

Citizen Centric Governance

&

Service Delivery

A Presentation(10th August 2023)

BY

AVNISH KUMAR SHARMA, IAS(Retd.)

CONSULTANT(sevottam)

UPAAM, ALIGANJ, LUCKNOW

SEVOTTAM–An Introduction

- ❖ 2nd ARC's 12th report (year 2005) entitled “***CITIZEN CENTRIC ADMINISTRATION–the HEART OF GOVERNANCE***”
- ❖ It recommended for making govt. organizations– **Transparent**, **Accountable** and **Citizen Friendly**.
- ❖ To achieve this objective, DARPG,GOI documented a “**seven steps model for citizen centricity**” as SEVOTTAM framework.
- ❖ SEVOTTAM –means “Uttam–Seva” or Service Excellence.
- ❖ It is an **Assessment–Improvement** model to revamp and refurbish our **Public Service Delivery** mechanism.

Contd...

- ❖ **Sevottam Model incorporates–**
 - e–Governance solutions
 - Capacity building of public servants
 - Partnership with social groups to achieve **Transparency and Accountability.**

Seven steps to Sevottam

- ❖ **DEFINE**–your services and identify your clients
- ❖ **SET** –standards and norms for each service
- ❖ **DEVELOP**–capability to meet the set standards
- ❖ **PERFORM**–to achieve the standards
- ❖ **MONITOR**–performance against the set standards
- ❖ **EVALUATE**–impact through an independent mechanism(3rd party)
- ❖ **CONTINUOUS IMPROVEMENT**–based on monitoring & evaluation

Three Modules (of SEVOTTAM)

- 1 – Citizen's Charter– with 3 criteria (i) Charter Implementation
(ii) Charter Monitoring
(iii) Charter Review

& 11 Elements(A self assessment questionnaire with 11 questions)

- 2 – Grievance Redress– with 3 criteria (i) Grievance Receipt
(ii) Grievance Redress
(iii) Grievance Prevention

& 11 Elements(A self assessment questionnaire with 11 questions)

- 3 – Service Delivery– with 3 criteria (i) Citizen Focus
(ii) Employee Motivation
(iii)Infrastructure Management

& 11 Elements(A self assessment questionnaire with 11 questions)

Citizen's Charter

- ❑ **CITIZEN-** Key person for whom the entire system works.
- ▼ **Citizen's Charter** –a written declaration/commitment by govt./dept. highlighting SOP for service delivery, availability of choices, grievance redressal.
- ▼ Charter aims at making public services citizen centric i.e. demand driven rather than supply driven.
- ▼ Ensures Improved Service Delivery with greater public satisfaction.
- ▼ Holds officials accountable to public.

Service Excellence

- ▼ Service Excellence –Emphasizes the idea of *SERVICE(seva)*
- ▼ It indicates- the change in mindset within the Govt , from administration & control to service & enablement
- ▼ Moving from a RULES-BASED to a ROLES-BASED HR Mgmt. System.
- ▼ Objective of SEVOTTAM- Continuously improve the quality of Service Delivery

Grievance Redress Mechanism

1-Receipt

2-Investigate

3-Redress

4-Prevent

Receipt & Investigate

- ▼ **Receipt-** Public awareness & convenience about grievance lodging process.
- ▼ **Classification of grievances at point of receipt-** critical, major or minor
- ▼ **Investigate-** To what extent true.
- ▼ **Investigation-** Honesty must (remember Tehsil Diwas redressal).

Redress

- ▼ Determination of time norms and quality norms for grievance handling.
- ▼ Norms for each category of grievance (critical , major or minor).
- ▼ Mechanism to communicate instantly, the decision regarding redressal to the complainant.

Prevention

- ▼ Identify **grievance-prone areas** and action thereon.
- ▼ Mechanism to remove repeat causes of grievances.
- ▼ Periodical verification of action taken.
- ▼ Motivate team in reducing grievances.
- ▼ Learning from feedbacks- both qualitative & quantitative.
- ▼ Educate service recipient in getting efficient service.

Public Service Delivery-Ways & Means

- ▼ Legal Remedy-Janhit guarantee act 2011(Uttarakhand seva ka adhikar Act 2011)
- ▼ More & more transparency in govt.
- ▼ Ease of Doing Business and BRAP (Business Reform Action Plan).
- ▼ Plenty of online services/portals/platforms-
 - mutation
 - tax
 - courts
 - rev records
 - various certificates, approx. 97 depts. in secretariate are on e-office/e-filing, resulting faster decision making.
- ▼ Services are more customer friendly today as compared to 25-30yrs back.

"A customer is the most important visitor on our premises. He is not an interruption in our work, he is the purpose of it. He is not an intruder in our business, he is a part of it. We are not doing him a favor by serving him. He is doing us a favor by giving us an opportunity to do so".

Mahatma Gandhi

उ०प्र० जनहित गारंटी अधिनियम, 2011

30प्र0 जनहित गारंटी अधिनियम 2011

(13 जनवरी 2011 से प्रवृत्त)

- कुल धाराएं – 11
- धारा 1 – संक्षिप्त नाम, विस्तार एवं प्रारम्भ।
- धारा 2 – परिभाषाएं— पदाभिहित अधिकारी, पात्र व्यक्ति, प्रथम अपील अधिकारी, सेवा का अधिकार, सेवा, द्वितीय अपीलीय अधिकारी, नियत समय सीमा।
- धारा 3 – राज्य सरकार समय-समय पर सेवाओं, पदाभिहित अधिकारी, प्रथम अपील अधिकारी, द्वितीय अपीलीय अधिकारी तथा नियत समय सीमा को अधिसूचित करेगी।

- ▶ **धारा 4** – पदाभिहित अधिकारी धारा 3 के अधीन अधिसूचित सेवा पात्र व्यक्ति को उपलब्ध करायेगा।

- ▶ **धारा 5** – नियत समय सीमा में सेवा उपलब्ध कराया जाना।
 - समय सीमा आवेदन प्राप्त करने की दिनांक से प्रारम्भ।
 - पदाभिहित अधिकारी समय सीमा के भीतर या तो सेवा उपलब्ध करायेगा या लिखित कारण सहित आवेदन अस्वीकृत कर के आवेदक को सूचना देगा।

अपील (धारा- 6)

- (1) आवेदन अस्वीकृत होने अथवा नियत समय सीमा में सेवा न उपलब्ध कराये जाने पर समय सीमा समाप्त होने के 30 दिन के भीतर प्रथम अपीलीय अधिकारी को अपील।
- (2) प्रथम अपीलीय अधिकारी पदाभिहित अधिकारी को निश्चित अवधि के भीतर सेवा उपलब्ध कराने का आदेश देगा या अपील अस्वीकार करेगा।
- (3) प्रथम अपीलीय अधिकारी के विनिश्चय के विरुद्ध द्वितीय अपीलीय अधिकारी को ऐसे विनिश्चय के दिनांक से 60 दिन के भीतर द्वितीय अपील की जा सकेगी।
- (4) द्वितीय अपीलीय अधिकारी पदाभिहित अधिकारी को निश्चित समय सीमा में सेवा प्रदान करने का आदेश देगा साथ ही धारा 7 के अनुसार शास्ति भी आरोपित करेगा, या अपील को अस्वीकार करेगा।
- (5) प्रथम एवं द्वितीय अपीलीय अधिकारी को **CPC** 1908 के अधीन सिविल न्यायालय की शक्तियां प्राप्त हैं।

शास्ति (धारा – 7)

- ▶ बिना पर्याप्त कारण के सेवा प्रदान करने में विफल रहने वाले पदाभिहित अधिकारी पर द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी न्यूनतम 500रू0 अधिकतम 5000रू0 का जुर्माना।
- ▶ सेवा प्रदान करने में विलम्ब करने पर 250 रू0 प्रति दिन की दर से अधिकतम 5000रू0 जुर्माना।
- ▶ शास्ति में से प्रतिकर के रूप में धनराशि अपीलार्थी को प्रदान करने का आदेश द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी दे सकता है।
- ▶ निश्चित समय के भीतर अपील का विनिश्चय करने में विफल रहने पर द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी द्वारा प्रथम अपील अधिकारी पर 500रू0 से 5000रू0 तक जुर्माना।
- ▶ द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी पदाभिहित अधिकारी या प्रथम अपील अधिकारी के विरुद्ध अनुशासनात्मक कार्यवाही की संस्तुति भी कर सकता है।

पुनरीक्षण (धारा- 8)

- ▶ द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के द्वारा अधिरोपित शास्ति आदेश के विरुद्ध व्यथित पदाभिहित अधिकारी अथवा प्रथम अपील अधिकारी आदेश की दिनांक से 60 दिन की अवधि में राज्य सरकार द्वारा अधिसूचित अधिकारी को पुनरीक्षण आवेदन कर सकेगा।



Thanks