

એપ્રિલ ૨૫, ૨૦૨૫



GARC નો બીજો અહેવાલ  
ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC)

## વિષય સુચીકોષ્ટક

૧. ગુજરાત વહીવટી સુધારા પંચ .....	1
૨. પરિચય .....	3
૩. સુધારા - ૨.૧ - સુખદ નાગરિક અનુભવ માટે યુઝર-ફ્રેન્ડલી સરકારી વેબસાઇટ્સ બનાવવી .....	7
૪. સુધારો - ૨.૨ - સરકારી સેવા વિતરણ પોર્ટલોના નાગરિક યુઝર-અનુભવમાં સુધારો.....	10
૪.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા .....	11
૪.૧.૧ તમામ સરકારી યોજનાઓ માટે સિંગલ સાઇન-ઓન (SSO).....	11
૪.૧.૨ ટોચની જાહેર સેવાઓ માટે ગવર્નમેન્ટ પ્રોસેસ રિ-એન્જિનિયરિંગ (GPR).....	13
૪.૧.૩ NeSDA ફેમવર્કનો ઉપયોગ કરીને નાગરિક-કેન્દ્રિત ઇ-સેવાઓનું મૂલ્યાંકન અને અભિવૃદ્ધિ .....	14
૫. સુધારો - ૨.૩ - ટેકનોલોજી દ્વારા સરકારી પ્રમાણપત્રોની ચકાસણી ક્ષમતા .....	16
૫.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા .....	17
૬. સુધારા - ૨.૪ - સંકલિત, નાગરિક-કેન્દ્રિત અને વ્યાપકપણે જાણીતું ફરિયાદ નિવારણ પ્લેટફોર્મ .....	18
I. રાજ્ય સ્વાગત.....	18
II. જિલ્લા સ્વાગત.....	19
III. તાલુકા સ્વાગત .....	19
IV. ગ્રામ્ય સ્તરીય સ્વાગત.....	19
૬.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા.....	20
૭. સુધારો - ૨.૫ - નાગરિક ચાર્ટરને અસરકારક બનાવવું.....	22
૭.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા .....	23
૮. સુધારો - ૨.૬ - અસરકારક જ્ઞાન વ્યવસ્થાપન દ્વારા સંસ્થાકીય જ્ઞાનને મજબૂત બનાવવું.....	25
૮.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા.....	26
૮.૧.૧ નોલેજ ટ્રાન્સફર પ્રોટોકોલ(KNOWLEDGE TRANSFER PROTOCOL) .....	26



૮.૧.૨ "KNOW YOUR DEPARTMENT" મોડ્યુલ્સ .....	27
૯. સુધારો - ૨.૭ - સરકારી વાહનો માટે વાહન નિકાલ પ્રોટોકોલ .....	29
વાહન નિકાલ માટેની હાલની જોગવાઈ: .....	29
વધુ સુવ્યવસ્થિત અભિગમની જરૂર છે: .....	30
૯.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા.....	30
૧૦. સુધારો - ૨.૮ - બધી જાહેર કચેરીઓ માટે ફર્નિચર નિકાલ પ્રોટોકોલ.....	33
૧૦.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા .....	33
૧૧. સુધારા- ૨.૯ - અસરકારક કાર્યદિવસ વ્યવસ્થાપન દ્વારા ઉત્પાદકતામાં વધારો લાવો.....	35
૧૧.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા.....	37
૧૨. સુધારો – ૨.૧૦ - સરકાર દ્વારા સોશિયલ મીડિયાનો અસરકારક ઉપયોગ .....	38
૧૨.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા .....	39
૧૩. કામગીરી નું મેપિંગ .....	41
૧૪. જોડાણો .....	42
A. વાહન નિકાલ પ્રોટોકોલ (ગુજરાતી અને અંગ્રેજી) માટે સરકારી પરિપત્ર વાહન રસીદ માટે ડ્રાફ્ટ ટેમ્પલેટ સાથે	42
B. ફર્નિચર નિકાલ પ્રોટોકોલ માટે ડ્રાફ્ટ પરિપત્ર (ગુજરાતી અને અંગ્રેજી) .....	49
C. જ્ઞાન ટ્રાન્સફર પ્રોટોકોલ માટે ડ્રાફ્ટ ટેમ્પલેટ .....	52
૧૫. સ્વીકૃતિઓ .....	53

## ૧. ગુજરાત વહીવટી સુધારા પંચ

ભારતમાં વહીવટી સુધારાએ વહીવટી માળખા અને પ્રક્રિયાઓનું ડિજિટાઇઝેશન, પારદર્શિતા, કાર્યક્ષમતા, જવાબદેહિતા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કર્યું છે. આજે, આપણે બંધારણ અપનાવ્યાને ૭૫ વર્ષ પૂરાં કર્યા છે તે વખતે આપણા રાષ્ટ્રને માર્ગદર્શન આપતા બંધારણીય માળખા અને વહીવટી પ્રણાલીઓ પર આપણે ગર્વ અનુભવી શક્યે છીએ. અસરકારક વહીવટી માળખાએ બંધારણીય મૂલ્યોના અસરકારક અમલીકરણ અને જાહેર સેવાઓની પહોંચ સુનિશ્ચિત કરી છે. આજે, આપણે વિકસિત ભારત @ ૨૦૪૭ ના લક્ષ્યને પૂર્ણ કરવા તરફ ઝડપથી આગળ વધી રહ્યા છીએ ત્યારે ગુજરાત સરકાર પણ આ લક્ષ્યમાં યોગદાન આપવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

ગુજરાત હંમેશાથી સુ-શાસનનું રોલ મોડલ રહેલ છે અને કેન્દ્ર સરકારની મહત્વની યોજનાઓના અમલીકરણમાં અગ્રેસર રહેલ છે. ગુજરાત દ્વારા ટેકનોલોજી આધારિત અનેક સેવાના વિતરણ માટેના પ્લેટફોર્મ અને “સ્વાગત પ્લેટફોર્મ” જેવી ફરિયાદ નિવારણ સેવાઓની પણ પહેલ કરી છે. હાલ આપણે અમૃત કાળમાંથી પસાર થઈ રહ્યા છીએ અને વિકસિત રાષ્ટ્ર તરફની હરણફાળ ભરી છે, તે સંજોગોમાં ગુજરાત રાજ્ય સરકારના વિવિધ વિભાગો પર વધતા જતા કાર્યભારણના બોજ તેમજ સતત વિકાસ પામતા ગવર્નન્સ લેન્ડસ્કેપને ધ્યાનમાં રાખતા જઈને આધુનિક સમાજની વધતી જતી માંગને અનુરૂપ રાજ્યની ક્ષમતા વધારવા માટે સમર્પિત છે.

20 ફેબ્રુઆરી, 2025 ના રોજ ગુજરાત સરકારના બજેટ (2025-26) ની રજૂઆત વખતે ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચ (GARC) ની રચનાની જાહેરાત કરવામાં આવી હતી. આ જાહેરાતના માત્ર એક અઠવાડિયાની અંદર, ગુજરાત સરકારે સામાન્ય વહીવટ વિભાગના તા. 25 ફેબ્રુઆરીના, ૨૦૨૫ ના ઠરાવથી ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચની રચના કરવામાં આવેલ હતી, જેમાં પંચનું માળખું, પંચની વિચારણા માટેના મુદ્દા અને પંચની સમયમર્યાદા વગેરેનો સમાવેશ કરવામાં આવેલ છે. ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચ(GARC) ની સ્થાપના વ્યાપક વહીવટી સુધારાના અમલીકરણ માટે કરવામાં આવી છે. આ પહેલનો હેતુ રાજ્યના વહીવટી માળખું, કાર્ય પદ્ધતિ અને ક્રિયાત્મક પ્રક્રિયાઓને વધુ ઉચ્ચ બનાવવાનો છે. આ બાબત તે રાજ્યની વહીવટી વ્યવસ્થાની કાર્યક્ષમતા, પ્રભાવશીલતા અને ભવિષ્યની આવશ્યકતાઓ માટેની પ્રતિસાદક્ષમતાને મૂળભૂત રીતે મજબૂત બનાવશે.

ફોકસ ગ્રૂપ ચર્ચાઓ (FGDs) ના માધ્યમથી GARC તમામ હિતધારકો સાથે નજીકથી કાર્ય કરીને, બોટમ – અપ અભિગમથી વહીવટી સુધારાઓ માટેની દિશા મેળવવાનો અભિગમ ધરાવે છે. આ ફોકસ ગ્રૂપ ચર્ચાઓ સામાન્ય વહીવટ વિભાગ, શિક્ષણ વિભાગ, આરોગ્ય વિભાગ અને મહેસૂલ વિભાગ જેવા વિભાગોના તમામ હિતધારકો અને વિષય નિષ્ણાતો સાથે આયોજિત કરવામાં આવશે. GARC વિભાગવાર ભલામણો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાની જગ્યાએ, સરકારી તંત્રના મૂળભૂત પ્રશ્નો તરફ દૃષ્ટિ કેન્દ્રિત કરીને એક ઉત્તમ કાર્ય સંસ્કૃતિ વિકસાવવા માટે સરળતાથી અમલમાં મૂકી શકાય તેવા ‘સામાન્ય’ સુધારાઓથી શરૂઆત કરવાનો અભિગમ રાખેલ છે.



ગુજરાત વહીવટી સુધારા પંચ સમગ્ર શાસનનો અભિગમ અપનાવશે અને નીચેની બાબતો અંગે વિષદ ચર્ચા કરીને ભલામણો પ્રદાન કરશે.:

- i. વહીવટી અને શાસકીય માળખું
- ii. માનવશક્તિ અને માનવ સંસાધનનો યુક્તિકરણ
- iii. આર્થિક વ્યવસ્થાપન અને સંસાધનોના શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ
- iv. વિકેન્દ્રીકરણ અને સ્થાનિક સ્વરાજ
- v. ટેકનોલોજી અને ઇનોવેશન
- vi. મોનિટરિંગ અને મૂલ્યાંકન માળખું



## ૨. પરિચય

ગુજરાત વહીવટી સુધારા પંચ દ્વારા બીજા અહેવાલમાં નાગરિક-કેન્દ્રિત સુધારાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવેલ છે. GARC ને રાજ્યની ક્ષમતા વધારવા માટે નવીન તેમજ સરળતાથી અમલમાં મૂકી શકાય તેવા સુધારાઓની ભલામણ કરવા માટેનું કામ સોંપવામાં આવેલ છે. પ્રથમ અહેવાલમાં, GARC એ કેએન અભિગમને લક્ષ્ય બનાવ્યો હતો, જેમાં ઉત્પાદકતા પર મોટી અસર કરતા નાના અને સરળ પગલાંનો સમાવેશ કરવામાં આવેલ હતો. સ્વચ્છ અને સુખદ કચેરીઓ, અસરકારક બેઠકો અને કર્મચારીઓ તરફથી સતત પ્રતિસાદ - આ સુધારા કાર્યક્ષમતા વધારવા અને અસરકારક સેવા વિતરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે જરૂરી હતા.

GARC એ તેના બીજા અહેવાલમાં એવા સુધારાઓને લક્ષ્ય બનાવ્યા છે જે જાહેર સેવાઓની ઉપલબ્ધતા સરળ બનાવીને નાગરિકોને લાભ કરશે. પંચ દ્વારા નાગરિકોના દ્રષ્ટિકોણથી સમસ્યાઓને સમજવાનો પ્રયત્ન કર્યો છે અને તેના ઉકેલ માટે એક વ્યવસ્થિત અને ટકાઉ અભિગમને ધ્યાનમાં રાખીને ભલામણ કરેલ છે. યુઝર ફ્રેન્ડલી વેબસાઇટ્સ અને સોશિયલ મીડિયાનો અસરકારક ઉપયોગ જેવા સૂચનો, સરકારી સેવાઓ વિશેની માહિતી સરળતાથી સુલભ બનાવશે. ફરિયાદોની સરળ રિપોર્ટિંગ માટે એકીકૃત પ્લેટફોર્મનો હેતુ સરકારને પારદર્શક અને જવાબદાર બનાવવાનો છે. બધી સરકારી યોજનાઓને એક્સેસ 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 એક્સેસ કરવામાં એક સરળ અનુભવ બનાવવાનો પ્રયાસ કરે છે.

કેએન અને નાગરિક કેન્દ્રિત સુધારાઓ પર કામ કરવાની સાથે, કમિશને આગામી GARC રિપોર્ટ્સ માટે નીચેના મુજબના મહત્વના મુદ્દાઓની ઓળખ કરેલ છે:

- i. માનવ સંસાધન વ્યવસ્થાપન સુધારા
  - રાજ્યના બજેટની ફાળવણીને ધ્યાનમાં રાખતા કેડર સ્ટ્રેન્થનું ઓપ્ટિમાઇઝેશન
  - કાર્ય ફાળવણી અને પોર્ટફોલિયોનું પુનર્ગઠન
  - કાર્યક્ષમતા વધારવા માટે કાર્ય સંસ્કૃતિ અને પદ્ધતિઓમાં જરૂરી ફેરફારો
- ii. કામગીરી મૂલ્યાંકન
  - માનવ સંસાધન વ્યવસ્થાપન પ્રણાલીમાં સુધારો
  - કર્મચારી પ્રતિભાના અસરકારક સંચાલન માટે HRMSનો સાર્વત્રિક ઉપયોગ



- કામગીરી મૂલ્યાંકન માટે મેટ્રિક્સ ડિઝાઇન કરવું
- iii. માહિતી ટેકનોલોજી અને ઇ-ગવર્નમેન્ટ સુધારા
  - સરકારી પ્લેટફોર્મ, પોર્ટલ અને સેવા વિતરણ પદ્ધતિઓનું પુનર્નિર્માણ
  - ડેટાબેઝ માટે મજબૂત માળખાગત સુવિધા બનાવવી અને નાગરિકો અને વહીવટી ડેટાનો સંગ્રહ કરવો
  - કૃત્રિમ બુદ્ધિ અને મશીન લર્નિંગનો ઉપયોગ
- iv. જાહેર નાણાંમાં સુધારા
  - ફાળવણી અને ખર્ચ પેટર્નનું વિશ્લેષણ
  - યોજનાઓના પરફોર્મન્સ ઓડિટ કરવા માટે ક્ષમતા વિકસાવવી
  - જાહેર દેવાનો અસરકારક ઉપયોગ
  - એસેટ મોનેટાઇઝેશન અને નવા આવક સ્ત્રોતોની ઓળખ
- v. શહેરી સ્થાનિક સંસ્થાઓ અને પંચાયતોમાં સુધારો
  - સ્થાનિક સ્તરે સત્તાઓનું વિતરણ
  - આ સંસ્થાઓની ક્ષમતા નિર્માણ
  - વિકેન્દ્રિત સંસ્થાકીય ડિઝાઇનની સમીક્ષા
- vi. જાહેર ક્ષેત્રના ઉપક્રમોમાં સુધારો
  - જાહેર ક્ષેત્રના ઉપક્રમોની કાર્યક્ષમતા અને નાણાકીય સ્વાસ્થ્યનું મૂલ્યાંકન
  - ઉદ્યોગની ભવિષ્યની જરૂરિયાતો સાથે સંકલન
  - ગુજરાતના સાથી PSU સાથે સહયોગ અને સંકલન

ઉપરોક્ત વિષયોનો પદ્ધતિસર અભ્યાસ કરવા માટે, કમિશને વહીવટી સુધારાઓમાં સહાય કરવા માટે અનુભવ ધરાવતા નોલેજ પાર્ટનરની નિમણૂક કરવાનો પણ નિર્ણય કરેલ છે. નજીકના ભવિષ્યમાં એક પ્રખ્યાત નોલેજ પાર્ટનરને સામેલ કરવામાં આવશે. જે તેના કાર્યકાળ દરમિયાન વર્તમાન પરિસ્થિતિ અને વિશ્વભરની શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓના સંપૂર્ણ વિશ્લેષણ પછી આ મુદ્દાઓ પર નોલેજ પાર્ટનરની સેવા મેળવીને પંચ વિગતવાર અહેવાલો બહાર પાડવાનો અભિગમ ધરાવે છે.

GARC ગુજરાત સરકારના સેવામાં રહેલા અને નિવૃત્ત અધિકારીઓનો સમાવેશ કરીને વિવિધ વિષયો માટે ટાસ્ક ફોર્સ સ્થાપવાનો પણ પ્રયાસ કરેલ છે. સંભવિત ટાસ્ક ફોર્સ નીચેના વિષયો પર કામ કરશે:



- i. બિનજરૂરી પ્રક્રિયાઓ અને અપ્રયલિત સિસ્ટમોની ઓળખ
- ii. સરકારી પ્રકાશનોની પ્રક્રિયાનું પુનર્ગઠન
- iii. સરકારી ઠરાવોનું સંકલન અને એકીકરણ
- iv. સરકારી એપ્લિકેશનોના જાહેર ઇન્ટરફેસનું સરળીકરણ
- v. ટેક રિફોર્મ્સ
- vi. પેન્શન કેસોનું અસરકારક સંચાલન
- vii. વિભાગીય પૂછપરછનું અસરકારક સંચાલન

ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચના અધ્યક્ષ ડૉ. હસમુખ અઢિયા દ્વારા વરિષ્ઠ અધિકારીઓની એક ફોકસ ગ્રુપ ચર્ચાનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. ચર્ચા કરાયેલા કેટલાક મુખ્ય મુદ્દાઓ નીચે મુજબ છે:

- સરકારમાં ખાલી જગ્યાઓને ઓળખીને મજબૂત ભરતી પદ્ધતિ દ્વારા ભરવી અને ભરતી બોર્ડને સક્ષમ બનાવવું.
- "હોલ ઓફ ગવર્નન્સ" ના અભાવને દૂર કરવા માટે સક્રિય વર્તન માટે તાલીમ આપવી અને સંસ્થાકીય અને આંતરિક કાર્યક્રમો દ્વારા ક્ષમતા નિર્માણ પર ભાર મૂકવો.
- "ઇઝ ઓફ ડુઇંગ બિઝનેસ" ની જેમ "ઇઝ ઓફ ડુઇંગ ગવર્નન્સ" માટે જાહેર પ્રતિસાદ પ્રણાલી સ્થાપિત કરવી.
- સમય વ્યવસ્થાપનને પ્રાથમિકતા આપવી.
- સાપ્તાહિક સમીક્ષા બેઠકો અને અસરકારક બેઠક વ્યવસ્થાપનને પ્રાથમિકતા - સુવ્યવસ્થિત કામગીરી માટે આવશ્યક છે .

GARCના સભ્ય સચિવ શ્રી હરીત શુક્લાએ 5 એપ્રિલ 2025 ના રોજ વહીવટી સુધારાઓ પરના સૂચનો મેળવવા માટે સાત IAS અધિકારીઓ સાથે ફોકસ ગ્રુપ ડિસ્કશનની અધ્યક્ષતા કરી હતી. આ ચર્ચામાં અધિકારીઓએ ચોક્કસ વિષયોનો વિગતવાર અભ્યાસ કરવા અને આગામી અહેવાલોમાં કમિશનને ધ્યાનમાં લેવા માટે લેખિત સ્વરૂપમાં તેમના વિચારો સબમિટ કરવા માટે પણ સ્વૈચ્છિક સેવા આપવાની બાહેધરી આપેલ હતી.

GARC ની વેબસાઇટ પરથી પણ નાગરિકો અને સરકારી કર્મચારીઓ તરફથી સુધારા માટે સૂચનો મળી રહ્યા છે. વેબસાઇટ પર આ માટે એક ફોર્મ વિકસાવવામાં આવેલ છે જેના દ્વારા દરેકને વિગતવાર અને સારી રીતે વિચારેલી ભલામણો પ્રદાન કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવેલ છે જે વહીવટને સુધારવામાં મદદરૂપ બનશે. વેબસાઇટ દ્વારા પ્રાપ્ત થતા નાનાના સૂચનો પર પણ વિચારણા હાથ ધરવાનો પંચનો અભિગમ રહેલ છે.



GARC સમયાંતરે અહેવાલો પ્રકાશિત કરવાનો અભિગમ ધરાવે છે અને સૂચવેલ સુધારાઓના સમયસર અમલીકરણને સુનિશ્ચિત કરવાનો વિશ્વાસ ધરાવે છે. આ બીજા અહેવાલમાં સૂચવેલા સુધારાઓ જટિલ વહીવટી મુદ્દાઓને અમલમાં મૂકવા માટે પાયારૂપ છે જેનો કમિશન એકસાથે અભ્યાસ કરી રહ્યું છે.



### ૩. સુધારા - ૨.૧ - સુખદ નાગરિક અનુભવ માટે યુઝર-ફ્રેન્ડલી સરકારી વેબસાઇટ્સ બનાવવી

આ ડિજિટલ યુગમાં, સરકારી વેબસાઇટ્સ એ ફક્ત નાગરિકો જેવા બાહ્ય હિસ્સેદારો માટે જ નહીં, પરંતુ અન્ય વિભાગો વિશે માહિતી મેળવવા માંગતા સરકારી કર્મચારીઓ માટે પણ માહિતીનો અધિકૃત સ્ત્રોત છે. વેબસાઇટ્સ યોજનાઓ અને કલ્યાણકારી પહેલો વિશેની માહિતી અને વિભાગના કાર્ય વિશેના અધિકૃત ડેટા હોસ્ટ કરે છે. જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ સરકાર, નાગરિક, મીડિયા કર્મચારીઓ અથવા ઉદ્યોગ હિસ્સેદારો સાથે નેવિગેટ કરે છે ત્યારે વેબસાઇટ દીવાદાંડી રૂપ બને છે. સરકાર સાથે કોઈપણ પ્રકારના વ્યવહારમાં સામેલ કોઈપણ વ્યક્તિ માટે વેબસાઇટ્સ સંપર્ક માટેનું મહત્વનું માધ્યમ બને છે. કલ્યાણકારી લાભો મેળવવા માટે ફોર્મ ભરતી વખતે અથવા સેવાઓ ન પહોંચાડવા બદલ ફરિયાદ નોંધાવતી વખતે, વેબસાઇટ્સ એ એક મહત્વપૂર્ણ માધ્યમ બને છે.

પરંતુ, અનુભવે એવું ધ્યાનમાં આવેલ છે કે સરકારી વેબસાઇટ્સ યોગ્ય રીતે કામ કરતી નથી. લોકોને સાચી, સંબંધિત માહિતી મેળવવામાં મુશ્કેલી પડતી હોય છે, વેબસાઇટ્સ અપ ટુ ડેટ હોતી નથી, વેબસાઇટ્સ પરની લિંક્સનું યોગ્ય રીતે કામ નાં કરવું, સમયસીમા સમાપ્ત થઈ ગયેલા સીક્યુરીટી સર્ટિફિકેટ જેના કારણે ફાયરવોલ દ્વારા વેબસાઇટ્સ બ્લોક થઈ જવી, વગેરે જેવા મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં આવેલ છે. વધુમાં, એ પણ ચિંતાનો વિષય છે કે સરકારી વેબસાઇટ્સ ફક્ત PDF દસ્તાવેજોનો ભંડાર બનીને રહી જાય છે, જેના કારણે તે શોધી શકાતા નથી અને નેવિગેટ પણ કરી શકાતા નથી. આ બાબતો વેબસાઇટ્સને ખાસ ક્ષમતાઓ અને જરૂરિયાતો ધરાવતા લોકો માટે પણ અપ્રિય બનાવે છે.

ઉદ્યોગ અને બેંકિંગ જગતમાં યુઝર-ફ્રેન્ડલી વેબસાઇટ્સના આગમનથી વેબસાઇટ્સના ધોરણો ઊંચા થયા છે. ઇ-કોમર્સ વેબસાઇટ્સ અને એપ્લિકેશન્સની યુઝર-ફ્રેન્ડલીનેસ અને બેંકિંગ ઉદ્યોગ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી વિશ્વાસ અને સુરક્ષા સભર સેવાઓએ સેવા વિતરણ માટે એક માપદંડ બનાવ્યો છે. આનાથી નાગરિકોની અપેક્ષાઓ પણ વધી છે. આ પૃષ્ઠભૂમિને ધ્યાનમાં રાખીને, ગુજરાત સરકારે તેની વેબસાઇટ્સ, ખાસ કરીને **gujarat.gov.in** ડોમેનનો ઉપયોગ કરતી વેબસાઇટ્સને ફરીથી બનાવવાની જરૂર છે.



### ૩.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા

સાયન્સ એન્ડ ટેકનોલોજી વિભાગ તમામ સરકારી વેબસાઇટ્સને WCAG 2.1 થી GAGW 3.0 પ્રોટોકોલ તરફ પરિવર્તિત કરવા માટે વર્કશોપનું આયોજન કરશે એમ ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચના સભ્ય સુશ્રી મોના ખંધાર, અગ્ર સચિવ, સાયન્સ એન્ડ ટેકનોલોજી વિભાગ દ્વારા પંચને માહિતગાર કરેલ છે.

સરકારે વેબસાઇટ્સની વર્તમાન સ્થિતિ, તેમના માલિક અને સંબંધિત એજન્સીઓનું કેન્દ્રીયકૃત રીતે આંતરિક ઓડિટ કરવું જોઈએ. તબક્કાવાર રીતે, સરકારે રાજ્ય ડેટા સેન્ટર પર gujarat.gov.in ડોમેનનો ઉપયોગ કરતી બધી વેબસાઇટ્સને ઓનબોર્ડ કરવી જોઈએ. સરકાર દ્વારા તમામ વેબસાઇટ ડેવલપર્સ, મેઇન્ટેનન્સ એજન્સીઓ અને ઇન-હાઉસ કર્મચારીઓ માટે GAGW 3.0 માર્ગદર્શિકા અનુસાર વેબસાઇટ ડિઝાઇન અને જાળવણી કરવાનું ફરજિયાત બનાવવું જોઈએ.

વેબસાઇટ્સની જાળવણીમાં એકરૂપતા અને સમર્પિત અભિગમ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તેમજ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવા અને વેબસાઇટ્સને નિયમિત રીતે અપડેટ કરવા માટે જવાબદાર એવી એક કેન્દ્રીય ટીમ બનાવવી જોઈએ. તમામ વિભાગોએ આ કેન્દ્રીય ટીમ ના પરામર્શમાં રહીને વેબસાઇટ પર નિયમિતપણે અપડેટ કરેલી સામગ્રી પ્રદાન થાય તે માટે સ્ટાફને તાલીમ આપવાની રહેશે .

સરકારે સરકારી વેબસાઇટ ડિઝાઇન, હોસ્ટિંગ અને જાળવણી માટે એક સરળ અને પ્રમાણભૂત પ્રક્રિયા બનાવવાની વિચારણા હાથ ઠરાવી જોઈએ. સરકારે પ્રવર્તમાન પ્રક્રિયા, સંસાધનો અને પહેલોને ફરીથી ડિઝાઇન કરવી જોઈએ, જેથી ગુજરાત સરકાર તમામ વેબસાઇટોને GAGW દિશાનિર્દેશો મુજબ ફરીથી ચકાસણી કરી શકે. એક માળખાગત અભિગમ સુનિશ્ચિત કરવા માટે, સરકાર રાજ્ય સચિવાલયની ઓફિસ પ્રક્રિયાઓના મેન્યુઅલમાં વેબસાઇટ જાળવણી અને અપડેટ પ્રોટોકોલ પણ ઉમેરી શકે છે. સેન્ટ્રલ સેક્રેટરીએટ મેન્યુઅલ ઓફ ઓફિસ પ્રોસીઝરમાં હવે GAGWનો સચિવાલય સ્ટાફના કાર્યના અભિન્નભાગ તરીકે ઉમેરો કરવામાં આવેલ છે. આનાથી વેબસાઇટ મેનેજમેન્ટ તરફની ગંભીરતાનું સ્તર વધશે.



**ભલામણ ૨.૧:**

સરકારી વેબસાઇટ્સ અને એપ્લિકેશન્સની ગુણવત્તા, સુલભતા અને સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, સરકારે ઓગસ્ટ 2025 સુધીમાં બધી સરકારી વેબસાઇટ્સનું મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ અને ભારત સરકાર વેબસાઇટ્સ અને એપ્લિકેશન્સ (GIGW) 3.0 માટેની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જોઈએ.

- a. સરકારે વેબસાઇટ્સના સમગ્ર જીવનચક્રને આવરી લેતી ઇચ્છનીય પ્રથાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ, અને એક સમર્પિત કેન્દ્રીય ટીમ બનાવીને તેના પાલનની ત્રિમાસિક સમીક્ષા કરવી જોઈએ.
- b. સરકારે આ પાલનને સચિવાલય મેન્યુઅલ ઓફ ઓફિસ પ્રોસિઝરનો ભાગ બનાવવો જોઈએ.
- c. વેબસાઇટ જાળવણી અને ડેટા શેરિંગ માટે તમામ મુખ્ય વિભાગોમાં સંપૂર્ણ કાર્યરત, ઇન-હાઉસ સેલને બનાવવાની જરૂર છે.



## ૪. સુધારો - ૨.૨ - સરકારી સેવા વિતરણ પોર્ટલોના નાગરિક યુઝર-અનુભવમાં સુધારો

ભારત સરકારના વહીવટી સુધારા અને જાહેર ફરિયાદ વિભાગ (DARPG) દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા દ્વિવાર્ષિક રાષ્ટ્રીય ઈ-ગવર્નન્સ સેવા વિતરણ મૂલ્યાંકન (NeSDA) માળખાની મદદથી ભારતના સરકારની ઈ-ગવર્નન્સ સેવા વિતરણમાં નોંધપાત્ર વૃદ્ધિ જોવા મળી છે. NeSDA અભ્યાસો દર્શાવે છે કે ઈ-સેવાઓમાં નોંધપાત્ર વધારો થયો છે, જે 2019 માં 872 થી વધીને 2021 માં 1400 (60% વધારો) થયો છે, જેમાં 98% નાગરિક સંતુષ્ટિનો સમાવેશ થાય છે. ડિસેમ્બર 2023 સુધીમાં, NeSDA ના ડેશબોર્ડ પર 16,487 ઈ-સેવાઓ મેપ કરવામાં આવી હતી, અને ઘણા રાજ્યો જેમાં કર્ણાટક (સેવા સિંધુ, 2089 સેવાઓ), જમ્મુ અને કાશ્મીર (e-UNNAT, 1164 સેવાઓ), કેરળ (e- સેવનમ, 938 સેવાઓ), આસામ (સેવા સેતુ, 731 સેવાઓ) અને ઓડિશા (ઓડિશા વન, 404 સેવાઓ) નો સમાવેશ થાય છે, ફેબ્રુઆરી 2025 સુધીમાં, સિંગલ યુનિફાઇડ સર્વિસ ડિલિવરી પોર્ટલ દ્વારા તેમની 100% સેવાઓ પૂરી પાડી રહ્યા છે.

નાગરિકો માટે કાર્યક્ષમતા, પારદર્શિતા અને સુલભતા સુધારવા માટે વિવિધ સરકારી સેવાઓના ડિજિટાઇઝેશનમાં નોંધપાત્ર પ્રગતિ કરીને ગુજરાત ઈ-ગવર્નન્સ પહેલોના અમલીકરણમાં અગ્રેસર રહ્યું છે. રાજ્ય ઈ-ટ્રાન્સેક્શનમાં સતત ઉચ્ચ સ્થાન ધરાવે છે અને જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થાના ડિજિટાઇઝેશન અને SWAGAT જેવા ઓનલાઇન ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ પોર્ટલ જેવા પ્રોજેક્ટ્સમાં અગ્રણી પણ રહ્યું છે. ગુજરાતે એક મજબૂત નીતિગત માળખું પણ સ્થાપિત કર્યું છે અને ગુજરાત સ્ટેટ વાઇડ એરિયા નેટવર્ક જેવા મુખ્ય માળખામાં રોકાણ કર્યું છે, જેનાથી ગુડ ગવર્નન્સ ઇન્ડેક્સ જેવા સૂચકાંકોમાં ઓળખ પ્રાપ્ત થઈ છે.

નાગરિકો ઈ-કોમર્સ અને ઓનલાઇન બેંકિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા સીમલેસ અને સાહજિક વપરાશકર્તા અનુભવોથી વધુને વધુ ટેવાયેલા છે. આ પ્લેટફોર્મ સુવ્યવસ્થિત નેવિગેશન, વ્યક્તિગત સેવાઓ અને તાત્કાલિક પ્રતિસાદ પ્રદાન કરે છે, જે ડિજિટલ ટ્રાન્સેક્શન માટે ઉચ્ચ માપદંડ સ્થાપિત કરે છે. નાગરિકો સરકારી વેબસાઇટ્સ સાથે ઇન્ટરેક્ટ કરતી વખતે સમાન સ્તરની સુવિધા અને વેબસાઇટ યુઝર ફ્રેન્ડલી હોય તેવી અપેક્ષા રાખે છે. સતત વધતા ઈ-ટ્રાન્સેક્શન ઈ-સેવાઓનો નાગરિક દ્વારા થતો સ્વીકાર દર્શાવે છે, છતાં નાગરિક અનુભવ ઘણીવાર વિવિધ સરકારી યોજનાઓમાં એપ્લિકેશનો નેવિગેટ કરવામાં મુશ્કેલી, વધારાની માહિતી એન્ટ્રી, બોજારૂપ ફોર્મ અને રીઅલ-ટાઇમ ચકાસણીનો અભાવ વગેરે જેવી બાબતો હતાશા અને સંતોષમાં ઘટાડા તરફ



દોરી જતી હોય છે. આ મુદ્દાઓ નાગરિક અપેક્ષાઓ અને વાસ્તવિક વપરાશકર્તા અનુભવ વચ્ચે નોંધપાત્ર અંતરને પ્રકાશિત કરે છે.

ગુજરાતમાં પહેલાથી જ 894 થી વધુ સેવાઓ ઓનલાઇન છે (ફેબ્રુઆરી, 2025 સુધીમાં), અને લગભગ 99% સેવાઓ ઓનલાઇન મોડમાં પૂરી પાડવામાં આવે છે, ત્યારે આ સેવાઓની ઇન્ટરઓપરેબિલિટીમાં સુધારો કરીને, પ્રક્રિયાને સુવ્યવસ્થિત કરીને, ડિઝાઇનને યુઝર ફ્રેન્ડલી બનાવીને અને ડિજિટલ ડીવાઇડને દૂર કરીને યુઝર એક્સપેરીયન્સને વધુ સારો બનાવવાની જરૂર છે. આ પડકારોનો સામનો કરીને, ગુજરાત તેની ઇ-ગવર્નન્સ ઇકોસિસ્ટમને વધુ વિસ્તૃત કરી શકે છે અને તેના નાગરિકોને વધુ લાભો પહોંચાડી શકે છે. ઓનલાઇન સેવાઓને વધુ યુઝર ફ્રેન્ડલી, કાર્યક્ષમ અને સુલભ બનાવવાના પ્રયાસોથી નાગરિક સંતોષ વધશે, ડિજિટલ સેવાઓનો વધુ સ્વીકાર કરવામાં પ્રોત્સાહન મળશે અને આખરે સરકારી એજન્સીઓ પર વહીવટી બોજ ઓછો થશે. તમામ સરકારી સેવા વિતરણ પોર્ટલોના જાહેર ઇન્ટરફેસને વધારવાની જરૂરિયાતને ઓળખીને, GARC ભલામણ કરે છે કે ત્રણ પહેલ - (i) નાગરિકો અને વ્યવસાયો માટે એક જ સાઇન-ઓન, (ii) ટોચની સેવાઓ માટે બિઝનેસ પ્રોસેસ રિ-એન્જિનિયરિંગ (BPR) ની જેમ જ ગવર્નમેન્ટ પ્રોસેસ રિ-એન્જિનિયરિંગ (GPR) હાથ ધરવું અને (iii) NeSDA ફ્રેમવર્ક દ્વારા નાગરિક-કેન્દ્રિત ઇ-સેવાઓનું મૂલ્યાંકન કરવું.

## ૪.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા

### ૪.૧.૧ તમામ સરકારી યોજનાઓ માટે સિંગલ સાઇન-ઓન (SSO)

સિંગલ સાઇન-ઓન (SSO) સિસ્ટમ યુઝર્સને એક જ લોગિન સાથે બહુવિધ એપ્લિકેશનો અને સેવાઓને એક્સેસ કરવાની મંજૂરી આપશે. નાગરિક સેવાઓ માટે SSO મુખ્યત્વે સેવાઓ માટે અલગ-અલગ લોગ-ઇન કરવાની જરૂરિયાતને દૂર કરીને તેમજ યુઝર એક્સપિરિયન્સને સુવ્યવસ્થિત કરીને અને સુરક્ષા વધારીને અસંખ્ય ફાયદા પૂરા પાડી શકશે. આ સરળીકરણ ઓનલાઇન સેવાઓના વધુ ઉપયોગને પ્રોત્સાહન આપે છે, જેનાથી ખર્ચની બચત થશે અને સેવા વિતરણમાં સુધારો પણ થવા પામશે. SSO પ્રમાણીકરણને કેન્દ્રીયકૃત બનાવીને અને સાયબર શ્રેટની શક્યતા ઘટાડીને સુરક્ષાને મજબૂત બનાવે છે. SSO જે 360-ડિગ્રી વ્યુને ધ્યાનમાં રાખતા જઇને નાગરિક ડેટા એકત્રિત કરવા અને તેના ઉપયોગ કરવા પર આધારિત "Know Your Citizen" અભિગમને પણ સક્ષમ કરે છે, જે વ્યક્તિગત સેવા વિતરણ, સક્રિય સહાય અને આખરે નાગરિકોમાં ઉચ્ચ સંતોષને વધુ સારો બનાવે છે. SSO તરફના સરળ પરિવર્તનના હેતુથી સાયન્સ એન્ડ ટેકનોલોજી વિભાગ તમામ વિભાગોને ડેટા પુલિંગ એક્સરસાઇઝમાં સક્રિય રીતે ભાગ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરી રહ્યા હોવાનું ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચના



સભ્ય સુશ્રી મોના ખંધાર, અગ્ર સચિવ, સાયન્સ એન્ડ ટેકનોલોજી વિભાગ (DST) દ્વારા પંચને માહિતગાર કરવામાં આવેલ છે.

### A. નાગરિકો માટે SSO:

ગુજરાત સરકારનું "મારી યોજના" પોર્ટલ એક એવી પહેલનું ઉદાહરણ છે જે સિંગલ સાઇન-ઓનના સિદ્ધાંતો સાથે સુસંગત છે. મારી યોજના એક એકીકૃત પ્લેટફોર્મ તરીકે સેવા આપે છે જે રાજ્ય સરકારની વિવિધ યોજનાઓ અને સેવાઓની માહિતી અને એક્સેસ પ્રદાન કરે છે. સંપૂર્ણ SSO સિસ્ટમ ન હોવા છતાં, તે માહિતી અને એક્સેસ પોઇન્ટ્સને એકીકૃત કરીને તે દિશામાં આગળ વધે છે, જે ભવિષ્યમાં વધુ સંકલિત SSO ફ્રેમવર્ક માટે માર્ગ મોકળો કરે છે, જ્યાં નાગરિકો ગુજરાત સરકારની સેવાઓની વિશાળ શ્રેણીને એક્સેસ કરવા માટે એક જ લોગિનનો ઉપયોગ કરી શકશે. તેવી જ રીતે, ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ વિવિધ સરકારી સેવાઓને એકસાથે લાવીને એક સેન્ટ્રલ એક્સેસ પોઇન્ટ તરીકે કાર્ય કરે છે, જે નાગરિકોને બહુવિધ વેબસાઇટ્સ અથવા પોર્ટલની મુલાકાત લેવાની જરૂરિયાત ઘટાડે છે. આવા પોર્ટલ પર SSO સિસ્ટમોને એકીકૃત કરવાની સંભાવના શોધવા માટે સરકાર નિષ્ણાતો/એજન્સીઓ સાથે સહયોગ લઇ શકે છે. SSO ડિજિટલ પ્રમાણીકરણના ઉપયોગથી આઇડેન્ટિટી વેરિફિકેશનના સિદ્ધાંત પર કાર્ય કરે છે. તેવી જ રીતે, સરકાર SSO ના ઢાંચાનો ઉપયોગ કરીને આધાર-બેઝડ ઇ-સિગ્નેચર અને UPI ચુકવણી પદ્ધતિ સુવિધાનો વિકાસ કરવો જોઇએ. આ સુવિધા એવી પ્રક્રિયાઓમા મદદરૂપ થશે જ્યાં સરકારી દસ્તાવેજો પર નાગરિકોના હસ્તાક્ષરની જરૂરિયાત હોય.

### B. વ્યવસાયો માટે SSO:

ઉત્તર પ્રદેશ સરકારનું "નિવેશ મિત્ર" પોર્ટલ વ્યવસાયો માટે SSO નું એક રસપ્રદ ઉદાહરણ છે. "નિવેશ મિત્ર" વ્યવસાયો માટે વિવિધ મંજૂરીઓ માટે અરજી કરવા માટે એક કેન્દ્રીય પ્લેટફોર્મ તરીકે કાર્ય કરે છે, જેનાથી બહુવિધ સરકારી વિભાગો સાથે અલગથી સંપર્ક કરવાની જરૂરિયાત ઓછી થાય છે. આ બાબત SSO ના મુખ્ય વિચાર સાથે સુસંગત છે, જેનો ઉદ્દેશ્ય બહુવિધ સેવાઓની એક્સેસને સરળ બનાવવાનો છે. "નિવેશ મિત્ર" એકીકૃત ઇન્ટરફેસ પ્રદાન કરીને મંજૂરીઓ મેળવવાની પ્રક્રિયાને સુવ્યવસ્થિત કરે છે, જેનાથી વ્યવસાયો માટે નિયમનકારી લેન્ડસ્કેપમાં નેવિગેટ કરવાનું સરળ બને છે. "નિવેશ મિત્ર" હાલમાં દરેક ટ્રાંસેક્શન માટે ઓળખપત્રોના એક સેટનો ઉપયોગ કરી શકતું નથી, પરંતુ એક્સેસ પોઇન્ટ અને પ્રક્રિયાઓને એકીકૃત કરીને તે દિશામાં આગળ જરૂર વધેલ છે. તેવી જ રીતે, ગુજરાત સરકારનું iNDEXTb વ્યવસાય-સંબંધિત સરકારી સેવાઓ માટે કેન્દ્રીય પ્લેટફોર્મ તરીકે સેવા આપે છે, જે તેને SSO કાર્યક્ષમતાને અમલમાં મૂકવા, વપરાશકર્તા અનુભવને વધુ સારો કરવા અને સરકારી



સંસાધનોની એક્સેસને સુવ્યવસ્થિત કરવા માટે એક આદર્શ પ્લેટફોર્મ બનાવે છે. આવા પોર્ટલ પર SSO સિસ્ટમોને એકીકૃત કરવાની સંભાવના શોધવા માટે સરકાર નિષ્ણાતો/એજન્સીઓ સાથે સહયોગ કરી શકે છે.

#### ૪.૧.૨ ટોચની જાહેર સેવાઓ માટે ગવર્નમેન્ટ પ્રોસેસ રિ-એન્જિનિયરિંગ (GPR)

ગવર્નમેન્ટ પ્રોસેસ રિ-એન્જિનિયરિંગ (GPR) એ કાર્યક્ષમતા, અસરકારકતા અને પારદર્શિતા સુધારવા માટે સરકારી પ્રક્રિયાઓનું વ્યવસ્થિત પુનઃડિઝાઇન છે. તેમાં હાલના કાર્યપ્રવાહનું વિશ્લેષણ કરવું, અવરોધો ઓળખવા, બિનજરૂરી પગલાં દૂર કરવા અને કામગીરીને સુવ્યવસ્થિત કરવા માટે ટેકનોલોજીનું સંકલન કરવા જેવી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે. રિ-એન્જિનિયર કરેલી પ્રક્રિયા યુઝર ફ્રેન્ડલી, કાર્યક્ષમ અને એક-સમાન બને છે, જેમાં એક વખતની ડેટા એન્ટ્રી, મોબાઇલ વાર્નિંગ, ખર્ચ અને સમય ઘટાડવા માટે સુવ્યવસ્થિત કાર્યપ્રવાહનો સમાવેશ થાય છે, જ્યારે સ્ટાફને તેમના કાર્યને ઓપ્ટિમાઇઝ કરવા સક્ષમ બનાવે છે. GPR માટે ધ્યાનમાં લેવાના પરિબલોમાં સામેલ છે:

- a. **સમય:** નાગરિક/વ્યવસાય દ્વારા સેવા પૂર્ણ કરવામાં લાગેલો સમય, સરકાર દ્વારા સેવા પહોંચાડવામાં લાગેલો સમય
- b. **ખર્ચ:** નાગરિક/વ્યવસાય દ્વારા સેવા પ્રાપ્ત કરવામાં થયેલ ખર્ચ, સેવા પહોંચાડવામાં સરકાર દ્વારા કરવામાં આવેલ ખર્ચ
- c. **જટિલતા:** નાગરિક/વ્યવસાય દ્વારા ભરવાના ફોર્મની સંખ્યા, પૂરી પાડવામાં આવતી માહિતિનો વ્યાપ, સંપર્ક કરવા માટેની કચેરીઓની સંખ્યા વગેરે.
- d. **પારદર્શિતા:** સેવા પહોંચાડવાની પ્રક્રિયા, વિતરણ સમયમર્યાદા, નાગરિક અને વ્યવસાયને સેવા વિનંતીની સ્થિતિનું જ્ઞાન.
- e. **નાગરિક અનુભવ:** સેવા વિતરણ દરમિયાન સરકાર સાથેના ટ્રાન્સેક્શનની ગુણવત્તા (સૌજન્ય, નમ્રતા, વર્તન) GARC નીચે મુજબની ટોચની જાહેર સેવાઓના GPRનું સંચાલન કરવા માટે ટાસ્કફોર્સ બનાવવાની ભલામણ કરે છે જેમ કે:
  - i. જન્મ અને મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર
  - ii. ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ
  - iii. વાહન નોંધણી
  - iv. ડોમિસાઇલ પ્રમાણપત્ર
  - v. આવકનું પ્રમાણપત્ર



- vi. રેશન કાર્ડ
- vii. જાતિ પ્રમાણપત્રો: અનુસૂચિત જાતિ (SC), અનુસૂચિત જનજાતિ (ST), SEBC, EWS પ્રમાણપત્ર
- viii. વીજળી અને પાણી જોડાણ જેવી સેવાઓ

૪.૧.૩ NeSDA ફ્રેમવર્કનો ઉપયોગ કરીને નાગરિક-કેન્દ્રિત ઇ-સેવાઓનું મૂલ્યાંકન અને અભિવૃદ્ધિ, યુએન ઇ-ગવર્નમેન્ટ સર્વેના ઓનલાઇન સર્વિસ ઇન્ડેક્સ (OSI) થી પ્રેરિત થઈને, DARPG એ નાગરિકના દ્રષ્ટિકોણથી હાલના ઇ-ગવર્નમેન્ટ સેવા વિતરણ મિકેનિઝમસનું ઉંડાણ અને અસરકારકતાને માપવા માટે NeSDA ફ્રેમવર્ક વિકસાવેલ છે. DARPG એ ભારતીય સંઘીય માળખા અને રાજ્યો અને કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો માટે OSI ને કસ્ટમાઇઝ કરેલ છે. સુધારેલ NeSDA 2023 ફ્રેમવર્ક સમકાલીન નાગરિક જરૂરિયાતો અને વૈશ્વિક ડિજિટલ સરકારી વલણો સાથે સંરેખિત છે, જેમાં ઓપન ગવર્નમેન્ટ ડેટા, ઇ-ભાગીદારી અને લેવરેજિંગ ઇમર્જિંગ ટેકનોલોજી જેવા પરિમાણોનો સમાવેશ થાય છે.

૫૯ જેટલી ફરજિયાત સેવાઓ છે પૈકી ૫૭ જેટલી સેવાઓની NeSDA Way Forward પોર્ટલ પર મેપ કરવા માટે સરકારના બધા વિભાગોએ ઓળખ કરેલ છે, ત્યારે સરકારે NeSDA Framework નું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે ત્રિમાસિક ઓડિટ માટે એક સ્થાયી વ્યવસ્થા વિકસાવવી જોઈએ. જ્યારે ઇ-સેવાઓનું મૂલ્યાંકન DARPG દ્વારા દ્વિવાર્ષિક ધોરણે કરવામાં આવે છે, ત્યારે ગુજરાત સરકાર આ અનુસંધાનમા નીચે મુજબની કાર્યવાહી હેતુ એક મજબૂત પ્રક્રિયા અને સમર્પિત ટીમ વિકસાવી શકે છે:

- i. રાજ્યમાં ઉપયોગમાં લેવાતા હાલના ઇ-સેવા પ્લેટફોર્મનું મૂલ્યાંકન કરવું.
- ii. વધુ સારા યુઝર એક્સપિરિયન્સ અને સરળ વહીવટ માટે ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલનું પુનર્ગઠન કરવાનું રહેશે.
- iii. પોર્ટલને અદ્યતન રાખવામાં મદદ કરવા માટે વિભાગોમાં ક્ષમતા-નિર્માણના પ્રયત્નો કરવાના રહેશે.
- iv. ડિજિટલ ગુજરાત સાથે અન્ય ઇ-સેવા પ્લેટફોર્મને જોડવાનું અને નાગરિકો માટે સિંગલ સાઇન-ઓન સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે.
- v. નાગરિકને વારંવાર સમાન માહિતી અને વેરિફાઇડ દસ્તાવેજો અપલોડ કરવાની જરૂર ન પડે તે માટે મોબાઇલ નંબર અને આધાર કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને યુઝર પ્રોફાઇલ બનાવવા અંગેની કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.
- vi. નાગરિકોને તેમની સામાજિક-આર્થિક સ્થિતિના આધારે, તેમની લાયકાત અનુસાર સક્રિય રીતે ઇ-સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે ક્ષમતાઓ વિકસાવવાની રહેશે(NeSDA વે ફોરવર્ડ ઉદ્દેશ્યો મુજબ)



vii. નાગરિક ચાર્ટર અને સેવા અધિકાર કાયદાની માર્ગદર્શિકા અનુસાર વિવિધ ઇ-સેવા પ્લેટફોર્મ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના અમલીકરણ પર ધ્યાન આપવાનું રહેશે.

### ભલામણ ૨.૨:

સરકારી સેવા વિતરણ પોર્ટલનો જાહેર ઇન્ટરફેસ યુઝર-ફ્રેન્ડલી અને બધા માટે સુલભ હોય તેની ખાતરી કરવા માટે, સરકાર નીચે મુજબના પગલા લઇ શકે છે:

- a. કાર્યક્ષમ ઇન્ટર ઓપરેબિલિટી સુનિશ્ચિત કરીને નાગરિકોને કોઈપણ સરકારી યોજના અથવા કાર્યક્રમનો લાભ લેવા માટે સિંગલ સાઇન-ઓન બનાવવું જોઈએ. નાગરિકને વિવિધ લાભો મેળવવા માટે સમાન પ્રકારની ડેમોગ્રાફિક અને ઓળખ અંગેની માહિતી અલગથી દાખલ કરવાની પ્રક્રિયામાંથી મુક્તિ મળવી જોઈએ.
- b. ટોચની 10 જાહેર સેવાઓ માટે ગવર્નમેન્ટ પ્રોસેસ રિ-એન્જિનિયરિંગ (GPR) હાથ ધરવું અને જટિલતા અને ઓવરલેપિંગ દસ્તાવેજોની જરૂરિયાત ઘટાડવા માટે જરૂરી સરકારી પોર્ટલ પર ફોર્મ ફરીથી ડિઝાઇન કરવા. આ સાથે વિગતવાર સ્ટેપ બાય સ્ટેપ માર્ગદર્શિકા પણ હોઈ શકે છે.
- c. નવીનતમ રાષ્ટ્રીય ઇ-ગવર્નન્સ સર્વિસ ડિલિવરી એસેસમેન્ટ (NeSDA) ફ્રેમવર્ક અનુસાર તમામ સર્વિસ ડિલિવરી પ્લેટફોર્મનું મૂલ્યાંકન અને સુધારણા માટે ક્ષમતાઓનું નિર્માણ કરવાનું રહેશે.



## પ. સુધારો - ૨.૩ - ટેકનોલોજી દ્વારા સરકારી પ્રમાણપત્રોની ચકાસણી ક્ષમતા

વિવિધ સરકારી વિભાગોએ જાહેર જનતાને પ્રમાણપત્રો જારી કરવા જરૂરી છે, જે ચોક્કસ હકીકતો અથવા સ્થિતિઓના જરૂરી પુરાવા તરીકે ભુમિકા નિભાવે છે. મોટાભાગના સામાન્ય પ્રમાણપત્રોમાં જાતિ, આવક, નિવાસસ્થાન, જન્મ, મૃત્યુ, શૈક્ષણિક ડિગ્રી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. આ પ્રમાણપત્રો ઘણીવાર નાગરિકો માટે અન્ય સેવાઓ મેળવવા અથવા શિક્ષણ કાર્યક્રમો, રોજગાર અથવા સબસિડી અને શિષ્યવૃત્તિ જેવી અન્ય કલ્યાણકારી યોજનાઓ માટે અરજી કરવા હેતુ જરૂરી આવશ્યકતાઓ હોય છે. આ કિસ્સામાં, કોઈપણ સેવા વિનંતીની પ્રક્રિયા દરમિયાન સરકાર દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ પ્રમાણપત્રો અને દસ્તાવેજો કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા એજન્સી દ્વારા ચકાસી શકાય તે સુનિશ્ચિત કરવું મહત્વપૂર્ણ બની જાય છે, જેથી તેની અધિકૃતતા નક્કી કરી શકાય.

ટેકનોલોજીના વિકાસ સાથે, દસ્તાવેજો પર છાપી શકાય તેવા QR કોડ અને યુનિક ID જેવા સરળ હસ્તક્ષેપો દ્વારા સત્તાવાર દસ્તાવેજોની ચકાસણી શક્ય બને છે. યુનિક QR કોડ સ્કેન કરવાથી 1) પ્રમાણપત્રની અધિકૃતતાની ચકાસણી મેળવવાનો વિકલ્પ મળી શકે છે, અને 2) દસ્તાવેજની સોફ્ટ કોપી એક્સેસ કરવા અને ડિજિટલ માધ્યમથી તાત્કાલિક શેર કરવાની મંજૂરી આપવાનો વિકલ્પ પણ મળે છે, જેનાથી દરેક જગ્યાએ બહુવિધ છાપેલી નકલો લઈ જવાની જરૂરિયાત પણ ઓછી થાય છે.

સત્તાવાર સરકારી પ્રમાણપત્રોની ઝડપી અને સરળ ચકાસણીનો ઉદ્દેશ્ય નોટરી દ્વારા દસ્તાવેજો પ્રમાણિત કરવાની ઝંઝટ ટાળીને નાગરિક અનુભવને સુધારવાનો છે. નાગરિકો દ્વારા સતત માંગવામાં આવતા કેટલાક દસ્તાવેજો, ઉદાહરણ તરીકે, જાતિ, આવક, ડોમિસાઇલ, જન્મ, મૃત્યુ, માર્કશીટ, દિવ્યાંગતા, રેશન કાર્ડ, વગેરે ટૂંકી સમયમર્યાદામાં જાહેર જનતા માટે ઉપલબ્ધ કરાવવા જોઈએ. એકવાર ચોક્કસ જરૂરિયાત ધરાવતી વ્યક્તિ માટે રેકોર્ડ બનાવવામાં આવે, પછી તેમનો રેકોર્ડ એક યુનિક ડિજિટલ ફૂટપ્રિન્ટ હોવો જોઈએ જે તેમણે અરજી કરી હોય તે વિભાગ સામે ચકાસી શકાય. આ ડિજિટલ ફૂટપ્રિન્ટ નાગરિકને પૂરા પાડવામાં આવનાર ચોક્કસ દસ્તાવેજ પર QR કોડ તરીકે વ્યક્ત કરી શકાય છે. આ ટેકનોલોજી અપનાવવાથી સરકાર માટે રેકોર્ડ-કીપિંગમાં સુધારો કરવામાં મદદ મળશે અને નાગરિકો માટે તેમના પ્રમાણપત્રોનો ડિજિટલ સ્ટોરેજ રાખવાનું સરળ બનશે.



ચોક્કસ હેતુઓ માટે ચોક્કસ પ્રમાણપત્રો બહાર પાડવાની જવાબદારી ધરાવતા સરકારી વિભાગો ચકાસણી માટે QR-કોડ આધારિત પદ્ધતિઓનો વિકાસ કરે તેવી ભલામણ કરવામાં આવે છે. આ QR કોડ સત્તાવાર દસ્તાવેજ પર છાપી શકાય અને સ્કેન કરીને ચકાસી શકાય તેવા હોવા જોઈએ. ચકાસણીની વિગતોમાં અરજદાર પ્રોફાઇલ, વિભાગ, અરજીની તારીખ, પ્રમાણપત્ર કયા દિવસે પૂરું પાડવામાં આવ્યું હતું તે તારીખ, વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો અને માન્યતા અવધિ વગેરેનો સમાવેશ હોવો જોઈએ.

## ૫.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા

આ માર્ગદર્શિકા મુખ્યત્વે રાજ્યના નાગરિકલક્ષી સેવાઓ પૂરી પાડતા વિભાગોને લાગુ પડશે જેમ કે મહેસૂલ, આરોગ્ય, શિક્ષણ, ખાદ્ય અને નાગરિક પુરવઠો, સામાજિક ન્યાય અને અધિકારીતા વગેરે જેવા વિભાગો જે વિવિધ જરૂરિયાતો માટે નાગરિકોને પ્રમાણપત્રો આપવામાં મુખ્ય ભૂમિકા ભજવે છે. ગુજરાતમા હાલમા ૪૦ જેટલા પ્રમાણપત્રો QR કોડ આધારિત હોવાનું ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચના સભ્ય સુશ્રી મોના ખંધાર, અગ્ર સચિવશ્રી, વિજ્ઞાન અને ટેકનોલોજી વિભાગ (DST) દ્વારા પંચને માર્હિતગાર કરવામાં આવેલ છે.

ફાયર સેફ્ટી, વાહન ફિટનેસ, બાંધકામ લાઇસન્સ, ખાદ્ય સલામતી, પ્રદૂષણ નિયંત્રણ, વગેરે જેવા રેગ્યુલેટરી અને સુરક્ષા સંબંધિત પ્રમાણપત્રો માટે, પ્રમાણપત્રો બહાર પાડતા પહેલા અને તેમની ડિજિટલ ચકાસણીને માન્ય કરતા પહેલા, વિભાગના પ્રોટોકોલ અનુસાર વધારાની ચકાસણી કરવાની રહેશે. પ્રમાણપત્રો જારી કરતા વિભાગોને ઉચ્ચ સ્તરના ડેટા એન્ડિફાઇનને સુનિશ્ચિત કરવા અને ડેટા બ્રિચને રોકવા માટે બ્લોકચેન જેવી અદ્યતન તકનીકનો અભ્યાસ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવાના રહેશે, જેથી નકલી પ્રમાણપત્ર બનવાની ઘટાનોને ટાળી શકાય.

સરકાર દ્વારા બહાર પાડવામા આવેલ પ્રમાણપત્રોની તાત્કાલિક ચકાસણીનો હેતુ ટેકનોલોજીકલ હસ્તક્ષેપોના ઉપયોગ દ્વારા યુઝર એક્સપિરિયન્સને સુધારવાનો છે. સેવાઓ માટે અરજી કરતી વખતે નાગરિકોને દસ્તાવેજોની બહુવિધ નકલો રાખવાની જરૂરિયાત ઘટાડવાની આ સાથે અપેક્ષા રહેલી છે. સરકાર દ્વારા બહાર પાડવામા આવેલ સત્તાવાર દસ્તાવેજોની અધિકૃતતા નક્કી કરવાનું ઝડપી અને સરળ બનશે. વૈધાનિક ઓથોરિટી પાસેથી પ્રમાણીકરણની જરૂરિયાત ફક્ત કમ્પ્લાયન્સ અને સુરક્ષા બાબતો સંબંધિત સેવાઓ પુરતુ મર્યાદિત રાખી શકાશે. આ સરકારના ડિજિટલ રેકોર્ડકીપિંગને મજબૂત બનાવવા અને રાજ્યની ઈ-ગવર્નન્સ ક્ષમતાઓને સુધારવા તરફની આ એક પહેલ બનશે.

### ભલામણ ૨.૩:

સંસ્થા દ્વારા બહાર પાડવામા આવેલ સત્તાવાર પ્રમાણપત્રો, લાઇસન્સ, મંજૂરીઓ અને સમાન દસ્તાવેજોની અધિકૃતતા ચકાસવા માટે સરકાર ટેક-ઇનેબલ્ડ QR-આધારિત પદ્ધતિ વિકસાવી શકે છે.



## ૬. સુધારા - ૨.૪ - સંકલિત, નાગરિક-કેન્દ્રિત અને વ્યાપકપણે જાણીતું ફરિયાદ નિવારણ પ્લેટફોર્મ

ગુજરાત સરકારી સેવા પૂરી પાડવા અને ફરિયાદ નિવારણની બાબતમાં અગ્રેસર રહેવું છે. તે વ્યવસાય કરવાની સરળતા, રોકાણો, નાગરિક સેવાઓ વગેરે જેવા તમામ મોરચે સેવા વિતરણ જાળવી રાખવામાં અને સુધારવામાં સક્ષમ રહ્યું છે. નાગરિકો પણ જાગૃત અને સક્રિય બન્યા છે. વિઝિટર મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ અન્વયે સ્વાગત, રાઇટ ટૂ સી.એમ., લોકફરિયાદ અને સોમવારે મુખ્યમંત્રી કાર્યાલયની મુલાકાતોના સ્થાનિક અને રાજ્ય સંસ્કરણોનો સક્રિય ઉપયોગ વગેરે જેવી બાબતો સક્રિય અને જાગૃત નાગરિકોનું ઉત્તમ ઉદાહરણ છે. આ મંચો માટે દૂર દૂરથી મુસાફરી કરતા લોકો સમર્પિત અને સક્રિય નાગરિક જવાબદારીનું ઉદાહરણ છે. ઘણા નાગરિકો ફરિયાદ સાથે આવે છે જે સામૂહિક હિતને પ્રોત્સાહન આપે છે, અને એક એવો વિષય જે તેમની સાથે ઘણા લોકોને લાભ આપે છે.

તા. ૨૪ એપ્રિલ, ૨૦૦૩ ના રોજ, ગુજરાત ભારતનું પ્રથમ રાજ્ય બન્યું જેણે SWAGAT (ટેકનોલોજીના ઉપયોગ દ્વારા ફરિયાદો પર રાજ્યવ્યાપી ધ્યાન) કાર્યક્રમ હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટે ડિજિટલ અને સંદેશાવ્યવહાર તકનીકોને એકીકૃત કરી. SWAGAT જેવા ફરિયાદ નિવારણ પ્લેટફોર્મના મુખ્ય ધ્યેયોમાં શામેલ છે:

- સુશાસનને મજબૂત બનાવવું
- તમામ સ્તરે સબમિટ થયેલી ફરિયાદોના પ્રકાર અને પ્રકૃતિનું વિશ્લેષણ કરવું.
- વહીવટી સ્તરે નિવારણની ગુણવત્તા સુનિશ્ચિત કરવી
- જાહેર ફરિયાદ નિવારણ માટે વહીવટને સક્રિય કરવો
- સ્થાનિક અધિકારીઓ દ્વારા ફરિયાદ નિવારણના પ્રયાસોનું નિરીક્ષણ કરવું.
- વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો માટે ઉચ્ચ-સ્તરીય હસ્તક્ષેપની સુવિધા આપવી.

ફરિયાદ નિવારણ દરેક સ્તરે થવું જોઈએ અને તેને મૂળમાં રાખીને, SWAGAT 4 સ્તરીય અભિગમ ધરાવે છે:

### ૧. રાજ્ય સ્વાગત

રાજ્ય સ્વાગત દર મહિનાના ચોથા ગુરુવારે માનનીય મુખ્યમંત્રીની અધ્યક્ષતામાં હાથ ધરવામાં આવે છે. મુખ્યમંત્રી કાર્યાલયનું જનસંપર્ક એકમ સમસ્યાઓની ગંભીરતાના આધારે અરજીઓની સમીક્ષા કરે છે અને તેને શોર્ટલિસ્ટ કરે છે. મુખ્યમંત્રી સંબંધિત સચિવોની હાજરીમાં વ્યક્તિગત રીતે ફરિયાદો સાંભળે છે. જિલ્લા કલેક્ટરો, જિલ્લા



વિકાસ અધિકારીઓ, પોલીસ અધિક્ષકો અને અન્ય સંબંધિત અધિકારીઓ વીડિયો કોન્ફરન્સિંગ દ્વારા ભાગ લે છે. દરેક ફરિયાદની ગુણવત્તાના આધારે, તેના નિરાકરણ માટે યોગ્ય નિર્દેશો જારી કરવામાં આવે છે.

## II. જિલ્લા સ્વાગત

જિલ્લા સ્વાગત દર મહિનાના ચોથા ગુરુવારે જિલ્લા કલેક્ટરની અધ્યક્ષતામાં યોજાય છે. જિલ્લા કલેક્ટર, સંબંધિત જિલ્લા-સ્તરના અધિકારીઓ સાથે મળીને, ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવે છે અને તેમના નિરાકરણની ખાતરી કરે છે. નાગરિકો જિલ્લા સ્વાગતમાં વિચારણા માટે દર મહિનાની 1 થી 10 તારીખ વચ્ચે તેમની ફરિયાદો ઓનલાઇન અથવા ઓફલાઇન સબમિટ કરી શકે છે.

## III. તાલુકા સ્વાગત

પ્રાંત અધિકારી અથવા તેના સમકક્ષ વર્ગ-1 અધિકારીની અધ્યક્ષતામાં કરવામાં આવે છે. તાલુકા કક્ષાના અધિકારીઓ અરજદારોની હાજરીમાં ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવે છે, જેનાથી તાત્કાલિક નિરાકરણ આવે છે. નાગરિકો દર મહિનાની ૧ થી ૧૦ તારીખ વચ્ચે તેમની ફરિયાદો ઓનલાઇન અથવા ઓફલાઇન સબમિટ કરી શકે છે.

## IV. ગ્રામ્ય સ્તરીય સ્વાગત

દરેક ગ્રામ પંચાયત કચેરીમાં દર મહિનાની ૧ થી ૧૦ તારીખ સુધી અરજીઓ સ્વીકારવામાં આવે છે અને આ અરજીઓની તાલુકા સ્વાગત કાર્યક્રમમાં વિચારણા કરવામાં આવે છે, જ્યાં અરજદારોની ફરિયાદો સાંભળવામાં આવે છે અને તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવે છે. ડિસેમ્બર ૨૦૨૪ ના રોજ , SWAGAT ૨.૦ ઓટો-એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ સાથે લોન્ચ કરવામાં આવેલ છે, જેમાં:

- નાગરિકોએ પ્રવર્તમાન પ્રણાલી અનુસાર સરળ અને સુવિધાજનક રીતે ફરિયાદો નોંધાવવાનું ચાલુ રાખવામાં આવેલ છે તેમજ અધિકારીઓ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો પાછળથી ઓનલાઇન સિસ્ટમમાં દાખલ કરવામાં આવી હતી. બધી ફરિયાદો, સબમિટ કરવાની પદ્ધતિને ધ્યાનમાં લીધા વિના, ઓનલાઇન સિસ્ટમ દ્વારા ટ્રેક કરવામાં આવે છે.
- ફરિયાદોના 20 વર્ષના ડેટાનો અભ્યાસ હાથ ધરવામાં આવેલ છે અને ઉપશ્રેણીઓ વધારીને 3800 કરવામાં આવેલ છે. વિષય વર્ગીકરણમાં વધારો કરવાથી સંબંધિત અધિકારીઓનું મેપિંગ બનાવવામાં અને ફરિયાદ સીધી સંબંધિત અધિકારીને મોકલવામાં સરળતા રહે છે.



- ફરિયાદો હવે સંબંધિત ક્ષેત્ર અધિકારીને મોકલવામાં આવે છે અને તાલુકા સ્તરથી વિભાગના વડા સુધી પહોંચતી વખતે તેનું ટ્રેકિંગ કરવામાં આવે છે. જો નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ઉકેલ ન આવે, તો અરજી આપમેળે ઉપરી સ્તરના અધિકારી પાસે પહોંચી જાય છે.
- ફરિયાદોને હવે ગંભીરતા અને સમયના આધારે ત્રણ રંગોમાં વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે - લાલ, પીળો અને લીલો.
- કરાયેલ કાર્યવાહીનું દસ્તાવેજીકરણ ફરજિયાત કરવામાં આવેલ છે અને ઉચ્ચ-સ્તરીય અધિકારીઓ જવાબોની ચકાસણી પણ કરે છે.
- પ્રોસેસ ફ્લોમાં સિટીઝન ઇન્ટરફેસ ઉમેરવામાં આવેલ છે, જેમાં અરજદારો વણઉકેલાયેલી ફરિયાદોને આગળ વધારી શકે છે અને ફરિયાદનું નિરાકરણ થયા પછી સ્ટાર રેટિંગ આપી શકે છે.
- જિલ્લા કલેક્ટરો અને વિભાગો માટે ડેશબોર્ડ અને મોનિટરિંગ ટૂલ્સ રીઅલ-ટાઇમ અને ઓટોમેટિક મોનિટરિંગને સક્ષમ કરે છે.

## ૬.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા

SWAGAT માં વોઇસ-રેકોર્ડ કરેલી ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવી રહ્યો છે જેનો હેતુ તેને યુઝર ફ્રેન્ડલી બનાવવાનો છે. આ પદ્ધતિ સ્પીચ-ટુ-ટેક્સ્ટ રૂપાંતરને સુવ્યવસ્થિત કરે છે અને ભાવનાત્મક બાબતોને કેપ્ચર કરે છે, રિપોર્ટિંગને વધુ સુલભ બનાવે છે અને ફરિયાદોના પ્રતિભાવશીલ મૂલ્યાંકનને પ્રોત્સાહન આપે છે.

આ સિસ્ટમનો સંપૂર્ણ ઉપયોગ કરવા માટે, સરકારે તેની તમામ સંસ્થાઓને SWAGAT નો ઉપયોગ તેમની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ તરીકે કરવા અંગે સૂચન કરવું જોઈએ. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિઓનું એકીકરણ નાગરિકો માટે વિશ્વસનીય રીતે તેમની ફરિયાદો નોંધાવવાનું અને ટ્રેક કરવાનું સરળ બનાવે છે.

આ બાબતે સરકાર નીચે મુજબના જરૂરી પગલાં લઈ શકે છે જેમ કે:

- સરકારી સંસ્થાઓના તમામ સ્તરે SWAGAT વિશે જાગૃતિ ફેલાવવી
- તમામ સરકારી સંસ્થાઓને સામેલ કરવા માટે SWAGAT સિસ્ટમનું ક્ષમતા નિર્માણ
- ફોન કોલ્સ, વોટ્સએપ, ઇમેઇલ, પોસ્ટલ અને પ્લેટફોર્મ સહિત ફરિયાદો નોંધાવવાના બહુવિધ વિકલ્પોનો ઉમેરો.
- સમગ્ર સરકાર માટે ફરિયાદ નિવારણ માટે હેલ્પલાઇન શરૂ કરવી



**ભલામણ ૨.૪:**

સરકારે વિવિધ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિઓને એકીકૃત કરવી જોઈએ અને હાલના SWAGAT પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ એકીકૃત પોર્ટલ તરીકે કરવો જોઈએ. એકીકૃત પ્લેટફોર્મ નાગરિકોને તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા માટે બહુવિધ ચેનલો પ્રદાન કરશે. ઉદાહરણ તરીકે, ઇમેઇલ, વોટ્સએપ, ફોન કોલ્સ, ઓનલાઇન પોર્ટલ, વગેરે.



## ૭. સુધારો - ૨.૫ - નાગરિક ચાર્ટરને અસરકારક બનાવવું

સરકારના કાર્યનું મુખ્ય કેન્દ્રબિંદુ નાગરિક-કેન્દ્રિતતા છે. સરકારમાં વિશ્વાસ મૂકનારા નાગરિકોની સુખાકારી માટે વહીવટી વ્યવસ્થાનું સુગમ સંચાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ વિભાગો પાસેથી પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ રીતે અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. નાગરિકોને સરકાર દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ અને આવી સેવાઓના વિતરણ માટે સમયરેખા વિશે સંપૂર્ણ પારદર્શિતા મળે તે માટે, 1998 માં ગુજરાતમાં નાગરિક ચાર્ટર રજૂ કરવામાં આવ્યું હતું. 2004 માં જન સેવા કેન્દ્રની શરૂઆત સાથે અસરકારક શાસન માટેના દ્રષ્ટિકોણને વધુ વિસ્તૃત કરવામાં આવ્યો હતો, જેમાં એક સંકલિત અભિગમ તરીકે ઇ-ગવર્નન્સ અને આઇસીટીનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો હતો જેથી પહોંચ વિસ્તૃત થાય અને વધુ સારી દેખરેખ શક્ય બને. 2013 માં, ગુજરાત રાજ્યએ ગુજરાત નાગરિક અધિકાર જાહેર સેવા અધિનિયમ લાગુ કરીને જનતાને અસરકારક સેવા પહોંચાડવા પ્રત્યેની તેની પ્રતિબદ્ધતાને વધુ મજબૂત બનાવી. આનો ઉદ્દેશ્ય રાઇટ્સ બેઇઝ્ડ સુધારાઓને કાયદેસર રીતે લાગુ કરીને નિર્ધારિત સમય મર્યાદામાં જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડવાનો છે.

વધુમાં, ભારત સરકાર દ્વારા રચાયેલા બીજા વહીવટી સુધારા પંચે તેના 12<sup>મી</sup> અહેવાલમાં નાગરિક-કેન્દ્રિત વહીવટ પર મુખ્ય ધ્યાન કેન્દ્રિત કર્યું હતું. આ ગુજરાત રાજ્ય વહીવટીતંત્ર માટે પ્રગતિશીલ અને પરિણામલક્ષી નાગરિક ચાર્ટર વિકસાવવા માટે માર્ગદર્શનનું કામ કરી શકે છે.

કોઈપણ અધિકારની અસરકારકતા એ તેના અમલીકરણ અને સમયાંતરની દેખરેખ પ્રક્રિયામાં રહેલી છે જે યોગ્ય પ્રતિસાદ મુજબ રહેલી કોઈપણ પ્રકારની ક્ષતિઓને સુધારે છે. નાગરિકોને સેવાઓ અને તેમની ડિલિવરી વિશે જ્ઞાન આપીને વધુ સશક્ત બનાવીને, નવી પ્રતિબદ્ધતા દ્વારા સુશાસનનો ઉદ્દેશ્ય સાકાર કરી શકાય છે. સોશિયલ મીડિયાના વર્તમાન યુગમાં, જ્યાં નાગરિકો સરકાર સાથે જોડાવામાં સક્રિય ભૂમિકા ભજવે છે, સેવા વિતરણ માટે મજબૂત પગલાં કાયમી પરિવર્તન લાવી શકે છે. દરેક સરકારી વિભાગ અને કચેરી માટે એક મજબૂત નાગરિક ચાર્ટર પારદર્શિતા દર્શાવીને અને જવાબદારી જાળવી રાખીને જાહેર વિશ્વાસ બનાવવા માટે ઉપયોગી બને છે.

ગુજરાતના નાગરિકોને રાજ્યના સંબંધિત વિભાગો દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ તે સેવા પૂરી પાડવા માટેના સમયગાળા વિશે સંપૂર્ણ માહિતી મેળવવાનો અધિકાર છે. જાહેર સેવા વિતરણમાં સુધારો કરવા માટે વિશ્વાસ બનાવવા અને નાગરિકોને જોડવા માટે પારદર્શિતા વધારવી જરૂરી છે. ગુજરાત સરકારના જાહેર સેવા-લક્ષી વિભાગો અને કચેરીઓ અન્વયે ભલામણ કરવામાં આવે છે કે -

- i. હાલની સમીક્ષા કરીને ગુજરાત RCPS એક્ટ 2013 માં રહેલી સેવાઓની સાથે ઉમેરો.



- ii. સમયમર્યાદાની સમીક્ષા કરવી કારણ કે ઘણી સેવાઓ હવે ડિજિટલી ઉપલબ્ધ છે અને ઝડપથી પ્રક્રિયા કરી શકાય છે.
- iii. જો સેવા પૂરી પાડવામાં ન આવે અથવા વિલંબ થાય તો ફરિયાદ નોંધાવવાની તક સ્પષ્ટપણે જણાવો.
- iv. માસિક અહેવાલો પ્રકાશિત કરવા માટે એક પદ્ધતિ વિકસાવવી અથવા સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે લાગેલા સમયના રીઅલ-ટાઇમ અપડેટ્સ સાથે ડેશબોર્ડ બનાવવું. ટર્નઅરાઉન્ડ સમયનું પરિણામ જાહેર ડોમેનમાં ઉપલબ્ધ હોવું જોઈએ.
- v. જવાબદેહિ નક્કી કરવાની રહેશે અને સેવા વિતરણનું આંતરિક અથવા થર્ડ પાર્ટી ઓડિટ કરવાનું રહેશે.

## 9.9 અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા

રાજ્ય વહીવટીતંત્રના તમામ વિભાગોને, ખાસ કરીને જેઓ નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવાઓ વધુ ધરાવે છે, તેઓને તેમના સિટીઝન ચાર્ટર ને સુધારવા અને અપડેટ કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે, અને આગામી ત્રણ મહિનામાં, નાગરિક અધિકારપત્રના અસરકારક અમલીકરણ માટે વ્યાપક વ્યવસ્થા વિકસાવે એવી અપેક્ષા છે. વિભાગોએ ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, સમયમર્યાદા, સેવા સંભાળતા અધિકારીઓના નામ અને હોદ્દાઓ વગેરે જેવી બાબતની સમીક્ષા કરવાની અને સુધારો કરવાની જરૂર છે અને અસંતોષકારક કાર્યના કિસ્સામાં ફરિયાદોનું નિવારણ કરવાની જરૂર છે.

સંબંધિત વિભાગમાં અધિકારીઓનું એમ્પાવર્ડ ગ્રુપ બનાવવાનું રહેશે જે સેવા વિતરણ પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન કરીને જવાબદેહિતા સુનિશ્ચિત કરવા અંગેની પ્રક્રિયા વિકસાવી શકશે, સુધારાત્મક પગલાં સૂચવી શકશે અને જો જરૂરી હોય તો પ્રક્રિયા રિ-એન્જિનિયરિંગ પણ કરી શકશે. આ બાબતે વિભાગો વ્યાવસાયિક એજન્સીઓની મદદ પણ લઈ શકશે જે પ્રકારની કામગીરીમા નિષ્ણાત હોય અને સંબંધિત દેખરેખ અને મૂલ્યાંકન કુશળતા ધરાવતી હોય.

વિભાગ નીચેની બાબતે માણભૂત માળખા અને સમર્પિત આંતરિક ટીમ બનાવી શકે છે:

- i. નિર્ધારિત ધોરણો સામે કામગીરીનું નિરીક્ષણ કરવા
- ii. સ્વતંત્ર પદ્ધતિ દ્વારા અસરનું મૂલ્યાંકન કરવું
- iii. પરિણામોના નિરીક્ષણ અને મૂલ્યાંકનના આધારે સતત સુધારો



વધુ પારદર્શિતા માટે આપવામાં આવતી સેવાઓ, સમયમર્યાદા અને ફરિયાદોનો ડેટા જાહેરમાં ઉપલબ્ધ કરાવવો જોઈએ. ફરિયાદ નિવારણનો ઊંચો સફળતા દર જાહેર સંતોષ પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે છે અને યોગ્ય રીતે કરવામાં આવે તો સ્વસ્થ બેન્યુમાર્કિંગ મેટ્રિક્સને પ્રોત્સાહન પણ આપી શકે છે. આ પહેલ નાગરિકોને જાહેર સેવાઓ મેળવતી વખતે તેમના અધિકારો પ્રત્યે સંપૂર્ણ જાગૃત રહેવા માટે સશક્ત બનાવવાની અપેક્ષા રાખે છે. નાગરિક ચાર્ટર એ વિભાગો અને કચેરીઓ માટે સેવાઓ પહોંચાડવા અને સુશાસન જાળવવામાં જવાબદારી લેવાનો આધાર પણ છે.

### ભલામણ ૨.૬:

સરકાર તમામ નાગરિક સેવા વિતરણ વિભાગો માટે સેવાઓ, તે સેવાઓ પૂરી પાડવાની સમયમર્યાદા, ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિઓ અને જવાબદેહિતા અંગેની પ્રણાલી વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નાગરિક ચાર્ટર પર બનેલી એક મજબૂત સિસ્ટમ વિકસાવી શકે છે.



## ૮. સુધારો - ૨.૬ - અસરકારક જ્ઞાન વ્યવસ્થાપન દ્વારા સંસ્થાકીય જ્ઞાનને મજબૂત બનાવવું

જાહેર વહીવટ માટે સંસ્થાગત શિક્ષણ આવશ્યક છે કારણ કે તે એજન્સીઓને તેમની પ્રક્રિયાઓને સતત સુધારવા, નવા પડકારોનો સામનો કરવા અને સેવા વિતરણ વધારવા માટે સશક્ત બનાવે છે. ભૂતકાળના અનુભવોના પાઠનો ઉપયોગ કરીને, જાહેર સંસ્થાઓ એક મજબૂત જ્ઞાન આધાર બનાવે છે જે પુરાવા-આધારિત નીતિનિર્માણ અને કુશળ, નવીન કાર્યબળને પ્રોત્સાહન આપે છે. શીખવાની આ સંસ્કૃતિ સક્રિય મૂલ્યાંકન અને આંતર-વિભાગીય સહયોગ દ્વારા પારદર્શિતા અને જવાબદારીને આગળ ધપાવે છે અને સર્જનાત્મક, સંકલિત ઉકેલોને પ્રોત્સાહન આપવા માટે એકાકીપણાને પણ તોડે છે અને આખરે જાહેર વિશ્વાસને મજબૂત બનાવીને સ્થિતિસ્થાપક, પ્રતિભાવશીલ સરકાર સુનિશ્ચિત કરે છે. આમ, એક એવી સંસ્કૃતિ અને સિસ્ટમો બનાવવી જોઈએ જે સંસ્થામાં જ્ઞાનને સતત કેપ્ચર કરે, શેર કરે અને લાગુ કરે જે મજબૂત સંસ્થાકીય યાદશક્તિ સુનિશ્ચિત કરવા માટે મહત્વપૂર્ણ બની રહે. આમાં ઔપચારિક જ્ઞાન વ્યવસ્થાપન પ્રણાલીઓ સ્થાપિત કરવી, પરફોર્મન્સ મેટ્રિક્સમાં જ્ઞાનની આપ-લે ને એકીકૃત કરવી અને ઓનબોર્ડિંગ અને તાલીમ માટે પ્રમાણિત પ્રોટોકોલ વિકસાવવા વગેરે જેવા સાધનોનો સમાવેશ થાય છે.

સરકારી કચેરીઓ જેમા કામગીરીનો વ્યાપ વધુ હોય અને કર્મચારીઓના સ્થાનાંતરણનો અનુભવ કરી રહી હોય, તેમના માટે આ સાધનો સાતત્ય અને કાર્યક્ષમતા માટે માળખાગત પદ્ધતિ પૂરી પાડવા માટે મહત્વપૂર્ણ બની રહેશે. ઔપચારિક "નોલેજ ટ્રાન્સફર પ્રોટોકોલ" અને વ્યાપક ઓરિએન્ટેશન સામગ્રીનો અભાવ, અધિકારીઓને માળખાગત અને પ્રમાણિત પ્રક્રિયાઓને બદલે ખંડિત અને અનૌપચારિક બ્રીફિંગ પર આધાર રાખવાની ફરજ પાડે છે, જેના કારણે નીતિ અમલીકરણમાં સંભવિત ભૂલો થવાની સંભાવના રહેતી હોય છે. દસ્તાવેજીકૃત શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અને સંસ્થાકીય યાદશક્તિનો અભાવ કાર્યકારી કાર્યક્ષમતાને નબળી પાડે છે, જાહેર સેવાની સાતત્યતાને અવરોધે છે અને જવાબદારી સાથે સમાધાન કરે છે, જે આખરે જાહેર વહીવટની એકંદર અસરકારકતા અને પ્રતિભાવશીલતાને અવરોધે છે.

સંગઠનાત્મક શિક્ષણ અને સંસ્થાકીય યાદશક્તિને મજબૂત બનાવવાની જરૂરિયાતને ઓળખીને, GARC - ભારત સરકારના ક્ષમતા નિર્માણ પંચ સાથે સંરેખિત - "Know Your Department" મોડ્યુલ્સના રૂપમાં એક વ્યાપક જ્ઞાન ટ્રાન્સફર પ્રોટોકોલ અને ઓરિએન્ટેશન સામગ્રી વિકસાવવાની ભલામણ કરે છે. સરકારી કર્મચારીઓની



સાથે, " Know Your Department" મોડ્યુલ્સ નાગરિકોને સરકારી ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ કરીને સેવાઓ નેવિગેટ કરવા માટે સશક્ત બનાવશે.

## ૮.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા

### ૮.૧.૧ નોલેજ ટ્રાન્સફર પ્રોટોકોલ(KNOWLEDGE TRANSFER PROTOCOL)

“સક્સેસર નોટ્સ” જેવી હાલની પદ્ધતિઓ જ્ઞાન ટ્રાન્સફર પ્રોટોકોલનો મુસદ્દો તૈયાર કરવા માટે સારા સંદર્ભ તરીકે સેવા આપે છે. “સક્સેસર નોટ્સ” એ બદલી પામેલ સરકારી અધિકારીઓ દ્વારા તેમના અનુગામીઓ માટે સરળ સંક્રમણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તૈયાર કરાયેલા હેન્ડઓવર દસ્તાવેજો છે. આવી નોંધોમાં સામાન્ય રીતે પ્રવર્તમાન પ્રોજેક્ટ્સ, બાકી રહેલા કાર્યો, મહત્વપૂર્ણ સંપર્કો, પડકારો અને વિભાગીય પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ પરની આંતરદૃષ્ટિ વિશેની માહિતીનો સમાવેશ થતો હોય છે. એક મૂલ્યવાન પ્રથા હોવા છતાં, “સક્સેસર નોટ્સની” સંસ્કૃતિ મુખ્યત્વે માનકીકરણ અને આદેશના અભાવને કારણે અને સંપૂર્ણ હેન્ડઓવરને પ્રાથમિકતા આપવા માટે અર્થપૂર્ણ પ્રોત્સાહનો અથવા સંસ્થાકીય સમર્થનના અભાવને કારણે વ્યવહારિક રીતે અમલમા જણાતી નથી. આના પરિણામે વારંવાર ટ્રાન્સફર અને માંગણીભર્યા કાર્ય ભાર વચ્ચે અસંગત દસ્તાવેજીકરણ પ્રથાઓના કારણે સંસ્થાકીય યાદશક્તિ જળવાતી નથી. તેથી, GARC નવા નોલેજ ટ્રાન્સફર પ્રોટોકોલમાં આ પડકારોનો સામનો કરવાનો ઉદ્દેશ ધરાવે છે. પ્રોટોકોલમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થઈ શકે છે:

- મુખ્ય કામગીરી ક્ષેત્રો, સ્ટાફ પોઝિશનિંગ, સંવેદનશીલ બાબતો, પ્રવર્તમાન આંતર-વિભાગીય પ્રોજેક્ટ્સ/બાબતો, પેન્ડિંગ બાબતો (જેમ કે કોર્ટ કેસ), ઓફિસમાં કામ કરવાનો પુરોગામીનો અનુભવ ધરાવતી પ્રમાણિત ફોર્મેટ. જેનો નમૂનો પરિશિષ્ટમાં સામેલ છે.
- સોંપણી પ્રક્રિયા દરમિયાન બધા કર્મચારીઓને નોલેજ ટ્રાન્સફર દસ્તાવેજ રજૂ કરવાનો રહેશે.
- નવા પદ પર આવતા(સ્થાનાંતરણ પામેલા અથવા નવી ભરતી થયેલા) બધા કર્મચારીઓને તેઓના પુરોગામી દ્વારા ફાઇલ કરાયેલ નોલેજ ટ્રાન્સફર દસ્તાવેજ ની સોંપણી કરવાની રહેશે.
- બધા વિભાગો, કમિશનરો , નિર્દેશાલયો અને અન્ય કચેરીઓના વડાએ નોલેજ ટ્રાન્સફર દસ્તાવેજોનો ડેટાબેઝ જાળવી રાખવાની વ્યવસ્થા કરવાની રહેશે જેથી લાંબા ગાળાના જ્ઞાન ભંડારને સુનિશ્ચિત કરી શકાય.



## ૮.૧.૨ "KNOW YOUR DEPARTMENT" મોડ્યુલ્સ

આ માર્ગદર્શિકા સરકારી કચેરીઓને એક મજબૂત, મલ્ટી-મીડિયા " Know Your Department " મોડ્યુલ બનાવવા ભલામણ કરે છે, જે ફક્ત જ્ઞાન વહેંચણી અને સંસ્થાકીય યાદશક્તિને જ નહીં, પરંતુ દરેક કર્મચારી - તેમની ભૂમિકા અથવા સ્થાનને ધ્યાનમાં લીધા વિના - જરૂરી મહત્વપૂર્ણ માહિતીની સરળ, સમયસર અને અસરકારક એક્સેસ ધરાવે, એ બાબતની પણ ખાતરી કરે છે. માર્ગદર્શિકામાં નીચે મુજબની બાબતોનો સમાવેશ કરવામા આવેલ છે:

- i. દરેક વિભાગો, કમિશનરેટ્સ , નિર્દેશાલયો, શહેરી સ્થાનિક સંસ્થાઓ અને ક્ષેત્રીય કચેરીઓ છ મહિનાની અંદર " Know Your Department " મોડ્યુલ વિકસાવવાનું રહેશે.
- ii. મલ્ટી-મીડિયા સામગ્રી ધરાવતા દરેક મોડ્યુલમાં નીચે મુજબની બાબતોનો સમાવેશ કરવાનો રહેશે:
  - a. મુખ્ય માહિતી: વિભાગનું મિશન, વિઝન, સંગઠનાત્મક માળખું (દા.ત., સંગઠનાત્મક ચાર્ટ), મુખ્ય કાર્યો, નીતિઓ, યાલુ પ્રોજેક્ટ્સ અને ભવિષ્યના લક્ષ્યો.
  - b. ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ: મુખ્ય હોદ્દદારોની સ્પષ્ટ પ્રોફાઇલ અથવા "ડે ઇન ધ લાઇફ" સ્નેપશોટ પ્રદાન કરવાની રહેશે અને વિવિધ ટીમો અને એકમોની ભૂમિકાઓ વ્યાખ્યાયિત કરવાની રહેશે.
  - c. ઐતિહાસિક સંદર્ભ અને સિદ્ધિઓ: વિભાગના સીમાચિહ્નો, સફળતાની વાર્તાઓ અને શીખેલા પાઠનું દસ્તાવેજીકરણ કરવાનું રહેશે જેથી સંદર્ભ અને સાતત્યતા પ્રદાન થાય.
- iii. દરેક મોડ્યુલમાં વિડિઓઝ અને ઓડિઓ માટે ક્લોઝ્ડ કેપ્શન્સ અને ટ્રાન્સક્રિપ્ટ્સ, ફોટો માટે વર્ણનાત્મક વૈકલ્પિક ટેક્સ્ટ અને પરંપરાગત એક્સેસિબિલિટી ધોરણોને પૂર્ણ કરતા નેવિગેબલ લેઆઉટ્સનો સમાવેશ કરવાનો રહેશે.
- iv. આ મોડ્યુલો દરેક કર્મચારીના (સ્થાનાંતરણ અથવા નવી ભરતી) વખતે ઓરિએન્ટેશન સત્ર/કાર્યક્રમનો એક ભાગ બની શકશે.
- v. " Know Your Department" ના બધા મોડ્યુલ સંબંધિત વિભાગની વેબસાઇટ/પોર્ટલ પર ઓનલાઇન ઉપલબ્ધ કરાવવાના રહેશે.
- vi. સરકાર મોડ્યુલો વિકસાવવા માટે નિષ્ણાત સંસ્થાઓ/એજન્સીઓ સાથે સહયોગ લઇ શકશે.



**ભલામણ ર.૬:**

સંસ્થાગત મેમરીને મજબૂત કરવા અને પારદર્શિતા વધારવા માટે, સરકાર આ કરી શકે છે:

- a) 'નોલેજ ટ્રાન્સફર પ્રોટોકોલ' વિકસાવવો, બધા કર્મચારીઓ (ટ્રાન્સફર થઈ રહ્યા છે અથવા નિવૃત્ત થઈ રહ્યા છે) ને આગામી ત્રણ મહિનાની અંદર હેન્ડઓવર પ્રક્રિયા દરમિયાન Knowledge Transfer દસ્તાવેજ ફાઇલ કરવાનો આદેશ આપવો.
- b) વિભાગો, કમિશનરો , નિર્દેશાલયો, શહેરી સ્થાનિક સંસ્થાઓ અને ક્ષેત્રીય કચેરીઓને "Know Your Department" પર મલ્ટીમીડિયા સામગ્રી વિકસાવવા સક્ષમ બનાવવી, જે કર્મચારીઓ અને નાગરિકોને આગામી છ મહિનામાં સરકારી કામગીરી સમજવામાં મદદ કરી શકે.



## ૯. સુધારો - ૨.૭ - સરકારી વાહનો માટે વાહન નિકાલ પ્રોટોકોલ

જૂના સરકારી વાહનોનો સંગ્રહ એક પડકાર તરીકે ઉભરી આવ્યો છે. બંધ હાલાતમાં રહેલ કાર, બસો અને અન્ય સત્તાવાર પરિવહન સંપત્તિઓ મુખ્ય જાહેર જગ્યાઓ પર ભરાવો કરે છે. આ વાહનો ઘણીવાર બિનકાર્યક્ષમ હોય છે, જાળવણી માટે ખર્ચાળ હોય છે અને અવ્યવસ્થામાં પણ પરિણમતા હોય છે, જે જાહેર સુવિધાઓ અથવા માળખાગત સુવિધાઓ માટે મુખ્ય જમીનના ફરીથી ઉપયોગને અટકાવે છે. સ્પષ્ટ મૂલ્યાંકન માપદંડ, નિકાલ સમયરેખા અને હરાજી અથવા રિસાયકલિંગ માટે સમાન પ્રક્રિયાઓ વગેરે જેવા નિકાલ માળખાના અભાવના કારણે નિર્ણય લેવામાં વિલંબ થાય છે અને અમલદારશાહી અવરોધો યાલુ રહેતા હોય છે. માળખાના આ અભાવને કારણે કાર્યકારી બિનકાર્યક્ષમતા અને સંસાધનોનો બગાડ થાય છે અને સાથે સાથે સંપત્તિ વ્યવસ્થાપનમાં પારદર્શિતા અને જવાબદારી અંગે પણ પડકારો ઉભા થતા હોય છે.

### વાહન નિકાલ માટેની હાલની જોગવાઈ:

MSMe -file/22/2023/0292/GH (તારીખ- 24.08.2023) મુજબ , વાહનના નિકાલ માટેના માપદંડ અને પ્રક્રિયા નીચે મુજબ નિર્ધારિત કરવામાં આવેલ છે:

- જે વાહને 2.50 લાખ કિમીનું અંતર કાપ્યું હોય અને 10 વર્ષ જૂનું હોય તેને ઓફિસના વડા દ્વારા રદ કરી શકાશે.
- જે વાહને 2.50 લાખ કિમીનું અંતર કાપ્યું હોય પણ 10 વર્ષથી ઓછું જૂનું હોય, અથવા જે વાહન ચલાવ્યું ન હોય (2.50 લાખ કિમી) પણ 10 વર્ષ જૂનું થયેલ હોય તો, તેને વિભાગના વડા દ્વારા રદ કરી શકાશે.
- જે વાહને ન તો 2.50 લાખ કિમીનું અંતર કાપ્યું છે, ન તો 10 વર્ષથી વધુ જૂનું છે, પરંતુ ઉપયોગ માટે અયોગ્ય છે, તેને સંબંધિત વહીવટી વિભાગના વડા દ્વારા નર્મદા જળ સંસાધન વિભાગ અથવા માર્ગ અને મકાન યાંત્રિક વિભાગના અધિક્ષક ઇજનેરનો અભિપ્રાય મેળવ્યા પછી રદ કરી શકાશે.
- ઉપરોક્ત કોઈપણ માપદંડ પૂર્ણ કરતા વાહનો જે 15 વર્ષથી વધુ જૂના છે, તેમની નોંધણી રદ કરવી જોઈએ અને હરાજી દ્વારા નિકાલ કરવો જોઈએ. આ વાહનોનું ફરીથી નોંધણી કરાવી શકાતી નથી અને તેમને રજિસ્ટર્ડ વ્હીકલ સ્કેપિંગ ફેસિલિટી (RVSF) પોર્ટલ દ્વારા સ્કેપ કરવા આવશ્યક છે.



આ માર્ગદર્શિકા હોવા છતાં, એવું જોવા મળે છે કે (a) થી (c) માપદંડોને પૂર્ણ કરતા વાહનો ક્યારેક રદબાતલ કરવામાં આવતા નથી, અને જ્યારે તે રદબાતલ કરવામાં આવે છે, ત્યારે પણ તેમના નિકાલમાં વિલંબ થાય છે. પરિણામે, નિષ્ક્રિય વાહનો વધુ બગડે છે અને પરિણામે તેમના નિકાલ મૂલ્યમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો થાય છે અને વહીવટી બોજ પણ વધતો હોય છે. GARC રાજ્યના કૈબેન-સંચાલિત અભિગમ સાથે સુસંગત એવા વ્યાપક, અમલમાં મૂકવા માટે સરળ વાહન નિકાલ પ્રોટોકોલની જરૂરિયાતને ઓળખે છે.

### વધુ સુવ્યવસ્થિત અભિગમની જરૂર છે:

સતત સુધારણા અને કચરો ઘટાડવા (MUDA) ની કૈબેન ફિલસૂફીમાં સ્થાપિત આ પ્રોટોકોલ, જૂની સંપત્તિઓનો તાત્કાલિક અને જવાબદારીપૂર્વક નિકાલ કરવામાં, સક્રિય સંપત્તિ વ્યવસ્થાપનને સક્ષમ બનાવીને જાળવણી ખર્ચ ઘટાડવામાં અને મૂલ્યવાન સરકારી સ્થાવર મિલકતના વધુ કાર્યક્ષમ ઉપયોગ માટેની ખાતરી કરે છે. પ્રમાણિત માળખું સ્પષ્ટ મૂલ્યાંકન માપદંડો અને નિકાલ પ્રક્રિયાઓ સ્થાપિત કરીને વહીવટી વિલંબને ઘટાડે છે તેમજ કર્મચારીઓની ભાગીદારીને પણ પ્રોત્સાહન આપે છે તેમજ સતત પ્રતિસાદ અને સહયોગની સંસ્કૃતિને પણ પ્રોત્સાહન આપે છે. આ સંકલિત અભિગમ માત્ર એકંદર કાર્યકારી કાર્યક્ષમતા અને જાહેર સેવા વિતરણમાં સુધારો જ નથી કરતું, પરંતુ, નોંધપાત્ર પર્યાવરણીય અને આર્થિક લાભો પણ પ્રાપ્ત કરે છે, જે વધુ અસરકારક, વ્યાજબી અને જવાબદાર સરકારી કામગીરીમાં પણ પરિણમે છે.

## ૯.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા

કમિશન નવા વાહન નિકાલ પ્રોટોકોલમાં નીચેનાનો સમાવેશ કરવાની ભલામણ કરે છે:

- i. **માપદંડોનું પાલન:** સંદર્ભિત ઠરાવમાં દર્શાવેલ માપદંડ (a) થી (d) માં દર્શાવેલ સૂચનાઓ અનુસાર રદ કરાયેલા તમામ વાહનોનો નિકાલ કરવો જોઈએ.
- ii. **પ્રારંભિક યાદી:** નવા ઠરાવના પ્રકાશનના 15 દિવસની અંદર, રદ કરવા યોગ્ય અને પહેલાથી જ રદ કરાયેલા (હજી સુધી નિકાલ ન કરાયેલા) વાહનોની યાદી (પરિશિષ્ટ-1) તૈયાર કરવી આવશ્યક છે. નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં પાલન ન કરવાના કિસ્સામાં સંબંધિત કચેરીઓના વડાઓને જવાબદાર ગણવાના રહેશે.
- iii. **રદ કરવાની પ્રક્રિયાનું પાલન:** જે વાહનો (a) થી (d) માપદંડોને પૂર્ણ કરે છે, અને હજી સુધી રદ કરવાના બાકી છે, તેમને 15-દિવસના લિસ્ટિંગ સમયગાળા અથવા એક મહિનાની અંદર રદ કરવા આવશ્યક છે.
- iv. **નોડલ અધિકારી:** દરેક જિલ્લાના પ્રાદેશિક પરિવહન અધિકારી (RTO) ને વાહનના નિકાલ માટે જવાબદાર નોડલ અધિકારી તરીકે નિયુક્ત કરવાના રહેશે.



- v. **રદ કરાયેલા વાહનોનું હસ્તાંતરણ:** નવા ઠરાવની તારીખ સુધીમાં રદ કરાયેલા અને પરિશિષ્ટ-2 માં સૂચિબદ્ધ (15 દિવસની અંદર સંકલિત) વાહનોને બધા મૂળ દસ્તાવેજો સાથે નોડલ અધિકારીને સોંપવાના રહેશે. નિકાલ થાય ત્યાં સુધી, આ વાહનોને RTO ઓફિસ અથવા અન્ય સરકારી સુવિધામાં સુરક્ષિત રીતે રાખવાના રહેશે.
- vi. **અમાન્યતાની ધોષણા:** જે વાહનો માપદંડ (a) થી (d) પૂર્ણ કરે છે પરંતુ અમાન્ય જાહેર કરવામાં આવ્યા નથી, તેમને નવા ઠરાવમાં લાગુ પડે તે રીતે અમાન્ય જાહેર કરવામાં આવશે અને ત્યારબાદ ઉપર મુદ્દા (V) માં નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરીને નોડલ અધિકારીને સોંપવામાં આવશે. નોડલ અધિકારીએ આ માટે વાહન મેળવ્યાની રસીદ આપવાની રહેશે.
- vii. **નિકાલ સમયપત્રક:** નોડલ અધિકારી દર ત્રણ મહિને હરાજી અથવા અન્ય નિર્ધારિત પદ્ધતિઓ દ્વારા વાહનોનો નિકાલ કરશે.
- viii. **ભંગાર મૂલ્યનું નિર્ધારણ:**
  - a. ખરીદીની તારીખથી 10 થી 11 વર્ષની વચ્ચે સ્કેપ કરેલા અને કાર્યરત સ્થિતિમાં રહેલા વાહનો માટે, ખરીદ કિંમતના 4% સ્કેપ મૂલ્ય રાખવાનું રહેશે.
  - b. ખરીદીની તારીખથી 12-14 વર્ષની વચ્ચે નોડલ અધિકારી દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા માપદંડ (a) અથવા (b) હેઠળ રદ કરાયેલા કાર્યરત વાહનો માટે, ખરીદી કિંમતના 3% સ્કેપ મૂલ્ય રાખવાનું રહેશે.
  - c. તદ્દન બિન-ઉપયોગી વાહનો માટે, નોડલ અધિકારી વાજબી મૂળ કિંમત નક્કી કરી શકશે.
- ix. **આવક જમા કરાવવી:** વાહનોના નિકાલમાંથી મળેલી બધી રકમ તાત્કાલિક હેડ ઓફિસ ખાતામાં જમા કરાવવાના રહેશે.
- x. **RVSF પોર્ટલ અને તાલીમ:** સંદર્ભિત ઠરાવમાંથી માપદંડ (d) ને પૂર્ણ કરતા વાહનોનો નિકાલ RVSF પોર્ટલ મારફત કરવાનો રહેશે અને જરૂરિયાત મુજબ નોડલ અધિકારીએ સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ અને માર્ગદર્શન આપવાનું રહેશે.

તમામ સરકારી કચેરીઓએ વાહન રદ કરવાની પ્રક્રિયા હાથ ધરવાની રહેશે અને આ સૂચનાઓ અનુસાર વાહનો તાત્કાલિક નોડલ અધિકારીને સોંપવાના રહેશે. તમામ સરકારી કચેરીઓએ ઉપરોક્ત સૂચનાઓનું કડક અને સમયસર પાલન કરવાનું રહેશે. પોલીસ વિભાગ દ્વારા જમ કરાયેલા વાહનોના ઝડપી નિકાલ માટે નજીકના ભવિષ્યમાં એક અલગ માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરવામાં આવશે. આ સંબંધિત વિભાગ દ્વારા હાલની જોગવાઈઓ અને જરૂરી કાયદાકીય પ્રક્રિયાઓનો અભ્યાસ કરવામાં આવશે.



**ભલામણ ૨.૭:**

સરકારી વિભાગો દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા જૂના વાહનોના નિકાલ માટે સરકાર વાહન નિકાલ પ્રોટોકોલ નક્કી કરવા જોઈએ.



## ૧૦. સુધારો - ૨.૮ - બધી જાહેર કચેરીઓ માટે ફર્નિચર નિકાલ પ્રોટોકોલ

સરકારી કચેરીઓમાં ન વપરાયેલ ફર્નિચર વહીવટી કાર્યક્ષમતા અને એકંદર ઉત્પાદકતાને અસર કરે છે. હાલમાં, વધારાની વસ્તુઓનો નિકાલ કરવાની એડહોક પદ્ધતિ જેમા સામાન્ય રીતે સત્તાવાર નોટિસ બોર્ડ પર જાહેરાત કરાયેલા ટૂંકા-નોટિસ ટેન્ડર નો સમાવેશ થાય છે, બિનકાર્યક્ષમ સાબિત થઈ છે. ઉપલબ્ધ વસ્તુઓની મર્યાદિત માત્રા ઘણીવાર ન્યૂનતમ બોલી લગાવનાર ભાગીદારીમાં પરિણમે છે, જેના કારણે જાહેર સૂચનાઓ પર બિનજરૂરી ખર્ચ થાય છે અને વેચાણમાં નબળુ વળતર મળે છે. પરિણામે, ઉપયોગમા ન લેવાયેલ મૂલ્યવાન સંપત્તિઓનું વેચાણ શક્ય બનતું નથી અને મહત્વપૂર્ણ જગ્યા રોકીને અવ્યવસ્થા ઊભી કરે છે, જેના કારણે સરકારી જગ્યાઓનો અસરકારક ઉપયોગ અને કાર્યક્ષમતામાં અવરોધ ઊભો થતો હોય છે.

સામાન્ય વહીવટ વિભાગ (GAD) ના ઠરાવ ક્રમાંક.: પરચ-102014-690740-ટ (તારીખ- 30.09.2014) અને ઠરાવ ક્ર.: પરચ-102014-690740-ટ, (તારીખ- 26.08.2015)- બિનઉપયોગી વસ્તુઓ અને ફર્નિચરના નિકાલને પ્રોત્સાહન આપે છે, તેમ છતાં GARC એક વ્યાપક, કાયમી અને કાર્યક્ષમ નિકાલ પ્રણાલી વિકસાવવાની જરૂરિયાતને મહત્વ આપે છે. તેથી, GARC કૈબેન-સંચાલિત, નવા ફર્નિચર નિકાલ પ્રોટોકોલના વિકાસ અને અપનાવવાની ભલામણ કરે છે. કૈબેન-આધારિત પ્રોટોકોલ સતત સુધારા, કચરામા ઘટાડો અને પ્રમાણિત પ્રક્રિયાઓ પર ભાર મૂકીને નિકાલ પ્રક્રિયાને સુવ્યવસ્થિત કરશે અને બિનઉપયોગી ફર્નિચરમાંથી શ્રેષ્ઠ મૂલ્ય પુનઃપ્રાપ્ત કરવામાં મદદ કરશે જે વહીવટી સમય અને ખર્ચ ઘટાડશે અને જાહેર કચેરીઓમાં મૂલ્યવાન જગ્યા પણ ઉપલબ્ધ કરાવશે.

કર્મચારીઓની ભાગીદારી અને નિકાલ પદ્ધતિઓની નિયમિત સમીક્ષાને પ્રોત્સાહન આપવાથી, જવાબદારી, સ્વચ્છતા અને કાર્યકારી શ્રેષ્ઠતાની સંસ્કૃતિમાં ફાળો મળશે, જે 'સ્વચ્છ ગુજરાત' મિશન હેઠળ વ્યાપક ઉદ્દેશ્યોને પણ સમર્થન આપશે. વધુમાં, આવા પ્રોટોકોલ અપનાવવાથી પારદર્શિતા, જવાબદારી અને અસરકારક સંસાધન વ્યવસ્થાપન દ્વારા સરકારની જાહેર છબીમા પણ સુધારો થશે.

### ૧૦.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા

GARC નવા ફર્નિચર ડિસ્પોઝલ પ્રોટોકોલમાં નીચે મુજબની બાબતનો સમાવેશ કરવાની ભલામણ કરે છે:

- બિન-ઉપયોગી ફર્નિચરના નિકાલ માટે એક પરિપત્ર દ્વારા માર્ગ અને મકાન વિભાગ ને નોડલ એજન્સી બનાવવાની રહેશે અને દરેક જિલ્લામાં કાર્યપાલક ઇજનેર(સ્ટેટ) ને નોડલ અધિકારી ગણવાના રહેશે.



- ii. નોડલ અધિકારીએ આ માટે તેમના અધિકારક્ષેત્રમાં સરકારી શેડ/ગોડાઉનની ઓળખ કરવાની રહેશે.
- iii. દરેક વિભાગ અને કચેરીએ ન વપરાયેલ ફર્નિચર અને સંબંધિત વસ્તુઓ, એક સૂચિબદ્ધ યાદી સાથે, નોડલ અધિકારીને નિકાલ માટે રજૂ કરવાની રહેશે, જેની સ્વીકૃતિ પર નોડલ અધિકારીએ આ અંગેની રસીદ આપવાની રહેશે.
- iv. નોડલ એજન્સીએ સ્થાનિક રીતે અથવા અન્યથા જરૂર મુજબ આવા ફર્નિચર ખરીદવા માટે એજન્સીઓની એક પેનલ બનાવવાની રહેશે. શરૂઆતમાં, ભાગ લેતી એજન્સીઓની યાદી તેમની સંમતિથી તૈયાર કરવાની રહેશે અને જરૂર મુજબ અપડેટ કરવાની રહેશે. એજન્સીઓને હરાજી અંગેની સૂચનાઓ લેખિતમાં મોકલવાની રહેશે અને એજન્સીએ તેમના એમપેનલમેન્ટની પુષ્ટિ લેખિતમાં કરવાની રહેશે.
- v. ફર્નિચરનો નિકાલ કરતી ઓફિસે તેના પરિસરથી ગોડાઉન સુધીના પરિવહન ખર્ચને આકસ્મિક ભંડોળમાંથી ઉધારવાનો રહેશે અને જો ઉપલબ્ધ ન હોય તો, નોડલ ઓફિસે આ ખર્ચને આવરી લેવાનો રહેશે.
- vi. નોડલ અધિકારી હરાજી માટે યોગ્ય ફ્લોર પ્રાઈસ નક્કી કરશે, અને બધી રકમ નિયત હેડ એકાઉન્ટમાં જમા કરવાની રહેશે.
- vii. નોડલ અધિકારીએ દર ચાર મહિને હરાજી પ્રક્રિયા હાથ ધરવાની રહેશે.
- viii. સંબંધિત કચેરીએ આવા નિકાલ થયેલ ફર્નિચરને ડેડ સ્ટોક રજિસ્ટરમાંથી બાદ કરવાના રહેશે.

આ ઠરાવ તમામ સરકારી કચેરીઓ, બોર્ડ, કોર્પોરેશનો, સરકારી કંપનીઓ અને અર્ધ-સરકારી સંસ્થાઓને લાગુ પાડવાનો રહેશે. બધી સરકારી કચેરીઓ કાં તો હાલના ધોરણો મુજબ બિનઉપયોગી ફર્નિચરનો નિકાલ કરવાનો રહેશે અથવા બિનઉપયોગી ફર્નિચરને માર્ગ અને મકાન વિભાગ (R&B) ને સુપરત કરવાનો રહેશે. ઈ-કચરાના નિકાલ માટે એક અલગ માર્ગદર્શિકા જારી કરવામાં આવશે.

### ભલામણ ૨.૮:

સરકાર આગામી છ મહિનાની અંદર તમામ જાહેર કચેરીઓમાં ફર્નિચર નિકાલ પ્રોટોકોલ વિકસાવવાનો રહેશે અને તે અનુસાર બિનઉપયોગી ફર્નિચરનો નિકાલ કરવાનો રહેશે.



## ૧૧. સુધારા- ૨.૯ - અસરકારક કાર્યદિવસ વ્યવસ્થાપન દ્વારા ઉત્પાદકતામાં વધારો લાવો

સરકાર જાહેર સેવાઓની સુગમ ડિલિવરી સુનિશ્ચિત કરવા માટે અથાક મહેનત કરે છે. કર્મચારીઓની ઉત્પાદકતા અને કાર્ય-જીવન સંતુલન વધારવાના પ્રયાસમાં, સરકારે ઓફિસોના સત્તાવાર સમયને સુધારવો જોઈએ. સરકારી કચેરીઓના હાલના સમયને સવારે 10:30 થી સાંજે 06:10 વાગ્યાથી બદલીને સવારે 09:30 થી સાંજે 5:10 વાગ્યા સુધી કરવો જોઈએ.

એક કલાક વહેલા શરૂ થવાના આ નાના ફેરફારથી સરકાર, તેના કર્મચારીઓ, નાગરિકો અને ઉદ્યોગના લાભાર્થીઓને અનેક ફાયદા થશે. તે ભારત સરકાર, ખાનગી ક્ષેત્ર, બેંકિંગ ક્ષેત્ર, શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ અને અન્ય અર્ધ-સરકારી સંસ્થાઓ સાથે સરળ કામગીરી અને સંકલન પણ સુનિશ્ચિત કરી શકશે. આ પહેલ સરકારના કામકાજને દેશના વ્યાપક લય સાથે જોડવાનો પ્રયાસ કરે છે. ભારતમાં ઘણી રાજ્ય સરકારો કામકાજના દિવસની વહેલી શરૂઆત કરે છે.

સમય સ્લોટ	રાજ્ય સરકારોની સંખ્યા
સવારે 09:00 પહેલાં	૨ (અંદામાન અને નિકોબાર, પુડુચેરી)
સવારે 9:00 વાગ્યે	2 (હિમાચલ પ્રદેશ, હરિયાણા)
સવારે 9:30 વાગ્યે	15 (આસામ, બિહાર, દિલ્હી, ગોવા, ઝારખંડ, પંજાબ*, રાજસ્થાન, ઉત્તર પ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, મણિપુર, મિઝોરમ, નાગાલેન્ડ, ચંદીગઢ,)
સવારે 10:00 વાગ્યે	11 (કર્ણાટક, કેરળ, મધ્ય પ્રદેશ, મહારાષ્ટ્ર (સવારે 9:45), ઓરિસ્સા, તમિલનાડુ, મેઘાલય, સિક્કિમ, ત્રિપુરા, લદાખ, લક્ષદ્વીપ)
સવારે 10:30 વાગ્યે	5 (આંધ્ર પ્રદેશ, છત્તીસગઢ, ગુજરાત, પશ્ચિમ બંગાળ (સવારે 10:15), તેલંગાણા)

જ્યારે એ વાત સમજી શકાય છે કે લાંબા સમયથી ચાલતી દિનચર્યાઓમાં ફેરફાર શરૂઆતમાં મુશ્કેલીનો સામનો કરી શકે છે. પરંતુ, આ સુધારો યોગ્ય તર્ક પર આધારિત છે અને કર્મચારીઓ, નાગરિકો અને સરકારી સંસ્થાઓના એકંદર કાર્ય માટે સ્પષ્ટ અને મૂર્ત લાભો દ્વારા સમર્થિત છે.

કમિશન નીચેના મહત્વપૂર્ણ વિચારો રજૂ કરવા માંગે છે:



- i. **મુસાફરીના તણાવમાં ઘટાડો થવાનો સંભવિત લાભ:** સવારે 9:30 વાગ્યે શરૂઆત કરવાથી કર્મચારીઓને ટ્રાફિકના સમય પહેલા મુસાફરી કરવા માટે પ્રેરિત કરવામાં આવે છે. આ પગલુ ટ્રાફિકમાં પસાર કરવાનો સમય ઘટાડશે અને તણાવનું સ્તર પણ ઘટાડશે અને વધુ સારા સમયપાલન અને કાર્યક્ષમતામાં પરિણમશે. કાર્યકારી દિવસ વહેલો સમાપ્ત થવાનો ફાયદો એ બાબત પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓ ટ્રાફિકના સમય પહેલા ઘરે પાછા ફરી શકશે.
- ii. **જાહેર સમયપત્રક સાથે વધુ સારી ગોઠવણી:** નાગરિકો, વ્યવસાયો અને બેંકો જેવી સેવાઓ તેમની દૈનિક પ્રવૃત્તિઓ વહેલા શરૂ કરે છે. નાગરિકો અને વ્યવસાયોના વ્યાપક કાર્ય સમયપત્રક સાથે સરકારી કાર્યાલયના સમયપત્રકને સંરેખિત કરવાથી જાહેર સેવાઓ વધુ સુલભ, પ્રતિભાવશીલ અને લોકોની જરૂરિયાતો સાથે વધુ સુસંગતતામાં પરિણમશે.
- iii. **ઉત્પાદકતા અને ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં વધારો:** અનેક શોધોમાં એ પુરવાર થયેલું છે કે દિવસના શરૂઆતના ભાગમાં આપણી કાર્યક્ષમતા મહત્તમ હોય છે. વહેલા કામ શરૂ કરીને, કર્મચારીઓ તેઓના સવારના ઉચ્ચ ઉર્જા સ્તર અને વધુ ધ્યાનકેન્દ્રિતતાનો લાભ લઈ શકે છે. એ બાબત વૈજ્ઞાનિક રીતે સાબિત થયેલ છે કે વહેલા કાર્યસમયો સારી ઊંઘની પધ્ધતિઓ, વધુ પ્રકાશ પ્રાપ્તિ અને આરોગ્યદાયક દૈનિક વ્યવસ્થાને આધાર આપે છે. દિવસ વહેલો શરૂ કરવો અને સમાપ્ત કરવો વધુ સક્રિય અને આરોગ્ય પ્રત્યે સભાન જીવનશૈલીને પણ પ્રોત્સાહન આપે છે.
- iv. **કાર્ય-જીવન સંતુલનમાં વધારો:** કાર્યકારી દિવસ વહેલો પૂરો કરવાથી કર્મચારીઓને સાંજે તેમના પરિવારો સાથે વિતાવવા, વ્યક્તિગત રુચિઓ પૂર્ણ કરવા, સામાજિક પ્રતિબદ્ધતાઓમાં હાજરી આપવા અથવા ફક્ત આરામ કરવા માટે વધુ સમય ઉપલબ્ધ થશે. કર્મચારીઓ કસરત અથવા રમતગમતની પ્રવૃત્તિઓ, સામાજિક સેવા પ્રવૃત્તિઓ, શોખને અનુસરવા, સાંસ્કૃતિક પ્રવૃત્તિઓમાં જેવી અનન્ય ક્રિયાઓમાં પણ વ્યસ્ત રહી શકશે. આ સંતુલન સતત પ્રેરણા, નોકરીમાં સંતોષ અને માનસિક સુખાકારી અને વધુ જીવંત અને સક્રિય સમાજને પ્રોત્સાહન આપવા માટે જરૂરી છે.



## ૧૧.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા

ખાસ કરીને શરૂઆતના તબક્કામાં નવી સમયસારણીને કારણે દૈનિક દિનચર્યાઓમાં ફેરફારની આવશ્યકતા થશે. આ પરિવર્તનના અમલીકરણ માટે 15 દિવસ દરમિયાન ફ્લેક્સીબલ મીકેનીસમ અપનાવી શકાશે. આ માટે સરકાર નીચેની બાબતો પર વિચાર કરી શકશે:

- સરકારે તમામ સંબંધિત સ્ટેકહોલ્ડર સાથે કામકાજના ક્લાકોમાં ફેરફાર અંગે વાતચીત અને ચર્ચા કરવી જોઈએ. તેણે સમયપાલનના મહત્વ અને ટીમની કાર્યક્ષમતા અને એકંદર સંગઠનાત્મક કાર્યક્ષમતા પર તેની અસર પર સકારાત્મક ભાર મૂકવો જોઈએ.
- નવા શરૂઆત (સવારે 9:30) અને સમાપ્તિ સમય (સાંજે 5:10) મુજબ હાલની સમય-ટ્રેકિંગ સિસ્ટમ્સ (બાયોમેટ્રિક હાજરી, ડિજિટલ ચેક-ઇન, વગેરે) ને રી-વાયર કરવાની રહેશે.
- અણધાર્યા વિલંબને પહોંચી વળવા માટે ફ્લેક્સિબલ અરાઈવલ વિન્ડો (દા.ત., સવારે 9:30 થી 9:45 વાગ્યા સુધી) રાખી શકાશે, જ્યારે ટાર્ગેટેડ અરાઈવલ સમય સવારે 9:30 વાગ્યા સુધીનો નક્કી કરવાનો રહેશે.
- સતત સમયસર પહોંચતા કર્મચારીઓને ઓળખવા અને પુરસ્કાર આપવા જેવી સકારાત્મક પ્રોત્સાહક પ્રણાલીઓ વિકસાવવાની રહેશે.
- વારંવાર વિલંબ, મૌખિક ચેતવણી (પહેલા થોડા કિસ્સાઓમાં), લેખિત ચેતવણી (એક મહિનાની અંદર વારંવાર ચેતવણી), રજા કાપવા વગેરેના સંભવિત પરિણામોની રૂપરેખા પણ બનાવવાની રહેશે.

આ સુધારાની સફળતા સામૂહિક સમર્થન અને વધુ પ્રતિભાવશીલ, કાર્યક્ષમ અને લોકલક્ષી સરકારના સહિયારા દ્રષ્ટિકોણ પર આધારિત છે. આ ફક્ત વહીવટી પરિવર્તન નથી - તે રાષ્ટ્રીય પ્રાથમિકતાઓ અને વૈશ્વિક શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ સાથે વધુ સંરેખણ તરફનું એક સાંસ્કૃતિક પરિવર્તન છે. આ ભલામણ શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ સિવાયની સરકારી કચેરીઓને જ લાગુ પડશે. શૈક્ષણિક સંસ્થાઓના સમય અંગે અલગથી અભ્યાસ હાથ ધરવામાં આવશે

### ભલામણ ૨.૯:

ઉત્પાદકતા વધારવા અને કાર્ય-જીવન સંતુલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે, સરકાર ક્ષેત્રીય કચેરીઓ સહિત તમામ સરકારી સંસ્થાઓના સત્તાવાર કાર્ય સમયને સવારે 09:30 થી સાંજે 05:10 વાગ્યા સુધી સુધારી શકે છે. આ ભલામણ શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ માટે લાગુ પડતી નથી.



## ૧૨. સુધારો – ૨.૧૦ - સરકાર દ્વારા સોશિયલ મીડિયાનો અસરકારક ઉપયોગ

આજના ડિજિટલ યુગમાં, શાસનમાં સોશિયલ મીડિયાની ભૂમિકા ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. તે મેસેજિંગ, જોડાણ અને આઉટરીચ માટે એક મહત્વપૂર્ણ સાધનમાં પરિવર્તિત થયું છે, જે સરકારોને રિયલ ટાઇમમાં નાગરિકો સાથે જોડાવા માટે સક્ષમ બનાવે છે.

સ્માર્ટફોનનો ઉપયોગ અને ઇન્ટરનેટ કનેક્શનની પહોંચ આતરિયાળ વિસ્તારો સુધી થયેલ છે. ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (TRAI) અનુસાર, ઓગસ્ટ 2023 સુધીમાં, ગુજરાતમાં કુલ 5.18 કરોડ ઇન્ટરનેટ વપરાશકર્તાઓ છે. તેમાંથી 1.67 કરોડ વપરાશકર્તાઓ ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં રહે છે, અને બાકીના 3.51 કરોડ શહેરી વિસ્તારોમાં રહે છે. એકંદરે, ગુજરાતમાં 72% વસ્તી ઇન્ટરનેટની પહોંચ ધરાવે છે, જે રાષ્ટ્રીય સરેરાશ 62% કરતા વધારે છે.

સરકાર પરંપરાગત મીડિયા સ્ત્રોતો દ્વારા મહત્વપૂર્ણ માહિતીના પ્રસાર માટે સમર્પિતપણે રોકાણ કરી રહી છે. હવે, સોશિયલ મીડિયાના આગમન સાથે, સરકાર લોકોને સરકારની કલ્યાણકારી યોજનાઓ, વિકાસ પ્રોજેક્ટ્સ, લોકાભિમુખ પહેલ, નિર્ણયો અને ઝુંબેશો વિશે સંવેદનશીલ બનાવવાનો પ્રયાસ કરે છે. સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ દ્વારા, સરકાર તેના દ્વારા કરવામાં આવતી રોજિંદા પ્રવૃત્તિઓ તેમજ સ્થાનિક સ્તરે વિવિધ યોજનાઓ, સક્સેસ સ્ટોરીનો લાભ લેવા માટે ઇન્ફોગ્રાફિક્સ, સમજૂતી વાળા વિડિઓઝ પોસ્ટ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે.

સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અસરકારક જોડાણનો અર્થ એ છે કે છેવાડાના લોકો સુધી, બધા સમુદાયો સુધી પહોંચવું, પછી ભલે તે આદિવાસી અને દરિયાકાંઠાના વિસ્તારોના લોકો હોય કે રાજ્યના સૌથી અંતરિયાળ વિસ્તારોમાં રહેતા લોકો હોય. આપણી સરકારી પહેલો, યોજનાઓ અને સક્સેસ સ્ટોરી છેવાડાના લોકો સુધી પહોંચે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, સરકારે તમામ સરકારી વિભાગોમાં વિભાગવાર સોશિયલ મીડિયા ટીમોની સ્થાપના કરવી જોઈએ. આ પહેલ આપણને સોશિયલ મીડિયા માટે તૈયાર સરકાર બનાવવામાં મદદ કરશે જે સક્રિય, પારદર્શક અને નાગરિક-કેન્દ્રિત હોય.

સોશિયલ મીડિયા યુનિટ્સની જરૂરિયાત ખૂબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. તે સરકારને નીચેની રીતે મદદ કરશે-



- i. **સરકારી પહેલોનું વિસ્તરણ** : યોજનાઓ, પહેલો અને સક્સેસ સ્ટોરીને પ્રકાશિત કરવાથી માત્ર જાગૃતિ જ નહીં, પણ લોકોનો વિશ્વાસ અને જોડાણ પણ વધશે. સોશિયલ મીડિયા દ્વારા માહિતીનો પ્રસાર ઝડપી, સુલભ રીતે સરળતાથી શેર કરી શકાય છે.
- ii. **કટોકટી વ્યવસ્થાપન** : કટોકટી દરમિયાન પ્લેટફોર્મ રિયાલ ટાઇમ સંદેશાવ્યવહાર ચેનલો તરીકે સેવા આપી શકે છે, જે સચોટ માહિતીના ઝડપી પ્રસારને સુનિશ્ચિત કરશે.
- iii. **માહિતીનો વિશ્વસનીય સ્ત્રોત** : ખોટી માહિતી, સાયબર છેતરપિંડી અને ડિજિટલ કૌભાંડોના માહોલમાં, સરકાર સોશિયલ મીડિયા પ્લેટફોર્મ પર પોતાનો અવાજ ઉઠાવે અને તેની પહોંચ વધારે તે મહત્વપૂર્ણ છે. અધિકૃત માહિતી પોસ્ટ કરતા વેરિફાઇડ સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ નાગરિકો અને પરંપરાગત મીડિયા કર્મચારીઓ માટે વિશ્વસનીય સ્ત્રોત બની શકશે.
- iv. **ખર્ચ-અસરકારક સંપર્ક** : પરંપરાગત મીડિયાની તુલનામાં, સોશિયલ મીડિયા વધુ સસ્તું અને સમાન પહોંચ વાળું માધ્યમ પ્રદાન કરે છે.

## ૧૨.૧ અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા

સરકારે સમયાંતરે સોશિયલ મીડિયા પર સક્રિય પગલાં લીધાં છે. આવી જ એક પહેલ મુખ્યમંત્રી કાર્યાલય દ્વારા “કનેક્ટ ગુજરાત” છે. આ ગુજરાત સરકાર દ્વારા શરૂ કરાયેલી એક નવીન પહેલ છે, જેનો હેતુ સુશાસનમાં સોશિયલ મીડિયાનો મહત્તમ લાભ લેવાનો છે. ૩૬૦-ડિગ્રી રાજ્યવ્યાપી સોશિયલ મીડિયા નેટવર્ક સાથે, આ પહેલનો હેતુ પાયાના સ્તરે માહિતીનો અસરકારક પ્રસાર કરવાનો છે, જે રાજ્યથી ગ્રામીણ સ્તર સુધી કટોકટી વ્યવસ્થાપનમાં પણ મદદ કરે છે.

અસરકારક સોશિયલ મીડિયા રણનીતિ માટે, એક સક્રિય સોશિયલ મીડિયા ટીમ બનાવવાની જરૂર છે, જે એક મહત્વપૂર્ણ જવાબદારી છે. સરકારે “કનેક્ટ ગુજરાત” ઇનિશિયેટિવની પહેલ હેઠળ એક યુવાન, ચપલ અને ઉત્સાહી સોશિયલ મીડિયા ટીમ બનાવવાનું લક્ષ્ય રાખવું જોઈએ. સરકાર માટે એક સુમેળભર્યું સોશિયલ મીડિયા ઇકોસિસ્ટમ અને એક સમાન સોશિયલ મીડિયા રણનીતિ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ વિભાગોમાં આવી ટીમોની જરૂર છે. આ સોશિયલ મીડિયા ટીમો મુખ્યમંત્રી કાર્યાલયમાં APRO યુનિટ અને ગુજરાત સરકારના માહિતી વિભાગ સાથે સંકલનમાં રહીને કામ કરી શકશે.

સોશિયલ મીડિયા, કન્ટેન્ટ ક્રિએશન અને પ્રસારમાં રસ ધરાવતા પ્રતિભાશાળી કર્મચારીઓને ઓળખવાની જરૂર છે. વિભાગ અને સંબંધિત ક્ષેત્રીય કચેરીઓમાં, પાયાના સ્તરે, કન્ટેન્ટ રાઇટર્સ, સંશોધકો, વિશ્લેષકો, ગ્રાફિક



ડિઝાઇનર્સ અને વિડીયો એડિટર્સની સમર્પિત ટીમ હોવી જોઈએ. સરકારી અધિકારીઓ સ્વેચ્છાએ વિભાગના નોડલ અધિકારીઓ સાથે સંકલન કરવાની, "કનેક્ટ ગુજરાત" નેટવર્ક પર પ્રવૃત્તિઓનું નિરીક્ષણ અને વિશ્લેષણ કરવાની અને જિલ્લા, તાલુકા અને ગ્રામ્ય સ્તરના સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સને હેન્ડલોવિંગ પ્રદાન કરવાની જવાબદારી લઈ શકે છે.

સરકાર , પ્રોફેશનલ વ્યક્તિઓ અથવા એજન્સીઓ, સોશિયલ મીડિયા સામગ્રી નિર્માણ અને વ્યવસ્થાપનમાં નિષ્ણાતોની સેવા લેવા માટે ચુકવણાના દરો અને માપદંડો નક્કી કરી શકશે. માહિતી વિભાગ આવા વ્યક્તિઓ અને એજન્સીઓને પેનલમાં મૂકવા માટે માર્ગદર્શિકા વ્યાખ્યાયિત કરી શકે છે, અથવા કેન્દ્રીય રીતે એક ટેલન્ટ પૂલ પણ બનાવી શકે છે જે વિભાગો માટે લાભદાયક હોય.

સોશિયલ મીડિયાના ઉપયોગને સંસ્થાકીય બનાવવા માટે , -

- i. એકાઉન્ટ બનાવવા, એકાઉન્ટ ચકાસણી અને ભાષાના ઉપયોગ અને સામગ્રીની ગુણવત્તા માટેની માર્ગદર્શિકા માટે વિગતવાર સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિઝર બનાવવાની રહેશે(SOP).
- ii. કેન્દ્રોના હાલના માળખાનો ઉપયોગ કરીને એકાઉન્ટ મેનેજરો માટે તાલીમ મોડ્યુલો અને વિડિઓ ટ્યુટોરિયલ્સ અને તાલીમને સંસ્થાગતરૂપ આપવાનું રહેશે.
- iii. જિલ્લાવાર અને વિભાગવાર તાલીમ સેશન
- iv. સોશિયલ મીડિયાની સમાવેશી પ્રકૃતિ અને તેનો વ્યાપક ઉપયોગ દરેકને ભાગીદાર બનાવશે.

### ભલામણ ૨.૧૦:

સરકારે સોશિયલ મીડિયા હેન્ડલિંગ માર્ગદર્શિકા બનાવવી જોઈએ અને દરેક વિભાગ અને તેમની સંબંધિત ક્ષેત્રીય કચેરીઓમાં, પાયાના સ્તરે, સોશિયલ મીડિયા આઉટરીચ વધારવા માટે એક વિશિષ્ટ કાર્યબળ સ્થાપિત કરવું જોઈએ. ગુજરાત સરકાર દ્વારા તૈયાર કરાયેલ કેન્દ્રીય રીતે રચાયેલ પેનલમાથી, સમાન માર્ગદર્શિકા હેઠળ વિભાગોને વ્યાવસાયિક વ્યક્તિઓ અથવા એજન્સીઓની સેવા મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવવા જોઈએ.



### ૧૩. કામગીરી નું મેપિંગ

દરેક ભલામણ માટે, સુધારાના અમલીકરણ માટે પ્રાથમિક અને માધ્યમિક વિભાગો ઓળખવામાં આવે છે:

સુધારો	નોડલ વિભાગ	માધ્યમિક વિભાગ
૨.૧ – સુખદ નાગરિક અનુભવ માટે યુઝર-ફ્રેન્ડલી સરકારી વેબસાઇટ્સ બનાવવી	વિજ્ઞાન અને ટેકનોલોજી વિભાગ (DST)	બધા વિભાગો
૨.૨ – સરકારી સેવા વિતરણ પોર્ટલોના નાગરિક યુઝર-અનુભવમાં સુધારો	વિજ્ઞાન અને ટેકનોલોજી વિભાગ (DST)	બધા વિભાગો
૨.૩ – ટેકનોલોજી દ્વારા સરકારી પ્રમાણપત્રોની ચકાસણીક્ષમતા	વિજ્ઞાન અને ટેકનોલોજી વિભાગ (DST)	બધા વિભાગો
૨.૪ – સંકલિત, નાગરિક-કેન્દ્રિત અને વ્યાપકપણે જાણીતું ફરિયાદ નિવારણ પ્લેટફોર્મ	વિજ્ઞાન અને ટેકનોલોજી વિભાગ (DST)	GAD (ARTD)
૨.૫ – નાગરિક ચાર્ટરને અસરકારક બનાવવું	GAD (ARTD)	બધા વિભાગો
૨.૬ – અસરકારક જ્ઞાન વ્યવસ્થાપન દ્વારા સંસ્થાકીય જ્ઞાનને મજબૂત બનાવવું	GAD (ARTD)	GAD (કર્મચારી)
૨.૭- સરકારી વાહનો માટે વાહન નિકાલ પ્રોટોકોલ	બંદર અને પરિવહન વિભાગ	બધા વિભાગો
૨.૮ - બધી જાહેર કચેરીઓ માટે ફર્નિચર નિકાલ પ્રોટોકોલ	GAD (કર્મચારી)	માર્ગ અને મકાન વિભાગ
૨.૯ - અસરકારક કાર્યદિવસ વ્યવસ્થાપન દ્વારા ઉત્પાદકતામાં વધારો લાવો	GAD (કર્મચારી)	બધા વિભાગો
૨.૧૦ – સરકાર દ્વારા સોશિયલ મીડિયાનો અસરકારક ઉપયોગ	માહિતી વિભાગ	GAD (ARTD)



## ૧૪. જોડાણો

A. વાહન નિકાલ પ્રોટોકોલ (ગુજરાતી અને અંગ્રેજી) માટે સરકારી પરિપત્ર વાહન રસીદ માટે ડ્રાફ્ટ ટેમ્પલેટ સાથે

સરકારી વાહનો રદ બાતલ કરવા  
અને ત્યારબાદ નિકાલ કરવાની કાર્યપદ્ધતિમાં  
ફેરફાર કરવા બાબત.

ગુજરાત સરકાર  
બંદરો અને વાહન વ્યવહાર વિભાગ  
ઠરાવ ક્રમાંક:.....  
સચિવાલય, ગાંધીનગર  
તા. . . ૨૦૨૫

સંદર્ભ: (૧) ઠરાવ ક્રમાંક: PTD/MSMe-file/22/2023/0292/GH, Dt.24.08.2023

### આમુખ :

વંચાણે લીધેલ ઠરાવથી સરકારી વાહનો રદ બાતલ કરવાની પદ્ધતિ નિયત કરવામાં આવેલ છે. ઉક્ત સૂચનાઓ અમલમાં હોવા છતાં અનુભવે એવું ધ્યાને આવેલ છે કે સરકારી માપદંડોમાં સમાવેશ થતો હોવા છતાં વાહનો સમયાનુસાર રદ બાતલ કરવામાં આવતાં નથી. અને જો વાહનો રદ બાતલ કરવામાં આવેલ હોય તો પણ તેનો નિકાલ કરવામાં આવતો નથી. આવાં વાહનોનો સમયસર નિકાલ ન થવાના કારણે તે બંધ પડી રહેતાં હોવાથી વધુ નુકસાન પામે છે જેના કારણે તેના નિકાલ વખતે ઘણીજ ઓછી કિંમત ઉપજતી હોય છે.

વાહનોને રદ બાતલ કરવા અને ત્યારબાદ તેના નિકાલ માટે સરળ વ્યવસ્થા કરવાનું સરકારશ્રીની વિચારણા હેઠળ હતું જે સંદર્ભે નીચે મુજબની નવી કાર્યપદ્ધતિ અપનાવવાનું આથી ઠરાવવામાં આવે છે.

### ઠરાવ :

(અ) વાહનને રદબાતલ ગણવા સંદર્ભે નીચે મુજબની બાબતો ધ્યાને લેવાની રહેશે:

- (૧) ૨.૫૦ લાખ કિ.મી. ફરેલ હોય અને ૧૦ વર્ષ પૂર્ણ થયેલ હોય તો કચેરીના વડા તે વાહનને રદ બાતલ જાહેર કરી શકે છે.
- (૨) જો વાહન ૨.૫૦ લાખ કિ.મી. ફરેલ હોય પણ ૧૦ વર્ષ પૂર્ણ ન થયેલ હોય અથવા ૨.૫૦ લાખ કિ.મી. ફરેલ ન હોય પણ ૧૦ વર્ષ પૂર્ણ થયેલ હોય અથવા ૨.૫૦ લાખ કિ.મી. ન ફરેલ હોય અને ૧૦ વર્ષ પણ પૂર્ણ ન થયેલ હોય અને આવું વાહન ઉપયોગમાં લેવા પાત્ર ન થતું હોય તો તેવા સંજોગોમાં વાહનને ખાતાના વડા રદ બાતલ જાહેર કરી શકે છે.



(બ) રદ બાતલ ગણવામાં આવેલ વાહનોનો વંચાણે લીધેલ ઠરાવમાં દર્શાવેલ ભારત સરકાર દ્વારા બાહર પાડવામાં RVSF Rules(રજિસ્ટર્ડ વ્હિકલ સ્કેપિંગ ફેસિલિટી) ની જોગવાઈઓને ધ્યાનમાં રાખીને નિકાલ કરવાનો રહેશે. આ માટે નીચે મુજબની કાર્યપદ્ધતિનું પાલન કરવાનું રહેશે:

- (૧) આ ઠરાવ પ્રસિદ્ધ થયેથી દિન-૧૫માં, રદ બાતલ કરવાપાત્ર વાહનો તથા રદ બાતલ કરેલ હોય પણ નિકાલ થયેલ ન હોય તેવાં વાહનોની યાદી જોડાણ-૧ મુજબ તૈયાર કરવાની રહેશે. જો દિન-૧૫માં આવી યાદી તૈયાર ન થાય તો જે તે કચેરીના વડાની જવાબદારી નક્કી કરવામાં આવશે.
- (૨) ઉપર (અ) આગળ દર્શાવેલ માપદંડ અનુસાર વાહન રદ બાતલ કરવામાં ન આવેલ હોય તો ઉક્ત ૧૫ દિવસની મર્યાદા પૂરી થયા બાદ, ૧ માસમાં આવાં વાહનોને રદ બાતલ જાહેર કરવાની નિયમાનુસારની કાર્યવાહી પૂર્ણ કરવાની રહેશે.
- (૩) વાહનોના નિકાલ માટે જે તે જિલ્લાના પ્રાદેશિક વાહન વ્યવહાર અધિકારી (RTO)ને નોડલ અધિકારી જાહેર કરવામાં આવે છે.
- (૪) જે વાહનો ઠરાવની તારીખ સુધીમાં રદ બાતલ કરવામાં આવેલ હોય અને ઠરાવ બાદના ૧૫ દિવસમાં યાદી તૈયાર કરેલ હોય તે વાહનોને, વાહનને લગતા તમામ અસલ દસ્તાવેજો સહિત, (જોડાણ-૨) યાદી સાથે, નોડલ અધિકારીને સોંપવાના રહેશે. આવાં વાહનોનો નિકાલ કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, નોડલ અધિકારીએ RTO કચેરીમાં અથવા અન્ય સરકારી જગ્યાએ સલામત રાખવાના રહેશે.
- (૫) જે વાહનો નોડલ અધિકારીને સોંપવામાં આવેલ હોય તે બાબતે નોડલ અધિકારીએ વાહન મળ્યા અંગેની પહોંચ સંબંધિત કચેરીને પાઠવવાની રહેશે.
- (૬) નોડલ અધિકારી દ્વારા, દર ત્રણ માસે, વંચાણે લીધેલ ઠરાવમાં જણાવેલ ભારત સરકારની RVSF Rules ની જોગવાઈ ધ્યાને લઈને આવાં વાહનોનો નિકાલ કરવાનો રહેશે.
- (૭) વાહનની તળિયાની કિંમત નક્કી કરવા માટે નોડલ અધિકારીએ નીચે મુજબની ગણતરી કરવાની રહેશે.
  - (૧) જો વાહન ખરીદીથી ૧૦ થી ૧૧ વર્ષની વચ્ચે રદ બાતલ થઈને ૧૦ થી ૧૧ વર્ષની વચ્ચે જ નિકાલ માટે આવેલ હોય અને જો કાર્યરત સ્થિતિમાં હોય તો તેની ખરીદ કિંમતના ૪% તેની તળિયાની કિંમત ગણવાની રહેશે.
  - (૨) જે કિસ્સામાં વાહન કાર્યરત સ્થિતિમાં હોય અને નિયત માપદંડો મુજબ રદ બાતલ થયેલ હોય અને નિકાલ માટે નોડલ અધિકારી પાસે, ખરીદીના ૧૨ વર્ષ પછી પણ ૧૫ વર્ષ પહેલાં નિકાલ માટે આવેલ હોય તો તેની તળિયાની કિંમત ખરીદ કિંમતના ૩% ગણવાની રહેશે.
  - (૩) જો નોડલ અધિકારી પાસે વાહન, બિન કાર્યરત અવસ્થામાં જમા થયેલ હોય તો નોડલ અધિકારી તેની વાજબી તળિયાની કિંમત નક્કી કરી શકશે.
- (૮) વાહનોના નિકાલ બાદ ઉપજેલ નાણાં નોડલ અધિકારી સત્વરે ..... સરકારી હેડે જમા કરાવવાના રહેશે.



(૯) તમામ સરકારી કચેરીઓએ આ ઠરાવની સૂચનાઓ મુજબ યથા સમયે વાહન રદ બાતલ કરવાની તથા તેના નિકાલ માટે નોડલ અધિકારીને સોંપવાની પ્રક્રિયા કરવાની રહેશે.

ઠરાવની ઉક્ત સૂચનાઓનું તમામ સરકારી કચેરીઓએ ચુસ્તપણે અને સમયસર પાલન કરવાનું રહેશે. આ ઠરાવ વિભાગની સરખા ક્રમાંકની ફાઇલ પર નાણા વિભાગ મારફતે સરકારશ્રીની મળેલ મંજૂરી અન્વયે બહાર પાડવામાં આવે છે.

સરકારી વાહનોને રદ બાતલ કરવા અને ત્યારબાદ તેનો નિકાલ કરવાથી સંબંધિત આ ઠરાવ આ વિષય અન્વયેના અગાઉ બહાર પાડવામાં આવેલ તમામ ઠરાવોને રદ કરીને બહાર પાડવામાં આવે છે. બિન-ઉપયોગી સરકારી વાહનોને રદ બાતલ જાહેર કરવા તેમજ તેના નિકાલ માટે હવેથી આ ઠરાવ મુજબ જ કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.

ગુજરાતના રાજ્યપાલશ્રીના હુકમથી તથા તેમના નામે.

(નાયબ સચિવ)  
બંદરો અને વાહન વ્યવહાર વિભાગ



## પરિશિષ્ટ ૧-

એક .....

જોડાણ-૧

સરનામું.....

)૧ ( રદ બાતલ જાહેર પણ રદબાતલ ન થાયપાત્રની યાદી

અ.નં.	યુનિનો પ્રકાર	તમારી કંપની	ખરીદીનું વર્ષ	ખરીદકર્તા	યુનિનો રજી.નંબર	તમારી કિંમત	રદ બાતલ કરતાં સમયે કિ.મી.	તમારી સુરક્ષા છે ? હા/ના
૧	ટાટા સુમો	ટાટા	૨૦૧૪	મામલતદાર, .....		રૂ.૭, ૦૫, ૦૦૦	૨, ૫૨, ૩૦૦	હા

)૨ (રદ બાતલ જાહેર થયેલ હોય તે નિકાલ ન થાય તો પણ યાદી

અ.નં.	યુનિનો પ્રકાર	તમારી કંપની	ખરીદીનું વર્ષ	ખરીદકર્તા	યુનિનો રજી. નંબર	તમારી કિંમત	રદ બાતલ કર્યા ખા	સમાપ્ત બાતલ કિંમત.મી.	કે.મી.	તમારી સુરક્ષા છે ? હા/ના





પરિશિષ્ટ 2

## જોડાણ-૨

આપનાર આપનાર ,

સરનામુ :

પત્ર નં.

તા.

પ્રતિ ,

પ્રાદેશિક પ્રદેશ અધિકારીશ્રી ,

.....જીલ્લો ,

સરનામુ.....

વિષયો :-શ્રી સરકારના ઠરાવ ..... , તા .....

મહાશય ,

અંતર્ગત ઠરાવથી વિષય , સરકારશ્રી દ્વારા , રદ બાતલ થયેલ નિકાલ માટે કાર્યદ્વિતિ નક્કી કરવામાં આવી છે .તે સમાન , અત્રેની -જૂથના નં .....ને બાતલ જાહેર કરવામાં આવે છે વિગતો , સાથે વિશ્વાસ જોડાણ ૧ મુજબ છે .ગૂંચળ નિકાલ મારી આગળની હાથ ધરવા માંગે છે .તમારી સાથે મળીને નમસ્કાર કરીને , તમારી બદલાની આ પાઠવની વિનંતી છે.

)નામ(.....

)હોદ્દો(.....





## B. ફર્નિચર નિકાલ પ્રોટોકોલ માટે ડ્રાફ્ટ પરિપત્ર (ગુજરાતી અને અંગ્રેજી)

કચેરીના બિનઉપયોગી ફર્નિચરના નિકાલ માટે  
કાર્યપદ્ધતિ બાબત.

ગુજરાત સરકાર  
સામાન્ય વહીવટ વિભાગ  
ઠરાવ ક્રમાંક:-.....  
સચિવાલય, ગાંધીનગર  
તા.

વંચાણે લીધું : (૧) સા.વ.વિ. ઠરાવ ક્રમાંક: પરચ-૧૦૨૦૧૪-૬૯૦૭૪૦-૨, તા.૩૦.૦૯.૨૦૧૪  
(૨) સા.વ.વિ. ઠરાવ ક્રમાંક: પરચ-૧૦૨૦૧૪-૬૯૦૭૪૦૨, તા.૨૬.૦૯.૨૦૧૫

**આમુખ :**

વંચાણે લીધેલ, સામાન્ય વહીવટ વિભાગના ઉક્ત ઠરાવોથી સરકારી કચેરીઓમાં પડી રહેલ બિનઉપયોગી વસ્તુઓ તથા બિનઉપયોગી ફર્નિચરના નિકાલ માટે સૂચના આપવામાં આવેલ છે.

અનુભવે જણાયેલ છે કે દરેક વિભાગ/કચેરી દ્વારા, આવા બિનઉપયોગી ફર્નિચર/વસ્તુઓના નિકાલ માટે, ટ્યૂકડી જાહેર ખબર અને કચેરીના નોટિસ બોર્ડ પર હરાજી માટેની નિવિદા લગાવવામાં આવે છે. વિભાગ/કચેરીમાં આવા બિનઉપયોગી ફર્નિચરનું પ્રમાણ ઓછું હોય છે જેથી હરાજીમાં વધુ લોકો ભાગ લેતાં નથી. દરેક વિભાગ દ્વારા જાહેર ખબર આપતા નાણાંકીય વ્યય પણ થાય છે અને યોગ્ય કિંમત મળતી નથી અને આવું બિનઉપયોગી ફર્નિચર, સરકારી કચેરીમાં પડી રહે છે.

સ્વચ્છ ગુજરાત મિશન હેઠળ આવા બિનઉપયોગી ફર્નિચર/વસ્તુઓના નિકાલ માટે કાયમી અને કાર્યક્ષમ વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરવાનું સરકારશ્રીની વિચારણા હેઠળ હતું. સબબ, નીચેની કાર્યપદ્ધતિ નક્કી કરવામાં આવે છે.

**ઠરાવ :**

- (૧) બિનઉપયોગી વસ્તુઓ તથા બિનઉપયોગી ફર્નિચરના નિકાલ માટે માર્ગ અને મકાન વિભાગને નોડલ એજન્સી તરીકે નિમવામાં આવે છે.
  - દરેક જિલ્લામાં એક્સિક્યુટિવ એન્જિનિયર (સ્ટેટ)ને નોડલ અધિકારી તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવે છે.
- (૨) નોડલ અધિકારીએ આ માટે પોતાના તાબા હેઠળના વિસ્તારમાં સરકારી શેડ વાળું ગોડાઉન ઓળખ કરવાનું રહેશે.



- (૩) બિનઉપયોગી, નિકાલ માટેનું ફર્નિચર/વસ્તુઓ, જે તે વિભાગ/કચેરી દ્વારા, નિકાલની વસ્તુઓની યાદી સાથે જે તે નોડલ અધિકારીને સોંપવાનું રહેશે અને નોડલ અધિકારીએ જે સ્વીકાર્યેથી તે બદલની રસિદ આપવાની રહેશે.
- (૪) નિકાલ માટેની એજન્સી દ્વારા, જે તે સ્થાનિક કક્ષાએથી (જો સ્થાનિક પ્રાપ્ય ન હોય તો અન્ય વિસ્તારમાંથી) આવું બિનઉપયોગી ફર્નિચર ખરીદતી એજન્સીઓને એમ્પ્લોય કરવાની રહેશે. આવી તમામ એજન્સીઓને હરાજી અંગેની જાણ લેખિતમાં કરીને તેઓની જાણ કર્યા બદલની સહી મેળવવાની રહેશે. એમ્પ્લોયમેન્ટ માટે પ્રથમ વખત, આવું ફર્નિચર ખરીદવાવાળા તમામને જાણ કરીને તેઓની સંમતિ મેળવીને યાદી બનાવવાની રહેશે. જરૂર જણાયે આ યાદી અદ્યતન કરી શકાશે.
- (૫) જે કચેરીને આવું બિનઉપયોગી ફર્નિચર નિકાલ કરવાનું હોય તેમણે, કચેરીથી ગોડાઉન સુધી આવી વસ્તુઓ પહોંચાડવા માટેનો ખર્ચ (કન્ટેનર / ..... ) ફંડમાંથી કરવાનો રહેશે. જો કોઈ કચેરી પાસે આવા ફંડની જોગવાઈ ન હોય તો નોડલ કચેરી દ્વારા ખર્ચ કરવાનો રહેશે.
- (૬) આવી હરાજી માટે નોડલ અધિકારી દ્વારા યોગ્ય તળિયાની કિંમત નક્કી થાય તે સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે અને હરાજી દ્વારા મળેલ નાણાં (.....) હેડમાં જમા કરાવવાના રહેશે.
- (૭) નોડલ એજન્સી દ્વારા દર ચાર માસે હરાજીની પ્રક્રિયા હાથ ધરવાની રહેશે.
- (૮) જે તે કચેરીએ આવા ફર્નિચરને ડેડ સ્ટોક રજિસ્ટરેથી કમી કરવાનું રહેશે.
- (૯) આ ઠરાવ, તમામ સરકારી કચેરીઓ, બોર્ડ/કોર્પોરેશન/સરકારી કંપનીઓને/(અર્ધ સરકારી) લાગુ થશે.

ફર્નિચરના નિકાલ સંબંધિત આ ઠરાવ આ વિષય અન્વયેના અગાઉ બહાર પાડવામાં આવેલ તમામ ઠરાવોને રદ કરીને બહાર પાડવામાં આવે છે. બિન-ઉપયોગી ફર્નિચરના નિકાલ માટે હવેથી આ ઠરાવ મુજબ જ કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.

ગુજરાતના રાજ્યપાલશ્રીના હુકમથી અને તેમના નામે.

નામ:.....)

(હોદ્દો:.....)

નકલ રવાના:-

(૧)

(૨)

કચેરીનું નામ :

સરનામું :





### C. જ્ઞાન ટ્રાન્સફર પ્રોટોકોલ માટે ડ્રાફ્ટ ટેમ્પલેટ

જ્ઞાન વહેંચણી દસ્તાવેજ નીચેના મુદ્દાઓને સંબોધિત કરી શકે છે:

1. વિભાગનું મુખ્ય દ્રષ્ટિકોણ અને અભિગમ
2. આયોજન અને અમલીકરણ હેઠળ મુખ્ય નીતિગત પહેલ અને માળખાગત પ્રોજેક્ટ્સ
3. મુખ્ય ક્ષેત્રો, જવાબદારીઓ, કોઈપણ પડકારો અને સંસાધનોની યાદી
4. હાલમાં અધિકારીઓ/કર્મચારીઓની સ્થિતિ અને યોગ્યતાનું વર્ણન:
5. વિભાગ, શાખા, વિભાગ, પાંખ અથવા વિભાગમાં હાથ ધરવામાં આવતા સંવેદનશીલ મુદ્દાઓ પર એક ટૂંકું લેખન.
6. જવાબદારીઓ નિભાવવા માટે અધિકારીને જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી.
7. મંત્રાલય/વિભાગમાં કામ કરવાનો પુરોગામીનો અનુભવ કેવો રહ્યો અને પરિસ્થિતિ સુધારવા માટે કયા પગલાં લેવાની જરૂર છે.
8. તેમણે સામનો કરેલા પડકારો અને તેમને દૂર કરવા માટે કરેલા પ્રયાસો.
9. કયા અવરોધો હેઠળ કામ હાથ ધરવું પડ્યું?
10. કોર્ટ કેસ, સમિતિ બાબતો વગેરે જેવા પડતર બાબતો પર તાત્કાલિક ધ્યાન આપવાની જરૂર છે.
11. અન્ય કોઈ સમસ્યા હોય તો.



## ૧૫. સ્વીકૃતિઓ

ગુજરાત વહીવટી સુધારા પંચના સ્ટાફ

નામ અને હોદ્દો	કમિશનમાં ભૂમિકા
<b>ડો. હસમુખ અઢિયા , IAS (નિવૃત્ત)</b> માનનીય મુખ્યમંત્રીના મુખ્ય સલાહકાર	અધ્યક્ષ
<b>શ્રી પંકજ જોશી, આઈએએસ</b> માનનીય મુખ્ય સચિવ, ગુજરાત રાજ્ય	સભ્ય
<b>શ્રી કમલ દયાણી, આઈએએસ</b> ગુજરાત સરકારના સામાન્ય વહીવટ વિભાગના અધિક મુખ્ય સચિવ	સભ્ય
<b>શ્રીમતી મોના ખંધાર , IAS</b> ગુજરાત સરકારના વિજ્ઞાન અને ટેકનોલોજી વિભાગના મુખ્ય સચિવ	સભ્ય
<b>ડો. ટી. નટરાજન, આઈએએસ</b> ગુજરાત સરકારના નાણાં વિભાગના મુખ્ય સચિવ	સભ્ય
<b>શ્રી હરીત શુક્લા, આઈએએસ</b> ગુજરાત સરકારના મુખ્ય સચિવ, એઆરટીડી/એનઆરઆઈ	સભ્ય સચિવ

નીચેના વ્યક્તિઓએ કમિશન માટે સંશોધન અને વિચારધારાને ટેકો આપ્યો છે:

નામ	હોદ્દો
<b>હિતેશ પટેલ</b>	ગુજરાત સરકારના ઉપસચિવ
<b>સૌમ્યા લાઠિયા</b>	સી.એમ. ફેલો
<b>કુણાલ અપાસ્તંબ</b>	સી.એમ. ફેલો
<b>તુષાર મેશ્રામ</b>	સી.એમ. ફેલો

