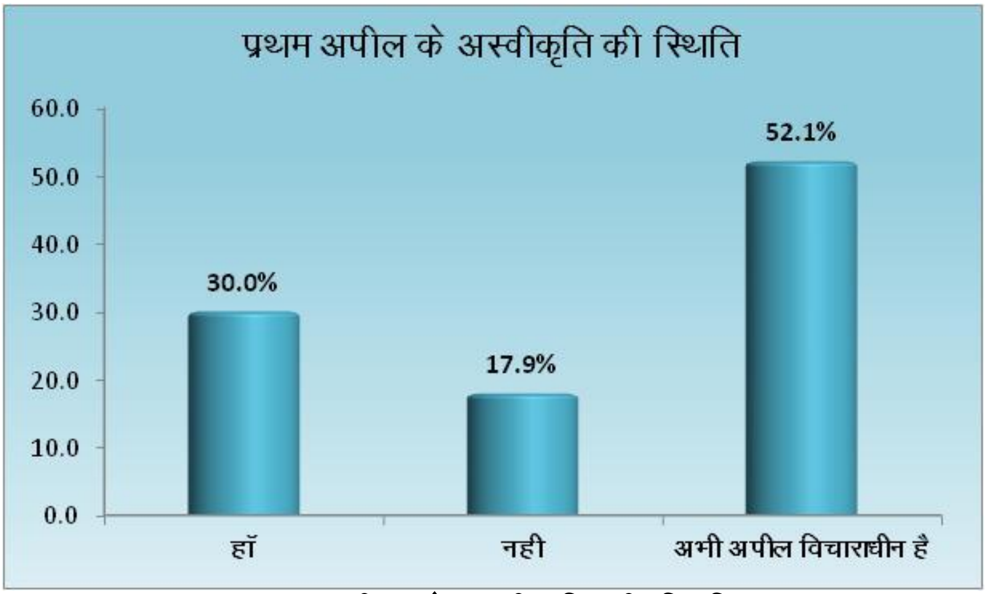
है। 8 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे जानकारी 50 प्रतिशत से 75 प्रतिशत, 14 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे जानकारी 25 प्रतिशत से 50 प्रतिशत तथा 60 प्रतिशत ग्रामसभाओं मे अधिनियम अंतर्गत **सेवा प्राप्ति से असंतुष्ट होने पर द्विस्तरीय अपील** का प्रावधान होने की जानकारी 25 प्रतिशत से कम है।

### 3.7.2 प्रथम अपील, निराकरण, अस्वीकृति एवं उसके कारण



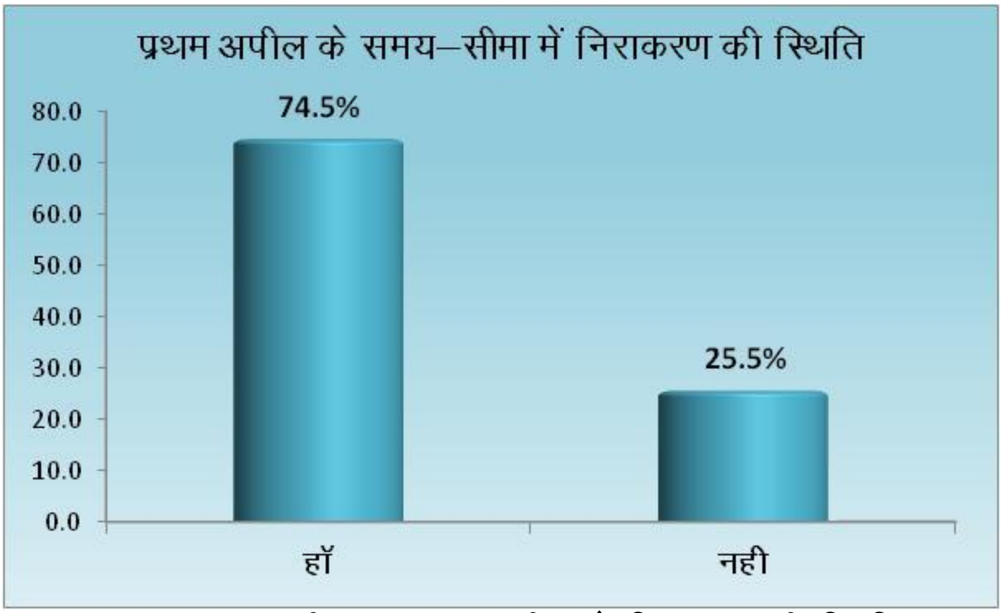

**बार चित्रण क्रमांक 3.7.2 प्रथम अपील करने की स्थिति (लाभार्थियों के अनुसार)**

जिन 5 प्रतिशत लाभार्थियो के आवेदन अस्वीकृत हुए है उनमे से 34 प्रतिशत लाभार्थियों ने प्रथम अपील की है।



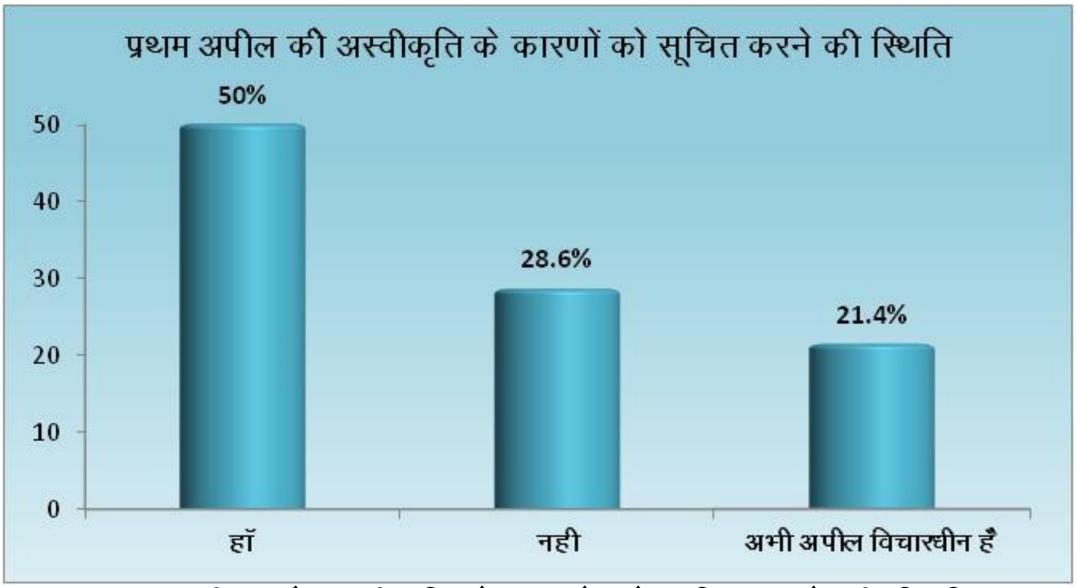

**प्रथम अपील के अस्वीकृति की स्थिति**

जिन 34 प्रतिशत लाभार्थियों ने प्रथम अपील की उसमें से 30 प्रतिशत लाभार्थियों की प्रथम अपील स्वीकृत हुई एवं 18 प्रतिशत की प्रथम अपील अस्वीकृत हुई, जबकि 52 प्रतिशत की प्रथम अपील अभी विचाराधीन है।




**प्रथम अपील का समय–सीमा में निराकरण की स्थिति**

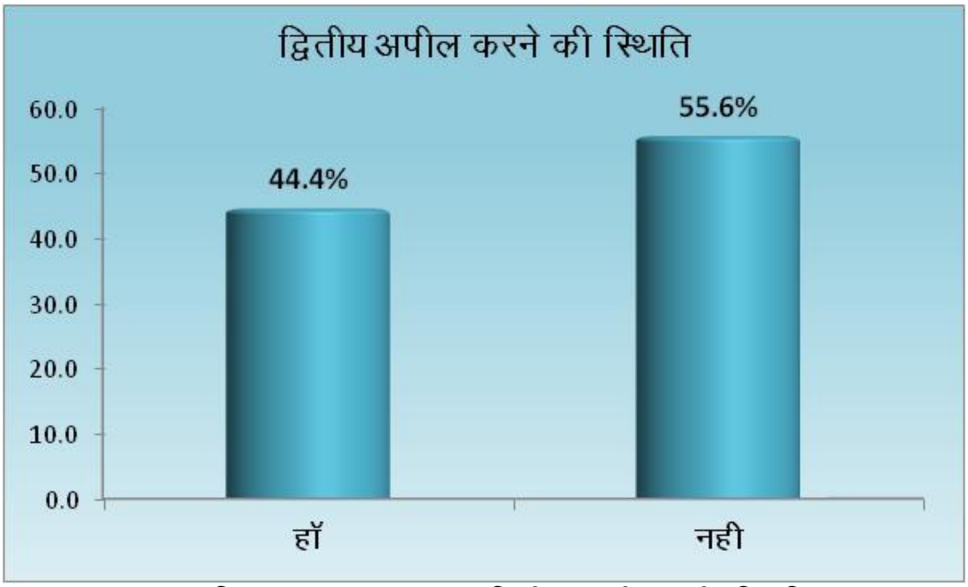
जिन 30 प्रतिशत लाभार्थियों की प्रथम अपील स्वीकृत हुई उसमें से 75 प्रतिशत लाभार्थियों ने प्रथम अपील का समय–सीमा में निराकरण होने की जानकारी दी है।




**प्रथम अपील की अस्वीकृति के कारणों को सूचित करने की स्थिति**

जिन 18 प्रतिशत लाभार्थियों की प्रथम अपील अस्वीकृत हुई उनमें से 50 प्रतिशत को प्रथम अपील की अस्वीकृति के कारणों के बारे में सूचित किया गया एवं 29 प्रतिशत को सूचित नहीं किया गया, जबकि 21 प्रतिशत की प्रथम अपील अभी विचाराधीन है। प्रथम अपील के अस्वीकृति का मुख्य कारण अपात्र होना तथा सन् 1984 का राजस्व रिकार्ड उपलब्ध नहीं होना है।

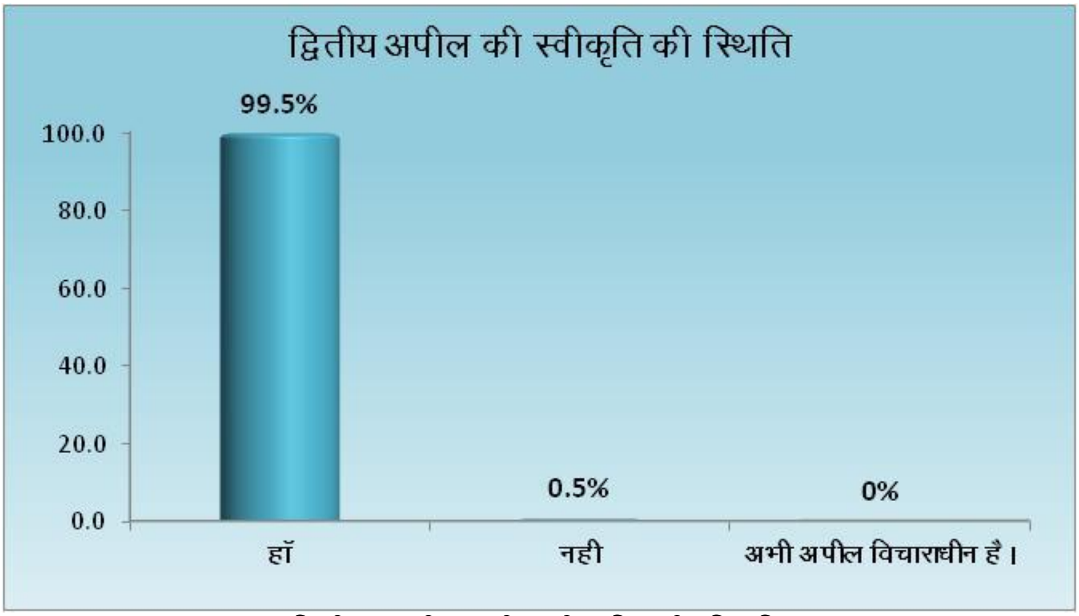
### 3.7.3 द्वितीय अपील की स्थिति, निराकरण, अस्वीकृति एवं संतुष्टि




**बार चित्रण क्रमांक 3.7.3 द्वितीय अपील की स्थिति**

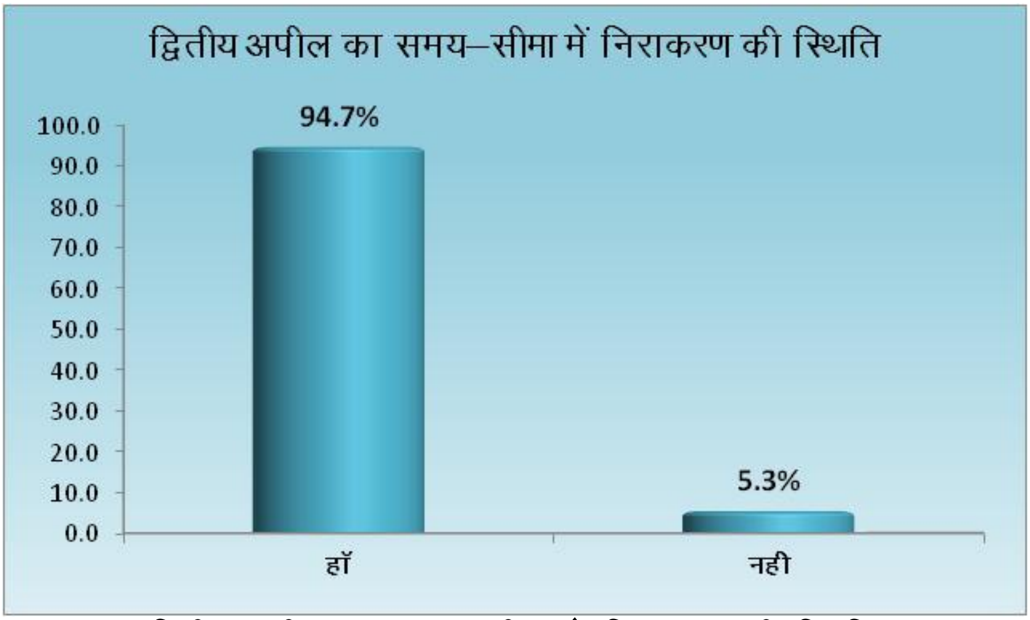
जिन 18 प्रतिशत लाभार्थियों की प्रथम अपील अस्वीकृत हुई उनमें से 56 प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा द्वितीय अपील नहीं की गई एवं 44 प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा द्वितीय अपील की गई।

### द्वितीय अपील की स्वीकृति की स्थिति



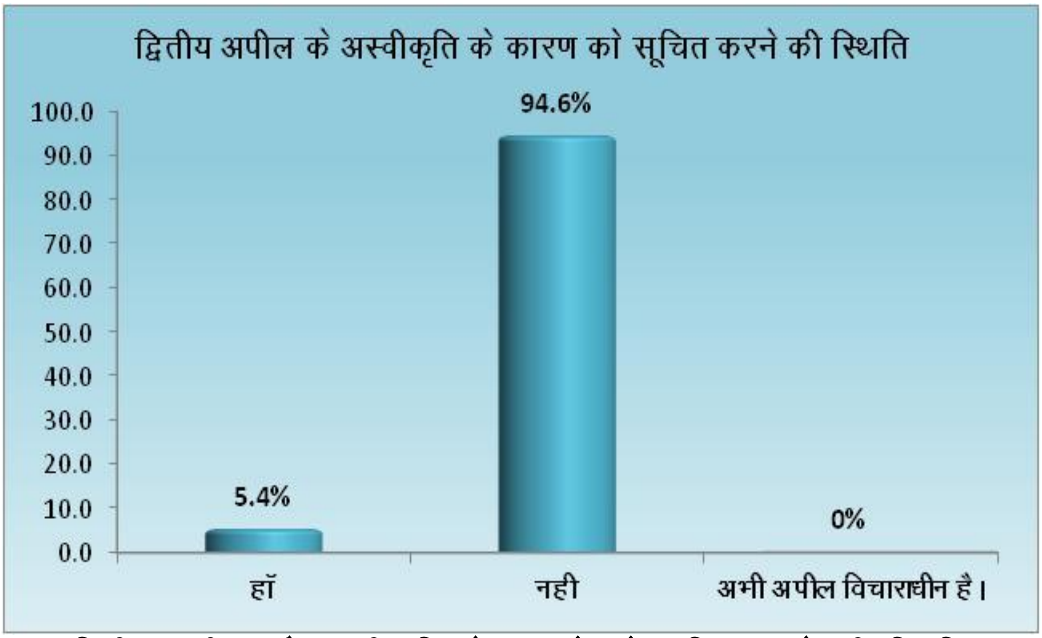

**द्वितीय अपील की स्वीकृति की स्थिति**

जिन 44 प्रतिशत लाभार्थियों ने द्वितीय अपील की उनमें से 99 प्रतिशत लाभार्थियों की द्वितीय अपील को स्वीकृत किया गया।




**द्वितीय अपील का समय–सीमा में निराकरण की स्थिति**

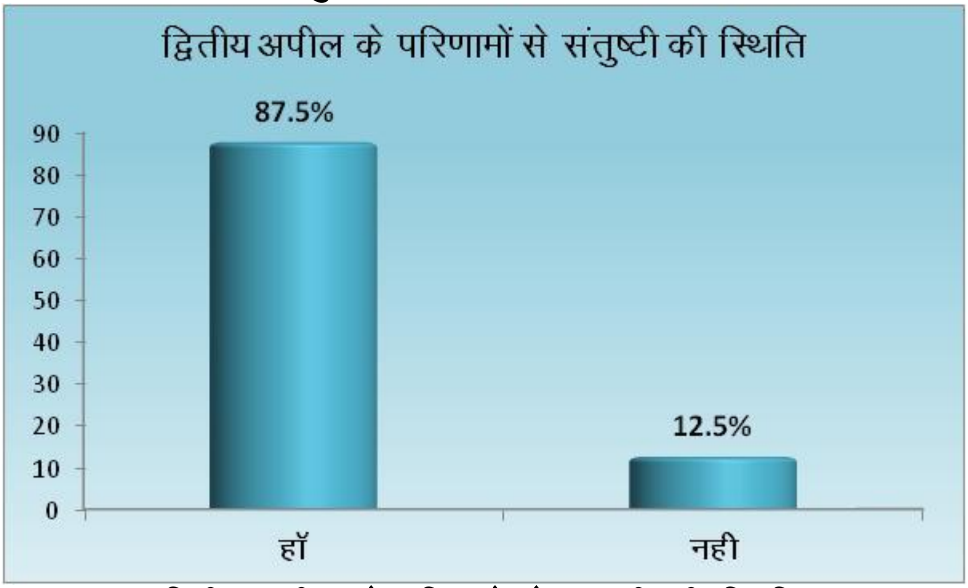
जिन 99 प्रतिशत लाभार्थियों की द्वितीय अपील को स्वीकृत किया गया उनमें से 95 प्रतिशत लाभार्थियों का समय–सीमा में निराकरण हुआ एवं 5 प्रतिशत लाभार्थियों की द्वितीय अपील का समय–सीमा में निराकरण नहीं हुआ।




**द्वितीय अपील की अस्वीकृति के कारणों को सूचित करने की स्थिति**

जिन 1 प्रतिशत लाभार्थियों की द्वितीय अपील अस्वीकृत हुई उनमें से 5 प्रतिशत को द्वितीय अपील की अस्वीकृति के कारणों के बारे में सूचित किया गया एवं 95 प्रतिशत को सूचित नहीं किया गया। द्वितीय अपील के अस्वीकृति का मुख्य कारण अपात्र होना है।

**द्वितीय अपील के परिणामों से संतुष्टी की स्थिति**

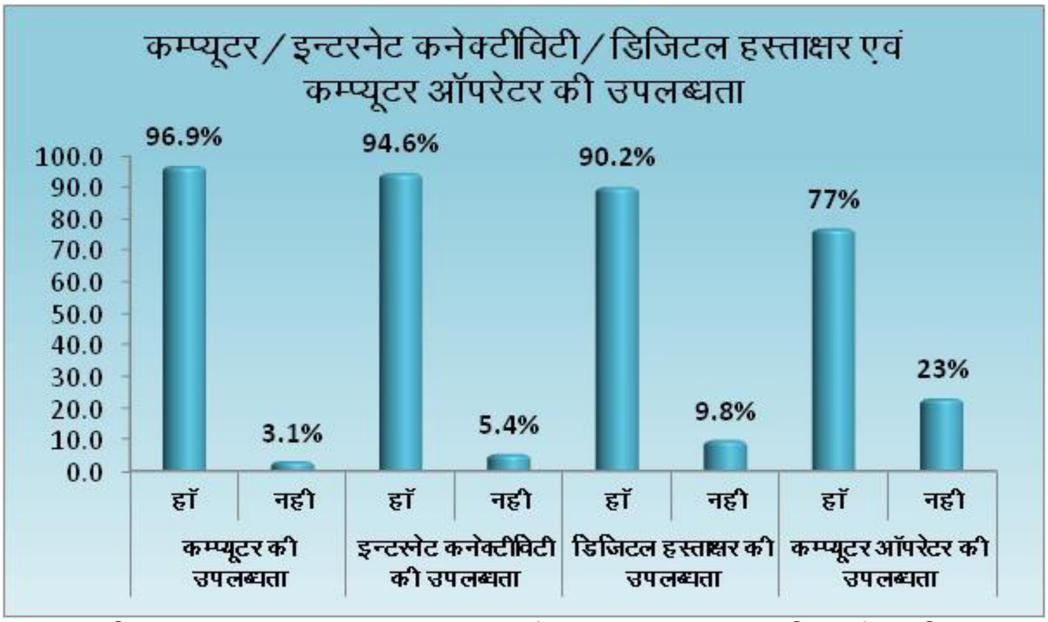



**द्वितीय अपील के परिणामों से संतुष्टी की स्थिति**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 88 प्रतिशत ने द्वितीय अपील के परिणामों से संतुष्टी व्यक्त की है।

## <u>3.8 पदाभिहित अधिकारियों के पास बुनियादी सुविधाए</u>

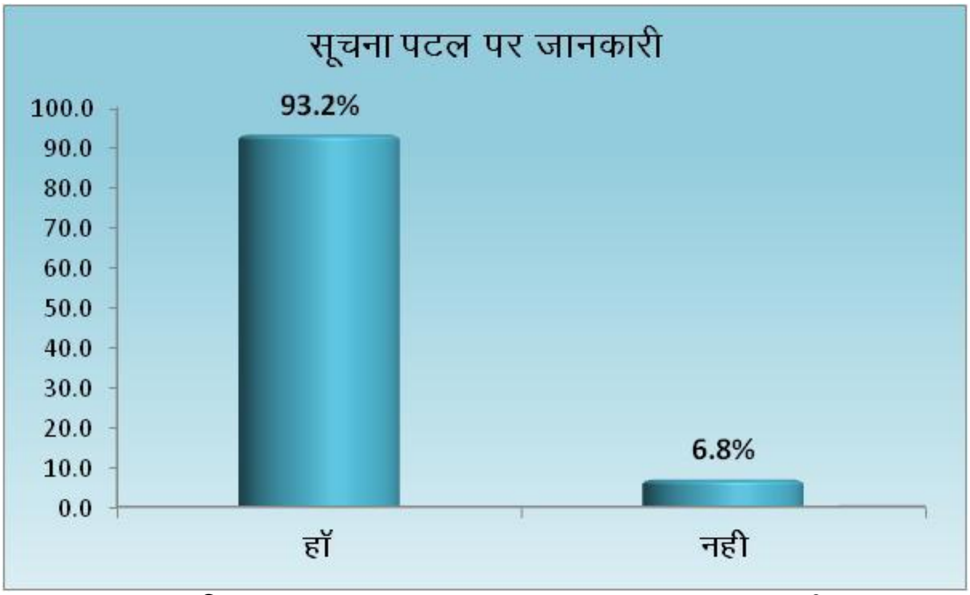
### 3.8.1 कम्प्यूटर, इन्टरनेट कनेक्टीविटी, डिजिटल हस्ताक्षर एवं कम्प्यूटर ऑपरेटर की उपलब्धता




**बार चित्रण क्रमांकः 3.8.1 कम्प्यूटर की उपलब्धता एवं बुनियादी सुविधाए**

सर्वेक्षण हेतु चयनित पदाभिहित अधिकारियों में से 97 प्रतिशत के पास कम्प्यूटर, 95 प्रतिशत पदाभिहित अधिकारियों के कम्प्यूटर पर इंटरनेट कनेक्टिविटी, 90 प्रतिशत पदाभिहित अधिकारियों के पास डिजिटल हस्ताक्षर एवं 77 प्रतिशत पदाभिहित अधिकारियों के पास कम्प्यूटर ऑपरेटर उपलब्ध है।

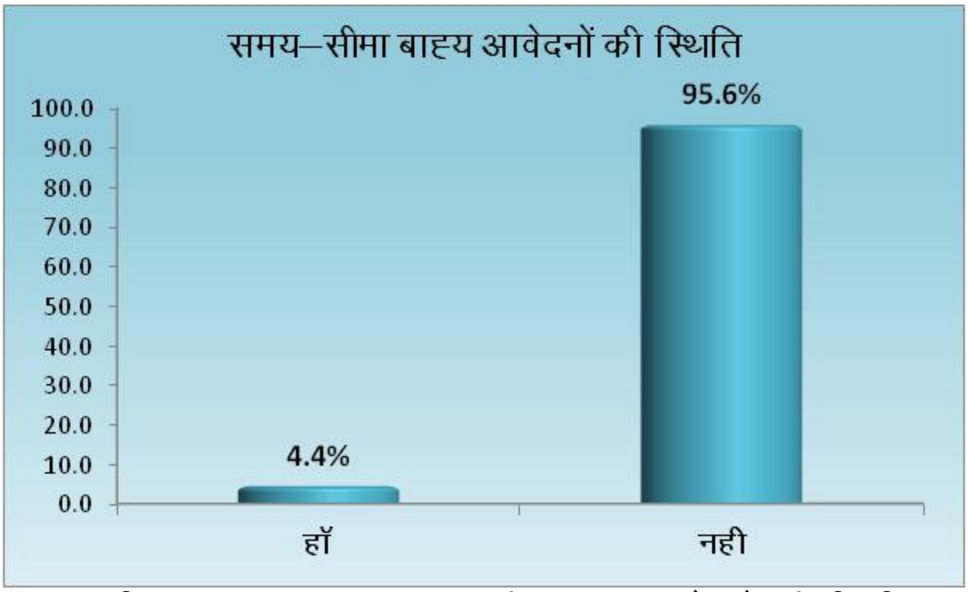
### 3.8.2 सूचना पटल पर जानकारी




**बार चित्रण क्रमांकः 3.8.3 सूचना पटल पर जानकारी**

सर्वेक्षण हेतु चयनित पदाभिहित अधिकारियों में से 93 प्रतिशत पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालय के बाहर सूचना पटल पर पदाभिहित अधिकारी की जानकारी दी गई है।

### 3.8.3 समय–सीमा बाह्य आवेदनों की स्थिति

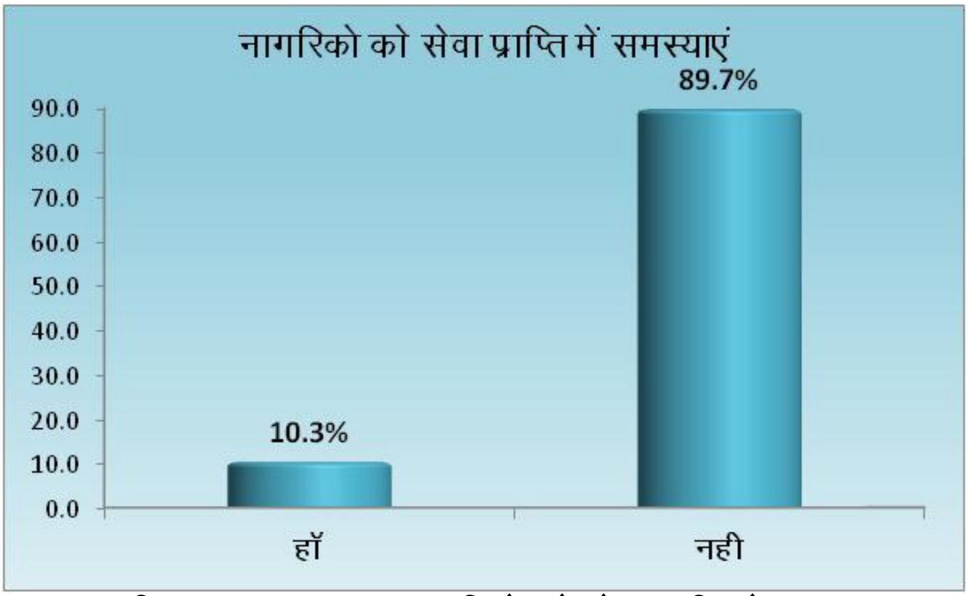



**बार चित्रण क्रमांकः 3.8.4 समय–सीमा बाह्य आवेदनों की स्थिति**

सर्वेक्षण हेतु चयनित पदाभिहित अधिकारियों में से केवल 4 प्रतिशत पदाभिहित अधिकारियों के पास आवेदन समय–सीमा बाह्य है। आवेदनो के समय–सीमा के बाह्य लंबित होने के प्रमुख कारण– इन्टरनेट एवं सर्वर की धीमी गति, अपूर्ण दस्तावेजों होना, जॉच प्रक्रिया में देरी तथा बजट का अभाव के कारण प्रकरण लंबित होना है।

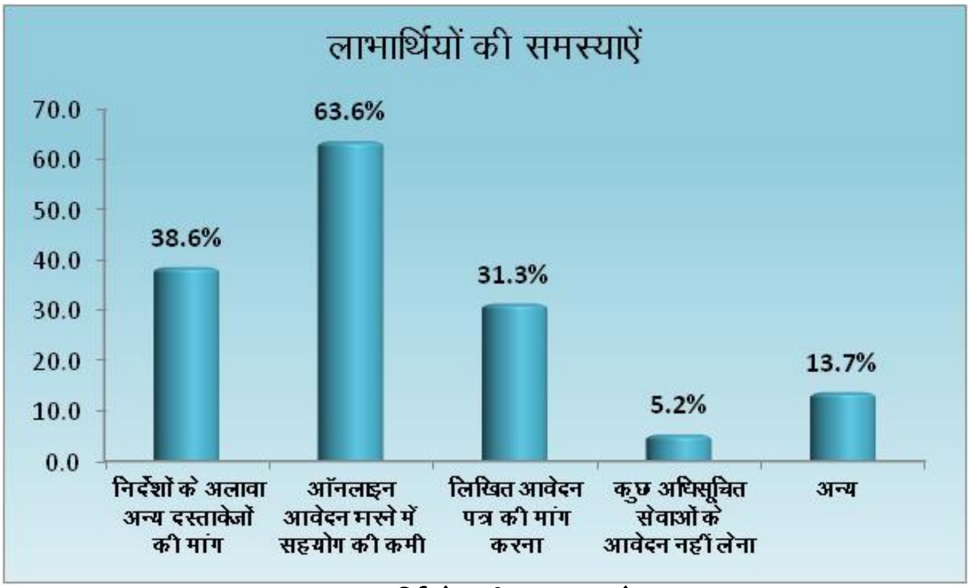
## 3.9 समस्याएं एवं निराकरण

### 3.9.1 नागरिको को सेवा प्राप्ति में समस्याएं




**बार चित्रण क्रमांक 3.9.1 नागरिको को सेवा प्राप्ति में समस्याएं**

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 90 प्रतिशत लाभार्थियों को केन्द्र से सेवा प्राप्त करने में कोई परेशानी नहीं आई एवं 10 प्रतिशत को परेशानी आई।

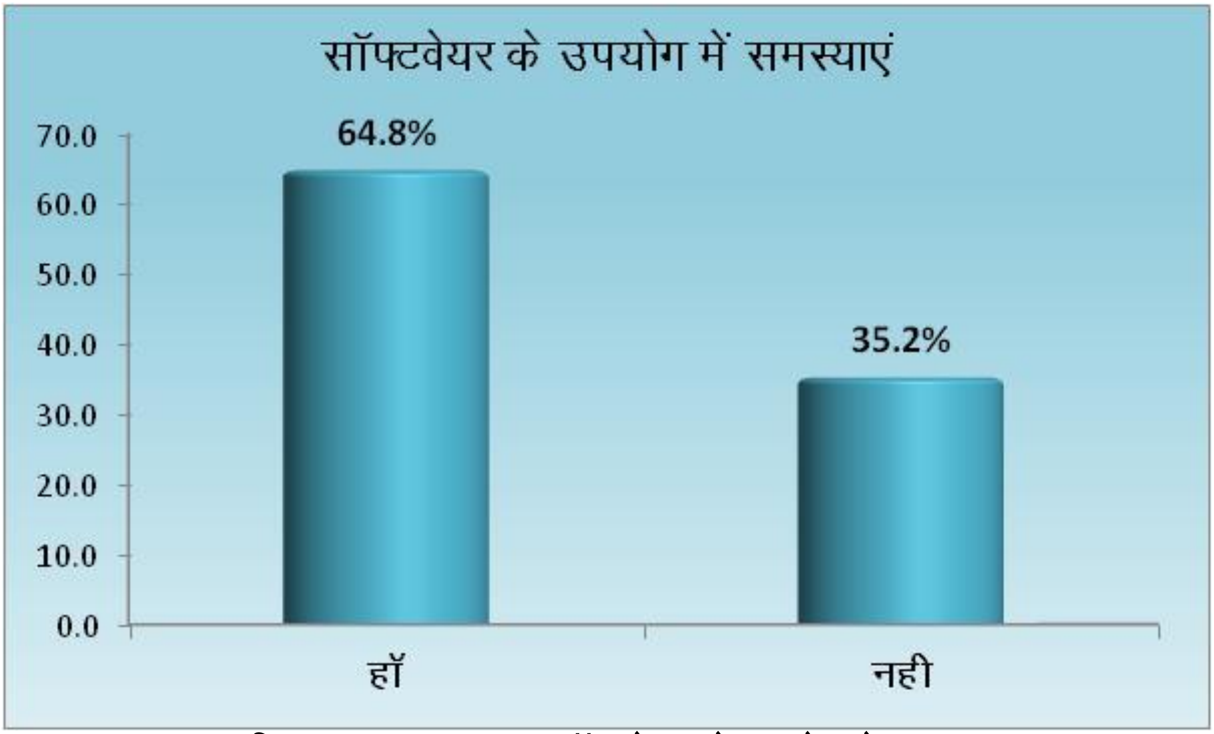



**लाभार्थियों की समस्याऐं**

जिन 10 प्रतिशत लाभार्थियों को केन्द्र से सेवा प्राप्त करने में परेशानी आई उनमे से 64 प्रतिशत लाभार्थियों को आवेदन भरने में सहयोग की कमी, 39 प्रतिशत लाभार्थियों को निर्देशों के अलावा अन्य दस्तावेजो की मांग होने, 31 प्रतिशत लाभार्थियों को लिखित आवेदन पत्र की मांग करने, 5 प्रतिशत को कुछ अधिसूचित संेवाओं के आवेदन नही लेने एवं 14 प्रतिशत लाभार्थियों को अन्य परेशानियाँ जैसे– सही जानकारी का अभाव, सलंग्न दस्तावेजों के बारे में जानकारी न होना एवं पूछताछ काउन्टर के अभाव के कारण परेशानी हुई।

### 3.9.2 लोक सेवा केन्द्र प्रबंधको की समस्याएं

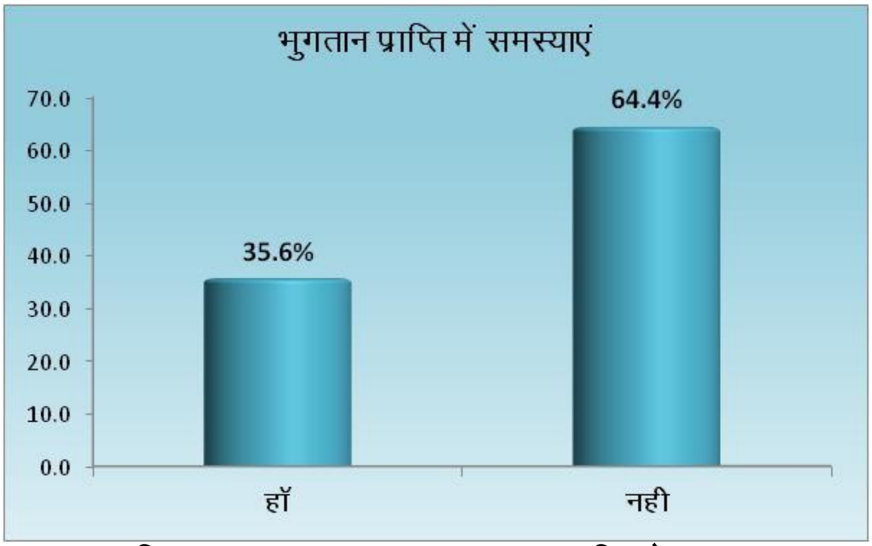
#### 3.9.2.1 सॉफ्टवेयर के उपयोग में समस्याएं




**बार चित्रण क्रमांकः 3.9.2.1 सॉफ्टवेयर के उपयोग में समस्याएं**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों में से 65 प्रतिशत प्रबंधकों को सॉफ्टवेयर के उपयोग में समस्या आ रही है। सॉफ्टवेयर के उपयोग में आ रही मुख्य समस्याऐं– गांवो के नाम सही न होना, सॉफ्टवेयर प्रोसेसिंग की गति कम होना, फार्म भरते समय एरर आना, खाद्य दवाई का फार्मेट हिन्दी में न होना, श्रम विभाग के प्रसूति सहायता के फार्म चार महीने से अपलोड नही होना, इन्टरनेट मोजिला ब्राउज़र पर जाति प्रमाण–पत्र हिन्दी में नही निकल पाना एवं गॉवो की मेंपिंग सही नहीं आना जैसी परेशानियां है।

### 3.9.2.2 भुगतान प्राप्ति में समस्याएं

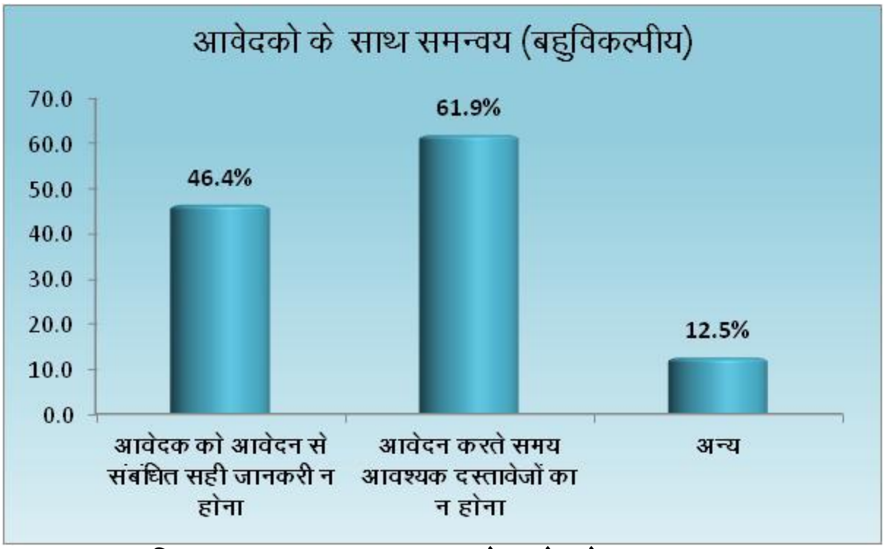



**बार चित्रण क्रमांकः 3.9.2.2 भुगतान प्राप्ति में समस्याएं**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों में से 64 प्रतिशत प्रबंधको को ई–डिस्ट्रीक्ट सोसाईटी/शासन से भुगतान प्राप्त करने में समस्या नहीं आ रही है। 36 प्रतिशत प्रबंधको को समस्या का सामना करना पड़ रहा है जिसमें से मुख्यतः बी.जी.एफ. की राशि का कम से कम 6 महीने की देरी से भुगतान, विशेष अभियान की राशि प्राप्त न होना तथा जाति प्रमाण–पत्र की राशि आज दिनांक तक प्राप्त नही होना है।

### 3.9.3 केन्द्र प्रबंधको की आवेदको एवं विभाग के साथ समन्वय संबंधी समस्याएं

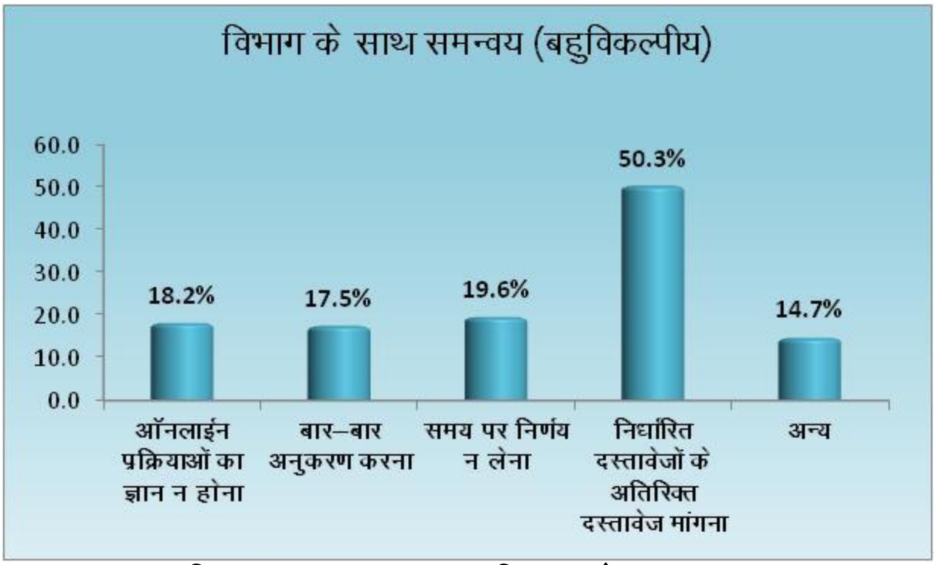
### 3.9.3.1 आवेदको के साथ समन्वय




**बार चित्रण क्रमांक 3.9.3.1 आवेदको के साथ समन्वय**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों में से 62 प्रतिशत प्रबंधको को आवेदन करते समय आवश्यक दस्तावेजों का न होना, 46 प्रतिशत आवेदको को आवेदन से संबंधित सही जानकरी न होना तथा 12 प्रतिशत प्रबंधको को अन्य मुख्य कारण जैसे– लाभार्थियों का अशिक्षित होना एवं आवेदक द्वारा वकील/एजेंटो के माध्यम से आवेदन करना है।

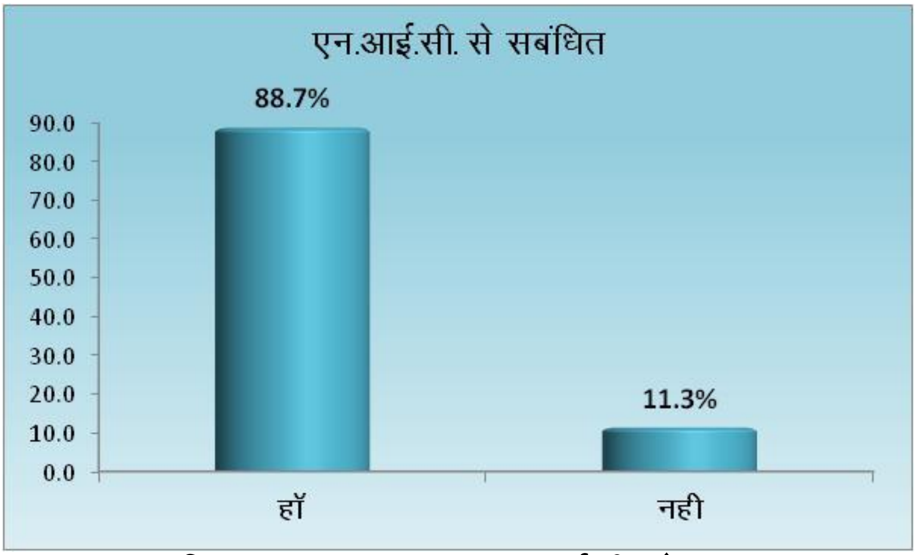
### 3.9.3.2 विभाग के साथ समन्वय




**बार चित्रण क्रमांकः 3.9.3.2 विभाग के साथ समन्वय**

विभागों के साथ समन्वय करनें में लोक सेवा केन्द्र प्रबंधको को जो समस्याएं आती है उनमे से मुख्य– अधिकारियों द्वारा ऑनलाईन प्रक्रियाओं का ज्ञान न होना (17 प्रतिशत), अधिकारियों के साथ बार–बार अनुकरण करना (20 प्रतिशत), समय पर निर्णय न लेना (50 प्रतिशत), अधिकारियों द्वारा निर्धारित दस्तावेजों के अतिरिक्त दस्तावेज मांगना (15 प्रतिशत) है। अन्य समस्याएं (18 प्रतिशत) जैसे– केन्द्र द्वारा भेजे गए आवेदनों का पदाभिहित अधिकारियों द्वारा समय–सीमा के अंतिम दिन दोपहर बाद निराकरण करना एवं बीपीएल प्रमाण पत्रों पर डिजीटल हस्ताक्षर को मान्य नहीं करना है।

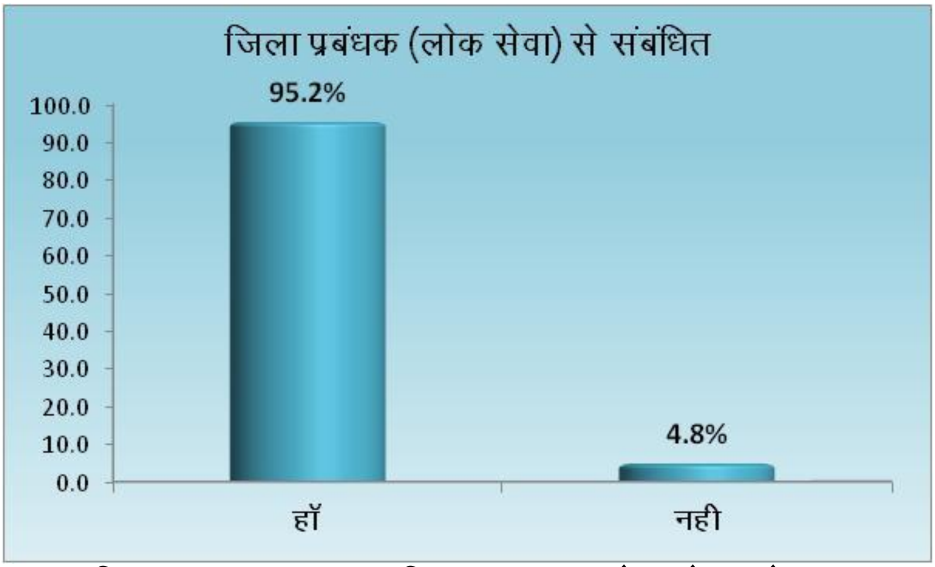
### 3.9.3.3 एन.आई.सी. से समन्वय




**बार चित्रण क्रमांकः 3.9.3.3 एन.आई.सी. से समन्वय**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों में से 89 प्रतिशत प्रबंधकों के अनुसार डी.आई.ओ.–एन.आई.सी. द्वारा तकनीकि समस्याओं का निराकरण किया जाता है।

### 3.9.3.4 जिला प्रबंधक (लोक सेवा) से समन्वय




**बार चित्रण क्रमांक: 3.9.3.4 जिला प्रबंधक (लोक सेवा) से समन्वय**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों में से अधिकांश (95 प्रतिशत) केन्द्र प्रबंधकों अनुसार समस्याओं के निराकरण मे जिले में पदस्थ प्रबंधक (लोक सेवा) के द्वारा सहयोग किये जाने की बात कही है।

### 3.9.4 पदाभिहित अधिकारियों की समस्याएं

सर्वेक्षण हेतु चयनित पदाभिहित अधिकारियों को सॉफ्टवेयर के उपयोग में निम्नानुसार समस्याएं आ रही है:–

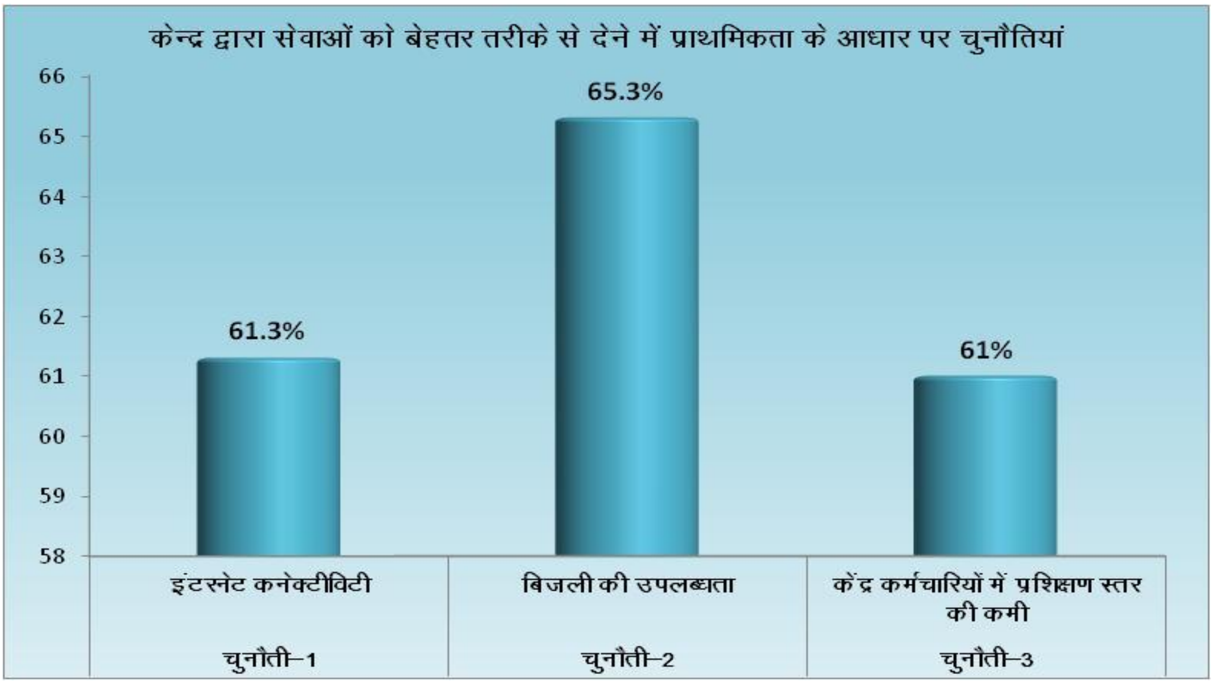
1. वेबसाईट सर्वर की धीमी गति,
2. सॉफ्टवेयर प्रशिक्षण की कमी,
3. समग्र पोर्टल एवं स्कीम पोर्टल के सॉफ्टवेयर भिन्न होने के कारण सेवाएं देने में कठिनाई,
4. निर्णय प्रक्रिया मे कई बार साईट का बंद होना,
5. जावा स्पोर्ट की समस्या– हस्ताक्षर ब्लॉक कर देता है,
6. पिछली रिर्पोट ऑफलाइन दिखाई नही देती तथा स्टेट्स रिर्पोट नही निकलती है,
7. प्रथम अपील में डिजिटल साईन काम नही करता है,
8. एक ही व्यक्ति विकलांग प्रमाण–पत्र तथा अन्य योजनाओं के लिये बार–बार आवेदन करता है इसको ट्रेक करने की व्यवस्था सॉफ्टवेयर में होनी चाहिये,
9. मानसिक विकलांग प्रमाण–पत्र विशेषज्ञ डॉक्टर की जॉच उपरांत ही जारी किये जाने चाहिये,
10. राशन कार्ड में नया नाम जोड़ने व घटाने का विकल्प न होने के कारण समस्या आती है,
11. फॉन्ट की समस्या से ज्यादा समय लग रहा है,
12. अपात्र आवेदको को एक ही योजना के लिए बार–बार आवेदन करने से रोकने के लिए समग्र आईृ–डी या आधार कार्ड को आवेदन से लिंक किया जाए,
13. नवीन अधिसूचना की जानकारी सीधे पदाभिहित अधिकारी को प्राप्त हो सकें,

14. कृषि सम्बंधी लायसेंस हेतु सॉफ्टवेयर में प्रोपराइटर का नाम नही आता हैं, फोटो भी लायसेंस मे संग्लन होना चाहिए तथा
15. मार्च 2015 में 92 आवेदन सीधे विभाग में प्राप्त हुए जिनकी ऑनलाइन फीडिंग की गई लेकिन कम्प्यूटर रिर्पोट में आवेदनों की संख्या शून्य आ रही हैं।

## 3.10 केन्द्र द्वारा सेवाओं को बेहतर तरीके से देने में प्राथमिकता के आधार पर चुनौतियां

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों द्वारा केन्द्र से सेवाओं को बेहतर तरीके से देने में निम्नलिखित चुनौतियों मे से प्राथमिकता के आधार पर मुख्य तीन चुनौतियों के चयन किये जाने हेतु कहा गयाः–

1. इंटरनेट कनेक्टीविटी,
2. बिजली की उपलब्धता,
3. केन्द्र का स्थान,
4. आवेदन फीड करने में लगने वाला समय,
5. केंद्र कर्मचारियों में प्रशिक्षण स्तर की कमी,
6. विभागीय अधिकारियों का कंप्यूटर से परिचय न होना तथा
7. पदाभिहीत अधिकारी कार्यालय में भी आवेदन प्राप्त होने की व्यवस्था।

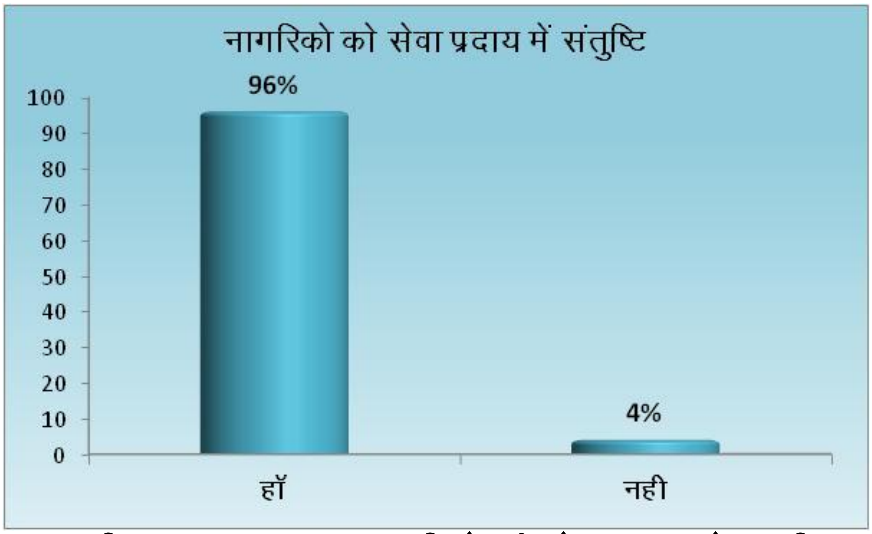



**बार चित्रण क्रमांकः 3.10 केन्द्र द्वारा सेवाओं को बेहतर तरीके से देने में प्राथमिकता के आधार पर चुनौतियां**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों द्वारा केन्द्र से सेवाओं को बेहतर तरीके से देने में निम्नलिखित तीन चुनौतियों को प्राथमिकता के आधार चयन किया गयाः–

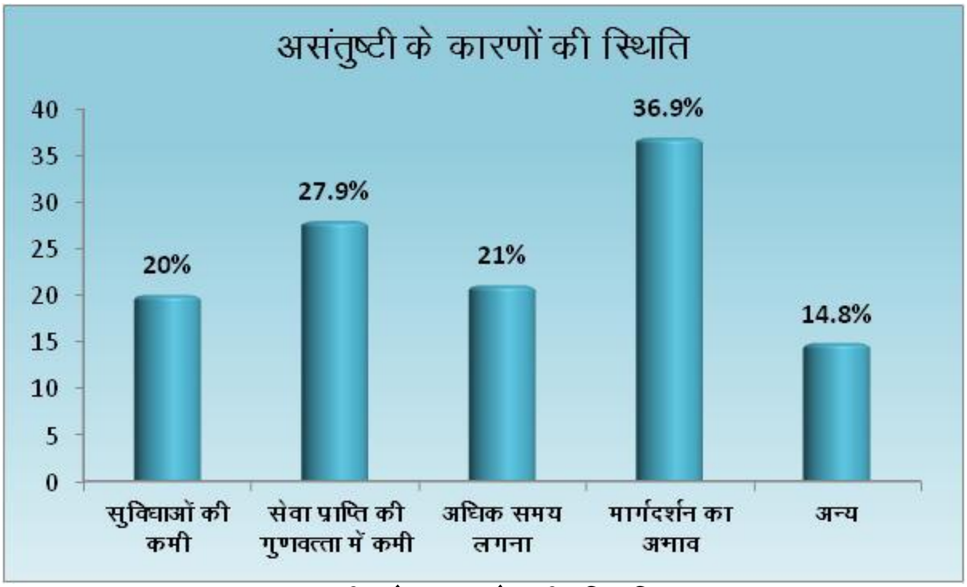
1. **प्रथम मुख्य चुनौती** – इंटरनेट कनेक्टीविटी (61.3 प्रतिशत),
2. **द्वितीय मुख्य चुनौती** – बिजली की उपलब्धता (65.3 प्रतिशत) तथा
3. **तृतीय मुख्य चुनौती** – केंद्र कर्मचारियों में प्रशिक्षण स्तर की कमी (61 प्रतिशत) है।

## 3.11 नागरिको की सेवा प्रदाय में संतुष्टि




**बार चित्रण क्रमांक 3.11 नागरिको की सेवा प्रदाय में संतुष्टि**

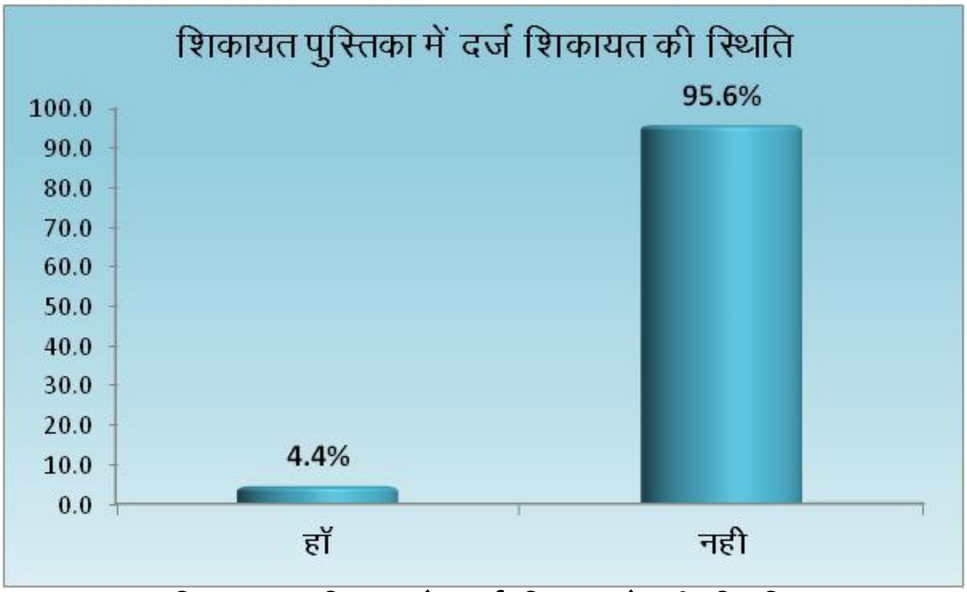
सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 96 प्रतिशत लाभार्थी लोक सेवा केन्द्र द्वारा सेवा प्रदान होने से संतुष्ट एवं केवल 4 प्रतिशत लाभार्थी असंतुष्ट है।




**असंतुष्टी के कारणों की स्थिति**

4 प्रतिशत असंतुष्ट लाभार्थियों में से 37 प्रतिशत लाभार्थी मार्गदर्शन के अभाव, 21 प्रतिशत अधिक समय लगने, 28 प्रतिशत सेवा प्राप्ति की गुणवत्ता में कमी, 20 प्रतिशत सुविधाओं की कमी के कारण एवं 15 प्रतिशत अन्य कारण जैसे– स्थल परीक्षण से पहले आवेदन को सूचित न करना, सर्वेक्षणों से असंतुष्टि एवं आवेदन पत्र भरने में मदद न करना है।

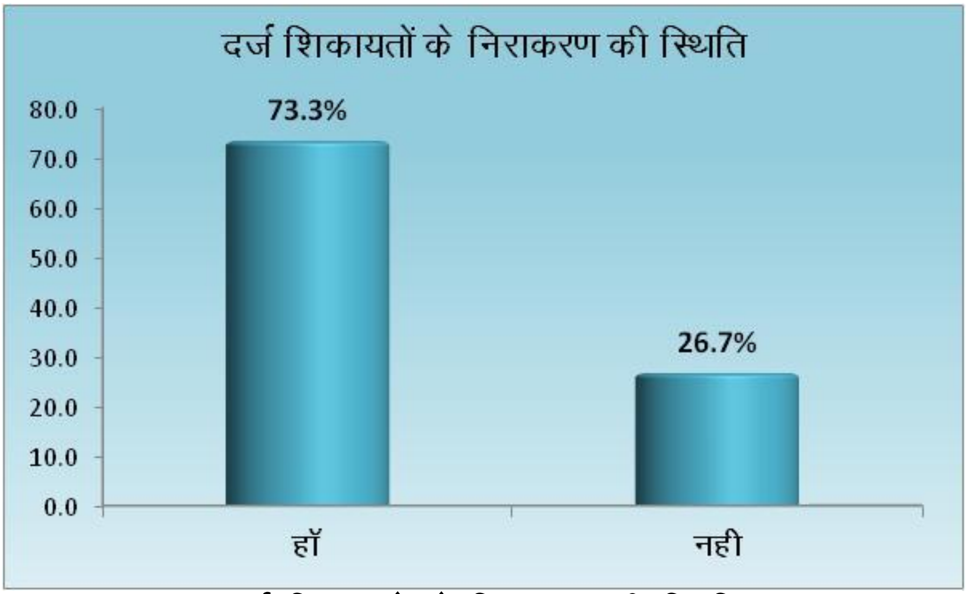
## शिकायत पुस्तिका में दर्ज शिकायतों की स्थिति




**शिकायत पुस्तिका में दर्ज शिकायतों की स्थिति**

लोक सेवा केन्द्र से सेवा प्राप्ति के संबंध में 4 प्रतिशत असंतुष्ट लाभार्थियों में से 96 प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा शिकायत पुस्तिका में शिकायत दर्ज नही की गई।

## दर्ज शिकायतों के निराकरण की स्थिति

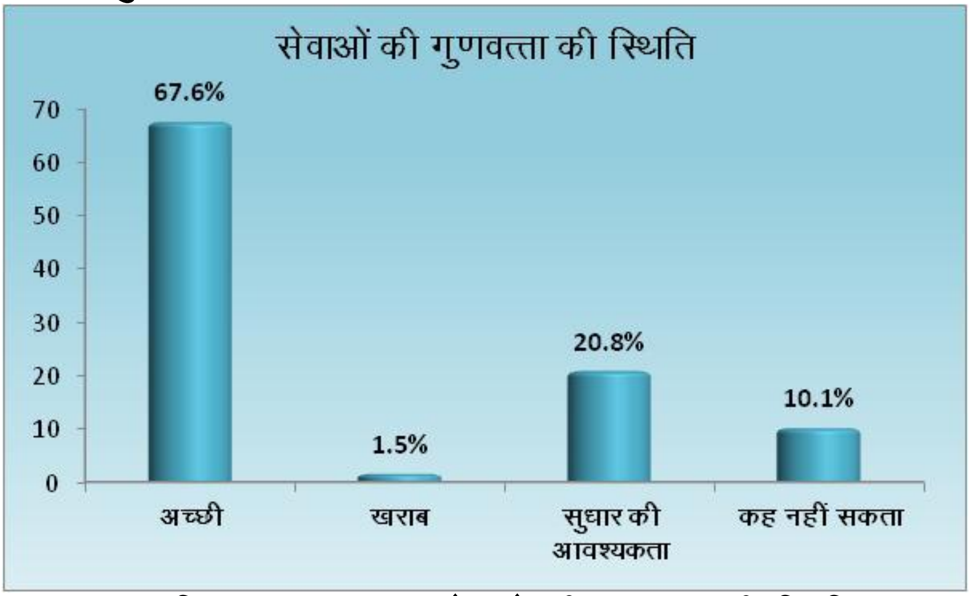



**दर्ज शिकायतों के निराकरण की स्थिति**

असंतुष्ट लाभार्थियों में से जिन 4 प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा शिकायत पुस्तिका में शिकायत दर्ज की गई उनमे से 73 प्रतिशत लाभार्थियों के द्वारा दर्ज शिकायतों का निराकरण हुआ जबकि 27 प्रतिशत का नहीं हुआ।

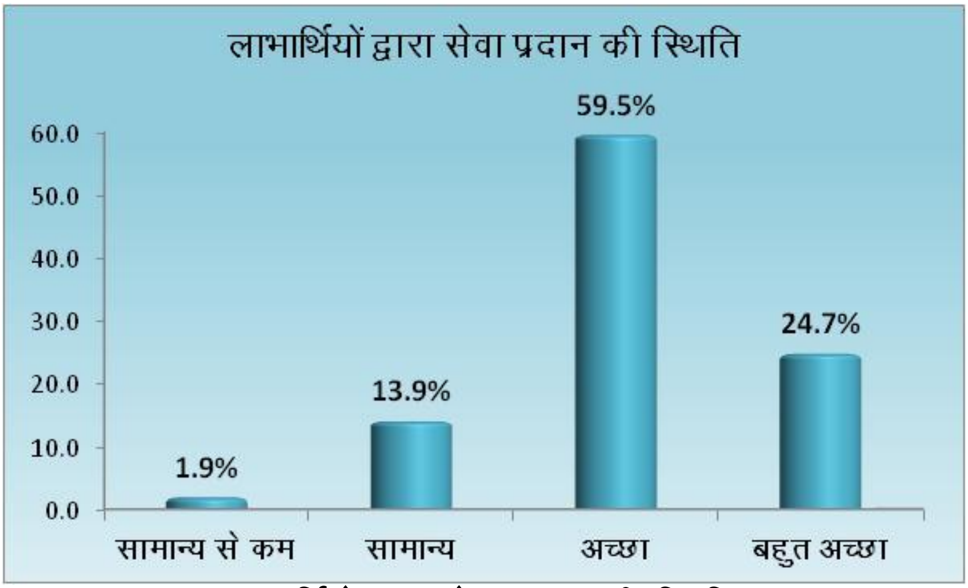
## 3.12 सेवाओं की गुणवत्ता

### 3.12 सेवाओं की गुणवत्ता की स्थिति




**बार चित्रण क्रमांक 3.12 सेवाओं की गुणवत्ता की स्थिति**

सर्वेक्षण हेतु चयनित जनप्रतिनिधियों में से लोक सेवा केन्द्र द्वारा दी जा रही सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में 68 प्रतिशत ने अच्छा, 21 प्रतिशत ने सुधार की आवश्यकता तथा केवल 1 प्रतिशत ने सेवाओं की गुणवत्ता को खराब बताया।




**लाभार्थियों द्वारा सेवा प्रदान की स्थिति**

केंद्र से सेवा प्रदाय में संतुष्टि को 10 पॉइन्ट स्केल में 1 से 3 पॉइन्ट को 'सामान्य से कम', 4 से 6 पॉइन्ट को 'सामान्य', 7 एवं 8 पॉइन्ट को 'अच्छा' तथा 9 एवं 10 पॉइन्ट को 'बहुत अच्छा' का आधार लिया गया है। सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों में से 25 प्रतिशत द्वारा सेवा प्रदान को बहुत अच्छा, 60 प्रतिशत द्वारा अच्छा, 14 प्रतिशत द्वारा सामान्य तथा केवल 2 प्रतिशत द्वारा सेवा प्रदान की गुणवत्ता को सामान्य से कम व्यक्त किया है।

## 3.13 चाही गई सेवाएं

### 3.13.1 अधिसूचित सेवाओं के अतिरिक्त सेवाएं (कलेक्टर द्वारा निर्धारित)

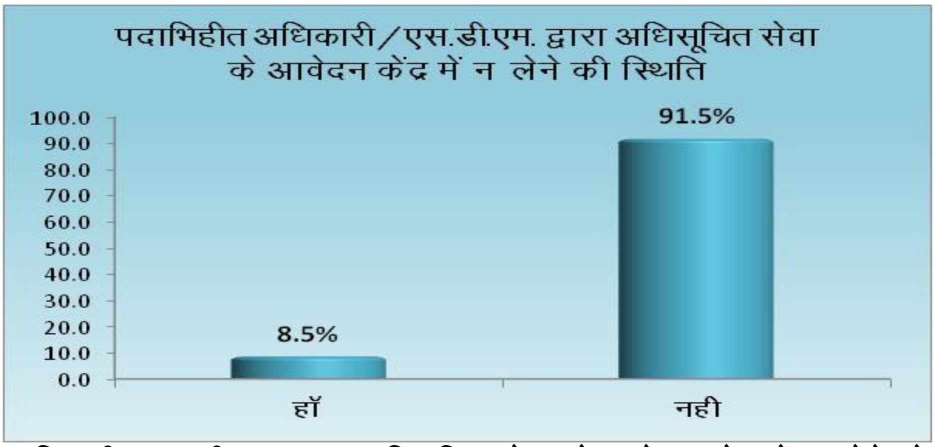
सर्वेक्षण से प्राप्त जानकारी अनुसार अधिसूचित सेवाओं के अतिरिक्त कलेक्टर द्वारा निर्धारित सेवाएं जैसे– सिटी बस पास सेवा, आधार कार्ड प्रिंट करने की सुविधा तथा मतदाता सहायता जैसी अन्य सेवाऐं लोक सेवा केन्द्र से दी जा रही हैं।

### 3.13.2 अन्य शासकीय सेवाओं को लोक सेवा केन्द्र से जोड़े जाने संबंधी सुझाव

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों के अनुसार निम्नलिखित अन्य शासकीय सेवाओं को लोक सेवा केन्द्र से जोड़ा जाना चाहिये:–

| क्र. | विभाग | सेवाएं |
|---|---|---|
| 1 | रोजगार एवं प्रशिक्षण | बेरोजगारी के आवेदन, रोजगार/सरकारी नौकरियों की जानकारी, मुख्यमंत्री स्वरोजगार योजना |
| 2 | स्कूल शिक्षा विभाग एवं उच्च शिक्षा विभाग | उच्च शिक्षा ऋण के आवेदन, अंकसूची की द्वितीय प्रति, छात्रवृत्ति फार्म जमा करने की सुविधा |
| 3 | महिला एवं बाल विकास | लाडली लक्ष्मी योजना |
| 4 | राजस्व विभाग (कलेक्ट्रेट) | मतदाता परिचय पत्र (वोटर आई. डी. कार्ड), बन्दूक लाइसेन्स, ऋण पुस्तिका, नामांतरण, बटवारा, सीमांकन, विवाह पंजीयन, चरित्र प्रमाण–पत्र, मुख्यमंत्री परिवार सहायता योजना, स्वरोजगार हेतु ऋण के आवेदन, अन्त्योदय कार्ड, प्राकृतिक आपदाओं में सहायता, विकलांग पैंशन, मुख्यमंत्री मजदूर सुरक्षा कार्ड, कन्यादान योजना, मुख्यमंत्री ह्रदय उपचार सहायता योजना |
| 5 | नगरीय विकास एवं प्रशासन विभाग, पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग | जन्म एवं मृत्यु प्रमाण पत्र, दुकान लाईसेंस, मनरेगा के कार्य/मांग/भुगतान, भवन निर्माण की अनुमति, सम्पत्ति कर जमा करना, मुख्यमंत्री आवास एवं इन्दिरा आवास योजना, मजदूरी जॉब कार्ड |
| 6 | कृषि एवं किसान कल्याण विभाग | किसान क्रेडिट कार्ड, फसल बीमा योजना, कृषि ऋण योजना, कृषि अनुदान संबंधी जानकारी, सूखा राहत एवं ओला वृष्टि के चेक, किसान ऋण पुस्तिका, कपिलधार एवं नलकूप योजना, मिटटी परीक्षण, जल परीक्षण |
| 7 | स्वास्थ्य विभाग | दीन दयाल कार्ड, विकलांगता प्रमाण पत्र |
| 8 | परिवहन | आर.टी.ओ. संबंधी समस्त कार्य |
| 9 | आदिम जाति कल्याण विभाग | समस्त योजनाओं संबंधी कार्य |
| 10 | अन्य सेवाऐं | सूचना के अधिकार का आवेदन, समग्र स्वच्छता अभियान, समग्र परिवार आई.डी., सम्पत्ति रजिस्ट्रीकरण, बिजली बिल भुगतान, लघु उद्योग के लिए ऋण, गुमास्ता पंजीयन, उद्यानिकी लाइसेंस सेवा |
| 11 | केन्द्रीय सरकार | पासपोर्ट आवेदन, आधार कार्ड, पेन कार्ड, रेलवे रिजर्वेशन, रसोई गैस बुकिग, जन–धन योजना, टेलिफोन बिल जमा करने की व्यवस्था |

**3.13.3 पदाभिहीत अधिकारी/एस.डी.एम. द्वारा अधिसूचित सेवा के आवेदन केंद्र में न लेने के निर्देश देने की स्थिति**

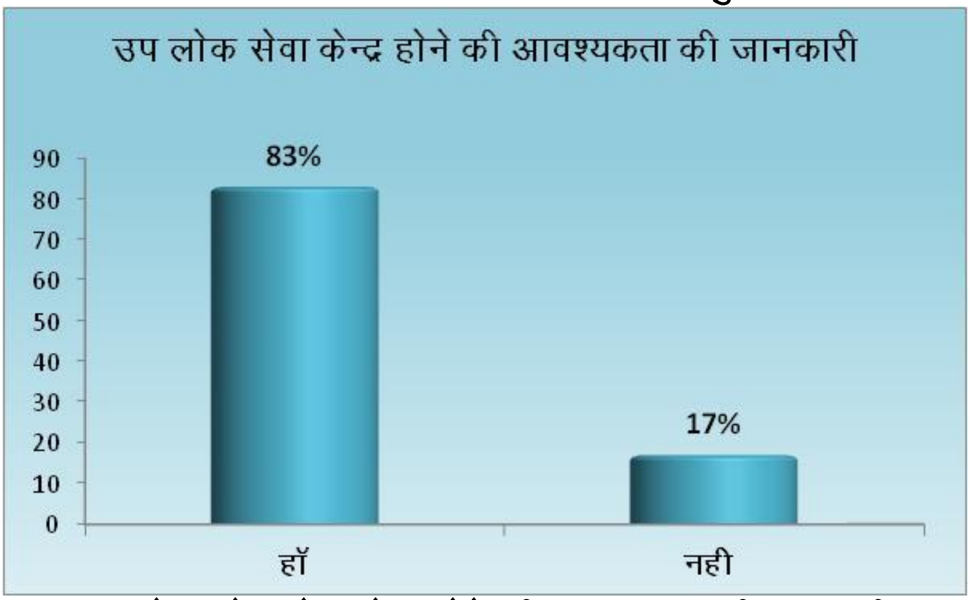



**पदाभिहीत अधिकारी/एस.डी.एम. द्वारा अधिसूचित सेवा के आवेदन केंद्र में न लेने के निर्देश देने की स्थिति**

सर्वेक्षण हेतु चयनित केन्द्र प्रबंधकों में से 91 प्रतिशत केन्द्र प्रबंधकों के अनुसार पदाभिहीत अधिकारी/एस.डी.एम. द्वारा किसी अधिसूचित सेवा के आवेदन केंद्र में न लेने के निर्देश दिये गये है। 9 प्रतिशत केन्द्र प्रबंधकों के अनुसार **बी.पी.एल सूची मे नाम जुड़वाना (चुनाव के दौरान)** जैसी अधिसूचित सेवा के आवेदन केंद्र में लेने से मना किया गया।

**3.14 बेहतर एवं त्वरित सेवा हेतु सुझाव**

**3.14.1 लाभार्थियों, जनप्रतिनिधियों एवं गैर–लाभार्थियों से प्राप्त सुझाव**




**उप लोक लोक सेवा केन्द्र होने की आवश्यकता की जानकारी**

83 प्रतिशत गैर–लाभार्थियों द्वारा उनके गांव के नज़दीक उप लोक सेवा केन्द्र खोले जाने की आवश्यकता बताई गई।

**सेवाओं के संबंध में**

- प्रमाण पत्रों की घर पहुच सेवा होना चाहिए,
- सेवा प्राप्ति हेतु एस.एम.एस के अलावा मोबाईल पर भी सूचना दी जानी चाहिये,
- तत्काल प्रमाण–पत्र/सेवा प्राप्त करने हेतु अतिरिक्त शुल्क के साथ प्रावधान होना चाहिये,
- उप लोक सेवा केन्द्र ग्राम पंचायत मे खोले जाने चाहिए। केन्द्र बाजार के पास तथा ग्राम के नजदीक खोले जाने चाहिए,
- भारत शासन की सी.एस.सी योजना तथा एम.पी. आनलाईन की समस्त सेवाओं का कार्य लोक सेवा केन्द्र से भी किया जाना चाहिए,
- केन्द्र से लिए जाने वाले आवेदनों को इंटरनेट के माध्यम से ऑनलाईन कर देना चाहिए जिससे लाभार्थियों को कहीं से भी उसकी प्रति प्राप्त हो सकें,
- सूचना के अधिकार के अर्न्तगत चाही गयी जानकारी लोक सेवा गारन्टी के अन्तर्गत जोड़ी जाये,
- लोक सेवा केन्द्र से कलर प्रिंट प्रमाण–पत्र उपलब्ध कराना चाहिए,
- केन्द्र के कर्मचारियों को अधिसूचित सेवाओं से संबधित सतत् प्रशिक्षण दिया जावें,
- केन्द्र के कर्मचारियों में विनम्रता एवं शिष्टाचार होना चाहिए,
- पावती खो जाने पर निःशुल्क डुप्लिकेट पावती की व्यवस्था होनी चाहिए,
- गांव में एक व्यक्ति को नांमाकित किया जाना चाहिए जो लोक सेवा का कार्य करें तथा
- राजस्व अभिलेख की नकल प्रदान करने हेतु 24 घंटे (1 दिन) की अवधि रखने से कृषकों को कर्ज के बोझ मे कमी आयेगी।

**केंद्र पर व्यवस्था संबंधी**

- आवेदन भरने की जानकारी के लिए केन्द्र पर एक कर्मचारी नियुक्त किया जाना चाहिए ताकि लोग एजेन्ट के पास न जाए,
- सेवा से संबंधित समस्त संलग्न दस्तावेजो की जानकारी केन्द्र पर लगाई जाना अनिवार्य किया जाना चाहिए,
- लोक सेवा केन्द्र से टिकट/स्टाम्प की व्यवस्था की जाए ताकि लोगों को भटकना ना पड़े,
- महिला कर्मचारी कम से कम एक अनिवार्य हो जिससे महिलाओं को सुविधाजनक जवाब मिलें। बुजुर्गो, महिलाओं तथा विकलांग व्यक्तियों के लिए अलग काउन्टर होना चाहिए,
- जिला प्रबंधक (लोक सेवा) का मोबाइल नम्बर केन्द्र में उपलब्ध होना चाहिए। निशुल्क हेल्पलाईन नम्बर सेवा शुरू करना चहिए,
- सेवा के लिए दो अलग–अलग काउन्टर हो (एक आवेदन लेने एवं दूसरा सेवा प्रमाण पत्र लेने के लिए),
- केन्द्र रविवार को आधे दिन खुला होना चाहिए,
- केन्द्र में निगरानी हेतु कैमरे लगाए जाने चाहिए तथा

- केन्द्र के बाहर वाहन पार्किंग हेतु शेड की व्यवस्था होना चाहिए।

**प्रचार–प्रसार एवं जागरूकता**

- ग्राम सभा, ग्राम पंचायत, जनपद पंचायत, जिला पंचायत, नगरीय निकाय एवं कलेक्टर कार्यालय के माध्यम से भी अधिसूचित सेवाओं संबंधी जानकारी दी जाये,
- सेवा प्राप्ति प्रक्रिया की पेम्पलेट समस्त ग्राम पंचायतो/नगरीय निकायों में उपलब्ध करायी जाये ताकि नागरिक जागरूक हो सके तथा
- नुक्कड़ नाटक तथा विशेष शिविर के आयोजन के माध्यम से जागरूकता बढ़ाई जानी चाहिए।

### 3.14.2 पदाभिहित अधिकारियों से प्राप्त सुझाव

**केंद्र पर व्यवस्था संबंधी**

- विभाग की तरफ से इंटरनेट के लिए कोई फंड नही है। जिससे दो माह से इंटरनेट बंद है। बाहर जाकर आवेदनों को पूर्ण करना पड़ता है,
- कुछ सेवाओं की समय–सीमा बढ़ानी चाहिए– आर.बी.सी, प्राकृतिक आपदा (30 से 50 दिन), जाति प्रमाण–पत्र (30 से 60 दिन) तथा खसरे की नकल (5 से 7 दिन),
- दूरस्थ क्षेत्रों के लिये क्लस्टर लेवल पर लोक सेवा केन्द्र का प्रावधान,
- विकलांगों की फिजीकल जॉच के बाद 3–4 दिन का ग्रेस पीरियड मिलना चाहिये,
- संलग्न दस्तावेजो की पूर्ण जानकारी केन्द्र में प्रदर्शित किया जाना अनिवार्य किया जावे,
- लोक सेवा केन्द्र सलंग्न दस्तावेजो का पूर्ण परीक्षण कर आवेदन स्वीकार करें,
- आवेदन की फीडिंग सही एवं त्रुटिरहित होनी चाहिए,
- अविवादित नामांकन लोक सेवा केन्द्र के दायरे में नही होना चाहिए क्योकि यह न्यायालय प्रक्रिया है,
- विभागों में सहायक पदाभिहीत अधिकारी की नियुक्ति पूर्ण अधिकार के साथ की जानी चाहिये, जिससे पदाभिहीत अधिकारी की अनुपस्थिति में आवेदनों पर सुचारू रूप से कार्यवाही की जा सके,
- लोक सेवा केन्द्र की सेवाओं के बारे में स्थानीय टी.वी. चेनलो, कम्युनिटी रेडियो केन्द्र, रेडियों पर चौपाल कार्यक्रम आदि द्वारा प्रचार–प्रसार किया जाना चाहिए तथा
- प्रसूति सहायता के आवेदन के साथ एएनएम का सत्यापन या शपथ पत्र अनिवार्य होना चाहिए।

**सॉफ्टवेयर संबंधी**

- हार्डकापी भेजे जाने की व्यवस्था को ऑनलाईन किया जावें,
- सॉफ्टवेयर में ऐसा प्रबधं किया जावे जिससें सभी आवेदनों का एक साथ चयन कर उन पर एक साथ डिजिटल हस्ताक्षर हो जावें,

- एक बार सेवा लेने के उपरान्त दूसरी बार आवेदन करने पर सॉफ्टवेयर में सेवा ऑटोमेटिक लोड हो तथा डाटा ओपन हो जाये। एक व्यक्ति एक ही सेवा को प्राप्त करने के लिये बार–बार आवेदन करता है जिसके लिये सॉफ्टवेयर में चेक होना चाहिए,
- डिजीटल सिगनेचर को 3 के.बी. से 10 के.बी. किया जाए, डिजीटल हस्ताक्षर के नवीनीकरण के लिय बाह्य एजेन्सी नियुक्त है, जिसमें देरी होती है। यह कार्य जिला ई–गवर्नेंस सोसाईटी के माध्यम से होना चाहिये तथा
- आवेदनों के त्वरित निराकरण हेतु पदाभिहित अधिकारियों को 3जी सेवा युक्त टेबलेट प्रदान किये जाने से लंबित आवेदन के निराकरण करने में आसानी होगी। लैपटाप उपलब्ध कराए जाने से भी कार्य शीघ्रता से निपटाया जा सकता है।

### 3.14.3 लोक सेवा केन्द्र प्रबंधकों से प्राप्त सुझाव

**केंद्र पर व्यवस्था संबंधी**

- ग्राम सचिवों के माध्यम से प्रचार–प्रसार किया जा सकता है। लोक सेवा केन्द्रो से दी जाने वाली समस्त सेवाओं का प्रचार–प्रसार न्यूज पेपर, इलेक्ट्रानिक मीडिया और जिले की समस्त ग्राम पंचायतो में फ्लेक्स और बोर्ड लगाना चाहिए,
- अपीलिय व्यवस्था को दुरूस्त किये जाने की आवश्यकता है,
- खसरा एवं बी–1 पर लगायी जाने वाली सील तथा टिकट लगाने की जिम्मेदारी तहसील कार्यालय को दी जानी चाहिए,
- भारत शासन की सी.एस.सी. योजना तथा एम.पी. ऑनलाईन से दी जाने वाली सेवाओं को लोक सेवा केन्द्र से भी दिये जाने का प्रबंधन किया जाना चाहिए,
- बैंक चालान जैसी आम जन की महत्तवपूर्ण सेवा भी लोक सेवा केन्द्र में जोडी जानी चाहिए,
- अधिनियम के तहत चिन्हित सेवाओ में जो आवश्यक दस्तावेज की आवश्यकता होती हे उसके अलावा भी पदाभिहित अधिकारी अतिरिक्त दस्तावेजो कि मांग करते है जो कि लाभार्थी द्वारा उपलब्ध कराना संभव नही होता है,
- लोक सेवा केन्द्र के माध्यम से अगर कोई घर पहुच सेवा चाहे तो डाक विभाग की सहायता से ये सुविधा लोक सेवा केन्द्र के माध्यम से दी जा सकती है,
- अपीलीय निर्णयों में साधारण भाषा का उपयोग किया जाना चाहिए, जो कि आवेदक समझ सकें,
- पूर्व में लोक सेवा केन्द्रों की मानीटरिंग के आधार पर प्रदेश स्तर तथा जिला स्तर पर रेंकिंग की जाती थी, जिससे लोक सेवा केन्द्रों में प्रतिस्पर्धा की भावना रहती थी इसे पुनः प्रारम्भ किया जाना चाहिये,
- मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2010 से संबंधित समस्त जानकारी हेतु प्रत्येक 4 माह मे केन्द्र के समस्त कर्मचारियो का प्रशिक्षण जिला कलेक्टर कार्यालय में आयोजित किया जाए। नवीन सेवा शुरू करने से पूर्व संबधित लोक सेवा केन्द्र और पदाभिहीत अधिकारियों को प्रशिक्षण देना चाहिए,

- जिले के पदाभिहित अधिकारियों एवं लोक सेवा केन्द्र संचालको के मध्य बेहतर समन्वय हेतु प्रत्येक 3 माह में जिला कलेक्टर कार्यालय में बैठक का आयोजन किया जावें। जिला स्तर पर प्रत्येक RO/TL मीटिंग में लोक सेवा केन्द्र के संचालकों को बुलाया जाना चाहिए जिससे पारदर्शिता आ सके। कम से कम 6 माह में एक बार समस्त लोक सेवा केन्द्र और लोक सेवा प्रबंधन विभाग, भोपाल के मध्य एक बैठक का आयोजन होना चाहिए तथा
- पदभिहित अधिकारी कार्यालय में भी आवेदन प्राप्त होने की व्यवस्था को बन्द किया जाना चाहिए। विभाग द्वारा लाभार्थियों को सीधा प्रमाण–पत्र दिया जा रहा है जो नहीं दिया जाना चाहिए।

**सॉफ्टवेयर संबंधी**

- सॉफ्टवेयर में नाम से सर्च करने की व्यवस्था होनी चाहिए,
- खसरा एवं बी–1 सेवा मे एक से अधिक प्रति का विकल्प होना चाहिए,
- पेशन संबंधी योजनाओं की समय–सीमा कम कर दी जाए,
- जाति प्रमाण–पत्र सेवा एवं राष्ट्रीय परिवार सहायता जैसी प्रमुख सेवाओं की समय अवधि 15 कार्य दिवस होनी चाहिए,
- आवेदन फार्म पर आवेदक के डिजीटल अंगूठा निशानी तथा वेब कैमरा से फोटो संलग्न की जाए जिससे एक ही सुविधा के लिए बार–बार आवेदन को रोका जा सके। एक ही सेवा के लिए बार–बार एक ही आवेदक द्वारा आवेदन करने की प्रक्रिया को रोकने के लिए आधार कार्ड से आवेदन को लिंक किया जाए,
- प्रमाण–पत्र ई–मेल पर भेजने की सुविधा होनी चाहिए,
- पेपरलेस सिस्टम बनाया जावें तथा सभी प्रमाण–पत्र डिजिटल प्राप्त होने की व्यवस्था हो तथा
- वेबसाइट की प्रोसेसिंग क्षमता को बढ़ाया जाये।

**अध्याय–4**

# निष्कर्ष एवं अनुशंसाएं

## 4.1 निष्कर्ष

### 4.1.1 लाभार्थियों का प्रोफाईल

- सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों मे से अधिकांश पुरूष वर्ग से तथा मात्र 10 प्रतिशत महिला वर्ग से है।
- अधिकांश लाभार्थी युवा वर्ग से है जिनकी आयु 26 वर्ष से 50 वर्ष के मध्य है।
- 21 प्रतिशत लाभार्थी निरक्षर तथा अधिकांश लाभार्थी (58 प्रतिशत) 12वीं तक शिक्षित है।
- अधिकांश लाभार्थी (63 प्रतिशत) कृषक एवं मजदूर वर्ग से है।
- अन्य पिछड़ा वर्ग (41 प्रतिशत) तथा अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति (40 प्रतिशत) के लाभार्थियों द्वारा सेवा प्राप्त की जा रही है।

### 4.1.2 अधिनियम के संबंध में जागरूकता

- सर्वेक्षण हेतु चयनित अधिकांश जनप्रतिनिधियों (72 प्रतिशत) को ''म.प्र. लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम–2010'' के बारे में जानकारी है। सर्वेक्षण से ज्ञात हुआ है कि 73 प्रतिशत ग्रामो मे इस अधिनियम की जानकारी रखने वाले गैर लाभार्थियो की संख्या 50 प्रतिशत से कम है तथा 25 प्रतिशत ग्रामो मे इस अधिनियम की जानकारी 50 प्रतिशत से अधिक गैर–लाभार्थियों को है।
- सर्वेक्षण हेतु चयनित अधिकांश जनप्रतिनिधियों (79 प्रतिशत) एवं 22 प्रतिशत गैर–लाभार्थियों को अधिनियम अंतर्गत सेवाएं प्रदान करने में विलंब के आधार पर शास्ति के प्रावधान के संबंध में जानकारी है।
- सर्वेक्षण हेतु चयनित अधिकांश जनप्रतिनिधियों (75 प्रतिशत) एवं 20 प्रतिशत गैर–लाभार्थियों को अधिनियम अंतर्गत सेवा प्रदाय में विलंब पर आवेदक को मुआवजे के भुगतान का प्रावधान होनें की जानकारी है।

### 4.1.3 लोक सेवा केन्द्र की जानकारी, लोकेशन एवं संचालन

- **लोक सेवा केन्द्र की जानकारी:** 33 प्रतिशत लाभार्थियों को शासकीय विभागों, 25 प्रतिशत को लोक सेवा के पूर्व लाभार्थी, 17 प्रतिशत को दोस्तों/रिश्तेदारों, 20 प्रतिशत को जनप्रतिनिधियों तथा 4 प्रतिशत को प्रचार–प्रसार माध्यम से लोक सेवा केन्द्र की जानकारी प्राप्त हुई।
- अधिकांश जनप्रतिनिधियों (87 प्रतिशत) को उनके क्षेत्र में लोक सेवा केन्द्र स्थापित होने की जानकारी है।
- अधिकांश जनप्रतिनिधियों (86 प्रतिशत) द्वारा लोक सेवा केन्द्रों को नागरिकों की पहुंच हेतु उपयुक्त बताया है।
- अधिकांश लाभार्थियों (93 प्रतिशत) को लोक सेवा केन्द्र ढूंढ़ने में कोई परेशानी नहीं हुई है।

- अधिकांश प्रबंधक (85 प्रतिशत) लोक सेवा केन्द्र की लोकेशन से संतुष्ट है।
- लोक सेवा केंद्र की लोकेशन से असंतुष्ट प्रबंधको ने इसके प्रमुख कारण– तहसील/कलेक्टर कार्यालय से दूरी, बाजार/रास्ते से दूर होने तथा कम आबादी वाली जगह पर स्थित होना बताये गये है।
- सर्वेक्षित लोक सेवा केन्द्रो मे से 45 प्रतिशत केन्द्रो से उनमें सम्मिलित गाँवों की अधिकतम दूरी 26 से 50 किलोमीटर है। 9 प्रतिशत केंद्रो से गाँव की अधिकतम दूरी 51–75 किलोमीटर तथा 4 प्रतिशत केंद्रो से गाँव की अधिकतम दूरी 76–100 किलोमीटर है। 42 प्रतिशत केंद्रो से गाँव की अधिकतम दूरी 25 किलोमीटर से कम है।
- लगभग शत् प्रतिशत जनप्रतिनिधियों, आम नागरिकों एवं लाभार्थियों के अनुसार लोक सेवा केन्द्र समय पर खुलते एवं बंद होते है तथा सर्वेक्षण के दौरान अधिकतर कर्मचारी कार्यालीन समय में केन्द्र मे उपस्थित थें।
- 94 प्रतिशत केन्द्र प्रबंधको के अनुसार जिला स्तरीय अधिकारी जैसेः– कलेक्टर, एस.डी. एम. तहसीलदार तथा प्रबंधक (लोक सेवा) द्वारा केन्द्र का भ्रमण किया जाता है।

### 4.1.4 लोक सेवा केन्द्र का बुनियादी ढाँचा एवं रख–रखाव

#### 4.1.4.1 केंद्र का क्षेत्रफल

- अधिकांश केन्द्र (99 प्रतिशत) सरकारी भवन में है।
- आधे से अधिक केन्द्रों (70 प्रतिशत) का क्षेत्रफल 500 वर्गफीट से कम है जो कि केन्द्र के सुचारू रूप से संचालन हेतु कम है।
- आधे से अधिक प्रबंधकों द्वारा भी लोक सेवा केन्द्र पर गतिविधियों के संचालन के लिए पर्याप्त स्थान नहीं होने की बात कही गई है।

#### 4.1.4.2 विद्युत उपलब्धता

- आधे से अधिक केन्द्रों (55 प्रतिशत) पर विद्युत की उपलब्धता पूर्ण समय रहती है। परन्तु लगभग 18 प्रतिशत केंद्रो पर विद्युत उपलब्धता छः घंटे से कम है।
- लगभग समस्त केंद्रों (99 प्रतिशत) में पावर बैकअप है। 78 प्रतिशत केंद्रों पर यह सुविधा इन्वर्टर के रूप में है।

#### 4.1.4.3 स्वान/इंटरनेट कनेक्टिविटी

- अधिकांश केन्द्रों (88 प्रतिशत) में स्वान कनेक्टिविटी उपलब्ध है परंतु 36 प्रतिशत केन्द्रों में स्वान कनेक्टिविटी अनियमित है। अधिकांश केन्द्रों (71 प्रतिशत) पर 6 घंटे से कम, 18 प्रतिशत केन्द्रो पर 7 से 12 घंटे तथा 10 प्रतिशत केन्द्रो पर 12 घंटे से अधिक समय स्वान कनेक्टीविटी अनियमित रहती है।
- अधिकांश केन्द्रों (97 प्रतिशत) पर इंटरनेट कनेक्शन ब्राड बैंड ऑन फिक्स्ड लाईन है है। इंटरनेट कनेक्शन 59 प्रतिशत केन्द्रों पर ही नियमित रहती है। अधिकांश केन्द्रों (82

प्रतिशत) पर 6 घंटे से कम, 7 प्रतिशत केन्द्रो पर 7 से 12 घंटे तथा 11 प्रतिशत केन्द्रो पर 12 घंटे से अधिक समय इंटरनेट कनेक्टीविटी अनियमित रहती है।

### 4.1.4.4 पेयजल/शौचालय सुविधा

- 55 प्रतिशत लोक सेवा केन्द्रों में शौचालय उपलब्ध है तथा इनमें से अधिकांश शौचालय (77 प्रतिशत) साफ एवं प्रयोग योग्य है।
- अधिकतर केन्द्रों (86 प्रतिशत) में शुद्ध पेयजल की व्यवस्था है। मात्र 20 प्रतिशत लोक सेवा केन्द्रों पर ही वाटर प्यूरीफायर उपलब्ध है।

### 4.1.4.5 फर्नीचर, प्रकाश एवं सफाई व्यवस्था

- अधिकांश केन्द्रों (84 प्रतिशत) पर फर्नीचर की व्यवस्था अंतर्गत बैंच, कम्प्यूटर टेबल एवं कुर्सीयाँ उपलब्ध है।
- अधिकांश केन्द्रों (97 प्रतिशत) में लाईट/प्रकाश की पर्याप्त व्यवस्था है।
- सर्वेक्षणकर्ताओं की नज़र में 50 प्रतिशत केन्द्रों पर ही साफ–सफाई अच्छे स्तर की थी। शेष 40 प्रतिशत केन्द्रों पर साफ–सफाई सामान्य स्तर की है।

### 4.1.4.6 रिकार्ड संधारण

- अधिकतर केन्द्रों पर रिकार्ड जैसे आवक–आवेदन रजिस्टर, जावक रजिस्टर तथा उपस्थिति रजिस्टरों का निर्धारित प्रारूप में संधारण किया जाता है। परंतु स्टाक रजिस्टर (84 प्रतिशत) का निर्धारित प्रारूप में संधारण का प्रतिशत कम है।

### 4.1.4.7 सूचना पटल, पूछताछ डेस्क, सुझाव पुस्तिका

- लगभग 90 प्रतिशत केन्द्रों पर सेवाओं, शुल्क और योजनाओं का उल्लेख केन्द्र में सूचना पटल पर स्थानीय भाषा में प्रदर्शित किया गया है। जबकि यह उल्लेख सभी केन्द्रों पर होना चाहिए।
- 85 प्रतिशत केन्द्रों में ही स्वागत काउंटर (सहायत डेस्क) उपलब्ध है तथा 73 प्रतिशत केन्द्रों में पूछताछ हेतु टेलीफोन–मोबाईल नम्बर उपलब्ध है, जबकि सभी केंद्रों पर पूछताछ हेतु स्वागत काउंटर (सहायता डेस्क) तथा टेलीफोन–मोबाईल नम्बर होने चाहिए।
- 60 प्रतिशत केन्द्रों में सुझाव/शिकायत पेटी/शिकायत पुस्तिका की उपलब्धता है। जबकि सभी केंद्रों पर सुझाव/शिकायत पेटी/शिकायत पुस्तिका की उपलब्धता होनी चाहिए।

## 4.1.5 केन्द्र पर मानव संसाधन, प्रशिक्षण एवं उनका व्यवहार

### 4.1.5.1 नार्म अनुसार कर्मचारी एवं ड्रेस

- सभी लोक सेवा केन्द्रों पर मानव संसाधन जैसे केन्द्र प्रबंधक, रिसेप्सनिस्ट, कम्प्यूटर ऑपरेटर निर्धारित नार्म अनुसार कार्यरत है।
- लोक सेवा केंद्र में अधिकांश प्रबंधक (66 प्रतिशत) 25 माह से अधिक समय से कार्यरत है।
- लोक सेवा केंद्र के अधिकांश कर्मचारियों (72 प्रतिशत) द्वारा निर्धारित ड्रेस पहनी हुई थी परन्तु मात्र 67 प्रतिशत कर्मचारियों द्वारा ही निर्धारित आई.डी कार्ड लगाया जाता है।
- लगभग शत् प्रतिशत केन्द्र के कर्मचारी नागरिको को सहयोग प्रदान करते है। अधिकांश जनप्रतिनिधियों द्वारा भी इस बात की पुष्टि की गई है।

### 4.1.5.2 शैक्षणिक योग्यता एवं प्रशिक्षण

- केन्द्र पर कार्यरत मात्र 9 प्रतिशत प्रबंधकों की ही शैक्षणिक योग्यता हायर सेकेण्ड्री/हाई स्कूल है। शेष सभी प्रबंधक स्नातक अथवा इससे अधिक की शैक्षणिक योग्यता रखते है। अधिकांश केन्द्र प्रबंधकों (89 प्रतिशत) के पास कम्प्यूटर संचालन की योग्यता (डिग्री/डिप्लोमा/सर्टिफिकेट) है।
- केन्द्र प्रबंधकों से प्राप्त जानकारी अनुसार 75 प्रतिशत केन्द्र प्रबंधक, 52 प्रतिशत रिसेप्शनिस्ट एवं 61 प्रतिशत कम्प्यूटर ऑपरेटर शासन द्वारा प्रशिक्षण प्राप्त है।

## 4.1.6 केन्द्र पर आवेदन एवं सेवा प्राप्ति प्रक्रिया

### 4.1.6.1 आवेदन फार्म की प्राप्ति एवं प्रक्रिया

- अधिकांश केन्द्रों (61 प्रतिशत) पर आवेदकों को कोरे आवेदन फार्म की हार्डकॉपी सशुल्क प्रदाय की जा रही है। कोरे आवेदन फार्म की प्रति प्रदाय करने के लिए अधिकांश आवेदकों (78 प्रतिशत) से रू. 1 से रू. 2 तक शुल्क लिया जा रहा है।
- अधिकांश आवेदक (83 प्रतिशत) केन्द्रों में लाभार्थी पूर्व से ही भरा हुआ आवेदन फार्म (प्रि–प्रिन्टेड स्टेशनरी पर) ला रहे है।
- अधिकांश लाभार्थियों (63 प्रतिशत) द्वारा आवेदन फार्म में मोबाईल न. नहीं दिया गया है। आवेदन फार्म मे दिये गये मोबाईल न. में से 76 प्रतिशत आवेदकों को आवेदन प्रस्तुत होने तथा 74 प्रतिशत आवेदकों को सेवा प्राप्त करने हेतु एस.एम.एस. प्राप्त हुये।
- लगभग शत् प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा लोक सेवा केन्द्र कर्मचारी को शुल्क के अतिरिक्त कोई राशि का भुगतान नही किया जिसकी पुष्टि जनप्रतिनिधियों द्वारा भी की गई।
- लगभग 29 प्रतिशत लाभार्थियों ने आवेदन पत्र भरने हेतु केन्द्र के बाहर ऐजेंट से मदद ली है। जिसमें 59 प्रतिशत लाभार्थियों ने ऐजेंट को रू. 50/– तक तथा लगभग 10 प्रतिशत लाभार्थियों ने ऐजेंट को रू. 100/– से अधिक राशि का भुगतान इस हेतु किया।

- अधिकांश लाभार्थियों (94 प्रतिशत) को सेवा प्राप्ति के लिए केन्द्र में केवल दो बार आना पड़ा। केवल 6 प्रतिशत लाभार्थियों को तीन बार से अधिक बार सेवा प्राप्ति के लिए केन्द्र में निम्नलिखित कारणों से आना पड़ाः–
    1. संबंधित अधिकारी का छुट्टी पर होना।
    2. पावती न मिलने के कारण पावती लेने दुबारा आना पड़ा।
    3. इन्टरनेट बंद होना तथा सर्वर डाउन होना।
    4. समय पर बिजली उपलब्ध न होना।
    5. नियत तिथि पर प्रमाणपत्र उपलब्ध न होना।
- 49 प्रतिशत केंद्र प्रबंधकों तथा 46 प्रतिशत लाभार्थियों के अनुसार आवदेन फार्म भरने एवं पावती जनरेट होने में 10 मिनिट से कम का समय लग रहा है।

### 4.1.6.2 पावती का प्रारूप

- लगभग शत् प्रतिशत लाभार्थियों (99 प्रतिशत) को तत्काल आवेदन फीड कर कम्प्यूटर जनरेटेड (95 प्रतिशत) पावती दी गई है।
- जिन 5 प्रतिशत लाथार्थियों को अस्थायी पावती प्राप्त हुई उनमें से अधिकांश में (85 प्रतिशत) सेवा की प्राप्ति की समय–सीमा दर्ज है।

### 4.1.6.3 आवेदन स्वीकृति की स्थिति एवं अस्वीकृति के कारण

- अधिकांश लाथार्थियों (95 प्रतिशत) के आवेदन स्वीकृत हुए।
- मात्र 5 प्रतिशत अस्वीकृत आवेदनों में से 55 प्रतिशत को उनके आवेदन के अस्वीकृत होने के कारण को बताया गया। अस्वीकृत होने के मुख्य कारण–
    1. सन् 1984 का राजस्व रिकार्ड नहीं होना,
    2. परीक्षण के उपरान्त सही नहीं पाया जाना,
    3. स्वघोषण पत्र में त्रुटी होने के कारण,
    4. तहसील में रिकार्ड न होना,
    5. जांच प्रतिवेदन के आधार पर अस्वीकृत,
    6. बी.पी.एल रेखा हेतु 14 अंक से ज्यादा होने के कारण निरस्त आदि है।
- मात्र 6 प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा सेवा प्राप्त न होने पर पुनः उसी सेवा के लिए आवेदन किया।

### 4.1.6.4 हार्डकॉपी व्यवस्था

- अधिकांश लोक सेवा केन्द्रो (95 प्रतिशत) द्वारा आवेदन की हार्डकॉपी पदाभिहित अधिकारियों को उपलब्ध कराई जा रही है तथा अधिकांश केन्द्रो (62 प्रतिशत) में यह व्यवस्था केन्द्र संचालक के कर्मचारी द्वारा की जा रही है जबकि यह व्यवस्था कलेक्टर द्वारा की जानी है।

- अधिकांश पदाभिहित अधिकारियों (91 प्रतिशत) को दो कार्य दिवस में हार्ड कॉपी केन्द्र से प्राप्त हो रही है।

**4.1.6.5 प्रमाण पत्र का प्रकार**

- अधिकांश प्रबंधकों (93 प्रतिशत) के द्वारा आवेदक को सॉफ्टवेयर से प्रिन्ट कर डिजिटल हस्ताक्षर द्वारा प्रमाण–पत्र वितरण किये जा रहे है। मात्र 6 प्रतिशत केंद्रों में सॉफ्टवेयर से प्रिंट कर हस्ताक्षर द्वारा एवं मात्र 1 प्रतिशत केंद्रों में बिना सॉफ्टवेयर के तैयार प्रारूप पर हस्ताक्षर द्वारा प्रमाण–पत्र वितरण किये जा रहे है।

**4.1.7 द्विस्तरीय अपील व्यवस्था**

- अधिकांश लाभार्थियों (85 प्रतिशत) को द्विस्तरीय अपील के संबंध में जानकारी नही है।
- जिन 5 प्रतिशत लाभार्थियो के आवेदन अस्वीकृत हुए है उनमें से 34 प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा सेवा प्राप्त न होने पर प्रथम अपील की गई उसमें से 30 प्रतिशत लाभार्थियों की प्रथम अपील स्वीकृत हुई तथा 18 प्रतिशत लाभार्थियों की प्रथम अपील अस्वीकृत हुई जबकि 21 प्रतिशत की प्रथम अपील अभी विचाराधीन है।
- जिन 18 प्रतिशत लाभार्थियों की प्रथम अपील अस्वीकृत हुई उसमें से 50 प्रतिशत लाभार्थियों को प्रथम अपील के अस्वीकृति के कारणों के बारे में सूचित किया गया। अस्वीकृत होने के मुख्य कारण अपात्र होना तथा सन् 1984 का राजस्व रिकार्ड उपलब्ध नहीं होना है।
- प्रथम अपील किये गये 75 प्रतिशत लाभार्थियों की प्रथम अपील का समय–सीमा में निराकरण हुआ है।
- 18 प्रतिशत लाभार्थियों की प्रथम अपील अस्वीकृत हुई उसमें से 44 प्रतिशत द्वारा द्वितीय अपील की गई है।
- द्वितीय अपील करने वाले लाभार्थियों में से 95 प्रतिशत लाभार्थियों का समय–सीमा में निराकरण हुआ।

**4.1.8 पदाभिहित अधिकारियों के पास बुनियादी सुविधाएं**

- 97 प्रतिशत पदाभिहित अधिकारियों के पास कम्प्यूटर, 95 प्रतिशत के पास इन्टरनेट कनेक्टिविटी, 77 प्रतिशत के पास कम्प्यूटर ऑपरेटर एवं 90 प्रतिशत के पास डिजिटल हस्ताक्षर उपलब्ध है।
- 93 प्रतिशत पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालय के बाहर सूचना पटल पर जानकारी दी गई है।
- पदाभिहित अधिकारियों के अनुसार समय–सीमा में आवेदनों के अनिर्णित होने के प्रमुख कारण निम्नानुसार है:–
    1. इन्टरनेट एवं सर्वर की धीमी गति,

2. अपूर्ण दस्तावेजों होना,
3. जॉच प्रक्रिया में देरी तथा
4. बजट का अभाव के कारण प्रकरण लंबित होना है।

### 4.1.9 समस्याऐं

#### 4.1.9.1 सॉफ्टवेयर संबंधी

- 65 प्रतिशत केन्द्र प्रबंधकों को सॉफ्टवेयर के उपयोग में समस्याएं आ रही है। सॉफ्टवेयर के उपयोग में समस्याएं निम्नानुसार हैः–
    1. गांवो के नाम सही न होना एवं गॉवो की मेंपिंग सही नहीं आना,
    2. सॉफ्टवेयर प्रोसेसिंग की गति कम होना,
    3. फार्म भरते समय एरर आना,
    4. खाद्य दवाई का फार्मेट हिन्दी में न होना,
    5. श्रम विभाग के प्रसूति सहायता के फार्म चार महीने से अपलोड नही होना,
    6. इन्टरनेट मोजिला ब्राउज़र पर जाति प्रमाण–पत्र हिन्दी में नही निकल पाना एवं
    7. रिपोर्ट शाम 6 से सुबह 10 तक ही खुलना।

#### 4.1.9.2 भुगतान संबंधी

- 36 प्रतिशत प्रबंधकों को ई–डिस्ट्रिक्ट सोसाईटी/शासन से भुगतान प्राप्त करने में समस्या आ रही है, जिसमें से मुख्यतः बी.जी.एफ. की राशि का कम से कम 6 महीने की देरी से भुगतान, विशेष अभियान की राशि प्राप्त न होना तथा जाति प्रमाण–पत्र की राशि आज दिनांक तक प्राप्त नही होना है।

#### 4.1.9.3 समन्वय संबंधी

**आवेदक के साथ समन्वय**

- प्रबंधकों को आवेदकों के साथ समन्वय करने में आ रही परेशानओं में मुख्यतः आवेदन करते समय आवश्यक दस्तावेजों का न होना (62 प्रतिशत) तथा आवेदकों को आवेदन से संबंधित सही जानकारी न होना (46 प्रतिशत) है। अन्य कारणों (12 प्रतिशत) से आई मुख्य समस्याऐं निम्नलिखित हैं–
    1. लाभार्थियों का अशिक्षित होना एवं
    2. आवेदक द्वारा वकील/एजेंटो के माध्यम से आवेदन करना हैं।

**विभाग के साथ समन्वय**

प्रबंधकों को विभाग के साथ समन्वय करने में आ रही मुख्य समस्याऐ निम्नानुसार है।

1. विभागीय अधिकारियों को ऑनलाईन प्रक्रिया का ज्ञान न होना (18 प्रतिशत)।
2. अधिकारियों के साथ बार–बार अनुकरण करना (18 प्रतिशत)।
3. अधिकारियों द्वारा समय पर निर्णय न लेना (19 प्रतिशत)।

4. अधिकारियों द्वारा निर्धारित दस्तावेजों के अतिरिक्त दस्तावेज मांगना है (50 प्रतिशत)।
5. अन्य समस्याएं (15 प्रतिशत) जैसे– केन्द्र द्वारा भेजे गए आवेदनों का पदाभिहित अधिकारियों द्वारा समय–सीमा के अंतिम दिन दोपहर बाद निराकरण करना एवं बीपीएल प्रमाण पत्रों पर डिजीटल हस्ताक्षर को मान्य नहीं करना है।

**एन.आई.सी के साथ समन्वय**

- अधिकांश केन्द्र प्रबंधकों (89 प्रतिशत) की राय है कि डी.आई.ओ.–एन.आई.सी द्वारा तकनीकी समस्याओं का निराकरण किया जाता है।

**जिला प्रबंधक (लोक सेवा) के साथ समन्वय**

- अधिकांश केन्द्र प्रबंधकों (95 प्रतिशत) की राय है कि जिला प्रबंधक (लोक सेवा) द्वारा उनकी समस्याओं का निराकरण किया जाता है।

### 4.1.10 चुनौतियाँ

लोक सेवा केन्द्र द्वारा सेवाओं को बेहतर तरीके से प्रदान करने में **प्राथमिकता के आधार पर** प्रबंधको द्वारा निम्नानुसार **तीन मुख्य चुनौतियों** बताई गई हैः–

1. इंटरनेट कनेक्टीविटी,
2. बिजली की उपलब्धता तथा
3. केंद्र कर्मचारियों में प्रशिक्षण स्तर की कमी।

### 4.1.11 नागरिकों की सेवा प्रदाय में संतुष्टि

- अधिकांश लाभार्थी (96 प्रतिशत) लोक सेवा केन्द्र द्वारा सेवा प्रदाय से संतुष्ट है।
- मात्र 4 प्रतिशत लाभार्थी असंतुष्ट है। असंतुष्टि के मुख्य कारण सेवा प्राप्ति मे मार्गदर्शन का अभाव (37 प्रतिशत) है।
- असंतुष्ट लाभार्थियों मे से अधिकांश लाभार्थियों (96 प्रतिशत) द्वारा शिकायत पुस्तिका में शिकायत दर्ज नही कराई।
- मात्र 4 प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा शिकायत पुस्तिका में दर्ज शिकायत पर अधिकांश लाभार्थियों (73 प्रतिशत) की शिकायत का निराकरण हुआ।

### 4.1.12 सेवाओं की गुणवत्ता

- 25 प्रतिशत लाभार्थियों द्वारा लोक सेवा केंद्र से सेवा प्रदान को बहुत अच्छा, 60 प्रतिशत द्वारा अच्छा, 14 प्रतिशत द्वारा सामान्य तथा केवल 2 प्रतिशत द्वारा सेवा प्रदान की गुणवत्ता को सामान्य से कम व्यक्त किया है।

## 4.2 अनुशंसाएं

### 4.2.1 सेवा प्राप्ति हेतु सभी वर्ग के नागरिकों की उचित भगीदारी

- केन्द्र में एक महिला कर्मचारी की उपस्थित सुनिश्चित की जाये तथा बुजुर्गो, महिलाओं तथा विकलांग नागरिकों के लिये अलग काउंटर की व्यवस्था की जावे।

### 4.2.2 लोक सेवा की जागरूकता बढ़ाये जाने हेतु पहल

- सर्वेक्षण से ज्ञात हुआ है कि अधिकांश लाभार्थियों एवं गैर–लाभार्थियों मे अधिनियम की जानकारी का अभाव है।
- अधिकांश जनप्रतिनिधियों को उनके क्षेत्र में लोक सेवा केन्द्र स्थापित होने की जानकारी है। शत् प्रतिशत जनप्रतिनिधियों को इस हेतु जागरूक किये जाने की आवश्यकता है।
- लोक सेवा केन्द्रो की समस्त सेवाओं का प्रचार–प्रसार न्यूज पेपर, इलेक्ट्रानिक मीडिया और जिले की समस्त ग्राम पंचायतो में फ्लेक्स और बोर्ड लगाया जा सकता है तथा लोक सेवा सेवाओं के बारे में स्थानीय टी.वी. चेनलो, कम्युनिटी रेडियो केन्द्र, रेडियों पर चौपाल कार्यक्रम आदि द्वारा भी प्रचार–प्रसार किया जाना चाहिए ताकि नागरिक जागरूक हो सके।
- नुक्कड़ नाटक तथा विशेष शिविर के आयोजन के माध्यम से भी जागरूकता बढ़ाई जानी चाहिए।

### 4.2.3 लोक सेवा केन्द्र की पहुच को बढ़ाया जाना

- सर्वेक्षण अनुसार अधिकांश केन्द्रो से उसमे सम्मिलित गावों की अधिकतम दूरी 25 किलोमीटर से अधिक है। उचित होगा की केन्द्रो से गांव की दूरी को देखते हुए उप लोक सेवा केन्द्र खोले जावें।
- अधिकतर गैर–लाभार्थियों द्वारा भी उनके गांव के नज़दीक उप लोक सेवा केन्द्र खोले जाने की आवश्यकता बताई गई।

### 4.2.4 लोक सेवा केन्द्र का बुनियादी ढाँचा एवं रख–रखाव में सुधार

#### 4.2.4.1 विद्युत एवं इंटरनेट कनेक्टिविटी

- पावर बैकअप हेतु जेनसेट/जनरेटर की उपलब्धता सभी केंद्रों में सुनिश्चित किये जाने की आवश्यकता है।
- लगभग 43 प्रतिशत केंद्रो पर स्वान कनेक्टिविटी अनियमित है। अतः समस्त केंद्रों पर स्वान कनेक्टिविटी की नियमितता को सुनिश्चित किये जाने की आवश्यकता है।

### 4.2.4.2 शौचालय एवं पेयजल

- 45 प्रतिशत केन्द्रों में शौचालय उपलब्ध नहीं है तथा जहॉ उपलब्ध है उनमे से 23 प्रतिशत केंद्रो पर शौचालय उपयोग योग्य नहीं है। समस्त केंद्रों पर महिलाओं तथा पुरूषों हेतु शौचालयों की उपलब्धता एवं स्वच्छता को सुनिश्चित किये जाने की आवश्यकता है।
- 14 प्रतिशत केन्द्रों में शुद्ध पेयजल की व्यवस्था नहीं है तथा मात्र 20 प्रतिशत केंद्रो पर शुद्ध पेयजल की व्यवस्था अन्तर्गत वाटर प्यूरीफायर उपलब्ध है। अतः समस्त लोक सेवा केन्द्रों में शुद्ध पेयजल वाटर प्यूरीफायर के माध्यम से उपलब्ध कराये जाने की आवश्यकता है।
- 40 प्रतिशत केन्द्रो पर साफ सफाई सामान्य स्तर की है। अतः समस्त लोक सेवा केन्द्रों में साफ सफाई की उचित व्यवस्था को सुनिश्चित किये जाने की आवश्यकता है।

### 4.2.4.3 हेल्प डेस्क

- लगभग 10 प्रतिशत केन्द्रों पर सेवाओं, शुल्क और योजनाओं का उल्लेख सूचना पटल पर स्थानीय भाषा में प्रदर्शित नहीं किया गया है, जबकि यह उल्लेख सभी केन्द्रो मे होना चाहिए।
- स्वागत काउंटर (सहायत डेस्क) 15 प्रतिशत केन्द्रों में तथा पूछताछ हेतु टेलीफोन–मोबाईल नम्बर 27 प्रतिशत केन्द्रों में उपलब्ध नहीं है। 40 प्रतिशत केन्द्रों में सुझाव/शिकायत पेटी/शिकायत पुस्तिका की उपलब्धता नही है। अतः समस्त केन्द्रों पर सूचना पटल पर शुल्क और योजनाओं की जानकारी स्थानीय भाषा मे, स्वागत काउंटर (सहायता डेस्क), पूछताछ हेतु टेलीफोन–मोबाईल नम्बर तथा सुझाव/शिकायत पेटी की उपलब्धता शत–प्रतिशत किये जाने की आवश्यकता है।

### 4.2.4.4 ड्रेस एवं आई.डी कार्ड

- लोक सेवा केंद्र के शत् प्रतिशत कर्मचारियों द्वारा निर्धारित ड्रेस पहनना तथा निर्धारित आई.डी कार्ड लगाये जाने की आवश्यकता है।

**लोक सेवा केंद्रों पर बुनियादी ढ़ाँचा एवं रख–रखाव की जानकारी परिशिष्ट–2 पर उपलब्ध है।**

### 4.2.5 केन्द्र पर आवेदन प्रक्रिया में सुधार

- समस्त आवेदन फार्म में मोबाईल नं. लिखा जाना अनिवार्य किया जावे एवं सेवा प्राप्ति के लिये एसएमएस दिये जाने जैसे प्रावधानो का पालन शत–प्रतिशत किये जाने की आवश्यकता है।

- 46 प्रतिशत लाभार्थियों ने केन्द्र के बाहर ऐजेंट/नोटरी से मदद ली है। केन्द्र मे कर्मचारियों द्वारा सेवा संबंधित पूर्ण जानकारी आवेदक को उपलब्ध कराने एवं इस हेतु जागरूकता लाने से ऐजेंटों/नोटरी की सक्रियता में कमी आयेगी।

## 4.2.6 द्विस्तरीय अपील व्यवस्था में सुधार

- अधिकांश लाभार्थियों (85 प्रतिशत) को द्विस्तरीय अपील के संबंध में जानकारी नही है। अतः द्विस्तरीय जानकारी के संबंध में प्रचार–प्रसार की आवश्यकता है। लोक सेवा केंद्र इसमें महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते है। अपीलो का समय सीमा मे निराकरण तथा अपील के अस्वीकृति के कारणों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।

## 4.2.7 समस्याओं का निराकरण

- केन्द्र प्रबंधकों को सॉफ्टवेयर के उपयोग में आ रही समस्याएं निम्नानुसार समस्याओं का निराकरण किये जाने की आवश्यकता है:–
  1. गांवो के नाम सही न होना एवं गॉवो की मेंपिंग सही नहीं आना,
  2. सॉफ्टवेयर प्रोसेसिंग की गति कम होना,
  3. फार्म भरते समय एरर आना,
  4. खाद्य दवाई का फार्मेट हिन्दी में न होना,
  5. श्रम विभाग के प्रसूति सहायता के फार्म चार महीने से अपलोड नही होना एवं
  6. इन्टरनेट मोजिला ब्राउज़र पर जाति प्रमाण–पत्र हिन्दी में नही निकल पाना
- केन्द्र प्रबंधको को बी.जी.एफ. की राशि का कम से कम 6 महीने की देरी से भुगतान, विशेष अभियान की राशि प्राप्त न होना तथा जाति प्रमाण–पत्र की राशि आज दिनांक तक प्राप्त नही होने आदि समस्याएं है। सभी केन्द्र प्रबंधको को ई–डिस्ट्रीक्ट सोसायटी/शासन से समय पर भुगतान किये जाने की आवश्यकता है।
- पदाभिहित अधिकारियों को ऑनलाईन प्रक्रिया का पूर्ण ज्ञान न होना के कारण सेवाओं को प्रदान करने में विलंब हो रहा है, अतः पदाभिहित अधिकारियों को ऑनलाईन प्रक्रिया से संबंधित प्रशिक्षण दिये जाने की आवश्यकता है।
- पदाभिहित अधिकारियों को सॉफ्टवेयर के उपयोग में आ रही निम्नानुसार समस्याओं का निराकरण किये जाने की आवश्यकता है:–
  1. वेबसाईट सर्वर की धीमी गति,
  2. सॉफ्टवेयर प्रशिक्षण की कमी,
  3. समग्र पोर्टल एवं स्कीम पोर्टल के सॉफ्टवेयर भिन्न होने के कारण सेवाएं देने में कठिनाई,
  4. निर्णय प्रक्रिया मे कई बार साईट का बंद होना,
  5. जावा स्पोर्ट की समस्या– हस्ताक्षर ब्लॉक कर देता है,
  6. पिछली रिर्पोट ऑफलाइन दिखाई नही देती तथा स्टेट्स रिर्पोट नही निकलती है,
  7. प्रथम अपील में डिजिटल साईन काम नही करता है,

8. एक ही व्यक्ति विकलांग प्रमाण–पत्र तथा अन्य योजनाओं के लिये बार–बार आवेदन करता है इसको ट्रेक करने की व्यवस्था सॉफ्टवेयर में होनी चाहिये,
9. मानसिक विकलांग प्रमाण–पत्र विशेषज्ञ डॉक्टर की जॉच उपरांत ही जारी किये जाने चाहिये,
10. राशन कार्ड में नया नाम जोड़ने व घटाने का विकल्प न होने के कारण समस्या आती है,
11. फॉन्ट की समस्या से ज्यादा समय लग रहा है,
12. अपात्र आवेदको को एक ही योजना के लिए बार–बार आवेदन करने से रोकने के लिए समग्र आई–डी या आधार कार्ड को आवेदन से लिंक किया जाए,
13. नवीन अधिसूचना की जानकारी सीधे पदाभिहित अधिकारी को प्राप्त हो सकें,
14. कृषि सम्बंधी लायसेंस हेतु सॉफ्टवेयर में प्रोपराइटर का नाम नही आता हैं, फोटो भी लायसेंस मे संग्लन होना चाहिए तथा
15. मार्च 2015 में 92 आवेदन सीधे विभाग में प्राप्त हुए जिनकी ऑनलाइन फीडिंग की गई लेकिन कम्प्यूटर रिर्पोट में आवेदनों की संख्या शून्य आ रही हैं।

### 4.2.8 चुनौतियों हेतु उचित समाधान

लोक सेवा केन्द्र द्वारा सेवाओं को बेहतर तरीके से प्रदान करने में **प्राथमिकता के आधार पर** प्रबंधको द्वारा निम्नानुसार **तीन मुख्य चुनौतियां** बताई गई हैः–

1. इंटरनेट कनेक्टीविटी,
2. बिजली की उपलब्धता तथा
3. केंद्र कर्मचारियों में प्रशिक्षण स्तर की कमी।

उपरोक्त चुनौतियों का अतिशीघ्र उचित समाधान किये जाने की आवश्यकता है।

### 4.2.9 अन्य शासकीय सेवाओं को लोक सेवा केन्द्र से जोड़े जाने संबंधी सुझाव

सर्वेक्षण हेतु चयनित लाभार्थियों के अनुसार निम्नलिखित अन्य शासकीय सेवाओं को लोक सेवा केन्द्र से जोड़े जाने का सुझाव दिया गया है। अतः संबंधित विभाग द्वारा इन सेवाओं को लोक सेवा केन्द्रों की सेवाओं में जोड़ने हेतु प्राथमिकता दिये जाने का अनुरोध किया जाना चाहिए :–

| क्र. | विभाग | सेवाएं |
|---|---|---|
| 1 | रोजगार एवं प्रशिक्षण | बेरोजगारी के आवेदन, रोजगार की जानकारी, मुख्यमंत्री स्वरोजगार योजना |
| 2 | स्कूल शिक्षा विभाग एवं उच्च शिक्षा विभाग | शिक्षा ऋण के आवेदन, अंकसूची की द्वितीय प्रति, छात्रवृत्रि फार्म जमा करने की सुविधा |
| 3 | राजस्व विभाग (कलेक्ट्रेट) | मतदाता परिचय पत्र (वोटर आई. डी. कार्ड), बन्दूक लाइसेन्स, ऋण पुस्तिका, नामांकन, बटवारा, सीमांकन, विवाह पंजीयन, चरित्र प्रमाण पत्र, मुख्यमंत्री परिवार सहायता योजना |
| 4 | नगरीय विकास एवं प्रशासन विभाग, | जन्म एवं मृत्यु प्रमाण पत्र, दुकान लाईसेंस, मनरेगा के कार्य/मांग/भुगतान, भवन निर्माण की अनुमति, सम्पत्ति कर |

| | | |
|---|---|---|
| | पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग | जमा करना |
| 5 | महिला एवं बाल विकास | लाडली लक्ष्मी योजना |
| 6 | कृषि एवं किसान कल्याण विभाग | किसान क्रेडिट कार्ड, फसल बीमा की जानकारी, कृषि ऋण योजना, सूखा राहत एवं ओला वृष्टि के चेक, किसान ऋण पुस्तिका |
| 7 | स्वास्थ्य विभाग | दीन दयाल कार्ड, विकलांगता प्रमाण पत्र |
| 8 | परिवहन | ड्राईविंग लाइसेंस, डुप्लिकेट ड्राईविंग लाईसेंस, ट्रांसपोर्ट लाईसेंस |
| 9 | अन्य सेवाऐं | सुचना के अधिकार का आवेदन, समग्र स्वच्छता अभियान, समग्र परिवार आई.डी., तीर्थ दर्शन के आवेदन, सम्पत्ति रजिस्ट्रीकरण, बिजली बिल भुगतान |
| 10 | केन्द्रीय सरकार | पासपोर्ट आवेदन, आधार कार्ड, पेन कार्ड, रेलवे रिजर्वेशन, रसोई गैस बुकिग, जन–धन योजना |

### 4.2.10 सेवा प्रदाय प्रणाली को बेहतर बनाए जाने हेतु सुझाव

#### 4.2.10.1 लाभार्थियों, जनप्रतिनिधियों एवं गैर–लाभार्थियों से प्राप्त सुझाव

**सेवाओं के संबंध में**

- प्रमाण पत्रों की घर पहुच सेवा होना चाहिए,
- सेवा प्राप्ति हेतु एस.एम.एस के अलावा मोबाईल पर भी सूचना दी जानी चाहिये,
- तत्काल प्रमाण–पत्र/सेवा प्राप्त करने हेतु अतिरिक्त शुल्क के साथ प्रावधान होना चाहिये,
- उप लोक सेवा केन्द्र ग्राम पंचायत मे खोले जाने चाहिए। केन्द्र बाजार के पास तथा ग्राम के नजदीक खोले जाने चाहिए,
- भारत शासन की सी.एस.सी योजना तथा एम.पी. आनलाईन की समस्त सेवाओं का कार्य लोक सेवा केन्द्र से भी किया जाना चाहिए,
- केन्द्र से लिए जाने वाले आवेदनों को इंटरनेट के माध्यम से ऑनलाईन कर देना चाहिए जिससे लाभार्थियों को कहीं से भी उसकी प्रति प्राप्त हो सकें,
- सूचना के अधिकार के अर्न्तगत चाही गयी जानकारी हेतु आवेदन लोक सेवा केन्द्र पर करने की व्यवस्था होनी चाहिए,
- लोक सेवा केन्द्र से कलर प्रिंट प्रमाण–पत्र उपलब्ध कराना चाहिए,
- केन्द्र के कर्मचारियों को अधिसूचित सेवाओं से संबधित सतत् प्रशिक्षण दिया जावें,
- केन्द्र के कर्मचारियों में विनम्रता एवं शिष्टाचार होना चाहिए,
- पावती खो जाने पर निःशुल्क डुप्लिकेट पावती की व्यवस्था होनी चाहिए,
- गांव में एक व्यक्ति को नांमाकित किया जाना चाहिए जो लोक सेवा का कार्य करें तथा

- राजस्व अभिलेख की नकल प्रदान करने हेतु 24 घंटे (1 दिन) की अवधि रखने से कृषकों को कर्ज के बोझ मे कमी आयेगी।

**केंद्र पर व्यवस्था संबंधी**

- आवेदन भरने की जानकारी के लिए केन्द्र पर एक कर्मचारी नियुक्त किया जाना चाहिए ताकि लोग एजेन्ट के पास न जाए,
- सेवा से संबंधित समस्त संलग्न दस्तावेजो की जानकारी केन्द्र पर लगाई जाना अनिवार्य किया जाना चाहिए,
- लोक सेवा केन्द्र से टिकट/स्टाम्प की व्यवस्था की जाए ताकि लोगों को भटकना ना पड़े,
- महिला कर्मचारी कम से कम एक अनिवार्य हो जिससे महिलाओं को सुविधाजनक जवाब मिलें। बुजुर्गो, महिलाओं तथा विकलांग व्यक्तियों के लिए अलग काउन्टर होना चाहिए,
- जिला प्रबंधक (लोक सेवा) का मोबाइल नम्बर केन्द्र में उपलब्ध होना चाहिए। निशुल्क हेल्पलाईन नम्बर सेवा शुरू करना चहिए,
- सेवा के लिए दो अलग–अलग काउन्टर हो (एक आवेदन लेने एवं दूसरा सेवा प्रमाण पत्र लेने के लिए),
- केन्द्र रविवार को आधे दिन खुला होना चाहिए,
- केन्द्र में निगरानी हेतु कैमरे लगाए जाने चाहिए तथा
- केन्द्र के बाहर वाहन पार्किंग हेतु शेड की व्यवस्था होना चाहिए।

**प्रचार–प्रसार एवं जागरूकता**

- ग्राम सभा, ग्राम पंचायत, जनपद पंचायत, जिला पंचायत, नगरीय निकाय एवं कलेक्टर कार्यालय के माध्यम से भी अधिसूचित सेवाओं संबंधी जानकारी दी जाये,
- सेवा प्राप्ति प्रक्रिया की पेम्पलेट समस्त ग्राम पंचायतो/नगरीय निकायों में उपलब्ध करायी जाये ताकि नागरिक जागरूक हो सके तथा
- नुक्कड़ नाटक तथा विशेष शिविर के आयोजन के माध्यम से जागरूकता बढ़ाई जानी चाहिए।

### 4.2.10.2 पदाभिहित अधिकारियों से प्राप्त सुझाव

**केंद्र पर व्यवस्था संबंधी**

- आवेदन निरस्ती का कारण आवेदक को लिखित रूप से प्रदान करने की व्यवस्था बनाई जावे जिससे आवेदक को भटकना न पड़े,
- विभाग की तरफ से इंटरनेट के लिए कोई फंड नही है, जिससे दो माह से इंटरनेट बंद है। बाहर जाकर आवेदनों को पूर्ण करना पड़ता है,
- कुछ सेवाओं की समय–सीमा बढ़ानी चाहिए– आर.बी.सी, प्राकृतिक आपदा (30 से 50 दिन), जाति प्रमाण–पत्र (30 से 60 दिन) तथा खसरे की नकल (5 से 7 दिन),
- दूरस्थ क्षेत्रों के लिये क्लस्टर लेवल पर लोक सेवा केन्द्र का प्रावधान,

- विकलांगों की फिजीकल जॉच के बाद 3–4 दिन का ग्रेस पीरियड मिलना चाहिये,
- संलग्न दस्तावेजो की पुर्ण जानकारी केन्द्र में प्रदर्शित किया जाना अनिवार्य किया जावे,
- लोक सेवा केन्द्र सलंग्न दस्तावेजो का पूर्ण परीक्षण कर आवेदन स्वीकार करें,
- आवेदन की फीडिंग सही एवं त्रुटिरहित होनी चाहिए,
- अविवादित नामांकन लोक सेवा केन्द्र के दायरे में नही होना चाहिए क्योकि यह न्यायालय प्रक्रिया है,
- विभागों में सहायक पदाभिहीत अधिकारी की नियुक्ति पूर्ण अधिकार के साथ की जानी चाहिये, जिससे पदाभिहीत अधिकारी की अनुपस्थिति में आवेदनों पर सुचारू रूप से कार्यवाही की जा सके,
- लोक सेवा केन्द्र की सेवाओं के बारे में स्थानीय टी.वी. चेनलो, कम्युनिटी रेडियो केन्द्र, रेडियों पर चौपाल कार्यक्रम आदि द्वारा प्रचार–प्रसार किया जाना चाहिए तथा
- प्रसूति सहायता के आवेदन के साथ एएनएम का सत्यापन या शपथ पत्र अनिवार्य होना चाहिए।

**सॉफ्टवेयर संबंधी**

- हार्डकापी भेजे जाने की व्यवस्था को ऑनलाईन किया जावें,
- सॉफ्टवेयर में ऐसा प्रबधं किया जावे जिससें सभी आवेदनों का एक साथ चयन कर उन पर एक साथ डिजिटल हस्ताक्षर हो जावें,
- एक बार सेवा लेने के उपरान्त दूसरी बार आवेदन करने पर सॉफ्टवेयर में सेवा ऑटोमेटिक लोड हो तथा डाटा ओपन हो जाये। एक व्यक्ति एक ही सेवा को प्राप्त करने के लिये बार–बार आवेदन करता है जिसके लिये सॉफ्टवेयर में चेक होना चाहिए,
- डिजीटल सिगनेचर को 3 के.बी. से 10 के.बी. किया जाए, डिजीटल हस्ताक्षर के नवीनीकरण के लिय बाह्य एजेन्सी नियुक्त है, जिसमें देरी होती है। यह कार्य जिला ई–गवर्नेंस सोसाईटी के माध्यम से होना चाहिये तथा
- आवेदनों के त्वरित निराकरण हेतु पदाभिहित अधिकारियों को 3जी सेवा युक्त टेबलेट प्रदान किये जाने से लंबित आवेदन के निराकरण करने में आसानी होगी। लैपटाप उपलब्ध कराए जाने से भी कार्य शीघ्रता से निपटाया जा सकता है।

### 4.2.10.3 लोक सेवा केन्द्र प्रबंधकों से प्राप्त सुझाव

**केंद्र पर व्यवस्था संबंधी**

- ग्राम सचिवों के माध्यम से प्रचार–प्रसार किया जा सकता है। लोक सेवा केन्द्रो से दी जाने वाली समस्त सेवाओं का प्रचार–प्रसार न्यूज पेपर, इलेक्ट्रानिक मीडिया और जिले की समस्त ग्राम पंचायतो में फ्लेक्स और बोर्ड लगाना चाहिए,
- अपीलीय व्यवस्था को दुरूस्त किये जाने की आवश्यकता है,
- खसरा एवं बी–1 पर लगायी जाने वाली सील तथा टिकट लगाने की जिम्मेदारी तहसील कार्यालय को दी जानी चाहिए,
- भारत शासन की सी.एस.सी. योजना तथा एम.पी. ऑनलाईन से दी जाने वाली सेवाओं को लोक सेवा केन्द्र से भी दिये जाने का प्रबंधन किया जाना चाहिए,

- बैंक चालान जैसी आम जन की महत्तवपूर्ण सेवा भी लोक सेवा केन्द्र में जोडी जानी चाहिए,
- अधिनियम के तहत चिन्हित सेवाओ में जो आवश्यक दस्तावेज की आवश्यकता होती हे उसके अलावा भी पदाभिहित अधिकारी अतिरिक्त दस्तावेजो कि मांग करते है जो कि लाभार्थी द्वारा उपलब्ध कराना संभव नही होता है,
- लोक सेवा केन्द्र के माध्यम से अगर कोई घर पहुच सेवा चाहे तो डाक विभाग की सहायता से ये सुविधा लोक सेवा केन्द्र के माध्यम से दी जा सकती है,
- अपीलिय निर्णयों में साधारण भाषा का उपयोग किया जाना चाहिए, जो कि आवेदक समझ सकें,
- पूर्व में लोक सेवा केन्द्रों की मानीटरिंग के आधार पर प्रदेश स्तर तथा जिला स्तर पर रेंकिंग की जाती थी, जिससे लोक सेवा केन्द्रों में प्रतिस्पर्धा की भावना रहती थी इसे पुनः प्रारम्भ किया जाना चाहिये,
- मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2010 से संबंधित समस्त जानकारी हेतु प्रत्येक 4 माह मे केन्द्र के समस्त कर्मचारियो का प्रशिक्षण जिला कलेक्टर कार्यालय में आयोजित किया जाए। नवीन सेवा शुरू करने से पूर्व संबधित लोक सेवो केन्द्र और पदाभिहीत अधिकारियों को प्रशिक्षण देना चाहिए,
- जिले के पदाभिहित अधिकारियों एवं लोक सेवा केन्द्र संचालको के मध्य बेहतर समन्वय हेतु प्रत्येक 3 माह में जिला कलेक्टर कार्यालय में बैठक का आयोजन किया जावें। जिला स्तर पर प्रत्येक RO/TL मीटिंग में लोक सेवा केन्द्र के संचालकों को बुलाया जाना चाहिए जिससे पारदर्शिता आ सके। कम से कम 6 माह में एक बार समस्त लोक सेवा केन्द्र और लोक सेवा प्रबंधन विभाग, भोपाल के मध्य एक बैठक का आयोजन होना चाहिए तथा
- पदभिहित अधिकारी कार्यालय में भी आवेदन प्राप्त होने की व्यवस्था को बन्द किया जाना चाहिए। विभाग द्वारा लाभार्थियों को सीधा प्रमाण–पत्र दिया जा रहा है जो नहीं दिया जाना चाहिए।

**सॉफ्टवेयर संबंधी**

- सॉफ्टवेयर में नाम से सर्च करने की व्यवस्था होनी चाहिए,
- खसरा एवं बी–1 सेवा मे एक से अधिक प्रति का विकल्प होना चाहिए,
- पेशन संबंधी योजनाओं की समय–सीमा कम कर दी जाए,
- जाति प्रमाण–पत्र सेवा एवं राष्ट्रीय परिवार सहायता जैसी प्रमुख सेवाओं की समय अवधि 15 कार्य दिवस होनी चाहिए,
- आवेदन फार्म पर आवेदक के डिजीटल अंगूठा निशानी तथा वेब कैमरा से फोटो संलग्न की जाए जिससे एक ही सुविधा के लिए बार–बार आवेदन को रोका जा सके। एक ही सेवा के लिए बार–बार एक ही आवेदक द्वारा आवेदन करने की प्रक्रिया को रोकने के लिए आधार कार्ड से आवेदन को लिंक किया जाए,
- प्रमाण–पत्र ई–मेल पर भेजने की सुविधा होनी चाहिए,

- पेपरलेस सिस्टम बनाया जावें तथा सभी प्रमाण–पत्र डिजिटल प्राप्त होने कि व्यवस्था हो तथा
- वेबसाइट की प्रोसेसिंग क्षमता को बढ़ाया जाये।