તા. ૨૫ એપ્રિલ ૨૦૨૫

મુખ્યમંત્રી શ્રી ભૂપેન્દ્ર પટેલને

ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચનો દ્વિતીય ભલામણ અહેવાલ સોંપવામાં આવ્યો

ડિજિટલ ટેકનોલોજીના ઉપયોગથી સરકાર તમારે દ્વાર-'ગવર્મેન્ટ એટ યોર ડોર સ્ટેપ'નો ધ્યેય ધ્યાનમાં લઈને સિટીઝન સેન્ટ્રિક-નાગરિક કેન્દ્રિત ૧૦ જેટલી ભલામણ સુચવતું GARC

પંચના બીજા અહેવાલમાં જાહેર સેવાઓની સરળ ઉપલબ્ધતામાં ટેકનોલોજીના વિનિયોગ પર વિશેષ ફોકસ કરવામાં આવ્યું

GARCનાં બીજા અહેવાલમાં રાજ્ય સરકારને કરવામાં આવેલી ભલામણો

- **સરકારી વેબસાઈટ યુઝર ફ્રેન્ડલી બનાવવી.**
- **શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ સિવાયની સરકારી કચેરીઓ માટે કામકાજનો સમય સવારે ૯:૩૦ થી સાંજે ૫:૧૦ કરવાની ભલામણ.**
- **સિટીઝન ચાર્ટર વધુ અસરકારક બનાવવાની જરૂરીયાત.**
- **તમામ સરકારી સેવાઓ માટે સિંગલ સાઈન ઓન એક જ જગ્યાએથી કોઈપણ સરકારી સેવા કે યોજનાનો લાભ મળે.**
- **સરકારી પ્રમાણપત્રોનું વેરિફિકેશન ટેકનોલોજીના વિનિયોગથી થઈ શકે તેવી ક્યુ.આર. કોડ સહિતની વ્યવસ્થાઓ ગોઠવવી.**
- **સોશિયલ મીડિયાનો વધુ અસરકારક ઉપયોગ થાય.**

મુખ્યમંત્રી શ્રી ભૂપેન્દ્ર પટેલે વડાપ્રધાન શ્રી નરેન્દ્રભાઈ મોદીએ આપેલા વિકસિત ભારત @ ૨૦૪૭માં વિકસિત ગુજરાત @ ૨૦૪૭ને અગ્રેસર રાખવાના ધ્યેયથી રાજ્ય શાસનના વહીવટી માળખા અને કાર્ય પદ્ધતિમાં જરૂરી ફેરફાર માટે ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચની રચના કરેલી છે.

ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચની રચનાની જાહેરાત થયાના એક જ મહિનામાં પોતાનો પ્રથમ ભલામણ અહેવાલ રાજ્ય સરકારને આ પંચે સુપ્રત કરેલો છે. GARC અધ્યક્ષ ડૉ. હસમુખ અઢીયાના દિશાદર્શનમાં એ જ પરંપરા આગળ ધપાવતા પંચની રચના થયાના બીજા મહિને ૧૦ જેટલી ભલામણો સાથેનો દ્વિતીય ભલામણ અહેવાલ મુખ્યમંત્રી શ્રી ભૂપેન્દ્ર પટેલને પંચના અધ્યક્ષશ્રી ડૉ. હસમુખ અઢીયાએ સુપ્રત કર્યો હતો.

મુખ્યમંત્રી શ્રી ભૂપેન્દ્ર પટેલને સુપ્રત કરવામાં આવેલા **GARC**ના આ બીજા ભલામણ અહેવાલમાં મુખ્યત્વે ડિજિટલ ટેકનોલોજીના ઉપયોગથી 'ગવર્મેન્ટ એટ યોર ડોર સ્ટેપ'-સરકાર તમારે દ્વારનો ધ્યેય રાખીને સિટીઝન સેન્ટ્રીક ૧૦ જેટલી ભલામણો કરવામાં આવેલી છે.

મુખ્યમંત્રી શ્રી ભૂપેન્દ્ર પટેલને સુપ્રત કરવામાં આવેલા GARCના આ દ્વિતીય ભલામણ અહેવાલમાં જે વિષયો આવરી લેવામાં આવ્યા છે તે મુખ્યત્વે આ મુજબ છે.

(૧) સુખદ નાગરિક અનુભવ માટે યુઝર-ફ્રેન્ડલી સરકારી વેબસાઇટ્સ બનાવવી:

સરકારી વેબસાઇટ્સ અને એપ્લિકેશન્સની ગુણવત્તા, સુલભતા અને સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ઓગસ્ટ 2025 સુધીમાં બધી સરકારી વેબસાઇટ્સનું મૂલ્યાંકન કરવા અને ભારત સરકારની વેબસાઇટ્સ અને એપ્લિકેશન્સ માટેની(GIGW 3.0) માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવા GARCએ જણાવ્યું છે.

(૨) નાગરિક ચાર્ટરને અસરકારક બનાવવું:

સિટીજન ફર્સ્ટના અભિગમ સાથે તમામ નાગરિક સેવા વિતરણ વિભાગો માટે સેવાઓ તથા તે સેવાઓ પૂરી પાડવાની સમયમર્યાદા, ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિઓ અને જવાબદેહિતા અંગેની પ્રણાલી વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નાગરિક ચાર્ટર પર બનેલી એક મજબૂત સિસ્ટમ વિકસાવાશે.

(3) સરકારી સેવા વિતરણ પોર્ટલોને સિટિઝન ફ્રેન્ડલી બનાવવા:

તમામ સરકારી સેવાઓ માટે સિંગલ સાઇન-ઓન બનાવવાની ભલામણ કરવામાં આવેલ છે જેથી કાર્યક્ષમ ઇન્ટર ઓપરેબિલિટી સુનિશ્ચિત કરીને નાગરિકોને કોઈપણ સરકારી યોજના અથવા કાર્યક્રમનો લાભ એક જ જગ્યાએથી ઉપલબ્ધ થઇ શકે. વધુમાં, નાગરિકને વિવિધ લાભો મેળવવા માટે સમાન પ્રકારની ડેમોગ્રાફિક અને ઓળખ અંગેની માહિતી અલગથી દાખલ કરવાની પ્રક્રિયામાથી મુક્તિ મળશે.

(૪) ટેકનોલોજી દ્વારા સરકારી પ્રમાણપત્રોની ચકાસણી થઇ શકે તેવી વ્યવસ્થા ગોઠવવી:

સરકારના પારદર્શિતા અને એકાઉન્ટેબિલિટીના અભિગમને ધ્યાનમાં રાખતા સરકાર દ્વારા બહાર પાડવામા આવેલ સત્તાવાર પ્રમાણપત્રો, લાઇસન્સ, મંજૂરીઓ અને અન્ય દસ્તાવેજોની અધિકૃતતા ચકાસવા માટે સરકારે ટેક-ઇનેબલ્ડ QR-આધારિત પદ્ધતિ વિકસાવશે.

(૫) ફરિયાદ નિવારણ પ્લેટફોર્મને સંકલિત, નાગરિક-કેન્દ્રિત અને વ્યાપક બનાવવું:

હાલના SWAGAT પ્લેટફોર્મને વધુ વ્યાપક બનાવીને સરકાર વિવિધ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિઓને એકીકૃત કરશે. આ એકીકૃત પ્લેટફોર્મ નાગરિકોને તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા માટે બહુવિધ ચેનલો પ્રદાન કરશે. ઉદાહરણ તરીકે, ઇમેઇલ, વોટ્સએપ, ફોન કોલ્સ, ઓનલાઈન પોર્ટલ, વગેરે.

(૬) **<u>અસરકારક જ્ઞાન વ્યવસ્થાપન દ્વારા સંસ્થાકીય જ્ઞાનને મજબૂત બનાવવું:</u>**

સરકાર 'નોલેજ ટ્રાન્સફર પ્રોટોકોલ' વિકસાવશે જે અનુસાર બધા કર્મચારીઓ (ટ્રાન્સફર થઈ રહ્યા હોય અથવા નિવૃત્ત થઈ રહ્યા હોય) ને અન્ય આવનાર કર્મચારીને Knowlegde Transfer દસ્તાવેજ રજૂ કરવાનો રહેશે જેથી સસ્થાકીય જ્ઞાનને વધુ સુદૃઢ કરી શકાય. આ ઉપરાંત સરકારના વિભાગો અને કચેરીઓ તેઓની કચેરી દ્વારા કરવામાં આવતી કામગીરી સંદર્ભે "Know Your Department" ના થીમ પર મલ્ટીમીડિયા સામગ્રી વિકસાવવાની રહેશે જેથી નાગરિકોને સરકારી કામગીરી સમજવામાં મદદરૂપ થઇ શકે.

(૭) **<u>સરકારી વાહનો માટે વાહન નિકાલ પ્રોટોકોલ:</u>**

સરકારી વિભાગો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા જૂના વાહનોના નિકાલ માટે સરકાર વાહન નિકાલ પ્રોટોકોલ નક્કી કરશે અને બિન-ઉપયોગી વાહનોના નિકાલ માટેની હાલની વ્યવસ્થાને વધુ સરળ બનાવવા અંગેની ભલામણ પણ કરવામાં આવી છે.

(૮) **<u>બધી જાહેર કચેરીઓ માટે બિન-ઉપયોગી ફર્નિચરના નિકાલ માટેનો પ્રોટોકોલ:</u>**

સરકાર આગામી છ મહિનાની અંદર તમામ જાહેર કચેરીઓમાં ફર્નિચર નિકાલ પ્રોટોકોલ વિકસાવશે અને તે અનુસાર બિનઉપયોગી ફર્નિચરનો નિકાલ કરવા અંગે પણ આ અહેવાલમાં સુચવાયુ છે.

(૯) **<u>શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ સિવાયની કચેરીઓ માટે કચેરી સમય સવારે 9:30 થી સાંજે 5:10 કરવો, જેથી અસરકારક કાર્યદિવસ વ્યવસ્થાપન દ્વારા ઉત્પાદકતામાં વધારો લાવી શકાય:</u>**

કાર્યક્ષમતા વધારવા અને વર્ક – લાઇફ બેલેન્સના અભિગમે ધ્યાનમા રાખતા જઇને સરકારની ક્ષેત્રીય કચેરીઓ સહિત તમામ સરકારી કચેરીઓ-સંસ્થાઓના સત્તાવાર કાર્ય સમયને સવારે 09:30 થી સાંજે 05:10 વાગ્યાનો રાખવાની ભલામણ આ અહેવાલમાં કરવામાં આવી છે.

(૧૦) **<u>સરકાર દ્વારા સોશિયલ મીડિયાનો અસરકારક ઉપયોગ:</u>**

સરકાર સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સના માધ્યમથી સરકાર દ્વારા કરવામાં આવતી રોજિંદી પ્રવૃત્તિઓ તેમજ સ્થાનિક સ્તરે વિવિધ યોજનાઓ, સક્સેસ સ્ટોરીને લગતા ઇન્ફોગ્રાફિક્સ, સમજૂતી વાળા વિડિઓઝ વગેરેના જનતા સુધી સરળતાથી પહોંચે તે મુજબના પગલા લેશે. આ માટે સરકાર સોશિયલ મીડિયા હેન્ડલિંગ માર્ગદર્શિકા બનાવશે અને દરેક વિભાગ અને તેમની સંબંધિત ક્ષેત્રીય કચેરીઓમાં, પાયાના સ્તરે, સોશિયલ મીડિયા આઉટરીચ વધારવા માટે એક વિશિષ્ટ કાર્યબળ પણ સ્થાપિત કરવાની ભલામણ કરી છે.

મુખ્યમંત્રી શ્રી ભૂપેન્દ્ર પટેલને GARC દ્વારા સુપ્રત કરવામાં આવેલા આ દ્વિતીય અહેવાલમાં એવા સુધારાઓને લક્ષ્ય બનાવ્યા છે જે નાગરિકોને જાહેર સેવાઓની ઉપલબ્ધતા સરળ બનાવે.

બધી સરકારી યોજનાઓને ઍક્સેસ કરવા માટે એક જ સાઇન-ઓન રાખવાની મુખ્ય ભલામણ "Know Your Citizen" ના વિચારને પ્રોત્સાહન આપે છે અને એ બાબત સુનિશ્ચિત કરવાનો પ્રયાસ કરે છે કે નાગરિકોને વારંવાર એક જ માહિતી ભરવાની જરૂર ન પડે. આ અભિગમ વિવિધ યોજનાઓ અને સેવાઓને ડિજિટલ માધ્યમથી ઍક્સેસ કરવામાં એક સરળ અનુભવ બનાવવાનો પણ પ્રયાસ છે.

મુખ્યમંત્રી શ્રી ભૂપેન્દ્ર પટેલને આ બધી જ બાબતો આવરી લેતો GARCનો દ્વિતીય ભલામણ અહેવાલ પંચના અધ્યક્ષ ડૉ. હસમુખ અઢિયાએ સુપ્રત કર્યો હતો. પંચના સભ્યો મુખ્ય સચિવ શ્રી પંકજ જોષી અને સભ્ય સચિવ શ્રી હારિત શુક્લા આ પ્રસંગે સહભાગી થયા હતા.

રાજ્ય સરકારના વિવિધ વિભાગોના કર્મયોગીઓ અને જાહેર જનતા પાસેથી વહીવટી સુધારણા સંદર્ભે GARC દ્વારા તેના પ્રથમ અહેવાલમાં સુચનો મંગાવવાની કરાયેલી ભલામણ સંદર્ભમાં અત્યાર સુધીમાં ૨૧૫૦થી વધુ પ્રતિભાવો અને ભલામણો પંચને મળ્યા છે તેમ GARCના અધ્યક્ષ ડૉ. હસમુખ અઢિયાએ જણાવ્યું હતું.

આ ભલામણ અહેવાલો GARCની વેબસાઇટ https://garcguj.in/resources ઉપર અપલોડ કરવામાં આવેલા છે.