

# **SEVOTTAM Model: Improvement in quality of Public Service Delivery**

**A Presentation(11<sup>th</sup> August 2023)**

**BY**

**AVNISH KUMAR SHARMA, IAS(Retd.)**

**CONSULTANT(sevottam)**

**UPAAM, ALIGANJ, LUCKNOW**

# SEVOTTAM-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  
(राजा-प्रजा से सेवा-सहयोग की ओर)
- ❑ Moving from a RULES-BASED to a ROLES-BASED HR Mgmt. System.
- ❑ Objective of SEVOTTAM- Continuously improve the  
Quality of Service Delivery

# Improving the Quality of Services- A-by Effective Leadership

Effective Leadership. –An *essential pre-condition* for improving service delivery.

❑ Workers *work in* the system.

The Leader work *on the* system & improves it with their help.

❑ As Head of the team u r responsible to bring about **The CHANGE.**

➤ For this u need to **behave sometimes** like-

A COMMANDER- dictating TORs.

A MANAGER- managing affairs of the organization smoothly.

A LEADER- developing collective consent & trust of the team.

# Contd...

- ❑ See the system through the eyes of service-users (**citizen**) and staff.
- ❑ Seeing , not blaming individuals.
- ❑ Identify *capabilities of subordinates* and assign task accordingly.
- ❑ As leader of team, every word you speak is **noted and quoted-**  
so yours words should be carefully balanced n planned.
- ❑ Subordinates-to *criticize in private & praise in public*
- ❑ *Humility not arrogance*

# B-by capacity building

- ❖ **(NPCSCB)** - National Programme for Civil Services Capacity Building- one of the largest capacity building initiative in Govt. sector anywhere in the world.
- ❖ Year 2018-Launch of **iGOT** learning Platform- for competency led capacity building
- ❖ Year 2020-Launch of Mission Karmayogi Bharat(**MKB**)
- ❖ Capacity Building Commission(**CBC**)-
- ❖ **PMHRC**-Apex body to provide direction to capacity building reforms.
- ❖ **iGOT-COVID** – Launched by DOPT& MoHFW on 7<sup>th</sup> may2020 during covid to trained 13L+**covid warriors** from NCC,NSS,NYKs and Ex-Servicemen

Contd....

## PM'S VISION OF CIVIL SERVANT-KARMAYOGI

- ❑ Transparent & Tech-enabled
- ❑ Creative & Constructive
- ❑ Imaginative & Innovative
- ❑ Proactive & Polite
- ❑ Professional & Progressive
- ❑ Energetic & Enabling

## ❖ Ultimate aim of NPCSCB & Mission Karmayogi-

- To develop a **CITIZEN CENTRIC & FUTURE READY Civil Service**–With right Attitude , Skills, and Knowledge, aligned to the Vision of New Bharat’
- Better on time *service delivery*
- **Ease of Living**– for common man
- **Ease of Doing Business**–Creating policies delivering services conducive to economic growth.
- **Citizen Centricity**– Respectful interaction, problem–solving competencies, Attitudinal change and reducing the gap between the Govt. and the citizen

# Improving the Quality of Services- C-by Enhancing Infra.

- ▶ Determine n implement minimum standards of service for convenience of citizen such as -signage, placing waiting benches, drinking water and other needs.
- ▶ Re-engineering
- ▶ IT upgradation
- ▶ Infrastructure for periodical trainings

# Improving the Quality of Services- D-by Motivation

Employee/team is motivated both way-internally n externally

## A- INTRINSIC MOTIVATION

- Meaningfulness**– A sense of purpose
- Competence**– A sense that we do high quality work
- Choice** about activities
- Progress**–A sense that things r moving forward

## B-EXTRINSIC MOTIVATION

- Monitory incentives & benefits
- Job security
- Fear of job loss
- Target pressure(conduct of elections)

# Motivation...

- ▶ As leader of organization you need to motivate team/employees.
- ▶ Motivate to ensure **courteous, punctual, n prompt** service delivery by front line staff.
- ▶ Motivate by effective management.
- ▶ Use of discretionary powers n secret funds(if any).
- ▶ Must be a patient listener–entertain feedbacks– both qualitative and quantitative.

# Motivation – understanding staff needs n perception

- ❖ Motivate and engage staff to inquire into their experiences of providing services.
- ❖ Identify problems and work with the team to rectify them.
- ❖ Identify staff needs with respect to service delivery– And bridge the gap

# We Must Never forget

- ▶ **CITIZEN is supreme in Democracy**
- ▶ Entire governance is citizen-centric
- ▶ We as an organization or system are committed to provide **IMPROVED PUBLIC SERVICE DELIVERY.**

.....THANKS

# 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