



लोक प्रशासन में
उत्कृष्टता के लिए प्रधानमंत्री पुरस्कार
**Prime Minister's Awards for
Excellence in Public Administration**

2012 - 2013

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
भारत सरकार

Department of Administrative Reforms and Public Grievances
Ministry of Personnel, Public Grievances and Pensions
Government of India

विषय-सूची

वर्ष 2012-13 के लिए पुरस्कार विजेता

1) भ्रूणहत्या रोको – बालिका बचाओ	1-2
2) हम छुएंगे आसमान, मध्य प्रदेश	3-4
3) सकाला 'समय पर सेवा - कोई विलंब नहीं	5-6
4) फसल कीट निगरानी और सलाहकार परियोजना (क्रापसैप) - महाराष्ट्र में मुख्य फसलों से संबंधित कीट नियंत्रण	7-9
5) सूचना प्रौद्योगिकी समेकन परियोजना, केंद्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क बोर्ड	10-11
6) गुणवत्तापूर्ण सेवाओं के माध्यम से आसान कर अनुपालन	12-14
7) लोक सेवा प्रदायगी प्रणाली में सुधार करने के लिए शपथपत्रों को युक्तिसंगत बनाना	15-17

CONTENTS

Awardees for the Year 2012-13

1)	‘Save the Girl Child’- To prevent foeticide	1-2
2)	Ham Chhuyenge Aasman, Madhya Pradesh	3-4
3)	SAKALA - “No More Delays – We Deliver on Time”	5-6
4)	Crop Pest Surveillance and Advisory Project - for pest management on major crops in Maharashtra	7-9
5)	IT Consolidation Project of CBEC	10-11
6)	Easy tax compliance through Quality Services	12-14
7)	Rationalization of Affidavits for reforming public service delivery system	15-17

पहल का नाम — भ्रूणहत्या रोको — बालिका बचाओ

पुरस्कार विजेता का नाम — डा. दारेज़ अहमद, जिला कलेक्टर/ जिला मजिस्ट्रेट, पेरम्बलूर जिला, पेरम्बलूर, तमिलनाडु सरकार

परियोजना संक्षेप में

- पेरम्बलूर जिला तमिलनाडु का एक सर्वाधिक पिछड़ा जिला है जिसकी राज्य में प्रति व्यक्ति जीडीपी सबसे कम है तथा यह मुख्य रूप से कृषक समाज है जिसकी 83% आबादी ग्रामीण क्षेत्रों में रहती है।
- साक्षरता दर 74.68% है (पुरुष 83.39% तथा महिला 66.11% एवं लैंगिक अंतर 16.5%) (जनगणना, 2011)
- हाल के वर्षों में जन्म के समय लिंगानुपात में तेजी से गिरावट आई है जो वर्ष 2007-08 में 965 से घटकर वर्ष 2010-11 में 851 रह गई है (प्रति 1000 लड़कों के मुकाबले जन्म लेने वाली लड़कियों की संख्या)
- इस स्थिति का अध्ययन करने तथा जन्म के समय लिंगानुपात जिसमें अत्यंत चिंताजनक गिरावट देखी गई थी, को सुधारने का लक्ष्य प्राप्त करने के लिए एक कार्य योजना बनाई गई। इस परियोजना को “बालिका बचाओ” कहा गया।
- इस परियोजना का उद्देश्य बहुमुखी कार्यनीति का उपयोग करके जन्म के समय लिंगानुपात में गिरावट को रोकना तथा लिंगानुपात में सुधार करना है। इस लक्ष्य को प्राप्त करने में पीएनडीटी अधिनियम सक्षम नहीं था।
- यह परियोजना अगस्त, 2011 में शुरू की गई तथा अभी भी चल रही है।

विशेषताएं

- समय पर प्रसव पूर्व देखभाल पंजीकरण।
- सभी दूसरी तिमाही गर्भपात की संपरीक्षा की गई कि क्या गर्भपात स्वतः था अथवा लिंग जांच कराने के बाद किया गया था।

Name of the Initiative - ‘Save the Girl Child’- To prevent foeticide

Name of the Awardee - Dr. Darez Ahamed, District Collector / District Magistrate, Perambalur District, Perambalur, Government of Tamil Nadu

Project in Brief

- Perambalur District is one of the most backward districts in Tamil Nadu, with the lowest per capita GDP in the State, and a predominantly agrarian society with 83% of population living in rural areas.
- Literacy rate is 74.68% (Male 83.39% and Female 66.11% with a gender gap of 16.5%) (Census 2011).
- There was a sharp decline in the sex ratio at birth in recent years which declined from 965 in 2007-08 to 851 in 2010-11 (Number of female children born as against 1000 male children).
- An action plan was drafted to study the situation and work towards achieving the goal of improving the sex ratio at birth, which was showed an alarming decline. The project was named “*SAVE THE GIRL CHILD*”.
- The project aims at arresting and reversing the decline in sex ratio at birth using a multi pronged strategy, which the PNDT Act was not able to achieve.
- The project was initiated in August 2011 and has been running ever since.

Highlights

- Early Ante-natal care registration.
- All second trimester abortions were audited whether the abortion was spontaneous or done after sex determination.

- सभी लड़कों के जन्म की संपरीक्षा की गई ताकि यह पता लगाया जा सके कि उनके लिंग की जांच की गई थी। इस संपरीक्षा के सकारात्मक परिणाम हुए क्योंकि अभिभावकगण दोषी स्कैन केन्द्रों की पहचान करने हेतु और आगे आए।
- स्वास्थ्य उप केंद्र ने माध्यस्थ एकक के रूप में कार्य किया।
- स्वास्थ्य उप-केन्द्र वार लिंगानुपात का मानचित्रण किया गया तथा स्थानीय समस्या पहचान के आधार पर विशिष्ट माध्यस्थ की योजना बनाई गई।
- ऐसे क्षेत्र जहां गर्भपात अनियंत्रित और व्यापक है उनकी निरंतर निगरानी की गई।
- फील्ड स्तर पदाधिकारियों द्वारा प्रसव पूर्व देखभाल के प्रत्येक स्तर पर सभी गर्भवती महिलाओं की नियमित जांच की गई और उन पर निरंतर नजर रखी गई।
- जागरूकता उत्पन्न करने, लिंग जांच करने और लिंग चयनित गर्भपात रोकने के लिए पीएचसी, डाक्टरों तथा वीएचएन के साथ अभियान मोड में बहु-मुखी और बहु-विभागीय दृष्टिकोण अपनाया गया जिसमें जिला कलेक्टर ने मार्गदर्शन, सहायता और निगरानी के जरिए एक केंद्रीय भूमिका निभाई।

प्रभाव

- जिले में जन्म के समय लिंगानुपात में सुधार हुआ। मार्च 2012 तक जन्म के समय औसत लिंगानुपात 861 था जो मार्च, 2013 में बढ़कर 1016 हो गया।
- दूसरी तिमाही में गर्भपात के मामले प्रति माह 45 की औसत से घटकर 20 से भी कम रह गए।
- जिले में मातृत्व मृत्यु दर में 50% तक कमी आई जो वर्ष 2011-12 के 152 की तुलना में वर्ष 2012-13 में 72 है।

- All male births were audited to ascertain whether they had done sex determination. This audit yielded positive results since the parents were more forthcoming in identifying the scan centers
- Health Sub Centre served as a unit of intervention.
- Mapping of Health Sub-Centre wise sex ratio done and specific intervention planned depending on local problem identification.
- Areas where abortion was rampant were brought under continuous surveillance.
- Regular follow-up and constant vigil on all the pregnant women at every stage of Ante Natal Care by the field level functionaries.
- Multi-pronged and multi departmental approach to create awareness, prevent sex determination and sex selective abortion through campaign mode with PHCs, Doctors and VHNs playing an anchor role guided, supported and monitored by the District Collector.

Impact

- Improvement of sex ratio at birth, in the district. The average sex ratio at birth which was 861 in March 2012 improved to 1016 by March 2013.
- The second trimester abortion cases were reduced to less than 20 from an average of 45 per month.
- Maternal Mortality Rate of the district was reduced by 50% that is to 72 in 2012-13 as compared to 152 in 2011-12.

पहल का नाम : हम छुएंगे आसमान, मध्य प्रदेश

पुरस्कार विजेताओं के नाम : 1. श्री विकास खराड़कर, जिला खेल एवं युवा कल्याण अधिकारी
2. श्री जमील अहमद, सहायक प्रशासक, राज्य खेल अकादमी, ग्वालियर

परियोजना संक्षेप में

मध्य प्रदेश में महिलाओं विशेषकर जनजातीय क्षेत्रों की महिलाओं के लिए खेलों में श्रेष्ठता प्राप्त करने की अपार संभावनाएं हैं। किन्तु पर्याप्त अवसरों, अत्याधुनिक कोचिंग उपकरणों तथा महिला अनुकूल परिवेश के अभाव के कारण खेलों में महिलाओं की भागीदारी सीमित हो गयी थी।

यह पहल खेलों में उत्कृष्टता के माध्यम से महिलाओं का सामाजिक-मनोवैज्ञानिक-आध्यात्मिक, शैक्षिक और आर्थिक सशक्तिकरण करता है। विशेषज्ञ प्रशिक्षकों, संतुलित पोषक आहार के जरिए स्वास्थ्य सुधार, रोजगार के अवसर सृजित करने हेतु निशुल्क औपचारिक शिक्षा, आकर्षक पुरस्कार राशि और श्रेष्ठ खिलाड़ियों को निश्चित सरकारी नौकरी उपलब्ध कराने के माध्यम से इन पर विशेष ध्यान दिया जाता है।

यह परियोजना पूरे राज्य के सभी 50 जिलों, 218 ब्लकों और खेल संघों के महिला खिलाड़ियों को कवर करती है। पूरे राज्य से चयनित महिला खिलाड़ियों को कौशल विकास हेतु खेल अकादमियों में लाया जाता है। इसके फलस्वरूप यह राज्य अब अंतरराष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा में देश की पदक तालिका में भारी योगदान दे रहा है तथा एक सुरक्षित और महिला अनुकूल परिवेश उपलब्ध करा रहा है।

विशेषताएं

- पूरे राज्य और व्यापक तौर पर जनजातीय क्षेत्रों में बड़े पैमाने पर प्रतिभा खोज।
- खेलों में उन्नति और संभावनाओं का व्यापक प्रसार।

Name of the Initiative: Ham Chhuyenge Aasman, Madhya Pradesh

Name of the Awardees

1. Shri Vikas Khararkar, Distt. Sports & Youth Welfare Officer
2. Shri Jameel Ahmad, Asstt. Administrator, States Sports Academy, Gwalior

Project in Brief

Women in Madhya Pradesh particularly those in tribal areas have tremendous potential to excel in sports. But lack of adequate opportunities, sophisticated coaching tools and women friendly environment had limited women participation in sports.

This initiative provides socio-psycho-spiritual, educational and economic empowerment of women through excellence in sports. This is taken care of by providing scientific training through expert coaches, improving health through balanced nutritional diet, free formal education to create employment opportunities, attractive prize money and assured government jobs to athletes of eminence.

The project covers the female athletes from entire state in all 50 districts, 218 blocks and sports association. The selected women athletes from all over the state are brought to the sports academies for skill development. As a result the state is now substantially contributing to the country's medal tally in international competitions and providing safe and secure women friendly environment.

Highlights

- Massive talent search all over the state and intensively in tribal areas.
- Wide publicity of prospects and possibilities in sports.

- शिक्षा और रोजगार के साथ खेल प्रशिक्षण को जोड़ना। राज्य पुरस्कार, राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय खेलों के विजेताओं तथा चौम्पियनों की पुरस्कार राशि दोगुनी की गई। किसी प्रकार की तात्कालिकता के लिए खिलाड़ी कल्याण कोष सृजित गया। सभी आवासीय खिलाड़ियों को निशुल्क औपचारिक शिक्षा प्रदान की जाती है तथा खेलों में श्रेष्ठता प्राप्त करने वाले खिलाड़ियों को सरकारी नौकरी दी जाती है।
- प्रतिभा खोज और कोचिंग के लिए साफ्टवेयर सहायता प्रदान की जाती है।
- विशेषज्ञों की सिफारिश के आधार पर खिलाड़ियों को संतुलित पोषक आहार, नियमित चिकित्सा जांच और मेडिकल बीमा उपलब्ध कराया गया।
- मौजूदा अकादमियों को विश्व स्तरीय मानकों के अनुरूप उन्नयन किया गया तथा स्वाभाविक जनजातीय संभावनाओं का लाभ उठाने के लिए नए अकादमियों की स्थापना की गई।
- विश्व स्तरीय उपकरण और खेल किट उपलब्ध कराए गए।
- कड़ी और गहन विश्व स्तरीय कोचिंग प्रदान की गई।
- राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय टूर्नामेंट में अवसर उपलब्ध कराया गया।
- प्रेरणादायक और मनोवैज्ञानिक प्रशिक्षण के जरिए विजय दिलाने वाली कौशल समझाई गई।
- महिला अनुकूल परिवेश सृजित किया गया।
- व्यक्तिगत/समूह के लिए रिपोर्ट का संग्रहण, संकलन, विश्लेषण और संश्लेषण किया गया।

प्रभाव

इस पहल के फलस्वरूप खेलों में महिलाओं की भागीदारी में सुधार हुआ है जिससे गुणात्मक और मात्रात्मक परिणाम प्राप्त हुए हैं तथा महिला खिलाड़ियों के लिए रोजगार के अवसर सृजित हुए। इस पहल ने महिला खिलाड़ियों के मन में विजयी भावना को दृढ़ किया है।

- Linked sports training with education and employment. Doubled prize money for the winners of state awards, national and international games and championships. Created KHILADI KALYAN KOSH for any exigencies. All boarding athletes are provided free formal education and athletes with outstanding eminence in sports are provided government job.
- Provided software support for talent search and coaching.
- Provided balanced nutritional diets to athletes based on expert recommendations, regular medical check-up and medical insurance.
- Up-graded existing academies to world class standards and created new to tap natural tribal potential.
- Provided world class equipment and playing kits.
- Provided rigorous and intensive world class coaching.
- Provided exposure to national and international tournaments.
- Inculcated winning skills through motivational and psychological training.
- Created women friendly environment.
- Collection, compilation, analysis and synthesis of reports for individuals/groups.

Impact

The initiative has resulted in improving women's participation in sports achieving qualitative and quantitative results and creating employment opportunities for women athletes. The initiative has inculcated winning mind-set in women athletes.

पहल का नाम : सकाला 'समय पर सेवा - कोई विलंब नहीं'

संगठन का नाम : कार्मिक और प्रशासनिक सुधार विभाग, कर्नाटक सरकार

परियोजना संक्षेप में

कर्नाटक सरकार ने "कर्नाटक सेवा गारंटी अधिनियम, 2011" (जिसे अब कर्नाटक सकाला सेवा अधिनियम कहा जाता है) के अधिनियमन और कार्यान्वयन की पहल की है। सकाला अधिनियम के क्षेत्राधिकार के तहत 375 सेवाएं आती हैं जो 33 विभागों और उप विभागों को कवर करते हुए पूरे कर्नाटक राज्य में लागू होती हैं। यह देश में प्रदान की जा रही सेवाओं की संख्या में सबसे अधिक है। 15 महीने की अवधि में लगभग 3.19 करोड़ नागरिकों ने इस सेवा का लाभ उठाया जिसमें लगभग 98% प्रदायगी समय पर हुई।

विशेषताएं

1. नागरिकों की सक्रिय भागीदारी।
2. सरकारी कर्मचारियों द्वारा स्वामित्व - सरकारी पदाधिकारियों और उनके संघों के साथ गहन चर्चाएं और विचार विमर्श किया गया ताकि उन्हें इस अधिनियमन के कार्यान्वयन के लाभों और अपनी स्वयं की 'ब्रॉड छवि' को सुधारने के बारे में समझाया जा सके।
3. कार्य-निष्पादन करार - सेवाओं का चयन करने तथा अभिनिर्धारित सेवा प्रदान करने में विभिन्न चरणों पर कार्रवाई करने हेतु प्रत्येक सरकारी कर्मचारी को लगने वाले समय का मानचित्रण करने हेतु कार्य प्रवाह चार्ट तैयार करने के लिए सुनियोजित योजना बनाई गई। प्रशासनिक प्रणाली को इस प्रकार तैयार किया गया कि निर्धारित समय से काफी पहले प्रदायगी हो सके।
4. क्षमता और अवसंरचना उन्नयन - प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थान, मैसूर की सहायता से एक विस्तृत प्रशिक्षण योजना बनाई गई ताकि 16,000 पदनामित अधिकारियों को इस अधिनियम के द्वारा हस्तांतरित भूमिकाओं तथा उत्तरदायित्वों और नए विधान के अंतर्गत विहित नियमों एवं विनियमनों के बारे में प्रशिक्षित किया जा सके। एक सतत प्रक्रिया के रूप में इसकी परिकल्पना की गई है।

Name of the Initiative - SAKALA - “No More Delays – We Deliver on Time”

Name of the Organization - Department of Personnel & Administrative Reforms, Government of Karnataka

Project in brief

Government of Karnataka has taken the initiative for the enactment and implementation of the “Karnataka Guarantee of Services Act 2011”, (now called Karnataka Sakala Services Act). Sakala Act comprises of 375 services in its ambit, applicable to the entire State of Karnataka covering over 33 Departments & Sub Departments. It has the highest number of services being rendered in the country. Over 3.19 crore citizens have availed the services with a near 98% on time delivery, in a span of 15 months.

Highlights

1. Pro-active engagement of citizens.
2. Ownership by Government Employees - Extensive discussions and deliberations were held with government functionaries and their associations to convince them about the benefits of implementing this Act & improving their own “brand image”.
3. Performance Agreements- *Bottom up planning* for choosing the services and preparing workflow charts to map the time taken by each government servant for processing various steps in providing the service ensured. So that the administrative system is geared up to deliver much before the stipulated time.
4. Upgrading Capacity and infrastructure- A detailed training plan was drawn with the help of Administrative Training Institute, Mysore to train 16,000 designated officials about the roles and responsibilities devolved by the Act as well as the rules and regulations prescribed under the new dispensation. This is envisaged as an *ongoing process*.

5. कार्य संस्कृति में परिवर्तन करना - इसके कार्यान्वयन में ई-गवर्नेंस एक उत्प्रेरक है। पोर्टल- www.sakala.kar.nic.in में पूर्व अभिकल्पित फार्मेट के अनुसार नागरिकों और सरकारी अधिकारियों के मध्य (i) प्राप्ति (ii) प्रक्रिया (iii) प्रदायगी (iv) निगरानी के लिए एक निर्बाध इंटरफेस की व्यवस्था है।
6. उद्देश्यों के माध्यम से प्रबंधन - प्रभावी मानीटरिंग इस परियोजना के सफल कार्यान्वयन की कुंजी है। कार्यक्रम की प्रगति को मानीटर करने तथा नजर रखने के लिए एक समर्पित मिशन टीम गठित की गई। इसके अतिरिक्त लंबित मामलों, चूकों आदि संबंधी अलर्ट सभी को स्वचालित किया गया, इस प्रकार संबद्ध क्षेत्र पर ध्यान केंद्रित किया गया।
7. बहु-विध संप्रेषण कार्यनीति - गलियों में 1620 से अधिक नुक्कड़ नाटक आयोजित किए गए। इस अधिनियम के संबंध में जागरूकता का प्रसार करने के लिए उपभोक्ता संघ, निवासी कल्याण संघ, विद्यार्थियों तथा महिला स्वयं सहायता समूह और अन्य गैर सरकारी संगठनों के साथ पारस्परिक विचार-विमर्श किए गए।

प्रभाव

सेवाओं की प्रदायगी समय में सुधार, बेहतर लाभार्थी/नागरिक फीडबैक, मापनीय संकेतकों में सुधार

5. Transforming work-culture – e-Governance is a catalyst in the implementation. The portal –www.sakala.kar.nic.in provides a seamless interface between the citizen and the government officials to (i) Receive (ii) Process (iii) Deliver (iv) Monitor the services as per a pre-designed format.
6. Management by Objectives- Effective monitoring is the key to successful implementation of this project. A dedicated mission team is formed to monitor and track the program progress. Besides, the alerts on pendency, defaults etc are all automated, thus focussing on the areas of concern.
7. Multi-pronged Communication Strategy- Over 1620 Street plays were enacted at peoples' door steps. Interaction with consumer forums, resident welfare associations, student community as well as women self-help groups and other NGO's were carried out to spread the awareness about the Act.

Impact

Improvement in delivery time of services, Better beneficiary/Citizens' feedback, Improvement in measurable indicators

पहल का नाम - फसल कीट निगरानी और सलाहकार परियोजना (क्रापसैप)
- महाराष्ट्र में मुख्य फसलों से संबंधित कीट नियंत्रण

संगठन का नाम - कृषि आयुक्तालय, महाराष्ट्र सरकार

परियोजना संक्षेप में

यह परियोजना वर्ष 2008-09 के दौरान महाराष्ट्र में सोयाबीन फसल में भयंकर कीट प्रकोप की पृष्ठभूमि में शुरू की गई। इस प्रकोप के फलस्वरूप 9 लाख हेक्टेयर से अधिक क्षेत्र (बुवाई क्षेत्र का 63%) में फसल की क्षति हुई जिसके कारण 1,392 करोड़ रुपए की हानि हुई। राज्य सरकार ने किसानों को 450 करोड़ रुपए का मुआवजा दिया। भारत सरकार द्वारा नियुक्त विशेषज्ञों की टीम ने अपनी राय और सिफारिशें प्रस्तुत कीं। स्थिति से निपटने के लिए दीर्घावधिक कार्यनीति तैयार करने हेतु कृषि आयुक्तालय ने एनसीआईपीएम, नई दिल्ली के तकनीकी सहयोग से एक पहल की शुरुआत की। देश में पहली बार राष्ट्रीय कृषि विकास योजना के तहत राष्ट्रीय स्तर के फसल शोध संस्थान, राज्य कृषि विश्वविद्यालयों और राज्य कृषि विभाग की सहभागिता से एक बहु-स्टेकधारक परियोजना तैयार कर कार्यान्वित की गई। इस परियोजना में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी का कारगर उपयोग किया गया। देश में पहली बार वास्तविक-समय के आधार पर वैज्ञानिक कीट मानीटरिंग संभव हुई। यह परियोजना धान, सोयाबीन, कपास, तूर और चना फसल के संपूर्ण क्षेत्र को कवर करती है। इस परियोजना के तहत कवरेज क्षेत्र 112.19 लाख हेक्टेयर है।

विशेषताएं

1. कीट मानीटरिंग की पूर्व प्रणाली दृश्य अवलोकन पर आधारित थी तथा इसे कीट समस्या का समुचित रूप से पता लगाने में अपर्याप्त पाया गया।
2. डाटा का आनलाइन विश्लेषण करने के लिए वैज्ञानिक साफ्टवेयर विकसित किया गया।

Name of the Initiative -	Crop Pest Surveillance and Advisory Project - for pest management on major crops in Maharashtra.
Name of the Organization	Commissionerate of Agriculture, Government of Maharashtra

Project in Brief

The project was undertaken in the backdrop of severe pest outbreak on soybean crop during 2008-09 in Maharashtra that resulted into crop losses over an area of 9 lakh ha (i.e. 63% of sown area) causing losses to tune of Rs.1,392 crore. State Government had given compensation worth Rs.450 crore to the farmers. Team of experts deputed by Government of India submitted their observations and recommendations. An initiative was taken by the Commissionerate of Agriculture in technical collaboration with NCIPM, New Delhi to formulate long-term strategy to deal with situation. First time in the country, a multi-stakeholder project involving Crop Research Institutes of National level, State Agriculture Universities and State Department of Agriculture was prepared and implemented through RKVY. Effective use of ICT was made in the project. Scientific pest monitoring on real-time basis was first time made possible in the country. The project covers entire area under Rice, Soybean, Cotton, Tur and Gram crop. The area coverage under project is 112.19 lakh hectares.

Highlights

1. Earlier system of pest monitoring was based on visual observations and was found inadequate for proper detection of pest problems.
2. Scientific Software was developed to analyze the data on-line.

3. तीव्र डाटा पारेषण और किसानों को सलाह जारी करने हेतु आईसीटी का कारगर उपयोग किया गया।
4. विभागीय कर्मचारियों की बहु-विध प्रकृति की ऊँचूटी पर विचार करते हुए केवल इसी परियोजना के लिए संविदा आधार पर 835 कीट स्काऊट और 84 डाटा एंट्री आपरेटर नियुक्त किए गए।
5. सभी स्टेकधारकों को कनेक्टिविटी प्रदान की गई। फील्ड स्टाफ को साफ्टवेयर और तकनीकी प्रशिक्षण दिए जाते हैं।
6. प्रत्येक सोमवार-मंगलवार तथा वीरवार-शुक्रवार को निर्धारित भूखंडों तथा इच्छानुरूप किसी भी भूखंड से निरीक्षणों को रिकार्ड किया गया। प्रत्येक बुधवार और शनिवार को आनलाइन डाटा एंट्री की गई। विश्लेषित डाटा को फील्ड अधिकारियों की सहायता हेतु विशेषज्ञों को आनलाइन उपलब्ध कराया गया। अपनाए जाने वाले उपायों से संबंधित एसएमएस संदेश किसानों को प्रत्येक वीरवार और सोमवार को भेजे गए।
7. विस्तृत सलाह को ग्राम पंचायत पर चिपकाया गया। समाचार-पत्रों और इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों के जरिए व्यापक प्रचार किया गया।
8. किसानों का मार्गदर्शन करने हेतु साप्ताहिक ग्राम स्तरीय बैठक आयोजित की गई।
9. जहां कहीं भी कीट की स्थिति ईटीएल से अधिक है वहां 50% सब्सिडी पर कीटनाशकों की आपूर्ति की गई।
10. सभी स्तरों पर कड़ी निगरानी।
11. कीट संख्या गति विज्ञान के सह संबंध का विकास करने के लिए जीआईएस मानचित्रों के जरिए मौसम पैरामीटर डाटा पर कीट संख्या डाटा को अध्यारोपित किया गया ताकि कीट पूर्वानुमान मॉडल का विकास किया जा सके।

प्रभाव

इस परियोजना के शुरू होने के बाद चुनिंदा फसलों पर कोई बड़ा कीट प्रकोप नहीं हुआ है।

3. Effective use of ICT was made for rapid data transmission and issue of advisories to farmer.
4. Considering the multi-tasking nature of duties of departmental staff 835 pest scouts and 84 data entry operators were appointed on contractual basis exclusively for the project.
5. Connectivity was provided to all the stakeholders. Software and technical training is imparted to field staff.
6. Observations were recorded every Monday-Tuesday and Thursday-Friday from fixed plots and random plots. On every Wednesday and Saturday on-line data entry was done. Analyzed data was made available on-line to the experts to assist field officer. The SMS messages of measures to be adopted were passed to farmers every Thursday and Monday.
7. Detail advisories pasted at Gram Panchayat. Wide publicity was done through print and electronic media.
8. Village level meeting conducted weekly to guide the farmers.
9. Pesticides supplied on 50% subsidy wherever the pest situation is above ETL.
10. Rigorous monitoring at all levels.
11. Pest population data superimposed on weather parameter data through GIS maps to develop correlation of pest population dynamics for developing pest forecasting models.

Impact

Since inception of project there is no outbreak of any major pests on selected crops.

प्रभाव विश्लेषण

वर्ष	सलाह और एसएमएस			पौध संरक्षण
	एसएमएस हेतु उपभोक्ताओं की संख्या (लाख)	जारी सलाह की संख्या (संख्या)	भेजे गए एसएमएस की संख्या (लाख)	जैविक कीटनाशकों को उपयोग (मीट्रिक टन)
2009-10	1.63	13517	31.93	1788
2010-11	2.40	55602	112.0	2200
2011-12	3.11	62410	199.06	2500
2012-13	3.40	62515	360.83	2800

इस परियोजना के आरंभ के समय से, एसएमएस हेतु नामांकित किसानों की संख्या दोगुनी हो गई है, जारी सलाह में 4.63 गुणा बढ़ोतरी हुई, भेजे गए एसएमएस में 11.30 गुणा बढ़ोतरी हुई तथा जैविक कीटनाशकों को अपनाने में 1.57 गुणा बढ़ोतरी हुई। ये आंकड़े इस परियोजना के प्रति किसानों की प्रतिक्रियाशीलता का स्व-संकेतक हैं।

Impact Analysis

Year	Advisory & SMS			Plant Protection
	No. of subscribers for SMS (Lakh)	No. of advisories Issued (No)	NO. of SMS Sent (Lakh)	Use of Bi-pesticides (MT)
2009-10	1.63	13517	31.93	1788
2010-11	2.40	55602	112.0	2200
2011-12	3.11	62410	199.06	2500
2012-13	3.40	62515	360.83	2800

Since inception of project number of farmers enrolled for SMS service has doubled, advisories issued has increased by 4.63 times, SMS send increased by 11.30 times and shift towards use of bio-pesticides increased by 1.57 times. These figures are self indicative of farmers response to the project.

पहल का नाम - सूचना प्रौद्योगिकी समेकन परियोजना, केंद्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क बोर्ड

संगठन का नाम - प्रणाली निदेशालय, केंद्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क बोर्ड (सीबीईसी), राजस्व विभाग, वित्त मंत्रालय

परियोजना संक्षेप में

प्रणाली निदेशालय, केंद्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क बोर्ड ने समेकित सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना कार्यान्वित की है ताकि सीमा शुल्क, केंद्रीय उत्पाद और सेवा कर की अपनी सभी आईटी सक्षम सेवाओं को एक केंद्रीय डाटा केंद्र से संचालित किया जा सके। इस अवसंरचना ने करदाताओं, अन्य बाह्य स्टैकहोल्डरों और आंतरिक प्रयोक्ताओं के लिए उच्च गुणवत्तापूर्ण सूचना प्रौद्योगिकी सेवाओं को सक्षम बनाया है। इस पहल की प्रमुख विशेषता एक मानकीकृत, स्थिर, सुरक्षित सूचना प्रौद्योगिकी प्लेटफार्म है जो सूचना सुरक्षा संबंधी आईएसओ 27001 मानक के अनुरूप है तथा आईटी सेवा प्रबंधन श्रेष्ठ प्रथा ढांचा का उपयोग कर रहा है जैसा कि सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना पुस्तकालय (आईटीआईएल) में प्रस्तुत किया गया है।

विशेषताएं

केंद्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क बोर्ड में सूचना प्रौद्योगिकी समेकन के लिए एक मजबूत व्यावसायिक मामला था क्योंकि एक केंद्रीय, मानक-चालित, पेशेवर तरीके से संचालित आईटी सेवा की स्पष्ट जरूरत थी ताकि फील्ड अधिकारी अपने मुख्य कार्य कलापों पर ध्यान केंद्रित करने हेतु मुक्त हो सके। इसके कार्यान्वयन हेतु केंद्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क बोर्ड द्वारा अपनाई गई कार्यनीति के मुख्य सिद्धांतों में निम्नलिखित शामिल हैं :-

• शीर्ष स्तर से प्रतिबद्धता

इस पहल की सफलता का एक प्रमुख कारक वित्त मंत्रालय, वरिष्ठ सरकारी अधिकारीगण, केंद्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क बोर्ड तथा प्रणाली निदेशालय और आयुक्तालय के वरिष्ठ अधिकारियों से प्राप्त समर्थन रहा है।

• प्रक्रिया अनुकूलन और संरचित ढांचा

इस परियोजना के कार्यान्वयन और प्रबंधन के लिए केंद्रीय उत्पाद एवं सीमा शुल्क बोर्ड ने अपने संचालन पद्धति के रूप में आईटीआईएल को अपनाया है।

Name of the Initiative -	IT Consolidation Project of CBEC
Name of the Organization -	Directorate of Systems, Central Board of Excise & Customs (CBEC), Department of Revenue, Ministry of Finance

Project in brief

The Directorate of Systems, CBEC has implemented a consolidated IT infrastructure to host all its IT enabled services across Customs, Central Excise and Service Tax from a central data centre. This infrastructure has enabled high quality IT services for taxpayers, other external stakeholders and internal users. The highlight of this initiative is a standardized, stable, secure IT platform, compliant with ISO 27001 standards for Information Security and using the best practice framework of IT service management as embodied in Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Highlights

There was a strong *business case* for IT Consolidation in CBEC as there was a clear need for a central, standards-driven, professionally managed IT services, leaving field offices free to attend to their core business activities. Some of the key tenets of the strategy adopted by CBEC towards implementation include

- **Commitment from the top**

A major success factor of this initiative has been the support it received from the Ministry of Finance, Senior Government Officials, the Board (of CBEC) and the Senior Officers at the Directorate of Systems (DoS) and Commissionerates.

- **Process oriented and structured framework**

CBEC adopted ITIL as its governing framework for the implementation and management of this project.

- **सीबीईसी अधिकारियों की भूमिका**

इस परियोजना के प्रत्येक उप घटक की प्रबंध और निगरानी सीबीईसी अधिकारियों द्वारा की जाती है। इस संगठन के मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी तथा सूचना सुरक्षा अधिकारी भारतीय राजस्व सेवा अधिकारी होते हैं।

- **प्रभावी संचार और प्रशिक्षण कार्यक्रम**

परिवर्तन प्रबंधन के संबंध में लगभग 20000 कार्मिकों; आईटीआईएल पर 100 से अधिक कार्मिकों को प्रशिक्षित किया गया। कतिपय वरिष्ठ अधिकारी आईटीआईएल विशेषज्ञ हैं तथा सीओबीआईटी, टीओजीएफ, सीआईएसए और एसएसएस का प्रमाणन प्राप्त किया है।

- **मजबूत निगरानी और मूल्यांकन ढांचा**

इस कार्यक्रम के उद्देश्यों और उपलब्धि को मानीटर करने तथा आकलन करने के लिए मापनीय और सार्थक केपीआई परिभाषित की गई है। इनकी वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा तिमाही आधार पर समीक्षा की जाती है।

प्रभाव

इस परियोजना ने करदाताओं, विभागीय अधिकारियों और अन्य सरकारी अधिकारियों (मंत्रालय/विभागों) के सभी श्रेणियों को स्पर्श किया है। इस परियोजना के मुख्य परिणाम इस प्रकार हैं :-

1. **वर्धित सेवा प्रदायगी और पारदर्शिता** : सूचना प्रौद्योगिकी समेकन पहल के फलस्वरूप सेवा प्रदायगी और प्रचालनों की पारदर्शिता में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। यह सेवाओं का 24x7 खिड़की उपलब्ध कराता है जिसमें करदाता और सीबीईसी प्रयोक्ता दोनों स्तर पर कार्य की निरन्तरता और पारदर्शिता की व्यवस्था है।
2. **परिणामों/प्रक्रियाओं की वर्धित दक्षता तथा परिणामों की कारगरता** : इस पहल से प्रक्रियाओं के मानकीकरण और उनके संचालन, किफायती, वर्धित सुरक्षा, दस्ती निर्भरता कम होने, उच्चतर सेवा उपलब्धता, वर्धित अनुपालन और रिपोर्टिंग के लाभ प्राप्त हुए हैं।
3. **वर्धित रिपोर्टिंग और डाटा विनिमय** : यह उपलब्धि एकीकृत डाटा भंडार तथा कार्य आसूचना प्रणाली के जरिए प्राप्त की गई।

- **Role of CBEC officials**

Every sub-component of the project is managed and monitored by CBEC officials. The Chief Information Security Officer and Information Security Officer of the organization are career IRS officers.

- **Effective communication and Training programs**

About 20000 personnel were trained on Change Management; more than 100 on ITIL, some senior officers are ITIL Experts and are certified for COBIT, TOGAF, CISA and SAS.

- **Robust monitoring and evaluation framework**

Measurable and meaningful KPIs have been defined to monitor and measure program objectives and its achievement. These are being reviewed on a quarterly basis by senior management

Impact

The project has touched stakeholders across the categories of taxpayers, departmental officials as well as other government officials (across ministries / departments). Key outcomes of the project are:

1. **Enhanced service delivery & transparency:** The IT consolidation initiative has resulted in significant enhancement in the service delivery and the transparency in operations. It provides a 24 x 7 window of services, along with provision for business continuity and transparency both at the taxpayer level and CBEC users.
2. **Increased efficiency of outputs/processes and effectiveness of outcomes:** The initiative has brought the benefits of standardizing processes and their governance, cost benefits, enhanced security, reduced manual dependence, higher service availability, and improved compliance and reporting.
3. **Enhanced reporting and data exchange:** This is achieved through an integrated Data Warehouse and Business Intelligence system.

पहल का नाम : गुणवत्तापूर्ण सेवाओं के माध्यम से आसान कर अनुपालन
संगठन का नाम : केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड, राजस्व विभाग, वित्त मंत्रालय

परियोजना संक्षेप में

यह परियोजना उन प्रक्रियाओं पर ध्यान केंद्रित करता है जिससे आयकर विभाग को करदाताओं के लिए एक “गैर-हस्तक्षेप कर प्रशासन” उपलब्ध प्रदान करने के उद्देश्य को साकार करने में सहायता मिलती है तथा जिसमें शुरू से अंत तक करदाताओं के लिए ई-सक्षम सेवाएं शामिल हैं :-

- करों का ई-भुगतान
- टीडीएस विवरण को ई-फाइल करना
- टीडीएस विवरणों की ई-प्रक्रिया और ट्रेकिंग
- कर जमा का ई-व्यू
- आयकर विवरणी को ई-फाइल करना
- आयकर विवरणी की ई-कार्रवाई
- कर जमाओं का ई-मिलान
- आयकर विवरणी की कार्रवाई की ई-ट्रेकिंग
- धन वापसी की ई-प्रदायगी
- धन वापसी की ई-ट्रेकिंग

विशेषताएं

परम्परागत आईटीडी प्रक्रियाएं कागजी परिवेश के लिए अभिकल्पित की गई थी और समकालीन कम्प्यूटरीकृत परिवेश के अनुरूप नहीं थी। इसीलिए प्रौद्योगिकी संचालित प्रक्रियाओं के कार्यान्वयन के लिए प्रक्रियाओं की पुनः अभियांत्रिकी अपेक्षित थी। यह कार्यनीति इस प्रकार थी :-

1. एक केंद्रीय सूचना बेस स्थापित करना जिससे कि प्रत्येक करदाता, स्वयं उसके द्वारा प्रत्यक्ष रूप से भुगतान किए गए सभी कर तथा उसकी ओर से की गई सभी कर कटौतीकर्ताओं द्वारा स्रोत पर कर कटौती को समेकित किया जा सके। इस पहल के लिए आवश्यक प्रशासनिक, कानूनी, संगणना और संचार अवसंरचना की स्थापना अपेक्षित थी ताकि कर कटौतीकर्ताओं द्वारा स्रोत पर कर कटौती

Name of the Initiative : Easy tax compliance through Quality Services

Name of the Organization : Central Board of Direct Taxes, Department of Revenue, Ministry of Finance

Project in Brief

The project focuses on the processes that have helped the Income Tax Department in realizing the objective of providing a ‘non-intrusive tax administration’ for the taxpayer and which includes an end-to-end e-enabled services to the taxpayers viz.:

- E-payment of taxes
- E-filing of TDS statements
- E-processing & tracking of TDS statements
- E-view of tax credits
- E-filing of Income Tax Returns
- E-processing of Income Tax Returns
- E-matching of tax credits
- E-tracking of processing of the Income Tax Returns
- E-delivery of refunds
- E-tracking of the refunds

Highlights

The legacy ITD processes were designed for paper environment and were not compatible with the contemporary computerized environment. The processes, therefore, required re-engineering for implementation of technology driven processes. The strategy was to:

1. To establish a central information-base which could consolidate, against each taxpayer, all the tax paid directly by himself and the TDS by all the deductors on his behalf. The initiative required establishment of necessary administrative, legal, computing and

विवरण संबंधी सूचना को अपलोड करना तथा केंद्रीय प्रणाली में संग्रहकर्ता बैंकों द्वारा चालान स्तरीय सूचना को अपलोड करना सरल और सुविधाजनक हो सके।

2. आयकर विवरणी फाइल करने के लिए प्लेटफार्म का विकास करना ताकि कहीं भी और कभी भी आयकर विवरणी को फाइल करना सरल और सुविधाजनक हो। पहले कदम के तौर पर, किसी 'पैन' से संबंधित कर भुगतान संबंधी सूचना को कर प्रणाली में उपलब्ध कराया गया। कर जमाओं का मिलान वास्तविक दस्तावेज को संलग्न किए बिना संभव हुआ।
3. मजबूत प्लेटफार्म उपलब्ध कराना ताकि एक तरफ कटौतीकर्ता की ओर से अनुपालन को सुनिश्चित किया जा सके तथा जिस व्यक्ति की कर कटौती की गई है, उसके कर जमा की सटीकता, पूर्णता और समायोजन को सुनिश्चित किया जा सके। इस तथ्य को स्वीकारते हुए कि लगभग 40% प्रत्यक्ष कर राजस्व कटौतीकर्ताओं की कर कटौती के जरिए प्राप्त होती है, वैशाली में केंद्रीकृत प्रोसेसिंग प्रकोष्ठ (टीडीएस) की संस्थापना की गई है।
4. ई-फाइल की गई आयकर विवरणी की तीव्र कार्रवाई को सरल और सुविधाजनक बनाना क्योंकि कार्रवाई में विलंब के फलस्वरूप प्रशासनिक व्यय और करदाताओं की शिकायतों में वृद्धि होती है। स्वैच्छिक अनुपालन कार्य प्रवाह के आधार पर विवरणियों पर तीव्र कार्रवाई का सकारात्मक प्रभाव कर प्रशासन में करदाताओं के विश्वास को प्रेरित करता है और अनुपालन पर इसका सकारात्मक प्रभाव होता है।
5. धन वापसी चैकों के वास्तविक लेखन को समाप्त करना। आयकर विवरणियों की प्रोसेसिंग से सृजित सभी धन वापसियों की प्रदायगी को प्रौद्योगिकी चालित प्रक्रिया के जरिए स्वचालित किया गया। धन वापसी बैंक स्कीम शुरू की गई। इसमें समय और जन शक्ति की बचत के अतिरिक्त करदाताओं के भरोसे में भी वृद्धि हुई।

communication infrastructure to facilitate uploading information in the TDS statements by the deductors and uploading of challan level information by the collecting banks to the central system.

2. To develop a platform to file Income Tax Returns that facilitates filing of the Income Tax returns anywhere and anytime basis. Since in the first step, the information on tax payments pertaining to a PAN has been made available in the tax system, the matching of tax credits was possible without attaching physical documents.
3. To provide robust platform that ensures compliance on part of the deductors on one hand and ensure correctness, completeness & reconciliation of tax credits for the deductees. Recognizing the fact that nearly 40% of direct tax revenues come through Tax Deduction by the deductors, Centralized Processing Cell (TDS) at Vaishali has been developed.
4. To facilitate speedy processing of e-filed Income Tax Returns since the delay in processing leads to increased administrative costs and increases taxpayer grievances. The positive impact of speedy processing of returns on voluntary compliance flows inspires taxpayers' confidence in the tax administration and positive effect on compliance.
5. To eliminate the physical writing of refund cheques. Delivery of all refunds generated from the processing of the returns of income be automated through a technology driven process. Refund banker scheme was launched. Besides saving time and manpower, it also increased taxpayer confidence.

प्रभाव

- सेवाओं की प्रदायगी समय में सुधार
- कर प्रशासन का सुदृढ़ीकरण
- उन्नत कर प्रशासन
- कर सूचना नेटवर्क
- करों का ई-भुगतान
- केंद्रीकृत प्रोसेसिंग प्रकोष्ठ (टीडीएस)
- कर विवरणी को ई-फाइल करना

Impact

- Improvement in delivery time of services
- Strengthening of tax administration
- Improved tax administration
- Tax information network
- E-payment of taxes
- Centralized processing cell (tds)
- E-filing of tax returns

पहल का नाम : लोक सेवा प्रदायगी प्रणाली में सुधार करने के लिए शपथपत्रों को युक्तिसंगत बनाना

संगठन का नाम : शासन सुधार विभाग, चंडीगढ़, पंजाब सरकार

परियोजना संक्षेप में

इस परियोजना का लक्ष्य लोक सेवा प्रदायगी में सुधार करने हेतु शपथपत्रों को युक्तिसंगत बनाना है। शपथपत्र की अपेक्षा विभिन्न प्रमाण पत्रों (निवासी आदि) को जारी करने हेतु आवेदक द्वारा दिए गए तथ्यों के समर्थन में होती थी। शपथपत्र आवेदकों (कतिपय मामलों में तीसरे पक्ष द्वारा समर्थित) द्वारा अभिपुष्टि होते हैं। शपथपत्रों के लिए स्टाम्प पेपर/स्टाम्प शुल्क अपेक्षित होता है तथा किसी मजिस्ट्रेट अथवा पब्लिक नोटरी के समक्ष शपथ लिए जाने की आवश्यकता होती है। नागरिकों को शपथपत्र का व्यय - स्टाम्प पेपर खरीदना, विलेख लेखक का पता लगाना, अनुप्रमाणन के लिए नोटरी को भुगतान स्वयं करना होता है तथा निसंदेह ही इन प्रक्रियाओं में समय और श्रम व्यय होता है। जबकि दूसरी ओर शपथपत्रों की कानून में कोई विशेष शुचिता नहीं है तथा इस कार्य को घोषणाओं के जरिए भी आसानी से किया जा सकता है। केवल पंजाब में ही यह अनुमान है कि कम से कम आधे परिवार किसी न किसी सेवा के लिए वार्षिक रूप से शपथपत्र दायर करते हैं। इस आंकड़े को भारत के लिए सामान्यीकरण करने पर कुल संख्या 20 करोड़ नागरिक/शपथपत्र से अधिक हो सकती है तथा प्रति शपथपत्र 400/- रूपए (एक दिन की मजदूरी सहित स्टाम्प, शुल्क और प्रभार) की लागत का आकलन करने पर भारत के नागरिकों द्वारा किया गया कुल व्यय लगभग 8,000/- करोड़ रूपए की सीमा तक हो सकता है।

विशेषताएं

यह पहल निम्नलिखित विभागों में कार्यान्वित की गई :

1. गृह विभाग
2. अनुसूचित जाति/पिछड़ा वर्ग कल्याण
3. कृषि विभाग
4. खाद्य एवं सिविल आपूर्ति

Name of the Initiative : Rationalization of Affidavits for reforming public service delivery system

Name of the Organization : Department of Governance Reforms,
Government of Punjab

Project in Brief

The project aims at rationalization of affidavits for reforming public service delivery. Affidavits were required in support of facts given by the applicants for issue of various certificates, (residence etc.). Affidavits are affirmations by the applicants (supported in some cases by third parties). Affidavits required stamp paper/stamp fee and need to be sworn before a magistrate or a public notary. Affidavits imposed their own cost on the citizens - buying stamp paper, locating a deed writer, payment to the notary for attestation and, of course, the time and efforts consumed in these processes. On the other hand, affidavits have no particular sanctity in law and the same function can be easily performed by declarations. In Punjab alone, it is estimated that at least half the households file affidavits annually for one service or the other. Extrapolating this figure to India, the total number may be more than 20 crores citizens/affidavits and assuming a cost of Rs.400/- per affidavit (one day wages plus stamps, fees and charges), the total expenses incurred by the citizens in India could well be to the extent of Rs. 8,000 crores approximately.

Highlights

This initiative was implemented in the following Departments:

1. Home Department
2. SC/BC Welfare
3. Agriculture Department
4. Food and Civil Supplies

5. सामाजिक सुरक्षा विभाग
6. भूमि और रिकार्ड
7. जल आपूर्ति विभाग
8. स्वास्थ्य और स्थानीय शासन
9. कार्मिक प्रमाण पत्र
10. पुलिस विभाग

परिवर्तन और सकारात्मक प्रभाव लाने के लिए अपनाई गई कार्यनीतियां/उपाय

1. विभिन्न विभागों की सेवाओं का विश्लेषण करना जिसमें शपथपत्र अपेक्षित था।
2. संबंधित विभागों की सेवाओं के लिए शपथपत्रों की आवश्यकता की समीक्षा करने के लिए विभागों/एजेंसियों के साथ विचार-विमर्श किया गया।
3. उन सेवाओं का चयन करना जिनमें शपथपत्र के स्थान पर स्व-घोषणा को प्रतिस्थापित किया जा सके।
4. सुविधा केंद्रों/विभागीय कार्यालय में परिवर्तित प्रक्रिया का फील्ड में कार्यान्वयन।
5. पहल की नवीनता और इसकी अनुकरणीयता : स्व-घोषणा प्रथा की शुरुआत करने से पूर्व विभिन्न नागरिक केंद्रिक सेवाओं जैसे निवासी प्रमाणपत्र, राशन कार्ड आदि जारी करने के लिए शपथपत्र अपेक्षित था। अब स्व-घोषणा की नई प्रथा शुरू होने के बाद इससे नागरिकों के समय, श्रम और लागत में कमी आई है। आकलन के अनुसार भारत में एक वर्ष में विभिन्न सेवाओं के लिए 20 करोड़ से अधिक शपथपत्रों की आवश्यकता होती है तथा इसमें भारतीय नागरिकों का 8000/- करोड़ रुपए व्यय होता है।
6. परिणामों/प्रक्रियाओं की वर्धित दक्षता और परिणामों की कारगरता : सुविधा केंद्रों में शपथपत्रों से संबंधित आवेदनों की संख्या में भारी कमी आई है। वर्ष 2009 में शपथपत्र संबंधित आवेदन लगभग

5. Social Security Department
6. Land and Records
7. Water Supply Department
8. Health and Local Government
9. Personnel Certificate
10. Police Department

Strategies/Steps adopted for bringing about the transformation and positive impact:

1. Analysis of the different department's services where affidavit was required.
2. Discussion with the concerned departments/agencies to review the requirement of affidavit for services of their departments.
3. Selection of those services where affidavit can be replaced with the self-declarations.
4. Field implementation of the changed process in suwidha centres/ departmental offices.

Highlights:

- **Innovativeness of the initiative and its replicability:-** Before starting the practice of self declaration, affidavits were required for various citizen centric services like residence certificate, issuance of ration card etc. The new self declaration practice has reduced the time, efforts and costs to the citizen. As per the estimation, more than 20 crore affidavits are required in India for various services and it costs approximately Rs 8000 crore to the Indian Citizens in a year.
- **Increased efficiency of outputs/processes and effectiveness of outcomes: -** Number of applications regarding the affidavits has been reduced at SUWIDHA centres drastically. In 2009, the affidavit related applications were 14,88,053, approx. 65.5% of

14,88,053 थे जो कुल आवेदनों का लगभग 65.5% था। वर्ष 2012-13 में यह केवल 3,20,963 अर्थात् लगभग 9.81% है। इसके कारण अब नागरिकों को अन्य सेवाएं प्रदान करने के संदर्भ में सुविधा केंद्र की दक्षता में वृद्धि हो रही है।

7. पहल की निरन्तरता : यह पहल 40 से अधिक नागरिक संबद्ध सेवाओं में पहले ही लागू की जा चुकी है तथा इस पहल को और उपयोगी तथा सदा के लिए बनाए रखने हेतु ऐसी और अधिक सेवाओं को शामिल करने का कार्य प्रगति पर है।

प्रभाव

- **सेवाओं की प्रदायगी समय में सुधार** : सुविधा केंद्र विनिर्धारित समय-सीमा के भीतर अन्य सेवाएं प्रदान कर रहे हैं तथा इन केंद्रों में दी जा रही सेवाओं की वास्तविक संख्या वर्ष 2009-10 से 2012-13 के बीच चार गुणा बढ़ गई है।
- **बेहतर लाभार्थी फीडबैक** : यह एक सामान्य अनुभव है तथा यह संख्या में भी प्रदर्शित होता है कि स्व-घोषणा को शपथपत्र के स्थान पर प्रतिस्थापित करने से अनेक सेवाओं को प्राप्त करने की प्रक्रिया काफी सरल हो गई है।
- **मापनीय संकेतकों में सुधार** : सुविधा केंद्रों में शपथपत्रों से संबंधित आवेदनों की संख्या में भारी कमी आई है। वर्ष 2009 में शपथपत्र संबंधित आवेदनों की संख्या 14,88,053 थी जो कुल अनुरोधों का लगभग 65.5% था। वर्ष 2012-13 में यह केवल 3,20,963 अर्थात् लगभग 9.81% है।
- **सरलीकृत प्रक्रियाएं** : स्व-घोषणा की प्रथा को शपथपत्रों के स्थान पर अपनाए जाने की आवश्यकता है। इससे स्टाम्प/स्टाम्प पेपर खरीदने के लिए अनेक कठिनाईयों से बचा जा सकेगा तथा नागरिकों के काफी व्यय की बचत होगी क्योंकि अधिकांशतः स्टाम्प/स्टाम्प पेपर ऐसी जगह पर उपलब्ध नहीं होते जहां शपथपत्र प्रस्तुत किया जाना होता है।

total requests. In 2012-2013, it is only 3,20,963, approx. 9.81%. Due to this, now SUWIDHA centre efficiency has been increased in terms of providing other services to the citizens.

- **Sustainability of the initiative:** - The initiative is already implemented in more than 40 citizen related services and work is in progress to achieve more such services to make this initiative more useful and forever.

Impact:

- **Improvement in delivery time of services:** SUWIDHA centres are delivering the other services within specified timelines and the actual number of the services being dispensed at these centres has gone up four times between the 2009-10 and 2012-13.
- **Better beneficiaries' feedback:** This is general perception and the same is reflecting in numbers also that since the self declaration has been replaced with affidavit, the process to avail a lot of services has become smooth.
- **Improvement in measurable indicators:** Number of applications regarding the affidavit have reduced at SUWIDHA centres drastically. In 2009, the affidavit related applications were 14,88,053 approx. 65.5% of total requests. In 2012-2013, it is only 3,20,963 approx. 9.81%.
- **Simplified procedures:** The practice of self declaration needs to be adopted in place of affidavits. This will save a lot of difficulties, and sizeable expenses for the citizen, having to procure stamps/ stamp paper that is mostly not available at the place where the affidavit is to be submitted.

