संख्या: 572/43–2–2011

प्रेषक,

अनीता सिंह,
सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1. महानिदेशक,
उ0प्र0 प्रशासन एवं प्रबन्ध अकादमी।

2. निदेशक,
सचिवालय प्रशिक्षण एवं प्रबन्ध संस्थान।

3. महानिदेशक,
दीनदयाल उपाध्याय ग्राम्य विकास
प्रशिक्षण एवं अनुसंधान संस्थान।

प्रशासनिक सुधार अनुभाग–2 लखनऊ :: दिनांक : 12 अप्रैल 2012

विषयः–जनता से सीधे जुड़े हुए विभागों में सेवोत्तम मॉडल विकसित किये जाने हेतु प्रशिक्षण के सम्बन्ध में।

महोदय,

भारत सरकार के प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा **"सेवोत्तम मॉडल" (Sevottam Framework)** तैयार किया गया है। सेवोत्तम एक सेवा प्रदाय उत्कृष्टता मॉडल है जो सार्वजनिक सेवा प्रदान करने में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए **ऑकलन सुधार संरचना (Assessment Improvement Framework)** उपलब्ध कराता है। सेवोत्तम मॉडल के तीन माडयूल हैं। माडयूल के प्रथम घटक के लिए **प्रभावी चार्टर कार्यक्रम** की आवश्यकता है। माडयूल के द्वितीय घटक **"सार्वजनिक शिकायत समाधान"** के अन्तर्गत एक उत्तम शिकायत समाधान पद्वति की जरूरत है तथा तीसरे घटक **"सेवा प्रदान करने में उत्कृष्टता"** के अन्तर्गत अपेक्षित है कि कोई संगठन सेवा प्रदान करने में तभी उत्कृष्ट प्रदर्शन प्राप्त कर सकता है, यदि वह उत्तम सेवा प्रदान करने के प्रमुख घटकों का प्रभावी ढंग से प्रबन्ध करे और सेवा प्रदाय में सतत रूप से सुधार करने की अपनी क्षमता का निर्माण करे। भारत सरकार के प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा सेवोत्तम मॉडल के उक्त तीन माडयूल हेतु 33 कियान्वयन बिन्दु निर्धारित किये गये हैं जो पत्र के साथ संलग्न हैं। प्रशासनिक सुधार अनुभाग–2 के पत्र संख्या–1636/43–2–2011, दिनांक 26 सितम्बर, 2011 द्वारा जनता से सीधे जुडे हुए विभागों में भारत सरकार के प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा दिये गये दिशा निर्देशों के अनुरुप सेवोत्तम मॉडल विकसित किये जाने के निर्देश तत्कालीन मुख्य सचिव द्वारा दिये गये हैं।

इस सम्बन्ध में मुझसे यह कहने की अपेक्षा की गई है कि कृपया अपने अधीन सरकारी अधिकारियों/कर्मचारियों के लिए प्रदेश में समय–समय पर आयोजित किये जाने वाले समस्त प्रशिक्षण कार्यक्रमों में **"सेवोत्तम मॉडल विकसित किया जाना"** विषय को अनिवार्य रुप से सम्मिलित किया जाये।

संलग्नकः उपरोक्तानुसार ।

भवदीया,

(अनीता सिंह)
सचिव।