



GARC નો ત્રીજો રિપોર્ટ

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ
(GARC)

અનુક્રમણિકા

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) વિશે:	4
પરિચય:	6
યોજનાઓનું	6
અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:	8
ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:	8
આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	8
અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:	9
સુધારો 2: નિવૃત્ત કર્મચારીઓને આપોઆપ પેન્શન વિતરણ	11
અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:	12
ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:	12
આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:	12
અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:	13
સુધારો 3: નીતિ જાગૃતિ માટેના વિષયો દ્વારા સંકલિત સરકારી ઠરાવો સાથે નાગરિક-કેન્દ્રિત પોર્ટલ	15
અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:	15
ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	15
આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	16
અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:	17
સુધારો ૪: તાલુકાઓ અને ગામડાઓમાં તમામ સરકારી સંપત્તિઓ અને સેવાઓની GIS-આધારિત સંપત્તિ યાદી	19
અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:	20
ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	20
આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	20
અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:	21
સુધારો ૫: ઓટોમેટેડ સ્ટેટસ સૂચનાઓ (SMS/WhatsApp દ્વારા) લાગુ કરીને અને સરકારી પ્રમાણપત્રો અને દસ્તાવેજોના પોસ્ટલ પ્રસારણને સરળ બનાવીને સેવા વિતરણને શ્રેષ્ઠ બનાવો.	23
અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:	24
ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	24
આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	24
અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:	25

સુધારો ૬: જાહેર પરિવહનનો ઉપયોગ કરતી વખતે વપરાશકર્તા-અનુભવમાં વધારો	27
અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:	27
ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:	27
આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:	28
અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:	28
સુધારો ૭: સત્તાવાર દસ્તાવેજો સરળતાથી મેળવવા માટે તમામ સરકારી અરજીઓમાં ડિજિટલ વેરિફિકેશન/કોડ સક્ષમ કરવું	31
અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:	32
ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	32
આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	32
અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:	33
સુધારો ૮: HRMS માં બધા કર્મચારીઓ માટે સર્વિસ બુકનું ડિજિટાઇઝેશન, જેમાં વેગસી ડેટા	34
અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:	34
ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:	34
આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	35
અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:	36
સુધારો ૯: ઈ-સિવિલ યાદી અને ઓટોમેટેડ કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદી	37
અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:	37
ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:	37
આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:	38
અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:	39
સુધારો ૧૦: કર્મચારી સંતોષ સર્વે	41
અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:	41
ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:	41
આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ	42
અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:	42
કામગીરી	44
જોડાણો:	45
કર્મચારી સંતોષ સર્વે ટેમ્પલેટ	45

સંદર્ભો:	48
સુધારો ૧: શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓનું સંકલન	48
સુધારો ૨: નિવૃત્ત કર્મચારીઓને આપોઆપ પેન્શન વિતરણ	48
સુધારો ૩: નીતિ જાગૃતિ માટેના વિષયો દ્વારા સંકલિત સરકારી ઠરાવો સાથે નાગરિક-કેન્દ્રિત પોર્ટલ	49
સુધારો ૪: તાલુકાઓ અને ગામડાઓમાં તમામ સરકારી સંપત્તિઓ અને સેવાઓની GIS-આધારિત સંપત્તિ યાદી	50
સુધારો ૫: સરકારી પ્રમાણપત્રો/દસ્તાવેજો માટે સ્વચાલિત સ્થિતિ અપડેટ્સ (SMS/Whatsapp દ્વારા) અને સક્ષમ ટપાલ સેવાઓ દ્વારા સેવા વિતરણ પ્રક્રિયામાં વધારો	50
સુધારો ૬ - જાહેર પરિવહનનો ઉપયોગ કરતી વખતે વપરાશકર્તા-અનુભવ વધારવો	50
સુધારો ૭ - સત્તાવાર દસ્તાવેજો સરળતાથી મેળવવા માટે તમામ સરકારી અરજીઓમાં ડિજિટાઇઝેશન/કોડ સક્ષમ કરવું	51
સુધારો ૮: HRMS માં બધા કર્મચારીઓ માટે સર્વિસ બુકનું ડિજિટાઇઝેશન, જેમાં લેગસી ડેટા	52
સુધારો ૯: ઈ-સિવિલ યાદી અને ઓટોમેટેડ કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદી	53
સુધારો ૧૦: કર્મચારી સંતોષ સર્વે	53
સ્વીકૃતિઓ:	55

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) વિશે:

ભારતમાં વહીવટી સુધારાઓ પારદર્શિતા, કાર્યક્ષમતા, જવાબદારી અને વહીવટી માળખાં તથા પ્રક્રિયાઓના ઉપનિવેશીકરણ પર કેન્દ્રિત રહ્યા છે. આપણે આપણું બંધારણ અપનાવ્યાને ૭૫ વર્ષ પૂર્ણ થવા નિમિત્તે, આપણા રાષ્ટ્રનું માર્ગદર્શન કરતા બંધારણીય માળખા અને વહીવટી પ્રણાલીઓ ઉપર હંમેશા ગર્વ અનુભવીએ છીએ. મજબૂત વહીવટી માળખાઓ સ્થાપિત કરીને તે દ્વારા આપણા બંધારણીય મૂલ્યોનું અસરકારક અમલીકરણ અને જાહેર સેવાઓ પુરી પાડવાની બાબત સુનિશ્ચિત કરી શક્યા છીએ. આ તબક્કે એમ કહી શકાય કે જ્યારે આપણે વિકસિત ભારત @૨૦૪૭ ના લક્ષ્યને પરિપૂર્ણ કરવા તરફ ઝડપથી આગળ વધી રહ્યા છીએ, ત્યારે ગુજરાત સરકાર આ ધ્યેય માટે તમામ યોગદાન આપવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

આપણા દેશમાં ગુજરાત સુશાસનનું પ્રણેતા અને કેન્દ્ર સરકારની મુખ્ય યોજનાઓના અમલીકરણમાં હંમેશા અગ્રેસર રહ્યું છે. જેમ કે ગુજરાતે અનેક ટેકનોલોજી આધારિત સેવા વિતરણ માટેના પ્લેટફોર્મ્સ અને સ્વાગત (SWAGAT) પ્લેટફોર્મ જેવી ફરિયાદ નિવારણ સેવાઓમાં પણ પહેલ કરી છે. હાલ આપણે અમૃતકાળમાંથી પસાર થઈ રહ્યા છીએ અને વિકસિત રાષ્ટ્ર તરફની આગેકૂચમાં હરણફાળ ભરી છે, તે પરિસ્થિતિમાં સરકારી વિભાગો સમક્ષ પ્રજાની વધતી જતી માંગણીઓ અને સતત પરિવર્તનશીલ શાસન વ્યવસ્થાના સંદર્ભમાં આધુનિક સમાજની વધતી જતી માંગને અનુરૂપ અને જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે ગુજરાત પોતાની રાજ્ય તરીકેની ક્ષમતા આગળ વધારવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

૨૦ ફેબ્રુઆરી, ૨૦૨૫ ના ગુજરાત સરકારના અંદાજપત્ર (૨૦૨૫-૨૬) ની રજૂઆત વખતે ગુજરાત વહીવટી સુધારણા આયોગ (GARC) ની રચનાની જાહેરાત કરવામાં આવી હતી. આ જાહેરાતના એક સમાહની અંદર, ગુજરાત સરકારે સામાન્ય વહીવટ વિભાગના તાર્કિક ફેબ્રુઆરી, ૨૦૨૫ના સરકારી ઠરાવ દ્વારા ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચની રચના કરી, જેમાં પંચનું માળખું, પંચનું કાર્યક્ષેત્ર (Terms of Reference) અને પંચની સમય-મર્યાદા વગેરે સમાવિષ્ટ છે. આમ ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચ (GARC) ની રચના વ્યાપક વહીવટી સુધારાઓના અમલીકરણ માટે કરવામાં આવી છે. આ પહેલનો ઉદ્દેશ્ય રાજ્યની માળખાકીય બાબતોને, કાર્યપદ્ધતિઓને અને સંચાલન પ્રક્રિયાઓને સુધારવાનો છે. પરિણામે રાજ્યની વહીવટી પ્રણાલીની કાર્યક્ષમતા, અસરકારકતા અને ભવિષ્યની જરૂરિયાતો પ્રત્યેની પ્રતિભાવક્ષમતા મૂળભૂત રીતે મજબૂત બનશે.

GARC (ગુજરાત વહીવટી સુધારણા આયોગ) એ વહીવટી કામગીરી સાથે સંકળાયેલા તમામ સાથે નજીકથી કામ કરીને વહીવટી સુધારાઓ માટે પાયાથી શરૂઆતનો અભિગમ અપનાવવાનું લક્ષ્ય રાખે છે. આ માટે, આયોગ ફોકસ ગ્રુપ ડિસ્ક્શન્સ (FGDs) ની શ્રેણી યોજશે, જેના દ્વારા વહીવટની મહત્વની આંતરિક બાબતો ધ્યાને લેવામાં આવશે.

આ FGDs માં સામાન્ય વહીવટ, આરોગ્ય, શિક્ષણ અને મહેસૂલ વિભાગો સહિત અન્ય વિભાગોના તમામ હિતધારકો, નિષ્ણાતો અને ફિલ્ડ પ્રેક્ટિશનર્સ ભાગ લેશે. GARC નો ઉદ્દેશ્ય વિભાગવાર ભલામણો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાને બદલે, સરળતાથી અમલમાં મૂકી શકાય તેવા 'સામાન્ય' સુધારાઓ શરૂ કરવાનો છે. આનાથી 'વધુ સારું કરવાની' કાર્યપલાણી વિકસાવવામાં મદદ મળશે, ત્યારબાદ પાયાના પ્રણાલીગત મુદ્દાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવશે.

આ અભિગમ દ્વારા, પંચનો હેતુ વહીવટી પ્રક્રિયાઓને વધુ કાર્યક્ષમ, પારદર્શક અને નાગરિક-કેન્દ્રિત (પ્રજાલક્ષી) બનાવવાનો છે.

ગુજરાત વહીવટી સુધારણા આયોગ 'સંપૂર્ણ-શાસનનો અભિગમ' અપનાવશે અને નીચેની બાબતો અંગે વિશદ વિચારણા કરી ભલામણો પ્રદાન કરશે:

- i. **વહીવટી અને શાસન માળખું** (Administrative and Governance Structure)
- ii. **માનવબળ અને માનવ સંસાધનોનું તર્કસંગતકરણ** (Rationalization of Manpower and Human Resources)
- iii. **નાણાકીય વ્યવસ્થાપન અને સંસાધન મહત્તમ અને શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ** (Financial Management and Resource Optimization)
- iv. **વિકેન્દ્રીકરણ અને સ્થાનિક સ્વરાજ** (Decentralization and Local Governance)
- v. **ટેકનોલોજી અને નવી બાબતો** (Technology and Innovations)
- vi. **નિરીક્ષણ અને મૂલ્યાંકન માળખું** (Monitoring and Evaluation Structure)



પ્રસ્તાવના:

ગુજરાત જેવા ગતિશીલ રાજ્ય માટે, જે નાગરિકોની સમૃદ્ધિ અને કાર્યક્ષમ જાહેર સેવા વિતરણને પ્રાથમિકતા આપે છે તેને માટે વહીવટી સુધારાઓ એ પ્રતિભાવશીલ અને પ્રગતિશીલ શાસન માટે પાયાની બાબતો છે. આજના અત્યંત ઝડપી ડિજિટલ પરિવર્તનશીલ અને નાગરિકોની વધતી જતી અપેક્ષાઓના યુગમાં, જાહેર વહીવટની પદ્ધતિઓમાં સતત અનુકૂલન સાધવું, નવીનતા લાવવી અને તેને સરળ બનાવવી તે ખુબ આવશ્યક છે. આ અહેવાલ દ્વારા ગુજરાતની વહીવટી પરિસ્થિતિની વિવેચનાત્મક બાબતો ચકાસીને તેમજ વહીવટીતંત્રની એવી મુખ્ય બાબતોને શોધી કાઢીને વ્યૂહાત્મક રીતે વહીવટની બાબતોમાં પ્રવેશ (હસ્તક્ષેપ) કરવાથી કાર્યક્ષમતા, પારદર્શિતા અને નાગરિકને મળતા સંતોષમાં નોંધપાત્ર વધારો થઈ શકે.

આ અહેવાલનો મુખ્ય વિષય **ડિજિટલ માળખાકીય સુવિધાઓ** અને **વ્યવસ્થાકીય સુધારાઓનો** ઉપયોગ કરીને સાચા અર્થમાં **નાગરિક-કેન્દ્રિત સરકાર** સ્થાપિત કરવાનો છે. પંચની ભલામણો મુખ્યત્વે નાગરિકો સાથેના વ્યવહારો અને **સેવાઓની સુલભતાને** શ્રેષ્ઠ બનાવવા પર કેન્દ્રિત છે. આમાં સમાવિષ્ટ ભલામણોમાં **શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓનું સંકલન (3.1)** કરીને અરજી પ્રક્રિયાઓને સરળ બનાવવી, નીતિગત જાગૃતિ અને પારદર્શિતા વધારવા માટે **વિષયવાર સંકલિત સરકારી ઠરાવો સાથેનું નાગરિક-કેન્દ્રિત પોર્ટલ (3.3)** સ્થાપિત કરવું, અને SMS/વોટ્સએપ દ્વારા સ્વચાલિત સ્ટેટસ અપડેટ્સ તેમજ સરકારી પ્રમાણપત્રો/દસ્તાવેજો માટે ટપાલ સેવાઓ સક્ષમ કરીને **સેવા વિતરણમાં નોંધપાત્ર સુધારો (3.5)** કરવાનો સમાવેશ થાય છે. તમામ સરકારી અરજીઓમાં **ડિજિલોકર વેરિફિકેશન/કોડ (3.7)** ને એકીકૃત કરવાથી સત્તાવાર દસ્તાવેજોની સરળ અને સુરક્ષિત પુનઃપ્રાપ્તિ સુગમ બનશે, જેનાથી નાગરિકોને થતા વહીવટી **અવરોધોમાં** નોંધપાત્ર ઘટાડો થશે. વધુમાં, સરકારી પરિયોજનાઓના સામાજિક ઓડિટને સુધારવા, સંસાધનોની ફાળવણીને વધુ પારદર્શક અને જાહેર જનતા પ્રત્યે જવાબદેહ બનાવવા માટે **તાલુકાઓ અને ગામડાઓમાં તમામ સરકારી અસ્કયામતો અને સેવાઓની GIS-આધારિત અસ્કયામત યાદી (3.4)** પ્રસ્તાવિત કરવામાં આવી છે. અમે **જાહેર પરિવહનનો ઉપયોગ કરતી વખતે તેનો ઉપયોગ કરનારના શ્રેષ્ઠ અનુભવ થવા બાબત(3.6)** ની પણ ભલામણ કરીએ છીએ, જે નાગરિકોની દૈનિક અવરજવરના અનુભવમાં સુધારો કરે છે.

અલબત્ત આ અહેવાલનું સૌ પ્રથમ ધ્યાન નાગરિક અનુભવ પર કેન્દ્રિત છે, તેમ છતાં આ અહેવાલ આંતરિક વહીવટી કાર્યક્ષમતાને પણ ધ્યાનમાં રાખે છે, જે પરોક્ષ રીતે જાહેર જનતાને લાભાન્વિત કરે છે. આમાં **નિવૃત્ત કર્મચારીઓને સ્વચાલિત પેન્શન વિતરણ (3.2)**, જૂના ડેટા સાથે **સેવાપોથીનું સંપૂર્ણ ડિજિટલાઇઝેશન (3.8)**, અને **સ્વચાલિત કામચલાઉ પ્રવરતા યાદી સાથેની ઇ-સિવિલ યાદી (3.9)** નો સમાવેશ થાય છે. ભલામણોમાં નિયમિતપણે **કર્મચારી સંતોષ સર્વેક્ષણો (3.10)** હાથ ધરવાનો પણ સમાવેશ થાય છે. આ કર્મચારી-કેન્દ્રિત પહેલ છે જે મુલ્કી સેવાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે જે ઉચ્ચ-ગુણવત્તાયુક્ત નાગરિક સેવા વિતરણ માટે અનિવાર્ય છે. સમગ્રપણે, આ સુધારાઓનો ઉદ્દેશ્ય વધુ સક્રીય, **પારદર્શક અને ડિજિટલ રીતે સશક્ત વહીવટ** બનાવવાનો છે, જે ગુજરાતના નાગરિકોના જીવનધોરણમાં સીધો જ સુધારો લાવશે.

સુધારો 1: શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓનું સંકલન

શૈક્ષણિક શિષ્યવૃત્તિઓ સામાજિક સમાનતાને પ્રોત્સાહન આપવા, ડ્રોપઆઉટ દર ઘટાડવા અને સામાજિક-આર્થિક સ્તરોમાં ગુણવત્તાયુક્ત શિક્ષણની સમાવિષ્ટ સુલભતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે મહત્વપૂર્ણ સાધન તરીકે સેવા આપે છે. કલ્યાણકારી રાજ્ય તરીકે, ગુજરાતની બંધારણીય જવાબદારી છે કે તે સમાજના પછાત વર્ગના પ્રતિભાશાળી વિદ્યાર્થીઓ અને બાળકોને સસ્તું શિક્ષણ અને શિષ્યવૃત્તિ પૂરી પાડે. જ્યારે ગુજરાત અનેક વિભાગો દ્વારા અસંખ્ય શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓ પ્રદાન કરે છે, ત્યારે વર્તમાન શિષ્યવૃત્તિ ઇકોસિસ્ટમ પ્રણાલીગત વિભાજનથી પીડાય છે જે તેની અસરકારકતાને નબળી પાડે છે અને ઇચ્છિત લાભાર્થીઓ માટે અવરોધો બનાવે છે. સમાન જૂથોને સમાન લાભો આપતી બહુવિધ યોજનાઓ (દા.ત., SJED, TDD અને શિક્ષણ વિભાગ દ્વારા પ્રી-મેટ્રિક શિષ્યવૃત્તિ) ડુપ્લિકેશન તરફ દોરી જાય છે. આ વિભાગીય સાયલો અભિગમે પાત્રતા માપદંડો (જાતિ, આવક, લિંગ, ગુણવત્તા અને નિવાસસ્થાન), અરજી પ્રક્રિયાઓ, દસ્તાવેજીકરણ આવશ્યકતાઓ અને વિતરણ પદ્ધતિઓનું એક જટિલ નેટવર્ક બનાવ્યું છે જે ઘણીવાર ક્વરેજમાં ઓવરલેપ, વિરોધાભાસી અથવા અંતર છોડી દે છે. એકીકૃત પોર્ટલ/વિન્ડોનો અભાવ વિદ્યાર્થીઓ અને પરિવારોને બહુવિધ પોર્ટલ (ડિજિટલ ગુજરાત, ચેટ-બોટ્સ, GSSY પોર્ટલ, વિભાગીય સાઇટ્સ) નેવિગેટ કરવા માટે સંઘર્ષ કરે છે, જેના કારણે યોજનાઓનો વપરાશ ઓછો થાય છે અને લાયક ઉમેદવારોને બાકાત રાખવામાં આવે છે. ઉદાહરણ તરીકે, ઘણા લાયક વિદ્યાર્થીઓ, ખાસ કરીને ગ્રામીણ અને સીમાંત સમુદાયોના, માહિતીના અભાવ અને પ્રક્રિયાગત જટિલતાને કારણે ઉપલબ્ધ શિષ્યવૃત્તિ મેળવવામાં નિષ્ફળ જાય છે. મર્યાદિત ઓટોમેશન અને રીઅલ-ટાઇમ ક્રોસ-વેરિફિકેશનને કારણે સિસ્ટમ ઉચ્ચ વહીવટી બોજથી પીડાય છે, જેના કારણે સંભવિત "ડબલ ડિપિંગ" અને છેતરપિંડી થાય છે. આનાથી પ્રક્રિયા સમય, ઉચ્ચ વહીવટી ખર્ચ અને લાભાર્થીઓની પસંદગી અને ચુકવણી વિતરણમાં ભૂલો અથવા અસંગતતાઓની સંભાવના પણ વધે છે. વધુમાં, એકીકૃત ડેટા એનાલિટિક્સ (એક જ પોર્ટલ પરથી મેળવેલ) નો અભાવ શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓના વ્યાપક અસર મૂલ્યાંકન અને પુરાવા-આધારિત નીતિ સુધારણાને અટકાવે છે.

બહુવિધ વિભાગોમાં શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓના પ્રસારને કારણે વહીવટી જટિલતા, લાભાર્થીઓની મૂંઝવણ અને સંસાધનોનો શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ થાય છે, જેના કારણે ગુજરાતમાં શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓનો મહત્તમ ઉપયોગ થાય તે માટે હસ્તક્ષેપની જરૂર પડે છે. તેથી, આ સુધારામાં ગુજરાત સરકારના વિવિધ વિભાગો, જેમ કે શિક્ષણ વિભાગ, સામાજિક ન્યાય અને અધિકારીતા વિભાગ (SJED), અને આદિજાતિ વિકાસ વિભાગ (TDD) દ્વારા હાલમાં સંચાલિત અસંખ્ય શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓનું વ્યાપક તર્કસંગતકરણ અને એકીકરણ પ્રસ્તાવિત કરવામાં આવ્યું છે. મુખ્ય વિચાર એક ખંડિત, બહુ-પોર્ટલ સિસ્ટમમાંથી એકીકૃત, પારદર્શક અને ટેકનોલોજી-સક્ષમ શિષ્યવૃત્તિ પ્લેટફોર્મમાં સંક્રમણ કરવાનો છે જે સુલભતા વધારે છે, વહીવટી બોજ ઘટાડે છે અને સંસાધન ફાળવણીને શ્રેષ્ઠ બનાવે છે. **"એક વિદ્યાર્થી - એક ID - એક પોર્ટલ"** તરીકે ઓળખાતા આ પરિવર્તનમાં સરકારી પ્રક્રિયા પુનઃઝંજરી દ્વારા લાભાર્થી જૂથો (દા.ત., પ્રી-મેટ્રિક, પોસ્ટ-મેટ્રિક, ઉચ્ચ શિક્ષણ, વિશેષ પ્રોત્સાહનો, બિન-શિક્ષણ સહાય) પર આધારિત યોજનાઓને તાર્કિક ક્લસ્ટરોમાં એકીકૃત કરવાનો સમાવેશ થશે. તેના મૂળમાં, આ સુધારાનો ઉપયોગ હાલની 18-અંકની અનન્ય યાઇલ્ડ ટ્રેકિંગ સિસ્ટમ (CTS) ID ને તમામ શિષ્યવૃત્તિ-સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ માટે કેન્દ્રીય અને કાયમી ઓળખકર્તા તરીકે કરવામાં આવશે, જે આપમેળે વિદ્યાર્થીઓનો ડેટા મેળવશે અને પાત્રતા નક્કી કરશે. આ સુવ્યવસ્થિત અભિગમનો હેતુ અરજી પ્રક્રિયાઓને સરળ બનાવવા, પારદર્શિતા વધારવા, ડુપ્લિકેશન અટકાવવા અને બધા લાયક વિદ્યાર્થીઓને કાર્યક્ષમ રીતે યોગ્ય સહાય મળે તેની ખાતરી કરવાનો છે.

"એક વિદ્યાર્થી - એક ID - એક પોર્ટલ" માળખાના અમલીકરણથી અનેક પાસાંઓમાં નોંધપાત્ર સુધારા થશે: (i) સરળ અરજી પ્રક્રિયાઓ, દસ્તાવેજીકરણનો ભાર ઘટાડીને, ઝડપી પ્રક્રિયા સમય અને પસંદગી અને વિતરણમાં પારદર્શિતામાં સુધારો કરીને (લાભાર્થીઓ માટે) વપરાશકર્તા અનુભવમાં વધારો, (ii) ડુપ્લિકેટ પ્રક્રિયાઓને દૂર કરીને વહીવટી કાર્યક્ષમતામાં વધારો, મેન્યુઅલ હસ્તક્ષેપ (જેમ કે મેન્યુઅલ ચકાસણી) ઘટાડીને, સુવ્યવસ્થિત આંતર-વિભાગીય સંકલન અને ઓપ્ટિમાઇઝ્ડ સંસાધન ફાળવણી,

(iii) વ્યાપક ડેટા વિશ્લેષણ દ્વારા નીતિ અસરકારકતામાં સુધારો, લાભાર્થી જૂથોનું વધુ સારું લક્ષ્યીકરણ, લિકેજ અને ડુપ્લિકેશનમાં ઘટાડો, અને પુરાવા-આધારિત યોજના સુધારણા ક્ષમતાઓ.

અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:

જ્યારે કેન્દ્રીય વિદ્યાર્થી ID નો ઉપયોગ કરતી સંપૂર્ણ રીતે સંકલિત, સિંગલ-પોર્ટલ શિષ્યવૃત્તિ પ્રણાલી એક મહત્વાકાંક્ષી ધ્યેય છે, ત્યારે વિવિધ રાજ્યો અને દેશોએ આ સુધારાના ઘટકો અમલમાં મૂક્યા છે. જ્યારે કલ્પના મુજબ એકલ "એક વિદ્યાર્થી - એક પોર્ટલ" સિસ્ટમ અનન્ય છે, ત્યારે અંતર્ગત ડિજિટલ ઓળખ અને DBT માળખાની સફળતા તેની તકનીકી શક્યતા અને પારદર્શિતા અને કાર્યક્ષમતામાં ફાયદા માટે એક મજબૂત ઉદાહરણ પૂરું પાડે છે.

ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:

તેલંગાણાએ 2014 માં "TS ePass " સિસ્ટમ શરૂ કરી, જેમાં વિવિધ વિભાગોમાં 14 શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓને એક જ પોર્ટલમાં એકીકૃત કરવામાં આવી - પાત્ર SC, ST, BC, EBC અને દિવ્યાંગ કલ્યાણ વિદ્યાર્થીઓને ઓનલાઇન અરજીઓ અને શિષ્યવૃત્તિનું વિતરણ કરવાની સુવિધા આપવામાં આવી. આ સિસ્ટમે છેલ્લા 4 શૈક્ષણિક વર્ષોમાં 90 લાખથી વધુ વિદ્યાર્થીઓની અરજીઓ પર પ્રક્રિયા (સુવિધા અને વિતરણ) કરી. 2024-25 માં, 7.20 લાખ પ્રી-મેટ્રિક અને પોસ્ટ-મેટ્રિક લાભાર્થીઓને રૂ. 929 કરોડનું વિતરણ કરવામાં આવ્યું.

ઓડિશાએ 6 મુખ્ય વિભાગોની 21 શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓને એકીકૃત કરીને "ઓડિશા શિષ્યવૃત્તિ પોર્ટલ" અમલમાં મૂક્યું. મુખ્ય સિદ્ધિઓમાં વહીવટી ખર્ચમાં ઘટાડો, આધાર-આધારિત ચકાસણી દ્વારા ડુપ્લિકેટ લાભાર્થીઓને દૂર કરવા અને એકીકૃત ફરિયાદ નિવારણ દ્વારા ઉચ્ચ લાભાર્થી સંતોષ દરનો સમાવેશ થાય છે.

મહારાષ્ટ્રના " મહાડીબીટી પોર્ટલ" એ વિવિધ વિભાગોમાં યોજનાઓનું સંકલન કર્યું છે, જે વાર્ષિક ૧.૨ કરોડ વિદ્યાર્થીઓને સેવા આપે છે. ૨૦૧૮-૧૯ થી ૨૦૧૯-૨૦ દરમિયાન ઓનલાઇન ડીબીટી સિસ્ટમ દ્વારા ગુજરાત સરકારના ૧૦ વિભાગો દ્વારા ₹ ૭,૨૨૭.૫૮ કરોડની રકમ શિષ્યવૃત્તિ તરીકે વિતરિત કરવામાં આવી હતી.

કેરળની "ઈ-ગ્રાન્ટ્ઝ" સિસ્ટમે બાયોમેટ્રિક પ્રમાણીકરણ અને AI-સંચાલિત દસ્તાવેજ ચકાસણી સાથે ઘણી પ્રી-મેટ્રિક અને પોસ્ટ-મેટ્રિક શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓને એકીકૃત કરી. પરિણામોમાં ઝડપી અરજી પ્રક્રિયા, આદિવાસી વિદ્યાર્થીઓમાં યોજનાના વપરાશમાં વધારો અને શૈક્ષણિક પરિણામોનું વ્યાપક ટ્રેકિંગ શામેલ છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ

એસ્ટોનિયા અથવા **સિંગાપોર** જેવા અદ્યતન ડિજિટલ ઓળખ પ્રણાલીઓ ધરાવતા દેશો, કેન્દ્રીયકૃત ડિજિટલ પ્રોફાઇલનો ઉપયોગ કરે છે જે પુનરાવર્તિત ડેટા સબમિશનને ઘટાડીને શૈક્ષણિક સહાય સહિત વિવિધ સરકારી લાભોની સુવ્યવસ્થિત એક્સેસની મંજૂરી આપે છે. **એસ્ટોનિયાની** બ્લોકચેન-આધારિત ડિજિટલ ઓળખ સિસ્ટમ વિદ્યાર્થીઓ જેવા વિવિધ વપરાશકર્તા જૂથોની જરૂરિયાતોના મૂલ્યાંકન માટે ઓળખપત્ર ચકાસણી અને AI ને સપોર્ટ કરે છે. **કેનેડાની** " સ્ટુડન્ટએઇડ " સિસ્ટમ ફેડરલ અને પ્રાંતીય કાર્યક્રમો (ઉદા. સ્ટુડન્ટએઇડ બીસી) ને આવક-આધારિત મૂલ્યાંકન અલ્ગોરિધમ્સ સાથે એકીકૃત કરે છે. આ પહેલ પ્રક્રિયા સમય ઘટાડવા, સતત વિદ્યાર્થીઓ માટે સ્વચાલિત નવીકરણ, ઉચ્ચ વિદ્યાર્થી સંતોષ અને સુધારેલા પૂર્ણતા દરમાં ફાળો આપે છે.

અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:

1. યોજનાઓના એકીકરણ-ક્લસ્ટરિંગ માટે સરકારી પ્રક્રિયાનું પુનઃગઠન (GPR): મુખ્ય સચિવના માર્ગદર્શન હેઠળ ઉચ્ચ સ્તરીય આંતર-વિભાગીય કાર્યકારી જૂથોની રચના કરવી. આ જૂથો દ્વારા એક વ્યાપક સરકારી પ્રક્રિયા પુનઃગઠન (GPR) હાથ ધરવામાં આવશે.

આ પ્રક્રિયામાં શિક્ષણ વિભાગ, સામાજિક ન્યાય અને અધિકારીતા વિભાગ (SJED) અને આદિજાતિ વિકાસ વિભાગની હાલની તમામ શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓનું મેપિંગ (ઓળખ) સામેલ હશે. આનો ઉદ્દેશ્ય ઓવરલેપ્સ (પુનરાવર્તન), બિનજરૂરી માપદંડો અને સૂચિત ક્લસ્ટરો (જેમ કે પ્રિ-મેટ્રિક, પોસ્ટ-મેટ્રિક, ઉચ્ચ શિક્ષણ સહાય, વિશેષ પ્રોત્સાહન કાર્યક્રમો, બિન-શૈક્ષણિક સહાય) માં યોજનાઓના એકીકરણ (consolidation) માટેની તકો ઓળખવાનો છે.

2. વિદ્યાર્થી નોંધણી અને CTS ID જનરેશન પાયા તરીકે: આ સુધારો એ સુનિશ્ચિત કરવા પર આધારિત છે કે દરેક વિદ્યાર્થીની તેમના સંબંધિત શાળા દ્વારા ચાઇલ્ડ ટ્રેકિંગ સિસ્ટમ (CTS) માં સચોટ નોંધણી થાય. નોંધણી થતાં જ, દરેક વિદ્યાર્થીને તેમનો અનન્ય ૧૮-અંકનો CTS ID ફાળવવામાં આવવો જોઈએ. આ ID તમામ શિક્ષણ-સંબંધિત સરકારી સિસ્ટમ્સ અને શિષ્યવૃત્તિ પ્રક્રિયાઓમાં તેમની કાયમી ઓળખકર્તા તરીકે ઉપયોગમાં આવશે.

3. GUSP માં CTS માંથી વિગતો પ્રાપ્ત કરવી: ગુજરાત યુનિફાઇડ સ્કોલરશિપ પોર્ટલ (GUSP) ને CTS ડેટાબેઝમાંથી વિદ્યાર્થીના વસ્તી વિષયક, શૈક્ષણિક, જાતિ, આધાર, આવક, વિકલાંગતા અને બેંક વિગતો આપમેળે મેળવવા માટે ડિઝાઇન કરવું આવશ્યક છે. આ નિર્ણાયક પગલું GUSP પર વિદ્યાર્થીઓની વિગતોની મેન્યુઅલ એન્ટ્રીને દૂર કરે છે અને માત્ર હકીકતલક્ષી એક જ સ્ત્રોત તરીકે CTS નો ઉપયોગ કરીને ડેટા સુસંગતતા સુનિશ્ચિત કરે છે.

4. ગુજરાત યુનિફાઇડ સ્કોલરશિપ પોર્ટલ (GUSP) નો વિકાસ: તમામ શિષ્યવૃત્તિ અરજીઓ માટે એકલ-વિન્ડો પ્લેટફોર્મ તરીકે GUSP ને ડિઝાઇન અને વિકસિત કરવું, જે અલગ-અલગ વિભાગીય પોર્ટલનું સ્થાન લેશે. આ પોર્ટલને કેન્દ્રીય ઓળખકર્તા તરીકે હાલની ચાઇલ્ડ ટ્રેકિંગ સિસ્ટમ (CTS) ID નો ઉપયોગ કરીને વિદ્યાર્થી ડેટા આપમેળે મેળવવા માટે બનાવી શકાય છે.

5. CTS ડેટાને વધારવો અને કેન્દ્રીય બનાવવો: એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે કે CTS ડેટાબેઝ સતત અપડેટ થાય છે અને તે વિદ્યાર્થીના તમામ વસ્તી વિષયક, શૈક્ષણિક, જાતિ, આવક, આધાર, દિવ્યાંગતા અને બેંક વિગતો માટે હકીકતલક્ષી માત્ર એક જ સ્ત્રોત તરીકે સેવા આપે છે. CTS અને GUSP વચ્ચે રીઅલ-ટાઇમ સુમેળ માટે મજબૂત પદ્ધતિઓનો અમલ કરવામાં આવે, જેથી GUSP વિદ્યાર્થી ડેટા માટે માત્ર રીડ-ઓન્લી વ્યૂ રહે અને કોઈપણ સુધારા સૌપ્રથમ CTS માં કરવા પડે.

6. સુદૃઢ પાત્રતા એન્જિનનો વિકાસ: GUSP માં એક અદ્યતન પાત્રતા એન્જિન બનાવવા જે CTS માંથી મેળવેલા માપદંડો (દા.ત., જાતિ, આવક, લિંગ, વિકલાંગતા, શૈક્ષણિક પ્રદર્શન, હાજરી) ના આધારે વિદ્યાર્થીઓને આપમેળે લાગુ પડતી તમામ શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓ સાથે જોડી શકે.

7. અરજી અને ચકાસણી વર્કફ્લોને સુવ્યવસ્થિત કરવું: એક વર્કફ્લો ડિઝાઇન કરવું જ્યાં શિક્ષકો/પ્રિન્સિપાલોને GUSP પર CTS માંથી પ્રી-ફિલ્ડ વિદ્યાર્થી ડેટાને ફક્ત ચકાસવાની અને શિષ્યવૃત્તિની દરખાસ્તોની પુષ્ટિ કરવાની જરૂર પડે, મેન્યુઅલ ડેટા એન્ટ્રી કરવાની જરૂર પડે નહીં. આધાર-બેંક લિંકિંગ ચકાસણી માટે NPCI અને અંતિમ ચકાસણી અને ડાયરેક્ટ બેનિફિટ ટ્રાન્સફર (DBT) માટે PFMS સાથે સીમલેસ એકીકરણ થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું.

8. તાલીમ અને જાગૃતિ: શાળા સંચાલકો, શિક્ષકો અને જિલ્લા-સ્તરના નોડલ અધિકારીઓ માટે નવી GUSP સિસ્ટમ પર વ્યાપક તાલીમ કાર્યક્રમો યોજવા, જેમાં સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા અને CTS ની ભૂમિકા પર ભાર મૂકવામાં આવે. "એક વિદ્યાર્થી - એક ID - એક

પોર્ટલ" અભિગમ અને GUSP દ્વારા તમામ યોજનાઓનો લાભ કેવી રીતે મેળવવો તે વિશે વિદ્યાર્થીઓ અને વાલીઓને માહિતગાર કરવા માટે વિવિધ માધ્યમોનો ઉપયોગ કરીને રાજ્યવ્યાપી જાહેર જાગૃતિ અભિયાન શરૂ કરવું.

9 ભૂલ શોધવી (ટ્રેકિંગ) અને મોનિટરિંગ ડેશબોર્ડ્સ: GUSP (ગુજરાત યુનિફાઇડ સ્કોલરશિપ પોર્ટલ) માં અધૂરા અથવા ખોટા ડેટાને, ખાસ કરીને આધાર અને બેંક વિગતો સંબંધિત, ઓળખવા માટે રીઅલ-ટાઇમ ડેશબોર્ડ્સ અને ભૂલ અંગેની ચેતવણીઓનો અમલ કરવો. શાળા, બ્લોક, જિલ્લા અને રાજ્ય સ્તરે વહીવટકર્તાઓ માટે અરજીની સ્થિતિ, વિતરણનું નિરીક્ષણ કરવા અને અવરોધોને ઓળખવા માટે કેન્દ્રીયકૃત ડેશબોર્ડ્સ સ્થાપિત કરવા.

ભલામણ ૩.૧: "એક વિદ્યાર્થી - એક ઓળખ - એક પોર્ટલ" માળખાના આધારે, સરકારે વિવિધ વિભાગો દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓના અસરકારક સંકલન માટે એક એકીકૃત, પારદર્શક અને ટેકનોલોજી-સક્ષમ શિષ્યવૃત્તિ પ્લેટફોર્મ (ગુજરાત યુનિફાઇડ સ્કોલરશિપ પોર્ટલ) વિકસાવવું જોઈએ.

સુધારો 2: નિવૃત્ત કર્મચારીઓને આપોઆપ પેન્શન વિતરણ

ગુજરાતમાં નિવૃત્ત સરકારી કર્મચારીઓને પેન્શન વિતરણ માટેની વર્તમાન સિસ્ટમ અનેક પ્રક્રિયાગત પડકારોનો સામનો કરી રહી છે, જેના કારણે નિવૃત્ત કર્મચારીઓ માટે નોંધપાત્ર વિલંબ અને ભારે મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડી રહ્યો છે. તાજેતરના સરકારી નિર્દેશોએ પેન્શન પ્રક્રિયા માટે સ્પષ્ટ સમયરેખા નક્કી કરી છે, જેના કારણે વિભાગોએ 15 મહિનાની અંદર નિવૃત્તિ માટે નિર્ધારિત કર્મચારીઓની અપડેટ કરેલી યાદીઓ જાળવી રાખવી જરૂરી છે, પરંતુ તેનો સ્વીકાર દર ઓછો રહે છે. બહુવિધ ફોર્મ અને મંજૂરીઓ સાથે સંકળાયેલી પ્રક્રિયાગત જટિલતા વહીવટી અવરોધો બનાવે છે; માહિતીની અસમપ્રમાણતા નિવૃત્ત લોકોને અરજીની પ્રગતિ વિશે અનિશ્ચિત બનાવે છે; કર્મચારીઓની અછત પેન્શન પ્રક્રિયા એકમો અરજીઓની માત્રા સાથે સંઘર્ષ કરે છે; રોજગાર આપનારા વિભાગો, પેન્શન કચેરીઓ અને ચુકવણી કરતી બેંકો વચ્ચે સંકલનનો અભાવ પ્રક્રિયામાં વિલંબ તરફ દોરી જાય છે; અને ભૌતિક સબમિશન માટે દસ્તાવેજીકરણ આવશ્યકતાઓ પ્રક્રિયાને નોંધપાત્ર રીતે ધીમી કરે છે. હાલની સિસ્ટમ ઘણીવાર અપારદર્શક હોઈ શકે છે, રીઅલ-ટાઇમ ટ્રેકિંગનો અભાવ છે, અને મેન્યુઅલ ચકાસણી પર ભારે આધાર રાખે છે, જેના કારણે તે ભૂલો અને બિનકાર્યક્ષમતાઓ માટે સંવેદનશીલ બને છે. આ માત્ર નિવૃત્ત લોકો પર બોજ જ નહીં પરંતુ વહીવટી સંસાધનોને પણ તાણ આપે છે જેનો અન્યત્ર વધુ સારી રીતે ઉપયોગ કરી શકાય છે.

ઘણી વ્યક્તિઓ, ખાસ કરીને દૂરના વિસ્તારોના લોકો અથવા વૃદ્ધોને, જટિલ અમલદારશાહી પ્રક્રિયાઓમાં નેવિગેટ કરવામાં, વારંવાર દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં અને વિવિધ સરકારી કચેરીઓની વારંવાર મુલાકાત લેવામાં મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડે છે. આ વિલંબ તેમની નાણાકીય સ્થિરતાને અસર કરે છે, જીવનના તે તબક્કા દરમિયાન તકલીફ ઉભી કરે છે જ્યાં તેઓ સંવેદનશીલ હોય છે અને સમયસર આવક પર નિર્ભર હોય છે. તાજેતરના ડેટા સૂચવે છે કે પેન્શન અરજી પ્રક્રિયામાં વિલંબ એક મહત્વપૂર્ણ ચિંતાનો વિષય છે, નોકરીદાતાઓએ પ્રક્રિયાને સરળ બનાવવા માટે ચોક્કસ સમયમર્યાદા પહેલાં જરૂરી સ્પષ્ટતાઓ રજૂ કરવી પડે છે. આ વિલંબની માનસિક અસરને ઓછી આંકી શકાય નહીં - જે કર્મચારીઓએ જાહેર સેવામાં પોતાની કારકિર્દી સમર્પિત કરી છે તેઓ પોતાને એવા લાભો માટે વિનંતી કરતા જોવા મળે છે જે તેમના માટે યોગ્ય છે. તેથી, નિવૃત્ત જાહેર સેવકોની ગરિમા જાળવી રાખવા, તેમની નાણાકીય સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા અને કર્મચારી કલ્યાણ પ્રત્યે સરકારની પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરવા માટે સ્વચાલિત વિતરણ પ્રણાલીમાં મૂળભૂત પરિવર્તન મહત્વપૂર્ણ છે.

આ સુધારામાં ગુજરાત સરકારના તમામ નિવૃત્ત કર્મચારીઓને પેન્શન વિતરણ માટે સંપૂર્ણપણે સ્વચાલિત સિસ્ટમના અમલીકરણનો પ્રસ્તાવ છે. મુખ્ય વિચાર મેન્યુઅલ, કાગળ-સઘન અને ઘણીવાર વિલંબિત પ્રક્રિયાથી એક સીમલેસ, ડિજિટલ વર્કફ્લો તરફ સંક્રમણ કરવાનો છે જે કર્મચારીના નિવૃત્તિ અથવા નિવૃત્તિની તારીખ પર આપમેળે પેન્શન ચુકવણી શરૂ કરે છે. આમાં સંકલિત ડિજિટલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચરની સ્થાપનાનો સમાવેશ થશે જે પૂર્વનિર્ધારિત પરિમાણો અને ચકાસાયેલ સેવા રેકોર્ડના આધારે પાત્ર નિવૃત્ત કર્મચારીઓને પેન્શન રકમની આપમેળે ગણતરી, પ્રક્રિયા અને ક્રેડિટ કરશે. આ સુધારાથી પેન્શન ચુકવણી ઓર્ડરનું સ્વચાલિત ઉત્પાદન, સેવા રેકોર્ડનું ડિજિટલ ચકાસણી અને મેન્યુઅલ હસ્તક્ષેપ, દસ્તાવેજોના વારંવાર સબમિટ અથવા ભૌતિક હાજરીની જરૂર વગર નિવૃત્ત કર્મચારીઓના બેંક ખાતાઓમાં પેન્શન રકમ સીધી ક્રેડિટ કરવામાં સક્ષમ બનશે.

પેન્શનનું સ્વચાલિત વિતરણ ફક્ત વહીવટી સુધારા કરતાં વધુ રજૂ કરે છે - તે તેના કર્મચારીઓ સાથેના સામાજિક કરારનું સન્માન કરવાની સરકારની પ્રતિબદ્ધતાને રજૂ કરે છે. સ્વચાલિત પેન્શન વિતરણ વર્તમાન મેન્યુઅલ, એપ્લિકેશન-આધારિત પેન્શન પ્રક્રિયા પ્રણાલીથી ટેકનોલોજી-સક્ષમ, સક્રિય પદ્ધતિ તરફ એક આદર્શ પરિવર્તનનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે જે નિવૃત્ત કર્મચારીઓ તરફથી વારંવાર હસ્તક્ષેપ વિના નિવૃત્તિ લાભોના સીમલેસ ટ્રાન્સફરને સુનિશ્ચિત કરે છે. આ સુધારો રાજ્યમાં સેવા આપનારા 5 લાખ

પેન્શનરોના ¹ગૌરવને જાળવી રાખે છે , અને વ્યાપક વહીવટી આધુનિકીકરણ તરફ દોરી જાય છે, સરકારી વિભાગોમાં સેવા વિતરણના નવા ધોરણો સ્થાપિત કરે છે.

અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:

આ ઉદાહરણો દર્શાવે છે કે કાર્યક્ષમ, પારદર્શક અને નાગરિક-કેન્દ્રિત શાસન માટે, વહીવટી બોજને નોંધપાત્ર રીતે ઘટાડવા અને નિવૃત્ત કલ્યાણમાં વધારો કરવા માટે, સ્વયંસંચાલિત પેન્શન વિતરણ માત્ર શક્ય જ નથી પરંતુ આવશ્યક છે.

ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:

ભારત સરકારનું ભવિષ્ય પોર્ટલ કેન્દ્ર સરકારના કર્મચારીઓ માટે સ્વચાલિત પેન્શન પ્રક્રિયા તરફ એક મહત્વપૂર્ણ પગલું રજૂ કરે છે. એપ્રિલ 2025 માં, ²નિવૃત્તિના કેસોમાં 83% પેન્શન ચુકવણી ઓર્ડર (PPO) સમયસર જારી કરવામાં આવ્યા હતા, જે પ્રક્રિયા કાર્યક્ષમતામાં નોંધપાત્ર સુધારો દર્શાવે છે. આ પોર્ટલ હવે 99 મંત્રાલયો અને 1,034 કચેરીઓમાં કાર્યરત છે, જેમાં ફરિયાદ પેન્ડિંગમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો થયો છે. નવેમ્બર 2024 થી આ સિસ્ટમ તમામ કેન્દ્રીય પેન્શન પ્રક્રિયા માટે ફરજિયાત બની, જે ડિજિટલ ઓટોમેશન તરફ નિર્ણાયક પરિવર્તન દર્શાવે છે અને સંપૂર્ણપણે સ્વચાલિત પેન્શન વિતરણ માટે પાયો સ્થાપિત કરે છે.

કેરળ રાજ્ય આઇટી મિશને સરેરાશ પ્રક્રિયા સમય ઘટાડીને, સ્વચાલિત સેવા રેકોર્ડ એકીકરણ અને મેન્યુઅલ ચકાસણી પગલાંને દૂર કરીને પેન્શન પ્રક્રિયામાં પરિવર્તન લાવ્યું; તેમના સક્રિય અભિગમથી પાત્ર નિવૃત્ત લોકો માટે આપમેળે પેન્શન કાગળો ઉત્પન્ન થયા, નિવૃત્તિ પછીની ઓફિસની મુલાકાતોમાં ઘટાડો થયો અને પેન્શન સંબંધિત ફરિયાદોમાં ઘટાડો થયો.

તમિલનાડુની ઇન્ટિગ્રેટેડ ફાઇનાન્શિયલ એન્ડ હ્યુમન રિસોર્સ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (IFHRMS) - એક વ્યાપક કર્મચારી ડેટાબેઝ - સરકારી કર્મચારીઓની ભરતીથી નિવૃત્તિ સુધીના સંપૂર્ણ સેવા રેકોર્ડને ટ્રેક કરે છે. આ સિસ્ટમ નિવૃત્તિના 6 મહિના પહેલાં આપમેળે પેન્શન દસ્તાવેજો જનરેટ કરે છે, જેનાથી સમયસર પેન્શન પ્રક્રિયા પ્રાપ્ત થાય છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:

યુનાઇટેડ કિંગડમની (UK) ઓટોમેટેડ પેન્શન સિસ્ટમ ગ્રેટ બ્રિટનમાં 12.95 મિલિયન રાજ્ય પેન્શનરો માટે ચુકવણીની પ્રક્રિયા કરે છે (2024/25 માં). આ સિસ્ટમ આપમેળે પાત્ર નાગરિકોની નોંધણી કરે છે, અરજીની આવશ્યકતાઓને દૂર કરે છે, વહીવટી ખર્ચ ઘટાડે છે અને નોંધપાત્ર કાર્યક્ષમતામાં વધારો કરે છે. યુકેના સૌથી મોટા સરકારી વિભાગ - વર્ક્સ એન્ડ પેન્શન વિભાગ - 2017-18 માં રોબોટિક્સ પ્રોસેસ ઓટોમેશન (RPA) પહેલનો ઉપયોગ બે અઠવાડિયામાં 30,000 પેન્શન દાવાઓના બેકલોગને દૂર કરવા માટે કર્યો હતો ³.

¹PIB મુજબ, 22.05.2025

²PIB મુજબ, 20.05. 2025.

<https://www.pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=2129797#:~:text=83%25%20PPOs%20in%20%20સુપરઅનુએશન%20કેસો%20અરે.%20પોર્ટલ%20જારી%2010%20C200%20કેસો%20હતા%20નિવારણ.>

³UiPath મુજબ: <https://www.uipath.com/resources/automation-case-studies/dwp-government>

કેનેડાની ઓલ્ડ એજ સિક્યુરિટી (OAS) વાર્ષિક ધોરણે 65 વર્ષની ઉંમરે નવા લાભાર્થીઓની નોંધણી કરાવે છે, મૂળભૂત લાભો માટે કોઈ અરજી આવશ્યકતાઓ નથી. સિસ્ટમ આવક ચકાસણી અને ચુકવણીની ચોકસાઈ માટે કર રેકોર્ડને એકીકૃત કરે છે. એપ્લિકેશન-આધારિત સિસ્ટમોની તુલનામાં લાભાર્થી દીઠ પ્રક્રિયા ખર્ચમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો થયો છે.

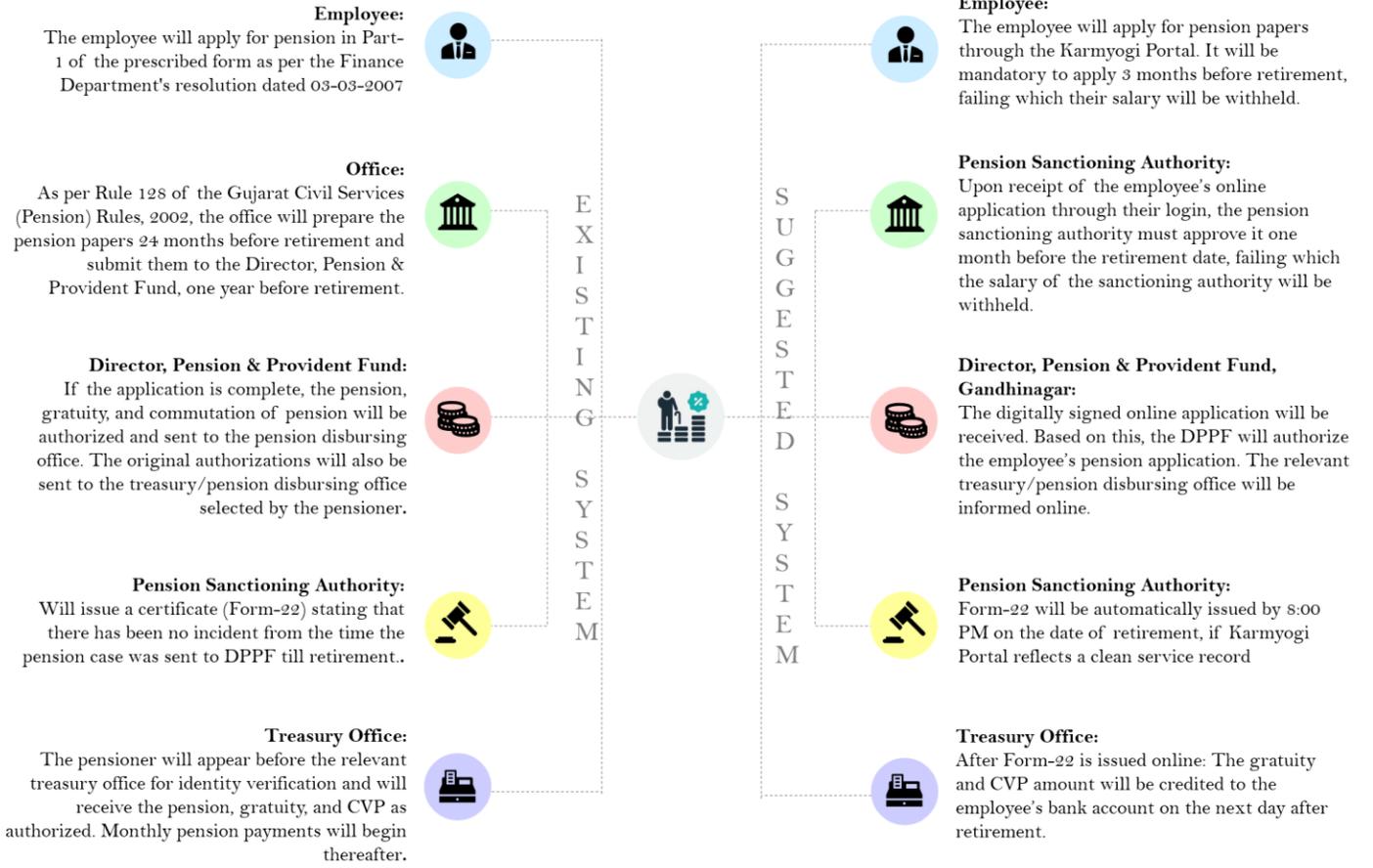
ઓસ્ટ્રેલિયાની સુપરએન્યુએશન સિસ્ટમ સ્વચાલિત પ્રક્રિયાઓ દ્વારા નિવૃત્તિ બચતનું સંચાલન કરે છે. આ સિસ્ટમ કાર્યકારી જીવન દરમિયાન યોગદાનને ટ્રેક કરે છે, આપમેળે લાભોની ગણતરી કરે છે અને નિવૃત્તિ ચુકવણીની પ્રક્રિયા કરે છે. વય પેન્શન દાવાઓ માટે સરેરાશ પ્રક્રિયા સમય 84 દિવસથી ઘટાડીને 49 દિવસ કરવામાં આવ્યો છે (પ્રક્રિયા સમયમાં 40% ઘટાડો).

અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:

આનો ઉદ્દેશ્ય એક અનુમાનિત અને કાર્યક્ષમ પેન્શન વિતરણ પદ્ધતિ બનાવવાનો છે જે પ્રક્રિયાગત અવરોધોને દૂર કરે છે.

- i. નિવૃત્તિ ઓર્ડર (નો ઇવેન્ટ સર્ટિફિકેટ) જારી કરતી વખતે પેન્શન ઓર્ડર ઓનલાઇન જારી કરવા જોઈએ.
- ii. નિવૃત્તિની તારીખના 3 મહિના પહેલાં પેન્શનની સૂચનાઓ શરૂ કરવી આવશ્યક છે.
- iii. નિવૃત્ત થનારા બધા કર્મચારીઓએ તેમની નિવૃત્તિ તારીખના 3 મહિના પહેલાં તેમના જરૂરી દસ્તાવેજો સબમિટ કરવાના રહેશે.
- iv. નિવૃત્ત કર્મચારીઓના નિવૃત્તિ તારીખના એક મહિના પહેલાંના તમામ દસ્તાવેજોને મંજૂરી આપવા માટે પેન્શન પ્રક્રિયા કરતા ઉચ્ચ અધિકારીઓ
- v. નિવૃત્તિની તારીખે, સાંજે 6 વાગ્યા સુધીમાં, કેડર કંટ્રોલિંગ ઓથોરિટી (CCA) નિવૃત્ત કર્મચારી સામેની કોઈપણ બાકી પૂછપરછ જાહેર કરશે.
 - a. જો કોઈ પૂછપરછ બાકી ન હોય, તો નિવૃત્ત કર્મચારીના PPO અને ચુકવણીનું રૂપાંતરિત મૂલ્ય સીધું તેમના ખાતામાં જમા કરવામાં આવશે.
 - b. જો પૂછપરછ બાકી હોય, તો એક પ્રોવિઝનલ પેન્શન શીટ જનરેટ કરવામાં આવશે.
- vi. એપ્લિકેશન માટે ડેટાબેઝમાં ફોટા કેપ્ચર કરો અથવા હાલના ફોટાનો ઉપયોગ કરો
- vii. કાયદાકીય પાયામાં બધા પાત્ર નિવૃત્ત લોકો માટે સ્વચાલિત ચુકવણી ફરજિયાત કરવા માટે પેન્શન નિયમોમાં સુધારો કરવાની, વિલંબ માટે દંડની જોગવાઈઓ સાથે કાનૂની સમયરેખા સ્થાપિત કરવાની અને ડિજિટલ પેન્શન પ્રક્રિયા માટે વૈધાનિક માળખા બનાવવાની જરૂર છે.
- viii. ટેકનોલોજીકલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેવલપમેન્ટ માટે વિભાગોમાં સંકલિત પેન્શન મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ, સંસ્થાઓ વચ્ચે સુરક્ષિત ડેટા શેરિંગ પ્રોટોકોલ સ્થાપિત કરવા જોઈએ અને પારદર્શિતા અને સુરક્ષા માટે બ્લોકચેન-આધારિત રેકોર્ડ કીપિંગનો અમલ કરવો જોઈએ.
- ix. પ્રક્રિયા પુનઃઇજનેરી દ્વારા પેન્શન પ્રક્રિયામાં બિનજરૂરી મંજૂરી સ્તરો દૂર કરવા જોઈએ, વિભાગોમાં દસ્તાવેજીકરણ આવશ્યકતાઓને પ્રમાણિત કરવી જોઈએ અને સેવા રેકોર્ડ માટે સ્વચાલિત માન્યતા પ્રણાલીઓ બનાવવી જોઈએ.
- x. નિવૃત્તિ-લાયક કર્મચારીઓની વહેલી ઓળખ માટે આગાહી પ્રક્રિયા અમલીકરણમાં AI-આધારિત સિસ્ટમનો ઉપયોગ થવો જોઈએ.
- xi. સિસ્ટમ ઇન્ટિગ્રેશનમાં પેન્શન સિસ્ટમને સીધા ધિરાણ માટે બેંકિંગ નેટવર્ક્સ સાથે જોડવી જોઈએ, સ્વચાલિત ગણતરીઓ માટે આવકવેરા ડેટાબેઝ સાથે સંકલિત કરવી જોઈએ અને તબીબી લાભ પ્રક્રિયા માટે આરોગ્યસંભાળ સિસ્ટમ સાથે જોડવી જોઈએ.
- xii. બાયોમેટ્રિક પ્રમાણીકરણ અને જીવન પ્રમાણપત્રો માટે, ભારત સરકારના જીવન પ્રમાણ જેવી પદ્ધતિ વિકસાવવાની છે, જે પેન્શનરના બાયોમેટ્રિક પ્રમાણીકરણ માટે આધાર પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરે છે.

હાલની સિસ્ટમના સંદર્ભમાં ભલામણ કરેલ પેન્શન વિતરણ સિસ્ટમનું યોજનાકીય પ્રતિનિધિત્વ નીચે મુજબ છે:



ભલામણ ૩.૨: સરકાર બધા નિવૃત્ત સરકારી કર્મચારીઓ માટે પેન્શન વિતરણ માટે સંપૂર્ણપણે સ્વચાલિત સિસ્ટમ સક્ષમ કરી શકે છે - જેમાં પેન્શન ચુકવણી ઓર્ડરનું સ્વચાલિત ઉત્પાદન, સેવા રેકોર્ડનું ડિજિટલ ચકાસણી અને નિવૃત્ત લોકોના બેંક ખાતામાં પેન્શનની રકમ સીધી જમા કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

સુધારો ૩: નીતિ જાગૃતિ માટેના વિષયો દ્વારા સંકલિત સરકારી ઠરાવો સાથે નાગરિક-કેન્દ્રિત પોર્ટલ

સરકારી ઠરાવો (GRs) ભારતમાં વહીવટી નિર્ણય લેવાની કરોડરજી બનાવે છે, જે નીતિ નિર્દેશોને વિવિધ વિભાગો અને સરકારના સ્તરોમાં અમલીકરણ માટે કાર્યક્ષમ માર્ગદર્શિકામાં રૂપાંતરિત કરે છે. જો કે, GR વ્યવસ્થાપનની વર્તમાન પ્રણાલી નોંધપાત્ર પડકારો રજૂ કરે છે જે અસરકારક શાસન અને મહત્વપૂર્ણ નીતિ માહિતી સુધી નાગરિકોની પહોંચને અવરોધે છે.

વિવિધ વિભાગોમાં હાલના સરકારી ઠરાવો (GR) નું વિશાળ પ્રમાણ અને ખંડિત સ્વરૂપ ગુજરાતમાં અસરકારક શાસન માટે એક મહત્વપૂર્ણ પડકાર ઊભો કરે છે. દાયકાઓથી, અસંખ્ય GR વિવિધ સ્વરૂપોમાં જારી કરવામાં આવ્યા છે, ઘણીવાર કેન્દ્રિય, પ્રમાણિત અને સરળતાથી શોધી શકાય તેવા ભંડાર વિના. આનાથી અનેક મહત્વપૂર્ણ સમસ્યાઓ ઊભી થાય છે: વિભાગીય અધિકારીઓ સંબંધિત GR ઝડપથી શોધવામાં સંઘર્ષ કરે છે, જેના કારણે નિર્ણય લેવામાં અને નીતિ અમલીકરણમાં વિલંબ થાય છે; પ્રમાણિત અનુક્રમણિકા, શોધ પદ્ધતિઓ અને એકત્રીકરણના અભાવને કારણે નીતિઓના અસંગતતા અથવા વિરોધાભાસી ઉપયોગનું જોખમ રહેલું છે; અને ચોક્કસ નીતિઓનો ઐતિહાસિક વિકાસ અપારદર્શક બને છે કારણ કે જૂના અથવા રદ કરાયેલા GR ફરતા રહે છે, જેના કારણે મૂંઝવણ અને સંભવિત કાનૂની ગૂંચવણો ઊભી થાય છે. વધુમાં, વ્યાપક, અનુક્રમિત ડેટાબેઝનો અભાવ નીતિ સમીક્ષાઓ, સુધારા પહેલો અને નવા ભરતી કરનારાઓની તાલીમને જટિલ બનાવે છે જેમને નિર્દેશોના વિશાળ, અસંગઠિત જૂથ સાથે ઝઝૂમવું પડે છે. સુવ્યવસ્થિત જ્ઞાન આધારનો આ મૂળભૂત અભાવ વહીવટી કાર્યક્ષમતા, પારદર્શિતા અને સુસંગતતાને સીધી અસર કરે છે.

નાગરિકો અને બાહ્ય હિસ્સેદારોને સેંકડો વિભાગીય વેબસાઇટ્સ, પરિપત્રો અને સૂચનાઓ દ્વારા નેવિગેટ કરવાનું મુશ્કેલ કાર્યનો સામનો કરવો પડે છે. વર્તમાન માહિતી અસમપ્રમાણતા પારદર્શક અને કાર્યક્ષમ શાસનના સિદ્ધાંતોને નબળી પાડે છે. લોકશાહી ભાગીદારીને સક્ષમ બનાવવા, નીતિ પાલન સુધારવા અને જવાબદારી પદ્ધતિઓને મજબૂત બનાવવા માટે સરળતાથી સુલભ લોકશાહી નીતિ માહિતી મહત્વપૂર્ણ છે. પારદર્શક શાસન માટે માત્ર માહિતીની ઉપલબ્ધતા જ નહીં પરંતુ વપરાશકર્તા-મૈત્રીપૂર્ણ ફોર્મેટમાં તેની સુલભતા જરૂરી છે તે ઓળખે છે, GARC એક નાગરિક-કેન્દ્રિત પોર્ટલનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે જે વિષયોના વિષયો દ્વારા તમામ GRsનું વ્યવસ્થિત એકીકરણ હોસ્ટ કરે છે, કાર્યક્ષમ ઇન્ટેક્સિંગ, કીવર્ડ શોધ કાર્યક્ષમતા અને એકીકૃત એક્સેસને સક્ષમ બનાવે છે.

GR એકત્રીકરણને સક્ષમ બનાવવા માટે, આ સુધારામાં હાલમાં સેવા આપતા અને નિવૃત્ત સરકારી અધિકારીઓ (ક્ષેત્ર અધિકારીઓ અને સચિવાલયમાંથી), અને IT અને ડિજિટાઇઝેશનમાં કુશળ ટેકનિકલ અધિકારીઓનો સમાવેશ કરીને વિશિષ્ટ ટાસ્ક ફોર્સની રચના કરવાનો પ્રસ્તાવ છે. આ અધિકારીઓ પાસે GR એકત્રીકરણ હાથ ધરવા માટે જરૂરી સંસ્થાકીય જ્ઞાન અને ટેકનિકલ કુશળતા હશે. પ્રાથમિક ઉદ્દેશ્ય બધા GR ને વર્ગીકૃત, અનુક્રમિત અને ડિજિટાઇઝ કરવાનો રહેશે, દરેક વિભાગ માટે એક વ્યાપક, શોધી શકાય તેવા અને સરળતાથી મેળવી શકાય તેવા ડેટાબેઝ બનાવવાનો રહેશે. આ સુધારો વ્યાપક વહીવટી આધુનિકીકરણ એજન્ડા સાથે સુસંગત છે, જે જાહેર વહીવટને અસર કરતી માહિતી સિલોની કોનિક સમસ્યાને સંબોધિત કરે છે. પોર્ટલ નીતિ માહિતી માટે સંદર્ભના એક સ્ત્રોત તરીકે સેવા આપશે, અર્થઘટનાત્મક વિવાદો ઘટાડશે અને વહીવટી કાર્યક્ષમતા વધારશે.

અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:

ઘણી સરકારોએ તેમના કાનૂની અને વહીવટી નિર્દેશોનું મોટા પાયે ડિજિટાઇઝેશન અને એકીકરણ હાથ ધર્યું છે. આ ઉદાહરણો કાર્યક્ષમ અને પારદર્શક વહીવટ માટે સરકારી નિર્દેશોનો કેન્દ્રિય, ડિજિટલ સુલભ અને સારી રીતે અનુક્રમિત ભંડાર બનાવવાની શક્યતા અને મહત્વપૂર્ણ મહત્વ દર્શાવે છે.

ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ



સરકારનો **કર્મચારી અને તાલીમ વિભાગ (DoPT)** ઓફિસ મેમોરેન્ડા (OMs) અને પરિપત્રોનો એક વ્યાપક ડિજિટલ ભંડાર ચલાવે છે જે GR એકત્રીકરણ માટે સીધી ઉદાહરણ તરીકે સેવા આપે છે. ભારત સરકારમાં કર્મચારીઓની બાબતો માટે કેન્દ્રીય સંકલન એજન્સી તરીકે, DoPT ભરતી, તાલીમ, કારકિર્દી વિકાસ અને સ્ટાફ કલ્યાણ નીતિઓને આવરી લેતા વ્યવસ્થિત રીતે સંગઠિત દસ્તાવેજો જાળવી રાખે છે. વિભાગનો ઓનલાઇન ડેટાબેઝ કીવર્ડ શોધ અને હજારો નીતિ દસ્તાવેજોની કાલક્રમિક એક્સેસની મંજૂરી આપે છે, જે સરકારી સૂચનાઓના શોધી શકાય તેવા આર્કાઇવ્સ જાળવવાની શક્યતા દર્શાવે છે. આ સિસ્ટમ સરકારી કર્મચારીઓ અને નાગરિકો બંનેને વિષય-આધારિત વર્ગીકરણ અને અદ્યતન શોધ કાર્યક્ષમતા દ્વારા વર્તમાન અને ઐતિહાસિક નીતિ નિર્દેશો એક્સેસ કરવા સક્ષમ બનાવે છે, જે વહીવટી પ્રશ્નો અને નીતિ અર્થઘટન વિવાદોને નોંધપાત્ર રીતે ઘટાડે છે.

ગુડ્સ એન્ડ સર્વિસીસ ટેક્સ (GST) પોર્ટલ બહુવિધ કર સત્તાવાળાઓ પાસેથી જટિલ નિયમનકારી માહિતીને એકીકૃત સિસ્ટમમાં એકીકૃત કરે છે. આ પોર્ટલ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા, પરિપત્રો અને સૂચનાઓનું અસરકારક એકીકરણ દર્શાવે છે. રીઅલ-ટાઇમ અપડેટ્સ પ્રદાન કરવાની અને કર નિયમો માટે સંસ્કરણ નિયંત્રણ જાળવવાની સિસ્ટમની ક્ષમતા GR એકીકરણ માટે મૂલ્યવાન પાઠ પ્રદાન કરે છે.

મહારાષ્ટ્ર સરકાર એક વ્યાપક ડિજિટલ ગવર્નન્સ ફ્રેમવર્ક સ્થાપિત કર્યું છે જેમાં વિવિધ વિભાગોમાં સરકારી આદેશો, પરિપત્રો અને નીતિ દસ્તાવેજોને એક્સેસ કરવા માટે સમર્પિત પોર્ટલનો સમાવેશ થાય છે. રાજ્યનો સંકલિત અભિગમ નાગરિકો અને સરકારી કર્મચારીઓને શોધ ક્ષમતાઓ અને દસ્તાવેજ આર્કાઇવિંગ સિસ્ટમ્સ સાથે વિભાગીય વેબસાઇટ્સ દ્વારા નિયમનકારી માહિતી એક્સેસ કરવા સક્ષમ બનાવે છે. મહારાષ્ટ્રનું ડિજિટલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર તેની એકીકૃત સરકારી પોર્ટલ સિસ્ટમ દ્વારા બહુવિધ હિસ્સેદારોની એક્સેસને સમર્થન આપે છે, જે રાજ્ય સ્તરે એકીકૃત માહિતી વિતરણના સ્કેલેબલ અમલીકરણનું પ્રદર્શન કરે છે.

કર્ણાટક સરકાર ભારતની સૌથી અદ્યતન ડિજિટલ ગવર્નન્સ સિસ્ટમ્સમાંથી એકનું સંચાલન કરે છે, જેમાં વ્યવસ્થિત ડિજિટાઇઝેશન અને સરકારી આદેશો અને પરિપત્રોની ઓનલાઇન ઉપલબ્ધતાનો સમાવેશ થાય છે. તેના સંકલિત પોર્ટલ આર્કિટેક્ચર દ્વારા, કર્ણાટક અત્યાધુનિક શોધ કાર્યક્ષમતા અને વિષય-આધારિત સંગઠન સાથે વિભાગોમાં નીતિ દસ્તાવેજોની જાહેર એક્સેસ પ્રદાન કરે છે. ડિજિટલ દસ્તાવેજ વ્યવસ્થાપન માટે રાજ્યના અભિગમમાં સંસ્કરણ નિયંત્રણ, બહુભાષી એક્સેસ અને મોબાઇલ-રિસ્પોન્સિવ ડિઝાઇનનો સમાવેશ થાય છે, જે વ્યાપક GR એકત્રીકરણ અને નાગરિક-કેન્દ્રિત માહિતી વિતરણ માટે એક મોડેલ તરીકે સેવા આપે છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ

યુનાઇટેડ સ્ટેટ્સની **ફેડરલ રજિસ્ટર અને કોડ ઓફ ફેડરલ રેગ્યુલેશન્સ (CFR) સિસ્ટમ** નિયમનકારી માહિતી એકત્રીકરણ અને જાહેર એક્સેસ માટે વિશ્વનું સૌથી વ્યાપક મોડેલ રજૂ કરે છે. CFR એ ફેડરલ સરકારના એક્ઝિક્યુટિવ વિભાગો અને એજન્સીઓ દ્વારા ફેડરલ રજિસ્ટરમાં પ્રકાશિત સામાન્ય અને કાયમી નિયમોનું સંહિતાકરણ છે, જે વ્યાપક નિયમનકારી ક્ષેત્રોને આવરી લેતા 50 શીર્ષકોમાં ગોઠવાયેલ છે. ફેડરલ રજિસ્ટર 2.0 ફેડરલ એજન્સીઓના નિયમો, પ્રસ્તાવિત નિયમો અને સૂચનાઓ માટે દૈનિક પ્રકાશન તરીકે સેવા આપે છે, જ્યારે ઉચ્ચત eCFR રીઅલ-ટાઇમ અપડેટ્સ અને અદ્યતન શોધ ક્ષમતાઓ પ્રદાન કરે છે. સિસ્ટમ 1936 થી વર્તમાન સુધી સંપૂર્ણ ટેક્સ્ટ ક્વેરી જાળવી રાખે છે, લાખો નિયમનકારી દસ્તાવેજોની પ્રક્રિયા કરે છે અને લાખો વાર્ષિક વપરાશકર્તાઓને સેવા આપે છે. સંકલિત અભિગમ નાગરિકો, વ્યવસાયો અને સરકારી અધિકારીઓને અત્યાધુનિક શોધ સાધનો, વિષય-આધારિત નેવિગેશન અને ક્રોસ-રેફરન્સ ક્ષમતાઓ દ્વારા વર્તમાન નિયમોને એક્સેસ કરવા સક્ષમ બનાવે છે.

યુનાઇટેડ કિંગડમનું **legislation.gov.uk પોર્ટલ** કાયદાકીય માહિતી વ્યવસ્થાપન અને જાહેર એક્સેસમાં સુવર્ણ માનકનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. HM સરકાર વતી નેશનલ આર્કાઇવ્સ દ્વારા સંચાલિત, આ પોર્ટલ યુકે કાયદાના સત્તાવાર ઘર તરીકે સેવા આપે છે, જેમાં 1267 થી અમલમાં રહેલા તમામ પ્રાથમિક કાયદાઓ અને તમામ ગૌણ કાયદાઓનો સમાવેશ થાય છે. ડેટાબેઝ એક જ

સુલભ પ્લેટફોર્મમાં કાયદાના "અધિકૃત" અને સુધારેલા સંસ્કરણો બંને પ્રદાન કરે છે, જેમાં અદ્યતન શોધ ક્ષમતાઓ છે જે વપરાશકર્તાઓને ચોક્કસ જોગવાઈઓ શોધવા, કાયદાકીય ફેરફારોને ટ્રેક કરવા અને કોસ-રેફરન્સ સામગ્રીને એક્સેસ કરવા સક્ષમ બનાવે છે. આ સિસ્ટમ, જે અગાઉ UK Statute Law Database તરીકે ઓળખાતી હતી, 2000 ના દાયકાની શરૂઆતમાં સ્થાપિત થઈ હતી અને કાનૂની વ્યાવસાયિકો, સરકારી અધિકારીઓ અને નાગરિકો માટે એક આવશ્યક સંસાધન બની ગઈ છે. પોર્ટલની અત્યાધુનિક શોધ કાર્યક્ષમતામાં કીવર્ડ શોધ, કાલક્રમિક એક્સેસ અને વિષય-આધારિત નેવિગેશનનો સમાવેશ થાય છે, જે વ્યાપક કાયદાકીય માહિતી એકત્રીકરણની તકનીકી શક્યતા અને જાહેર મૂલ્ય દર્શાવે છે.

અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:

- i. બધા વિભાગોમાં GR જારી કરવા અને ઇન્ડેક્સ કરવા માટે પ્રમાણિત ટેમ્પલેટ બનાવો, જેમાં વ્યાખ્યાયિત શ્રેણીઓ, પેટા-શ્રેણીઓ, સુસંગત ફોર્મેટિંગ, ચકાસણી માટે QR કોડ, eSignature સુવિધા, કીવર્ડ/મેટાડેટા ટેગિંગ અને સંદર્ભ પદ્ધતિઓનો સમાવેશ થાય છે.
- ii. 6 મહિના પછીના બધા GR eSarkar દ્વારા ફક્ત પ્રમાણિત નમૂનામાં જારી કરવામાં આવશે.
- iii. GR વિષય ઓળખ અને પ્રાથમિકતા: દરેક વિભાગ GR માટે મુખ્ય વિષયોને ઓળખશે અને વર્ગીકૃત કરશે જેથી તાર્કિક અનુક્રમણિકા માળખું સુનિશ્ચિત થાય. મુખ્ય વિભાગો માટે મુખ્ય GR વિષયોના ઉદાહરણોમાં શામેલ છે:
 - a. **સામાજિક ન્યાય અને સશક્તિકરણ વિભાગ (SJED):** SC/ST/OBC કલ્યાણ માટેની યોજનાઓ, શિષ્યવૃત્તિ, અપંગતા લાભો, વરિષ્ઠ નાગરિક યોજનાઓ, કલ્યાણ સંસ્થાઓની સ્થાપના.
 - b. **નાણાં વિભાગ:** બજેટ ફાળવણી, ખર્ચ નિયમો, નાણાકીય હિસાબી પ્રક્રિયાઓ, સેવા શરતો અને ભથ્થાં, પેન્શન નિયમો, કરવેરા નીતિઓ, પ્રાપ્તિ ધોરણો.
 - c. **ખાદ્ય અને નાગરિક પુરવઠા વિભાગ:** જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા (PDS) ના ધોરણો, રેશનકાર્ડ વ્યવસ્થાપન, ખાદ્ય અનાજની ખરીદી અને વિતરણ, આવશ્યક ચીજવસ્તુઓનું નિયમન, ગ્રાહક સુરક્ષા.
 - d. **રસ્તા અને મકાનો (R&B) વિભાગ:** રસ્તા બાંધકામ અને જાળવણી માર્ગદર્શિકા, મકાન કોડ, માળખાગત પ્રોજેક્ટ મંજૂરીઓ, ટેન્ડર પ્રક્રિયાઓ, માળખાગત સુવિધાઓ માટે જમીન સંપાદન.
 - e. **સામાન્ય વહીવટ વિભાગ (GAD):** સેવા નિયમો (નિમણૂકો, બઢતી, બદલીઓ, રજાઓ), આચાર નિયમો, વહીવટી સુધારા, પ્રોટોકોલ, RTI બાબતો, તાલીમ નીતિઓ, આંતર-વિભાગીય સંકલન.
 - f. **ઉદ્યોગો અને ખાણ વિભાગ:** ઔદ્યોગિક નીતિઓ, રોકાણ પ્રોત્સાહન યોજનાઓ, ઉદ્યોગો માટે જમીન ફાળવણી, ખાણકામ લીઝ, ખનિજ સંસાધન વ્યવસ્થાપન, MSME નીતિઓ.
 - g. **મહેસૂલ વિભાગ:** જમીન રેકોર્ડ મેનેજમેન્ટ, જમીન રૂપાંતર, મિલકત કરવેરા, મહેસૂલ વસૂલાત, જમીન સંપાદન, ભાડા કાયદા, જમીન સંબંધિત આપત્તિ રાહત ધોરણો.
- iv. ટાસ્ક ફોર્સની રચના કરો: વિભાગ નિવૃત્ત અધિકારીઓ અને ડોમેન નિષ્ણાતોનું એક ટાસ્ક ફોર્સ બનાવી શકે છે અથવા તેમને યોગ્ય લાગે. આ ટાસ્ક ફોર્સને સ્પષ્ટ આદેશ અને કાર્ય પૂર્ણ કરવા માટેનો સમયગાળો આપવામાં આવશે. ઐતિહાસિક GRs ના પ્રારંભિક વર્ગીકરણ અને ડેટા એન્ટ્રી માટે, ટૂંકા ગાળાના રિસર્ચ એસોસિએટ્સને પણ રોકી શકાય છે. દરેક ટાસ્ક ફોર્સ GR એકત્રીકરણ માટે જરૂરી માનવ-અવર્સનો અંદાજ રજૂ કરવો. દરેક ટાસ્ક ફોર્સ સભ્યને સ્પર્ધાત્મક પગાર (રૂ. 3,000-5,000 પ્રતિ દિવસ) સાથે જોડવામાં આવશે. ટાસ્ક ફોર્સમાં સરકારી અધિકારીઓનું પગાર તેમના છેલ્લા પગાર જેટલું જ હોવું જોઈએ.

- v. ડેટાબેઝ મેનેજમેન્ટ, કન્ટેન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ્સ અને સર્ચ ટેકનોલોજીમાં કુશળતા ધરાવતી એક સમર્પિત કેન્દ્રીય આઇટી ટીમની રચના કરી શકાય છે. આ ટીમ દરેક વિભાગીય ટાસ્ક ફોર્સના ટેકનિકલ ઓફિસર સાથે નજીકથી સંકલન કરીને, વ્યાપક ઇન્ટેક્સિંગ અને અદ્યતન કીવર્ડ શોધ કાર્યક્ષમતા સહિત જરૂરી ડિજિટલ સિસ્ટમ્સ સેટ કરી શકે છે. આ ટીમ એકીકૃત જીઆર પોર્ટલ વિકસાવવા માટે પણ એકસાથે કામ કરી શકે છે.
- vi. યુઝર ઇન્ટરફેસ અને સર્ચ કાર્યક્ષમતા: LLM એકીકરણ સાથે, IT ટીમ કીવર્ડ શોધ, તારીખ શ્રેણી ફિલ્ટર્સ, વિભાગ-વિશિષ્ટ ફિલ્ટર્સ અને ક્લોસ-રેફરન્સિંગ ક્ષમતાઓ સહિત અદ્યતન શોધ કાર્યક્ષમતાઓ સાથે એક સાહજિક અને શક્તિશાળી યુઝર ઇન્ટરફેસ ડિઝાઇન કરી શકે છે.
- vii. બધા એકીકૃત GR અને પ્રમાણિત ફોર્મેટનો ઉપયોગ કરીને રચાયેલા નવા GR ને એકીકૃત GR પોર્ટલ પર એકીકૃત કરવા જોઈએ જ્યાં નાગરિકો અને કર્મચારીઓ એક જ ક્લિકમાં સંબંધિત માહિતી મેળવી શકે અને શોધી શકે. તમામ વિભાગોની વેબસાઇટ્સ જેમાં તેમના વિષય-વસ્તુ GR હોય છે તેમાં આ એકીકૃત પોર્ટલની લિંક્સ શામેલ હોવી જોઈએ.
- viii. ઓળખાયેલા વિષયોના ઐતિહાસિક ઉત્ક્રાંતિના સયોટ દસ્તાવેજીકરણની ખાતરી કરવા માટે, બધા ઐતિહાસિક GR પણ એકીકૃત GR પોર્ટલ પર અપલોડ કરવામાં આવશે.
- ix. દરેક વિષય માટેના સંકલિત GR ની સમીક્ષા અને દર 2 વર્ષે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- x. એકીકૃત GR તે વિષય પરના અગાઉના તમામ GR ને રદ કરશે.

ભલામણ 3.3: સરકાર (a) દરેક વિભાગમાં તમામ મુખ્ય વિષયોના સરકારી ઠરાવો (GRs) ને એકીકૃત કરવા માટે વિશિષ્ટ કાર્ય દળોની રચના કરી શકે છે, અને (b) એકસાથે એક વ્યાપક પોર્ટલ વિકસાવી શકે છે જે ઇન્ટેક્સિંગ અને કીવર્ડ શોધ જેવી સરળ-નેવિગેટ સુવિધાઓ સાથે તમામ એકીકૃત GRs ને હોસ્ટ કરે છે.

સુધારો ૪: તાલુકાઓ અને ગામડાઓમાં તમામ સરકારી સંપત્તિઓ અને સેવાઓની GAS-આધારિત સંપત્તિ યાદી

ગુજરાતના ગ્રામીણ શાસનને સંપત્તિ ટ્રેકિંગ અને સેવા વિતરણ દેખરેખમાં અનેક પડકારોનો સામનો કરવો પડે છે. 225 તાલુકાઓમાં 18,000 થી વધુ ગામડાઓ સાથે ⁴, રાજ્ય વાર્ષિક હજારો વિકાસ પ્રોજેક્ટ્સનું સંચાલન કરે છે, જેમાં માળખાગત વિકાસ, કલ્યાણ યોજનાઓ, કૃષિ કાર્યક્રમો અને સામાજિક સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે. પરંપરાગત રેકોર્ડ-કીપિંગ પદ્ધતિઓના પરિણામે માહિતી પ્રણાલીઓ ખંડિત થઈ ગઈ છે, જેના કારણે સરકારી રોકાણોની સાચી અસરનું મૂલ્યાંકન કરવું અને સેવા વિતરણમાં અંતર ઓળખવું મુશ્કેલ બન્યું છે. ગુજરાત હાલમાં સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન માટે બહુવિધ વિભાગીય પ્રણાલીઓ ચલાવે છે, જેમાં ગ્રામીણ વિકાસ, કૃષિ, શિક્ષણ, આરોગ્ય અને માળખાગત સુવિધાઓ માટે અલગ ડેટાબેઝનો સમાવેશ થાય છે. રાજ્યએ ડિજિટલ ઇન્ડિયા ફ્રેમવર્ક હેઠળ ડિજિટલ મેપિંગ તરફ પગલાં શરૂ કર્યાં છે, જેમાં નેશનલ સેન્ટર ફોર જીઓ-ઇન્ફોર્મેટિક્સ દ્વારા "ભારત નકશા" પ્લેટફોર્મ બનાવવામાં આવ્યું છે જેમાં વહીવટી સીમાઓ ⁵ અને પરિવહન માળખાના 23 સ્તરોનો સમાવેશ થાય છે. રાજ્ય વીજળી બોર્ડ દ્વારા યુટિલિટી મેપિંગ જેવી અનેક ક્ષેત્ર-વિશિષ્ટ સંપત્તિ મેપિંગ પહેલ GAS-આધારિત સંપત્તિ મેપિંગનો ઉપયોગ દર્શાવે છે. જો કે, આ સિસ્ટમોમાં ગામ અને તાલુકા સ્તરે વ્યાપક એકીકરણનો અભાવ છે.

સરકારી સંપત્તિઓ પર સંકલિત અને સરળતાથી સુલભ ડેટાના અભાવે ગુજરાતમાં અસરકારક ગ્રામીણ વિકાસ અવરોધાય છે. એકીકૃત ટ્રેકિંગ મિકેનિઝમના અભાવે અનેક મહત્વપૂર્ણ સમસ્યાઓ ઉભી થઈ છે: અનુદાન અને પ્રોજેક્ટ્સનું ડુપ્લિકેશન, અકાર્યક્ષમ સંસાધન ફાળવણી, ખંડિત વ્યૂહાત્મક આયોજન, વાસ્તવિક સમયની દેખરેખનો અભાવ અને તેમના વિસ્તારમાં સરકારી કાર્યક્રમો વિશે મર્યાદિત નાગરિક જાગૃતિ. વધુમાં, ભંડોળ પૂરું પાડવામાં આવેલા પ્રોજેક્ટ્સની ભૌતિક હાજરી અને અમલીકરણ સ્થિતિ અંગે પારદર્શિતાનો અભાવ જાહેર વિશ્વાસને નબળી પાડે છે અને અસરકારક દેખરેખને અવરોધે છે. નાગરિકો ઘણીવાર તેમના હક અથવા ચાલુ પ્રોજેક્ટ્સની સ્થિતિથી અજાણ રહે છે, જ્યારે વહીવટકર્તાઓ વિભાગો વચ્ચે સંકલન અને સંસાધનોનો શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ સુનિશ્ચિત કરવામાં સંઘર્ષ કરે છે. આ અસ્પષ્ટતા વાસ્તવિક માળખાગત ખામીઓને ઓળખવામાં પણ અવરોધે છે, જેના કારણે ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં આવશ્યક સેવાઓ સમાન રીતે પહોંચાડવામાં ધીમી પ્રગતિ થાય છે.

તાજેતરના અભ્યાસો દર્શાવે છે કે અસરકારક સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન સેવા વિતરણ કાર્યક્ષમતામાં 40% સુધી સુધારો કરી શકે છે અને જાળવણી ખર્ચમાં 25% ઘટાડો કરી શકે છે. સંકલિત સંપત્તિ ઇન્વેન્ટરીના અભાવે રાજ્યને વાર્ષિક અંદાજે ₹ 200-300 કરોડનો ખર્ચ અયોગ્ય સંસાધન ફાળવણી અને બિનજરૂરી રોકાણોમાં થાય છે. ગુજરાતનું ગ્રામીણ વિકાસ બજેટ વાર્ષિક ~ ₹ 14,000 કરોડથી વધુ હોવાથી, વ્યાપક GAS-આધારિત ઇન્વેન્ટરી સિસ્ટમ લાગુ કરવાથી વધુ સારા આયોજન અને ડુપ્લિકેશન ઘટાડીને આ ખર્ચના 10-15% બચાવી શકાય છે.

આ પૃષ્ઠભૂમિ સામે, GARC ગુજરાતના તાલુકાઓ અને ગામડાઓમાં સ્થિત તમામ સરકારી સંપત્તિઓ અને સેવાઓની વ્યાપક, ભૌગોલિક માહિતી પ્રણાલી (GIS) આધારિત ઇન્વેન્ટરી બનાવવા અને સતત જાળવણી માટે હિમાયત કરે છે. આ ડિજિટલ ઇન્વેન્ટરીમાં દરેક સરકારી ભંડોળ પ્રાપ્ત માળખા - જેમ કે શાળાઓ, આરોગ્યસંભાળ સુવિધાઓ, પાણી પુરવઠા પ્રણાલીઓ, જાહેર ઇમારતો, રસ્તાઓ અને સમુદાય કેન્દ્રો - ને ચોક્કસ ભૌગોલિક સંકલન સાથે મેપ કરવાનો સમાવેશ થશે. દરેક સંપત્તિ એન્ટ્રી તેના પ્રકાર, અનન્ય ઓળખ નંબર, બાંધકામ તારીખ, ભંડોળ સ્ત્રોત, ખર્ચ, વર્તમાન ભૌતિક સ્થિતિ, જાળવણી ઇતિહાસ અને તે પ્રદાન કરે છે તે ચોક્કસ જાહેર સેવાઓ સહિત વિગતવાર લક્ષણોથી સમૃદ્ધ હશે. આ સિસ્ટમને ગતિશીલ, ઇન્ટરેક્ટિવ ડિજિટલ નકશા તરીકે ડિઝાઇન કરવામાં આવશે, જે વિવિધ સરકારી વિભાગોના ડેટાને એક જ, એકીકૃત પ્લેટફોર્મમાં એકીકૃત કરશે. આ મજબૂત

⁴ ગુજરાત સોશિયલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર ડેવલપમેન્ટ સોસાયટી (GSIDS), ગુજરાત સરકાર (2016) મુજબ

⁵ ભારત નકશા મુજબ: <https://bharatmaps.gov.in/bharatmaps/>

⁶ ગુજરાતના મુખ્યમંત્રી કાર્યાલય મુજબ: <https://cmogujarat.gov.in/en/gujarat-budget-2025-2026#>

ડિજિટાઇઝેશનનો હેતુ મહત્વપૂર્ણ માહિતીનો કેન્દ્રિય, સરળતાથી સુલભ અને દૃષ્ટિની રીતે સાહજિક ભંડાર પૂરો પાડવાનો છે, જે ગ્રામીણ ગુજરાતમાં જાહેર માળખાના વાસ્તવિક સમયના ટ્રેકિંગ અને વ્યાપક દેખરેખને મંજૂરી આપે છે.

આ સુધારો ગુજરાતના ગ્રામીણ ક્ષેત્રમાં શાસન પારદર્શિતા અને જવાબદારી માટે પરિવર્તનશીલ અભિગમ રજૂ કરે છે. આ સિસ્ટમનો ઉદ્દેશ્ય એક સિંગલ-સોર્સ પ્લેટફોર્મ સ્થાપિત કરવાનો છે જ્યાં નાગરિકો ઇન્ટરેક્ટિવ નકશા અને અવકાશી ડેટા વિશ્લેષણ દ્વારા તેમના વિસ્તારોમાં તમામ સરકારી હસ્તક્ષેપોનું વિઝ્યુઅલાઇઝ, ટ્રેક અને ઓડિટ કરી શકે છે.

અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:

વૈશ્વિક સ્તરે અને ભારતની અંદર ઘણા પ્રદેશોએ શાસન અને સેવા વિતરણમાં સુધારો કરવા માટે GIS-આધારિત સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલીઓનો સફળતાપૂર્વક અમલ કર્યો છે.

ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ⁷

આંધ્રપ્રદેશ તેની ગ્રામ પંચાયતો માટે એક અત્યાધુનિક GIS-આધારિત આયોજન અને દેખરેખ પ્રણાલી વિકસાવી છે, જે આંધ્રપ્રદેશ સ્પેસ એપ્લિકેશન્સ સેન્ટર (APSAC) સાથે સંકલિત છે. આ પ્રણાલી તમામ 13,326 ગ્રામ પંચાયતો માટે વ્યાપક ભૂ-અવકાશી માહિતી પૂરી પાડે છે⁸, જે વિકાસ પ્રોજેક્ટ્સનું વાસ્તવિક સમયનું નિરીક્ષણ અને કાર્યક્ષમ સંસાધન ફાળવણીને સક્ષમ બનાવે છે. આ પ્રણાલીએ સહભાગી આયોજન પ્રક્રિયાઓમાં સુધારો કર્યો છે અને સ્થાનિક શાસનમાં પારદર્શિતા વધારી છે, જેમાં મોટાભાગના વિકાસ પ્રોજેક્ટ્સનું નિરીક્ષણ GIS પ્લેટફોર્મ દ્વારા કરવામાં આવે છે.

કર્ણાટકની પંચાયત રાજ માહિતી પ્રણાલી (KPRIS) એ 5953 ગ્રામ પંચાયતોમાં વ્યાપક શાસન કાર્યો સાથે GIS ક્ષમતાઓને એકીકૃત કરીને વધુ એક ઉદાહરણરૂપ મોડેલ રજૂ કરે છે. KPRIS એ વિકાસ કાર્યો, વ્યાપક સંપત્તિ ઇન્વેન્ટરીઝ, ભંડોળના ઉપયોગ અને સેવા વિતરણનું રીઅલ-ટાઇમ ટ્રેકિંગ સક્ષમ બનાવ્યું છે.

તમિલનાડુની વિલેજ એસેટ મેપિંગ પહેલ 12,525 ગામોને આવરી લે છે અને તેણે રસ્તાઓ, જળાશયો, શાળાઓ અને આરોગ્યસંભાળ સુવિધાઓ સહિત ગ્રામીણ માળખાગત સુવિધાઓનો વ્યાપક ડેટાબેઝ બનાવ્યો છે. આ સિસ્ટમે મહાત્મા ગાંધી રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર ગેરંટી યોજના (MGNREGS) ના કાર્યોનું વધુ સારું આયોજન શક્ય બનાવ્યું છે, જેના પરિણામે કાર્ય પૂર્ણ થવાનો દર વધુ સારો થયો છે અને અમલીકરણનો સમય ઓછો થયો છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ

એસ્ટોનિયાનું વ્યાપક ડિજિટલ ગવર્નન્સ મોડેલ, જેમાં તેના લેન્ડ બોર્ડની GIS-આધારિત એસેટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમનો સમાવેશ થાય છે, તે દેશના 100% પ્રદેશને આવરી લે છે અને મોટાભાગના સરકારી વ્યવહારોને ડિજિટલ રીતે પ્રક્રિયા કરે છે. આ સિસ્ટમે વહીવટી ખર્ચમાં ઘટાડો કર્યો અને સેવા વિતરણ સંતોષ દરમાં નોંધપાત્ર સુધારો કર્યો. એસ્ટોનિયાનું મોડેલ દર્શાવે છે કે કેવી રીતે વ્યાપક એસેટ મેપિંગ વ્યાપક ઇ-ગવર્નન્સ ઉદ્દેશ્યોને સમર્થન આપી શકે છે.

⁷ ગામડાઓની સંખ્યા અંગેનો ડેટા પંચાયતી રાજ મંત્રાલય અને ગ્રામીણ વિકાસ મંત્રાલયમાંથી લેવામાં આવ્યો છે: https://gpdp.nic.in/sarpanchWithDetailsReport.html?OWASP_CSRFTOKEN=44Is-WBG9-9APD-FYPI-IL06-1AFF-26G7-GMN9



ડેનમાર્કનું ગ્રામીણ વિકાસ સંપત્તિ મેપિંગ 98% કૃષિ જમીન અને ગ્રામીણ માળખાગત સુવિધાઓને આવરી લે છે, જે હજારો વાર્ષિક વ્યવહારોની પ્રક્રિયા કરે છે. આ સિસ્ટમથી ગ્રામીણ વિકાસ કાર્યક્રમના પ્રક્રિયા સમય ઓછો થયો છે અને સબસિડીની ચોકસાઈમાં નોંધપાત્ર સુધારો થયો છે. પારદર્શક જાહેર પોર્ટલથી સરકારી સેવાઓ પ્રત્યે નાગરિકોનો સંતોષ વધ્યો છે.

દક્ષિણ કોરિયાની વેન્ડ એડમિનિસ્ટ્રેશન સિસ્ટમ (KLIS) દેશના 100% પ્રદેશને સંકલિત કેડસ્ટ્રલ અને એસેટ મેનેજમેન્ટ ક્ષમતાઓ સાથે આવરી લે છે. આ સિસ્ટમ વાર્ષિક લાખો વ્યવહારોની પ્રક્રિયા કરે છે અને જમીન સંબંધિત સેવાઓ માટે પ્રક્રિયા સમય નોંધપાત્ર રીતે ઘટાડ્યો છે, અને નાગરિક સંતોષમાં વધારો કર્યો છે.

અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:

આ સુધારામાં એક વ્યાપક ડિજિટલ મેપિંગ સિસ્ટમ બનાવવાની કલ્પના કરવામાં આવી છે જે તાલુકા અને ગામડાઓને પૂરા પાડવામાં આવતા દરેક સરકારી પ્રોજેક્ટ, ગ્રાન્ટ, સહાય અને સેવાને એકીકૃત ભૌગોલિક માહિતી પ્રણાલી (GIS) પોર્ટલ પર સૂચિબદ્ધ કરે છે જે જનતા માટે સુલભ છે. આ ભંડોળના વિવેકપૂર્ણ ઉપયોગને સુનિશ્ચિત કરશે, પારદર્શિતા વધારશે અને ગ્રામીણ ઉત્થાન માટે ચોક્કસ, જરૂરિયાતો-આધારિત આયોજનને સક્ષમ બનાવશે. GARC ભલામણ કરે છે:

- તમામ વિભાગોમાં GIS એસેટ મેપિંગનો "જેમ છે તેમ" સર્વે કરવા માટે સક્ષમ વ્યાવસાયિક એજન્સીઓને જોડો, અને ડિજિટલ એસેટ ઇન્વેન્ટરીમાં રહેલ ગાબડા (સંબંધિત પોર્ટલ, પ્રોજેક્ટ્સ અને તેમની ઇન્વેન્ટરીઝમાં) ઓળખો.
- "જેમ છે તેમ" સર્વેક્ષણના તારણોના આધારે, સરકાર ગ્રામીણ વિકાસ પ્રોજેક્ટ્સના ડેટા સંગ્રહ માટે એક સખત, પ્રમાણિત પ્રોટોકોલ વિકસાવવા માટે સક્ષમ વ્યાવસાયિક એજન્સીઓને રોકી શકે છે - ચોક્કસ GPS કોઓર્ડિનેટ્સ, ઉચ્ચ-રિઝોલ્યુશન ફોટોગ્રાફ્સ અને વિગતવાર વિશેષતાઓ (પ્રકાર, અનન્ય ID, બાંધકામ તારીખ, ખર્ચ, ભંડોળ સ્ત્રોત, ભંડોળ કોડ/નંબરો, વર્તમાન સ્થિતિ, જાળવણી ઇતિહાસ અને પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ).
- તાલુકાઓ અને ગામડાઓમાં તમામ નવા વિકાસ અને માળખાગત પ્રોજેક્ટ્સને તેમનો ઇ-એસેટ ડેટા (ટેમ્પલેટ મુજબ) જનરેટ થયા પછી જ મંજૂરી આપવામાં આવશે.
 - ડેટા એન્ટ્રી, પુનઃપ્રાપ્તિ, અદ્યતન વિશ્લેષણ અને મૂળભૂત મેપિંગ કાર્યો માટે સ્ટાફ GIS પ્લેટફોર્મનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરી શકે તે માટે ટ્યુટોરિયલ્સ તૈયાર કરો.
- વ્યાવસાયિક એજન્સીઓની કુશળતાનો ઉપયોગ કરીને, સરકાર તેમને નીચેના કાર્યોમાં સામેલ કરી શકે છે:
 - બધા હાલના પ્રોજેક્ટ્સનું પાયાનું ભૂ-ટેગિંગ પૂરું પાડો.
 - વિવિધ હાલના સરકારી પોર્ટલ અને ડેશબોર્ડ્સ (દા.ત. ગતિ શક્તિ ગુજરાત પોર્ટલ, આરઓ-ડાયરી, આઇઓજેએન 4 પ્લાનિંગ પોર્ટલ, બંધકામ સરિતા પોર્ટલ, ભુવન, વગેરે) માંથી ડેટા ઓળખો અને એકીકૃત કરો જેમાં હાલમાં ખંડિત પ્રોજેક્ટ અને સંપત્તિ માહિતી છે.
 - ગુજરાતની GIS-આધારિત ઇ-એસેટ ઇન્વેન્ટરીનું ડિજિટલ આર્કિટેક્ચર વિકસાવો.
 - જાહેર એક્સેસ (વેબ પોર્ટલ અથવા મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ) માટે અત્યંત સાહજિક, વપરાશકર્તા મૈત્રીપૂર્ણ ઇન્ટરફેસ ડિઝાઇન કરો, જે નાગરિકોને સંપત્તિના સ્થાનો સરળતાથી જોવા, પ્રોજેક્ટ વિગતો ચકાસવા, ગ્રાન્ટના ઉપયોગને ટ્રેક કરવા અને અગત્યનું, પ્રતિસાદ આપવા અથવા કોઈપણ વિસંગતતાઓની જાણ કરવા સક્ષમ બનાવે છે.
- એકવાર બધા હાલના (લેગસી સહિત) પ્રોજેક્ટ્સ ગુજરાતના GIS-આધારિત ઇ-એસેટ ઇન્વેન્ટરીમાં સામેલ થઈ જાય, પછી એક મજબૂત ગ્રાઉન્ડ-ટ્યુથિંગ મિકેનિઝમ સ્થાપિત થશે.
 - સમાજ કલ્યાણ કાર્યકરો, આંગણવાડી કાર્યકરો, આરોગ્ય કાર્યકરો અને અન્ય ક્ષેત્ર-સ્તરીય સરકારી કર્મચારીઓને તાલીમ આપો અને સશક્ત બનાવો કારણ કે તેઓ સ્થાનિક જ્ઞાન અને સમુદાયનો વિશ્વાસ ધરાવે છે.

- b. તેમને ડેટા ચકાસણી, અપડેટ્સ અને નવી અથવા ગુમ થયેલી સંપત્તિની સીધી જાણ કરવા માટે વપરાશકર્તા મૈત્રીપૂર્ણ મોબાઇલ એપ્લિકેશનો પ્રદાન કરો.
- c. તેમના પ્રતિભાવનો સમાવેશ કરો, અને ઇ-એસેટ ઇન્વેન્ટરીને સુધારો.
- vi. ઇ-એસેટ ઇન્વેન્ટરી જાહેર ક્ષેત્રમાં હોવા ઉપરાંત, સરકાર, એજન્સીઓની મદદથી, સામાજિક ઓડિટ માટે પદ્ધતિઓ તૈયાર કરી શકે છે; જેમ કે ગામ/તાલુકાના પ્રતિનિધિઓને વોટ્સએપ પર પૂર્ણ થયેલા પ્રોજેક્ટ્સ પર અપડેટ્સ મોકલવા.
- vii. આ સુધારાના અમલીકરણ માટે એક પાયલોટ તાલુકાની પસંદગી કરવામાં આવશે.

ભલામણ ૩.૪: સરકાર, સક્ષમ વ્યાવસાયિક એજન્સીઓ સાથે મળીને, ગુજરાતના તાલુકાઓ અને ગામડાઓમાં સ્થિત તમામ સરકારી સંપત્તિઓ અને સેવાઓની એક મજબૂત અને વ્યાપક, ભૌગોલિક માહિતી પ્રણાલી (GIS) આધારિત યાદી વિકસાવી શકે છે.

સુધારો પ: ઓટોમેટેડ સ્ટેટસ સૂચનાઓ (SMS/WHATSAPP દ્વારા) લાગુ કરીને અને સરકારી પ્રમાણપત્રો અને દસ્તાવેજોના પોસ્ટલ પ્રસારણને સરળ બનાવીને સેવા વિતરણને શ્રેષ્ઠ બનાવો.

ગુજરાતનું વહીવટી તંત્ર વાર્ષિક લાખો નાગરિક સેવા વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરે છે, જેમાં જન્મ પ્રમાણપત્રો, જાતિ પ્રમાણપત્રો, આવક પ્રમાણપત્રો, નિવાસ પ્રમાણપત્રો અને 33 જિલ્લાઓ અને 252 તાલુકાઓમાં વિવિધ મંજૂરીઓનો સમાવેશ થાય છે. સરકારી સેવાઓ મેળવવા સાથે સંકળાયેલી અપારદર્શક અને લાંબી પ્રક્રિયાગત જટિલતાઓને કારણે નાગરિકો ઘણીવાર આંદોલનનો અનુભવ કરે છે. વર્તમાન સિસ્ટમ નોંધપાત્ર માહિતી અસમપ્રમાણતાથી પીડાય છે, જ્યાં નાગરિકો તેમની અરજીની સ્થિતિથી અજાણ રહે છે, જેના કારણે ચિંતા, વારંવાર પૂછપરછ અને સરકારી કચેરીઓની બિનજરૂરી મુલાકાતો થાય છે. અભ્યાસો દર્શાવે છે કે નાગરિકો પ્રતિ અરજી સરેરાશ 3-4 મુલાકાતો કરે છે, જેમાં 40% મુલાકાતો ફક્ત સ્થિતિ પૂછપરછ માટે હોય છે. સમયરેખા પર પ્રક્રિયા કરવામાં પારદર્શિતા વિના, નાગરિકો એવા મધ્યસ્થીઓ માટે પણ સંવેદનશીલ બને છે જેઓ નાણાકીય લાભ માટે માહિતીના અંતરનો ઉપયોગ કરે છે. પારદર્શિતાનો આ અભાવ સરકાર પ્રત્યે અપ્રિય ધારણાને પ્રોત્સાહન આપે છે, વિશ્વાસને ખતમ કરે છે અને પ્રક્રિયાગત બિનકાર્યક્ષમતાઓને પ્રકાશિત કરે છે.

પરંપરાગત સેવા વિતરણ પદ્ધતિઓ સંસાધનોના ઉપયોગમાં નોંધપાત્ર બિનકાર્યક્ષમતા બનાવે છે. આ માત્ર નાગરિકો પર બોજ જ નહીં પરંતુ ભીડભાડવાળી સરકારી કચેરીઓમાં પણ ફાળો આપે છે, જેના કારણે વહીવટી સંસાધનોનો ઉપયોગ મુખ્ય સેવા પ્રક્રિયા પર કેન્દ્રિત થઈ શકે છે. અભ્યાસો દર્શાવે છે કે સરકારી કચેરીઓ તેમના સ્ટાફનો લગભગ 30% સમય સ્વચાલિત થઈ શકે તેવી સ્થિતિ પૂછપરછનો જવાબ આપવામાં વિતાવે છે. વધુમાં, સરકારી કચેરીઓમાંથી પ્રમાણપત્રો અને દસ્તાવેજો ભૌતિક રીતે એકત્રિત કરવાની ફરજિયાત જરૂરિયાત નાગરિકો માટે, ખાસ કરીને ગ્રામીણ વસ્તી અથવા સંવેદનશીલ જૂથો માટે નોંધપાત્ર સમય અને મુસાફરી ખર્ચ લાદે છે જેઓ ઘણીવાર જિલ્લા કચેરીઓ સુધી પહોંચવા માટે 25 કિલોમીટરથી વધુ મુસાફરી કરે છે. વ્યવસ્થિત દસ્તાવેજ વિતરણ પદ્ધતિઓના અભાવને કારણે ઘણા નાગરિકો બિનકાર્યક્ષમ ડિસ્પેચ સિસ્ટમને કારણે પ્રમાણપત્રો માટે અઠવાડિયા રાહ જોતા રહે છે. આ પાસાઓને સુવ્યવસ્થિત કરવા એ નાગરિક સંતોષ સુધારવા, સરકારી પ્રતિભાવ પ્રત્યે સકારાત્મક દ્રષ્ટિકોણને પ્રોત્સાહન આપવા અને જાહેર સેવાઓ ખરેખર નાગરિક-કેન્દ્રિત અને સુલભ છે તેની ખાતરી કરવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે.

ગુજરાત હાલમાં નાગરિક સેવાઓ માટે ગુજરાત રાજ્ય પોર્ટલ સહિત અનેક વિભાગીય પોર્ટલ ચલાવે છે, પરંતુ આ સિસ્ટમોમાં સંકલિત સંદેશાવ્યવહાર પદ્ધતિઓનો અભાવ છે. જ્યારે કેટલાક વિભાગોએ મૂળભૂત SMS સેવાઓ લાગુ કરી છે, ત્યારે ક્વરેજ ખંડિત અને અસંગત રહે છે. રાજ્ય વાર્ષિક આશરે લાખો પ્રમાણપત્ર અરજીઓ પર પ્રક્રિયા કરે છે, પરંતુ ફક્ત થોડા જ લોકોને સ્વચાલિત સ્થિતિ અપડેટ્સ મળે છે, જેના કારણે મોટાભાગના અરજદારો સંદેશાવ્યવહાર લૂપથી બહાર રહે છે. હાલના દસ્તાવેજ વિતરણ મુખ્યત્વે ઓફિસોમાંથી મેન્યુઅલ સંગ્રહ પર આધાર રાખે છે, જેમાં પોસ્ટલ સેવાઓનો મર્યાદિત ઉપયોગ થાય છે. રાજ્યની ગ્રામીણ વસ્તી, જેમાં ગુજરાતના 57% નાગરિકોનો સમાવેશ થાય છે, અંતર અને પરિવહન મર્યાદાઓને કારણે પૂર્ણ દસ્તાવેજોને એક્સેસ કરવામાં ખાસ પડકારોનો સામનો કરે છે. વર્તમાન સંદેશાવ્યવહાર માળખામાં વ્યક્તિગત વિભાગો દ્વારા સંચાલિત મૂળભૂત SMS ગેટવેનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તેમાં માનકીકરણ અને વ્યાપક ક્વરેજનો અભાવ છે.

તેથી, સરકારી સેવાઓનો ઉપયોગ કરવામાં નાગરિકોના અનુભવને નોંધપાત્ર રીતે વધારવા માટે, GARC બે-પાંખિયા અભિગમ લાગુ કરવાની ભલામણ કરે છે: સ્વચાલિત સ્થિતિ અપડેટ્સ અને સત્તાવાર દસ્તાવેજો માટે સક્ષમ પોસ્ટલ ડિલિવરી. આ સુધારો નાગરિક-સરકારની ક્રિયાપ્રતિક્રિયામાં એક આદર્શ પરિવર્તનનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે, એક સીમલેસ, પારદર્શક અને કાર્યક્ષમ સેવા ઇકોસિસ્ટમ બનાવવા માટે સ્વચાલિત સંચાર ચેનલો અને પોસ્ટલ એકીકરણનો લાભ લે છે. પ્રથમ પાસામાં એક મજબૂત ડિજિટલ સિસ્ટમ સ્થાપિત કરવાનો સમાવેશ થાય છે જે અરજી સબમિટ કરવાથી લઈને અંતિમ મંજૂરી અને ડિસ્પેચ સુધી, નાગરિકોને તેમની સેવા વિનંતીના દરેક મહત્વપૂર્ણ તબક્કે આપમેળે રીઅલ-ટાઇમ સૂચનાઓ (SMS અને/અથવા WhatsApp દ્વારા) મોકલે છે. આ સક્રિય

સંદેશાવ્યવહાર ઈ-કોમર્સ સેવાઓમાં જોવા મળતી પારદર્શિતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે, સ્પષ્ટતા પ્રદાન કરે છે અને ચિંતા ઘટાડે છે. બીજા પાસામાં સરકારી પ્રમાણપત્રો અને દસ્તાવેજો સીધા નાગરિકના સરનામાં પર પહોંચાડવા માટે સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય પોસ્ટલ અથવા કુરિયર સેવાઓને એકીકૃત કરવાનો સમાવેશ થાય છે. આ સંગ્રહ માટે સરકારી કચેરીઓની ભૌતિક મુલાકાતોની જરૂરિયાતને દૂર કરે છે, સમય બચાવે છે, લોજિસ્ટિકલ બોજ ઘટાડે છે અને સરકારી સેવાઓને વધુ સુલભ બનાવે છે, ખાસ કરીને દૂરના વિસ્તારોમાં અથવા ગતિશીલતા પડકારો ધરાવતા લોકો માટે.

અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:

ઘણી સરકારોએ સેવા વિતરણ વધારવા માટે સફળતાપૂર્વક સમાન વ્યૂહરચના અપનાવી છે.

ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ

આંધ્ર પ્રદેશ ઓટોમેટેડ સર્વિસ ડિલિવરીમાં અગ્રણી તરીકે ઉભરી આવ્યું છે. આ સિસ્ટમ WhatsApp નંબર 9552300009 દ્વારા 100+ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે, જેમાં મહેસૂલ અને મ્યુનિસિપલ સેવાઓ સહિત 36 વિભાગોનો સમાવેશ થાય છે. નાગરિકો સરળ WhatsApp ઇન્ટરફેસ દ્વારા વિવિધ સરકારી સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે, પ્લેટફોર્મ દ્વારા સીધા જ રીઅલ-ટાઇમ સ્ટેટસ અપડેટ્સ અને પૂર્ણ પ્રમાણપત્રો પ્રાપ્ત કરી શકે છે.

તમિલ નાડુના નાગરિક સેવા પોર્ટલે 200+ સેવાઓમાં વ્યાપક SMS અને ઇમેઇલ સૂચના પ્રણાલીઓ લાગુ કરી છે. આ સિસ્ટમ 5 મુખ્ય તબક્કાઓ પર સ્વચાલિત અપડેટ્સ મોકલે છે: અરજી પ્રાપ્તિ, દસ્તાવેજ ચકાસણી, પ્રક્રિયા શરૂ કરવી, મંજૂરી અને રવાનગી. રાજ્યએ ઉચ્ચ સૂચના વિતરણ દર પ્રાપ્ત કર્યા છે અને નાગરિકોની પૂછપરછમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો કર્યો છે. તમિલનાડુ રાજ્ય પરિવહન નિગમ સાથે સંકલન ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ અને વાહન નોંધણી પ્રમાણપત્રોની સીમલેસ ડિલિવરી સક્ષમ બનાવે છે.

કર્ણાટકની સકલા પહેલ SMS, ઇમેઇલ અને મોબાઇલ એપ્લિકેશન સૂચનાઓ સહિત અનેક ચેનલો દ્વારા સ્વચાલિત સ્થિતિ અપડેટ્સ સાથે 600 થી વધુ સેવાઓ પર પ્રક્રિયા કરે છે. સિસ્ટમે સમયસર સેવા વિતરણ પ્રાપ્ત કર્યું છે અને સરેરાશ પ્રક્રિયા સમય ઘટાડ્યો છે. દસ્તાવેજ વિતરણ માટે કર્ણાટકનું ઇન્ડિયા પોસ્ટ સાથે સંકલન રાજ્યના મોટાભાગના ભૌગોલિક વિસ્તારને આવરી લે છે, ગ્રામીણ વિતરણ થોડા દિવસોમાં પૂર્ણ થાય છે.

તેલંગાણાનું ટી-એપ ફોલિયો સંકલિત સૂચના પ્રણાલીઓ સાથે મોબાઇલ એપ્લિકેશનો દ્વારા વ્યાપક સેવા વિતરણ પૂરું પાડે છે. આ પ્લેટફોર્મમાં લાખો નોંધાયેલા વપરાશકર્તાઓ છે અને રીઅલ-ટાઇમ ટ્રેકિંગ ક્ષમતાઓ સાથે એપ્લિકેશનો પર પ્રક્રિયા કરે છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ

દુબઈની સ્માર્ટ સરકારી પહેલ દ્વારા 2,000 થી વધુ સેવાઓ માટે વ્યાપક WhatsApp-આધારિત સેવા વિતરણ લાગુ કરવામાં આવ્યું છે. આ સિસ્ટમ અનેક ભાષાઓમાં સ્વચાલિત સ્થિતિ અપડેટ્સ સાથે માસિક હજારો ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ પર પ્રક્રિયા કરે છે. અમીરાત પોસ્ટ સાથે એકીકરણ સમગ્ર અમીરાતમાં 24 કલાકની અંદર સરકારી દસ્તાવેજોની સફળ ડિલિવરી સુનિશ્ચિત કરે છે.

સિંગાપોરના સિંગપાસ ડિજિટલ ઓળખ સિસ્ટમ તમામ સરકારી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ માટે સ્વચાલિત સૂચનાઓ પ્રદાન કરે છે, જે 300 મિલિયનથી વધુ વાર્ષિક વ્યવહારો પર પ્રક્રિયા કરે છે. આ સિસ્ટમ બહુવિધ ચેનલો દ્વારા રીઅલ-ટાઇમ અપડેટ્સ મોકલે છે અને સંદેશાવ્યવહાર અસરકારકતા માટે ઉચ્ચ નાગરિક સંતોષ પ્રાપ્ત કર્યો છે. 1700+ સરકારી સેવાઓ સાથે સિંગાપોર પોસ્ટનું સંકલન કટોકટી દસ્તાવેજો માટે એક જ દિવસે ડિલિવરી અને માનક પ્રમાણપત્રો માટે બીજા દિવસે ડિલિવરી સુનિશ્ચિત કરે છે.



દક્ષિણ કોરિયાનું Government24 પ્લેટફોર્મ SMS, ઇમેઇલ અને KakaoTalk મેસેજિંગ દ્વારા સ્વચાલિત સૂચનાઓ સાથે હજારો સરકારી સેવાઓને એકીકૃત એક્સેસ પ્રદાન કરે છે. સિસ્ટમ સફળ સૂચના વિતરણ સાથે વાર્ષિક દસ લાખથી વધુ વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરે છે. કોરિયા પોસ્ટનું એકીકરણ સરકારી પ્રમાણપત્રો માટે ઉચ્ચ આગામી-દિવસ ડિલિવરી દર સાથે કાર્યક્ષમ દસ્તાવેજ વિતરણ સુનિશ્ચિત કરે છે.

એસ્ટોનિયાના વ્યાપક ઇ-ગવર્નન્સ મોડેલમાં તેમના X-Road પ્લેટફોર્મ દ્વારા તમામ 600+ સરકારી સેવાઓ માટે સ્વચાલિત સ્થિતિ અપડેટ્સનો સમાવેશ થાય છે. નાગરિકોને SMS, ઇમેઇલ અને મોબાઇલ એપ્લિકેશન સૂચનાઓ સહિત બહુવિધ ચેનલો દ્વારા સૂચનાઓ મળે છે. દસ્તાવેજ ડિલિવરી એસ્ટોનિયા પોસ્ટ સાથે સંપૂર્ણપણે સંકલિત છે, જે તાત્કાલિક દસ્તાવેજો માટે 24-કલાક ડિલિવરી અને નિયમિત પ્રમાણપત્રો માટે પ્રમાણભૂત 3-દિવસ ડિલિવરી સુનિશ્ચિત કરે છે.

કેનેડાનું સર્વિસ કેનેડા પોર્ટલ 300+ ફેડરલ સેવાઓ માટે બહુવિધ ચેનલો દ્વારા સ્વચાલિત સૂચનાઓને એકીકૃત કરે છે. આ સિસ્ટમ અંગ્રેજી અને ફ્રેન્ચ બંનેમાં સ્થિતિ અપડેટ્સ પ્રદાન કરે છે, જે સંદેશાવ્યવહાર ગુણવત્તા માટે ઉચ્ચ નાગરિક સંતોષ પ્રાપ્ત કરે છે. કેનેડા પોસ્ટની ભાગીદારી દેશના વિશાળ ભૂગોળમાં ટ્રેકિંગ ક્ષમતાઓ સાથે વિશ્વસનીય દસ્તાવેજ વિતરણ સુનિશ્ચિત કરે છે.

ડેનમાર્કની ડિજિટલ પોસ્ટ સિસ્ટમ તાત્કાલિક અપડેટ્સ માટે SMS સૂચનાઓ સાથે, સુરક્ષિત ડિજિટલ ચેનલો દ્વારા તમામ સરકારી સંદેશાવ્યવહારને ફરજિયાત બનાવે છે. પોસ્ટનોર્ડ સાથે એકીકરણ, જરૂર પડે ત્યારે કાર્યક્ષમ ભૌતિક દસ્તાવેજ વિતરણ સુનિશ્ચિત કરે છે, અને બીજા દિવસે ઉચ્ચ ડિલિવરી દરો પણ પ્રદાન કરે છે.

અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:

- આ સુધારાને સક્ષમ બનાવવા માટે જરૂરી પ્રક્રિયા પુનઃનિર્માણની વિગતવાર સમજ માટે, સરકાર, સક્ષમ વ્યાવસાયિક એજન્સીઓ સાથે મળીને, મુખ્ય સેવાઓ (ઉચ્ચ-માગ, ઉચ્ચ-વોલ્યુમ નાગરિક સેવાઓ) ને પ્રાથમિકતા આપી શકે છે. આમાં શામેલ છે:
 - એપ્લિકેશન સિસ્ટમ અને દસ્તાવેજ વિતરણના વર્તમાન આઉટરીયનું મૂલ્યાંકન
 - 'અરજી શરૂ થઈ', 'અરજી સબમિટ થઈ', 'દસ્તાવેજો ચકાસાયેલ', 'અરજી પ્રક્રિયા હેઠળ', 'મંજૂરીની રાહ જોઈ રહી છે', 'અરજી સફળતાપૂર્વક પૂર્ણ થઈ', વગેરે જેવા દરેક મુખ્ય પગલાને સ્પષ્ટ રીતે ઓળખો .
 - દરેક પગલા પર, નાગરિકને ક્યારે ઓટોમેટેડ SMS/WhatsApp સંદેશ મોકલી શકાય તે નક્કી કરો, કારણ કે આ "સ્ટેટસ અપડેટ" સિસ્ટમનો આધાર છે.
- સરકાર વિભાગો સાથે તેમની હાલની એપ્લિકેશન પ્રોસેસિંગ સિસ્ટમને સેન્ટ્રલ નોટિફિકેશન ગેટવે સાથે જોડવા માટે પણ સલાહ લઈ શકે છે, એટલે કે તેમની સિસ્ટમ્સ, એકવાર અપડેટ થયા પછી, એપ્લિકેશન તેના તબક્કાઓમાંથી પસાર થાય ત્યારે આપમેળે સંદેશાઓ ટ્રિગર કરી શકે છે.
- ભૌતિક દસ્તાવેજોની સુરક્ષિત અને ટ્રેક ડિલિવરી માટે સરકાર વિશ્વસનીય કુરિયર સેવાઓ (જેમ કે ઇન્ડિયા પોસ્ટ) સાથે ભાગીદારી કરી શકે છે.
- ખાતરી કરો કે નાગરિકોને તેમની અરજીઓ પર "સ્ટેટસ અપડેટ" માટે 'ઓપ્ટ-ઇન' અને તેમના ભૌતિક દસ્તાવેજોની ડિલિવરી માટે ટ્રેકિંગ ID ની એક્સેસ હોય.
- QR કોડ સાથે WhatsApp અથવા SMS દ્વારા અંતિમ પ્રમાણપત્ર/NOC મોકલો.
- સરકાર નાગરિક સંતોષ ડેટા એકત્રિત કરવા માટે એક સરળ પ્રતિસાદ પદ્ધતિ (દા.ત., અંતિમ સંદેશમાં એક પ્રશ્ન સર્વે લિક) પણ વિકસાવી શકે છે. આ પ્રતિસાદ સેવા વિતરણ પ્રક્રિયામાં સતત સુધારો કરવા સક્ષમ બનાવશે.

ભલામણ ૩.૫: સરકાર આ કરી શકે છે: (a) સક્ષમ વ્યાવસાયિક એજન્સીઓ સાથે મળીને, SMS/Whatsapp દ્વારા સ્વચાલિત અને વારંવાર "એપ્લિકેશન સ્ટેટસ અપડેટ" સિસ્ટમને સક્ષમ બનાવવા માટે ઉચ્ચ-વોલ્યુમ નાગરિક સેવાઓનું સરકારી પ્રક્રિયા પુનઃ-એન્જિનિયરિંગ (GPR) કરી શકે છે, અને (b) ભૌતિક દસ્તાવેજોની સુરક્ષિત અને ટ્રેક ડિલિવરી માટે વિશ્વસનીય કુરિયર સેવાઓ સાથે ભાગીદારી કરી શકે છે.



સુધારો ૬: જાહેર પરિવહનનો ઉપયોગ કરતી વખતે વપરાશકર્તા-અનુભવમાં વધારો

ગુજરાતમાં જાહેર પરિવહન માટે ઉન્નત વપરાશકર્તા અનુભવ સુધારણા રાજ્યના વ્યાપક જાહેર પરિવહન નેટવર્કને આધુનિક બનાવવાના હેતુથી એક વ્યાપક ડિજિટલ પરિવર્તન પહેલ રજૂ કરે છે. GSRTC 125 ડેપોમાં 8,322 બસોનો વિશાળ કાફલો ચલાવે છે, જે દરરોજ 41,446 ટ્રિપ્સનું સંચાલન કરે છે અને 25.18 લાખ મુસાફરોને સેવા આપે છે, જે તેને ભારતના સૌથી મોટા રાજ્ય પરિવહન નિગમોમાંનું એક બનાવે છે. આ પ્રભાવશાળી સ્કેલ હોવા છતાં, વર્તમાન સિસ્ટમ નોંધપાત્ર પડકારોનો સામનો કરે છે જે શ્રેષ્ઠ વપરાશકર્તા અનુભવ અને કાર્યકારી કાર્યક્ષમતાને અવરોધે છે. જ્યારે GSRTC લગભગ 75,000 દૈનિક રિઝર્વેશન સાથે ઓનલાઇન ટિકિટ બુકિંગમાં દેશમાં પ્રથમ ક્રમે છે, આ ફક્ત એડવાન્સ બુકિંગનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે, જે તાત્કાલિક મુસાફરીની જરૂરિયાતોને રોકડ વ્યવહારો પર આધારિત રાખે છે, જેના કારણે અસુવિધાજનક વિલંબ થાય છે. રીઅલ-ટાઇમ માહિતી પ્રણાલીનો અભાવ એટલે કે મુસાફરો બસના આગમન સમય અથવા ઓક્યુપન્સી સ્તરની સચોટ આગાહી કરી શકતા નથી, જેના કારણે રાહ જોવાનો સમયગાળો લંબાય છે અને ભીડ વધુ થાય છે. જ્યારે, પરંપરાગત બસ ડિપ્લોયમેન્ટ (મુસાફરોના ભારણની આગાહી કરવા માટે અદ્યતન વિશ્લેષણનો અભાવ) ઘણીવાર અસંગત સેવા, પીક અવર્સ દરમિયાન લાંબા રાહ જોવાનો સમય અથવા ઓફ-પીક સમયમાં ઓછા ઉપયોગમાં લેવાતી બસો તરફ દોરી જાય છે, જે વધુ બુદ્ધિશાળી સમયપત્રકની જરૂરિયાત દર્શાવે છે. વધુમાં, ગુજરાતનું મલ્ટી-મોડલ ટ્રાન્સપોર્ટ નેટવર્ક - જેમાં GSRTC બસો, અમદાવાદ અને સુરત મેટ્રો, BRTS સિસ્ટમ્સ અને વિવિધ શહેર બસ સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે - અલગ ટિકિટિંગ સિસ્ટમ્સ સાથે કાર્ય કરે છે, જેના કારણે મુસાફરોને બહુવિધ ચુકવણી પદ્ધતિઓ અને એકાઉન્ટ્સ જાળવવાની જરૂર પડે છે. પ્રતિસાદ પદ્ધતિ હાલમાં મર્યાદિત સુલભતા અને વિલંબિત પ્રતિભાવો સાથે પરંપરાગત ફરિયાદ સિસ્ટમ્સ પર પણ આધાર રાખે છે. આધુનિક મુસાફરો તાત્કાલિક, પારદર્શક અને ટેકનોલોજી-સક્ષમ સેવા વિતરણની અપેક્ષા રાખે છે, જે વપરાશકર્તાની અપેક્ષાઓ અને વર્તમાન સેવા જોગવાઈ વચ્ચે નોંધપાત્ર અંતર બનાવે છે. 99.34% ગામડાઓ અને ગુજરાતની 99% વસ્તીને આવરી લેવા છતાં, સિસ્ટમનો વપરાશકર્તા અનુભવ સમકાલીન ડિજિટલ ધોરણોથી પાછળ છે.

તેથી, GARC ચાર મહત્વપૂર્ણ ઘટકોને સમાવિષ્ટ કરીને સુધારાની ભલામણ કરે છે: (a) સીમલેસ ટિકિટ ખરીદી માટે UPI-આધારિત ચુકવણી પ્રણાલીઓને સક્ષમ બનાવવી, (b) બસ સમયપત્રક અને ઓક્યુપન્સી માટે રીઅલ-ટાઇમ માહિતી પ્રદર્શિત કરવી, (c) તમામ જાહેર પરિવહન મોડ્સ (GSRTC, મેટ્રો, BRT, સિટી બસો) માં સંકલિત ભાડું પ્રણાલી (સિંગલ પાસ) અને (d) સતત સેવા સુધારણા માટે QR કોડ-આધારિત પેસેન્જર પ્રતિસાદ પદ્ધતિઓ. આ સર્વાંગી અભિગમ રોકડ નિર્ભરતા, રીઅલ-ટાઇમ માહિતીનો અભાવ, ખંડિત ચુકવણી પ્રણાલીઓ અને મર્યાદિત પ્રતિસાદ ચેનલો જેવા લાંબા સમયથી ચાલતા મુદ્દાઓને સંબોધે છે. ગુજરાતના ઝડપી શહેરીકરણ અને વધતી ગતિશીલતા માંગ દ્વારા સુધારાની તાકીદ પર ભાર મૂકવામાં આવે છે. દૈનિક રાઇડરશીપ 25 લાખથી વધુ મુસાફરો સાથે, વપરાશકર્તા અનુભવમાં નજીવા સુધારા પણ નોંધપાત્ર સામૂહિક લાભો પેદા કરી શકે છે.

અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:

ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:

ભારતે જાહેર પરિવહન ડિજિટાઇઝેશનમાં નોંધપાત્ર સફળતાની વાર્તાઓ જોઈ છે, જે મૂલ્યવાન પાઠ આપે છે.

બેંગલોર **મેટ્રોપોલિટન ટ્રાન્સપોર્ટ કોર્પોરેશન (BMTC)** એ UPI-આધારિત ટિકિટિંગ સિસ્ટમ્સની શરૂઆત કરી, જેમાં નોંધપાત્ર કામગીરીમાં સુધારો થયો. BMTC એ UPI-આધારિત ટિકિટિંગ સિસ્ટમ્સ લાગુ કરી, જેના પરિણામે બોર્ડિંગનો સમય ઓછો થયો, રોકડ પ્રવાહ વ્યવસ્થાપનમાં સુધારો થયો અને મુસાફરોનો સંતોષ વધ્યો. આ સિસ્ટમ 200,000 થી વધુ દૈનિક UPI વ્યવહારો પર પ્રક્રિયા કરે છે, રોકડ હેન્ડલિંગ ઘટાડે છે અને સરેરાશ બોર્ડિંગ સમય ઘટાડે છે.



દિલ્હીમાં મેટ્રો અને બસ સેવાઓનું એકીકરણ સફળ ભાડા સંકલન દર્શાવે છે. દિલ્હી મેટ્રો રેલ કોર્પોરેશન (DMRC) અને દિલ્હી ટ્રાન્સપોર્ટ કોર્પોરેશન (DTC) એકીકૃત ચુકવણી પ્રણાલીઓ દૈનિક મુસાફરોને બહુવિધ પરિવહન મોડમાં સેવા આપે છે. આ એકીકરણથી વ્યવહાર ખર્ચમાં ઘટાડો થયો અને મુસાફરોની સુવિધાના સ્કોરમાં સુધારો થયો. સિસ્ટમની સફળતાથી મુંબઈમાં તેની નકલ થઈ, જ્યાં સંકલિત પરિવહન નેટવર્ક હવે લાખો દૈનિક વ્યવહારોની પ્રક્રિયા કરે છે.

ચેન્નાઈની MTC બસો અસરકારક રીઅલ-ટાઇમ માહિતી પ્રણાલીઓનું ઉદાહરણ છે, જે મોબાઇલ એપ્લિકેશન દ્વારા GPS-આધારિત ટ્રેકિંગ અને ઓક્યુપન્સી ડેટા પ્રદાન કરે છે. સમયપત્રક પાલન અંગે મુસાફરોની ફરિયાદોમાં ઘટાડો થયો છે, જ્યારે સમયસર કામગીરીમાં ભારે સુધારો થયો છે. રીઅલ-ટાઇમ માહિતી પ્રણાલીનો પ્રારંભિક મૂડી ખર્ચ છે પરંતુ થોડા વર્ષોમાં મુસાફરોની સંખ્યામાં વધારો થવાથી વધારાની આવક ઉત્પન્ન થાય છે.

પુણેના PMPML એ વ્યાપક QR કોડ-આધારિત પ્રતિસાદ પ્રણાલીઓ રજૂ કરી છે, જેનાથી મુસાફરો તાત્કાલિક સમસ્યાઓની જાણ કરી શકે છે અને ઉકેલની સ્થિતિને ટ્રેક કરી શકે છે. આ સિસ્ટમ માસિક પ્રતિસાદ સબમિશન પર પ્રક્રિયા કરે છે જેમાં ગંભીર સમસ્યાઓ માટે સરેરાશ 4 કલાકનો પ્રતિભાવ સમય મળે છે. આગાહીયુક્ત જાળવણી અને રૂટ ઓપ્ટિમાઇઝેશન દ્વારા કામગીરી કાર્યક્ષમતામાં વધારો થયો છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:

સિંગાપોરની લેન્ડ ટ્રાન્સપોર્ટ ઓથોરિટી (LTA) સંકલિત જાહેર પરિવહન પ્રણાલીઓમાં વૈશ્વિક શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. તેમના વ્યાપક ડિજિટાઇઝેશનમાં સંપર્ક રહિત ચુકવણીઓ, રીઅલ-ટાઇમ માહિતી અને આગાહી વિશ્લેષણનો સમાવેશ થાય છે. સંપર્ક રહિત ચુકવણીઓ બોર્ડિંગ પ્રક્રિયાની ગતિ અને કાર્યક્ષમતામાં વધારો કરે છે કારણ કે મુસાફરો ફેરફાર માટે મુશ્કેલીમાં મુકવા અથવા લાઇનમાં રાહ જોવાને બદલે ફક્ત તેમના કાર્ડ અથવા ઉપકરણને ટેપ કરે છે.

લંડનનું ટ્રાન્સપોર્ટ ફોર લંડન (TfL) વિશ્વની સૌથી અત્યાધુનિક સંકલિત પરિવહન ચુકવણી પ્રણાલીઓમાંની એકનું સંચાલન કરે છે, જે બસો, ભૂગર્ભ અને રેલ નેટવર્કમાં લાખો દૈનિક સંપર્ક રહિત વ્યવહારોની પ્રક્રિયા કરે છે. આ સિસ્ટમની સફળતા સીમલેસ ભાડા કેપિંગથી ઉદ્ભવે છે, જ્યાં મુસાફરોને તેમની મુસાફરી પેટર્નને ધ્યાનમાં લીધા વિના આપમેળે શ્રેષ્ઠ શક્ય ભાડું મળે છે.

બાર્સેલોનાનું TMB (ટ્રાન્સપોર્ટ્સ મેટ્રોપોલિટન્સ ડી બાર્સેલોના) રીઅલ-ટાઇમ પેસેન્જર માહિતી અને પ્રતિસાદ પ્રણાલીઓમાં શ્રેષ્ઠતા દર્શાવે છે. તેમની મોબાઇલ એપ્લિકેશન ઉચ્ચ વિશ્વસનીયતા, ઓક્યુપન્સી આગાહી અને બહુવિધ પરિવહન મોડ્સમાં સંકલિત મુસાફરી આયોજન સાથે સયોટ આગમન આગાહીઓ પ્રદાન કરે છે.

સ્ટોકહોમનું એસએલ (સ્ટોરસ્ટોકહોમ્સ Lokaltrafik) એ IoT સેન્સર સાથે પેસેન્જર ફ્રીડબેક એકીકરણ દ્વારા આગાહીત્મક જાળવણીની પહેલ કરી. તેમની QR કોડ-આધારિત રિપોર્ટિંગ સિસ્ટમ મુસાફરોના અવલોકનોને ટેકનિકલ ડાયગ્નોસ્ટિક્સ સાથે જોડે છે, વાહનના ભંગાણ દર ઘટાડે છે અને સેવાની વિશ્વસનીયતામાં સુધારો કરે છે. આ સિસ્ટમ ઓપ્ટિમાઇઝ્ડ જાળવણી સમયપત્રક અને ઘટાડેલા કટોકટી સમારકામ દ્વારા વાર્ષિક લાખો યુરો બચાવે છે.

અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:

(a) UPI-આધારિત ચુકવણી સિસ્ટમ

- ડેપો રિઝર્વેશન કાઉન્ટર પર POS મશીનો અસ્તિત્વમાં હોવા છતાં, ઉચ્ચ માંગવાળા કોરિડોરમાં બસોમાં POS ટર્મિનલ તૈનાત કરો (મહિના 1-3 ની અંદર)



- ii. UPI કામગીરી પર હાલની GSRTC ટિકિટિંગ સિસ્ટમ્સ અને ટ્રેન કંડક્ટર્સ સાથે સંકલન કરો.
- iii. સીમલેસ પેમેન્ટ પ્રોસેસિંગ માટે મુખ્ય UPI પ્રદાતાઓ (ફોનપે , પેટીએમ, ગુગલ પે) સાથે ભાગીદારી કરો.
- iv. કનેક્ટિવિટી સમસ્યાઓ માટે બેકઅપ ઓફલાઇન ચુકવણી સ્ટોરેજ લાગુ કરો
- v. 24/7 ટેકનિકલ સપોર્ટ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર સાથે (6-12 મહિનાની અંદર) બધી બસો (>8k) સુધી આ પહેલનો વિસ્તાર કરો.

(b) રીઅલ-ટાઇમ માહિતી પ્રદર્શન

- i. ૧,૦૦૦ હાઇ-ફ્રિક્વન્સી બસોમાં (૨-૪ મહિનાની અંદર) જીપીએસ ટ્રેકિંગ અને પેસેન્જર ગણતરી સેન્સર ઇન્સ્ટોલ કરો.
- ii. ૧૦૦ મુખ્ય બસ સ્ટોપ પર રીઅલ-ટાઇમ આગમન અને ઓક્યુપન્સી ડેટા સાથે ડિજિટલ ડિસ્પ્લે ગોઠવો.
- iii. હાલની બસ ટ્રેકિંગ અને પેસેન્જર ઇન્ફર્મેશન સિસ્ટમને વપરાશકર્તા મૈત્રીપૂર્ણ (દા.ત. આકર્ષક મોબાઇલ એપ્લિકેશન) બનાવો.
- iv. ડેટા ચોકસાઈ માન્યતા માટે કેન્દ્રીય દેખરેખ પ્રણાલી સ્થાપિત કરો (6-8 મહિનાની અંદર)
- v. ટ્રાફિક પેટર્નના આધારે આગાહીયુક્ત આગમન અલ્ગોરિથમ સાથે આ પહેલને 2,000+ સ્ટોપ સુધી વિસ્તૃત કરો (8-14 મહિનાની અંદર); આનાથી જાહેર પરિવહન વપરાશકર્તાઓ (અગાઉથી અથવા સ્થળ પર) કાર્યક્ષમ રીતે ટિકિટ બુક કરી શકશે.

(c) ભાડું એકીકરણ સિસ્ટમ

- i. GSRTC, મેટ્રો, BRT અને સિટી બસોમાં સુસંગત યુનિફાઇડ ડિજિટલ વોલેટ બનાવો (3-6 મહિનાની અંદર)
- ii. ઓટોમેટિક ટ્રાન્સફર ડિસ્કાઉન્ટ અને દૈનિક મર્યાદાઓ સાથે ભાડા ગણતરી પ્રોટોકોલને પ્રમાણિત કરો
- iii. સિંગલ રજીસ્ટ્રેશન પ્રક્રિયા સાથે કોમન એકાઉન્ટ-આધારિત ટિકિટિંગ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર લાગુ કરો
- iv. ટ્રાન્સપોર્ટ ઓપરેટરો વચ્ચે કોસ-મોડલ મુસાફરીના દૃશ્યોનું પરીક્ષણ કરો
- v. બહુવિધ ભાષાઓમાં ગ્રાહક સેવા સપોર્ટ સાથે સંકલિત ભાડું સિસ્ટમ શરૂ કરો (9-12 મહિનાની અંદર)

(d) QR કોડ પ્રતિસાદ પદ્ધતિ

- i. ડિજિટલ ફ્રીડબેક ફોર્મ સાથે લિંક કરતી દરેક બસ માટે અનન્ય QR કોડ જનરેટ કરો (મહિનો 1-2)
- ii. પેસેન્જર રિપોર્ટ્સ અને જાળવણી/કાર્યવાહી ટીમો વચ્ચે સીધો સંબંધ સ્થાપિત કરો.
- iii. સ્માર્ટફોન દ્વારા સુલભ બહુભાષી પ્રતિસાદ ઇન્ટરફેસ બનાવો
- iv. ગંભીર સમસ્યાઓ માટે 4-કલાકના નિરાકરણ પ્રતિબદ્ધતા સાથે સ્વચાલિત પ્રતિભાવ પ્રણાલીનો અમલ કરો.
- v. આગાહીત્મક જાળવણી અને સેવા ગુણવત્તા દેખરેખ માટે અદ્યતન વિશ્લેષણોનો ઉપયોગ કરો (6-12 મહિનાની અંદર)

ભલામણ ૩.૬: જાહેર પરિવહનમાં વપરાશકર્તા-અનુભવ વધારવા માટે, સરકાર (a) સીમલેસ ટિકિટ ખરીદી માટે UPI-આધારિત ચુકવણી પ્રણાલીઓ, (b) બસ સમયપત્રક અને ઓફ્યુપન્સી માટે રીઅલ-ટાઇમ માહિતી પ્રદર્શન, (c) તમામ જાહેર પરિવહન મોડ્સમાં સંકલિત ભાડા પ્રણાલીઓ, અને (d) સતત સેવા સુધારણા માટે QR કોડ-આધારિત પેસેન્જર પ્રતિસાદ પદ્ધતિઓ સક્ષમ કરી શકે છે.



સુધારો ૭: સત્તાવાર દસ્તાવેજો સરળતાથી મેળવવા માટે તમામ સરકારી અરજીઓમાં ડિજિટલોકર વેરિફિકેશન/કોડ સક્ષમ કરવું

ગુજરાતની વહીવટી વ્યવસ્થા વિવિધ વિભાગોમાં અસંખ્ય દસ્તાવેજ-આધારિત અરજીઓ પર પ્રક્રિયા કરે છે, જેમાં નાગરિકોને દરેક સેવા વિનંતી માટે બહુવિધ સહાયક દસ્તાવેજો સબમિટ કરવા પડે છે. ડિજિટલ ગુજરાત એકલા વાર્ષિક ૩ લાખથી વધુ અરજીઓ (DST તરીકે) મેળવે છે. નાગરિકો ઘણીવાર વ્યક્તિગત વિગતો દાખલ કરવાની અને વિવિધ સરકારી અરજીઓમાં સત્તાવાર દસ્તાવેજોની ભૌતિક અથવા સ્કેન કરેલી નકલો સબમિટ કરવાની પુનરાવર્તિત પ્રક્રિયામાં સમય અને શક્તિ બગાડે છે. આ પ્રક્રિયાગત ભારણ માત્ર અસુવિધાજનક નથી પણ ભૂલો માટે પણ સંવેદનશીલ છે, ઘણી વખત ભૌતિક મુલાકાતોની જરૂર પડે છે અને ઘણીવાર સેવા વિતરણમાં વિલંબ થાય છે. ઉદાહરણ તરીકે, પ્રમાણપત્ર, પરમિટ માટે અરજી કરવા અથવા સમાજ કલ્યાણ યોજનાનો લાભ લેવા માટે ઘણીવાર આધાર, શૈક્ષણિક ડિગ્રી અથવા અન્ય ઓળખ દસ્તાવેજોની નકલો ફરીથી સબમિટ કરવાની જરૂર પડે છે, ભલે તે અગાઉ અન્ય સરકારી વિભાગમાં સબમિટ કરવામાં આવ્યા હોય. નાગરિકો એક જ સરકારી સેવા અરજી માટે જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવામાં સરેરાશ ૨-૩ દિવસ વિતાવે છે, ગ્રામીણ નાગરિકોને જારી કરનારા અધિકારીઓથી અંતરને કારણે વધારાના પડકારોનો સામનો કરવો પડે છે. સંકલિત દસ્તાવેજ ચકાસણી પ્રણાલીનો અભાવ પણ બનાવટી દસ્તાવેજ સબમિટ કરવાની તકો ઊભી કરે છે, અંદાજે ૮-૧૨% સબમિટ કરેલા દસ્તાવેજોને પ્રમાણિકતાની ચિંતાને કારણે વધારાની ચકાસણીની જરૂર પડે છે. આ વધારાની કામગીરી અવરોધો ઊભી કરે છે, ચકાસણી માટે વહીવટી કાર્યભાર વધારે છે અને સેવાઓના અંતિમ વિતરણમાં વિલંબ થાય છે. વર્તમાન સિસ્ટમ સરકારી બિનકાર્યક્ષમતા અને ધીમી ટેકનોલોજીના ઉપયોગની ધારણામાં ફાળો આપે છે. નાગરિક-સરકારની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓને ખરેખર આધુનિક બનાવવા અને એકંદર સેવા વિતરણ વધારવા માટે ડિજિટલ, ફક્ત એક જ વાર સબમિશન અભિગમ મહત્વપૂર્ણ છે.

ભારત સરકારના ઇલેક્ટ્રોનિક્સ અને આઇટી મંત્રાલય (MeitY) ની એક મુખ્ય પહેલ, ડિજિટલોકર , નાગરિકોને તેમના સત્તાવાર દસ્તાવેજો સંગ્રહિત કરવા અને એક્સેસ કરવા માટે એક સુરક્ષિત ક્લાઉડ-આધારિત પ્લેટફોર્મ પૂરું પાડીને માર્ગદર્શક બને છે. ડિજિટલોકર માહિતી ટેકનોલોજી નિયમો, ૨૦૧૬ ના નિયમ ૯A મુજબ જારી કરાયેલા દસ્તાવેજો મૂળ ભૌતિક દસ્તાવેજોની સમકક્ષ માનવામાં આવે છે. તાજેતરના અભ્યાસો દર્શાવે છે કે વ્યાપક ડિજિટલોકર એકીકરણ દસ્તાવેજ પ્રક્રિયા સમય ઘટાડી શકે છે અને વહીવટી ખર્ચ ઘટાડી શકે છે. એકીકરણ દસ્તાવેજ સંબંધિત પ્રશ્નો અને ફરિયાદોને પણ દૂર કરી શકે છે, જેનાથી નાગરિક સંતોષ અને સેવા વિતરણ કાર્યક્ષમતામાં નોંધપાત્ર સુધારો થઈ શકે છે. જો કે, મોટાભાગના રાજ્ય વિભાગો ભૌતિક દસ્તાવેજ સબમિશન અને મેન્યુઅલ ચકાસણી પ્રક્રિયાઓ પર આધાર રાખે છે.

ડિજિટલોકર ભાગીદાર સંગઠન તરીકે નોંધાયેલ છે , અને લગભગ ૧.૧ કરોડ નોંધાયેલા વપરાશકર્તાઓ ધરાવે છે^૯. જોકે, રાજ્ય સરકારની સેવાઓ સાથે વ્યાપક API સંકલનના અભાવે સક્રિય ઉપયોગ મર્યાદિત રહે છે. ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ દ્વારા સરકારી અરજીઓમાં પણ, પાસપોર્ટ અરજીઓ જેવી પસંદગીની સેવાઓને ડિજિટલોકર ચકાસણી સાથે સંકલિત કરવામાં આવી છે. આનાથી મોટાભાગની સેવાઓ પરંપરાગત દસ્તાવેજ સબમિશન પદ્ધતિઓ પર નિર્ભર રહે છે. વિવિધ સરકારી કચેરીઓમાં ડિજિટલોકર દસ્તાવેજોની સ્વીકૃતિ અનિશ્ચિત હોવાથી નાગરિકો ઘણીવાર ભૌતિક અને ડિજિટલ દસ્તાવેજ નકલો બંને જાળવી રાખે છે .

તેથી, આવા રાષ્ટ્રીય માળખાગત સુવિધાઓનો વ્યાપક ઉપયોગ કરીને, GARC એક મજબૂત એકીકરણનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે દરેક સરકારી સેવા વિતરણ પ્રણાલી (બધી અરજીઓ, ફોર્મ અને સેવાઓ) માં ડિજિટલોકરનું API ફેમવર્ક, નાગરિકોને અનન્ય ચકાસણી કોડ દ્વારા તેમના સત્તાવાર દસ્તાવેજોને તાત્કાલિક એક્સેસ કરવાની મંજૂરી આપે છે, જે અમલદારશાહીમાં વિલંબ ઘટાડે છે અને

^૯ ૧૮-૦૭-૨૦૨૪ ના રોજ ડેટાસેટ રાજ્ય/કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ મુજબ ડિજિટલોકરના નોંધાયેલા વપરાશકર્તાઓની સંખ્યા (data.gov.in પરથી મેળવેલ)

સેવા કાર્યક્ષમતામાં વધારો કરે છે. આનો અર્થ એ છે કે નાગરિકોને હવે મેન્યુઅલી વિગતો દાખલ કરવાની, સ્કેન કરેલી નકલો અપલોડ કરવાની અથવા ભૌતિક રીતે પ્રમાણિત દસ્તાવેજો સબમિટ કરવાની જરૂર રહેશે નહીં, જેનાથી વિવિધ સરકારી સેવાઓ, પરમિટ અને લાભો માટે અરજી પ્રક્રિયા નોંધપાત્ર રીતે સુવ્યવસ્થિત થશે. આ સુધારાથી ગુજરાતમાં પેપરલેસ ગવર્નન્સ પણ સક્ષમ બનશે, જેનાથી તમામ સરકારી અરજીઓમાં સીમલેસ દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિ અને ચકાસણી સક્ષમ બનશે.

અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:

કેન્દ્ર સરકારે પાસપોર્ટ સેવાઓમાં નોંધપાત્ર સફળતા સાથે ડિજિટલ એકીકરણના પ્રયાસોનું નેતૃત્વ કર્યું છે. 2023 માં, ભારત સરકારે પાસપોર્ટ એપ્લિકેશન ફોર્મને ડિજિટલ સાથે એકીકૃત કર્યું, જેનાથી નાગરિકો તેમના ડિજિટલ એકાઉન્ટ્સમાંથી ચકાસાયેલ દસ્તાવેજો સાથે અરજી ફોર્મને સ્વતઃ-ભરી શકે છે. આ એકીકરણથી પાસપોર્ટ પ્રક્રિયા સમય 40% ઓછો થયો છે અને મેન્યુઅલ ડેટા એન્ટ્રી ભૂલોને દૂર કરીને એપ્લિકેશનની ચોકસાઈમાં સુધારો થયો છે. ડિજિટલ એકીકરણ પહેલાથી જ સમગ્ર ભારતમાં લોકપ્રિયતા મેળવી રહ્યું છે.

ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ

ઉત્તર પ્રદેશ તેના યુપી ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ દ્વારા 200+ સરકારી સેવાઓમાં વ્યાપક ડિજિટલ એકીકરણ લાગુ કર્યું છે. આ સિસ્ટમ નાગરિકોના ડિજિટલ ખાતાઓમાંથી જરૂરી દસ્તાવેજો આપમેળે મેળવે છે, જેનાથી અરજી પ્રક્રિયાનો સમય ઓછો થાય છે. રાજ્યએ દસ્તાવેજ સંબંધિત પ્રશ્નોમાં ઘટાડો અને ઓનલાઇન સેવાઓ માટે નાગરિક સંતોષ સ્કોરમાં સુધારો હાંસલ કર્યો છે.

તમિલનાડુ વ્યાપક ઈ-ગવર્નન્સ પ્લેટફોર્મ તમામ નાગરિક સેવાઓમાં DigiLocker API ને એકીકૃત કરે છે, જે 1.8 મિલિયનથી વધુ વાર્ષિક અરજીઓ માટે સીમલેસ દસ્તાવેજ એક્સેસને સક્ષમ બનાવે છે. આ સિસ્ટમે દસ્તાવેજ સબમિશનનો સમય ક્લાકોથી ઘટાડીને મિનિટો કર્યો છે અને દસ્તાવેજ સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ માટે ઉચ્ચ નાગરિક સંતોષ પ્રાપ્ત કર્યો છે. રાજ્યએ કુટુંબ-આધારિત સેવાઓ માટે બ્લક દસ્તાવેજ ચકાસણી જેવી નવીન સુવિધાઓ પણ અમલમાં મૂકી છે.

કર્ણાટકની સકલા પહેલે 150 થી વધુ સરકારી સેવાઓ માટે ડિજિટલ વેરિફિકેશનને એકીકૃત કર્યું છે, ઓટોમેટેડ ડોક્યુમેન્ટ વેરિફિકેશન દ્વારા લાખો વાર્ષિક અરજીઓની પ્રક્રિયા કરી છે. સિસ્ટમે ઉચ્ચ સફળ દસ્તાવેજ પુનઃપ્રાપ્તિ દર પ્રાપ્ત કર્યા છે અને મેન્યુઅલ વેરિફિકેશન આવશ્યકતાઓમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો કર્યો છે. કર્ણાટકના એકીકરણમાં રીઅલ-ટાઇમ ડોક્યુમેન્ટ ઓથેન્ટિકિટી વેરિફિકેશન અને ઓટોમેટેડ કમ્પ્લાયન્સ ચેકિંગનો સમાવેશ થાય છે.

તેલંગાણાનું ટી-હબ ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ કૃત્રિમ બુદ્ધિ-સંચાલિત દસ્તાવેજ ચકાસણી સાથે અદ્યતન ડિજિટલ એકીકરણ દર્શાવે છે. સિસ્ટમ સેવાના પ્રકાર પર આધારિત દસ્તાવેજ આવશ્યકતાઓને આપમેળે ઓળખે છે અને નાગરિકોના ડિજિટલ ખાતાઓમાંથી યોગ્ય દસ્તાવેજો મેળવે છે. આનાથી અરજી પૂર્ણ થવાનો સમય ઓછો થયો છે અને અધૂરી અરજી સબમિશન દૂર થઈ છે.

હરિયાણાનું અંત્યોદય -SARAL પ્લેટફોર્મ ગ્રામીણ સેવા વિતરણ માટે અસરકારક DigiLocker સંકલન દર્શાવે છે, જે ઓટોમેટેડ દસ્તાવેજ ચકાસણી સાથે લાખો વાર્ષિક અરજીઓની પ્રક્રિયા કરે છે. આ સિસ્ટમમાં મર્યાદિત ઇન્ટરનેટ કનેક્ટિવિટી ધરાવતા વિસ્તારો માટે ઓફલાઇન ક્ષમતાનો સમાવેશ થાય છે, જે ડિજિટલ દસ્તાવેજ સેવાઓની સમાવિષ્ટ એક્સેસ સુનિશ્ચિત કરે છે. આ પ્લેટફોર્મે ઉચ્ચ સફળ દસ્તાવેજ ચકાસણી દર પ્રાપ્ત કર્યા છે અને ગ્રામીણ સેવા વિતરણ સમય ઘટાડ્યો છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ

એસ્ટોનિયાનું એક્સ-રોડ પ્લેટફોર્મ ડિજિટલોકરની જેમ વ્યાપક ડિજિટલ દસ્તાવેજ એકીકરણ પૂરું પાડે છે, જે નાગરિકોને સુરક્ષિત ડિજિટલ વોલેટ દ્વારા તમામ સરકારી દસ્તાવેજોને એક્સેસ કરવાની મંજૂરી આપે છે. આ સિસ્ટમ મોટાભાગના સરકારી વ્યવહારોને ડિજિટલ રીતે પ્રક્રિયા કરે છે અને સરકારી સેવાઓ માટે કાગળ-આધારિત દસ્તાવેજ સબમિશનને સંપૂર્ણપણે દૂર કરી દીધી છે. એસ્ટોનિયાનું મોડેલ વ્યાપક ડિજિટલ દસ્તાવેજ ઇકોસિસ્ટમ એકીકરણ માટેની સંભાવના દર્શાવે છે.

સિંગાપોરની સિંગપાસ ડિજિટલ ઓળખ પ્રણાલીમાં તમામ સરકારી સેવાઓ સાથે સંકલિત વ્યાપક દસ્તાવેજ વોલેટ કાર્યક્ષમતા શામેલ છે. નાગરિકો તેમની ડિજિટલ ઓળખ દ્વારા 1,000 થી વધુ દસ્તાવેજોના પ્રકારોને એક્સેસ કરી શકે છે, જેમાં સ્વચાલિત દસ્તાવેજ ચકાસણી અને શેરિંગ ક્ષમતાઓ શામેલ છે.

યુએઈની ડિજિટલ સરકારી પહેલ તમામ અમીરાત અને ફેડરલ સેવાઓમાં વ્યાપક દસ્તાવેજ વોલેટ એકીકરણ પૂરું પાડે છે. આ સિસ્ટમ નાગરિકોને બ્લોકચેન-આધારિત સુરક્ષા સાથે અનેક સરકારી સ્તરોમાં દસ્તાવેજો સંગ્રહિત કરવા, શેર કરવા અને ચકાસવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. આ પ્લેટફોર્મ પેપરલેસ ટ્રાન્ઝેક્શન દર પ્રાપ્ત કર્યા છે અને સુવ્યવસ્થિત દસ્તાવેજ પ્રક્રિયાઓ દ્વારા નાગરિક સંતોષમાં સુધારો કર્યો છે.

દક્ષિણ કોરિયાનું Government24 પ્લેટફોર્મ વ્યાપક દસ્તાવેજ વ્યવસ્થાપનને સ્વચાલિત ચકાસણી પ્રણાલીઓ સાથે સંકલિત કરે છે. નાગરિકો આજીવન દસ્તાવેજ ઇતિહાસને એક્સેસ કરી શકે છે અને 5,000+ સરકારી સેવાઓમાં ચકાસાયેલ દસ્તાવેજો શેર કરી શકે છે. આ સિસ્ટમે ડિજિટલ દસ્તાવેજ અપનાવવા અને સરેરાશ સેવા પ્રક્રિયા સમય ઘટાડવાનો લક્ષ્યાંક પ્રાપ્ત કર્યો છે.

અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:

- ગુજરાતના ડિજિટલોકર ઉપયોગને "જેમ છે તેમ" કરવા માટે સરકાર સક્ષમ વ્યાવસાયિક એજન્સીને રોકી શકે છે. આ અભ્યાસમાં ઓળખી શકાય છે
 - ડિજિટલોકર ઇન્ટિગ્રેશન સાથે ડિજિટલ ગુજરાત પર આપવામાં આવતી સેવાઓની સંખ્યા
 - તાત્કાલિક એકીકરણની જરૂર હોય તેવી ઉચ્ચ-વોલ્યુમ સેવાઓ
 - ડિજિટલોકર એકીકરણમાં હાલના પડકારો (API આવશ્યકતાઓ)
- ડિજિટલોકર એકીકરણ માટે સરકારી પ્રક્રિયા પુનઃએન્જિનિયરિંગ કરવા માટે 2-3 ઉચ્ચ-વોલ્યુમ વિભાગોની ઓળખ કરી શકે છે.
- વિભાગોને સીધા ડિજિટલોકરથી દસ્તાવેજો/ડેટા પ્રાપ્ત કરવા અને પ્રક્રિયા કરવા સક્ષમ બનાવો.
- ખાતરી કરો કે હાલના ડેટા ગોપનીયતા અને સલામતી પ્રોટોકોલનું પાલન કરવામાં આવે છે;
- ખાતરી કરો કે નાગરિકો જાગૃત છે કે તેમનો ડેટા સુરક્ષિત છે અને ડિજિટલોકરમાંથી દસ્તાવેજો શેર કરવા માટે હંમેશા તેમની સ્પષ્ટ સંમતિ જરૂરી છે.
- કેન્દ્રોમાં સ્ટાફ અને નાગરિકો માટે તાલીમ સત્ર ડિજિટલોકરને વ્યાપક રીતે અપનાવવામાં સક્ષમ બનાવી શકે છે.

ભલામણ 3.9: સરકાર સક્ષમ વ્યાવસાયિક એજન્સીઓને જોડે છે જેથી મજબૂત એકીકરણ શક્ય બને ડિજિટલોકરનું API ફ્રેમવર્ક દરેક સરકારી સેવા વિતરણ પ્રણાલી (બધી અરજીઓ, ફોર્મ અને સેવાઓ) માં શામેલ છે, જે નાગરિકોને તેમના સત્તાવાર દસ્તાવેજો સરળતાથી મેળવવાની મંજૂરી આપે છે.

સુધારો ૮: HRMS માં બધા કર્મચારીઓ માટે સર્વિસ બુકનું ડિજિટાઇઝેશન, જેમાં લેગસી ડેટાનો સમાવેશ થાય છે.

સર્વિસ બુક એ કર્મચારીની સમગ્ર કારકિર્દીની સફરનો એક મહત્વપૂર્ણ રેકોર્ડ છે, જેમાં તેમની નિમણૂક, પ્રમોશન, ટ્રાન્સફર, રજાનો ઇતિહાસ, શિસ્તબદ્ધ કાર્યવાહી, તાલીમ અને આખરે નિવૃત્તિની વિગતો આપવામાં આવે છે. પરંપરાગત રીતે ભૌતિક સ્વરૂપમાં જાળવવામાં આવતા, આ રેકોર્ડ નુકસાન, નુકસાન અને બિનકાર્યક્ષમ પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયાઓ માટે સંવેદનશીલ હોય છે. ભૌતિક સેવા બુક પર વર્તમાન નિર્ભરતા નોંધપાત્ર વહીવટી બિનકાર્યક્ષમતા અને પડકારો રજૂ કરે છે. મેન્યુઅલ રેકોર્ડ-કીપિંગ ભૂલો, નુકસાન, નુકસાન અને અપડેટ કરવાનું મુશ્કેલ છે, જેના કારણે પ્રમોશન, પેન્શન વિતરણ અને તાલીમ ફાળવણી જેવી વિવિધ HR પ્રક્રિયાઓમાં વિલંબ થાય છે. નિર્ણય લેવા માટે કર્મચારીની માહિતી એક્સેસ કરવી બોજારૂપ અને સમય માંગી લે તેવી છે. વધુ ગંભીર બાબત એ છે કે, ડિજિટાઇઝ્ડ શૈક્ષણિક પૃષ્ઠભૂમિ અને કુશળતાનો અભાવ વ્યૂહાત્મક માનવ સંસાધન આયોજનને અવરોધે છે, જેના કારણે ચોક્કસ પ્રોજેક્ટ્સ માટે વિશિષ્ટ પ્રતિભાને ઓળખવામાં અથવા વિભાગોમાં કૌશલ્યના અંતરને દૂર કરવામાં મુશ્કેલી પડે છે. આ ભૂમિકાઓ, પ્રવૃત્તિઓ અને ક્ષમતાઓ માટે ફ્રેમવર્ક (FRAC) જેવા આધુનિક HR માળખાના અસરકારક અમલીકરણને અવરોધે છે. કર્મચારી પ્રોફાઇલ્સના સર્વાંગી ડિજિટલ દૃષ્ટિકોણ વિના, વ્યક્તિગત તાલીમ કાર્યક્રમો ડિઝાઇન કરવા મુશ્કેલ છે, જેના કારણે સામાન્ય તાલીમ મળે છે જે વ્યક્તિગત અથવા વિભાગીય જરૂરિયાતો સાથે સુસંગત ન હોઈ શકે, જે આખરે એકંદરે સરકારી કાર્યક્ષમતા અને સેવા વિતરણને અસર કરે છે.

કાર્યક્ષમ HR વ્યવસ્થાપન માટે સર્વિસ બુકનું ડિજિટાઇઝેશન એ મૂળભૂત જરૂરિયાત છે. તેથી, GARC ગુજરાત સરકારની માનવ સંસાધન વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (HRMS) માં તમામ કર્મચારી સેવા બુકનું વ્યાપક ડિજિટાઇઝેશન કરવાની ભલામણ કરે છે, જેમાં વર્તમાન અને લેગસી બંને ડેટાનો સમાવેશ થાય છે. HRMS હાલમાં સર્વિસ બુક્સ (વર્તમાન ઓળખપત્રો), લીવ એકાઉન્ટ, GAS પાસ બુક, નવીનતમ બાયો-ડેટા અને પે-સ્લિપ માટે તાત્કાલિક મોડ્યુલનું આયોજન કરે છે. લેગસી ડેટા એકીકરણ સૌથી મહત્વપૂર્ણ પડકાર રહ્યો છે, કારણ કે દાયકાઓ સુધીના ઐતિહાસિક રેકોર્ડ્સને ડેટા અખંડિતતા અને અધિકૃતતા જાળવી રાખીને સચોટ રીતે ડિજિટાઇઝ્ડ કરવા આવશ્યક છે. પરંતુ તેનું એકીકરણ ભવિષ્યના માપનીયતાને સક્ષમ કરતી વખતે સેવા રેકોર્ડ્સની સાતત્યતા સુનિશ્ચિત કરે છે, જે પેપરલેસ, કાર્યક્ષમ વહીવટ બનાવવાના ગુજરાતના વિઝન સાથે સંરેખિત થાય છે. માનક સેવા વિગતો ઉપરાંત, સુધારામાં ખાસ કરીને શૈક્ષણિક પૃષ્ઠભૂમિ અને હસ્તગત કુશળતાનું ડિજિટાઇઝેશન શામેલ છે. આ સાથે, વ્યક્તિગત કર્મચારી ડેશબોર્ડનો વિકાસ, તેમની પોતાની કુશળતા અને તાલીમનું દ્રશ્ય પ્રતિનિધિત્વ પૂરું પાડવું, અને તેમને તેમના કેડર અથવા વિભાગમાં સાથીદારોમાં પ્રવર્તતા ઉપલબ્ધ અભ્યાસક્રમો અને ક્ષમતાઓ જોવાની મંજૂરી આપવી. આ સતત શીખવાની અને પ્રદર્શન સુધારણાની સંસ્કૃતિને પ્રોત્સાહન આપે છે.

અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:

આ સિસ્ટમો સક્રિય પ્રતિભા વ્યવસ્થાપન, વ્યક્તિગત શિક્ષણ માર્ગો અને કુશળતા અને યોગ્યતાઓના આધારે કર્મચારીઓની કાર્યક્ષમ નિમણૂકને સક્ષમ બનાવે છે. આવા દાખલાઓ વહીવટી ચપલતા, પારદર્શિતા અને કર્મચારી વિકાસમાં સુધારો કરવામાં ડિજિટાઇઝેશનના નોંધપાત્ર ફાયદાઓ પર ભાર મૂકે છે.

ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:



ભારતે વિવિધ રાજ્યોમાં HRMS અમલીકરણમાં નોંધપાત્ર સફળતા મેળવી છે, જે ગુજરાતની સર્વિસ બુક ડિજિટાઇઝેશન પહેલ માટે મૂલ્યવાન પાઠ પૂરા પાડે છે.

મધ્યપ્રદેશના eHRMS એ પંચાયત અને ગ્રામીણ વિકાસ, નાગરિક પુરવઠા નિગમ, NHM, આરોગ્ય નિયામકમંડળ અને મહેસૂલ સહિતના વિભાગોમાં એક લાખથી વધુ કર્મચારીઓને સફળતાપૂર્વક જોડ્યા છે, જે વ્યાપક ડિજિટાઇઝેશન પ્રયાસોની સ્કેલેબિલિટી દર્શાવે છે.

ઓડિશાનું HRMS અમલીકરણ રાજ્ય સરકારી કર્મચારીઓ માટે ડિજિટાઇઝ્ડ સર્વિસ બુક્સ ધરાવતું એક ઉદાહરણરૂપ મોડેલ છે. રાજ્યએ તબક્કાવાર ચકાસણી પ્રક્રિયા લાગુ કરી અને પેન્શન પ્રક્રિયાના સમયમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો કર્યો. તેમના અભિગમમાં સમર્પિત ડેટા એન્ટ્રી કેન્દ્રોની સ્થાપના, બધા ડેટા ઓપરેટરોને તાલીમ આપવી અને ડેટા ગુણવત્તા સુનિશ્ચિત કરતી ત્રિ-સ્તરીય ચકાસણી સિસ્ટમ લાગુ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

આંધ્રપ્રદેશના AP-HRMS (વેબલેન્ડ) એ 30 વર્ષ સુધીના લેગસી ડેટાને સફળતાપૂર્વક સંકલિત કર્યો, જેમાં રાજ્યના તમામ સરકારી કર્મચારીઓને આવરી લેવામાં આવ્યા. રાજ્યએ ઐતિહાસિક રેકોર્ડને ડિજિટાઇઝ કરવા માટે ઓપ્ટિકલ કેરેક્ટર રેકગ્નિશન (OCR) ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કર્યો અને ઉચ્ચ કર્મચારી સંતોષ દર પ્રાપ્ત કર્યો. તેમના અમલીકરણથી વહીવટી ખર્ચમાં ઘટાડો થયો અને તમામ વિભાગોમાં રીઅલ-ટાઇમ રિપોર્ટિંગ ક્ષમતાઓ સક્ષમ થઈ.

આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ

મલેશિયાના જાહેર સેવા વિભાગે MyHRMIS (માનવ સંસાધન વ્યવસ્થાપન માહિતી પ્રણાલી) અમલમાં મૂકી છે જેમાં ફેડરલ અને રાજ્ય સરકારોમાં સિવિલ સેવકોને આવરી લેવામાં આવ્યા છે. આ સિસ્ટમે વ્યવસ્થિત ડેટા માન્યતા પ્રોટોકોલ દ્વારા 40 વર્ષ સુધીના સેવા રેકોર્ડનું ડિજિટાઇઝેશન કર્યું. અમલીકરણથી વહીવટી પ્રક્રિયા સમય નોંધપાત્ર રીતે ઓછો થયો અને તમામ સરકારી વિભાગોમાં રીઅલ-ટાઇમ વર્કફોર્સ વિશ્લેષણને સક્ષમ બનાવ્યું.

ફિલિપાઇન્સના સિવિલ સર્વિસ કમિશને રાષ્ટ્રીય અને સ્થાનિક સરકારી એકમોમાં સરકારી કર્મચારીઓ માટે ઇન્ટિગ્રેટેડ હુમન રિસોર્સ ઇન્ફર્મેશન સિસ્ટમ (iHRIS) શરૂ કરી. સિસ્ટમમાં રેકોર્ડ ચકાસણી માટે બ્લોકચેન ટેકનોલોજીનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો હતો અને વપરાશકર્તા-કેન્દ્રિત ડિઝાઇન દ્વારા ઉચ્ચ કર્મચારી સંતોષ પ્રાપ્ત થયો હતો. 25 વર્ષનો લેગસી ડેટા સફળતાપૂર્વક સ્થાનાંતરિત કરવામાં આવ્યો હતો, જેનાથી ભરતી પ્રક્રિયાનો સમય ઓછો થયો હતો.

થાઇલેન્ડના સિવિલ સર્વિસ કમિશનના કાર્યાલયે તમામ સરકારી કર્મચારીઓ માટે GFMIS-HR (સરકારી નાણાકીય વ્યવસ્થાપન માહિતી પ્રણાલી - માનવ સંસાધન) તૈનાત કરી. તેમના વ્યાપક અભિગમમાં મોબાઇલ સુલભતા, બહુભાષી સપોર્ટ અને રાષ્ટ્રીય ઓળખ પ્રણાલીઓ સાથે એકીકરણનો સમાવેશ થાય છે. આ સિસ્ટમે પેન્શન પ્રક્રિયામાં વિલંબમાં ઘટાડો હાંસલ કર્યો, જ્યારે સીમલેસ આંતર-વિભાગીય ટ્રાન્સફર અને કારકિર્દી પ્રગતિ ટ્રેકિંગને સક્ષમ બનાવ્યું.

ઇન્ડોનેશિયાની BKN (નેશનલ સિવિલ સર્વિસ એજન્સી) એ દેશભરના તમામ સિવિલ સેવકોને આવરી લેતી SIASN (સ્ટેટ સિવિલ એપેરેટસ ઇન્ફર્મેશન સિસ્ટમ) અમલમાં મૂકી. આ સિસ્ટમે 34 પ્રાંતોમાંથી લેગસી ડેટાને ઓટોમેટેડ વેલિડેશન પ્રક્રિયાઓ સાથે સફળતાપૂર્વક સ્થાનાંતરિત કર્યો. અમલીકરણથી વહીવટી ખર્ચમાં ઘટાડો થયો અને મોબાઇલ એપ્લિકેશનો દ્વારા સુલભ કર્મચારી સ્વ-સેવા પોર્ટલ દ્વારા પારદર્શિતામાં સુધારો થયો.

દક્ષિણ આફ્રિકાના જાહેર સેવા અને વહીવટ વિભાગે તમામ જાહેર સેવકોને આવરી લેતા PERSAL (પર્સનલ અને પગાર પ્રણાલી) અમલમાં મૂકી. આ પ્રણાલીએ 1994 થી શરૂ થયેલા ઐતિહાસિક રોજગાર રેકોર્ડનું ડિજિટાઇઝેશન કર્યું, જેનાથી 36 મહિનામાં

સંપૂર્ણ પેપરલેસ કામગીરી પ્રાપ્ત થઈ. અમલીકરણના પરિણામે પગારપત્રકમાં વિસંગતતાઓમાં ઘટાડો થયો અને તમામ સરકારી વિભાગોમાં રીઅલ-ટાઇમ પાલન દેખરેખ સક્ષમ થઈ.

અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:

- i. સરકાર HRMS માં સેવા પુસ્તકોની વર્તમાન સ્થિતિની સમીક્ષા કરી શકે છે જેથી ખામીઓ સમજી શકાય.
- ii. સરકાર સેવા પુસ્તકોનું ડિજિટાઇઝેશન કરવા માટે સક્ષમ વ્યાવસાયિક એજન્સીઓ સાથે સહયોગ કરી શકે છે.
 - a. તે પ્રોજેક્ટ મેનેજમેન્ટ યુનિટ અને વિભાગીય એકમોની સ્થાપના કરી શકે છે જેમાં આઇટી નિષ્ણાતો, એચઆર નિષ્ણાતો, વિભાગીય પ્રતિનિધિ જેમ કે એચઆરએમએસ 'સંચાલક' વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
- iii. સર્વિસ બુક ડિજિટાઇઝેશન કેડર કંટ્રોલિંગ ઓથોરિટીઝ સાથે પરામર્શ કરીને કરવું આવશ્યક છે.
- iv. સર્વિસ બુક ડેટા એન્ટ્રીઓ માટે એક કડક પ્રોટોકોલ, જેમાં નિમણૂકો, પ્રમોશન, ટ્રાન્સફર અને રજાઓ માટેના ટેમ્પ્લેટ્સનો સમાવેશ થાય છે જે સુસંગતતા માટે વિકસાવવામાં આવશે.
- v. સેવા પુસ્તકોમાં શૈક્ષણિક પૃષ્ઠભૂમિ, પ્રાપ્ત કરેલ કુશળતાનો ડેટા પણ શામેલ હોઈ શકે છે
- vi. લેગસી ડેટા માઇગ્રેશન માટે, સરકાર વ્યાવસાયિક એજન્સીઓ સાથે મળીને આ કરી શકે છે:
 - a. વિભાગો અને કેડર દ્વારા જરૂરી ડેટા એન્ટ્રીનું પ્રમાણ મૂલ્યાંકન કરો.
 - b. બધા વિભાગોમાં વર્ગ 1 અને 2 અધિકારીઓ માટે ડેટા એન્ટ્રીને પ્રાથમિકતા આપો, ત્યારબાદ વર્ગ 3.
 - c. એક સખત ડેટા માન્યતા અને ચકાસણી પ્રક્રિયા સ્થાપિત કરો, જેમાં કર્મચારીઓને તેમના ડિજિટાઇઝ્ડ રેકોર્ડની સમીક્ષા અને પુષ્ટિ કરવા માટે સામેલ કરવામાં આવે, ચોકસાઈ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે અને ભૂલો ઓછી કરવામાં આવે.
 - d. બધા ડેટા એન્ટ્રીનું ડબલ વેરિફિકેશન થશે - પહેલા કર્મચારી દ્વારા, પછી HRMS માટે નોડલ અધિકારીઓ દ્વારા અથવા તેમના વિભાગના HRMS માં 'એડમિનિસ્ટ્રેટર' અધિકારો ધરાવતા અધિકારીઓ દ્વારા.
 - e. સમર્પિત ઝુંબેશ અથવા અન્ય પ્રોત્સાહનો દ્વારા કર્મચારીઓને તેમની સર્વિસ બુક ડિજિટાઇઝેશનમાં સક્રિય રીતે જોડાવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો.
- vii. HRMS માં કર્મચારી ડેશબોર્ડ્સ સેવા પુસ્તકોમાંથી આંતરદૃષ્ટિ પ્રતિબિંબિત કરી શકે છે જે કર્મચારીને ક્ષમતા નિર્માણની તકોને મહત્તમ કરવામાં સક્ષમ બનાવે છે.

ભલામણ 3.6: સરકાર ગુજરાત સરકારની માનવ સંસાધન વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (HRMS) માં તમામ કર્મચારી સેવા પુસ્તકોનું વ્યાપક ડિજિટાઇઝેશન હાથ ધરવા માટે સક્ષમ વ્યાવસાયિક એજન્સીઓને સામેલ કરી શકે છે, જેમાં વર્તમાન અને વારસાગત ડેટા બંનેનો સમાવેશ થાય છે.

સુધારો 9: ઇ-સિવિલ યાદી અને ઓટોમેટેડ કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદીઓ

સરકારી સેવાઓમાં વરિષ્ઠતા નિર્ધારણ નિમણૂકની તારીખ, પુષ્ટિ, બઢતી અને અન્ય વિવિધ પરિબળો પર આધારિત જટિલ નિયમોનું પાલન કરે છે. વિવિધ વિભાગોમાં સિવિલ યાદીઓ અને સિનિયોરિટી રજિસ્ટરની વર્તમાન મેન્યુઅલ અથવા ખંડિત જાળવણી ઘણીવાર નોંધપાત્ર વહીવટી બિનકાર્યક્ષમતા અને વિવાદો તરફ દોરી જાય છે. એકીકૃત, વાસ્તવિક-સમય અને ડિજિટલી સુલભ ઇ-સિવિલ યાદીનો અભાવ સયોટ માનવ સંસાધન આયોજન, કેડર મેનેજમેન્ટ અને પ્રમોશન, ટ્રાન્સફર અને પોસ્ટિંગ અંગે સમયસર નિર્ણય લેવામાં પડકારો ઉભા કરે છે. કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદીઓની મેન્યુઅલ તૈયારી એ એક કપરું, સમય માંગી લે તેવી પ્રક્રિયા છે જે માનવ ભૂલ માટે સંવેદનશીલ છે, જેના પરિણામે વારંવાર કર્મચારીઓ દ્વારા તેમના પ્લેસમેન્ટ અંગે વિવાદ અને મુકદ્દમા થાય છે. આ માત્ર વહીવટી તંત્ર પર બોજ જ નહીં પરંતુ કર્મચારીઓના મનોબળ અને પ્રગતિને પણ અસર કરે છે. વધુમાં, કર્મચારી કૌશલ્ય અને સિદ્ધિઓના વ્યાપક ડિજિટલ રેકોર્ડ વિના, સરકાર પ્રતિભાને ઓળખવા અને શ્રેષ્ઠ રીતે તૈનાત કરવા, લક્ષિત તાલીમ હસ્તક્ષેપો ડિઝાઇન કરવા અથવા સતત શિક્ષણ અને કામગીરીની સંસ્કૃતિને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સંઘર્ષ કરે છે. આ પ્રક્રિયાઓને સુવ્યવસ્થિત કરવા, પારદર્શિતા વધારવા, મુકદ્દમા ઘટાડવા અને માનવ સંસાધન ઉપયોગને શ્રેષ્ઠ બનાવવા માટે એક કેન્દ્રિય, સ્વચાલિત સિસ્ટમ મહત્વપૂર્ણ છે.

GARC રાજ્ય સરકારના તમામ કર્મચારીઓ માટે ગતિશીલ, વ્યાપક ઇ-સિવિલ યાદી અને સ્વચાલિત કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદી જનરેશન સ્થાપિત કરવાની ભલામણ કરે છે. ઇ-સિવિલ યાદી એક કેન્દ્રિય, ડિજિટલ ભંડાર તરીકે સેવા આપશે જેમાં આશરે 4 લાખ સરકારી કર્મચારીઓ માટે વાસ્તવિક સમય, પ્રમાણિત માહિતી હશે, દરેકને એક અનન્ય કર્મચારી કોડ સોંપવામાં આવશે. આ ડિજિટલ રેકોર્ડમાં નિમણૂકની તારીખો, વ્યાપક રજા રેકોર્ડ, ટ્રાન્સફર ઇતિહાસ, પ્રમોશન, શિસ્ત ક્રિયાઓ અને નિવૃત્તિ તારીખો સહિત મહત્વપૂર્ણ સેવા વિગતોનો સમાવેશ થશે. મૂળભૂત સેવા ડેટા ઉપરાંત, સુધારાનો હેતુ શૈક્ષણિક લાયકાત, વિશિષ્ટ કુશળતા અને સતત વ્યાવસાયિક વિકાસ પ્રવૃત્તિઓને એકીકૃત કરવાનો છે. કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદીઓનું સ્વચાલન IAS, ગુજરાત વહીવટી સેવા (GAS), સચિવાલય (સચિવાલય) અને વિવિધ ક્ષેત્રીય કેડર જેવા તમામ અધિકારી પ્રવાહો માટે સ્પષ્ટ, કેડર-વાર વિઝ્યુલાઇઝેશન પ્રદાન કરશે. આ સુધારા મેન્યુઅલ રેકોર્ડ-કીપિંગ ભૂલોને દૂર કરવા, કર્મચારી માહિતીના વાસ્તવિક સમય અપડેટ્સ, પૂર્વનિર્ધારિત નિયમોના આધારે વરિષ્ઠતાની સ્વચાલિત ગણતરી, પારદર્શક અને વિવાદ-મુક્ત પ્રમોશન પ્રક્રિયાઓ અને વહીવટી નિર્ણય લેવાની ક્ષમતાઓમાં વધારો કરવા સક્ષમ બનાવશે.

ઓટોમેશન અને રીઅલ-ટાઇમ અપડેટ્સ માટેની અભૂતપૂર્વ તકોને કારણે, ગુજરાત સરકારનો મુખ્ય કાર્યક્રમ - કર્મચોગી HRMS પોર્ટલ - આ સુધારા માટે એક મજબૂત પાયો પૂરો પાડે છે. તેથી, GARC હાલના વપરાશકર્તા પ્રમાણીકરણ અને સુરક્ષા પ્રોટોકોલને જાળવી રાખીને સિવિલ લિસ્ટ મેનેજમેન્ટ અને ઓટોમેટેડ સિનિયોરિટી ગણતરી માટે કર્મચોગી HRMS પોર્ટલમાં વધારાના મોડ્યુલના એકીકરણની ભલામણ કરે છે.

અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:

ભારત સરકારનું HRMS પોર્ટલ તમામ કેન્દ્રીય સરકારી કર્મચારીઓ માટે એક વ્યાપક ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ પૂરું પાડે છે, જેમાં સર્વિસ રેકોર્ડ, રજા વ્યવસ્થાપન અને સિનિયોરિટી લિસ્ટ જનરેશનનો સમાવેશ થાય છે. આનાથી કાગળ આધારિત પ્રક્રિયાઓ અને વિવાદોમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો થયો છે. ઘણી સરકારોએ અદ્યતન ડિજિટલ HR મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ્સ સફળતાપૂર્વક લાગુ કરી છે જેમાં ઇ-સિવિલ લિસ્ટ અને સ્વચાલિત સિનિયોરિટી કાર્યક્ષમતાઓનો સમાવેશ થાય છે.

ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:



ઉત્તર પ્રદેશ જાહેર ક્ષેત્રમાં તેમની ઇ-સિવિલ અને સિનિયોરિટી યાદીઓ પ્રકાશિત કરે છે. 1 જાન્યુઆરી, 2025 ના રોજ અપડેટ કરાયેલ IAS અધિકારીઓની સિવિલ યાદીમાં 5,500 થી વધુ અધિકારીઓની બેચ, કેડર, પોસ્ટિંગ અને લાયકાતની વિગતો શામેલ છે. તેવી જ રીતે, યુપી પોલીસ PPS અધિકારીઓ માટે ઇ-લિસ્ટ પ્રકાશિત કરે છે, જેમાં સેવા ઇતિહાસ અને લાયકાતનો સમાવેશ થાય છે. એક્સાઇઝ અને UPNEDA જેવા વિભાગો તેમના કેડર (દા.ત., એક્સાઇઝ ઇન્સ્પેક્ટર, જુનિયર એન્જિનિયર) માટે ઓનલાઇન સિનિયોરિટી યાદીઓ પણ પ્રદાન કરે છે.

આંધ્રપ્રદેશના AP-HRMS એ 34 વિભાગોમાં 8 લાખથી વધુ કર્મચારીઓ માટે સફળતાપૂર્વક સ્વચાલિત વરિષ્ઠતા યાદી જનરેશન કર્યું. તેમની સિસ્ટમે વરિષ્ઠતા સંબંધિત વિવાદોમાં 85% ઘટાડો કર્યો અને કર્મચારી રેકોર્ડના રીઅલ-ટાઇમ અપડેટ્સને સક્ષમ બનાવ્યા. રાજ્યએ નિયમ-આધારિત અલ્ગોરિધમ્સ લાગુ કર્યા જે નિમણૂકની તારીખો, પુષ્ટિકરણ સ્થિતિ અને સેવા સાતત્યના આધારે આપમેળે વરિષ્ઠતાની ગણતરી કરે છે, જેનાથી વરિષ્ઠતા નિર્ધારણમાં 99.2% ચોકસાઈ પ્રાપ્ત થાય છે.

કેરળની ઇ-સર્વિસ બુક સિસ્ટમ, જે તેમના કર્મચારી વ્યવસ્થાપન પ્લેટફોર્મ સાથે સંકલિત છે, તેણે 4.5 લાખ કર્મચારીઓ માટે ગતિશીલ સિવિલ યાદીઓ સફળતાપૂર્વક જાળવી રાખી છે. આ સિસ્ટમ ટ્રાન્સફર ઓર્ડર, પ્રમોશન સૂચનાઓ અને સેવા ફેરફારોના આધારે કર્મચારીઓના રેકોર્ડને આપમેળે અપડેટ કરે છે, જેનાથી વહીવટી કાર્યભાર 60% ઓછો થાય છે અને ડેટાની ચોકસાઈમાં નોંધપાત્ર સુધારો થાય છે.

તમિલનાડુની ઇ-ગવર્નન્સ પહેલમાં ઓટોમેટેડ પ્રોવિઝનલ સિનિયોરિટી લિસ્ટ જનરેશનનો સમાવેશ થાય છે જે દર મહિને 50,000 થી વધુ કર્મચારીઓના રેકોર્ડ પર પ્રક્રિયા કરે છે. તેમની સિસ્ટમમાં આંતર-સેના સિનિયોરિટી, આરક્ષણ નીતિઓ અને વિભાગીય પ્રમોશન સહિતના જટિલ સિનિયોરિટી નિયમોનો સમાવેશ થાય છે, જે નિયમિત સિનિયોરિટી ગણતરીઓમાં 95% ઓટોમેશન પ્રાપ્ત કરે છે અને પ્રક્રિયા સમયને અઠવાડિયાથી કલાકો સુધી ઘટાડે છે.

આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:

મલેશિયાનો જાહેર સેવા વિભાગ 1.6 મિલિયન સિવિલ સેવકોને આવરી લેતા ઓટોમેટેડ સિનિયોરિટી મેનેજમેન્ટ સાથે MyHRMIS લાગુ કરે છે. આ સિસ્ટમ ઇન્ટર-કેડર હિલચાલ, કામચલાઉ નિમણૂકો અને સેવા વિરામ સહિત જટિલ સિનિયોરિટી ગણતરીઓ પર પ્રક્રિયા કરે છે, જે ઓટોમેટેડ સિનિયોરિટી નિર્ધારણમાં 97% ચોકસાઈ પ્રાપ્ત કરે છે. તેમનો મોબાઇલ-ફર્સ્ટ અભિગમ વહીવટકર્તાઓ અને કર્મચારીઓ બંને માટે સિવિલ સૂચિઓ અને સિનિયોરિટી માહિતીની રીઅલ-ટાઇમ એક્સેસને સક્ષમ બનાવે છે.

થાઇલેન્ડની GFMIS-HR સિસ્ટમ 2.1 મિલિયન સરકારી કર્મચારીઓ માટે સિવિલ યાદીઓનું સંચાલન કરે છે જેમાં ઓટોમેટેડ પ્રોવિઝનલ સિનિયોરિટી લિસ્ટ જનરેશનનો ઉપયોગ થાય છે. આ સિસ્ટમમાં આર્ટિફિશિયલ ઇન્ટેલિજન્સ અલ્ગોરિધમ્સનો સમાવેશ થાય છે જે કારકિર્દી પ્રગતિ પેટર્નની આગાહી કરે છે અને સંભવિત સિનિયોરિટી સંઘર્ષો થાય તે પહેલાં તેમને ઓળખે છે, જેનાથી વહીવટી વિવાદોમાં 75% ઘટાડો થાય છે અને પ્રમોશન પ્રક્રિયા કાર્યક્ષમતામાં નોંધપાત્ર સુધારો થાય છે.

સિંગાપોરનો પબ્લિક સર્વિસ ડિવિઝન ePM (ઇલેક્ટ્રોનિક પર્સનલ મેનેજમેન્ટ) સિસ્ટમ ચલાવે છે જે 16 મંત્રાલયોમાં 145,000 કર્મચારીઓ માટે વ્યાપક સિવિલ સર્વિસ રેકોર્ડ જાળવે છે. તેમની સિસ્ટમ આપમેળે વરિષ્ઠતા યાદીઓ જનરેટ કરે છે, કારકિર્દી પ્રગતિના માર્ગોનું સંચાલન કરે છે અને કાર્યબળ આયોજન માટે રીઅલ-ટાઇમ વિશ્લેષણ પ્રદાન કરે છે, 99.8% ડેટા ચોકસાઈ પ્રાપ્ત કરે છે અને વહીવટી પ્રક્રિયા સમય 70% ઘટાડે છે.

દક્ષિણ આફ્રિકાની PERSAL સિસ્ટમ 1.2 મિલિયન જાહેર સેવકો માટે ઇલેક્ટ્રોનિક સિવિલ યાદીઓ જાળવી રાખે છે જેમાં સ્વચાલિત વરિષ્ઠતા ગણતરીઓ છે. આ સિસ્ટમ વરિષ્ઠતા નિર્ધારણમાં જટિલ પરિવર્તન નીતિઓ, હકારાત્મક કાર્યવાહીની



આવશ્યકતાઓ અને કૌશલ્ય વિકાસના વિચારણાઓની પ્રક્રિયા કરે છે, રોજગાર ઇક્વિટી નિયમોનું પાલન જાળવી રાખીને નિયમિત વરિષ્ઠતા-સંબંધિત નિર્ણયોમાં 92% ઓટોમેશન પ્રાપ્ત કરે છે.

આ ઉદાહરણો જાહેર ક્ષેત્રના HR ને આધુનિક બનાવવામાં આવા ડિજિટલ પરિવર્તનોની તકનીકી શક્યતા અને નોંધપાત્ર ફાયદાઓ દર્શાવે છે.

અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:

સર્વિસ બુક ડિજિટાઇઝેશન (જેમ કે સુધારા 8 માં દર્શાવેલ છે) આ સુધારાના અમલીકરણ માટે પાયો પૂરો પાડે છે. તેથી, GARC ભલામણ કરે છે:

- i. કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદીઓ અને ઇ-સિવિલ યાદીઓને સ્વચાલિત કરવા માટે વધારાની ડેટા આવશ્યકતાઓને સમજવા માટે સરકાર વર્તમાન HRMS મોડ્યુલોની સમીક્ષા કરી શકે છે.
- ii. કર્મચારીની સ્થિતિ, ટ્રાન્સફર, પ્રમોશન, નિવૃત્તિ અને નવી નિમણૂકોમાં મેન્યુઅલ હસ્તક્ષેપ વિના આપમેળે ફેરફાર પ્રતિબિંબિત કરતી સ્વ-અપડેટ થતી નાગરિક યાદી બનાવવા માટે ડિજિટલ આર્કિટેક્ચર (HRMS ની અંદર) વિકસાવી શકાય છે.
- iii. ઇ-સિવિલ યાદીઓમાં નીચેની કર્મચારી માહિતી હોઈ શકે છે:
 - a. ઓફિસ/વિભાગ,
 - b. ઓફિસનું સરનામું
 - c. સંપર્ક વિગતો જેમ કે સત્તાવાર ઇમેઇલ સરનામાં, ફોન નંબર, ફેક્સ,
 - d. કેડર
 - e. શૈક્ષણિક પૃષ્ઠભૂમિ
 - f. ફોટોગ્રાફ
- iv. સરકાર દ્વારા સંચાલિત તમામ કેડર માટે ઇ-સિવિલ યાદીઓ અને કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદીઓ જનરેટ કરી શકાય છે; ઉદાહરણોમાં શામેલ છે :
 - a. ગુજરાત વહીવટી સેવાઓના ભાગ રૂપે કેડર: GAS (જુનિયર સ્કેલ), GAS (સિનિયર સ્કેલ), GAS (પસંદગી સ્કેલ), અને GAS (એપેક્સ સ્કેલ)
 - b. ગુજરાત સચિવાલય સેવાઓ (SO, US, DS, JS, AS)
 - c. ગુજરાત શિક્ષણ સેવા વર્ગ ૧ અને વર્ગ ૨
 - d. ટાઉન પ્લાનિંગ ઓફિસર કેડર
 - e. મામલતદાર, ડીઆઈએલઆર (મહેસૂલ)
 - f. ટીડીઓ (પંચાયત)
 - g. આરએફઓ, એસીએફ (વન)
 - h. Dy. એક્ઝિક્યુટિવ, એર. અને Exe. એર., સુપરિન્ટેન્ડેન્ટ એર., ચીફ એર. (R&B અને સિંચાઈ)
- v. નિમણૂકની તારીખો, પુષ્ટિકરણ સ્થિતિ, આંતર-કેડર હિલચાલ, પ્રતિનિયુક્તિ સમયગાળા અને સ્થાપિત સરકારી નિયમો અને નિયમો અનુસાર સેવા વિરામના આધારે) માટે એક સર્વાંગી અને સખત અલ્ગોરિથમ વિકસાવી શકાય છે.
- vi. ડેટા સુસંગતતા માટે સ્વચાલિત ડેટા માન્યતા તપાસી વિકસાવી શકાય છે.
- vii. સંબંધિત હિસ્સેદારોને વરિષ્ઠતા યાદી અપડેટ્સ, બઢતી પાત્રતા અને વહીવટી સમયમર્યાદા માટે સ્વચાલિત સૂચના ઇમેઇલ, SMS અને મોબાઇલ એપ્લિકેશન સૂચનાઓ દ્વારા તૈનાત કરી શકાય છે.

viii. ઈ-સિવિલ યાદીઓ અને કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદીઓ જાહેર ડોમેનમાં પ્રકાશિત કરી શકાય છે.

ભલામણ ૩.૯: સરકાર રાજ્ય સરકારના તમામ કર્મચારીઓ માટે ગતિશીલ, વ્યાપક ઈ-સિવિલ યાદી અને સ્વચાલિત કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદી જનરેશન સ્થાપિત કરી શકે છે.

સુધારો ૧૦: કર્મચારી સંતોષ સર્વેક્ષણ

ગુજરાતના વહીવટી તંત્રની કાર્યક્ષમતા અને અસરકારકતા તેના વર્ગ 1 અને 11 અધિકારીઓની સુખાકારી અને શ્રેષ્ઠ કામગીરી પર સીધી રીતે નિર્ભર છે. કર્મચારી સંતોષ સર્વેક્ષણો કાર્યબળની ગતિશીલતાને સમજવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ સાધન રજૂ કરે છે, ખાસ કરીને સરકારી સંસ્થાઓમાં જ્યાં કર્મચારીઓનું મનોબળ જાહેર સેવા વિતરણને સીધી અસર કરે છે. હાલમાં, તેમના સંતોષને માપવા માટે સંરચિત પદ્ધતિનો અભાવ કોનિક ભારે કાર્યભાર, વ્યાવસાયિક વિકાસ માટે મર્યાદિત સ્પષ્ટ માર્ગો અને અપૂરતી માન્યતા જેવા ઉકેલ ન મળેલા મુદ્દાઓ તરફ દોરી જાય છે. વ્યવસ્થિત પ્રતિસાદ વિના, વહીવટી પડકારો પ્રત્યે સરકારનો અભિગમ મોટાભાગે પ્રતિક્રિયાશીલ રહે છે, ઘણીવાર મૂળ કારણોને સંબોધવામાં નિષ્ફળ જાય છે. વધુમાં, એક મહત્વપૂર્ણ દેખરેખ એ વાસ્તવિક કાર્યભાર વિતરણ પર પ્રયોગમૂલક ડેટાનો અભાવ છે, જે સમાન સંસાધન ફાળવણીને અવરોધે છે અને સંભવિત બર્નઆઉટ અથવા ઓછા ઉપયોગ તરફ દોરી જાય છે. નિર્ણાયક રીતે, કેન્દ્રિય વહીવટી માળખામાં, વિકેન્દ્રીકરણ માટે યોગ્ય ચોક્કસ કાર્યો અંગે જમીન પર અધિકારીઓની આંતરદૃષ્ટિ ઘણીવાર સાંભળવામાં આવતી નથી.

પરંપરાગત કર્મચારી સંતોષ સર્વેક્ષણો ઘણીવાર સરકારી સંસ્થાઓમાં પ્રવર્તમાન કાર્ય વિતરણ મુદ્દાઓની જટિલતાને પકડવામાં નિષ્ફળ જાય છે. કર્મચારીઓ ઘણીવાર સામાન્ય સંતોષની જાણ કરે છે જ્યારે તે જ સમયે અસમાન કાર્યભાર વિતરણ, અસ્પષ્ટ કાર્ય સીમાઓ અથવા અપૂરતી સંસાધન ફાળવણીથી નોંધપાત્ર તણાવનો અનુભવ કરે છે. આ ગેરવાજબી માંગણીઓ અને કાર્ય-જીવન સંતુલન પર નવેસરથી ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાનું સૂચવે છે, જે તણાવ સ્તર અને કાર્ય-જીવન પ્રતિબિંબ સાથે સંકળાયેલું છે, જે કર્મચારી સંતોષના પ્રાથમિક ડ્રાઇવર તરીકે કાર્યભારની વધતી જતી માન્યતા દર્શાવે છે.

પરંપરાગત સંતોષ માપદંડોથી આગળ વધીને, GARC ગુજરાતના સરકારી કર્મચારીઓમાં કાર્ય વિતરણ, કાર્યભાર, સંતોષ અને વહીવટી બોજનું વ્યાપક મૂલ્યાંકન કરવાની ભલામણ કરે છે. કર્મચારી સંતોષ સર્વે (ESS) ગુજરાત સરકારના તમામ વર્ગ 1 અને 11 અધિકારીઓ માટે સમયાંતરે (દા.ત., વાર્ષિક) હાથ ધરવામાં આવશે. તપાસના મુખ્ય ક્ષેત્રોમાં નોકરીની ભૂમિકા સ્પષ્ટતા, કાર્યભાર વ્યવસ્થાપન, કારકિર્દી વિકાસની તકો, તાલીમ કાર્યક્રમોની અસરકારકતા, સંદેશાવ્યવહાર ચેનલોની ગુણવત્તા, સુપરવાઇઝરી સપોર્ટ, માન્યતા માટેની પદ્ધતિઓ અને એકંદર કાર્ય-જીવન સંતુલનનો સમાવેશ થશે. સર્વે માળખું વિવિધ વિભાગો અને વંશવેલો સ્તરોમાં કાર્ય કેવી રીતે ફાળવવામાં આવે છે, જોવામાં આવે છે અને સંચાલિત થાય છે તેની સૂક્ષ્મ આંતરદૃષ્ટિ મેળવવા માટે રચાયેલ છે. આધુનિક સર્વેક્ષણ પદ્ધતિઓ કાર્યભાર પેટર્ન, કાર્ય વિતરણ સમાનતા અને કથિત વહીવટી બોજનું સુસંસ્કૃત વિશ્લેષણ સક્ષમ કરે છે. દૈનિક કાર્ય ફાળવણી, વિવિધ પ્રવૃત્તિઓમાં વિતાવેલો સમય, કથિત કાર્ય જટિલતા અને વહીવટી અવરોધો વિશે વિગતવાર પ્રશ્નોનો સમાવેશ કરીને, સર્વેક્ષણ સંગઠનાત્મક પુનર્ગઠન અને પ્રક્રિયા ઓપ્ટિમાઇઝેશન માટે કાર્યક્ષમ આંતરદૃષ્ટિ પ્રદાન કરે છે.

અન્ય રાજ્યો/દેશોના દાખલા:

ભારતના સરકારી ક્ષેત્રમાં વ્યાપક કર્મચારી સંતોષ સર્વેક્ષણોના ઘણા સફળ અમલીકરણો જોવા મળ્યા છે જેમાં વર્કલોડ વિશ્લેષણનો સમાવેશ થાય છે. **સેન્ટ્રલ સિવિલ સર્વિસીસ ઓથોરિટીએ** મંત્રાલયોમાં કર્મચારી સંતોષ મૂલ્યાંકન કરવા માટે પ્રમાણિત માળખા સ્થાપિત કર્યા છે, જે રાજ્ય-સ્તરના અમલીકરણ માટે મૂલ્યવાન માપદંડ પૂરા પાડે છે. તેમની પદ્ધતિમાં વિગતવાર વર્કલોડ મૂલ્યાંકન મોડ્યુલો શામેલ છે જે કાર્ય વિતરણ સમાનતા અને વહીવટી કાર્યક્ષમતાને માપે છે.

ભારતીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ:



કર્મચારી અને તાલીમ વિભાગ (DoPT) કેન્દ્ર સરકારના વિભાગોમાં વાર્ષિક કર્મચારી સંતોષ સર્વેક્ષણ કરે છે, જેમાં કાર્ય વિતરણ અને કાર્યભાર વ્યવસ્થાપન પર ચોક્કસ મોડ્યુલોનો સમાવેશ થાય છે. તેમના 2023ના સર્વેક્ષણમાં લાખો કેન્દ્ર સરકારના કર્મચારીઓને આવરી લેવામાં આવ્યા હતા, જેમાં જાણવા મળ્યું હતું કે મોટાભાગના કર્મચારીઓએ એકંદરે કાર્ય અનુભવના સંદર્ભમાં ઉચ્ચ સંતોષ દર્શાવ્યો હતો, પરંતુ અસમાન કાર્ય વિતરણ અને કાર્યભાર વ્યવસ્થાપન અંગે ચિંતાઓ દર્શાવી હતી.

કર્ણાટકની ઈ-ગવર્નન્સ પહેલમાં વ્યાપક કર્મચારી સંતોષ મૂલ્યાંકનનો સમાવેશ થાય છે જે ખાસ કરીને વિવિધ વિભાગોમાં કાર્ય વિતરણ પેટર્નનું મૂલ્યાંકન કરે છે. તેમની સર્વે પદ્ધતિમાં જાણવા મળ્યું છે કે સ્વચાલિત પ્રક્રિયાઓ ધરાવતા વિભાગોએ મેન્યુઅલ કાર્ય ફાળવણી પર આધાર રાખતા વિભાગોની તુલનામાં ઘણો વધારે સંતોષ દર દર્શાવ્યો હતો. રાજ્ય દ્વારા કાર્યભાર વિશ્લેષણના અમલીકરણથી સંસાધનોનું પુનઃવિતરણ થયું અને વહીવટી કાર્યક્ષમતામાં સુધારો થયો.

તમિલનાડુના વહીવટી સુધારણા કાર્યક્રમમાં વિગતવાર વર્કલોડ મૂલ્યાંકન સર્વેક્ષણોનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો હતો જેમાં વિભાગોમાં કાર્ય વિતરણમાં નોંધપાત્ર અસમાનતાઓ ઓળખાઈ હતી. તેમના તારણોથી કાર્ય ફાળવણી પ્રક્રિયાઓનું પુનર્ગઠન થયું, જેના કારણે ઓવરટાઇમ આવશ્યકતાઓમાં ઘટાડો થયો અને કાર્ય-જીવન સંતુલન સંબંધિત કર્મચારી સંતોષ સ્કોરમાં સુધારો થયો.

આંતરરાષ્ટ્રીય શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ

ફિનિશ સરકાર જાહેર ક્ષેત્રના કર્મચારીઓ માટે દ્વિવાર્ષિક સર્વેક્ષણો કરે છે, જેમાં કાર્ય વિતરણ, વહીવટી બોજ અને પ્રક્રિયા કાર્યક્ષમતા પર ખાસ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે. તેમની પદ્ધતિમાં વિગતવાર સમય-ફાળવણી વિશ્લેષણનો સમાવેશ થાય છે, જે દર્શાવે છે કે ફિનિશ જાહેર સેવકો તેમના સમયનો લગભગ 1/3 ભાગ વહીવટી કાર્યોમાં વિતાવે છે, જેના કારણે લક્ષિત પ્રક્રિયા ઓપ્ટિમાઇઝેશન પહેલ થાય છે જેણે વહીવટી બોજ ઘટાડ્યો અને એકંદરે સંતોષ સ્કોરમાં નોંધપાત્ર સુધારો કર્યો.

સ્વીડનના જાહેર ક્ષેત્રના સંતોષ સર્વેક્ષણોમાં જાહેર ક્ષેત્રના કર્મચારીઓમાં વર્કલોડ વિતરણ વિશ્લેષણ માટે મશીન લર્નિંગ અલ્ગોરિથમ્સનો સમાવેશ થાય છે. સ્વીડિશ મોડેલમાં જાણવા મળ્યું છે કે સંતુલિત વર્કલોડ વિતરણ ધરાવતા વિભાગો ઉચ્ચ સંતોષ દર અને વધુ સારા પ્રદર્શન પરિણામો દર્શાવે છે. તેમના આગાહી વિશ્લેષણ કર્મચારી સંતોષને અસર કરતા પહેલા સંભવિત વર્કલોડ અસંતુલનને ઓળખે છે.

બ્રાઝિલના જાહેર ક્ષેત્રના સુધારામાં ફેડરલ, રાજ્ય અને મ્યુનિસિપલ સ્તરે લાખો જાહેર સેવકોને આવરી લેતા વ્યાપક કર્મચારી સંતોષ સર્વેક્ષણોનો સમાવેશ થાય છે. તેમના સર્વેક્ષણો દર્શાવે છે કે ડિજિટલી રૂપાંતરિત વિભાગોમાં કર્મચારીઓએ નોંધપાત્ર રીતે ઊંચા સંતોષ દર અને કાર્ય-જીવન સંતુલન સ્કોર્સનો અહેવાલ આપ્યો છે.

ચિલીના આધુનિકીકરણ કાર્યક્રમમાં લાખો જાહેર ક્ષેત્રના કર્મચારીઓને આવરી લેતી મોબાઇલ ટેકનોલોજી અને રીઅલ-ટાઇમ ફીડબેક મિકેનિઝમનો ઉપયોગ થાય છે. ચિલીના અમલીકરણથી જાણવા મળ્યું છે કે રીઅલ-ટાઇમ ફીડબેક સિસ્ટમ્સે પ્રતિભાવ દરમાં ભારે સુધારો કર્યો છે અને વધુ સચોટ વર્કલોડ મૂલ્યાંકન ડેટા પ્રદાન કર્યો છે, જેનાથી વર્કલોડ મેનેજમેન્ટ સમસ્યાઓ માટે તાત્કાલિક હસ્તક્ષેપ શક્ય બને છે.

સિંગાપોરની સિસ્ટમમાં કાર્યભાર પેટર્ન અને સંતોષ વલણોના આગાહી વિશ્લેષણ માટે કૃત્રિમ બુદ્ધિનો સમાવેશ થાય છે. નોકરી સંતોષના 23 ઘટકોમાં, નોકરી સંતોષના ઘટકોનું સાર્વત્રિક રેન્કિંગ હોય તેવું લાગે છે. સિંગાપોરના AI અલ્ગોરિથમ્સ સંતોષ વલણોની આગાહી કરે છે, જે સક્રિય કાર્યબળ વ્યવસ્થાપન હસ્તક્ષેપોને સક્ષમ બનાવે છે.

અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા:

- સરકાર ESS ડિઝાઇન, વહીવટ અને વિશ્લેષણ માટે સક્ષમ વ્યાવસાયિક એજન્સીઓને રોકી શકે છે.



- ii. હાલના ડિજિટલ સર્વે ટૂલ્સ (દા.ત. ક્વોલિટિક્સ, ગૂગલ ફોર્મ્સ, સર્વે મંકી, ટાઇપફોર્મ , વગેરે) નો ઉપયોગ કરીને ડિઝાઇન કરવામાં આવનાર ESS.
- iii. ઉચ્ચ પ્રતિભાવ દર સુનિશ્ચિત કરવા માટે ESS લંબાઈ વધુમાં વધુ 15-20 મિનિટ હોવી જોઈએ.
- iv. ESS નું સંચાલન ઇમેઇલ્સ અને વોટ્સએપ દ્વારા કરવામાં આવશે.
- v. ESS બધા વર્ગ 1 અને 2 અધિકારીઓ માટે બનાવાયેલ હોવાથી, નમૂના લેવાની વ્યૂહરચનાઓ ફક્ત ત્યારે જ શામેલ કરવી જોઈએ જો તે કેડર દ્વારા અથવા વિભાગો દ્વારા સંચાલિત કરવામાં આવશે.
- vi. વ્યાપક ડેટા મેળવવા માટે ESS માં મિશ્ર પ્રશ્નોના પ્રકારો (લિકર્ટ સ્કેલ, બહુવિધ પસંદગી, રેન્કિંગ, ઓપન-એન્ડેડ) શામેલ હોવા જોઈએ (વિગતો માટે પરિશિષ્ટનો સંદર્ભ લો)
- vii. ESS માં મજબૂત વર્કલોડ મૂલ્યાંકન મોડ્યુલોનો સમાવેશ થવો જોઈએ.
- viii. સર્વે ડિઝાઇનમાં શામેલ હશે:
 - a. સરળ, સ્પષ્ટ ભાષા જેમાં વ્યાકરણીય શબ્દો અથવા જટિલ પરિભાષાઓ ટાળવામાં આવે.
 - b. પ્રતિભાવ પૂર્વગ્રહ ઓળખવા અને ડેટા ગુણવત્તા સુનિશ્ચિત કરવા માટે વિપરીત-કોડેડ પ્રશ્નો
 - c. ફરજિયાત પ્રતિભાવો ટાળવા માટે જ્યાં સંબંધિત હોય ત્યાં "લાગુ પડતું નથી" વિકલ્પો
 - d. પાછલા જવાબોના આધારે પ્રશ્નોને કસ્ટમાઇઝ કરવા માટે તર્ક છોડી દો.
 - e. વપરાશકર્તા અનુભવ સુધારવા માટે પ્રગતિ સૂચકાંકો અને વિભાગ વિરામો
- ix. સુલભતા માટે ESS બહુભાષી વિકલ્પો (ગુજરાતી, હિન્દી, અંગ્રેજી) માં સંચાલિત કરવામાં આવશે.
- x. એચઆર મેનેજમેન્ટને જાણ કરવા માટે ESS ના તારણોનો ઉપયોગ કરીને, અદ્યતન આંકડાકીય સાધનોનો ઉપયોગ કરવો

ભલામણ ૩.૧૦: સરકાર ડિજિટલ સર્વે ટૂલ્સ દ્વારા ગુજરાત સરકારના વર્ગ ૧ અને ૨ ના અધિકારીઓમાં કાર્ય વિતરણ, કાર્યભારની ધારણા અને સંતોષનું વ્યાપક મૂલ્યાંકન હાથ ધરી શકે છે.

વ્યાવસાયિકરણ

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

સુધારો	નોડલ વિભાગ	માધ્યમિક વિભાગ
૩.૧ – શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓનું સંકલન	શિક્ષણ વિભાગ	એસજેઈડી, આદિવાસી અને ડીએસટી
૩.૨ – નિવૃત્ત કર્મચારીઓને આપોઆપ પેન્શન વિતરણ	નાણાં વિભાગ	GAD (કર્મચારી) અને DST
૩.૩ – નીતિ જાગૃતિ માટેના વિષયો દ્વારા સંકલિત સરકારી ઠરાવો સાથે નાગરિક-કેન્દ્રિત પોર્ટલ	ડીએસટી - પોર્ટલ ડેવલપમેન્ટ; જીએડી (એઆરટીડી) - ટાસ્ક-ફોર્સ રચના અને મહેનતાણું માટે જીઆર જારી કરો	બધા વિભાગો
૩.૪ – તાલુકાઓ અને ગામડાઓમાં તમામ સરકારી સંપત્તિઓ અને સેવાઓની GIS-આધારિત સંપત્તિ યાદી	GAD (આયોજન)	માળખાગત સુવિધાઓ સંબંધિત કામ કરતા બધા વિભાગો
૩.૫ – ઓટોમેટેડ સ્ટેટ્સ અપડેટ્સ (SMS/Whatsapp દ્વારા) અને સરકારી પ્રમાણપત્રો/દસ્તાવેજો માટે સક્ષમ પોસ્ટલ સેવાઓ દ્વારા સેવા વિતરણમાં વધારો.	ડીએસટી	બધા વિભાગો
૩.૬ – જાહેર પરિવહનનો ઉપયોગ કરતી વખતે વપરાશકર્તા-અનુભવમાં વધારો	બંદર અને પરિવહન વિભાગ	-
૩.૭ - સત્તાવાર દસ્તાવેજો સરળતાથી મેળવવા માટે તમામ સરકારી અરજીઓમાં ડિજિટાઇઝેશન/કોડ સક્ષમ કરવું.	વિજ્ઞાન અને ટેકનોલોજી વિભાગ	બધા વિભાગ
૩.૮ - HRMS માં બધા કર્મચારીઓ માટે સર્વિસ બુકનું ડિજિટાઇઝેશન, જેમાં લેગસી ડેટાનો સમાવેશ થાય છે.	GAD (કર્મચારી)	બધા વિભાગો
૩.૯ – ઈ-સિવિલ યાદી અને ઓટોમેટેડ પ્રોવિઝનલ સિનિયોરિટી યાદીઓ	GAD (કર્મચારી)	બધા વિભાગો
૩.૧૦ – કર્મચારી સંતોષ સર્વેક્ષણ	GAD (કર્મચારી)	બધા વિભાગ

પરિશિષ્ટ :

કર્મચારી સંતોષ સર્વે ટેમ્પલેટ

1. કાર્ય વિતરણ અને કાર્યભારનું મૂલ્યાંકન કાર્યભારનું પ્રમાણ અને વિતરણ

- ૧-૧૦ ના સ્કેલ પર, તમે તમારા વર્તમાન વર્કલોડ વોલ્યુમને કેવી રીતે રેટ કરશો? (૧ = ખૂબ હલકું, ૫ = બરાબર, ૧૦ = જબરજસ્ત)
- તમારા કાર્ય સમાહનો કેટલો ટકા ખર્ચ થાય છે: મુખ્ય નોકરીની જવાબદારીઓ (%), વહીવટી કાર્યો (%), બેઠકો અને સંકલન (%), અન્ય પ્રવૃત્તિઓ (%)
- તમે નિયમિત ઓફિસ સમય ઉપરાંત કેટલી વાર કામ કરો છો? (ક્યારેય નહીં / ભાગ્યે જ / ક્યારેક / વારંવાર / હંમેશા)
- તમારા વિભાગમાં ટીમના સભ્યો વચ્ચે કાર્ય કેટલું સમાન રીતે વહેંચાયેલું છે? (ખૂબ જ અસમાન / કંઈક અંશે અસમાન / સંતુલિત / સારી રીતે વહેંચાયેલું)

કાર્ય જટિલતા અને સમય વ્યવસ્થાપન

- તમારા મોટાભાગના રોજિંદા કાર્યો કેટલા જટિલ છે? (ખૂબ જ સરળ / સરળ / મધ્યમ / જટિલ / ખૂબ જ જટિલ)
- તમને કેટલી વાર અસ્પષ્ટ સૂચનાઓ અથવા ઉદ્દેશ્યોવાળા કાર્યો મળે છે? (ક્યારેય નહીં / ભાગ્યે જ / ક્યારેક / વારંવાર / હંમેશા)
- સરેરાશ, તમે અન્ય વિભાગો પાસેથી મંજૂરીઓ અથવા ઇનપુટ્સની રાહ જોવામાં કેટલો સમય પસાર કરો છો? (અઠવાડિયામાં 1 કલાકથી ઓછો / 1-3 કલાક / 3-6 કલાક / 6 કલાકથી વધુ)
- તમારી ઉત્પાદકતાને અસર કરતી કાર્ય વિક્ષેપોનો તમને કેટલી વાર અનુભવ થાય છે? (ક્યારેય નહીં / ભાગ્યે જ / ક્યારેક / વારંવાર / હંમેશા)

2. વહીવટી બોજ અને પ્રક્રિયા કાર્યક્ષમતા અમલદારશાહી પ્રક્રિયાઓ

- તમારા વિભાગમાં વહીવટી પ્રક્રિયાઓની કાર્યક્ષમતાને તમે કેવી રીતે રેટ કરશો? (ખૂબ જ બિનકાર્યક્ષમ / બિનકાર્યક્ષમ / તટસ્થ / કાર્યક્ષમ / ખૂબ જ કાર્યક્ષમ)
- તમારા કામમાં તમને કેટલી વાર બિનજરૂરી અથવા ડુપ્લિકેટ પ્રક્રિયાઓનો સામનો કરવો પડે છે? (ક્યારેય નહીં / ભાગ્યે જ / ક્યારેક / વારંવાર / હંમેશા)
- તમારો કેટલો ટકા સમય એવી પ્રક્રિયાઓ પર ખર્ચવામાં આવે છે જે સ્વચાલિત અથવા સરળ બનાવી શકાય? (0-20% / 21-40% / 41-60% / 61-80% / 81-100%)
- વર્તમાન મંજૂરી અને નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયાઓથી તમે કેટલા સંતુષ્ટ છો? (ખૂબ અસંતુષ્ટ / અસંતુષ્ટ / તટસ્થ / સંતુષ્ટ / ખૂબ સંતુષ્ટ)

સંસાધન પર્યાપ્તતા અને સમર્થન



- શું તમારી પાસે તમારા કાર્યો અસરકારક રીતે કરવા માટે પૂરતા સંસાધનો (ટેકનોલોજી, સાધનો, માહિતી) છે? (ક્યારેય નહીં / ભાગ્યે જ / ક્યારેક / વારંવાર / હંમેશા)
- જરૂર પડે ત્યારે ટેકનિકલ અથવા વ્યાવસાયિક સહાયની ઉપલબ્ધતાને તમે કેવી રીતે રેટ કરશો? (ખૂબ જ ખરાબ / ખરાબ / વાજબી / સારું / ઉત્તમ)
- સંસાધનોની મર્યાદાઓ સમયસર કાર્યો પૂર્ણ કરવાની તમારી ક્ષમતાને કેટલી વાર અસર કરે છે? (ક્યારેય નહીં / ભાગ્યે જ / ક્યારેક / વારંવાર / હંમેશા)

3. કાર્ય વાતાવરણ અને સંતોષ એકંદર નોકરી સંતોષ

- તમારી વર્તમાન નોકરીની ભૂમિકાથી તમે કેટલા સંતુષ્ટ છો? (ખૂબ જ અસંતુષ્ટ / અસંતુષ્ટ / તટસ્થ / સંતુષ્ટ / ખૂબ જ સંતુષ્ટ)
- તમારા વિભાગને કામ કરવા માટે સારી જગ્યા તરીકે ભલામણ કરવાની તમારી કેટલી શક્યતા છે? (ખૂબ જ અશક્ય / અસંભવિત / તટસ્થ / સંભવિત / ખૂબ જ સંભવિત)
- તમારી વર્તમાન ભૂમિકા તમારી કુશળતા અને રુચિઓ સાથે કેટલી સારી રીતે મેળ ખાય છે? (ખૂબ જ ખરાબ મેચ / ખરાબ મેચ / વાજબી મેચ / સારી મેચ / ઉત્તમ મેચ)

કાર્ય-જીવન સંતુલન અને તણાવ

- તમારા કામનું સમયપત્રક કેટલી વાર તમારા અંગત જીવનમાં દખલ કરે છે? (ક્યારેય નહીં / ભાગ્યે જ / ક્યારેક / વારંવાર / હંમેશા)
- કામ સંબંધિત તમારા વર્તમાન તણાવ સ્તરને તમે કેવી રીતે રેટ કરશો? (ખૂબ ઓછું / નીચું / મધ્યમ / ઉચ્ચ / ખૂબ ઊંચું)
- વર્કલોડ મેનેજમેન્ટ અંગે તમારા તાત્કાલિક સુપરવાઇઝર દ્વારા તમને કેટલો ટેકો મળે છે? (બિલકુલ નહીં / થોડું / મધ્યમ / ખૂબ / અત્યંત)

4. વાતચીત અને પ્રતિસાદ

- તમારા વિભાગમાં માહિતી કેટલી અસરકારક રીતે વહે છે? (ખૂબ જ બિનઅસરકારક / બિનઅસરકારક / તટસ્થ / અસરકારક / ખૂબ જ અસરકારક રીતે)
- તમારા કાર્ય પ્રદર્શન પર તમને કેટલી વાર પ્રતિસાદ મળે છે? (ક્યારેય નહીં / ભાગ્યે જ / ક્યારેક / વારંવાર / હંમેશા)
- અપેક્ષાઓ અને પ્રાથમિકતાઓ તમને કેટલી સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવી છે? (ખૂબ જ અસ્પષ્ટ / અસ્પષ્ટ / તટસ્થ / સ્પષ્ટ / ખૂબ જ સ્પષ્ટ)

5. ટુચકાઓની આંતરદૃષ્ટિ



- તમારા રોજિંદા કાર્યમાં સૌથી વધુ વહીવટી બોજ પેદા કરતા ટોચના ૩ પરિબલો કયા છે?
- જો તમે તમારા વિભાગમાં એક પ્રક્રિયાને દૂર કરી શકો અથવા તેમાં ફેરફાર કરી શકો, તો તે શું હશે અને શા માટે?
- તમારી ટીમ/વિભાગમાં કાર્ય વિતરણ સુધારવા માટે તમારી પાસે કયા સૂચનો છે?
- તમારા કાર્યને વધુ અસરકારક રીતે પૂર્ણ કરવામાં કયા વધારાના સંસાધનો અથવા સહાય સૌથી વધુ મદદ કરશે?
- એક સામાન્ય દિવસનું વર્ણન કરો જ્યારે તમે તમારા કામથી સૌથી વધુ ઉત્પાદક અને સંતુષ્ટ અનુભવો છો.

વસ્તી વિષયક અને સંદર્ભિત માહિતી

- વિભાગ/વિભાગ: _____
- વર્તમાન સ્થિતિ/ગ્રેડ: _____
- વર્તમાન ભૂમિકામાં વર્ષોનો અનુભવ: _____
- કુલ સરકારી સેવાના વર્ષો: _____
- વય જૂથ: (૨૦-૩૦ / ૩૧-૪૦ / ૪૧-૫૦ / ૫૧-૬૦ / ૬૦ થી ઉપર)
- લિંગ: પુરુષ/સ્ત્રી/અન્ય
- શૈક્ષણિક લાયકાત: _____
- કાર્યસ્થળનો પ્રકાર: (શહેરી મુખ્યાલય / જિલ્લા કાર્યાલય / ગ્રામીણ પોસ્ટિંગ / ક્ષેત્ર કાર્ય)

સંદર્ભો :

સુધારો ૧: શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓનું સંકલન

1. તેલંગાણા રાજ્ય સરકાર. (૨૦૨૦). સમાજ કલ્યાણ વિભાગ, તેલંગાણા. https://www.cgg.gov.in/it_project/electronic-payment-and-application-system-for-scholarships-epass/
2. ઓડિશા સરકાર. (૨૦૨૧). ઓડિશા શિષ્યવૃત્તિ પોર્ટલ: એકીકરણ અને અસર મૂલ્યાંકન . ઉચ્ચ શિક્ષણ વિભાગ, ઓડિશા. <https://scholarship.odisha.gov.in/website/content/about-us>
3. મહારાષ્ટ્ર રાજ્ય સરકાર. (2022). મહાડીબીટી પોર્ટલ: ટ્રાન્સફોર્મિંગ સ્કોલરશીપ ડિલિવરી . આદિજાતિ વિકાસ વિભાગ, મહારાષ્ટ્ર. <https://mahadbt.maharashtra.gov.in/>
4. કેરળ રાજ્ય સરકાર. (૨૦૨૧). ઇ-ગ્રાન્ટ્ઝ સિસ્ટમ: વિદ્યાર્થી કલ્યાણમાં ડિજિટલ નવીનતા . <https://egrantz.kerala.gov.in/>
5. શિક્ષણ મંત્રાલય સિંગાપોર, "વિદ્યાર્થી સંભાળ કેન્દ્રો , [https://www.moe.gov.sg / education/primary/studentcare-centres-\(sccs\)](https://www.moe.gov.sg / education/primary/studentcare-centres-(sccs)) .
6. ઇ-એસ્ટોનિયા. એસ્ટોનિયાની સફર: વૈશ્વિક એડટેકમાં માર્ગ મોકળો કરવો. <https://www.educationestonia.org ; https://e-estonia.com/solutions/estonian-e-identity/id-card/>
7. રોજગાર અને સામાજિક વિકાસ કેનેડા. (2020). સ્ટુડન્ટએઇડ ઇન્ટિગ્રેશન: ફેડરલ-પ્રાંતીય સંકલન શિક્ષણ નાણાંમાં . ESDC રિપોર્ટ. <https://studentaidbc.ca/ ; https://www.canada.ca/en/services/benefits/education/student-aid.html>
8. રાષ્ટ્રીય માહિતી કેન્દ્ર. (૨૦૨૧). શિષ્યવૃત્તિ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલીઓ: રાજ્યવાર અમલીકરણ વિશ્લેષણ . NIC ઇન્ડિયા.
9. વિશ્વ બેંક. (2022). ગવર્નમેન્ટેક : ડિજિટલ ગવર્નમેન્ટ ટ્રાન્સફોર્મેશનમાં નવી સીમા . <https://documents1.worldbank.org/curated/en/898571612344883836/pdf/GovTech-The-New-Frontier-in-Digital-Government-Transformation.pdf>

સુધારો 2: નિવૃત્ત કર્મચારીઓને આપોઆપ પેન્શન વિતરણ

1. પેન્શન અને પેન્શનરો કલ્યાણ વિભાગ, કર્મચારી, જાહેર ફરિયાદ અને પેન્શન મંત્રાલય, ભારત સરકાર. (૨૦૨૫). <https://doppw.gov.in/en પરથી મેળવેલ>.
2. ભવિષ્ય - પેન્શન મંજૂરી અને ચુકવણી ટ્રેકિંગ સિસ્ટમ. <https://bhavishya.nic.in/>
3. સેન્ટ્રલ પેન્શન એકાઉન્ટિંગ ઓફિસ. (2025). પેન્શન પ્રોસેસિંગ માર્ગદર્શિકા . [https://cpao.nic.in/ ;](https://cpao.nic.in/)
4. ભારતીય રિઝર્વ બેંક. (૨૦૨૫). માસ્ટર પરિપત્ર - એજન્સી બેંકો દ્વારા સરકારી પેન્શનનું વિતરણ . <https://www.rbi.org.in/>
5. જી-કનેક્ટ. (૨૦૨૫, માર્ચ ૨૮). તમામ કેન્દ્રીય પેન્શન પ્રક્રિયા માટે ભાવિષ્ય પોર્ટલ ફરજિયાત . <https://www.gconnect.in/orders-in-brief/pension/bhavishya-portal-mandatory-central-pension-processing.html>



6. જી-કનેક્ટ. (૨૦૨૪, ૩૦ ઓક્ટોબર). સરકારે પેન્શન અને ગ્રેયુઇટી પ્રક્રિયા માટે સ્પષ્ટ સમયરેખા નક્કી કરી . <https://www.gconnect.in/orders-in-brief/retirement-benefits/india-pension-gratuity-timelines-2024.html> પરથી મેળવેલ.
7. કેરળ પેન્શનર્સ પોર્ટલ. <https://pension.treasury.kerala.gov.in/index.php/user-home>
8. તમિલનાડુ પેન્શનર્સ પોર્ટલ. <https://tnpensioner.tn.gov.in/pensionportal> ; <https://www.tn.gov.in/karuvoolam/pension.htm>
9. OECD. (2025). જાહેર પેન્શન નીતિ માળખું . <https://www.oecd.org/en/topics/sub-issues/public-pensions.html> પરથી મેળવેલ.
10. કેનેડા વૃદ્ધાશ્રમ સેવાઓ (OAS). <https://www.canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/old-age-security.html>
11. યુકે સરકાર. (૨૦૨૩, માર્ચ ૩૦). રાજ્ય પેન્શન વય બદલવા અંગે નિર્ણય લેવાની સમજ: આંતરરાષ્ટ્રીય પુરાવાઓની સમીક્ષા . <https://www.gov.uk/government/publications/> પરથી મેળવેલ.
12. જેમ્સ મિર્ઝા ડેવિસ, એન્ડ્રુ મેકલી, સ્ટેફની કનિંગહામ, ઇસાબેલ બુકાનન, રશેલ હાર્કર (૨૦૨૫). સંશોધન બ્રીફિંગ્સ: યુકેમાં પેન્શન. હાઉસ ઓફ ધ કોમન્સ. <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-10139/CBP-10139.pdf>
13. ઓસ્ટ્રેલિયા - સામાજિક સેવાઓ વિભાગના મંત્રીઓ. <https://ministers.dss.gov.au/media-releases/16661> ; <https://www.servicesaustralia.gov.au/age-pension>
14. આંતરરાષ્ટ્રીય નાણાકીય ભંડોળ. (2020). પેન્શન અને જાહેર નીતિ પર વિશ્વભરમાં વૃદ્ધત્વની અસર . IMF ફાઇનાન્સ અને વિકાસ. <https://www.imf.org/en/Publications/fandd/> પરથી મેળવેલ.
15. વિશ્વ બેંક. (૨૦૧૯). પેન્શન બચતની વહેલી તકે પહોંચ: આંતરરાષ્ટ્રીય અનુભવ અને શીખેલા પાઠ . વિશ્વ બેંક જૂથ. <https://documents1.worldbank.org/> પરથી મેળવેલ.

સુધારો ૩: નીતિ જાગૃતિ માટેના વિષયો દ્વારા સંકલિત સરકારી ઠરાવો સાથે નાગરિક-કેન્દ્રિત પોર્ટલ

1. કર્મચારી અને તાલીમ વિભાગ. કર્મચારી, જાહેર ફરિયાદ અને પેન્શન મંત્રાલય, ભારત સરકાર. અહીં ઉપલબ્ધ: <https://dopt.gov.in/>
2. ઓફિસ મેમોરેન્ડા અને ઓર્ડર ડેટાબેઝ. કર્મચારી અને તાલીમ વિભાગ. અહીં ઉપલબ્ધ: <https://dopt.gov.in/notifications/orders>
3. GST વાર્ષિક અહેવાલ 2023-24, ગુડ્સ અને સર્વિસ ટેક્સ નેટવર્ક, નાણા મંત્રાલય
4. મહારાષ્ટ્ર સરકારનું સત્તાવાર પોર્ટલ. અહીં ઉપલબ્ધ: <http://www.maharashtra.gov.in/>
5. કર્ણાટક સરકારનું ડિજિટલ ગવર્નન્સ પોર્ટલ. અહીં ઉપલબ્ધ: <https://www.karnataka.gov.in/>
6. ફેડરલ રજિસ્ટર સ્ટેટિસ્ટિક્સ. નેશનલ આર્કાઇવ્ઝ એન્ડ રેકોર્ડ્સ એડમિનિસ્ટ્રેશન. અહીં ઉપલબ્ધ: <https://www.federalregister.gov/reader-aids/federal-register-statistics>



7. ફેડરલ રેગ્યુલેશન્સનો કોડ. રાષ્ટ્રીય આર્કાઇવ્સ અને રેકોર્ડ્સ એડમિનિસ્ટ્રેશન. અહીં ઉપલબ્ધ છે: <https://www.archives.gov/federal-register/cfr>
8. eCFR - ઇલેક્ટ્રોનિક કોડ ઓફ ફેડરલ રેગ્યુલેશન્સ. ફેડરલ રજિસ્ટરનું કાર્યાલય. અહીં ઉપલબ્ધ: <https://www.ecfr.gov/>
9. "ફેડરલ રજિસ્ટર અને ફેડરલ રેગ્યુલેશન્સનો કોડ કેવી રીતે શોધવો." યુએસ સેનેટ. અહીં ઉપલબ્ધ: https://www.senate.gov/legislative/HowTo/how_to_frandcfr.htm
10. Legislation.gov.uk. રાષ્ટ્રીય આર્કાઇવ્સ, એચએમ સરકાર. અહીં ઉપલબ્ધ છે: <https://www.legislation.gov.uk/>
11. "legislation.gov.uk." વિકિપીડિયા, 3 એપ્રિલ, 2025. અહીં ઉપલબ્ધ: <https://en.wikipedia.org/wiki/Legislation.gov.uk>
12. "હું યુકેના કાયદા કેવી રીતે શોધી શકું?" ધ ઓનલાઇન લાઇબ્રેરી, લંડન સ્કૂલ ઓફ ઇકોનોમિક્સ. અહીં ઉપલબ્ધ: <https://onlinelibrary.london.ac.uk/support/faq/how-do-i-find-uk-legislation>

સુધારો ઃ: તાલુકાઓ અને ગામડાઓમાં તમામ સરકારી સંપત્તિઓ અને સેવાઓની GIS-આધારિત સંપત્તિ યાદી

1. આંધ્ર પ્રદેશ સ્પેસ એપ્લિકેશન્સ સેન્ટર. (2023). ગ્રામ પંચાયતો માટે GIS-આધારિત આયોજન અને ટેબલ પ્રણાલી. આંધ્ર પ્રદેશ સરકાર. <https://apsac.ap.gov.in/dashboard-staging/ap-geoportal/>
2. કર્ણાટક પંચાયત રાજ માહિતી પ્રણાલી. (૨૦૨૩). ગ્રામીણ વિકાસ અને પંચાયત રાજ વિભાગ, કર્ણાટક સરકાર. <https://rdpr.karnataka.gov.in/english>; <https://kgis.ksrsac.in/kgis/>
3. તમિલનાડુ ગ્રામીણ વિકાસ વિભાગ. (2021). ગ્રામ્ય સંપત્તિ મેપિંગ પહેલ: પ્રગતિ અહેવાલ. તમિલનાડુ સરકાર. <https://tnega.tn.gov.in/tn-gis>
4. નેશનલ સેન્ટર ફોર જીઓ-ઇન્ફોર્મેટિક્સ. (2024). ભારત મેપ્સ પ્લેટફોર્મ ડોક્યુમેન્ટેશન. ઇલેક્ટ્રોનિક્સ અને ઇન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજી મંત્રાલય, ભારત સરકાર.
5. એસ્ટોનિયા લેન્ડ બોર્ડ. (2023). ડિજિટલ ગવર્નન્સ અને એસેટ મેનેજમેન્ટ: એક વ્યાપક સમીક્ષા. એસ્ટોનિયા સરકાર. <https://maarium.ee/>
6. વિશ્વ બેંક (૨૦૨૪). કોરિયા ભૂમિ માહિતી પ્રણાલી - કોરિયાના ભૂમિ વહીવટનું આધુનિકીકરણ. <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/a05df4aac77dd93a60ff6c1d32f47799-0070012024/original/2-Translated-Korea-Land-Information-System-Dong-Kyu-Kwak.pdf>
7. ડેનિશ ફૂલિ એજન્સી. (2023). ગ્રામીણ વિકાસ સંપત્તિ મેપિંગ: અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા. ખાદ્ય, કૃષિ અને મત્સ્યઉદ્યોગ મંત્રાલય, ડેનમાર્ક. https://agriculture.ec.europa.eu/cap-my-country/cap-strategic-plans/denmark_en
8. સેન્ટ્રલ સ્ક્વેર ટેકનોલોજીસ. (2024). GIS એસેટ મેનેજમેન્ટ: કાર્યક્ષમતા માટે એસેટ મેપિંગ. <https://www.centurysquare.com/resources/articles/gis-asset-management-mapping-assets-for-efficiency>
9. Esri Inc. (2024). GIS અને નવા ભારત માટેનું વિઝન - ભારત શહેરી વેધશાળા પુરાવા-આધારિત આયોજનને સક્ષમ બનાવે છે. ઇન્ડિયા ન્યૂઝ, ભાગ 13, અંક 2. <https://www.esri.in/content/dam/distributor-share/esri-in/pdf/arcindia-news-magazine-vol13-issue2-feb-20202.pdf>

સુધારો ડ: ઓટોમેટેડ સ્ટેટ્સ અપડેટ્સ (SMS/WHATSAPP દ્વારા) અને સરકારી પ્રમાણપત્રો/દસ્તાવેજો માટે સક્ષમ પોસ્ટલ સેવાઓ દ્વારા સેવા વિતરણ પ્રક્રિયામાં વધારો.

1. ભારત સરકાર, ઇલેક્ટ્રોનિક્સ અને માહિતી ટેકનોલોજી મંત્રાલય - ઇ-ગવર્નન્સ નીતિ, <https://www.meity.gov.in/static/uploads/2024/03/Policy-Document.pdf> પરથી મેળવેલ.



2. તમિલનાડુ ઇ-ગવર્નન્સ એજન્સી, તમિલનાડુ સરકાર. <https://tnega.tn.gov.in/> પરથી મેળવેલ.
3. ટી-એપ ફોલિયો: મોબાઇલ ગવર્નન્સ સફળતાની વાર્તાઓ. તેલંગાણા સરકાર, <https://www.ux4g.gov.in/case-studies/ux4g-t-app-folio.php> પરથી મેળવેલ.
4. ઇન્ડિયા પોસ્ટ. (૨૦૨૪). વાર્ષિક અહેવાલ. પોસ્ટ વિભાગ, ભારત સરકાર.
5. ડિજિટલોકર . (૨૦૨૪). ડિજિટલ દસ્તાવેજ જારી અને ચકાસણી પ્લેટફોર્મ: ઉપયોગના આંકડા. ઇલેક્ટ્રોનિક્સ અને માહિતી ટેકનોલોજી મંત્રાલય.
6. એસ્ટોનિયા ઇ-ગવર્નન્સ એકેડેમી. (2023). એક્સ-રોડ પ્લેટફોર્મ: ઓટોમેટેડ સર્વિસ ડિલિવરી શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ. એસ્ટોનિયા સરકાર.
7. સિંગાપોર સરકારી ટેકનોલોજી એજન્સી. (2023). સિંગપાસ ડિજિટલ ઓળખ: વ્યાપક સેવા એકીકરણ અહેવાલ. સિંગાપોર સરકાર. <https://www.smartnation.gov.sg/files/press-releases/2021/media%20factsheet%20on%20singpass%20national%20digital%20identity.pdf> પરથી મેળવેલ.
8. કેનેડા સરકાર - ડિજિટલ ટ્રાન્સફોર્મેશન - <https://www.canada.ca/en/government/system/digital-government/canada-digital-ambition/canada-digital-ambition-2022-23.html> પરથી મેળવેલ
9. <https://en.digst.dk/> પરથી મેળવેલ.

સુધારો ૬: જાહેર પરિવહનનો ઉપયોગ કરતી વખતે વપરાશકર્તા-અનુભવ વધારવો

1. ગુજરાત રાજ્ય માર્ગ પરિવહન નિગમ. (૨૦૨૪). *GSRTC એક નજર - સિદ્ધિઓ* . <https://www.gsrtc.in/site/downloads/innerPages/achievements.html> પરથી મેળવેલ.
2. ગુજરાત સમાચાર. (૨૦૨૩, ૨૫ ઓક્ટોબર). *GSRTC એ ટિકિટ ખરીદવા માટે UPI ડિજિટલ પેમેન્ટ સેવા શરૂ કરી* . <https://english.gujaratsamachar.com/news/gujarat/gsrtc-launches-upi-digital-payment-service-to-buy-tickets> પરથી મેળવેલ.
3. ઓ-સિટી. (૨૦૨૩). *૨૦૨૩ માં ટોચની ૪ સંપર્ક રહિત જાહેર પરિવહન ચુકવણી પદ્ધતિઓ* . <https://www.o-city.com/blog/the-top-4-contactless-payment-methods> પરથી મેળવેલ.
4. લિટલપે . (૨૦૨૪, સપ્ટેમ્બર ૧૬). *ઓટોમેટિક ભાડું કલેક્શન જાહેર પરિવહનને કેવી રીતે સુધારી શકે છે* . <https://littlepay.com/how-automatic-fare-collection-can-improve-public-transport/> પરથી મેળવેલ.
5. નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા. (૨૦૨૪). *UPI: યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ - ઇન્સ્ટન્ટ મોબાઇલ પેમેન્ટ્સ* . <https://www.npci.org.in/what-we-do/upi/product-overview> પરથી મેળવેલ.
6. યુરોપિયન પેમેન્ટ્સ કાઉન્સિલ. (૨૦૨૪). *UPI: ભારતમાં રીઅલ-ટાઇમ ડિજિટલ ચુકવણીઓમાં ક્રાંતિ* . <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/news-insights/insight/upi-revolutionising-real-time-digital-payments-india> પરથી મેળવેલ.
7. મહાદેવિયા , ડી., લાથિયા, એસ. અને દુબે, એ. (2024). લંડન માટે પરિવહનની નાણાકીય મુશ્કેલીઓમાં વધારો: COVID-19 ની લાંબા ગાળાની અસર. કોલંબિયા યુનિવર્સિટી લાઇબ્રેરીઓ. <https://doi.org/10.7916/1nrj-nc31>
8. ટ્રાન્સપોર્ટ ફોર લંડન. (૨૦૨૩). *વાર્ષિક અહેવાલ અને હિસાબોનું નિવેદન ૨૦૨૨-૨૩* . લંડન: TfL પબ્લિકેશન્સ.
9. લેન્ડ ટ્રાન્સપોર્ટ ઓથોરિટી સિંગાપોર. (૨૦૨૩). *વાર્ષિક અહેવાલ ૨૦૨૨-૨૩* . સિંગાપોર: LTA પબ્લિકેશન્સ.
10. બેંગ્લોર મેટ્રોપોલિટન ટ્રાન્સપોર્ટ કોર્પોરેશન. (2023). *ડિજિટલ પેમેન્ટ સિસ્ટમ્સ પર્ફોર્મન્સ રિપોર્ટ* . બેંગ્લોર: BMTC.
11. બાર્સેલોના મેટ્રોપોલિટન ટ્રાન્સપોર્ટ. (2023). *સ્માર્ટ મોબિલિટી સોલ્યુશન્સ વાર્ષિક અહેવાલ* . બાર્સેલોના



સુધારો ૭ : સત્તાવાર દસ્તાવેજો સરળતાથી મેળવવા માટે તમામ સરકારી અરજીઓમાં ડિજિટલોકર વેરિફિકેશન/કોડ સક્ષમ કરવું.

1. ડિજિટલોકર પ્લેટફોર્મ: પુનઃપ્રાપ્ત : <https://www.digilocker.gov.in> (2024)
2. <https://dic.gov.in/> (2024) પરથી મેળવેલ .
3. <https://apisetu.gov.in/> (2024) પરથી મેળવેલ .
4. માહિતી ટેકનોલોજી (મધ્યસ્થી દ્વારા માહિતીનું સંરક્ષણ અને જાળવણી) નિયમો. (2016). નિયમ 9A: ડિજિટલ દસ્તાવેજ કાનૂની સ્થિતિ. કાયદો અને ન્યાય મંત્રાલય.
5. કર્ણાટક આઈટી વિભાગ (2023). સકલા પહેલ: <https://www.sakala.kar.nic.in/Index.aspx>
6. તમિલનાડુ ઈ-ગવર્નન્સ એજન્સી. <https://tnega.tn.gov.in/> (2024) પરથી મેળવેલ.
7. તેલંગાણા રાજ્ય આઈટી વિભાગ. (2023). એઆઈ સંચાલિત તેલંગાણા - વ્યૂહરચના દસ્તાવેજ અને અમલીકરણ રોડમેપ <https://it.telangana.gov.in/wp-content/uploads/2024/09/AI-Powered-Telangana-Strategy-Document-and-Implementation-Roadmap.pdf> પરથી મેળવેલ.
8. પાસપોર્ટ સેવા કાર્યક્રમ. ભારત સરકારના વિદેશ મંત્રાલય દ્વારા ડિજિટલોકર એકીકરણ. <https://www.mea.gov.in/pressreleases.htm?dtl/33552/Integration+of+DigiLocker+platform+with+Passport+Services> પરથી મેળવેલ.
9. <https://x-road.global/> પરથી મેળવેલ.
10. સિંગાપોર સરકારી ટેકનોલોજી એજન્સી. (2024). સિંગપાસ ડિજિટલ ઓળખ: દસ્તાવેજ વોલેટ એકીકરણ માર્ગદર્શિકા. સિંગાપોર સરકાર. <https://www.tech.gov.sg/products-and-services/for-citizens/digital-services/singpass> પરથી મેળવેલ.
11. દક્ષિણ કોરિયા ગૃહ અને સલામતી મંત્રાલય. (૨૦૨૪). <https://www.mois.go.kr/eng/a01/engMain.do> પરથી મેળવેલ.
12. UAE ડિજિટલ ગવર્નમેન્ટ સ્ટ્રેટેજી 2025, UAE સરકાર. <https://u.ae/en/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/strategies-plans-and-visions/government-services-and-digital-transformation/uae-national-digital-government-strategy> પરથી મેળવેલ.
13. કેશફ્રી પેમેન્ટ્સ. (૨૦૨૪). ડિજિટલોકર API અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા: ટેકનિકલ શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ. નાણાકીય ટેકનોલોજી ક્ષેત્ર, <https://www.cashfree.com/digilocker-api> પરથી મેળવેલ.
14. ઓથબ્રિજ સોલ્યુશન્સ. (2023). કેવાયસી ચકાસણી માટે ડિજિટલોકર એકીકરણ: અમલીકરણ કેસ સ્ટડીઝ. ઓળખ ચકાસણી ઉદ્યોગ. <https://authbridge.com/digital-kyc/> પરથી મેળવેલ.
15. સાઇનડેસ્ક ટેકનોલોજીસ - ડિજિટલોકર API ઇન્ટિગ્રેશન, <https://signdesk.com/in/api/what-is-digilocker-api> પરથી મેળવેલ.

સુધારો ૮: HRMS માં બધા કર્મચારીઓ માટે સર્વિસ બુકનું ડિજિટાઇઝેશન, જેમાં લેગસી ડેટાનો સમાવેશ થાય છે.

1. મધ્યપ્રદેશ સરકાર. (૨૦૨૩). eHRMS ડેશબોર્ડ <http://hrms.mp.gov.in/> પરથી મેળવેલ. <https://hrms.mp.gov.in/Home/PowerBIDashboard>. (જૂન 2024 માં એક્સેસ કરેલ)



2. સામાન્ય વહીવટ અને જાહેર ફરિયાદ વિભાગ, ઓડિશા. (૨૦૨૪). ઇ-સર્વિસ બુક ડેટા મેનેજમેન્ટ માર્ગદર્શિકા. <https://hrmsodisha.gov.in/index.php> પરથી મેળવેલ. <https://ga.odisha.gov.in/>
3. ગુજરાત ઇન્ફોર્મેટિક્સ લિમિટેડ. (૨૦૧૮). ગુજરાત સરકાર માટે HRMS અમલીકરણ માળખું.
4. AIHR એકેડેમી. (2024). HR ડિજિટલ ટ્રાન્સફોર્મેશન: HR લીડરની માર્ગદર્શિકા. <https://www.aihr.com/blog/hr-digital-transformation/> પરથી મેળવેલ.
5. પ્રોસ્કી ઇન્ક. (૨૦૨૫). ચેન્જ મેનેજમેન્ટ સાથે એચઆર ડિજિટલ ટ્રાન્સફોર્મેશન. <https://www.prosci.com/blog/hr-digital-transformation> પરથી મેળવેલ.
6. ટેકટાર્ગેટ. (૨૦૨૪). ડિજિટલ એચઆર અમલીકરણ માર્ગદર્શિકા. <https://www.techtarget.com/searchhrsoftware/definition/digital-HR> પરથી મેળવેલ.
7. લોકોનું સંચાલન કરતા લોકો. (૨૦૨૫). વિશ્વભરમાં ઉપયોગમાં લેવાતા HRMS સોફ્ટવેર. <https://peoplemanagingpeople.com/tools/hrms-human-resources-management-system/> પરથી મેળવેલ.
8. ઝાંગ જે, ચેન ઝેડ. ડિજિટલ યુગમાં માનવ સંસાધન વ્યવસ્થાપન ડિજિટલ પરિવર્તનનું અન્વેષણ. જે નોલ ઇકોન. 2023 માર્ચ 7:1-17. doi : 10.1007/s13132-023-01214-y. છાપવા માટે તૈયાર Epub . PMID: 40479358; PMCID: PMC9990565. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9990565/> પરથી મેળવેલ.

સુધારો 9: ઇ-સિવિલ યાદી અને ઓટોમેટેડ કામચલાઉ વરિષ્ઠતા યાદીઓ

1. ગુજરાત સરકાર. (૨૦૨૪). કર્મચોગી એપ્લિકેશન - ફ્લેગશિપ પ્રોજેક્ટ દસ્તાવેજીકરણ. <https://karmyogi.gujarat.gov.in/> પરથી મેળવેલ.
2. ગુજરાત સમાચાર. (૨૦૨૪). ગુજરાતે તમામ સરકારી કર્મચારીઓ માટે કર્મચોગી એપ નોંધણી ફરજિયાત કરી. <https://english.gujaratsamachar.com/news/gujarat/gujarat-mandates-karmayogi-app-registration-for-all-govt-employees> પરથી મેળવેલ.
3. ભારત સરકારનો કર્મચારી અને તાલીમ વિભાગ. (૨૦૨૫). મિશન કર્મચોગી - નાગરિક સેવાઓ ક્ષમતા નિર્માણ માટેનો રાષ્ટ્રીય કાર્યક્રમ. <https://karmayogibharat.gov.in/> પરથી મેળવેલ.
4. આઇજીઓટી કર્મચોગી પ્લેટફોર્મ. (૨૦૨૫). સિવિલ સર્વિસ અધિકારીઓ માટે વ્યાપક ઓનલાઇન પ્લેટફોર્મ. <https://portal.igotkarmayogi.gov.in/> પરથી મેળવેલ.
5. કર્મચારી, જાહેર ફરિયાદ અને પેન્શન મંત્રાલય. (૨૦૨૪). વરિષ્ઠતા સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શિકા. https://persmin.gov.in/DOPT/Seniority_Instructions_Guidelines/ પરથી મેળવેલ.
6. કર્મચારી અને તાલીમ વિભાગ. (૨૦૨૪). સરકારી સેવાઓમાં વરિષ્ઠતા અંગે વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો. https://dopt.gov.in/sites/default/files/FAQ_Seniority.pdf પરથી મેળવેલ.
7. પ્રેસ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરો (PIB). ડૉ. જીતેન્દ્ર સિંહે IAS અધિકારીઓની ઇ-સિવિલ યાદી લોન્ચ કરી, પારદર્શિતા અને ડિજિટલ સુધારા પર ભાર મૂક્યો. (2025, મે 19). ઉપલબ્ધ: <https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2129625>

સુધારો 10: કર્મચારી સંતોષ સર્વેક્ષણ

1. ભારત સરકારનો કર્મચારી અને તાલીમ વિભાગ. (૨૦૨૪). વાર્ષિક કર્મચારી સંતોષ સર્વે માર્ગદર્શિકા. <https://dopt.gov.in/> પરથી મેળવેલ.



2. નેશનલ સેન્ટર ફોર બાયોટેકનોલોજી ઇન્ફર્મેશન. (2020). વર્કલોડ બેલેન્સ અને કર્મચારી નોકરી સંતોષની ધારણા. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6953715/> પરથી મેળવેલ.
3. યુરોપિયન ડેટા જર્નાલિઝમ નેટવર્ક. (2022). નોકરી સંતોષ નકશો: એવા દેશો જ્યાં કામદારો શ્રેષ્ઠ રહે છે. https://www.europeandatajournalism.eu/cp_data_news/the-job-satisfaction-map-these-are-the-countries-where-workers-live-best/ પરથી મેળવેલ.
4. ગેલપ ઓર્ગેનાઇઝેશન. (2022). યુરોપ જીવનને યોગ્ય બનાવે છે, પણ કામ ખોટું કરે છે. <https://www.gallup.com/workplace/393794/europe-gets-life-right-work-wrong.aspx> પરથી મેળવેલ.
5. સર્વેમંકી ઇન્ક. (૨૦૨૪). કર્મચારી સંતોષ સર્વે: પ્રશ્નો, ટિપ્સ અને ઉદાહરણો. <https://www.surveymonkey.com/mp/employee-satisfaction-surveys/> પરથી મેળવેલ.

સ્વીકૃતિઓ :

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગના કર્મચારીગણ

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

નીચેના વ્યક્તિઓએ કમિશન માટે સંશોધન અને વિચારધારાને ટેકો આપ્યો છે:

નામ	હોદ્દો
હિતેશ પટેલ	ગુજરાત સરકારના ઉપસચિવ
સૌમ્યા લાઠિયા	મુખ્યમંત્રીના સાથી
તુષાર મેશ્રામ	મુખ્યમંત્રીના સાથી
કુણાલ અપાસ્તંબ	મુખ્યમંત્રીના સાથી

આ અહેવાલની ડિઝાઇન શ્રી દીપ પટેલ અને શ્રી સૌમ્ય લાઠિયા દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવી છે. GARC (ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચ) નો લોગો શ્રી પીયૂષ રંજન (નેશનલ ઇન્સ્ટિટ્યુટ ઓફ ડિઝાઇન (NID) – અમદાવાદ) દ્વારા ડિઝાઇન કરવામાં આવ્યો છે.





CONTACT US:

Sardar Patel Institute of Public
Administration (SPIPA)

Address: Opp ISRO, Satellite Road,
Satellite, Ahmedabad, 380 015

Website: <https://garcguj.in>

**Send your recommendations
through the GARC Website:**
<https://garcguj.in/suggestion>

Access Previous GARC Reports:
<https://garcguj.in/resources>

