प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE REFORMS & PUBLIC GRIEVANCES

सत्यमेव जयते

Azadi Ka Amrit Mahotsav

नेस्डा – वे फॉरवर्ड

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की मासिक रिपोर्ट

अगस्त 2024

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

विषय वस्तु

1. परिचय 2

2. मुख्य - मुख्य बातें..4

3. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कार्यान्वयन की स्थिति की समीक्षा 5

4. एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल - परिपूर्णता स्थिति.. 10

5. कवरेज बढ़ाना: ई-सेवा सुपुर्दगी का विस्तार 12

6. सेवा सुपुर्दगी की गुणवत्ता में सुधार 16

6.1 ईज ऑफ यूज... 17

6.2 सूचना सुरक्षा और गोपनीयता 22

7 मीडिया आउटरीच.. 26

8 परिशिष्ट 28

8.1. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की स्थिति की मासिक प्रगति 28

1. परिचय

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने सात क्षेत्रों को शामिल करते हुए एक बेंचमार्किंग प्रयोग के रूप में ई-सेवाओं की सुपुर्दगी के संबंध में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और केंद्रीय मंत्रालयों का आकलन करने के लिए राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सेवा सुपुर्दगी मूल्यांकन (नेस्डा) फ्रेमवर्क तैयार किया। डीएआरपीजी का आशय नेस्डा अध्ययन को द्विवार्षिक रूप से आयोजित करने का है।

नेस्डा 2021 के उत्साहजनक निष्कर्षों के मद्देनजर, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में, ई सेवा सुपुर्दगी में मासिक प्रगति की निगरानी के लिए नेस्डा वे फॉरवर्ड पीएमयू की स्थापना की गई। डीएआरपीजी, नेस्डा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के एसपीओसी के साथ नियमित समीक्षा बैठकों के माध्यम से राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवा सुपुर्दगी में हुई प्रगति और एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों में वृद्धि की निगरानी करता है। अब तक, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवा सुपुर्दगी की स्थिति की निगरानी के लिए 15 नेस्डा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट और वार्षिक रिपोर्ट 2023 प्रकाशित की गई हैं।

2023 में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए जारी की गई मासिक रिपोर्टों में विशेष रूप से सात विशेष क्षेत्रों अर्थात पर्यटन (मई), पर्यावरण (जून), शिक्षा (जुलाई), श्रम और रोजगार (अगस्त), वित्त (सितंबर), कृषि, स्वास्थ्य और गृह सुरक्षा सहित समाज कल्याण (अक्टूबर) और स्थानीय शासन और जनोपयोगी सेवाएं (नवंबर) में से प्रत्येक में ई-सेवाओं का गहन विश्लेषण शामिल है।

आगामी मासिक अंक का लक्ष्य ई-सेवाओं की बेहतर सुपुर्दगी के लिए राष्ट्र के प्रयासों को संस्थागत बनाना और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को द्विवार्षिक नेस्डा के लिए तैयार करना है।

नेस्डा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट के वर्णित उद्देश्य इस प्रकार हैं:

क. ई-सेवाओं की परिपूर्णता

- सभी अभिचिह्नित 56 अनिवार्य ई-सेवाओं का प्रावधान।
- प्रदान की गई ई-सेवाओं की कुल संख्या की सुपुर्दगी में वृद्धि।
- अभिचिह्नित सामान्य सेवाओं का प्रावधान।

ख. फेसलैस और स्वप्रेरणा-आधारित सेवा सुपुर्दगी को बढ़ावा देना

- फेसलैस रूप में अर्थात फिजिकल विजिट, कागजी कार्रवाई और मानवीय हस्तक्षेप के बिना प्रदान की जा रही सेवाओं की संख्या में बढ़ोतरी की निगरानी।
- नागरिकों को उनकी सामाजिक-आर्थिक स्थिति के आधार पर उनकी पात्रता के अनुसार ई-सेवाएँ प्रदान करना।

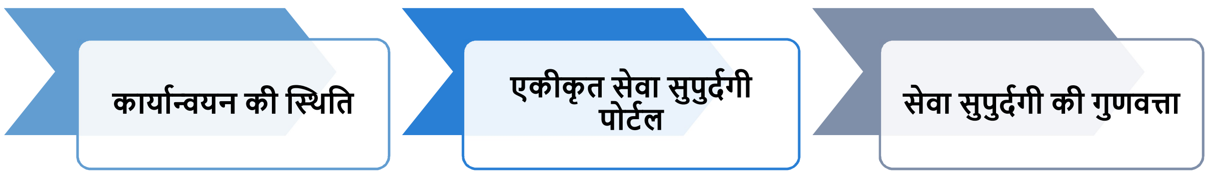
ग. एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टलों का सुदृढ़ीकरण

- विशेष रूप से पूर्वोत्तर राज्यों में एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल को सुदृढ़ करना।
- *सर्विस प्लस, माईस्कीम, उमंग* आदि जैसे अन्य सरकारी प्लेटफार्मों के साथ एकीकरण ।

घ. बाधाओं की पहचान और सर्वोत्तम परिपाटियों का प्रसार

- मौजूदा कमियों का पता लगाना और नेस्डा मूल्यांकन मापदंडों के स्कोर में सुधार करना।
- उभरती प्रौद्योगिकियों का लाभ उठाने के लिए सर्वोत्तम परिपाटियों से जानकारी प्राप्त करना।

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के लिए नेस्डा वे फॉरवर्ड मासिक रिपोर्ट, अगस्त 2024, दिनांक 5 सितम्बर, 2024 की स्थिति के अनुसार नेस्डा - वे फॉरवर्ड डैशबोर्ड पर राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा उपलब्ध कराए गए इनपुट पर आधारित है ।



2. मुख्य - मुख्य बातें

कार्यान्वयन की स्थिति

- राज्यों/संघ राज्यो क्षेत्रों में **17,138** सेवाएँ प्रदान की जाती हैं।
- **जम्मू और कश्मीर** अधिकतम ई-सेवाएँ (1164) प्रदान करता है।
- अधिकतम ई-सेवाएँ (**5,417**) स्थानीय शासन और उपयोगिता सेवाओं के क्षेत्र में हैं।
- 2,016 अनिवार्य ई-सेवाओं में से **1,553** (56*36 राज्य/संघ राज्य क्षेत्र) उपलब्ध हैं, जिससे परिपूर्णता **77%** हो गई है।
- **हिमाचल प्रदेश, मध्य प्रदेश, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड** और **केरल** ने 56 अनिवार्य ई-सेवाओं में **100%** परिपूर्णता हासिल की है।

एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल

- **जम्मू और कश्मीर, केरल, असम** और **ओडिशा** अपनी **100%** सेवाएं अपने अभिचिह्नित एकल एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल यानी क्रमशः **ई-उन्नत (1164), ई-सेवानम (916), सेवा सेतु (628)** और **ओडिशा वन (404)** के माध्यम से प्रदान करते हैं।

कवरेज बढ़ाना: ई-सेवा सुपुर्दगी का विस्तार

- **एनसीईजी 2024** में आयोजित निम्नलिखित प्रमुख सत्रों पर प्रकाश डाला गया , जो नेस्डा वे फॉरवर्ड के उद्देश्यों के अनुरूप हैं:
    1. **शासन में एआई का उपयोग**
    2. **भविष्य के लिए सेवा सुपुर्दगी को आकार देना**
    3. **आरटीएस में नवाचार और भविष्य के रुझान**

सेवा सुपुर्दगी की गुणवत्ता में सुधार

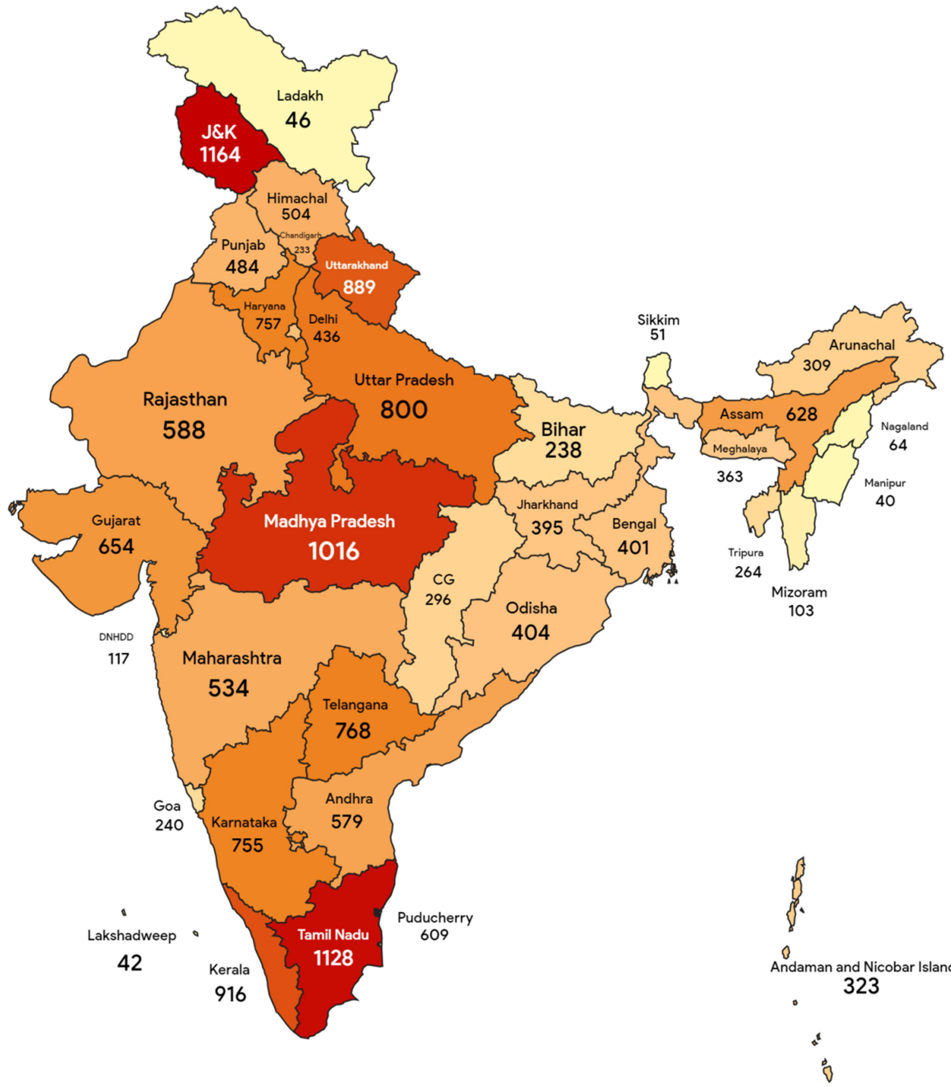
- मासिक रिपोर्ट का यह संस्करण नेस्डा द्विवार्षिक मूल्यांकन फ्रेमवर्क के अनुरूप मापदंडों के महत्वपूर्ण आयामों – **'ईज ऑफ यूज'** और **'सूचना सुरक्षा और गोपनीयता'** पर जानकारी प्रदान करता है।

मीडिया आउटरीच

- इस रिपोर्ट में, समग्र ई-सेवा सुपुर्दगी ईकोसिस्टम के संबंध में डीएआरपीजी द्वारा सोशल मीडिया कवरेज पर प्रकाश डाला गया है।

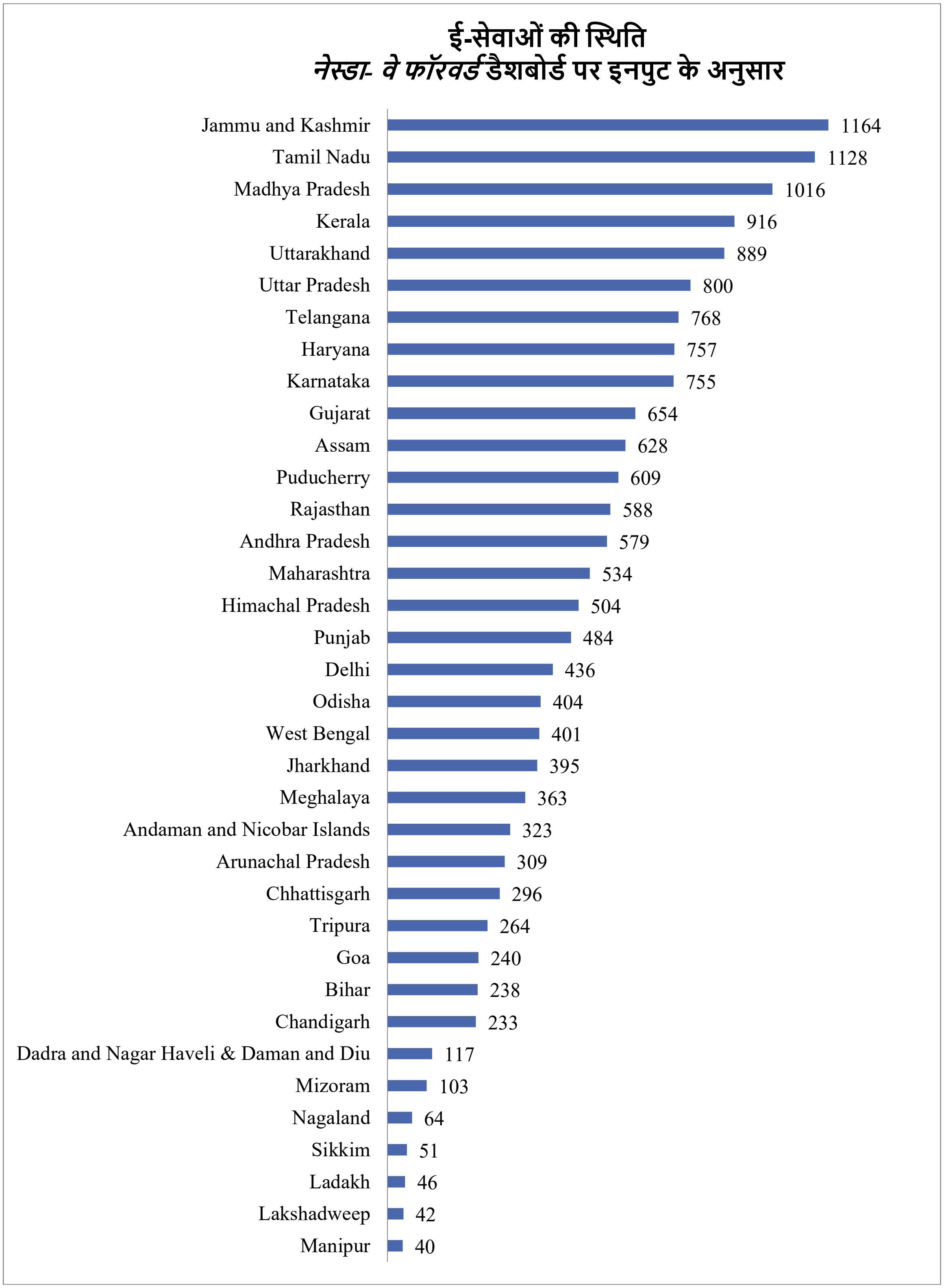
3. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कार्यान्वयन की स्थिति की समीक्षा

ई-सेवाओं की स्थिति
***नेस्डा- वे फॉरवर्ड* डैशबोर्ड पर इनपुट के अनुसार**



कुल ई-सेवाएँ
17,138

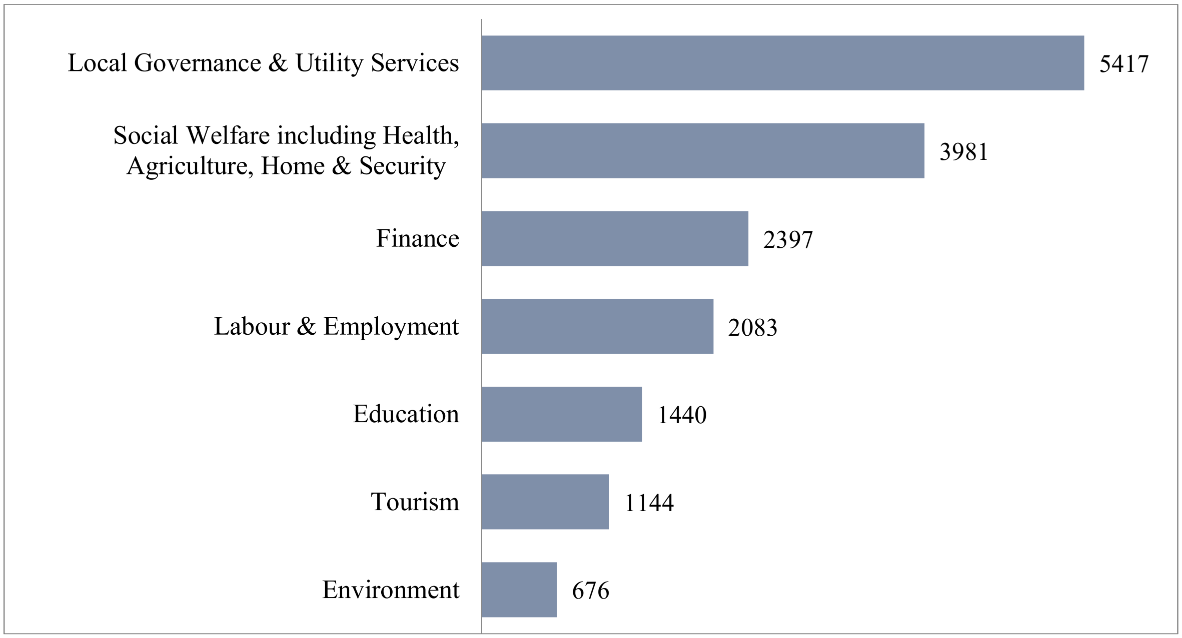
<u>नोट:</u> उपर्युक्त आंकड़े राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 05/09/2024 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किए गए हैं।



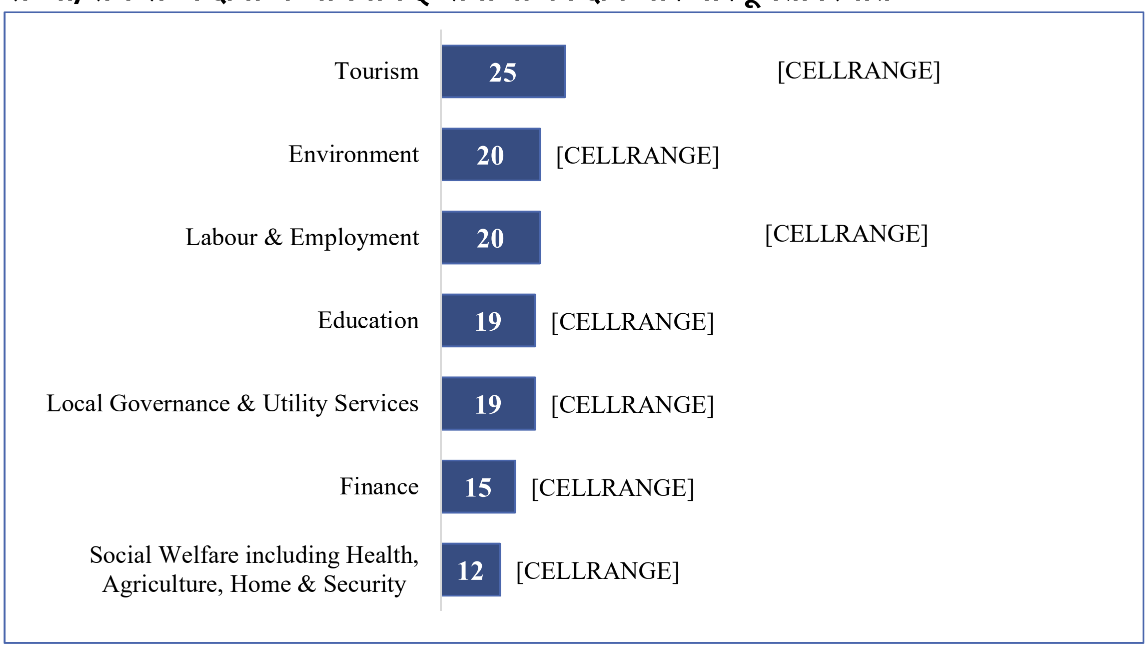
राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की स्थिति की मासिक प्रगति **अनुलग्नक 8.1** में संलग्न है।

नोट: उपर्युक्त आकड़े राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 05/09/2024 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किये गए हैं।

राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की क्षेत्र-वार समेकित स्थिति

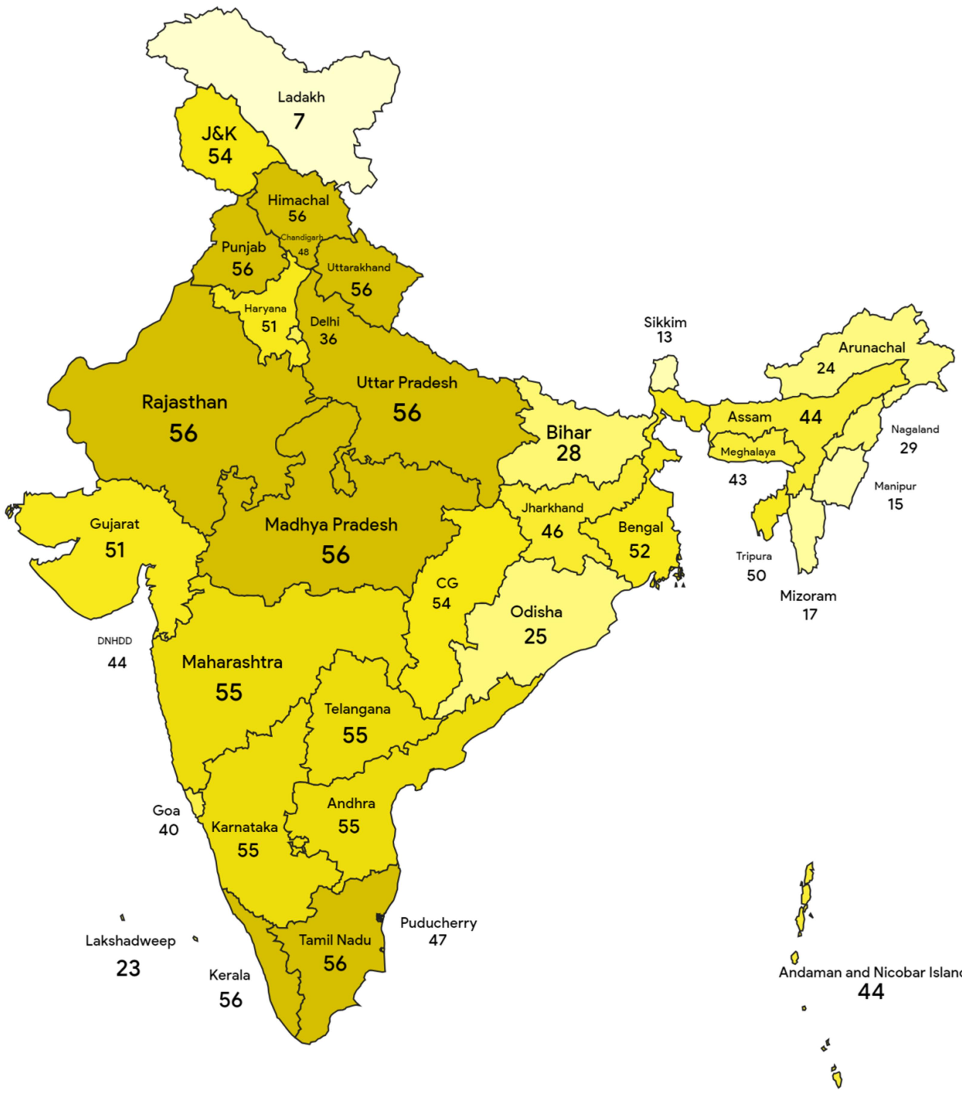


राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में अनिवार्य ई-सेवाओं की क्षेत्र-वार परिपूर्णता स्थिति



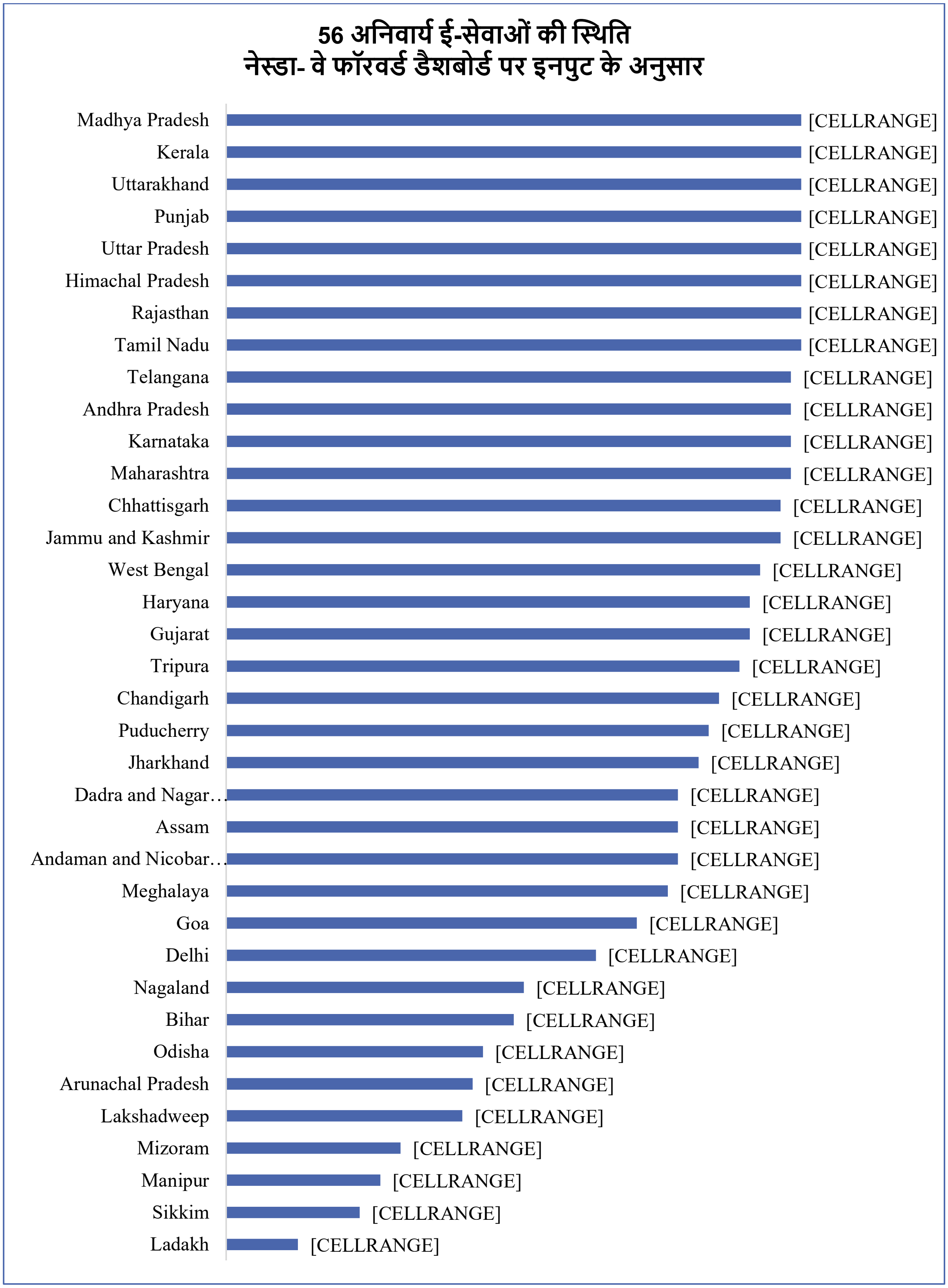
नोट: उपर्युक्त आंकड़े राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 05/09/2024 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किए गए हैं।

56 अनिवार्य ई-सेवाओं की स्थिति
नेस्डा - वे फॉरवर्ड **डैशबोर्ड पर इनपुट के अनुसार**



अनिवार्य ई-सेवाएँ1,553

<u>नोट:</u> उपर्युक्त आंकड़े राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 05/09/2024 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किए गए हैं।



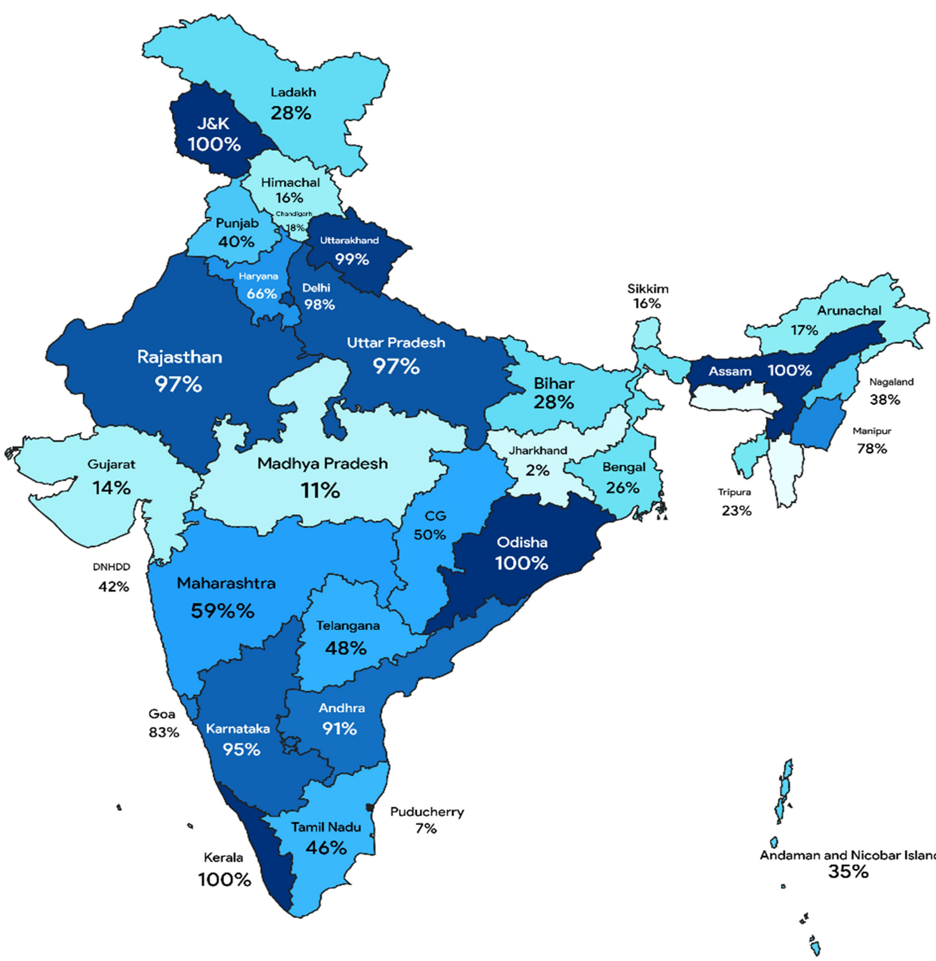
<u>नोट:</u> उपर्युक्त आंकड़े राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 05/09/2024 तक की स्थिति के अनुसार अपलोड किए गए हैं।

4. एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल – परिपूर्णता स्थिति

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को एकल एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल के माध्यम से ई-सेवाओं के प्रावधान के माध्यम से अपनी ई-सेवा सुपुर्दगी क्षमताओं को बढ़ाने के लिए सक्रिय रूप से प्रोत्साहित करता है।

एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल एक केंद्रीकृत ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है जो कई विभागों से सभी सरकारी सेवाओं को एकीकृत करता है, जिससे नागरिकों को वाइड रेंज ऑफ सर्विस के लिए सिंगल पॉइंट ऐक्सेस मिलता है। प्रयोक्तानुकूलन इंटरफ़ेस पर सेवाओं को समेकित करके, नागरिक कई विभागीय वेबसाइटों /फिजिकल ऑफिस के माध्यम से नेविगेट किए बिना आसानी से जानकारी प्राप्त कर सकते हैं, आवेदन जमा कर सकते हैं और सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं। इसके अतिरिक्त, वे अक्सर प्रक्रिया को और अधिक सुव्यवस्थित करने के लिए डिजिटल प्रमाणीकरण, सिंगल साइन ऑन, ऑनलाइन भुगतान गेटवे आदि जैसी सुविधाओं को शामिल करते हैं।

ई-सेवाओं का %
अभिचिह्नित एकल एकीकृत सेवा सुपुर्दगी पोर्टल पर उपलब्ध



राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	अभिचिह्नित सिंगल एकीकृत पोर्टल	यूआरएल	सिंगल एकीकृत पोर्टल पर ई-सेवाएं% (गणना)
जम्मू एवं कश्मीर	ई-उन्नत	eunnat.jk.gov.in	**100% (1164)**
ओडिशा	ओडिशा वन	odishaone.gov.in	**100% (404)**
केरल	ई-सेवानम	services.kerala.gov.in	**100% (916)**
असम	सेवा सेतु	sewasetu.assam.gov.in	**100% (628)**
उत्तराखंड	अपणि सरकार	eservices.uk.gov.in	**99% (879)**
दिल्ली	ई-डिस्ट्रिक्ट	edistrict.delhi.gov.in	**98% (426)**
उत्तर प्रदेश	निवेश मित्र एवं ई-डिस्ट्रिक्ट	niveshmitra.up.nic.in & edistrict.up.gov.in	**97% (774)**
राजस्थान	ई-मित्रा	emitra.rajasthan.gov.in	**97% (568)**
कर्नाटक	सेवा सिंधु	sevasindhu.karnataka.gov.in	**95% (721)**
आंध्र प्रदेश	एपी सेवा	vswsonline.ap.gov.in	**91% (524)**
गोवा	गोवा ऑनलाइन	goaonline.gov.in	**83% (199)**
मणिपुर	ई-डिस्ट्रिक्ट	eservicesmanipur.gov.in	**78% (31)**
हरियाणा	सरल हरियाणा	saralharyana.gov.in	**66% (503)**
महाराष्ट्र	आपले सरकार	aaplesarkar.mahaonline.gov.in	**59% (315)**
छत्तीसगढ़	ई-डिस्ट्रिक्ट	edistrict.cgstate.gov.in	**50% (149)**
तेलंगाना	मीसेवा	ts.meeseva.telangana.gov.in	**48% (365)**
तमिलनाडु	ई-सेवई	tnesevएआई.tn.gov.in	**46% (524)**
डीडीएनडीएच	सिंगल विंडो पोर्टल	swp.dddgov.in	**42% (49)**
पंजाब	कनेक्ट पंजाब	connect.punjab.gov.in	**40% (196)**
नगालैंड	ई-डिस्ट्रिक्ट	edistrict.nagaland.gov.in	**38% (24)**
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	ई-डिस्ट्रिक्ट	edistrict.andaman.gov.in	**35% (114)**
लद्दाख	ई-सेवा	eseva.ladakh.gov.in	**28% (13)**
बिहार	आरटीपीएस बिहार	serviceonline.bihar.gov.in	**28% (66)**
पश्चिम बंगाल	ई-डिस्ट्रिक्ट	edistrict.wb.gov.in	**26% (105)**
त्रिपुरा	ई-डिस्ट्रिक्ट	edistrict.tripura.gov.in	**23% (60)**
चंडीगढ़	सर्विस प्लस	serviceonline.gov.in	**18% (42)**
अरुणाचल प्रदेश	अरुणाचल ई-सेवा	eservice.arunachal.gov.in	**17% (53)**
हिमाचल प्रदेश	ई-डिस्ट्रिक्ट	edistrict.hp.gov.in	**16% (83)**
सिक्किम	सिक्किम एसएसओ	sso.sikkim.gov.in	**16% (8)**
गुजरात	डिजिटल गुजरात	digitalgujarat.gov.in	**14% (93)**
मध्य प्रदेश	एमपी ऑनलाइन	mponline.gov.in	**11% (109)**
पुदुचेरी	ई-डिस्ट्रिक्ट	edistrict.py.gov.in	**7% (44)**
झारखंड	झारसेवा	jharsewa.jharkhand.gov.in	**2% (8)**
मेघालय	मेघालय ऑनलाइन	meghalayaonline.gov.in	**-**

नोट: एकल एकीकृत पोर्टल का उपरोक्त विवरण राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा नेस्डा-वे फॉरवर्ड डेशबोर्ड पर 05/09/2024 तक की स्थिति के अनुसार सूचित और अपलोड किए गए हैं। लक्षद्वीप और मिजोरम में एक भी एकल एकीकृत सेवा पोर्टल नहीं है। जिन राज्यों ने नेस्डा-वे फॉरवर्ड डेशबोर्ड पर अपने- एकल एकीकृत सेवा पोर्टल के माध्यम से अपनी सेवाओं का यूआरएल अपलोड नहीं किया है, उन्हें (-) के रूप में चिह्नित किया गया है।

5. कवरेज बढ़ाना: ई-सेवा सुपुर्दगी का विस्तार

नेस्डा वे फॉरवर्ड पहल द्वारा की गई प्रगति के बाद, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने 3 और 4 सितंबर को मुंबई में, राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सम्मेलन(एनसीईजी), 2024 की मेजबानी की। इस वर्ष एनसीईजी, 2024 में पूरे भारत में ई-गवर्नेंस लैंडस्केप को बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित किया गया और नेस्डा वे फॉरवर्ड के उद्देश्यों के अनुरूप कई सत्र आयोजित किए गए। यह अध्याय बताता है कि इन सत्रों में हुई चर्चाएँ राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवा सुपुर्दगी को बढ़ाने के नेस्डा वे फॉरवर्ड के लक्ष्यों के साथ किस प्रकार संरेखित हैं। इसमें निम्नलिखित मुख्य बातें शामिल हैं।

1. शासन में एआई का उपयोग

इस चर्चा में एआई और लोक प्रशासन के इंटरसैक्शन को एक्सप्लोर किया गया, जिसमें एआई विकास, सार्वजनिक मान्यता पर इसके प्रभाव, कानूनी विचार और प्रीडेक्टिव एनालिटिक्स और पार्टीसिपेटरी गवर्नेंस जैसे क्षेत्रों में इसके संभावित उपयोग जैसे विषयों पर ध्यान केंद्रित किया गया।

इस चर्चा में, वैल्यूएबल इनसाइट्स और प्रीडेक्टिव मॉडल में डेटा को रिफाइन करके शासन, अर्थव्यवस्था और सामाजिक क्षेत्रों में बदलाव लाने की एआई की क्षमता पर जोर दिया गया। चूंकि भारत, एआई ग्लोबल पार्टनरशिप (जीपीएआई) का नेतृत्व करता है, इसलिए यह एआई शासन के लिए ग्लोबल फ्रेम्वर्कों में योगदान दे रहा है। हालाँकि नौकरी के अवसर कम होने की आशंका है, लेकिन एआई से 2027 तक 47 लाख नई नौकरियाँ सृजन होने की उम्मीद है जिसके परिणामस्वरूप भारत की अर्थव्यवस्था में एक ट्रिलियन डॉलर की बढ़ोत्तरी हो सकती है। भारत की मजबूत एआई क्षमताएं जो आधार(Aadhar) और यूपीआई(UPI) जैसे डिजिटल पहलों से विशाल डेटासेट्स द्वारा समर्थित (supported) हैं , जो इसे एआई में ग्लोबल लीडर के रूप में स्थापित करता है।

हालाँकि, विदेशी एआई मॉडल पर निर्भरता, जो संभवत: स्थानीय परिप्रेक्ष्य के अनुकूल न हो, कृषि और स्वास्थ्य सेवा जैसे क्षेत्रों में डेटा साइलोस तथा ए आई स्टार्ट अप वित्तपोषण की मंद गति जैसी चुनौतियाँ हैं। 2024 में शुरू किए गए भारत एआई मिशन का उद्देश्य राष्ट्रीय डेटा प्लेटफ़ॉर्म, कंप्यूटर इंफ्रास्ट्रक्चर और स्वास्थ्य सेवा और कृषि जैसे क्षेत्रों में कई स्केलेबल एआई एप्लीकेशन जैसे पहलों के माध्यम से इन चुनौतियों से निपटना है। इसके अलावा, शासन में एआई की भूमिका को सरकारी प्रभावशीलता सूचकांक में सुधार के लिए महत्वपूर्ण बताया गया, जो इन्वेस्टमेंट और ग्रोथ को प्रभावित करने वाला एक प्रमुख कारक है।

पैनल ने पार्टिसिपेटरी गवर्नेंस में एआई के उपयोग पर भी चर्चा की, जैसा कि मेघालय में देखा गया है, जहां एआई-संचालित नागरिक पोर्टल, रियल टाइम रिसपॉन्स और फीडबैक देता है, जिससे सार्वजनिक योजनाओं को बेहतर बनाने में मदद मिलती है। जनता का विश्वास सुनिश्चित करने के लिए डेटा गोपनीयता, सुरक्षा और पारदर्शिता के प्रबंधन के महत्व पर जोर दिया गया।

शैक्षणिक दृष्टिकोण से, यह नोट किया गया कि शासन में एआई ने काफी प्रगति की है, लेकिन अधिक विशेषज्ञता और बेहतर डेटा ऐक्सेसिबिलिटी की आवश्यकता है। उच्च जोखिम वाले एप्लीकेशन मैनेज करने के लिए मजबूत नियामक फ्रेमवर्कों के साथ एआई मॉडल को स्पेसिफिक कॉनटेक्ट के अनुरूप बनाया जाना चाहिए।

संक्षेप में, शासन में एआई की अपार संभावनाएं हैं, लेकिन इसके लिए नवाचार और विनियमन के संतुलित अप्रोच की आवश्यकता है। शासन और सार्वजनिक सेवा सुपुर्दगी को बढ़ाने के लिए एआई का लाभ उठाने के लिए इंफ्रास्ट्रक्चर, डेटा और विनियमन से संबंधित चुनौतियों का समाधान करना महत्वपूर्ण होगा।

2. भविष्य के लिए सेवा सुपुर्दगी को आकार देना

सितम्बर में मुम्बई में आयोजित राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सम्मेलन के भाग के रूप में "भविष्य के लिए सेवा सुपुर्दगी को आकार देना" पर पैनल चर्चा में महत्वपूर्ण विषयों पर ध्यान केंद्रित किया गया, जैसे कि केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स), सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणालियों का डिजिटलीकरण, सार्वजनिक सेवा सुपुर्दगी में एआई, राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सेवा सुपुर्दगी मूल्यांकन(नेस्डा), और स्थानीय शासन को बढ़ाना।

सत्र की शुरुआत ई-गवर्नेंस में डिजिटल प्रगति के अवलोकन के साथ हुई। उदाहरण के लिए, महाराष्ट्र ने 2019 में उमंग(UMANG) प्लेटफ़ॉर्म को 650 सेवाओं से बढ़ाकर 2,300 से अधिक सेवाएँ कर दिया, जबकि पूरे भारत में ई-सेवाओं की संख्या 16,500 तक पहुँच गई। नेस्डा ने राज्यों के लिए 56 अनिवार्य ई-सेवाएँ प्रदान करने का एक बेंचमार्क निर्धारित किया है, जिसमें लगभग सभी राज्य 2024 तक इस लक्ष्य को प्राप्त कर लेंगे। महत्वपूर्ण रूप से, जम्मू और कश्मीर में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है।

मुख्य चर्चाओं में नागरिक-अभिमुख शासन और प्रभावी लोक शिकायत निवारण प्रणालियों की आवश्यकता पर प्रकाश डाला गया। सीपीग्राम्स जैसी उन्नत डिजिटल प्रणालियाँ ई-गवर्नेंस के व्यापक विजन के साथ सम्मिलित होकर इन आवश्यकताओं को पूरा करने में महत्वपूर्ण रही हैं।

विभिन्न वक्ताओं द्वारा दिए गए प्रस्तुतीकरणों में सेवा सुपुर्दगी को बेहतर बनाने में प्रौद्योगिकी और एआई की भूमिका पर जोर दिया गया। उदाहरण के तौर पर, बिल्डिंग प्लान अप्रूवल जैसे प्रक्रियाओं का डिजिटलीकरण शामिल हैं, जिसे काफी तेजी से किया जा सकता है, और एआई-आधारित प्रणालियाँ जो शिकायतों को प्राथमिकता दे सकते हैं।

नेस्डा फ्रेमवर्क पर भी चर्चा की गई, जिसमें ई-गवर्नेंस सेवा सुपुर्दगी में मैच्योरिटी, सर्वोत्तम प्रथाओं और अंतराल को मापने में इसकी भूमिका पर जोर दिया गया। यह मूल्यांकन अभिचिह्नित क्षेत्रों को सुधार करने में मदद करता है और राज्यों में सफल मॉडलों की प्रतिकृति को बढ़ावा देता है।

इस सत्र का समापन भारत में कुशल और नागरिक-अभिमुख सेवा सुपुर्दगी को प्राप्त करने के लिए तकनीकी प्रगति, डेटा-संचालित इनसाइट्स और ई-गवर्नेंस में निरंतर सुधार के महत्व को रेखांकित करके हुआ।

3. आरटीएस में नवाचार और भविष्य के रुझान

इस सत्र में विभिन्न राज्यों में आरटीएस अधिनियम के कार्यान्वयन से संबंधित प्रमुख नवाचारों और चुनौतियों पर चर्चा की गई।

आरटीएस अधिनियम, एक महत्वपूर्ण विधायी नवाचार है, जिसका उद्देश्य समय पर सरकारी सेवा सुपुर्दगी सुनिश्चित करके नागरिकों को सशक्त बनाना है। पैनलिस्टों ने महाराष्ट्र, हरियाणा, कर्नाटक और असम जैसे राज्यों के विविध दृष्टिकोणों पर प्रकाश डाला। उदाहरण के लिए, महाराष्ट्र ने आरटीएस लोगो और टैगलाइन, "आपले सरकार" पोर्टल और 40,000 से अधिक सेवा केंद्रों के लिए सार्वजनिक प्रतियोगिता जैसी नवाचार प्रथाओं की शुरुआत की। अन्य नवाचारों में सेवा सुपुर्दगी की निगरानी के लिए एक कलर-कोडेड मूल्यांकन प्रणाली, दूरदराज के क्षेत्रों में सेवा केंद्रों का प्रबंधन करने के लिए महिला स्वयं सहायता समूहों को शामिल करना आदि शामिल हैं।

राज्यों में आरटीएस अधिनियम के असंगत कार्यान्वयन पर चर्चा एक बड़ी चुनौती थी। जबकि कुछ राज्यों में सक्रिय आरटीएस आयोग हैं, जबकि अन्य, निष्क्रिय आयोगों या जागरूकता की कमी के कारण समस्याओं का सामना करते हैं। इस समस्या से निपटने के लिए, हरियाणा ने एक "ऑटो अपील" प्रणाली शुरू की, जो समय पर सेवाएँ न मिलने पर नागरिकों के लिए स्वत: अपील दायर करती है, जिससे सेवा सुपुर्दगी में प्रभावी रूप से सुधार हुआ है।

पैनलिस्टों ने सेवा सुपुर्दगी को बढ़ाने के लिए तकनीकी एकीकरण की आवश्यकता पर भी जोर दिया। महाराष्ट्र लगभग 800 सेवाओं को ऑनलाइन सपोर्ट करने के लिए क्लाउड-आधारित समाधानों और एपीआई इंटीग्रेशन के साथ एक यूनिफाइड डिजिटल पोर्टल विकसित कर रहा है, जो सिस्टम ओवरलोड के साथ पिछले इशूज़ को रिजॉल्व करता है। इस चर्चा में उभरते डिजिटल लैंडस्केप में साइबर सुरक्षा चुनौतियों पर भी ध्यान केंद्रित किया गया। एक रेजिलिएंट सिक्योरिटी ईकोसिस्टम बनाने के लिए रियल टाइम सिक्योरिटी मैनेजमेंट, रोबस्ट रिस्पॉन्स स्ट्रेटेजी और हितधारकों के बीच सहयोग की आवश्यकता पर प्रकाश डाला गया।

अंत में, इस सत्र में आरटीएस फ्रेमवर्क को मजबूत करने और सार्वजनिक सेवा सुपुर्दगी में सुधार करने के लिए निरंतर नवाचार, तकनीकी एकीकरण और साइबर सुरक्षा तैयारियों के महत्व को रेखांकित किया गया। समयबद्ध, पारदर्शी और जवाबदेह गवर्नेंस को सुनिश्चित करने के लिए नवाचार प्रथाओं और रोबस्ट डिजिटल इंफ्रास्ट्रक्चर द्वारा समर्थित आरटीएस अधिनियम का प्रभावी कार्यान्वयन आवश्यक है।

एनसीईजी 2024 से प्राप्त समुचित जानकारी के माध्यम से, डीएआरपीजी का लक्ष्य नेस्डा वे फॉरवर्ड के माध्यम से राज्यों/संघ राज्यो क्षेत्रों को अपने समर्थन का और अधिक विस्तार करना है। विभाग ई-सेवा में वृद्धि के लिए उच्च-संभावित क्षेत्रों के रूप में अभिचिह्नित राज्यों/संघ राज्यो क्षेत्रों को प्राथमिकता देना जारी रखेगा, जो उनके अनुरूप मार्गदर्शन, संसाधन और सर्वोत्तम प्रथाएं प्रदान करेगा।

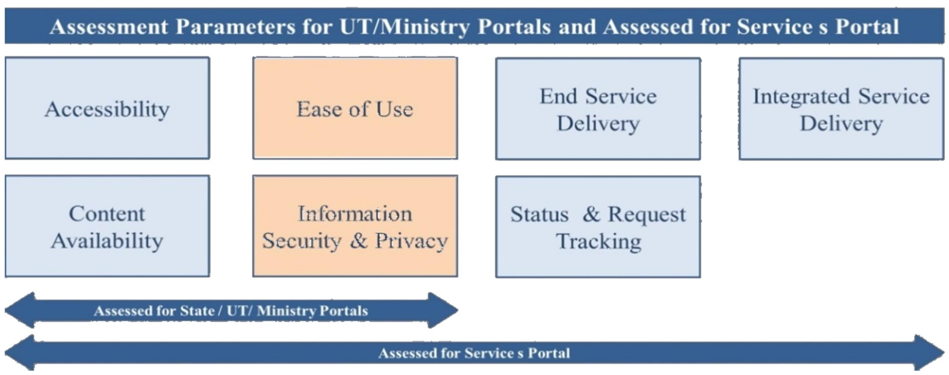
जैसा कि पिछली रिपोर्ट में बताया गया है, राज्यों/संघ राज्यो क्षेत्रों के साथ नियमित बैठकें, अब एआई प्रौद्योगिकियों और नवाचार आरटीएस मॉडल को अपनाने पर भी ध्यान केंद्रित करेंगी। इसे अगले नेस्डा वे फॉरवर्ड की मासिक रिपोर्ट में प्रलेखित किया जाएगा, जिसमें निम्नलिखित बातों का उल्लेख किया जाएगा:

- एआई और सेवा सुपुर्दगी नवाचार में सर्वोत्तम प्रथाएं
- एनसीईजी 2024 के बाद विकसित राज्य-विशिष्ट कार्य योजनाओं की प्रगति
- राज्यों के बीच सहयोग और नॉलेज- शेयरिंग आउटकम

निरंतर सीखने और अनुकूलन के माध्यम से, नेस्डा वे फॉरवर्ड ई-गवर्नेंस की भविष्य की जरूरतों को पूरा करने के लिए विकसित होता रहेगा, जिसका अंतिम लक्ष्य अनिवार्य ई-सेवाओं की परिपूर्णता प्राप्त करना और सभी नागरिकों के लिए शासन को अधिक सुलभ, पारदर्शी और कुशल बनाना है।

6. सेवा सुपुर्दगी की गुणवत्ता में सुधार

नेस्डा फ्रेमवर्क एक व्यापक ढांचा है, जिसमें प्रभावी ई-गवर्नेंस सेवा सुपुर्दगी के लिए महत्वपूर्ण तत्वों का एक वाइड-स्पेकट्रम शामिल है। यह सभी राज्य/संघ राज्य क्षेत्र/केंद्रीय मंत्रालय पोर्टलों का चार प्रमुख मापदंडों अर्थात् पहुँच, कंटेंट उपलब्धता, ईज़ ऑफ यूज और सूचना सुरक्षा एवं गोपनीयता का मूल्यांकन करता है। इन सेवा पोर्टलों का मूल्यांकन अतिरिक्त तीन मापदंडों अर्थात् अंतिम सेवा सुपुर्दगी , एकीकृत सेवा सुपुर्दगी और स्थिति एवं अनुरोध ट्रैकिंग पर किया जाता है। ये पहलू ऑनलाइन सरकारी सेवाओं की समग्र प्रभावशीलता से आंतरिक रूप से जुड़े हुए हैं, जो प्रयोक्ताओं की डिजिटल गवर्नेंस ईकोसिस्टम के साथ सहजता से इंटरैक्ट करने की क्षमता को प्रभावित करते हैं।



वर्तमान रिपोर्ट, नेस्डा द्विवार्षिक मूल्यांकन फ्रेमवर्क के तहत ईज़ ऑफ यूज और सूचना सुरक्षा एवं गोपनीयता के महत्वपूर्ण आयामों की जांच करती है। इस रिपोर्ट के अगले के संस्करणों में इसी तरह शेष मापदंडों का विश्लेषण किया जाएगा।

ईज़ ऑफ यूज, नेविगेशन, लेआउट और एक्सेसिबिलिटी फीचर्ज़ जैसे कारकों पर विचार करते हुए, पोर्टल कितना प्रयोक्तानुकूल हैं, इसका मूल्यांकन करती है। इस पैरामीटर में उच्च स्कोर यह दर्शाता है कि पोर्टल को समझना और उपयोग करना आसान है, यहां तक कि उन लोगों के लिए भी जो तकनीकी रूप से कुशल नहीं हैं।

दूसरी ओर, **सूचना सुरक्षा और गोपनीयता**, इस बात का मूल्यांकन करती है कि व्यक्तिगत डेटा किस सीमा तक सुरक्षित है और उसे किस हद तक सुरक्षित रूप से संसाधित किया जाता है। पोर्टलों को डेटा एन्क्रिप्शन, एक्सेस कंट्रोल और इंसिडेंट रिसपॉन्स मैकेनिज्म में वृद्धि की आवश्यकता होती है। यह नागरिक डेटा की सुरक्षा और ऑनलाइन सरकारी सेवाओं में विश्वास बनाए रखने के लिए सुदृढ़ सुरक्षा उपायों की आवश्यकता पर जोर देता है।

उपरोक्त दो मापदंडों में से प्रत्येक के लिए निम्नलिखित सेक्शन में एक मार्गदर्शक मैनुअल प्रदान किया गया है। प्रत्येक रेकमेंडेशन, प्रामाणिकता को सत्यापित करने के चरणों की रूपरेखा तैयार करती है। मैनुअल गाइड में रेकमेंडेशन के साथ स्क्रीनशॉट का एक नमूना भी शामिल है जिसे रेफरेंस के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है।

6.1 ईज ऑफ़ यूज

वर्तमान समय में ई-सेवा सुपुर्दगी लैंडस्केप का उद्देश्य दक्षता, पहुँच और पारदर्शिता को बढ़ाना है। हालाँकि, इन प्लेटफ़ॉर्म की सफलता का महत्वपूर्ण कारक ई-प्लेटफ़ॉर्म का 'ईज़ ऑफ यूज' पर निर्भर करती है। यदि कोई ई-सेवा सुपुर्दगी प्लेटफ़ॉर्म का उपयोग करना बहुत जटिल हो, तो यह नागरिकों को इसका उपयोग करने से रोक सकता है, जिससे इसका इच्छित उद्देश्य विफल हो सकता है।

प्रयोक्तानुकूलन इंटरफ़ेस, इंटयूसिव नेविगेशन और स्पष्ट निर्देश यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक हैं कि लोग अपनी आवश्यक सेवाओं तक शीघ्रता से और आसानी से पहुँच सकें।

'ईज ऑफ यूज' पैरामीटर यह आकलन करता है कि कोई प्रयोक्ता किसी ऑनलाइन सेवा प्लेटफ़ॉर्म को किस हद तक प्रयोक्तानुकूल मानता है, जिसके संचालन में न्यूनतम प्रयास या कठिनाई की आवश्यकता होती है। इसमें ईज़ी कंटेंट एक्सप्लोरेशन, सर्च फीचर्स, हैल्प सेक्शन आदि शामिल हैं।

इस पैरामीटर में सिस्टम प्रयोज्यता, फ्लेक्सिबिलिटी, प्रयोक्ताओं के अपने इंटरैक्शन पर नियंत्रण का स्तर और प्रयोक्ता प्लेटफ़ॉर्म के डिज़ाइन और कार्यक्षमता आदि को कितनी अच्छी तरह से अपना सकते हैं जैसे कारक शामिल हैं। यह प्रयोक्ताओं की संतुष्टि और उनके द्वारा ई-सेवाओं को अपनाने को प्रभावित करने वाला एक महत्वपूर्ण कारक है। यह उनकी संतुष्टि, इसे फिर से उपयोग करने की उनकी संभावना आदि को भी प्रभावित करता है, जो डिजिटल विभाजन को पाटने में मदद करता है और सभी नागरिकों के लिए ई-सेवाओं को अधिक सुलभ बनाता है।

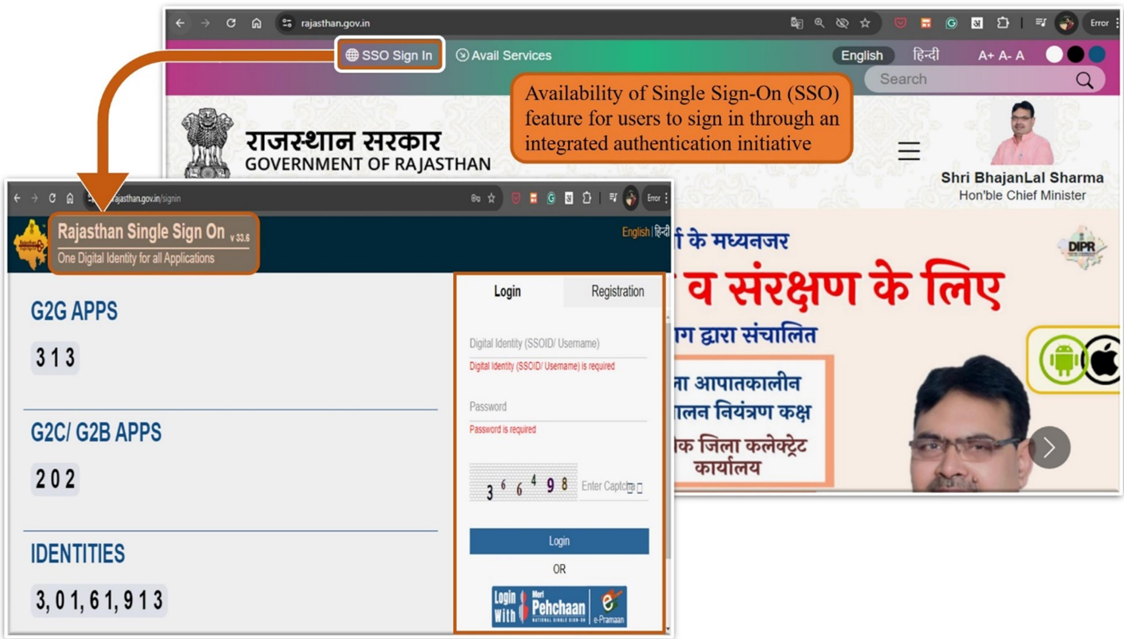
निश्चित रूप से, नेस्डा अध्ययन उन सुविधाओं के प्रावधान पर विचार करता है जिनमें सहज प्रमाणीकरण के लिए सिंगल साइन-ऑन (एसएसओ) सुविधा, आसान खोज के लिए बेहतर सर्च इंजन ऑप्टिमाइज़ेशन, शिकायत लॉगिंग सुविधा, सेवाओं तक पहुँचने के लिए कई नेविगेशन विकल्प, एक व्यापक सर्च फ़ंक्शन, एक समर्पित सहायता अनुभाग, विभिन्न वेब ब्राउज़रों के साथ कंपेटिबिलिटी, नेविगेशन के लिए एक स्पष्ट साइटमैप और नागरिकों को सेवाओं तक पहुँचने के लिए यूनिक डिजिटल पहचान का प्रावधान शामिल है।

उपर्युक्त सुविधाओं को लागू करके, ई-गवर्नमेंट प्लेटफ़ॉर्म नागरिकों की अधिक सहभागिता को बढ़ावा दे सकते हैं, सेवा सुपुर्दगी में सुधार कर सकते हैं और डिजिटल गवर्नमेंट में विश्वास रख सकते हैं।

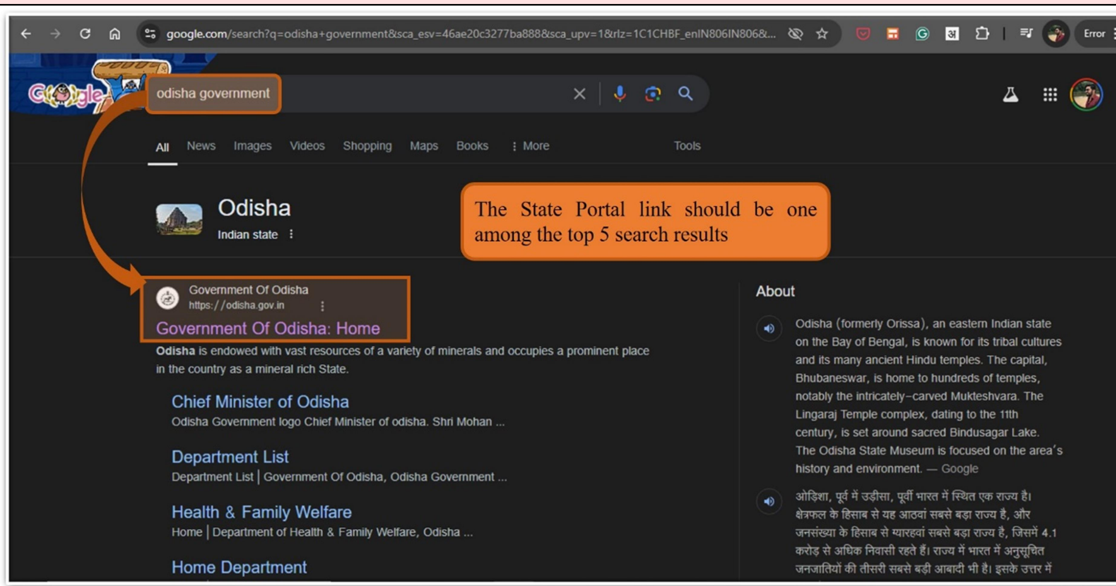
ई-सेवा सुपुर्दगी को ऑप्टिमाइज़ करने के लिए, सकारात्मक प्रयोक्ता अनुभव बनाने पर ध्यान देने की आवश्यकता है। बुनियादी सुविधाओं से परे, प्लेटफार्मों को आसान उपयोग के लिए डिज़ाइन किया जाना चाहिए। प्रयोक्तानुकूलन को प्राथमिकता देकर, ई-सेवा प्लेटफ़ॉर्म संतुष्टि बढ़ा सकते हैं और अंततः एक अधिक समावेशी और प्रभावी ई-सेवा सुपुर्दगी बना सकते हैं।

ईज़ ऑफ यूज से संबंधित रेफरेंस के लिए स्क्रीनशॉट का नमूना:

1. एकीकृत प्रमाणीकरण पहल के माध्यम से प्रयोक्ताओं के लिए साइन इन करने हेतु सिंगल साइन-ऑन फीचर्स (एसएसओ) की उपलब्धता

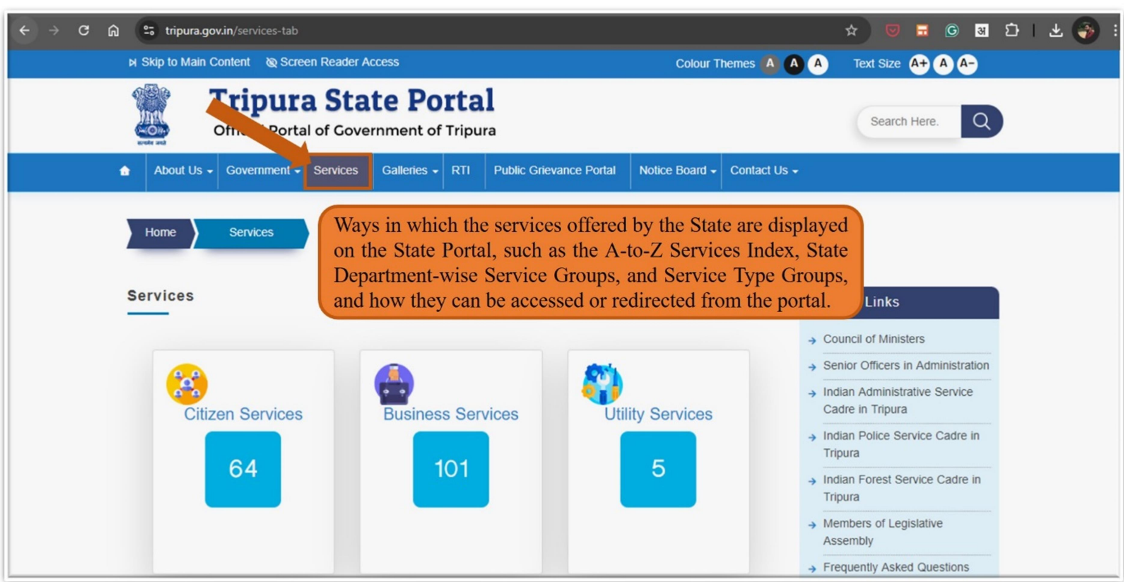


2. सर्च इंजन ऑप्टिमाइज़ेशन टेक्नीक के उपयोग के माध्यम से पोर्टल को टॉप सर्च इंजनों में ढूंढना आसान है

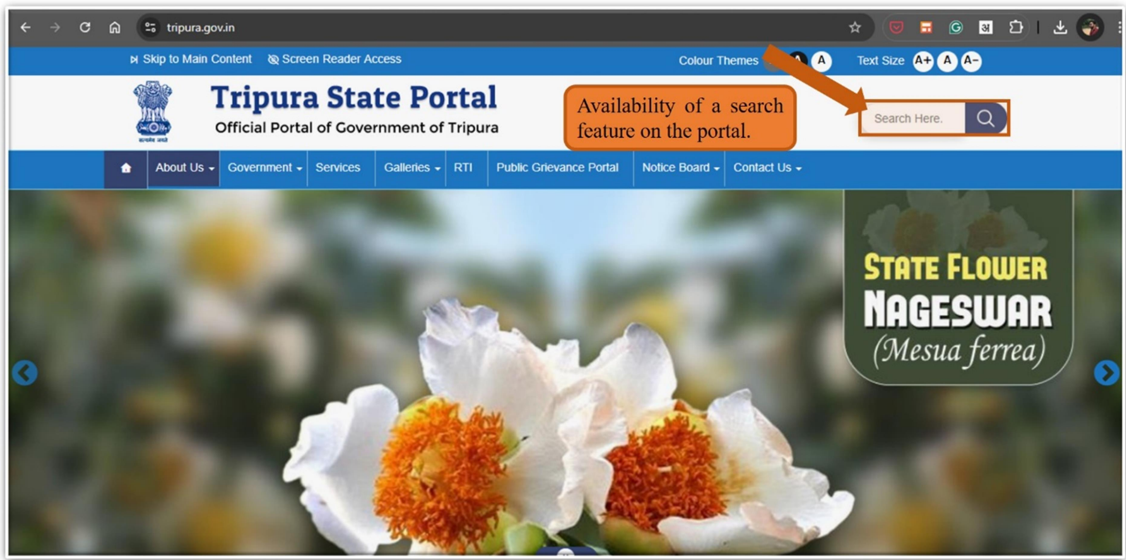


3. पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने की सुविधा

4. सेवाओं और सूचना के लिए कई पोर्टल नेविगेशन रूट्स की उपलब्धता, जैसे कि ए टू जेड सेवा सूचकांक, राज्य विभाग-वार सेवा समूह और सेवा प्रकार समूह

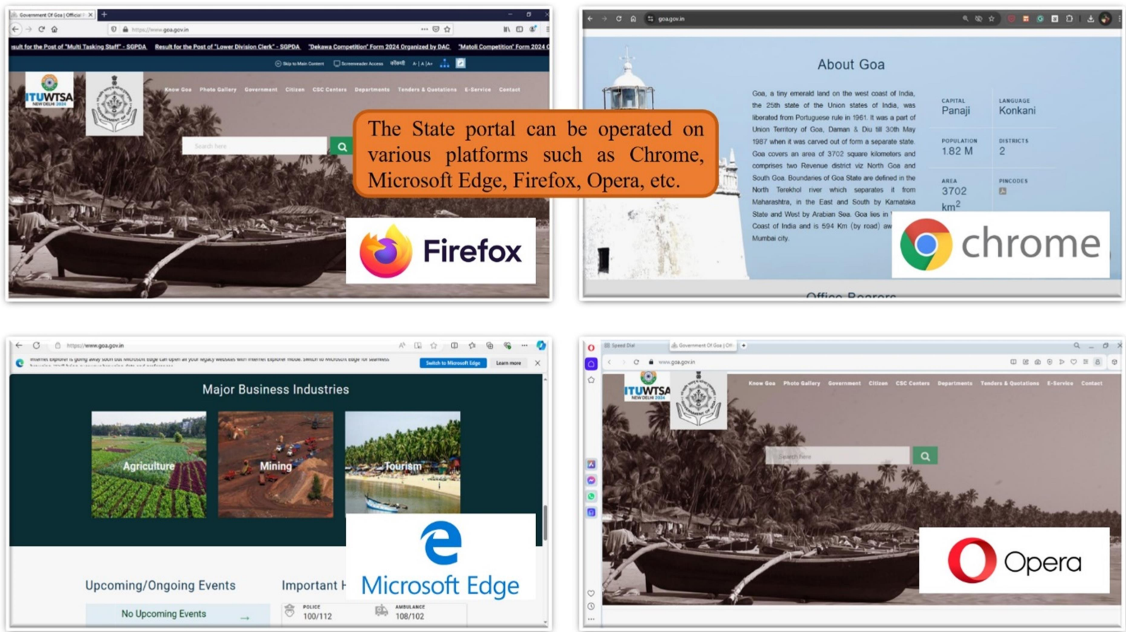


5. पोर्टल पर सर्च की सुविधा

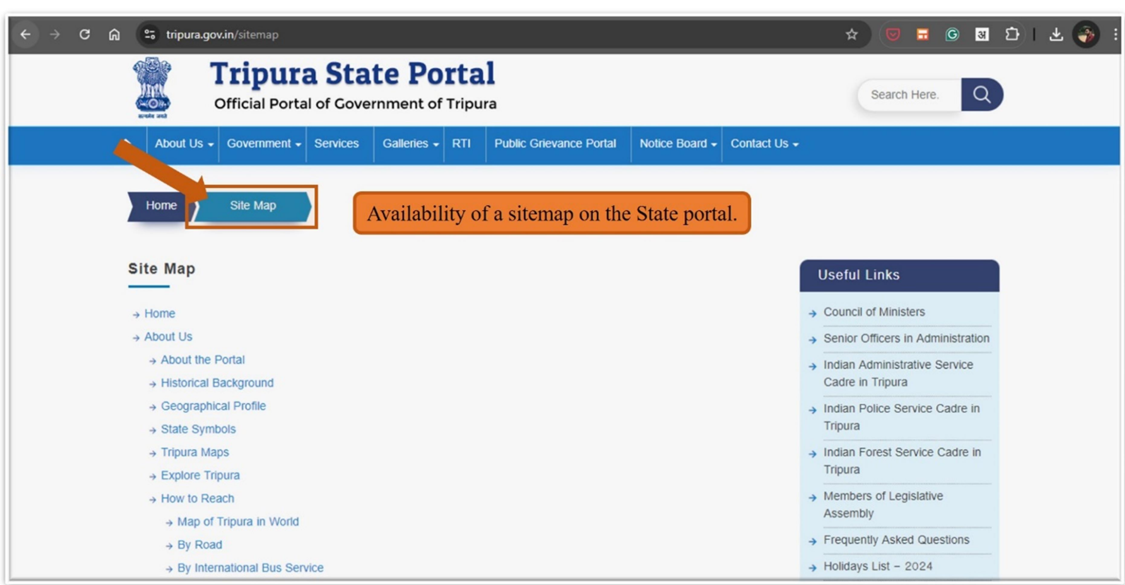


6. पोर्टल पर सहायता के लिए एक सेपरेट सेक्शन

7. पोर्टल विभिन्न फ्रंट-इंड टूल्स पर उपलब्ध है, जैसे इंटरनेट एक्सप्लोरर, क्रोम, मोज़िला फ़ायरफ़ॉक्स आदि



8. पोर्टल के साइटमैप की उपलब्धता



6.2 सूचना सुरक्षा और गोपनीयता

आज के डिजिटल युग में, जहाँ व्यक्तिगत डेटा को तेजी से ऑनलाइन एकत्र और साझा किया जा रहा है, सूचना सुरक्षा और गोपनीयता सर्वोपरि चिंता का विषय बन गया है। चूंकि सरकारें सेवा सुपुर्दगी के लिए डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म पर जा रही हैं, इसलिए नागरिकों को उम्मीद हैं कि उनकी संवेदनशील सूचना अनधिकृत पहुँच, दुरुपयोग और प्रकटीकरण रूप से सुरक्षित रखा जाएगा।

इन डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म में जनता का भरोसा और विश्वास सुनिश्चित करने के लिए, मजबूत सूचना सुरक्षा उपाय स्थापित करना और सख्त गोपनीयता नियमों का पालन करना अनिवार्य है। यह अध्याय सूचना सुरक्षा और गोपनीयता के महत्वपूर्ण पहलुओं पर गहराई से चर्चा करता है, नागरिकों की अपेक्षाओं, मौजूदा कानूनी और नियामक फ्रेमवर्कों और ई-सेवा सुपुर्दगी के परिप्रेक्ष्य में संवेदनशील डेटा की सुरक्षा के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं का पता लगाता है।

'सूचना सुरक्षा' से तात्पर्य ई-गवर्नमेंट प्लेटफ़ॉर्म पर हर समय आदान-प्रदान की जाने वाली सूचना की सुरक्षा और प्रमाणिकता से है (प्रयोक्ता इंटरफ़ेस लेवल पर ईज ऑफ एक्सेस सुनिश्चित करते हुए मजबूत तकनीकी आर्किटेक्चर के माध्यम से प्राप्त किया गया)

'सूचना गोपनीयता', ई-गवर्नमेंट प्लेटफ़ॉर्म की ताकत है जो सूचना के किसी भी खतरे को खत्म करती हैं। यह किसी भी ई-गवर्नमेंट सेवा सुपुर्दगी में नागरिकों के भरोसे को बढ़ाता है, जिससे इसे अपनाने में वृद्धि होती है और पहुँच और कवरेज को बेहतर बनाने में मदद मिलती है।

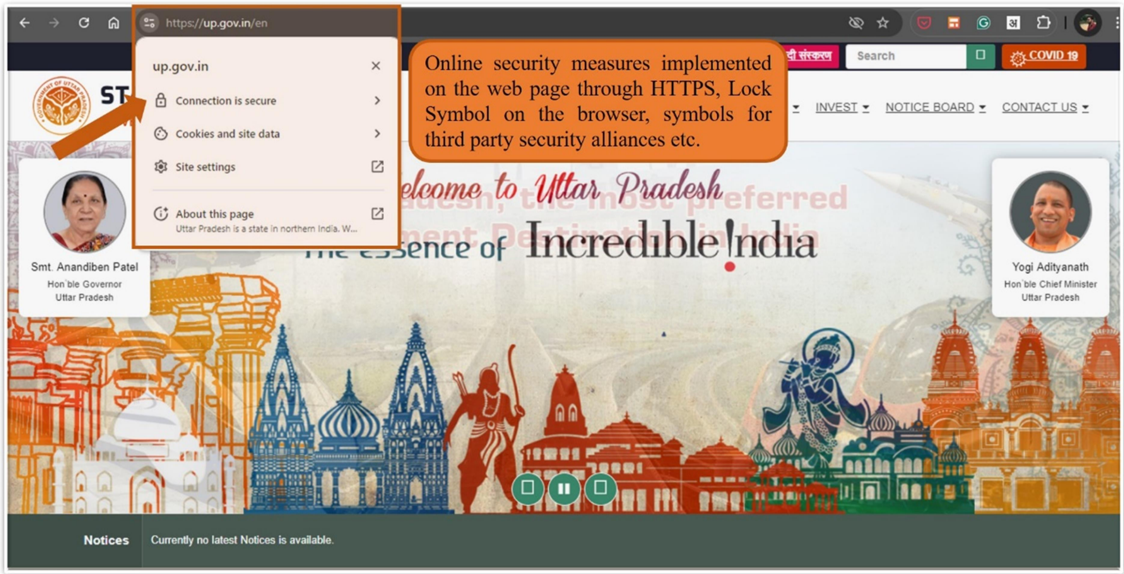
सुरक्षित ऑनलाइन वातावरण सुनिश्चित करने के लिए, ई-सर्विस प्लेटफ़ॉर्म को विभिन्न सुरक्षा उपायों को लागू करना चाहिए, जिस पर नेस्डा अध्ययन भी विचार करता है। इनमें एचटीटीपीएस एन्क्रिप्शन का उपयोग करना, ब्राउज़र में लॉक सिंबल प्रदर्शित करना और थर्ड पार्टी की सिक्योरिटी एलायंस के साथ जुड़ाव को प्रमुखता से प्रदर्शित करना शामिल है।

इसके अलावा, पोर्टल पर स्पष्ट कॉपीराइट स्टेटमेंट दिखाई देनी चाहिए जो वर्तमान वर्ष को दर्शाती हों, प्रयोक्ताओं को यह सूचित करने के लिए एक व्यापक डिस्क्लेमर और गोपनीयता नीति प्रदान की जानी चाहिए कि उनका डेटा कैसे एकत्रित, उपयोग और संरक्षित किया जाए।

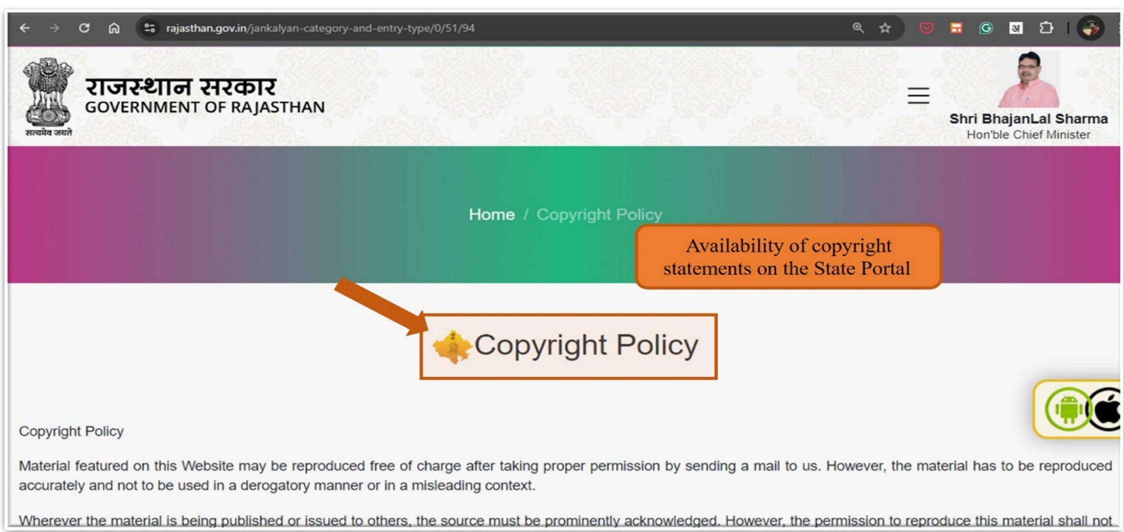
प्रयोक्ता की सुविधा के लिए, पासवर्ड रिकवरी और रीसेट सुविधा उपलब्ध होनी चाहिए, और प्रयोक्ताओं को पासवर्ड समाप्ति, रीसेट, चेंजेज़ और प्रोफ़ाइल अपडेट के बारे में ईमेल या एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाना चाहिए। सुरक्षा की एक अतिरिक्त लेयर के रूप में, प्रयोक्ताओं को उनके प्रोफ़ाइल तक अनधिकृत पहुँच या पासवर्ड परिवर्तन की स्थिति में एसएमएस या ईमेल के माध्यम से अलर्ट भेजा जाना चाहिए।

सूचना सुरक्षा और गोपनीयता सेक्शन से संबंधित रेफरेंस के लिए स्क्रीनशॉट का नमूना:

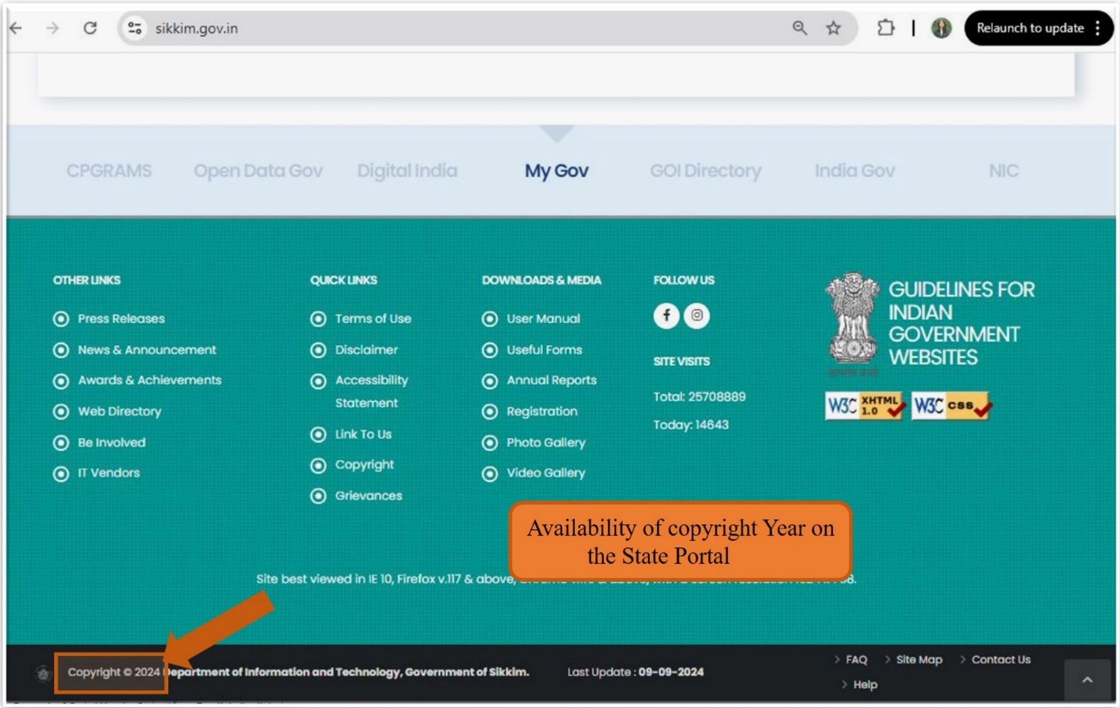
1. **वेब पेज पर लागू ऑनलाइन सिक्योरिटी उपायों का क्लियर इंडिकेशन, जैसे HTTPS, ब्राउज़र पर लॉक सिंबल और थर्ड-पार्टी सिक्योरिटी एलायंस के लिए सिंबल**



2. **सुनिश्चित करें कि कॉपीराइट विवरण पोर्टल पर उपलब्ध हों**

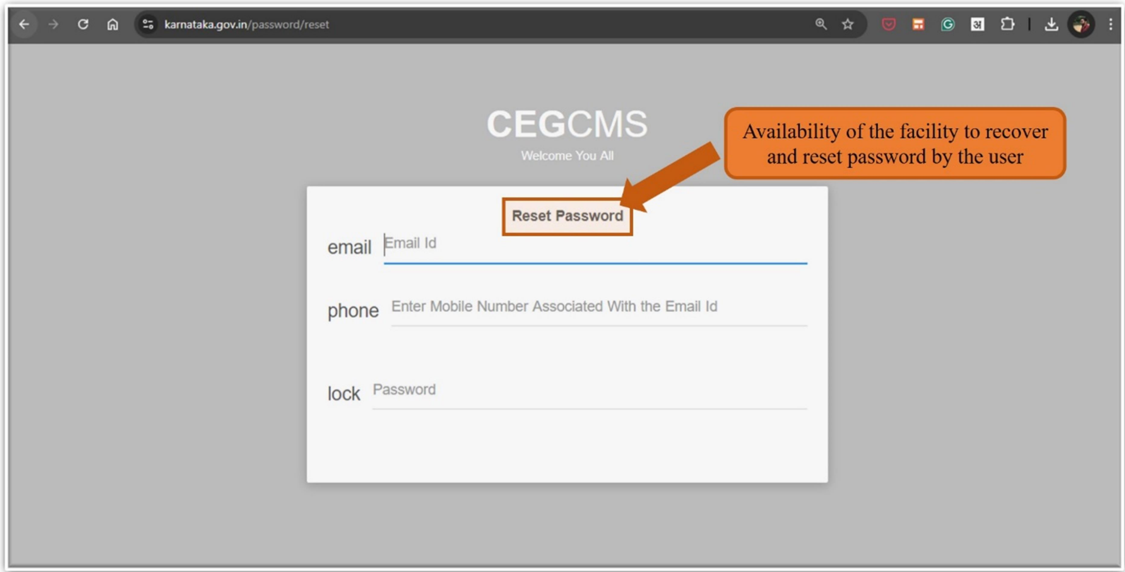


3. चालू वर्ष को दर्शाने वाले कॉपीराइट विवरणों की उपलब्धता।

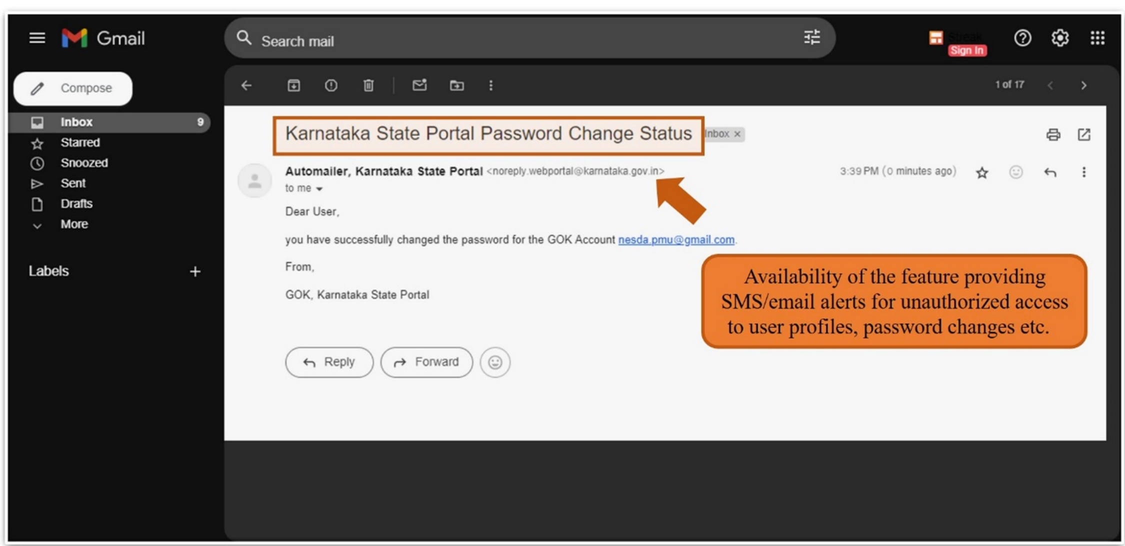


4. राज्य पोर्टल पर प्रयोक्ता डेटा के लिए डिस्क्लेमर और गोपनीयता नीति का समावेश

5. प्रयोक्ताओं के लिए पासवर्ड रिकवरी और रीसेट की सुविधा



6. पासवर्ड की वैधता की समाप्ति, रीसेट, पासवर्ड में चेंजेज़ और प्रयोक्ता प्रोफाइल के अपडेट के बारे में प्रयोक्ताओं को ईमेल या एसएमएस के माध्यम से सूचित करें



7 मीडिया आउटरीच

DARPG 🇮🇳
@DARPG_GoI

"We're trying to create a unified digital portal that is compatible not only with all the districts and state portals of various departments but also with the various national portals that are available in various departments like revenue, transports, or health."

- Shri Baldev Singh, IAS (Retd.), State Commissioner RTS, Konkan Revenue Division during the breakout session on Innovation and Future Trends in RTS at 27th #NCeG in Mumbai.

#NCEG2024 #NAeG #GoodGovernance #ViksitBharat

PMO India and 8 others

5:16 PM · Sep 4, 2024 · 847 Views

DARPG 🇮🇳
@DARPG_GoI

"The Right to Services Act itself is an innovation because it empowers the citizens and gives them a right rather than restricting the citizens."

- Shri Swadheen S. Kshatriya, Ex-Chief Secretary and Ex-Chief Commissioner, RTS, Maharashtra during the breakout session on Innovation and Future Trends in RTS at 27th #NCeG in Mumbai.

#NCEG2024 #NAeG #GoodGovernance #ViksitBharat

PMO India and 9 others

Last edited 5:06 PM · Sep 4, 2024 · 789 Views

DARPG 🇮🇳
@DARPG_GoI

"The Commission under the Right to Services Act in Uttrakhand has had a goal to make the commission user-friendly and as relevant as possible. The aim was to work on how to ramp up the services to a respectable number, cut down procedural delays through the use of technology and how to ensure accountability."

- Shri S. Ramaswamy, IAS (Retd.), Chief Commissioner, Uttarakhand during the breakout session on Innovation and Future Trends in RTS at 27th #NCeG in Mumbai.

#NCEG2024 #NAeG #GoodGovernance #ViksitBharat

Last edited 5:03 PM · Sep 4, 2024 · 197 Views

DARPG 🇮🇳
@DARPG_GoI

"The Right to Services Act is the most interesting act, and it concerns each citizen who has taken birth in India and is a citizen living in the country or abroad. For each and every service that the citizen needs the solution is in the Right to Services Act."

- Shri. T.C. Gupta, IAS (Retd.), Chief Commissioner, Haryana during the breakout session on Innovation and Future Trends in RTS at 27th #NCeG in Mumbai.

#NCEG2024 #NAeG #GoodGovernance #ViksitBharat

PMO India and 9 others

4:45 PM · Sep 4, 2024 · 231 Views

DARPG 🇮🇳
@DARPG_GoI

"Service delivery is not a function of what you deliver but it is the function of when you deliver and what is the current state of mind when the citizen consumed the services."

-Shri. NSN Murty, Partner, @Deloitte during the plenary session on "Shaping Service Delivery for Tomorrow" at 27th #NCeG in Mumbai.

#NCEG2024 #eGovernance #AIinGovernance #ServiceDelivery #SmartGovernance #InnovationInGovernance #PublicFinance

PMO India and 9 others

5:38 PM · Sep 3, 2024 · 312 Views

DARPG 🇮🇳
@DARPG_GoI

"The outcome of NESDA can be understood through three components that are, how do you see the maturity of e-services going up, how to bring best practices to citizen's knowledge and how to highlight and nudge the gap for improvement by state governments."

-Shri. Santosh Mishra, Partner, @PwC during the plenary session on "Shaping Service Delivery for Tomorrow" at 27th #NCeG in Mumbai.

#NCEG2024 #eGovernance #AIinGovernance #ServiceDelivery #SmartGovernance #InnovationInGovernance #PublicFinance

PMO India and 9 others

5:35 PM · Sep 3, 2024 · 359 Views

DARPG 🇮🇳
@DARPG_GoI

"The movement towards adoption of more and more e-services has necessitated stronger examination on how the digital portals and platforms are being formulated."

-Shri V. Srinivas, Secretary, DARPG during the plenary session on "Shaping Service Delivery for Tomorrow" at 27th #NCeG in Mumbai.

#NCEG2024 #eGovernance #AIinGovernance #ServiceDelivery #SmartGovernance #InnovationInGovernance #PublicFinance

PMO India and 8 others

5:33 PM · Sep 3, 2024 · 396 Views

All India Radio News
@airnewsalerts

🎙️Listen to #Spotlight:

▶️ **Discussion on Accessible and Transparent delivery of government services through e-Governance**

▶️Expert: Puneet Yadav, Additional Secretary, Department of Administrative Reforms & Public Grievances

🔴LIVE on FM GOLD📻and News On AIR📱App from 09:15 PM

Stay Tuned

DARPG 🇮🇳

7:39 PM · Sep 1, 2024 · 3,066 Views

8 परिशिष्ट

8.1 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ई-सेवाओं की स्थिति की मासिक प्रगति

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र	अप्रै.' 23	मई' 23	जून' 23	जुलाई' 23	अगस्त' 23	सितं.' 23	अक्टू.' 23	नवं.' 23	दिस.' 23	जन. और फर.'24	मार्च' 24	अप्रै. & मई 24	जून' 24	जुला.' 24	अग.' 24
जम्मू-कश्मीर	474	469	469	470	1028	1034	1075	1097	1117	1119	1119	1140	1140	1164	1128
तमिलनाडु	446	445	445	445	446	446	446	1078	1101	1128	1128	1128	1128	1128	1164
मध्य प्रदेश	637	731	948	1000	1010	1010	1010	1010	1010	1010	1010	1010	1010	1016	1016
केरल	885	886	911	911	911	911	911	911	911	911	911	911	911	916	916
उत्तराखंड	596	595	595	725	782	826	831	865	865	865	865	887	889	889	889
उत्तर प्रदेश	709	706	713	714	714	714	798	798	798	798	798	798	800	800	800
तेलंगाना	493	491	582	757	768	768	768	768	768	768	768	768	768	768	768
हरियाणा	762	757	757	757	757	755	757	757	757	757	757	757	757	757	757
कर्नाटक	779	747	752	752	752	752	752	755	755	755	755	755	755	755	755
पुडुचेरी	239	239	239	239	246	247	247	325	605	605	605	605	605	609	609
आंध्र प्रदेश	606	574	579	579	579	579	579	579	579	579	579	579	579	579	579
राजस्थान	248	248	248	525	536	547	549	549	549	549	566	566	566	588	588
महाराष्ट्र	150	148	337	441	521	533	533	533	533	533	534	534	534	534	534
हिमाचल प्रदेश	500	494	500	500	500	500	500	500	500	501	502	503	503	504	504
पंजाब	486	483	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484	484
असम	263	259	259	259	259	452	469	469	469	469	469	469	469	472	628
गुजरात	191	228	444	443	443	443	443	443	443	443	443	443	618	654	654
दिल्ली	412	416	416	436	436	436	436	436	436	436	436	436	436	436	436
ओडिशा	211	373	383	383	404	404	404	404	404	404	404	404	404	404	404
पश्चिम बंगाल	290	323	401	401	401	401	401	401	401	401	401	401	401	401	401
मेघालय	252	217	223	223	249	306	340	363	363	363	363	363	363	363	363
झारखंड	316	294	310	311	333	333	333	333	333	333	333	333	333	377	395
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	164	171	171	199	200	206	239	239	321	321	321	321	321	323	323
एआर	34	101	298	298	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309	309
छत्तीसगढ़	272	270	284	284	284	284	287	287	287	287	287	287	288	296	296
त्रिपुरा	233	230	251	262	267	270	269	269	263	263	263	264	264	264	264
गोवा	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240	240
बिहार	222	234	238	238	237	237	237	238	238	238	238	238	238	238	238
चंडीगढ़	231	221	221	224	224	224	224	224	224	224	224	224	224	232	233
मिजोरम	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103
डीएनएचडीडी	39	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	117	117
नागालैंड	34	34	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
सिक्किम	25	25	36	36	43	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
लद्दाख	32	32	32	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
लक्षद्वीप	-	-	-	-	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
मणिपुर	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
कुल	**11,614**	**11,902**	**13,051**	**13,867**	**14,736**	**15,075**	**15,295**	**16,088**	**16,487**	**16,517**	**16,536**	**16,581**	**16,761**	**16,963**	**17,138**

किसी भी सुझाव के लिए कृपया अधोहस्ताक्षरी से संपर्क करें:

श्रीमती सरिता तनेजा
उप सचिव
प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
5वां तल, सरदार पटेल भवन, नई दिल्ली
दूरभाष संख्या: 011- 23401457
ईमेल आईडी: sarita.taneja@nic.in

सत्यमेव जयते

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग

कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय