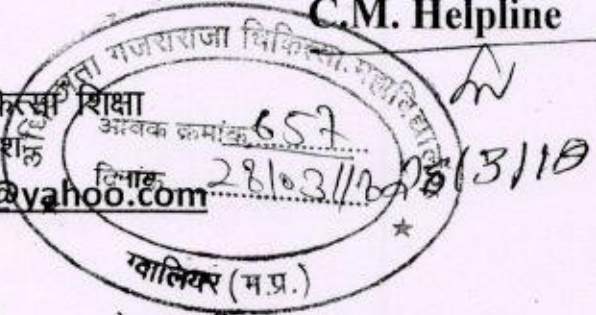


संचालनालय चिकित्सा शिक्षा
मध्य प्रदेश
ई-मेल: dme12001@yahoo.com



कमांक 621-26/संचिशि/विविध/2018/सी.एम.हे.ल. भोपाल, दिनांक 24 /03/2018
प्रति,

अधिष्ठाता
चिकित्सा महाविद्यालय
भोपाल/इंदौर/ग्वालियर/जबलपुर/रीवा/सागर

विषय :- विभागीय पोर्टल पर Chat Bot का कियान्वयन के संबंध में ।

सन्दर्भ :- मध्यप्रदेश शासन चिकित्सा शिक्षा विभाग मंत्रालय के पत्र कमांक
578/427/2018/2/55 दिनांक 20.03.2018

—00—

विषयांकित संदर्भितपत्र के मय सहपत्रों की छायाप्रति संलग्न कर निर्देशित किया जाता है, कि प्रमुख सचिव मध्यप्रदेश शासन लोक सेवा प्रबंधन विभाग के पत्र कमांक 192 /लोक सेवा प्रबंधन/2018/61 दिनांक 05.03.2018 में उल्लेखित दिशा निर्देश का पालन सुनिश्चित करें ।

संलग्न:- उपरोक्तानुसार ।

संचालक चिकित्सा शिक्षा
मध्यप्रदेश

पृ0कमांक /संचिशि/विविध/2018/ सी.एम.हे.ल भोपाल, दिनांक /03/2018
प्रतिलिपि:-

1. संयुक्त संचालक (वित्त) /संयुक्त संचालक/ उपसंचालक/सहायक संचालक/डॉ0 योगेन्द्र सिंह सहायक प्राध्यापक / प्रशासकीय अधिकारी की ओर आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित ।

संचालक चिकित्सा शिक्षा
मध्यप्रदेश

6

मध्यप्रदेश शासन
चिकित्सा शिक्षा विभाग
मंत्रालय

क्रमांक: 578/427/2018/2/55
प्रति,

भोपाल, दिनांक 20/03/2018

✓ संचालक,
चिकित्सा शिक्षा संचालनालय
मध्यप्रदेश, भोपाल।

विषय:- विभागीय पोर्टल पर Chat Bot का कियान्वयन के संबंध में।

सन्दर्भ:-लोक सेवा प्रबंधन विभाग से प्राप्त पत्र क्रमांक 192/लोसेप्र /2018/61, दिनांक 05/03/2018.

उपर्युक्त विषयक संदर्भित पत्र का कृपया अवलोकन करें।

उपरोक्त विषयक मुख्यमंत्री कार्यालय से प्राप्त पत्र क्र 192/लोसेप्र /2018/61, दिनांक 05/03/2018 से प्राप्त पत्र की छायाप्रति संलग्न कर निर्देशानुसार लेख है कि, पत्र पर नियमानुसार आवश्यक कार्यवाही करने का कष्ट करें।

संलग्न उपरोक्तानुसार।



(शर्मिला ठाकुर)

अवर सचिव

मध्यप्रदेश शासन

चिकित्सा शिक्षा विभाग.

संचालनालय चिकित्सा शिक्षा
मध्यप्रदेश
आवक क्रमांक 1560
दिनांक 21/3/18
संलग्न पत्र क्रमांक VJ
विषय
दिनांक/सीए 21/03/18

किवि
21/03/18

मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग
मंत्रालय, वल्लभ भवन, भोपाल-462004
-----00-----

439/18/SS-2
14/3/18

क्र. 192/लोसेप्र/2018/61
प्रति,

भोपाल, दिनांक 05/03/2018

समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव,
मध्यप्रदेश शासन,
समस्त विभाग
मंत्रालय, भोपाल।

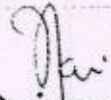
विषय:- विभागीय पोर्टल पर Chat Bot का क्रियान्वयन के संबंध में।

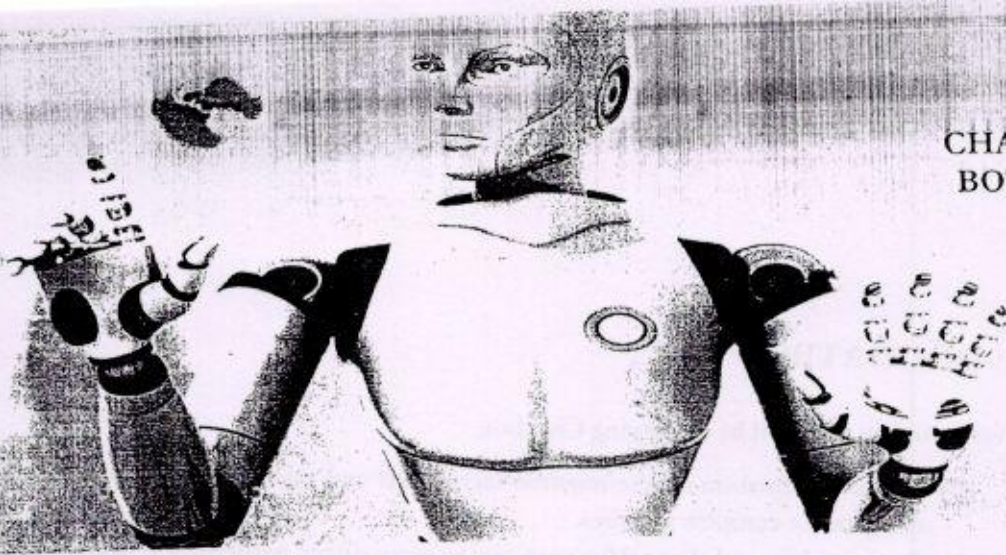
विषयांतर्गत लेख है कि लोक सेवा प्रबंधन विभाग अंतर्गत लोक सेवा अभिकरण द्वारा Chat Bot तकनीक को विकसित कर क्रियान्वयन किया गया है, जिसे CM, Helpline पोर्टल (www.cmhelpline.mp.gov.in) एवं MP e-District पोर्टल (www.mpedistrict.gov.in) पर संचालित किया जा रहा है।

यह तकनीक नागरिकों की सुविधा को ध्यान में रखकर तैयार की गई है, जिसमें नागरिक सेवाओं के बारे में जानकारी, आवेदन और उनकी स्थिति प्राप्त की जा सकती है। यह सेवा प्रदाय में भविष्य की चुनौतियों को ध्यान में रखकर क्रियान्वयन किया जा रहा है।

अतः अनुरोध है कि विभाग के पोर्टल पर Chat Bot को क्रियान्वित करने के संबंध में निर्देशित करने का कष्ट करें। सुलभ संदर्भ के लिए Chat Bot के क्रियान्वयन से संबंधित दस्तावेज भी संलग्न है।

विभागीय पोर्टल पर इस तकनीक के क्रियान्वयन के संबंध में श्री नन्द कुमारम, कार्यपालन संचालक MPSAPS से संपर्क किया जा सकता है।


(हरि रंजन राव)
प्रमुख सचिव
मध्यप्रदेश शासन
लोक सेवा प्रबंधन विभाग



ABOUT MPSAPS

The Government of Madhya Pradesh (GoMP) is committed to ensure and improve the rights-based entitlements of the citizens of state. In order to guarantee, enrich and develop effective service delivery systems the state in year 2010 enacted the "The Public Service Delivery Guarantee Act 2010/Lok Sewa Guarantee Act 2010" (PSGA/LSGA 2010). The Public Service Management Department (PSMD), GoMP has been created to provide a dedicated institutional structure for the implementation of the provisions of the Act.

In continuation to above, M.P State Agency for Public Services (MPSAPS) has been formed as Society under the administrative control of the MP Public Services Management (PSM) Department, GoMP.

MPSAPS continuously working on the three essential aspects of good governance which are transparency, accountability and responsiveness of the administration. As a result, MPSAPS have been successfully done following projects to enhance the good governance in the state:

- LSGA 2010
- CM HELPLINE (Citizen Grievance Redress System)
- Government Process Re-engineering (Ease of Service Delivery-EoSD)
- CM Dashboard (Data Analytics)

Further, MPSAPS will be focusing on Chat Bot technology to improve the response of the government to the citizen of state.

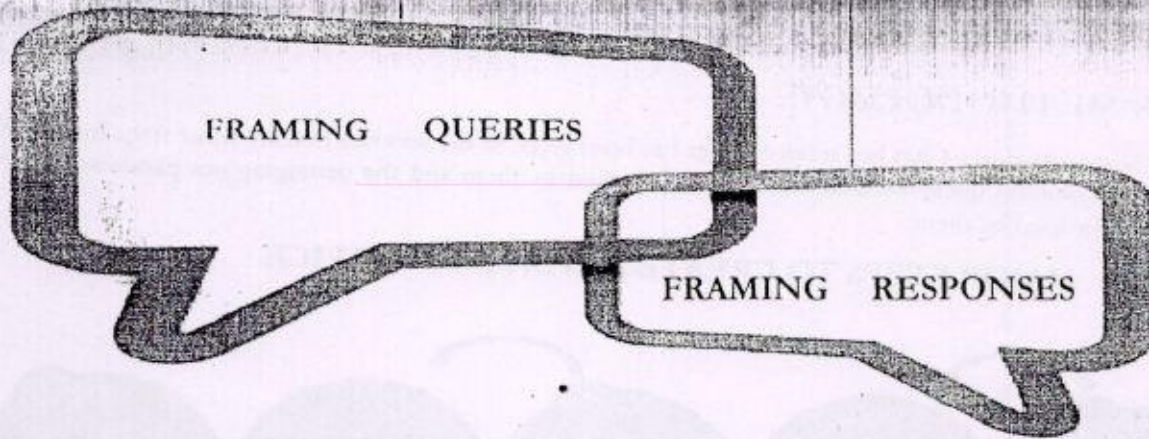
WHAT IS CHAT BOT?

Derived from "chat robot", Chat bot allow engaging and conversational experiences, through voice and text that can be customized and used on mobile devices, web browsers, and on popular chat platforms such as Facebook Messenger. MPSAPS launching chat bot for citizen service. The chat bot allow citizen to quickly access information via messaging apps and virtual assistants, though most of this information would already or easily be available through the department's website.

"By 2020, 25% of customer service and support operations will integrate virtual customer assistant technology across engagement channels." - Gartner

Chat Bot can communicate conversationally with text, cards, or speech. A bot may be as simple as basic pattern matching with a response, or it may be a sophisticated weaving of artificial intelligence techniques with complex conversational state tracking and integration to existing business services.

Bot Service enables us to build bots that support different types of interactions with citizen/users. We can design conversations in your bot to be freeform. Our bot can also have more guided interactions where it provides the user choices or actions. The conversation can use simple text strings or more complex rich cards that contain text, images, and action buttons. And we can also add natural language interactions, which let our citizen/users interact with our bots in a natural and expressive way.



Chat bot required enormous data/information that would be display as a response to the specific query by citizen. This data could be sourced from department portal, databases, knowledge base available in the department. So, it is very clear before going in the development stage initially we have to prepared the tentative draft queries and responses which will be used in the chat bot. Once the queries and responses framed then the role of developer comes in the scenario who will be done coding for development of chat bot. Developer also decided that how the bot will access available databases and what levels of information will be made available.



Citizen

Hello,
I want
help

- Status of application
- Nearest Service Center
- Details on any particular service
- Apply for an online

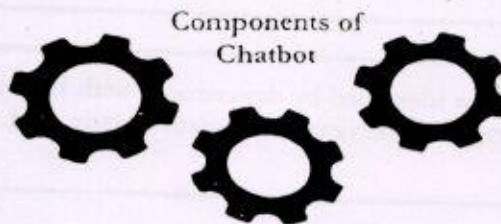


Department Portal

COMPONENTS OF CHATBOT TECHNOLOGY

Citizen Interface
Medium used by application to interact with user.

Chat bot will be used in department portal for the chat.



Components of Chatbot

Backend Integration
The support system at backend of Chatbot.

Department portal & MP e-district portal along with its database will be integrated to collate information from multiple sources to answer

Intelligence
The technology employed to resolve the queries of citizen.

Department Chatbot will use pre - defined set of rules in a decision tree to answer the questions.