सांध्य प्रदेश टुडे, भोपाल

17 JAN 2015

CM हेल्पलाइन देश के लिए 'रोल मॉडल'

सुशासन के लिए नवाचार सम्मेलन में DOPT का व्यू

पंकज शुक्ला, भोपाल

मध्यप्रदेश की 'सीएम हेल्पलाइन' रोल मॉडल बनकर उभरी हैं। वह व्यवस्था देश के अन्य सूबे भी अपने राज्यों में लागू करने को तैयार नजर आ रहे हैं। रायपुर में इसी गुरुवार और शुक्रवार को हुए आयोजन में मध्यप्रदेश की सीएम हेल्पलाइन के प्रेजेंटेशन को देखने के बाद राज्यों ने न केवल इसे सराहा बल्कि अपने सूबों में लागू करने की पैरवी करते भी ये नजर आए। पीएम नरेंद्र मोदी सभी सरकारी विभागों में सुशासन के लिए टेक्नालॉजी और इनोवेशन पर जोर दे रहे हैं। पीएम की मंशा और निर्देशों के बाद केंद्रीय कार्मिक प्रशिक्षण मंत्रालय ने सुशासन के लिए राज्यों में किए गए इनोवेटिव प्रोग्राम को देखने के लिए रायपुर में एक कार्यशाला का आयोजन किया था। इसमें एमपी की सीएम हेल्पलाइन को जमकर सराहा गया। मंत्रालय के स्पेशल सेक्रेटरी एसके झा ने मंच से कहा कि एमपी का यह प्रयोग दूसरे राज्यों के लिए अनुकरणीय हैं। सभी अधिकारी अपने राज्यों में इसे लागू करवाने के प्रयास करें।

दो दिनी कार्यशाला में प्रशासन अकादेमी की डायरेक्टर शिखा दुबे, सामान्य प्रशासन विभाग के उप सचिव बीआर विश्वकर्मा और लोकसेवा गारंटी विभाग की भावना वाल्मिके ने हिस्सा लिया। विभिन्न राज्यों के प्रतिनिधियों ने इस बात पर हैरत जताई कि गांवों में राशन न मिलने की शिकायत से लेकर अधिकारियों द्वारा काम न करने जैसे शिकायतों का निराकरण कैसे किया जाता है। दल ने इस विषय में पूरी प्रक्रिया और निराकरण के चार स्टेज की जानकारी कार्यशाला में दी।

...तो पीएस जिम्मेदार

प्रेजेंटेशन में बताया गया कि शिकायत के लिए पूरी क्षमता के कॉल सेंटर की स्थापना की गई है। इसके साथ ही निराकरण समय पर हो इस पर विशेष जोर दिया गया है। सभी विभागों के प्रमुख सचिवों को विभाग की लंबित शिकायतों के लिए जिम्मेदार घोषित किया गया है। वे ही हर स्तर पर शिकायतों के निराकरण की निगरानी कर रहे हैं।

इन राज्यों ने लिया हिस्सा

मप्र, छग, केरल, तमिलनाडु, महाराष्ट्र, आंध्र प्रदेश, गोवा, दमन और दीव, लक्ष्यद्वीप।

बताया अनुकरणीय पहल

प्रदेश के दल ने कार्यशाल में बताया कि हेल्प लाइन के कुछ शिकायतकर्ताओं से स्वयं सीएम सोमवार को फोन पर बात कर जानकारी लेते हैं। इसी जानकारी के बाद स्पेशयल सेक्रेटरी झा ने गुड गवर्नेंस के लिए अनुकरणीय पहल बताया।