

संचालनालय नगरीय प्रशासन एवं विकास मध्यप्रदेश
भोपाल

क्रमांक 6/जन/समाधान/06/13432

भोपाल, दिनांक 30/08/06

प्रति,

कलेक्टर
जिला-समस्त
मध्यप्रदेश

विषय :- समाधान एक दिन में 'जनसुविधा केन्द्र' की स्थापना के संबंध में।

संदर्भ :- संचालनालय का पत्र क्रमांक 6/जन/समाधान/06/9987 दिनांक 15.07.06

उल्लिखित विषय में संलग्न संदर्भित पत्र का अवलोकन करें।

प्रदेश के शहरी क्षेत्र के नागरिकों को विभिन्न सेवाएँ सहज, पारदर्शी एवं त्वरित रूप से समस्त समस्याओं के निराकरण के लिए राज्य शासन ने प्रत्येक निकाय स्तर पर 'समाधान एक दिन में' कार्यक्रम के नाम से "जनसुविधा केन्द्र" स्थापित करने का निर्णय लिया है। यह सुविधा केन्द्र पूर्व में इस तरह हुए प्रयोग यथा, अहमद नगर प्रणाली एवं एकल खिड़की प्रणाली का परिष्कृत रूप है। जनसुविधा केन्द्र में न केवल आवेदन प्राप्त कर प्रमाण पत्र एवं जानकारी प्रदाय की जायेगी, बल्कि आम नागरिकों को विभिन्न प्रकार के आवेदन प्रस्तुत करने में सहायता प्रदान की जायेगी। इन केन्द्रों के संचालन में आधुनिक सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग कर इसे अधिक प्रभावशाली एवं उपयोगी बनाया जाये।

नगरीय निकायों द्वारा दी जाने वाली सेवाएँ यथा - जल, सफाई और प्रकाश व्यवस्था एवं अभिलेखों की प्रतियाँ एक दिन में दी जायेगी जिसका विवरण परिशिष्ट '1' संलग्न है। नगरीय निकायों द्वारा दी जाने वाली सेवाएँ यथा , पानी , लाईट सफाई के संबंध में साधारण आवेदन अथवा दूरभाष पर शिकायत प्राप्त होने पर निराकरण किया जायेगा और साथ ही जिन प्रपत्रों अभिलेखों की प्रतियों की जानकारी देना है के आवेदन पत्र का प्रारूप, नोट शीट का प्रारूप, और सक्षम अधिकारी के आदेश का प्रारूप संलग्न प्रेषित है। जिन अभिलेखों को चिन्हित किया गया है, उनमें गरीबी रेखा का प्रमाण पत्र, जन्म मृत्यु प्रमाण पत्र, दुकानों की स्थापना अनुज्ञप्ति नवीनीकरण, डुप्लिकेट राशन कार्ड, भवन प्रमाण पत्र, स्ट्रीट वेन्डर का पहचान पत्र और खाद्य अपमिश्रण अधिनियम के अंतर्गत जारी लायसेंस का नवीनीकरण, खाद्य पदार्थों के नमूने लेना और सड़े, गले खाद्य को नष्ट करना 'एक दिन के समाधान' के अंतर्गत सम्मिलित किये गये हैं।

जनसुविधा केन्द्र का आकार निकायों की आवश्यकता अनुसार होगा। आवेदनों की अभिस्वीकृति के काउंटर आवश्यकता अनुसार रखे जाये। केन्द्र पर नागरिकों को आवेदन भरने एवं प्रक्रिया समझने के लिए पूछताछ/ मार्ग दर्शन काउंटर अलग से बनाये जाये।

इन काउंटरों पर विशेष रूप से चयनित संवेदनशील कर्मचारी/अधिकारी की सेवाएँ ली जाये। सुविधानुसार काउंटर पर आवेदन पत्र प्राप्त करने, अभिस्वीकृति देने एवं मार्ग दर्शन काउंटर की व्यवस्था किसी एन. जी. ओ./पेंशनर एसोसिएशन अथवा अन्य एजेन्सी से शुल्क निर्धारित कर सेवाएँ ली जा सकती है।

जनसुविधा केन्द्र प्रतिदिन निर्धारित अवधि (सामान्यतः कार्यालय प्रारम्भ होने से आधा घण्टे बाद से 1.00 बजे तक) में प्राप्त होने वाले आवेदनों का परीक्षण कर उसी दिन सायं 4 बजे प्रमाण पत्र जारी किये जायेंगे। प्रमाण- पत्र नहीं देने का कारण बताकर पत्र जारी किये जायेगे।

जनसुविधा केन्द्र की दक्षता पूर्ण संचालन के लिए कम्प्यूटर और लेन (LAN) स्थापना की जाये। इसके लिए माननीय सांसद/विधायकगण से उनकी निधि से राशि प्राप्त की जाये। जनसुविधा केन्द्र के संचालन के लिए योग्य वरिष्ठ अधिकारी को प्रभारी अधिकारी नियुक्त किया जाये। जनसुविधा केन्द्र में पदस्थ किये जाने वाले कर्मचारियों को इस संबंध में प्रशिक्षण भी दिया जाये।

पूर्व में इस संबंध में संचालनालय नगरीय प्रशासन एवं विकास के संदर्भित पत्र द्वारा निर्देश भेजे गए है। कृपया अपने जिले में स्थित नगरीय निकायों में समाधान एक दिन में 'जनसुविधा केन्द्र' की स्थापना करने की कार्यवाही करे। आम नागरिकों की जानकारी के लिए समुचित प्रचार प्रसार की भी व्यवस्था करें।

संलग्न उपरोक्तानुसार

(मलय श्रीवास्तव)
आयुक्त सह सचिव
नगरीय प्रशासन एवं विकास
मध्यप्रदेश भोपाल

पृ. क्रमांक 6/जन/समाधान//13432

भोपाल, दिनांक 30/08/06

- प्रतिलिपि :- प्रमुख सचिव मध्यप्रदेश शासन सामान्य प्रशासन विभाग की और सूचनार्थ।
2. प्रमुख सचिव मध्यप्रदेश शासन नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग की और सूचनार्थ।
 3. समस्त संभागीय आयुक्त मध्यप्रदेश की और आवश्यक कार्यवाही के लिए।

आयुक्त सह सचिव
नगरीय प्रशासन एवं विकास
मध्यप्रदेश भोपाल