



SNAPSHOTS

and

MEDIA COVERAGE

“SEVOTTAM”

Training-cum-Workshops(Distt.)

HP Institute of Public Administration



Training-cum-Workshop
on
Sevottam at District Level

05-06-2014 to 06-06-2014

H.K. Sharma, Consultant(Sevottam) in training-cum-workshop at Chamba reflecting on genesis and philosophy of excellence in Public Service Delivery through 'Sevottam' framework.



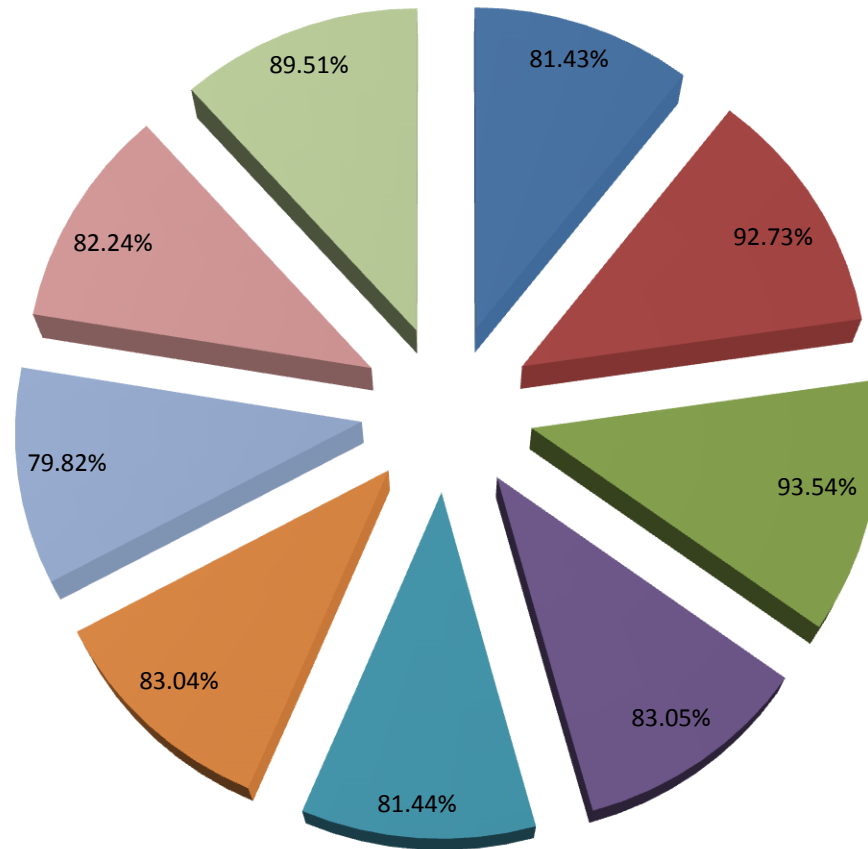
Group Work by the Trainees during the “Sevottam” Training at Chamba on 05-06-2014



Group Presentation by the Trainees on Citizens' Charter at Chamba on 06-06-2014



Course Evaluation



- Think about the structure and organization of the Course to meet the objectives.
- How useful this training be to you to act as Nodal Officer.
- How useful this training likely to be for the future jobs you may handle.
- Practical Orientation of Course.
- Interaction with the fellow participants during the course.
- Course material supplied relevant and related to the course contents.
- Understanding the concept of Sevottam for excellence in service delivery.
- How far can you describe Sevottam Model for excellence in service delivery.
- Overall impression of the Programme.

SEVOTTAM Training Print Media Coverage from Chamba on 06-06-2014

दैनिक जागरण

06-06-2014

www.jagran.com

जागरण सिटी
चंबा/अन्य

पारदर्शिता और समयबद्धता सुनिश्चित करें कर्मचारी

कार्यशाला

• सर्वोत्तम पर डीआरडीए चंबा में हुआ मंथन

संवाद सूत्र, चंबा : जिला चंबा के डीआरडीए भवन हरदासपुरा में वीरवार को हिमाचल प्रदेश लोक प्रशासन संस्थान शिमला द्वारा दो दिवसीय सर्वोत्तम पर प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यशाला में लोक प्रशासन शिमला की ओर से हिप्पा के प्रशिक्षक एचके शर्मा ने कार्यशाला की अध्यक्षता की। उन्होंने बताया कि इसके अंतर्गत हर विभाग के अधिकारियों को नागरिक अधिकार पत्र तैयार करने के आदेश दिए जाएंगे।

सर्वोत्तम के अंतर्गत तीन मुख्य घटकों पर नागरिक अधिकार पत्र, शिकायत निवारण तंत्र व क्षमता का निर्माण करवाना है। प्रत्येक घटक के 3-3 मापदंड तथा 11-13 तत्व हैं। प्रशिक्षण का मुख्य लक्ष्य प्रशासन में पारदर्शिता,



चंबा में वीरवार को डीआरडीए भवन में कार्यशाला को संबोधित करते हिप्पा के प्रशिक्षक एचके शर्मा। (दायें) उपस्थित विभिन्न विभागों के कर्मचारी।

जगरण

स्वेदनशीलता, जवाबदेही तथा समयबद्धता निश्चित करना है। इसके अलावा हर विभाग में जन शिकायत अधिकारी को नियुक्त किया जाएगा जो लोगों द्वारा की गई शिकायतों को दूर करेगा। अगर किसी विभाग द्वारा सेवाओं का

उल्लंघन होगा तो उस विभाग के कर्मचारी के विरुद्ध कड़ी कार्रवाई की जाएगी। इस दौरान लोगों की समस्याओं को सुलझाने के लिए प्रेक्टिस भी करवाया गया। कार्यशाला में सर्वोत्तम की शुरुआत एक रूचि पैदा करने वाले

खेल से की गई। कार्यशाला में भाग ले रहे 25 सदस्यों की पांच टीमें बनाई गईं। हर टीम में पांच-पांच अधिकारियों को नियुक्त किया गया। टीम में हर विभाग के अलग-अलग सदस्य थे। टीम में उनके विभागों को आ रही समस्याओं के

बारे में जानकारी हासिल की गई। विभागों में आ रही समस्याओं के निवारण के लिए उचित कदम उठाने की योजना के बारे में चर्चा की गई। उन्होंने कहा कि जल्द ही प्रदेश में नागरिक अधिकार पत्र को शामिल किया जाएगा।

SEVOTTAM Training Print Media Coverage from Chamba on 07-06-2014

पं जाब के सरी

06-06.2014

दिव्य हिमाचल

07-06-2014

सेवोत्तम पर 32 विभागों के अधिकारी ले रहे प्रशिक्षण

प्रशिक्षण में नागरिक अधिकार पत्र, शिकायत निवारण तंत्र व क्षमता निर्माण करवाना मुख्य उद्देश्य



चम्बा, 5 जून (विनोद): हिमाचल प्रदेश लोक प्रशासन संस्थान शिमला द्वारा जिला चम्बा के डी.आर.डी.ए. भवन हरदासपुरा में सेवोत्तम पर 2 दिवसीय प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया। इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में जिला के 32 विभिन्न विभागों के अधिकारी प्रशिक्षण प्राप्त कर रहे हैं। लोक प्रशासन संस्थान के वरिष्ठ प्रशिक्षक एच.के. शर्मा ने प्रशिक्षण कार्यक्रम के दौरान बताया कि प्रदेश मुख्यालय के अतिरिक्त सभी जिला मुख्यालयों में सेवोत्तम कार्यशालाओं का आयोजन किया जा रहा है। वरिष्ठ प्रशिक्षक एच.के. शर्मा ने बताया कि सेवोत्तम के अंतर्गत 3 मुख्य घटकों पर नागरिक अधिकार पत्र, शिकायत

निवारण तंत्र व क्षमता निर्माण करवाना है। प्रत्येक घटक के 3-3 मापदंड तथा 11-11 एलीमेंट्स हैं। इस प्रशिक्षण का मुख्य उद्देश्य प्रशासन में पारदर्शिता, सवेदनशीलता, जवाबदेही तथा समयबद्धता सुनिश्चित करना है। समस्त विभागों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में लोगों की भागीदार को भी सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है। प्रयोगात्मक सिटीजन चार्टर तैयार करवाना में फोकस रहेगा।



चंबा : डीआरडीए की बैठक के दौरान उपस्थित अधिकारी। इस अवसर पर विभिन्न मसलों पर मंथन किया गया

OBJECTIVES

TO IDENTIFY THE NEED FOR PUBLIC SERVICE DELIVERY.



TO IDENTIFY SERVICE USERS AND STAKEHOLDERS.



TO IDENTIFY SERVICES PROVIDED BY PUBLIC ORGANIZATIONS.



TO IDENTIFY ISSUES AND CHALLENGES IN PUBLIC SERVICE DELIVERY.



TO ENABLE THE PARTICIPANTS TO DEMONSTRATE TEAM DYNAMICS AND PARTICIPATORY PROCESS APPROACH.

OBJECTIVES CONTD....

TO ENABLE THE PARTICIPANTS TO DESCRIBE THE PHILOSOPHY OF “SEVOTTAM”.



TO EXPLAIN THE IMPLICATION OF TIME-BOUND SERVICES TO THE CITIZENS.



TO ENABLE THE PARTICIPANTS TO CONSTRUCT CITIZEN CHARTER THROUGH CONSULTATIVE AND PARTICIPATORY PROCESS APPROACH.



CAPACITY BUILDING OF PARTICIPANTS TO FORMULATE EFFECTIVE PUBLIC GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM.



CAPABILITY BUILDING OF PARTICIPANTS TO ACHIEVE EXCELLENCE IN PUBLIC SERVICE DELIVERY.

OBSERVATIONS

90% OF THE PARTICIPANTS EXPRESSED SATISFACTION ABOUT THE WORKING OF THEIR RESPECTIVE DEPARTMENT /ORGANIZATIONS.

MORE THAN 90% OF PARTICIPANTS WERE NOT SATISFIED ABOUT THE WORKING OF OTHER DEPARTMENTS/ORGANIZATIONS.

MORE THAN 80% OF PARTICIPANTS STATED THAT BEHAVIOUR OF SERVICE PROVIDERS WITH THE CITIZENS/ SERVICE USERS WAS NOT UPTO THE EXPECTED LEVEL.

PARTICIPANTS GENERALLY AGREED THAT THE MINDSET OF SERVICE PROVIDERS MUST CHANGE TO PRO-ACTIVE SERVICE DELIVERY WITHOUT ANY DISCRIMINATION TO CLIENTS/ SERVICE USERS.

Cont.....

TAKING THE BENEFIT OF SERVICES IS LIKE A GAME OF DICE FOR THE CITIZENS.

MORE THAN 90% OF THE PARTICIPANTS AGREED THAT LONG AND COMPLICATED PROCESSES RESULT IN CORRUPTION IN PUBLIC OFFICES.

EXTERIOR PRESSURE CAUSES DISCRIMINATION IN PUBLIC SERVICE DELIVERY.

60% OF THE PARTICIPANTS AGREED THAT EVEN CITIZENS ARE NOT WELL INFORMED ABOUT SERVICES, PROCEDURES AND PROCESSES INVOLVED IN PUBLIC SERVICE DELIVERY.

THE PARTICIPANTS FLAGGED THE FOLLOWING POINT TO SERVE AS ROAD MAP/WAY FORWARD:

THERE SHOULD BE CAPACITY BUILDING PROGRAMMES ON “SEVOTTAM” FOR ALL STAKEHOLDERS /SERVICE PROVIDERS FROM TOP TO BOTTOM.

EVERY SERVICE DEPARTMENT SHOULD FORMULATE A TASK FORCE AND ADOPT CONSULTATIVE PROCESS IN FORMULATION OF CITIZENS’ CHARTER IN A TIME BOUND MANNER.

ALL STAKE HOLDERS SHOULD BE INVOLVED AND KEPT INFORMED ABOUT THE CHANGES IN SERVICES AND STANDARDS.

PEOPLE’S ACTIONS GROUP SHOULD BE FORMED TO MONITOR THE PERFORMANCE OF CITIZENS’ CHARTER, BESIDES AUDIT BY THIRD PARTY.

AWARENESS OF CITIZENS REGARDING THE SERVICES AND EXPECTATIONS FROM CITIZENS SHOULD BE FORMED.

Cont....

- EFFECTIVE TOOL SHOULD BE DEVELOPED BY RESPECTIVE SERVICE PROVIDER TO MEASURE THE SATISFACTION LEVEL OF CUSTOMERS TO REDUCE THE GAP IN ACTUAL SERVICE DELIVERY AND EXPECTATIONS.
- PUBLIC ORGANIZATIONS MUST HAVE A SYSTEM OF INCENTIVES AND REWARDS TO IMPROVE SERVICE DELIVERY.
- AUTOMATION OF GOVERNMENT PROCESSES WILL HELP TO ACHIEVE EXCELLENCE IN PUBLIC SERVICE DELIVERY.
- MAXIMUM USE OF TECHNOLOGY IN PUBLIC SERVICE DELIVERY CAN PROVE A BIG GAME CHANGER.
- IMPROVEMENT IN INTERNAL MANAGEMENT OF THE ORGANISATION LIKE SIMPLIFICATION OF PROCEDURES AND REMOVAL OF REDUNDANCIES AND MULTIPLICITY IS ALSO NEEDED.
- AMBIANCE OF GOVERNMENT OFFICES SHOULD BE IMPROVED.

Cont....

- ACCOUNTABILITY & TRANSPARENCY WITH COURTESY MUST BE ENSURED THROUGH ACCESSIBLE DOCUMENTATION.
- PROCEDURES BE MADE CLEAR TO CLIENTS/SERVICE PROVIDERS.
- STAFF ABSENTEEISM SHOULD BE CHECKED.
- POWER BREAKDOWN/SYSTEM FAILURE SHOULD BE AVOIDED.
- GOVT. PROCESS RE-ENGINEERING WITHIN LEGAL FRAMEWORK WILL HELP.
- SERVICE DELIVERY AS A GAME OF DICE AT PRESENT THEREFORE CONSISTENCY SHOULD BE MAINTAINED IN PUBLIC SERVICE DELIVERY.
- COMPLICATED PROCEDURES NEED TO BE SIMPLIFIED TO ENSURE TIME BOUND PUBLIC SERVICE DELIVERY.



THANKS