एकल सेवा पोर्टल

"एकल सेवा" पोर्टल एक एकीकृत तथा उपयोगकर्ता के अनुकूल प्रणाली प्रदान करता है जहाँ नागरिक संबंधित सरकारी विभागों को व्यक्तिगत अथवा सामुहिक "आवेदन" https://singlewindow.mponline.gov.in के माध्यम से ऑनलाईन प्रस्तुत कर सकते हैं। इस पोर्टल का उद्देश्य सार्वजनिक सेवा वितरण में दक्षता, पारदर्शिता और जवाबदेही को बढ़ाना है।

- **वर्तमान समस्याएँ-**

  1. कार्यालयों में उपस्थित होकर आवेदन देना- आवेदकों का विभिन्न कार्यालय में आने में समय एवं धन की बर्बादी

  2. **योजनाओं एवं पात्रता की जानकारी का अभाव-** कुछ नागरिक शासन की विभिन्न योजनाओं/पात्रता/आवश्यक दस्तावेज की जानकारी के अभाव के कारण आसानी से लाभ नहीं ले पाते

  3. **आवेदन निराकरण की धीमी गति-** आवेदनों के मैन्युअल तरीके से निराकरण के कारण प्रक्रिया में लगने वाला अधिक समय

  4. **आवेदन की स्थिति का पता न चलना-** नागरिक अपने आवेदनों की स्थिति/प्रगति की जानकारी आसानी से नहीं मिल पाना

- **उद्देश्य-** 1. 24 x7 अनुरोध दर्ज करने की सुविधा 2. सुरक्षित एवं पारदर्शी तरीके से सेवाएँ प्रदान करना 3. पात्र व्यक्ति को योजनाओं/सेवाओं का लाभ पंहुचाने का सरल माध्यम 4. नागरिकों एवं शासकीय कार्यालयों हेतु केन्द्रीयकृत डिजिटल प्लेटफार्म 5. सुव्यवस्थित तरीके से आवेदनों का निराकरण तथा आवेदन की स्थिति जानने की सुविधा

- **समाधान** - 1. **सिंगल विंडो प्लेटफार्म** (आवेदक एक ही पोर्टल का उपयोग कर विभिन्न कार्यालयों को घर बैठे ही आवेदन कर सकता है साथ ही शासन की विभिन्न योजनाओं/पात्रता/आवश्यक दस्तावेज की जानकारी प्राप्त कर योजना का लाभ लेने हेतु आवेदन कर सकते हैं।) 2. **एडमिन डैशबोर्ड** (एडमिन हेतु डैशबोर्ड तथा कार्यालय/विभागों को आवेदन के निराकरण, स्थिति अद्यतन और रिपोर्टिंग की सुविधा) 3. **ऑटोमेटेड एक्नॉलेजमेंट** (अनुरोध प्रस्तुत करने की पावती के साथ अनुरोध की स्थिति जानने की सुविधा) 4. **OTP – बेस्ड लॉगइन** (डेटा गोपनीयता और उपयोगकर्ता प्रमाणीकरण हेतु, वन टाइम पासवर्ड का उपयोग करके सुरक्षित लॉगिन) 5. **डिपार्टमेंट सिलेक्शन** (विषय से संबंधित विभाग चयन करने हेतु ड्रॉपडाउन लिस्ट की सुविधा)

- **प्रमुख गतिविधियां-** 1. आवेदक व्यक्गित विवरण के साथ फार्म भरता है और अनुरोध प्रकार का चयन करता है। (उपयोगकर्ता आवेदन प्रक्रिया प्रारंभ) 2. प्रमाणीकरण के लिये ओटीपी सत्यापन। (सुरक्षित प्रमाणीकरण प्रक्रिया) 3. आवेदन जमा करने के पश्चात पावती की सुविधा (आवेदन प्रस्तुत करने की पुष्टि) 4. आवेदन को चयनित विभाग को प्रेषित (विभागीय रूटिंग) 5. आवेदन पर विभागीय कार्यवाही पूर्ण कर स्टेटस (रिजेक्ट/इनप्रोसेस/क्लोज्ड) अपडेट करना (निराकरण एवं स्टेटस अपडेट)
- **प्रमुख लाभ-** 1. प्रक्रिया में समय की बचत- ऑनलाईन प्रक्रिया के माध्यम से आवेदन निराकरण में समय की बचत होगी। 2. बेहतर जबावदेही- आवेदन निराकरण में संबंधित विभाग की जबावदेही सुनिश्चित होगी। 3. मैन्यूअल वर्क में कमी- ऑनलाईन पोर्टल पर सम्पूर्ण प्रक्रिया होने से मैन्युअल वर्क में कमी आयेगी। 4. एकल संपर्क बिन्दु- नागरिकों को अनुरोध करने हेतु एकीकृत इंटरफेस प्रदान करना। 5. विश्वसनीयता को बढ़ावा- ऑनलाईन प्रक्रिया होने से शासकीय प्रक्रिया और सेवाओं के प्रति आवेदक के विश्वास में वृद्धि 6. समानरूप से उपलब्धता (सभी नागरिकों के लिये यह पोर्टल 24×7 समान रूप से उपलब्ध है)
- **संभावित प्रशासकीय सुधार-** 1. आम नागरिकों में विभाग/कार्यालय के प्रति संतुष्टि का भाव विकसित होना 2. विभाग/कार्यालय में प्रत्यक्ष रूप से उपस्थित होकर आवेदन प्रस्तुत करने वाले आवेदकों की संख्या में कमी 3. नागरिकों से ऑनलाईन पोर्टल के माध्यम से प्राप्त आवेदन के आधार पर विभागीय निर्णय लेने एवं आगामी कार्य योजना तैयार करने में सहायता 4. विभाग/कार्यालय में आवेदन प्रस्तुत करने की सेवायें 24×7 उपलब्ध 5. ऑनलाईन पोर्टल के माध्यम से कार्य करने से आवेदनों का त्वरित निराकरण एवं पारदर्शिता में वृद्धि 6. आवेदनों का उचित प्रबंधन, पर्यवेक्षण एवं रिपोर्टिंग और विश्लेषण।