

1
संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें,

मध्यप्रदेश

क0 4/समन्वय/लो से प्र/2012/451

भोपाल दिनांक 28/08/2012

प्रति,

समस्त संभागीय संयुक्त संचालक, स्वास्थ्य सेवायें म.प्र.
समस्त मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी, म.प्र.
समस्त सिविल सर्जन सह अस्पताल अधीक्षक, म.प्र.

विषय - मध्यप्रदेश लोक सेवा के प्रदान की गारंटी अधिनियम - 2010 के तहत अधिसूचित सेवाओं के लोक सेवा केन्द्र के माध्यम से प्राप्त होने वाले आवेदनों के निराकरण की व्यवस्था


संदर्भ - प्रमुख सचिव लो.से.प्र. विभाग का पत्र क्रमांक 928/2012/लो.से.प्र/61
भोपाल, दिनांक 03/08/2012

—000—

उपरोक्त विषयान्तर्गत में प्रमुख सचिव, लो.से.प्र. विभाग का संदर्भित पत्र में लोक सेवा प्रबंधन विभाग के अन्तर्गत लोक सेवा प्रदाय ग्यारंटी अधिनियम 2010 के क्रियान्वयन एवं लोक सेवाओं के प्रकरणों के निराकरण के संबंध में विस्तृत दिशा निर्देश दिये गये हैं।

अतः संदर्भित पत्र के पेज 1 से 11 तक का अच्छे से पठन करें एवं इसकी एक प्रति अपने उपयोग हेतु व्यक्तिगत फाईल में रखें। इस पत्र के साथ उक्त संदर्भित पत्र संलग्न कर आपकी और भेजा जा रहा है एवं इनकी प्रतियां स्वास्थ्य विभाग की website (www.mp.gov.in/health) पर भी उपलब्ध है।

संलग्न :- संदर्भित पत्र



डा. अनंद चौहान
संयुक्त संचालक (समन्वय)
संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें
म.प्र.

क0 4/समन्वय/लो से प्र/2012/452

भोपाल दिनांक 28/08/2012

प्रतिलिपि - सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु

- 1 प्रमुख सचिव, म.प्र. शासन, लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग, मंत्रालय, भोपाल।
- 2 प्रमुख सचिव, म.प्र. शासन, लोक सेवा प्रबंधन विभाग, मंत्रालय, भोपाल।
- 3 स्वास्थ्य आयुक्त, संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें, भोपाल।
- 4 संचालक, (समन्वय) संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें, भोपाल।
- 5 समस्त जिला कलेक्टर मध्यप्रदेश।
- 6 समस्त जिला लोक सेवा प्रबंधक मध्यप्रदेश।


संयुक्त संचालक (समन्वय)
संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें
म.प्र.

2

मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग
मंत्रालय

क्रमांक 928/2012/लो.से.प्र./61

भोपाल, दिनांक 03/08/2012

प्रति,

समस्त कलेक्टर,
मध्यप्रदेश

विषय:- मध्यप्रदेश लोक सेवा के प्रदान की गारंटी अधिनियम- 2010 के तहत अधिसूचित सेवाओं के लोक सेवा केन्द्र के माध्यम से प्राप्त होने वाले आवेदनों के निराकरण की व्यवस्था

- संदर्भ:-1. म.प्र. शासन का असाधारण राजपत्र 18 अगस्त 2010-M0प्र0 लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम-2010
2. M0प्र0 शासन का असाधारण राजपत्र 17 सितम्बर 2010-M0प्र0 लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010 (आवेदन, अपील, पुनरीक्षण, शास्ति की वसूली तथा प्रतिकर का भुगतान) नियम 2010
3. म.प्र. लोक सेवाओं के प्रदान की गारंटी अधिनियम 2010 के क्रियान्वयन के संबंध में जारी परिपत्र क्रमांक 266/2012/लो.से.प्र./61 भोपाल, दिनांक 25.02.2012

राज्य शासन द्वारा निर्णय लिया गया है कि प्रदेश के नागरिकों को मध्यप्रदेश लोक सेवा के प्रदान की गारंटी अधिनियम-2010 के तहत अधिसूचित सेवाओं के आवेदन संबंधित पदाभिहित अधिकारी के कार्यालय में प्रस्तुत करने के साथ ही निजी भागीदारी के माध्यम से एक वैकल्पिक व्यवस्था प्रदान की जाए। इस निर्णय के अनुपालन में प्रदेश में 336 लोक सेवा केन्द्र प्रारंभ किये जा रहे हैं।

मध्यप्रदेश लोक सेवा गारंटी अधिनियम की धारा 4 के अन्तर्गत पदाभिहित अधिकारी का यह उत्तरदायित्व है कि वह अधिसूचित सेवा, पात्र व्यक्ति के आवेदन प्रस्तुत करने पर, निर्धारित समय-सीमा में सेवा उपलब्ध कराये अथवा आवेदन नामंजूर करे। आवेदन नामंजूर करने की स्थिति में नामंजूर करने का कारण भी लिखकर आवेदक को सूचित करना अनिवार्य है।

अधिनियम की धारा 5 में अधिसूचित सेवाओं को प्राप्त करने की प्रक्रिया निर्धारित की गयी है। इसी धारा के तहत आवेदन प्रस्तुत करने पर अनिवार्य रूप से पावती देने का प्रावधान है। चूंकि लोक सेवा केन्द्र में ऑनलाईन आवेदन प्राप्त किये जायेंगे और उसी समय आवेदक को पावती लोक सेवा केन्द्र द्वारा दी जायेगी। अतः

2/2

3

इन आवेदनों की पावती पदाभिहित अधिकारी को अलग से देने की आवश्यकता नहीं होगी।

लोक सेवा केन्द्र में सभी आवेदन ऑनलाईन प्राप्त होंगे और उनकी जानकारी ऑनलाईन संधारित होगी। अतः अधिनियम की धारा 5 में निर्धारित प्रक्रिया को कार्यरूप देने के लिए मध्यप्रदेश लोक सेवाओं के प्रदान की गारन्टी (आवेदन, अपील, पुनरीक्षण, शास्ति की वसूली तथा प्रतिकर का भुगतान) नियम 2010 के नियम 4 में निर्धारित पंजी का अलग से संधारण नहीं करना होगा।

लोक सेवा केन्द्र में प्राप्त होने वाले आवेदनों के निराकरण के लिए लोक सेवा केन्द्र एवं पदाधिकारियों के दायित्वों एवं भूमिका के संबंध में निम्नलिखित निर्देश जारी किये जाते हैं:-

2. लोक सेवा केन्द्र संचालक के कर्तव्य -

अधिनियम के अंतर्गत अधिसूचित सेवाएं प्रदान करने के लिये लोक सेवा केन्द्र पर आवेदन प्राप्त किये जाएंगे तथा निम्न रूप से कार्यवाही की जायेगी:

- ए. आवेदकों को उनकी पात्रता के संबंध में सलाह देना, सेवा प्राप्त करने के लिये आवेदन प्रस्तुत करने की प्रक्रिया में संलग्न किये जाने वाले दस्तावेजों की जानकारी देना।
- बी. आवेदक से आवश्यक दस्तावेजों सहित विस्तृत विवरण प्राप्त कर उसका आवेदन, वेब आधारित साफ्टवेयर का उपयोग करके ऑनलाईन दर्ज करना।
- सी. आवेदक से आवेदन के साथ वांछित दस्तावेजों को स्व-प्रमाणित प्रति प्राप्त कर मूल दस्तावेजों से मिलान करना।
- डी. स्व-प्रमाणित दस्तावेजों को स्कैन कर उन पर डिजिटल हस्ताक्षर कर उन्हें आवेदन के साथ अपलोड करना।
- ई. आवेदन की प्रस्तुति के समय आवश्यक निर्धारित वैधानिक शुल्क नान ज्यूडिशियल स्टॉम्प या ट्रेजरी चालान के रूप में अथवा सचिव द्वारा निर्धारित किसी अन्य तरीके से प्राप्त करना।
- एफ. आवेदकों से आवेदन शुल्क प्राप्त करना।
- जी. ऑनलाईन प्राप्त आवेदनों को पदाभिहित अधिकारी तक ऑनलाईन भेजना।
- एच. आवेदन का प्रिन्ट निकाल कर उस पर आवेदक के हस्ताक्षर लेना।
- ई. वांछित स्व-प्रमाणित दस्तावेजों को आवेदन की हार्डकॉपी के साथ संलग्न कर रखना एवं उसे प्राप्त करने के लिये संबंधित पदाभिहित अधिकारी द्वारा प्राधिकृत वाहक को सौंपना।
- जे. कम्प्यूटर से तैयार आवेदन की पावती आवेदक को निःशुल्क देना।



4

- के. आवेदक द्वारा आवेदन की प्रति मांगे जाने पर उसे लेखन सामग्री के शुल्क के रूप में पाँच रुपये भुगतान करने पर, उपलब्ध कराना। यह आवेदन शुल्क के अतिरिक्त होगा।
- एच. आवेदकों की सुविधा हेतु रिक्त चालान फार्म और विभिन्न मूल्यवर्ग के नॉन ज्यूडिशियल स्टॉम्प रखना।

नोट: जहाँ तक संभव हो केवल पूर्ण आवेदन प्राप्त किये जावेंगे, यदि आवेदक अपूर्ण आवेदन दाखिल करना चाहे तो आवेदन शुल्क प्राप्त करने के बाद इसे ऑनलाइन प्राप्त किया जावेगा किन्तु इसे पदांकित अधिकारी को प्रस्तुत नहीं किया जावेगा। आवेदन की पावती आवेदक को दी जायेगी एवं उसे 30 दिनों के भीतर आवेदन को पूर्ण करने के लिये कहा जावेगा, विफल होने पर पूर्व में प्रस्तुत अपूर्ण आवेदन समाप्त किया जावेगा। यदि आवेदक 30 दिनों की अवधि समाप्त होने के बाद पुनः आवेदन प्रस्तुत करना चाहेगा तो उसे आवेदन शुल्क का पुनः भुगतान करना होगा।

पदाभिहित अधिकारी या प्रथम अपील अधिकारी के आदेश के विरुद्ध अथवा उसके आवेदन के निराकरण में विलंब पर आवेदक प्रथम या द्वितीय अपील, जैसा भी प्ररकण हो, करना चाहता हो तो लोक सेवाओं के प्रदान की गारण्टी अधिनियम 2010 के प्रावधानों के अंतर्गत निम्नलिखित ढंग से अपील की जाएगी :

- ए. आवेदक को उसकी पात्रता, अपील की प्रक्रिया एवं यदि आवश्यक हो तो संलग्न किये जाने वाले दस्तावेजों आदि के संबंध में सलाह दी जाएगी।
- बी. आवेदक से आवश्यक दस्तावेज सहित विस्तृत विवरण प्राप्त किये जावेंगे एवं उसकी अपील समिति द्वारा उपलब्ध कराए गए वेब आधारित साफ्टवेयर का उपयोग कर ऑनलाइन पूर्ण की जावेगी।
- सी. अपील के साथ संलग्न किये जाने वाले आवश्यक दस्तावेज आवेदक से स्वयं प्रमाणित कराए जावेंगे।
- डी. दस्तावेजों को स्कैन करना, उन पर डिजिटल हस्ताक्षर करना और उन्हें अपील के साथ अपलोड करना होगा।
- ई. आवेदक से निर्धारित शुल्क प्राप्त करना।
- एफ. प्रथम अपील अधिकारी या द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी को संपूर्ण अपील ऑनलाइन प्रस्तुत करना।
- जी. अपील का प्रिन्ट आउट निकाल कर उस पर आवेदक के हस्ताक्षर कराना।
- एच. कम्प्यूटर से तैयार की गई अपील की पावती आवेदक को निःशुल्क देना।
- आई. आवेदक द्वारा अपील की प्रति मांगी जाने पर उसे लेखन सामग्री के शुल्क के रूप में 5 (पाँच) रुपये भुगतान करने पर, उपलब्ध कराना। यह आवेदन शुल्क के अतिरिक्त होगा।

जे. दस्तावेजों के साथ अपील की हार्डकॉपी रखना। प्रथम/द्वितीय अपील प्राधिकारी इन हार्ड कॉपियों को लोक सेवा केन्द्र से प्राप्त करना आवश्यक समझे तो वाहक नियुक्त कर प्राप्त कर सकते हैं।

प्रस्तुत आवेदन/अपील का प्रभावी अनुवर्तन करने के प्रयोजन हेतु, संचालक:

- ए. निगरानी रखेगा कि आवेदन अपील की हार्डकॉपी संबंधित अधिकारी को पहुंच गई है। यदि आवेदन/अपील की हार्डकॉपी लोक सेवा केन्द्र से दो कार्य दिवस के भीतर प्राप्त नहीं की जाती है तब इसे सचिव द्वारा प्राधिकृत अधिकारी को सूचित करेगा।
- बी. साफ्टवेयर में उपलब्ध प्रबंध सूचनाओं पर नियमित रूप से दृष्टि रखेगा।
- सी. पदांकित अधिकारी/प्रथम अपील अधिकारी/द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा आवेदन/अपील पर साफ्टवेयर में दर्ज की गई अनुवर्ती कार्यवाही के विवरणों का अवलोकन करता रहेगा। यदि आवेदक चाहे तो आवेदन/अपील की वर्तमान स्थिति की जानकारी उसे निःशुल्क उपलब्ध कराएगा। तथापि, ऐसी जानकारी की प्रति (प्रिंट आउट) यदि आवेदक मांगे तो उसे 5 (पांच) रूपये के भुगतान पर उपलब्ध कराई जा सकेगी। पदाभिहित अधिकारी/प्रथम अपील अधिकारी/द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा यदि अनुवर्ती जानकारी साफ्टवेयर में दर्ज न की गई हो तो वस्तु स्थिति सचिव के ध्यान में भी लाना।
- डी. पदाभिहित अधिकारी द्वारा समय पर सेवा उपलब्ध न कराई जाने पर या इनकार करने के मामले में इसे इलेक्ट्रानिक रूप से प्रथम अपील अधिकारी के ध्यान में लाना ताकि वे यदि आवश्यक समझे तो स्वप्रेरणा से अपील प्राप्त कर लें।
- ई. प्रथम अपील का समय पर निराकरण न करने या अस्वीकृत करने के प्रकरण में उसे द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के ध्यान में इलेक्ट्रानिक रूप से लाना जिससे कि द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी यदि आवश्यक समझे तो स्वप्रेरणा से अपील प्राप्त कर लें।
- एफ. प्रस्तुत किये गये आवेदन के संबंध में पदाभिहित अधिकारी द्वारा तैयार किये गये पालन प्रतिवेदन या पारित आदेश की एक प्रति आवेदक को निःशुल्क, उपलब्ध कराना।
- जी. दायर की गई अपील पर प्रथम अपील अधिकारी/द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा पारित आदेश अथवा जहां अपील अधिकारी अपीलीय प्राधिकारी द्वारा स्वप्रेरणा से अपील ली गई थी उस पर पारित आदेश की एक प्रति आवेदक को निःशुल्क उपलब्ध कराना।
- एच. किसी प्रकरण में अपीलीय प्राधिकारी मुआवजे के भुगतान का आदेश करें एवं उसका 30 दिनों के भीतर भुगतान न हो, इसे सचिव के ध्यान में लाना।

२३

6

3. जिला कलेक्टर एवं सचिव ई-गवर्नेंस सोसायटी की भूमिका-

1. लोक सेवा केन्द्र में प्रस्तुत किये गये आवेदनों की हार्डकॉपी प्राप्त करने हेतु एक व्यवस्था/समयचक्र निर्धारित करना एवं सुनिश्चित करना कि पदाभिहित अधिकारी निर्धारित व्यवस्था/समयचक्र के अनुसार लोक सेवा केन्द्र से आवेदनों की हार्डकॉपी प्राप्त करें।
2. पदाभिहित अधिकारी/प्रथम अपील अधिकारी/द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा पारित अंतिम आदेशों/जारी प्रमाण पत्रों/पालन प्रतिवेदनों को लोक सेवा केन्द्र तक पहुंचाने हेतु व्यवस्था/समयचक्र निर्धारित करना।
3. सुनिश्चित करना कि व्यवस्था/समयचक्र अनुसार पदाभिहित अधिकारी/प्रथम अपील अधिकारी/द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी, पारित अंतिम आदेशों/जारी प्रमाण पत्रों/पालन प्रतिवेदनों लोक सेवा केन्द्र तक पहुंचाएं।
4. सुनिश्चित करना कि पदाभिहित अधिकारी/प्रथम अपील अधिकारी/द्वितीय अपील प्राधिकारी द्वारा लोक सेवा केन्द्रों में प्राप्त आवेदनों/अपीलों पर तत्परतापूर्वक कार्यवाही करें।
5. सुनिश्चित करना कि पदाभिहित अधिकारी/प्रथम अपील अधिकारी/द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी साफ्टवेयर में आवेदनों/अपील पर की जा रही कार्यवाही की प्रत्येक चरण की जानकारी दर्ज करें।
6. अधिनियम एवं लोक सेवा केन्द्र के संबंध में सूचना प्रसारित करने के लिये बैठकों और कार्यशालाओं का आयोजन करना।
7. आवेदकों को आदेशों की सुपुर्दगी एवं पारित आदेशों, आवेदनों की हार्डकॉपी की सुपुर्दगी तथा आवक-जावक के संबंध में संचालक और पदाभिहित अधिकारी/प्रथम अपील अधिकारी/द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के मध्य विवादों को सुलझाना।
8. प्रतिमाह लोक सेवा केन्द्र संचालक द्वारा प्राप्त आवेदन शुल्क में से प्रक्रिया शुल्क की राशि छोड़ते हुए शेष राशि विहित प्रक्रिया अनुसार जिला ई-गवर्नेंस समिति के खाते में प्राप्त करना।

4. पदाभिहित अधिकारी-

1. जब भी आप किसी सेवा के लिये पदाभिहित अधिकारी नियुक्त होते हैं या पदाभिहित अधिकारी का कार्यभार ग्रहण करते हैं तो-
 - जिला प्रबंधक (लोक सेवा) से संबंधित साफ्टवेयर में अपने यूजर आई.डी. बनवाकर पासवर्ड प्राप्त करें।
 - साफ्टवेयर के फीचर्स और उसका उपयोग करने के लिये यथाशीघ्र प्रशिक्षण प्राप्त करें।

23

- ज्ञात करें कि जिन सेवाओं के लिए आप पदाभिहित अधिकारी हैं उन से संबंधित आवेदन किन लोक सेवा केन्द्रों पर प्राप्त होंगे।
 - आपके कार्यक्षेत्र से संबंधित लोक सेवा केन्द्र संचालकों से संपर्क करें।
2. संबंधित लोक सेवा केन्द्र से आवेदन आपके यूजर एकाउन्ट पर प्राप्त होंगे। आवेदन के साथ वांछित अनुसंलग्नक भी स्कैन होकर संलग्न होंगे।
 3. जैसे ही आपको ऑनलाईन आवेदन प्राप्त होता है हार्डकापी प्राप्त होने का इंतजार किये बिना आवेदन पत्र की प्रोसेसिंग प्रारंभ करें। सुनिश्चित करें कि निर्धारित समय-सीमा के भीतर आवेदन का निराकरण हो जाए।
 4. आवेदन निराकरण के दौरान विभिन्न चरणों में की जा रही कार्यवाही का विवरण साफ्टवेयर में नियमित रूप से दर्ज करें।
 5. आवेदक को जारी किये जाने वाले नोटिस साफ्टवेयर के माध्यम से तैयार किये जावे।
 6. लोक सेवा केन्द्र में ऑनलाईन दर्ज आवेदन की हार्डकापी कलेक्टर द्वारा निर्धारित व्यवस्था/कार्यक्रम अनुसार लोक सेवा केन्द्र से प्राप्त करें।
 7. आवेदन का निराकरण निर्धारित नियम और प्रक्रिया के तहत होगा।
 - i. जिन सेवाओं के लिए आप पदाभिहित अधिकारी हैं उन सेवाओं को प्रदान करने के लिए संबंधित विभागों द्वारा जारी किये गये निर्देशों का कृपया अध्ययन करें। सभी संबंधित अधीनस्थों को भी अवगत करा दें। यह सुनिश्चित करें कि इन निर्देशों के अनुरूप आवेदन प्राप्त हो और उनका निराकरण हो।
 - ii. आवेदन निराकरण की प्रक्रिया के संबंध में यदि कोई संशय हो तो कलेक्टर अथवा संबंधित विभाग से स्थिति स्पष्ट करा लें।
 - iii. यदि आवेदन निरस्त किया जा रहा हो तो आवेदन निरस्त करने का आदेश स्पष्ट होना चाहिए। आदेश में उन कारणों का उल्लेख होना चाहिए जिसके कारण आवेदन निरस्त किया जा रहा है।
 - iv. कलेक्टर द्वारा निर्धारित व्यवस्था/कार्यक्रम अनुसार सेवा प्रदाय करने या आवेदन अस्वीकृति के आदेश की हार्डकापी लोक सेवा केन्द्र तक निर्धारित समय-सीमा के पूर्व पहुंच जाए।
 8. कार्यभार छोड़ते समय इसकी सूचना जिला प्रबंधक (लोक सेवा) को दें ताकि वे आपके यूजर नेम में आवश्यक परिवर्तन करें।
 9. नागरिक लोक सेवा केन्द्र में आवेदन प्रस्तुत न कर सीधे आपके कार्यालय में भी आवेदन प्रस्तुत कर सकते हैं। अतः परिपत्र क्रमांक 266/2012/लोसेप्र/61/भोपाल /दिनांक 25.02.2012 द्वारा निर्धारित व्यवस्था भी जारी रहेगी।

8

5. प्रथम अपील अधिकारी -

1. जब भी आप किसी सेवा के लिये प्रथम अपील अधिकारी नियुक्त होते हैं या प्रथम अपील अधिकारी का कार्यभार ग्रहण करते हैं तो।
 - जिला प्रबंधक (लोक सेवा) से संबंधित साफ्टवेयर में अपने यूजर आई.डी. बनवाकर पासवर्ड प्राप्त करें।
 - साफ्टवेयर के फीचर्स और उसका उपयोग करने के लिये यथाशीघ्र प्रशिक्षण प्राप्त करें।
 - ज्ञात करें कि जिन सेवाओं के लिए आप प्रथम अपील अधिकारी हैं उन से संबंधित आवेदन किन लोक सेवा केन्द्रों पर प्राप्त होंगे।
2. संबंधित लोक सेवा केन्द्र से आपको अपील आवेदन आपके यूजर एकाउन्ट पर प्राप्त होंगे। जैसे ही आपको ऑनलाईन अपील प्राप्त होती है, हार्डकापी का इंतजार किये बिना अपील की प्रोसेसिंग प्रारंभ करें। सुनिश्चित करें कि अपील का निर्धारित समय-सीमा के भीतर निराकरण हो जाए।
3. अपील निराकरण के दौरान विभिन्न चरणों में की जा रही कार्यवाही का विवरण साफ्टवेयर में संघारित नोटशीट में नियमित रूप से दर्ज करें।
4. आवेदक को जारी किये जाने वाले नोटिस साफ्टवेयर के माध्यम से तैयार किये जावे।
5. लोक सेवा केन्द्र में ऑनलाईन दर्ज अपील आवेदन की हार्डकापी कलेक्टर द्वारा निर्धारित व्यवस्था/कार्यक्रम अनुसार लोक सेवा केन्द्र से प्राप्त करें।
6. अपील आवेदन का निराकरण निर्धारित नियम और प्रक्रिया के तहत होगा।
 - v. जिन सेवाओं के लिए आप प्रथम अपील अधिकारी हैं उन सेवाओं को प्रदान करने के लिए संबंधित विभागों द्वारा जारी किये गये निर्देशों का कृपया अध्ययन करें। सभी संबंधित अधीनस्थों को भी अवगत करा दें। यह सुनिश्चित करें कि इन निर्देशों के अनुरूप आवेदन प्राप्त कर उनका निराकरण हो।
 - vi. आवेदन निराकरण की प्रक्रिया के संबंध में यदि कोई संशय हो तो कलेक्टर अथवा संबंधित विभाग से रिथिति स्पष्ट करा लें।
 - vii. यदि अपील आवेदन निरस्त किया जा रहा हो तो आवेदन निरस्त करने का आदेश स्पष्ट होना चाहिए। आदेश में उन कारणों का उल्लेख होना चाहिए जिसके कारण अपील आवेदन निरस्त किया जा रहा है।

viii. यह सुनिश्चित करें कि अपील में पारित आदेश की हार्डकापी लोक सेवा केन्द्र तक निर्धारित समय-सीमा के पूर्व पहुंच जाए।

7. आपके द्वारा पारित आदेश का पालन हो यह सुनिश्चित किया जाए।

8. कार्यभार छोड़ते समय इसकी सूचना जिला प्रबंधक (लोक सेवा) को दे ताकि वे आपके यूजर नेम में आवश्यक परिवर्तन करें।

9. नागरिक लोक सेवा केन्द्र में अपील आवेदन प्रस्तुत न कर सीधे आपके कार्यालय में भी आवेदन प्रस्तुत कर सकते हैं। अतः परिपत्र क्रमांक 266/2012/लोसेप्र/61/भोपाल /दिनांक 25.02.2012 द्वारा निर्धारित व्यवस्था भी जारी रहेगी।

6. द्वितीय अपील प्राधिकारी-

1. जब भी आप किसी सेवा के लिये द्वितीय अपील अधिकारी नियुक्त होते हैं या द्वितीय अपील अधिकारी का कार्यभार ग्रहण करते हैं।

- जिला प्रबंधक से संबंधित साफ्टवेयर में अपने यूजर आई.डी वनवाकर पासवर्ड प्राप्त करें।
- साफ्टवेयर के फीचर्स और उसका उपयोग करने के लिये यथाशीघ्र प्रशिक्षण प्राप्त करें।

2. संबंधित लोक सेवा केन्द्र से आपको अपील आपके यूजर एकाउन्ट पर प्राप्त होगी। जैसे ही आपको ऑनलाईन अपील प्राप्त हो, हार्डकापी प्राप्ति का इंतजार किये बिना प्रोसेसिंग प्रारंभ करें। सुनिश्चित करें कि अपील का निर्धारित समय-सीमा के भीतर निराकरण हो जाए।

3. अपील निराकरण के दौरान विभिन्न चरणों में की जा रही कार्यवाही का विवरण साफ्टवेयर में संधारित नोटशीट में नियमित रूप से दर्ज करायें।

4. आवेदक को जारी किये जाने वाले नोटिस साफ्टवेयर के माध्यम से तैयार किये जावे।

5. लोक सेवा केन्द्र में ऑनलाईन दर्ज अपील आवेदन की हार्डकापी कलेक्टर द्वारा निर्धारित व्यवस्था/कार्यक्रम अनुसार लोक सेवा केन्द्र से प्राप्त करें।

6. अपील आवेदन का निराकरण निर्धारित नियम और प्रक्रिया के तहत होगा।

ix. जिन सेवाओं के लिए आप द्वितीय अपील अधिकारी हैं उन सेवाओं को प्रदान करने के लिए संबंधित विभागों द्वारा जारी किये गये निर्देशों का कृपया अध्ययन करें। सभी संबंधित अधीनस्थों को भी अवगत करा दें। यह सुनिश्चित करें कि इन निर्देशों के अनुरूप आवेदन प्राप्त कर उनका निराकरण हो।

40

- x. आवेदन निराकरण की प्रक्रिया के संबंध में यदि कोई संशय हो तो संबंधित विभाग से स्थिति स्पष्ट करा लें।
 - xi. यदि अपील आवेदन निरस्त किया जा रहा हो तो आवेदन निरस्त करने का आदेश स्पष्ट होना चाहिए। आदेश में उन कारणों का उल्लेख होना चाहिए जिसके कारण अपील आवेदन निरस्त किया जा रहा है।
 - xii. यह सुनिश्चित करे कि अपील में पारित आदेश की हार्डकापी लोक सेवा केन्द्र तक निर्धारित समय-सीमा के पूर्व पहुंच जाए।
7. आपके द्वारा पारित आदेश का पालन हो यह सुनिश्चित किया जाए।
 8. कार्यभार छोड़ते समय इसकी सूचना संबंधित जिला प्रबंधक को दें ताकि वे आपके यूजर नेम में आवश्यक परिवर्तन करें।
 9. नागरिक लोक सेवा केन्द्र में अपील आवेदन प्रस्तुत न कर सीधे आपके कार्यालय में भी आवेदन प्रस्तुत कर सकते हैं। अतः परिपत्र क्रमांक 266/2012/लोसेप्र/61/भोपाल /दिनांक 25.02.2012 द्वारा निर्धारित व्यवस्था भी जारी रहेगी।

7. विभागीय जिला प्रमुख—

1. जिला अधिकारी का कर्तव्य होगा कि उनके विभाग से संबंधित जिन सेवाओं को अधिसूचित किया गया है, उनके विभागीय कार्यालयों तथा लोक सेवा केन्द्रों के माध्यम से निराकरण पर सतत निगरानी रखें।
2. कलेक्टर द्वारा निर्धारित व्यवस्था/समयचक्र अनुसार लोक सेवा केन्द्र में प्रस्तुत किये गये आवेदनों की हार्डकापी प्राप्त करने, एवं पारित अंतिम आदेशों/जारी प्रमाण पत्रों/पालन प्रतिवेदनों को लोक सेवा केन्द्र तक पहुंचाने में कलेक्टर को आवश्यक सहयोग प्रदान करें।
3. जिले के अधीनस्थ अधिकारियों के कार्यालयों में अगर व्यवस्थागत कमी होती है तो यथासंभव जिला स्तर पर उठाई पूर्ति करें। आवश्यकतानुसार विभागाध्यक्ष को मांग पत्र भेजे।
4. लोक सेवा केन्द्रों के संचालकों को विभागीय निर्देशों में कोई भी परिवर्तन होने पर तत्काल जिला लोक सेवा प्रबंधक के माध्यम से सूचित करना तथा उन्हें आवश्यक हो तो प्रशिक्षित करना।
5. जिले के समस्त विभागीय अधिकारियों के यूजर पासवर्ड यथासमय बन जायें तथा उन्हें पदभार ग्रहण करते ही आवश्यक प्रशिक्षण प्राप्त हो जाये।
6. वार्षिक कार्यक्रम बनाकर पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालयों का निरीक्षण करें एवं देखें कि उनके विभाग से संबंधित सेवाएं समुचित रूप से जनसामान्य को उपलब्ध हो रही हैं।
7. निरीक्षण प्रतिवेदन कलेक्टर को आवश्यक रूप से भेजा जावे।



8. सेवा प्रदान करने के संबंध में यदि कोई कठिनाई पदाभिहित अधिकारी को आ रही है तो उसके संबंध में विभागीय स्तर पर तथा कलेक्टर स्तर पर निराकरण की कार्यवाही करें।
9. जिले में भ्रमण के समय पदाभिहित अधिकारी के कार्यालयों में जाकर जनसामान्य से चर्चा करें एवं जानकारी लें कि सेवाएं उन्हें उपलब्ध हो रही हैं।
10. जिले में अपने विभाग के कार्यक्रमों में लोक सेवाओं के प्रदान की गारण्टी अधिनियम 2010 का उल्लेख भी किया जावे ताकि जनसामान्य को अधिनियम के प्रावधानों की जानकारी हो सके।

8. संभागायुक्त-

संभाग स्तर पर अधिनियम के क्रियान्वयन का पर्यवेक्षण कर सुनिश्चित कर, उनके संभाग के सभी जिलों में अधिनियम का उसकी भावना के अनुरूप क्रियान्वयन हो रहा है। संभागायुक्त से अपेक्षा है कि वे :-

1. सभी जिलों में लोक सेवा केंद्रों के द्वारा किये जा रहे कार्य की समीक्षा करें।
2. सुनिश्चित करें कि संभागीय अधिकारियों द्वारा उनके विभागों में इस अधिनियम के तहत हो रही कार्यवाही की समीक्षा की जाये।
3. जिलों से मासिक आधार पर लोक सेवा केंद्रों के माध्यम से आवेदन निराकरण की जानकारी की कलेक्टर कांफ्रेंस में समीक्षा की जाये।
4. इस कार्य के लिए किसी उपयुक्त अधिकारी को संभाग स्तर पर नोडल अधिकारी नियुक्त करें।

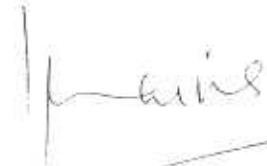
9. विभागाध्यक्ष-

विभाग द्वारा अधिसूचित सेवाएं पात्र नागरिकों को समय-सीमा में प्राप्त हों, इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए निम्नलिखित अनुसार कार्यवाही करें:-

1. सेवाएं प्रदान करने के लिए जारी निर्देशों में यदि उनके निराकरण में किसी प्रकार की कठिनाई हो रही हो तो उन्हें दूर किया जाये।
2. विभागीय अधिकारियों के प्रशिक्षण की व्यवस्था की जाये। प्रत्येक पदाभिहित अधिकारी को अधिनियम के प्रावधानों एवं सेवा प्रदाय करने के मानकों के संबंध में प्रशिक्षण दिया जाये।
3. अधिसूचित सेवाओं के प्राप्त करने की प्रक्रिया का प्रचार-प्रसार किया जाये।
4. मासिक आधार पर जानकारी प्राप्त कर सेवाओं के प्रदाय की स्थिति पर सतत निगरानी रखी जाये।
5. विभाग के संबंधित पदाभिहित अधिकारियों के कार्यालयों का राज्य स्तर से निरीक्षण कराया जाये।

12

6. वर्ष में एक बार पदाभिहित अधिकारी, अपील अधिकारी एवं अन्य हितवद्ध समूह की कार्यशाला आयोजित कर सेवाओं के प्रदाय की मानक प्रक्रिया एवं संसाधनों आदि का पुनरावलोकन कर समुचित सुधार किया जाये।
7. उपयुक्त वरिष्ठ अधिकारी को इस कार्य के लिए नोडल अधिकारी नियुक्त किया जाये।



(इकबाल सिंह वैस)

प्रमुख सचिव

मध्य प्रदेश शासन

लोक सेवा प्रबंधन विभाग

पृ. क्रमांक 929/2012/लो.से.प्र./61

भोपाल, दिनांक: 02/03/2012

प्रतिलिपि:-

1. प्रमुख सचिव, मुख्यमंत्री सचिवालय की ओर सूचनार्थ।
2. विशेष सहायक, समस्त-मान. मंत्रीगण, म.प्र. शासन।
3. स्टॉफ आफिसर मुख्य सचिव की ओर सूचनार्थ।
4. प्रमुख सचिव/सचिव, म.प्र. शासन:- सामान्य प्रशासन, नगरीय प्रशासन एवं विकास, राजस्व, लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, परिवहन, गृह, महिला एवं बाल विकास, श्रम, सामाजिक न्याय, खाद्य नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता संरक्षण, पंचायत एवं ग्रामीण, किसान कल्याण एवं कृषि विकास, वन, ऊर्जा, लोक स्वास्थ्य यांत्रिकी, आदिम जाति तथा अनुसूचित जाति कल्याण विभाग की ओर सूचनार्थ एवं इस आग्रह के साथ कि इन निर्देशों का अनुपालन में अनुवर्ती कार्यवाही हेतु अधिनस्थों को निर्देश जारी किये जाए।
5. रांभाग आयुक्त, समस्त संभाग, म.प्र.को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु।
6. आयुक्त, जनसंपर्क संचालनालय की ओर सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु।



(मनोहर दुबे)

उप सचिव

मध्य प्रदेश शासन

लोक सेवा प्रबंधन विभाग