लोकवाणी – संक्षिप्त परिचय

सितम्बर 2004 के प्रथम सप्ताह में जनपद सीतापुर में ई–गवर्नेन्स पद्धति लागू करने के सम्बन्ध में तत्कालीन जिलाधिकारी सीतापुर श्री आमोद कुमार की पहल पर एक तीन सदस्यीय टीम गठित की गई। इस टीम द्वारा झालावाड़ (राजस्थान) एवं धार (मध्यप्रदेश) जिलों का दौरा किया। इन दोनो जनपदों में ई–गर्वनेन्स की परियोजनाए जनमित्र एवं ज्ञानदूत के नाम से चलाई जा रहीं थी।

टीम द्वारा इन योजनाओं का गहन अध्यन किया गया, एवं एक विस्तृत रिपोर्ट प्रस्तुत की गई। तत्पश्चात सीतापुर में भी इसी तरह की परियोजना लागू करने का निर्णय लिया गया। इस परियोजना का नाम ''लोकवाणी'' रखा गया।

ई–गवर्नेन्स परियोजना को एक स्वायत्त शसी रूप देने के लिये जिलाधिकारी सीतापुर की अध्यक्षता में ''लोकवाणी सीतापुर'' नाम से एक सोसाइटी का गठन किया गया।

लोकवाणी साफ्टवेयर राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र सीतापुर द्वारा विकसित कियागया। इस कार्य में राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र, राज्य मुख्यालय, लखनऊ द्वारा तकनीकी सहयोग प्रदान किया गया।

जनपद में समस्त तहसील मुख्यालयों पर स्थित प्राइवेट साइबर कैफे/कम्प्यूटर केन्द्र चिन्हित किये गये जिनके पास कियोस्क स्थापित करने हेतु समस्त उपकरण एवं तकनीकी जानकारी पहले से ही उपलब्ध थी। इन केन्द्रो के संचालकों को लोकवाणी द्वारा अनुबंधित किया गया तथा इन्हें उसी केन्द्र पर कियास्क स्थापित करने के लिये अधिकृत कर दिया गया। इन कियास्क का नाम ''लोकवाणी केन्द्र'' रखा गया। प्रत्येक लोकवाणी केन्द्र संचालक से 1000/– रू0 पंजीयन शुल्क लोकवाणी द्वारा प्राप्त किया गया। वर्ष 2006 से यह शुल्क 2000/–रू0 कर दिया गया है।

सभी कार्यालयों द्वारा अपने कार्यालय से सम्बन्धित सूचनाएं, आवश्यक जानकारिया, फार्म, विकास कार्यों की सूची, पेंशनरो, छात्रवृतियों आदि की सूची कम्प्यूटर में फीड करवाकर 'सी0डी' के माध्यम से ''लोकवाणी'' को उपलब्ध कराई गई।

उपरोक्त सभी जानकारियों को सम्मिलित करते हुए ''लोकवाणी'' साफ्टवेयर को राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र के सर्वर कम्प्यूटर पर स्थापित किया गया एवं समस्त लोकवाणी केन्द्रों को टेलीफोन एवं मोडम के द्वारा इस सर्वर से जोड़ दिया गया। इस प्रकार लोकवाणी द्वारा प्रदत्त समस्त सूचनाएं एवं सुविधाएं लोकवाणी केन्द्रों पर उपलब्ध हो गई।

''लोकवाणी'' द्वारा समस्त सेवाओं एवं सूचनाओं को जनसाधारण को उपलब्ध करानें के लिये लोकवाणी केन्द्रों को अधिकृत कर दिया तथा सभी सेवाओं/सूचनाओं के मूल्य का निर्धारण कर दिया। यह ''रेट लिस्ट'' भी ''लोकवाणी'' सर्वर पर उपलब्ध कर दी गई।

लोकवाणी केन्द्र संचालक उपरोक्त सूची के अनुसार जनसाधारण से धनराशि प्राप्त करने के लिए अधिकृत किये गये। प्रारम्भ में इस धनराशि में ''लोकवाणी'' का कोई अंश नहीं रखा गया। वर्ष 2003 से प्रति शिकायत 3 रू0 का शुल्क लोकवाणी सोसायटी के द्वारा लोकवाणी कियोक्स संचालकों से लिया जाने लगा। समस्त लोकवाणी केन्द्रों को निर्धारित प्रारूप पर रसीद बुक एवं रजिस्टर रखने के निर्देश किये गये जिनका समय–समय पर निरीक्षण किया जाता है।

9 नवम्बर, 2004 से लोकवाणी का विधिवत संचालन प्रारम्भ किया गया। उउस समय जनपद में कुछ 13 लोकवाणी केन्द्र स्थापित किये गये थे। वर्तमान में इनकी संख्या बढ़कर 115 हो गयी है। ''लोकवाणी'' के विस्तार हेतु आवश्यक था कि अधिकारियों को भी ''लोकवाणी'' से जोड़ा जाए, इसके

लिए राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र, कलैक्ट्रट, विकास भवन, बचत भवन, कोषगार एवं सीतापुर तहसील को आप्टीकल फाइवर के द्वारा आपस में जोड़ दिया गया तथा सभी अधिकारियों को कम्प्यूटर उपलब्ध करा दिये गये। इस कार्य के लिये धनराशि की व्यवस्था सांसद निधि एवं राइफल क्लब से की गई।

फरवरी 2005 के प्रथम सप्ताह से लोकवाणी को इण्टरनैट पर उपलब्ध करा दिया गया जिसका पता www.sitapur.nic.in/lokvani है। लोकवाणी केन्द्र संचालक के अतिरिक्त यदि कोई व्यक्ति ''लोकवाणी'' वैबसाइट को देखना चाहता है तो वह यूजर आई0डी0 guest एवं पावर्ड guest का प्रयोग कर सकता है।

जनपद के समस्त भू–अभिलेखों को भी ''लोकवाणी'' के माध्यम से जनसाधारण को उपलब्ध करा दिया गया है। इसके अतिरिक्त और भी कई ऑन–लाइन सेवाएं/सूचनायें लोकवाणी के माध्यम से प्रदान की जा रही हैं।

1. शस्त्र लाइसेन्स प्रार्थना पत्र के निस्तारण की वर्तमान स्थिति ।
2. जनमिलन में प्राप्त शिकायतों पर अधिकारियों द्वारा दी गई आख्याए एवं उनके निस्तारण की स्थिति।
3. बेसिक शिक्षा के अध्यापकों/कर्मचारियों के भविष्य निधि का आन–लाइन विवरण।
4. निविदा सेवायें।
5. रोजगार सेवाये।
6. सरकार द्वारा चलायी जाने वाली विभिन्न योजनाओं की जानकारी तथा उससे सम्बन्धित फार्म।
7. जनपद मे सरकार द्वारा कराये गये विभिन्न विकास कार्यों की जानकारी ।
8. ग्राम सभाओं को विकास कार्य हेतु आवंटित धन राशि की सूचना।

राष्ट्रीय सम विकास योजना के अन्तर्गत यह प्रस्ताव किया गया है कि न्याय पंचायत स्तर पर लोकवाणी केन्द्र स्थापित किये जाएगें। अब तक कुल 75 लोकवाणी केन्द बनाये जा चुके है।

''लोकवाणी'' का प्रयोग जनपद में अत्यन्त सफल रहा है। लोकवाणी की सबसे सफल सेवा ''जनशिकायतों का आन लाइन पंजीकरण'' अवलोकन एवं निस्तारण है। इसके अन्तर्गत दिनांक 15.06.2008 तक 1,17,179 प्रार्थना पत्र प्राप्त हो चुके हैं। जिसमें से 1,13,793 (97 प्रतिशत) का निस्तारण भी किया जा चुका है। इस सेवा में सबसे उल्लेखनीय बात यह है कि शिकायत कर्ता किसी भी समय शिकायत की वर्तमान स्थिति की जानकारी कर सकता है तथा अधिकारियों को की गई मार्किंग, निस्तारण हेतु नियत तिथि तथा अधिकारियों द्वारा दी गई आख्याएं भी देख सकता है।

प्रदेश सरकार ने इस परियोजना को प्रदेश के सभी जनपदों में लागू करने का निर्णय लिया है। जून 2008 तक कुल 3,16,527 शिकायतें प्राप्त हुई है। जिसमें से कुल 2,89,288 (91 प्रतिशत) निस्तारित की जा चुकी हैं।

अक्टूबर, 2014 से लोकवाणी को तहसील दिवस के पोर्टल पर स्थानान्तरित कर दिया गया। तत्पश्चात् दिनांक 16.02.2016 से उ0प्र0 सरकार द्वारा स्वीकृत जनसुनवाई पोर्टल का शुभारम्भ किया, जिसके फलस्वरूप लोकवाणी की शिकायतों को भी इसी पोर्टल पर प्राप्त करने की व्यवस्था कर दी गई है।

जन शिकायतों के अतिरिक्त लोकवाणी की अन्य सुविधाएं अब जनपद सीतापुर की वैबसाइट पर स्थानान्तरित कर दी गई है।

जनसुनवाई पोर्टल पर स्थनान्तरित होने से पूर्व तक कुल 192294 शिकायतों का निस्तारण लोकवाणी के माध्यम से किया जा चुका था।

<u>लोकवाणी को प्राप्त पुरस्कार</u>

1. प्रधान मन्त्री पुरस्कार (लोक सेवाओं में उत्कृष्ट योगदान)।
2. माइक्रो साफ्ट पुरस्कार (ई–गवर्नेन्स)।
3. स्टाक होम चैलेन्ज फाइनलिस्ट।
4. मन्थन पुरस्कार।
5. डाटा क्वेस्ट पुरस्कार।