



સમૃદ્ધ નાગરિક અનુભવ માટે  
નાગરિક સેવા વિતરણમાં સુધારો  
ઓક્ટોબર, ૨૦૨૫

ગુજરાત વહીવટી સુધારા  
આયોગ (GARAC) નો પાંચમો અહેવાલ

## TABLE OF CONTENTS

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) વિશે.....	8
સંક્ષિપ્ત અહેવાલ.....	9
૧. ગુજરાતમાં નાગરિક સેવા વિતરણ: એક ઝલક .....	13
૧.૧ વન ડે ગવર્નન્સનો વિચાર.....	13
૧.૨.૧ NeSDA ૧૩ના મુખ્ય મુદ્દા.....	16
૧.૨.૨ ઈ-તાલ ૧૪ના મુખ્ય મુદ્દા.....	17
૨. ગુજરાતમાં નાગરિક સેવા વિતરણ મોડેલ .....	17
૨.૧ જન સેવા કેન્દ્ર.....	19
૨.૧.૧ જન સેવા કેન્દ્રો (JSK) દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ.....	19
૨.૧.૨ સેવા ઉપયોગનું વિશ્લેષણ - ઉચ્ચ માંગ ધરાવતી સેવાઓ.....	20
૨.૨ વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્ટોર્સ (VCEs) .....	22
૨.૨.૧ VCE ખાતે આપવામાં આવતી સેવાઓ.....	22
૨.૨.૨ સેવા માત્રા વિતરણ:.....	23
૨.૨.૩ વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્ટોર્સ (VCE) ના પડકારો પર અવલોકન.....	23
૨.૩ ઈ-નગર કેન્દ્રો.....	24
૨.૩.૧ ઈ-નગર કેન્દ્રો પર આપવામાં આવતી સેવાઓ.....	25
૨.૪ ગુજરાતની નાગરિક સેવા વિતરણ વ્યવસ્થાઓના ડેટા પરથી મળેલી માહિતી.....	27
ડિજિટલ ગુજરાત - નાગરિક સેવા પ્લેટફોર્મ.....	27
સહયોગ માટે જન સેવા કેન્દ્ર (JSKs) અને ઈ-ગ્રામ કેન્દ્રો.....	27
જન સેવા કેન્દ્ર અને ઈ-ગ્રામ કેન્દ્રોના ઉપયોગ અંગે પુરાવા-આધારિત સમજણ.....	28
૩. સરકારી પ્રક્રિયાના પુનઃનિર્માણ માટે ટોચની ૨૦ નાગરિક સેવાઓનું વિગતવાર મૂલ્યાંકન.....	31
૩.૧ ટોચની ૨૦ સેવાઓની ઝાંખી.....	31



૩.૨ ટોચની ૨૦ સેવાઓનું પ્રોસેસ મેપિંગ.....	૩૨
૩.૨.૧ ટોચની ૨૦ સેવાઓ માટે અરજી પ્રક્રિયા.....	૩૪
૩.૨.૨ ટોચની ૨૦ સેવાઓનું 'જેમ છે તેમ' વિગતવાર મેપિંગ.....	૩૫
૩.૨.૩ સોગંદનામું.....	૪૩
૩.૨.૪ આધાર અને જમીન રેકોર્ડ: કાર્યક્ષમ સેવા વિતરણને સક્ષમ બનાવતા સમર્થક.....	૪૪
૩.૩. પ્રતિ વ્યક્તિ પ્રતિ દસ્તાવેજ સમય.....	૪૫
૩.૪ સમગ્ર પ્રક્રિયાઓને સુવ્યવસ્થિત કરવાની સંભાવના.....	૪૭
૩.૪.૧ ડિજિટલ પડકારો.....	૪૮
૩.૪.૨ પ્રક્રિયા-સંબંધિત પડકારો.....	૫૦
૩.૪.૩ એક્સેસ-સંબંધિત પડકારો.....	૫૨
૩.૫ સુવ્યવસ્થિત કરેલી પ્રક્રિયા અને પ્રસ્તાવિત GR.....	૫૨
૩.૫.૧. વપરાશકર્તાના અનુભવમાં સુધારો અને કાર્યક્ષમતા માટે ડિજિટલ સમાધાન.....	૫૩
૩.૫.૨ પ્રક્રિયા સરળીકરણ માટેની ભલામણો.....	૫૮
૪. નાગરિક સેવા વિતરણ વ્યવસ્થામાં માળખાગત સુવિધાઓ.....	૬૬
૪.૧ ભૌતિક માળખાગત સુવિધાઓ સંબંધિત અવલોકનો.....	૬૭
૪.૨ નાગરિકોને પૂરી પાડવામાં આવતી માહિતી સંબંધિત અવલોકનો.....	૬૮
૫. માનવ સંસાધન મૂલ્યાંકન: કાર્યભાર વિતરણ, ક્ષમતાઓ અને કાર્ય જટિલતાનું મૂલ્યાંકન.....	૭૨
૫.૧ ભૂમિકાઓનું અસમાન વિતરણ.....	૭૨
૫.૨ કામના વિસ્તૃત કલાકો.....	૭૩
૫.૩ વિક્ષેપો અને મેન્યુઅલ પ્રક્રિયાઓમાં રહેલી અક્ષમતાઓ.....	૭૩
૫.૪ વિવાદ વ્યવસ્થાપન અને નાગરિક ઇન્ટરફેસ.....	૭૩
૫.૫ કૌશલ્યની ખામીઓ અને મર્યાદિત અનુકૂલન ક્ષમતા.....	૭૪
૫.૬ JSK ઓપરેટરો માટે માનવ સંસાધન ફાળવણીના ટ્રેન્ડ.....	૭૪

૬. સેવા વિતરણ મોડેલ: તુલનાત્મક પરિપ્રેક્ષ્ય.....	78
૬.૧ કેન્દ્રીય મોડેલ.....	78
૬.૨ વિકેન્દ્રિત મોડેલ.....	79
૬.૩ હાઇબ્રિડ મોડેલ.....	81
૭. ડિજિટલ ગુજરાત ૨.૦.....	83
૭.૧ રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય નાગરિક સેવા વિતરણ પોર્ટલોમાંથી પ્રેરણા.....	83
૭.૨ ડિજિટલ ગુજરાત ૨.૦ ની મુખ્ય લક્ષણિકતાઓ - નાગરિકો માટે એકીકૃત ઇન્ટરફેસ.....	84
પરિશિષ્ટ I.....	88
ભાગ A.....	88
જિલ્લા ઇ-સેવા સોસાયટીનું માળખું.....	88
ભાગ B.....	89
જન સેવા કેન્દ્ર દ્વારા તમામ સૂચિબદ્ધ સેવાઓ માટે પ્રાપ્ત થયેલી વાર્ષિક અરજીઓ પરની સમજણ.....	89
જનસેવા કેન્દ્ર ખાતે મધ્યમ અને ઓછી માંગ ધરાવતી સેવાઓ.....	91
ઇ-નગર પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરીને પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ.....	94
ભાગ C.....	95
સેવા વિતરણની પદ્ધતિઓનું વિશ્લેષણ.....	95
વ્યસ્ત મહિનાઓ દરમિયાન સેવાઓ મુજબનો કાર્યબોજ.....	96
ભાગ D.....	97
માંગના ભૌગોલિક વલણો.....	97
ભાગ E.....	99
વિવિધ દસ્તાવેજોની માંગ માટેના કારણો.....	99
૨૦૨૧-૨૨ થી ૨૦૨૪-૨૫ દરમિયાન પૂરી પાડવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓ માટે ડેટા વિશ્લેષણ.....	100
ભાગ F.....	105
ભારતીય રાજ્યોમાં પૂરી પાડવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓ માટે શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓનો સંગ્રહ.....	105
ભાગ G.....	108

દસ્તાવેજોનો ઘટનાક્રમ અને મહત્વ .....	108
ભાગ H.....	109
જન સેવા કેન્દ્રમાં માનવ સંસાધનની વર્તમાન સ્થિતિનું સેમ્પલ એનાલિસિસ .....	109
ભાગ I.....	111
પરિશિષ્ટ-II .....	115
બનાસકાંઠા જિલ્લો.....	115
પાલનપુર તાલુકો (જિલ્લા મુખ્યાલય).....	115
અમીરગઢ તાલુકો.....	115
થરાદ તાલુકો .....	115
છોટા ઉદેપુર જિલ્લો.....	115
છોટા ઉદેપુર તાલુકો.....	115
ધંધોડા ગ્રામ પંચાયત (છોટા ઉદેપુર તાલુકો) .....	116
દાહોદ જિલ્લો .....	116
દાહોદ - તાલુકો.....	116
ગરબાડા - તાલુકો.....	116
છાપરી- પંચાયત.....	116
ઝાલોદ- તાલુકો.....	116
અરવલ્લી જિલ્લો.....	117
મોડાસા તાલુકો (જિલ્લા મુખ્યાલય).....	117
નીચેના તાલુકાના નાયબ મામલતદારો.....	117
વીસીઈ ઓપરેટરો .....	117
સ્વીકૃતિઓ: .....	118

## TABLE OF FIGURES

Figure 1: One Day Citizen Services	11
Figure 2: State-wise e-Services and Saturation of Unified Service Delivery Portals	13
Figure 3: Gujarat's e-Taal Transaction Categories Data	14
Figure 4: Total transactions (online, offline & hybrid) per 1000 population for FY25 for Gujarat compared across three other leading states	14
Figure 5: Service Delivery Avenues in Gujarat	15
Figure 6: Jan Seva Kendra's Key Objectives	16
Figure 7: Services Offered at JSKs with Timelines (a summary of 65 services)	16
Figure 8: High-Volume Application Trends Delivered through Jan Seva Kendra	17
Figure 9: Village Computer Entrepreneurs' Functions & Service Provisions	18
Figure 10: VCE's Government-to-Citizen & Business-to-Citizen Services	18
Figure 11: Service Volume Distribution at VCE	19
Figure 12: e-Nagar's Functions & Objectives	20
Figure 13: Key Highlights of e-Nagar Services	21
Figure 14: Service Distribution across JSK & VCE	22
Figure 15: Yearly application volume (in lakhs) for JSK, e-gram & online between FY22 to FY25	23
Figure 16: Channel-wise service & user breakdown	23
Figure 17: Monthly application volume (in lakhs) for JSK, e-gram & online averaged over the last 4 years	24
Figure 18: Geographic Distribution of Services	24
Figure 19: Top 20 Citizen Services provided in Gujarat [01.04.24 to 31.03.25]	25
Figure 20: Document Categories Detail	26
Figure 21: Application Process for most Citizen Services provided at JSK	27
Figure 22: Per-Document Time-Study Analysis	35



Figure 23: Pain-points Summary	36
Figure 24: Current Sequential Document Workflow	41
Figure 25: Existing and Proposed Application Process for Services in JSK	47
Figure 26: Existing & Proposed Document Requirements	48
Figure 27: Number of applications per operator per day in FY25	55
Figure 28: Jan Seva Kendra and Common Service Centre - Revenue Model	57
Figure 29: Centralised Model of Service Delivery	57
Figure 30: Comparative Analysis of National & International Centralised Service Delivery Models	58
Figure 31: Decentralised Model of Service Delivery	58
Figure 32: Decentralised Model's Key Features	59
Figure 33: Hybrid Model's Key Features	59
Figure 34: Model Integration for Modern UI/ UX	62
Figure 35: Services Accessible Through Different Avenues	62
Figure 36: Strategic Benefits of Hybrid Model for Citizens	64

## ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) વિશે

ભારતમાં વહીવટી સુધારાઓ પારદર્શિતા, કાર્યક્ષમતા, જવાબદારી અને વહીવટી માળખા અને પ્રક્રિયાઓને સંસ્થાનવાદી પ્રભાવથી મુક્ત કરવા પર કેન્દ્રિત રહ્યા છે. આપણે બંધારણને સ્વીકાર્યું તેને ૭૫ વર્ષ પૂર્ણ થવાના અવસરે, રાષ્ટ્રને માર્ગદર્શિત કરતી બંધારણીય વહીવટી પ્રણાલીઓ અને તેના માળખા પર આપણને ગર્વ છે. મજબૂત વહીવટી માળખાએ બંધારણીય મૂલ્યોના અસરકારક અમલીકરણ અને જાહેર સેવાઓની પ્રભાવી ઉપલબ્ધતા સુનિશ્ચિત કરી છે. આ સમયે જ્યારે આપણે વિકસિત ભારત @૨૦૪૭ના ધ્યેયને પૂર્ણ કરવા તરફ હરણફાળ ભરી રહ્યા છીએ ત્યારે, ગુજરાત સરકાર પણ આ લક્ષ્ય માટે યોગદાન આપવામાં કોઈ કસર નહિ છોડે.

આપણા દેશ સમક્ષ ગુજરાત સુશાસનનું એક આદર્શ ઉદાહરણ રહ્યું છે અને કેન્દ્ર સરકારની મુખ્ય યોજનાઓના અમલીકરણમાં હંમેશા અગ્રણી રહ્યું છે. ટેકનોલોજીથી સજ્જ સેવા વિતરણ પ્લેટફોર્મ અને સ્વાગત પ્લેટફોર્મ જેવી ફરિયાદ નિવારણ સેવાઓનો પાયો પણ રાજ્યએ નાખ્યો છે. આ અમૃત કાળમાં જ્યારે આપણે વિકસિત રાષ્ટ્ર બનવા તરફ અગ્રેસર થઇ રહ્યા છીએ ત્યારે, ગુજરાત આધુનિક સમાજની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા તેમજ સરકારી વિભાગોની વધી રહેલી જવાબદારીઓ અને શાસનના બદલાતા સ્વરૂપ સાથે તાલમેલ સ્થાપિત કરવાની પોતાની ક્ષમતાને વિકસિત કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

ગુજરાત સરકારના અંદાજપત્ર (૨૦૨૫-૨૬)માં ૨૦ ફેબ્રુઆરી, ૨૦૨૫ના રોજ ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) ની રચનાની જાહેરાત કરવામાં આવી હતી. આ જાહેરાત થયાના એક અઠવાડિયાની અંદર ગુજરાત સરકારે ૨૫ ફેબ્રુઆરી, ૨૦૨૫ના રોજ સરકારી ઠરાવ દ્વારા ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગની રચના કરી, જેમાં આયોગનું સંયોજન, વિચારાર્થ મુદ્દા (Terms of Reference) અને આયોગનો સમયગાળો સમાવિષ્ટ છે. ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) ની સ્થાપના વ્યાપક વહીવટી સુધારાઓને લાગુ કરવા માટે કરવામાં આવી છે. આ પહેલનો હેતુ રાજ્યની સંરચનાત્મક રૂપરેખા, કાર્યપદ્ધતિઓ અને કાર્યકારી પ્રક્રિયાઓને વધુ સારી બનાવવાનો છે. ભવિષ્યની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ રાજ્યની વહીવટી પ્રણાલીની કાર્યક્ષમતા, અસરકારકતા અને પ્રતિભાવક્ષમતાને મૂળભૂત રીતે મજબૂત બનાવવાના ઉદ્દેશથી આયોગ કાર્ય કરશે.

પાયાથી શરૂઆતના અભિગમ (બોટમ-અપ અભિગમ)નો ઉપયોગ કરીને GARC વહીવટી સુધારા લાવવા માંગે છે. તેના માટે આયોગ વહીવટી કામગીરી સાથે સંકળાયેલા તમામ હિસ્સેદારો સાથે નજીકથી કામ કરશે અને ફોકસ ગ્રુપ ચર્ચાઓ (FGDs) દ્વારા વહીવટી સુધારાઓ માટે જરૂરી આંતરદૃષ્ટિ મેળવશે. સામાન્ય વહીવટ વિભાગ, આરોગ્ય વિભાગ, શિક્ષણ વિભાગ અને મહેસૂલ વિભાગના તમામ હિસ્સેદારો, નિષ્ણાતો અને ક્ષેત્ર ઉદ્યમીઓ સહિત અન્યો સાથે ફોકસ ગ્રુપ ચર્ચાઓ કરવામાં આવશે. દરેક વિભાગ માટે અલગ ભલામણો આપવાને બદલે, GARC સરળતાથી લાગુ કરી શકાય તેવા સામાન્ય સુધારાઓથી શરૂઆત કરવાની યોજના ધરાવે છે જે ‘વધુ સારું કરવાની’ કાર્યપ્રણાલીને પ્રોત્સાહન આપશે. ત્યારબાદ પાયાના પ્રણાલીગત ફેરફારો તરફ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવશે.

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ સંપૂર્ણ-શાસનનો અભિગમ અપનાવશે અને નીચેના મુદ્દાઓ પર વિચારણા કરીને ભલામણો રજૂ કરશે:

- I. વહીવટી અને શાસન માળખું (Administrative and Governance Structure)
- II. માનવબળ અને માનવ સંસાધનોનું સુયોજન (Rationalization of Manpower and Human Resources)s
- III. નાણાકીય વ્યવસ્થાપન અને સંસાધનોનો શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ (Financial Management and Resource Optimization)
- IV. વિકેન્દ્રીકરણ અને સ્થાનિક શાસન (Decentralization and Local Governance)
- V. ટેકનોલોજી અને નવીનતા (Technology and Innovations)
- VI. નિરીક્ષણ અને મૂલ્યાંકન માળખું (Monitoring and Evaluation Structure)



## સંક્ષિપ્ત અહેવાલ

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) ના પાંચમા અહેવાલમાં ગુજરાત સરકારના નાગરિક સેવા વિતરણની વ્યવસ્થામાં પરિવર્તન લાવવાની ભલામણ કરવામાં આવી છે. આ અહેવાલમાં પ્રક્રિયાનું પુનર્ગઠન, દસ્તાવેજીકરણમાં મોટો ઘટાડો, સંપૂર્ણ ડિજિટલ પ્રક્રિયા (એન્ડ-ટુ-એન્ડ ડિજિટલ વર્કફ્લો), સિંગલ સાઇન ઓન દ્વારા 'એક નાગરિક - એકવાર પ્રવેશ' સુનિશ્ચિત કરવા અને જન સેવા કેન્દ્રના ભૌતિક માળખા અને માનવ સંસાધનમાં સુધારો લાવવા માટે ભલામણો કરવામાં આવી છે.

ગુજરાતને સુશાસનના મોડેલ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. નાગરિકોની સેવા માટે રચાયેલા જન સેવા કેન્દ્રોના માધ્યમથી નાગરિક ચાર્ટર લાગુ કરવામાં ગુજરાત અગ્રણી રાજ્ય રહ્યું છે. એક દિવસમાં સેવા આપવાની સરકારની પ્રતિબદ્ધતા અનુસાર આ સેવા વિતરણ મોડેલ સરકાર માટે ગૌરવની બાબત બની છે અને નાગરિકોને સમયસર તેમના હક મળવાથી તેમની અંદર પ્રસન્નતા વ્યાપી છે.

રાજ્યની નાગરિક સેવા વિતરણ પ્રણાલી ત્રણ સ્તરે કાર્યરત છે. ગ્રામ્ય સ્તરે વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્ટોર્સ (VCEs) દ્વારા જાહેર-ખાનગી ભાગીદારી (PPP) મોડેલ હેઠળ ગામડાઓમાં સીધી સરકારી સેવાઓ પહોંચાડવામાં આવે છે, જે ડિજિટલ વિભાજનને દૂર કરવામાં મદદ કરે છે. તાલુકા સ્તર પર જન સેવા કેન્દ્રો દ્વારા સેવાઓ પહોંચાડવામાં આવે છે જે મુખ્યત્વે જિલ્લા વહીવટીતંત્ર દ્વારા સંચાલિત છે. તેમાં ૧૦૦થી વધુ સરકારી સેવાઓ એક જ સ્થળેથી આપવામાં આવે છે. શહેરી સ્તર પર સિટી સિવિક સેન્ટર્સ દ્વારા નાગરિક સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે. વધુમાં, ઇ-નગર કેન્દ્રો ૧૫૦ નગરપાલિકાઓ અને ૧૭ મહાનગરપાલિકાઓમાં ઇ-ગવર્નન્સને સુવ્યવસ્થિત અને એકીકૃત કરવા માટે કાર્ય કરે છે, જેનાથી કાર્યક્ષમતા અને સુલભતામાં વધારો થયો છે.

વર્ષોથી, ગુજરાતે ડિજિટલ ગુજરાત પ્લેટફોર્મ દ્વારા સેવા વિતરણને ડિજિટલાઇઝ કરવા માટે અર્થપૂર્ણ પગલાં લીધાં છે, જે એક રાજ્યવ્યાપી સેવા વિતરણ ઇન્ટરફેસ છે. તેનો ઉદ્દેશ્ય નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવાઓની ઉપલબ્ધતા સુવ્યવસ્થિત કરવાનો છે. આ એક મજબૂત પ્રણાલી છે પણ તેમ છતાં હજુ કેટલીક સમસ્યાઓ જોવા મળી છે. નાગરિકોને સેવા મેળવવા માટે ઇન્ટરફેસ ઉપલબ્ધ છે પણ હજુ બેકએન્ડ ઇન્ટિગ્રેશન દ્વારા સરકારના વિભાગો વચ્ચે સંકલનનો અભાવ છે તેમજ કેટલીક સેવાઓ માટે નાગરિકોને રૂબરૂ મુલાકાતો લેવી પડે છે. આ પડકારોને દૂર કરીને નાગરિકો માટે એક સુવ્યવસ્થિત અને સંપૂર્ણ રીતે ઓનલાઇન વ્યવસ્થા દ્વારા એક સમૃદ્ધ અનુભવ પ્રદાન કરવાની સંભાવના છે.

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) ના પાંચમા અહેવાલમાં જન સેવા કેન્દ્રો (JSK), વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્ટોર્સ (VCE) અને સિટી સિવિક સેન્ટર્સમાં નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવા વિતરણનું વ્યાપક પુનઃમૂલ્યાંકન કરવામાં આવ્યું છે. આ સિસ્ટમમાં રહેલી ખામીઓ શોધવા અને શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓને ઓળખવા માટે આયોગે વિવિધ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરીને કાર્યકારી પડકારોનો અભ્યાસ કર્યો છે. નાગરિક સેવા વિતરણનો સૂક્ષ્મ દ્રષ્ટિએ પુનર્વિચાર કરવાની અને પ્રક્રિયા, વિતરણ પદ્ધતિઓ, મહેસૂલ મોડેલો અને માનવશક્તિની જરૂરિયાતોમાં નાના-મોટા ફેરફારો કરવાની જરૂર હતી.



આ અહેવાલની શરૂઆત રાષ્ટ્રીય અને અન્ય તુલનાત્મક રાજ્ય સરકારોની વર્તમાન સેવા વિતરણ સ્થિતિના વિશ્લેષણથી થાય છે. ત્યારબાદ ગુજરાતમાં ઓનલાઇન સેવાઓના ઉપયોગનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું છે. અત્યારે રાજ્યમાં હાઇબ્રિડ મોડેલ લાગુ છે જેમાં જન સેવા કેન્દ્રો દ્વારા સહયોગ મળે છે. આ અહેવાલમાં, નાગરિકો દ્વારા અવારનવાર ઉપયોગમાં લેવાતી પ્રચલિત ટોચની ૨૦ સેવાઓનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું છે. સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા સમીક્ષા અને ડેટા એનાલિસિસ દ્વારા આયોગે આ ૨૦ સેવાઓમાં રહેલા અવરોધોની ઓળખ કરી છે. જૂના નિયમો, પ્રક્રિયાઓ અને મેન્યુઅલ વર્કફ્લોને અપડેટ કરવા અને અત્યારે અલગ-અલગ અને છૂટી પડેલી પ્રણાલીઓમાં સંગ્રહિત સરકારી ડેટાનો વધુ સારો ઉપયોગ કરવા માટે આયોગ પ્રક્રિયાઓનું પુનર્નિર્માણ કરી રહ્યું છે. સેવા વિતરણ પ્રણાલીનું વિગતવાર ડેટા વિશ્લેષણ ભૌગોલિક રીતે સેવાના ઉપયોગની સ્થિતિ, શહેરો અને તાલુકામાં નાગરિકોનો ઘસારો, સમયાનુસાર ચોક્કસ દસ્તાવેજોની માંગણી અને સેવા મેળવવામાં નાગરિકોને પડતી મુશ્કેલીઓને ઉજાગર કરે છે.

આયોગે ઉપલબ્ધ માનવ સંસાધનોનો પણ અભ્યાસ કર્યો અને એ જાણવા મળ્યું છે કે ઝડપી અને સરળ સેવાઓ માટે વધુ લોકો અને વધુ કુશળ કર્મચારીઓની જરૂર છે. ફ્રન્ટલાઇન કર્મચારીઓ માટે સરળ પ્રક્રિયાઓ, ડિજિટલ વર્કફ્લોનો ઉપયોગ તેમજ ક્ષમતા નિર્માણ દ્વારા માનવબળને સશક્ત બનાવવા માટે નોંધપાત્ર સુધારાની ભલામણો કરવામાં આવી છે. આયોગે વ્યાપકપણે માત્ર નાગરિકો જ નહિ પરંતુ ફ્રન્ટલાઇન કર્મચારીઓ તેમજ સરકારના પ્રતિનિધિ તરીકે કામ કરતા સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સને લાગુ પડતા પડકારોનો પણ અભ્યાસ કર્યો છે. સ્ટેકહોલ્ડર્સ સાથેની ચર્ચા અને ક્ષેત્ર મુલાકાતોથી વિવેક કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્ટોર્સ કેવી રીતે જન સેવા કેન્દ્રોનું ભારણ ઘટાડી શકે છે, તેની સમજૂતિ પ્રાપ્ત થઇ. આયોગ ભલામણ કરે છે કે નાગરિક સેવાઓનું પ્રભાવી વિતરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે મલ્ટી મોડલ અભિગમ અપનાવવાની જરૂર છે જેમાં ભૌગોલિક સ્થિતિ અનુસાર (ગ્રામ્ય, શહેરી કે છેવાડાના વિસ્તારો) કેન્દ્રિત, વિકેન્દ્રિત અથવા હાઇબ્રિડ મોડેલનો ઉપયોગ કરી શકાય છે. તેના પરિણામે નાગરિકોની સુવિધામાં ઘણો સુધારો થશે, સરકારી કામગીરી વધુ કાર્યક્ષમ બનશે અને સેવા વિતરણની નાણાકીય અસરકારકતામાં સુધારો થશે.

આ અહેવાલની મુખ્ય બાબત ડિજિટલ ગુજરાત ૨.૦ નામથી એક સંપૂર્ણ ડિજિટલ સિસ્ટમ નિર્માણ કરવાની છે જે કાર્યપ્રણાલીને સંપૂર્ણ રીતે ડિજિટલ કરશે. રાજ્ય અને નાગરિકો વચ્ચેના સંવાદને સુગમ બનાવવાના મહત્વને આયોગે ઉજાગર કર્યું છે. તેનો ઉદ્દેશ નાગરિક સેવાઓને કાર્યક્ષમ બનાવવાનો છે કારણ કે આ સેવાઓ જેમાં નાગરિકતા, ઓળખ અને સામાજિક સુરક્ષા સંબંધિત સેવાઓ પણ સામેલ છે, તે લોકોના ગૌરવ માટે જરૂરી છે. હાલમાં, નાગરિકોએ સરકારી કચેરીઓમાં અરજીઓ અને દસ્તાવેજો રજૂ કરવા પડે છે, પરંતુ તેઓ ઘણીવાર જટિલ પ્રક્રિયાઓ, ઓનલાઇન પોર્ટલની તકનીકી સમસ્યાઓ અને વિભાગો વચ્ચે જરૂરી સંકલનના અભાવના લીધે બિનજરૂરી સમસ્યાઓનો સામનો કરે છે. નાગરિક સેવા વિતરણમાં નાગરિકો દ્વારા ચૂકવવામાં આવતા "સમય કર/ટાઇમ ટેક્સ" (સરકારી પ્રક્રિયાઓ અને અનુપાલનમાં લાગતો સમય) ને પણ ધ્યાનમાં લેવો જોઈએ. ગુજરાત સરકાર જન સેવા કેન્દ્રની શરૂઆતથી જ આ બાબતમાં સચેત રહી છે. વન ડે ગવર્નન્સનો વિચાર ચોક્કસ સમયમર્યાદામાં સેવાઓ પહોંચાડવાનો હતો. હવે, આ દિશામાં આગળ વધતા, સરકાર એક સંપૂર્ણ ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ, ડિજિટલ ગુજરાત ૨.૦ ડિઝાઇન કરવાનું લક્ષ્ય રાખે છે.



આયોગે એક એવા પ્લેટફોર્મની કલ્પના કરી છે જ્યાં નાગરિકને વધારાની સેવા મેળવવા માટે એક જ પ્રકારનું ફોર્મ ભરવાની કે દસ્તાવેજો રજૂ કરવાની જરૂર ન પડે. દસ્તાવેજો સરકાર દ્વારા જારી કરવામાં આવે છે, અને બેકએન્ડ ઇન્ટિગ્રેશન દ્વારા તેના ડેટાબેઝમાંથી મેળવવામાં આવશે. ભલામણોનો ઉદ્દેશ્ય નાગરિક સેવા વિતરણને સક્રિય બનાવીને તેને સુધારવાનો છે. આમાં દસ્તાવેજોના ક્રમનું વિશ્લેષણ કરવું અને તેમને નાગરિકના જીવનના તબક્કાઓ સાથે ગોઠવવાનો સમાવેશ થાય છે. આદર્શ સ્થિતિ એ છે કે નાગરિકોને ફોર્મ ભર્યા વિના તેમનો હક પ્રાપ્ત થાય. આયોગનું માનવું છે કે આ કોઈ આદર્શ વિચાર નથી, પણ કરી શકાય તેવું કાર્ય છે. પાંચમા અહેવાલમાં ભલામણ કરાયેલા કાર્યક્ષમ સુધારાઓનો સાર આ પ્રમાણે છે:

ભલામણો	ભલામણનું શીર્ષક અને સાર
પ.૧	એક રાજ્ય - એક પોર્ટલ સરકાર નાગરિકો માટે તમામ નાગરિક સેવાઓને એક જ ફ્રન્ટ-એન્ડ ઇન્ટરફેસમાં એકીકૃત કરી શકે છે
પ.૨	નાગરિક સેવાઓ માટે સિંગલ સાઇન-ઓન (SSO) ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ દ્વારા નાગરિકો દ્વારા ભરાયેલો ડેટા મોબાઇલ વિક્ક આધાર નંબર અને ડિજિટલ જિવા યુનિક આઈડીનો ઉપયોગ કરીને બહુવિધ એપ્લિકેશનો માટે મેળવી શકાય છે.
પ.૩	સક્રિય, નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવા વિતરણ પ્રતિક્રિયાશીલ, એપ્લિકેશન-આધારિત અભિગમથી સક્રિય, નાગરિક-કેન્દ્રિત પ્રણાલી તરફ અગ્રેસર થવું. આ પ્રણાલી નાગરિકોને સામાજિક કલ્યાણ કાર્યક્રમો માટે તેમની યોગ્યતા વિશે માહિતી આપવા અથવા લાઇફ સાઇકલ મેપિંગ પદ્ધતિના આધારે વિદ્યાર્થીઓને માર્ગદર્શન આપવા માટે સ્માર્ટ એવર્ટનો ઉપયોગ કરે છે.
પ.૪	સરળ પ્રક્રિયા - સંપૂર્ણ ડિજિટલ વ્યવસ્થા મુખ્ય નાગરિક સેવાઓ માટે સંપૂર્ણપણે ડિજિટલ વર્કફ્લો બનાવવા. અરજીઓ, મંજૂરીઓ અને સ્ટેટસ અપડેટ્સને રિઅલ ટાઇમમાં સમન્વયિત કરવા.
પ.૫	પ્રક્રિયા સરળીકરણ - અરજીનો અનુભવ વધારવાનો પ્રયાસ એક પ્રમાણિત અરજી ફોર્મનો ઉપયોગ કરવો જેમાં ફક્ત જરૂરી દસ્તાવેજો અને પુરાવાઓની જરૂર હોય. તેમ જ ફોર્મ પર તમામ સ્ટેમ્પની જરૂરિયાતને દૂર કરવામાં આવે.
પ.૬	પ્રક્રિયા સરળીકરણ - દસ્તાવેજ માનકીકરણ ઓળખ અને સહાયક દસ્તાવેજોની આવશ્યકતાઓને સ્પષ્ટ કરવા માટે, સરકાર ઓળખના પુરાવા, રહેઠાણ, આવક, જાતિ અને ઉંમર જેવા દસ્તાવેજોનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે સ્પષ્ટ કરી શકે છે. દરેક પ્રકારની ચકાસણી માટે સ્વીકાર્ય દસ્તાવેજોની સ્પષ્ટ યાદી પણ બહાર પાડવી જોઈએ.

પ.૭	ઝડપી અને સારી નાગરિક સેવાઓ માટે JSKની માળખાગત સુવિધાઓમાં સુધારો કાર્યક્ષમ સેવાઓ, રાહ જોવાનો ઓછામાં ઓછો સમય અને નાગરિકોને માર્ગદર્શન આપવા માટે રિસેપ્શન ડેસ્ક સાથે મૈત્રીપૂર્ણ અને સુલભ ભૌતિક વ્યવસ્થા બનાવો, જેથી રાજ્ય સાથે સુગમ અને સકારાત્મક સંવાદ સુનિશ્ચિત થાય.
પ.૮	અસરકારક વ્યવસ્થાપન અને નિરીક્ષણ પદ્ધતિઓ સરકાર RCPS કાયદા અનુસાર નાગરિક ચાર્ટરના નિયમિત ઓડિટ અને સમયસર અપડેટ માટે એક માળખાગત પ્રક્રિયા શરૂ કરી શકે છે. તમામ વિભાગો અને સેવા વિતરણમાં એકરૂપતા, સ્પષ્ટતા અને સરળતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે એક પ્રમાણિત રાજ્યવ્યાપી રૂપરેખા અપનાવી શકાય છે.
પ.૯	કામ કરવાની સરળતા સુનિશ્ચિત કરવી અપેક્ષાઓ અને કાર્યપ્રવાહને સંરેખિત કરવા માટે તમામ જનસેવા કેન્દ્રો અને નાગરિક ચાર્ટરમાં નાગરિક સેવાના ક્વાકો અને સત્તાવાર રીતે કામ કરવાના ક્વાકો સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવો.
પ.૧૦	નાગરિક સેવા વિતરણ માટે ક્ષમતા નિર્માણ નીતિ સંબંધિત અપડેટ્સ, ગ્રાહક સેવા માટેની શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ તેમજ કર્મચારીઓને કાર્યક્ષમ રીતે સેવા પ્રદાન કરવા માટે નિયમિત સ્ટાફ વર્કશોપને પ્રોત્સાહન આપો જેથી સેવા કામગીરીની અખંડિતતા જળવાઈ રહે.
પ.૧૧	અસરકારક સેવા વિતરણ માટે માનવશક્તિનો શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ જે ક્ષેત્રોમાં અરજીઓની સંખ્યા વધારે રહેતી હોય ત્યાં સંબંધિત વિભાગો અને નિર્દેશાલયોને જન સેવા કેન્દ્રોમાં નિયુક્ત કરવા માટે અધિકૃત સ્ટાફની વધારાની જગ્યાઓ બનાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો.
પ.૧૨	શાસનની સરળતા માટે અનુરૂપ સેવા વિતરણ મોડેલો ગ્રામીણ અને છેવાડાના વિસ્તારો સુધી સરકારી સેવાઓને વધુ સુલભ બનાવવા માટે વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્ટ્યોર્સ (VCEs) ની ભૂમિકાને મજબૂત બનાવવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે. આ સુનિશ્ચિત કરવા માટે એક સ્પષ્ટ રોડમેપ વિકસાવવામાં આવે. શહેરી વિસ્તારોમાં, તમામ ક્ષેત્રોમાં સુસંગતતા જળવવા માટે કેન્દ્રીય અને ઝોન-વાઇઝ સેવા વિતરણ મોડેલો રજૂ કરવામાં આવે. કાર્યક્ષમતા અને પહોંચને વધુ સુધારવા માટે, જાહેર ખાનગી ભાગીદારી (PPP) મોડેલ અપનાવવામાં આવે જેનાથી ખાનગી ક્ષેત્રનો ફાયદો પણ મળે અને સરકારની દેખરેખ હેઠળ વધુ સારી અને ઝડપી નાગરિક સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે.

## ૧. ગુજરાતમાં નાગરિક સેવા વિતરણ: એક ઝલક

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) ના પાંચમા અહેવાલમાં જન સેવા કેન્દ્રો (JSK), વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર્સ (VCE) અને સિટી સિવિક સેન્ટર્સમાં નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવા વિતરણનું વ્યાપક પુનઃમૂલ્યાંકન કરવામાં આવ્યું છે. આયોગે પ્રણાલીગત ખામીઓને ઓળખવા, શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓને પ્રકાશિત કરવા અને કાર્યક્ષમ સુધારાઓ પ્રસ્તાવિત કરવા માટે વ્યાપક પદ્ધતિઓ દ્વારા કાર્યકારી પડકારોનું વિશ્લેષણ કર્યું છે.

ક્ષેત્ર મુલાકાતોમાં માહિતી એકત્રિત કરવા માટે લવચીક પ્રશ્નાવલીઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હતો. એક પ્રશ્નાવલીમાં સ્ટાફના ઇનપુટ સાથે JSK (જન સેવા કેન્દ્રો) ની દૈનિક કામગીરી પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવ્યું હતું, જ્યારે બીજી પ્રશ્નાવલીમાં ડિજિટલ ગુજરાત પ્લેટફોર્મ પર ટોચની ૨૦ સેવાઓ માટેની વર્તમાન પ્રક્રિયાઓ રેકોર્ડ કરવામાં આવી હતી. વિશ્લેષણમાં ફ્રન્ટલાઇન અધિકારીઓ, વરિષ્ઠ જિલ્લા અધિકારીઓ, કલેક્ટરો, મામલતદારો અને વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર્સ (VCEs) ના પ્રતિસાદ લેવામાં આવ્યા હતા. આ વિશ્લેષણને વધુ માહિતીસભર બનાવવા માટે આઉટસોર્સ સ્ટાફ (જેમ કે ડેટા ઓપરેટર) અને નાગરિકો સાથે પણ સંવાદ કરવામાં આવ્યો હતો. અપડેટ્સની જરૂર હોય તેવી જોગવાઈઓની ઓળખ કરવા માટે સરકારી ઠરાવો, સેવાના નિયમો અને કાયદાઓની પણ સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી. આ ડેટાના આધારે, સેવા વિતરણમાં સુધારો કરવા, ફ્રન્ટલાઇન સ્ટાફની ક્ષમતા વધારવા અને સંભવિત સેવા કાર્યપ્રણાલીના પુનઃગઠન દ્વારા વ્યવસ્થિત સુધારા લાવવા માટે આયોગ ભલામણો પ્રદાન કરે છે.

### ૧.૧ વન ડે ગવર્નન્સનો વિચાર

૨૦૦૩માં વડોદરામાં વન ડે ગવર્નન્સનો પાયલોટ કાર્યક્રમ શરૂ કરીને તેને સમગ્ર રાજ્યમાં લાગુ કરવામાં આવ્યો હતો. તેની રચના એ રીતે કરવામાં આવી હતી કે જેનાથી નાગરિકો અને સરકાર માટે નાગરિક સેવા વિતરણ ઝડપી, અવરોધોથી મુક્ત અને ખર્ચ-અસરકારક બને. નાગરિકના જીવનકાળ દરમિયાન જરૂરી હોય તે સેવાઓ અને સરકારી યોજનાઓનો લાભ મેળવવા પર આ પ્રોજેક્ટ કેન્દ્રિત હતો. સંપૂર્ણ દસ્તાવેજોની ઉપલબ્ધતા અને પાત્રતાના માપદંડો પૂર્ણ હોય તેવી સ્થિતિમાં, નીચેની સેવાઓ (આકૃતિ ૦૧) એક જ કાર્યકારી દિવસમાં પૂર્ણ કરીને વિતરિત કરવાનું ફરજિયાત હતું.



આકૃતિ ૧: એક દિવસીય નાગરિક સેવાઓ

વડોદરામાં વન ડે ગવર્નન્સ પ્રયોગ શરૂ થયો કારણ કે નાગરિક ચાર્ટર (૧૯૯૮)<sup>૧</sup> માં નિર્ધારિત સમયમર્યાદા ઘણીવાર બિનકાર્યક્ષમ બેકઅપ પ્રક્રિયાઓને કારણે પૂર્ણ કરવી મુશ્કેલ હતી. ફક્ત ડિજિટલાઇઝેશન પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાને બદલે, તે સંપૂર્ણ પરિવર્તન વ્યવસ્થાપનની પહેલ હતી. તેના આધારે, અમદાવાદ કલેક્ટર ઓફિસે જાહેર-ખાનગી ભાગીદારી હેઠળ બિલ્ડ-ઓપરેટ-ટ્રાન્સફર (BOT) મોડેલનો ઉપયોગ કરીને નાગરિક સેવાઓ પહોંચાડવાની એક નવી રીતનું પરીક્ષણ કર્યું. આ અભિગમના બે મુખ્ય ફાયદા હતા: તે આર્થિક રીતે સ્વ-નિર્ભર મોડેલ હતું અને તેના માટે કલેક્ટર ઓફિસમાંથી કાયમી સ્ટાફની જરૂર નહોતી. એક ખાનગી કંપનીએ સિસ્ટમ ચલાવવા માટે પોતાનો સ્ટાફ પૂરો પાડ્યો હતો, અને ટેકનોલોજી અને માનવશક્તિનો ખર્ચ યુઝર ફી દ્વારા આવરી લેવાને તેને સરકાર અને કંપની વચ્ચે વહેંચવામાં આવ્યો હતો.

આ સફળ પાયલોટ પ્રોજેક્ટ બાદ, વન-ડે ગવર્નન્સ પહેલનો વિસ્તાર કરીને નાગરિક ચાર્ટરમાંથી વધારાની સેવાઓનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો, જેના કારણે સેવા વિતરણ માટે સિંગલ-વિન્ડો પ્લેટફોર્મ તરીકે જન સેવા કેન્દ્રોની સ્થાપના થઈ. આ મોડેલને ઔપચારિક રાજ્યવ્યાપી સેવા વિતરણ પદ્ધતિ તરીકે પ્રસ્થાપિત કરવા માટે તેને જિલ્લાઓમાં વિસ્તૃત કરવામાં આવ્યું. આ કેન્દ્રો માટે લોગો અને પ્રમાણિત ડિઝાઇન બનાવવા માટે નેશનલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ ડિઝાઇનને કામગીરી સોંપવામાં આવી હતી. આજે, વન-ડે ગવર્નન્સ મોડેલ સમયબદ્ધ અને નાગરિક-કેન્દ્રિત શાસન પ્રત્યે ગુજરાતની પ્રતિબદ્ધતાનું પ્રતીક બનીને ઉભું છે.<sup>૨</sup> ઇ-ગવર્નન્સ પર બીજા વહીવટી સુધારા આયોગના ૧૧મા અહેવાલમાં પણ જન સેવા કેન્દ્રો વિશે વિગતવાર ચર્ચા કરવામાં આવી હતી. અહેવાલમાં સિંગલ-વિન્ડો પ્લેટફોર્મ દ્વારા નાગરિક સેવાઓ પહોંચાડવા અને ઓનલાઇન માધ્યમો દ્વારા તેમને સક્ષમ બનાવવાના મહત્વ પર ભાર મૂકવામાં આવ્યો હતો.

સેવાઓનું સરળ વિતરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે, વહીવટી સુધારા આયોગના ૧૧મા અહેવાલમાં જણાવાયું છે:

[...આયોગ માને છે કે બિઝનેસ પ્રોસેસ રિ-એન્જિનિયરિંગ હેઠળની પ્રવૃત્તિઓની સમગ્ર શ્રેણીને નીચેના ચાર મુખ્ય સદરમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય છે:

નાગરિકોની જરૂરિયાતોનું સ્પષ્ટ મૂલ્યાંકન.

ખામીઓ અને બિનકાર્યક્ષમતાઓને ઓળખવા માટે વર્તમાન પ્રક્રિયાઓનું વિશ્લેષણ.

પ્રક્રિયાઓનું પુનર્ગઠન અને કાયદા અને નિયમોમાં કરવા માટેના જરૂરી ફેરફાર.

<sup>૧</sup> ગુજરાતમાં ૧૯૯૮ માં નાગરિક ચાર્ટર રજૂ કરવામાં આવ્યું હતું. સ્વેચ્છાએ વિભાગો સેવાઓની વિગતો અને સેવાનો સમયગાળો દર્શાવી શકતા હતા.

<sup>૨</sup> અદિયા, એચ. (૨૦૦૭). રિઇન્વેન્ટિંગ ગવર્નમેન્ટ થ્રુ HRM સ્ટ્રેટેજિસ. ICFAI બુક્સ.

૨૦૦૩-૦૪ના જન સેવા કેન્દ્ર સુધારાઓમાંથી શીખીને ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) સરકારી પ્રક્રિયાઓને અપડેટ કરવાનું સૂચન કરે છે. આ સુધારાઓમાં આધુનિક જરૂરિયાતો અને અદ્યતન ટેકનોલોજીને અનુરૂપ પ્રક્રિયાઓને ફરીથી ડિઝાઇન કરવાનો સમાવેશ થાય છે. આ પ્રકારના પરિવર્તનમાં ગુજરાતે હંમેશા પહેલ કરી છે. જ્યારે સરકારી પ્રણાલીઓ ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ પર શિફ્ટ થઈ રહી હતી, ત્યારે જન સેવા કેન્દ્રનો વિચાર નવીન અને પરિવર્તનકારી રહ્યો છે. આજે પણ નાગરિકો માટે મોટાભાગની સરકારી યોજનાઓ અને ઓળખ, સરનામું, આવક અને સામાજિક લાભોને લગતા આવશ્યક દસ્તાવેજોને પ્રાપ્ત કરવા માટે જન સેવા કેન્દ્રો મુખ્ય એક્સેસ પોઇન્ટ તરીકે કાર્યરત છે. GARCના બીજા અહેવાલમાં નાગરિકો સરકારી સેવાઓ સાથે કેવી રીતે સંવાદ કરે છે તે સુધારવા માટે નાગરિક ચાર્ટરને અપડેટ કરવા અને સરળ બનાવવા પર ભાર મૂકવામાં આવ્યો હતો. વર્તમાન અહેવાલ કાનૂની અને આંતરિક પ્રક્રિયાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. વન-ડે ગવર્નન્સ મોડેલ પર આધારિત જન સેવા કેન્દ્રો નાગરિક ચાર્ટરના અસરકારક અમલીકરણની ખાતરી કરવા માટે એક મજબૂત સિસ્ટમ તરીકે કાર્યરત છે.



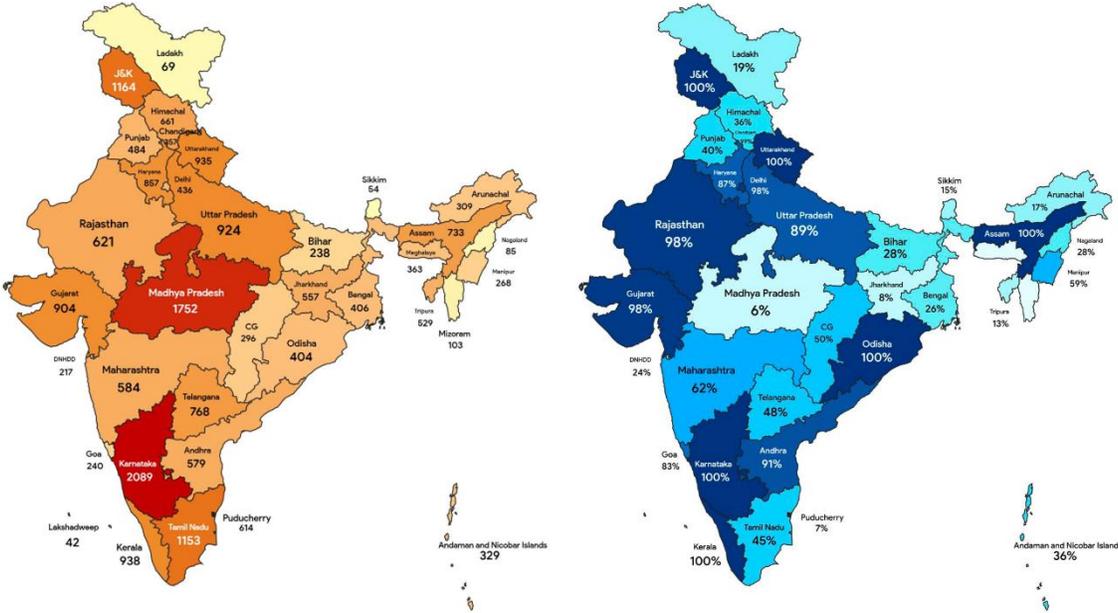
## ૧.૨ રાજ્યવાર ઈ-ટ્રાન્ઝેક્શન ગણતરીનું તુલનાત્મક વિશ્લેષણ

ગુજરાત તેની નવીનતાની ભાવના માટે જાણીતું છે. ગુજરાતની પ્રગતિ દેશના વ્યાપક ડિજિટલ ગવર્નન્સના પ્રયાસોમાં બંધબેસે તે અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે જેથી ગુજરાતની નોંધપાત્ર સિદ્ધિઓ અને ભવિષ્યમાં સુધારાની તકોને પ્રકાશિત કરી શકાય.

### ૧.૨.૧ NESDA ૧૩ના મુખ્ય મુદ્દા<sup>૩</sup>

સાત ક્ષેત્રોમાં (પ્રવાસન, પર્યાવરણ, શિક્ષણ, શ્રમ અને રોજગાર, નાણાં, સમાજ કલ્યાણ જેમાં કૃષિ, આરોગ્ય અને ગૃહ સુરક્ષા, અને સ્થાનિક શાસનનો સમાવેશ થાય છે તેમજ ઉપયોગિતા સેવાઓ સહિત) રાજ્યો દ્વારા ઈ-સેવાઓના વિતરણનું મૂલ્યાંકન અને બેન્યુમાર્ક માટે ૨૦૧૯માં રાષ્ટ્રીય ઈ-ગવર્નન્સ સર્વિસ ડિલિવરી એસેસમેન્ટ (NeSDA) માળખું ઘડવામાં આવ્યું હતું. રાજ્યો અને કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશોમાં પૂરી પાડવામાં આવતી કુલ ૨૧,૦૬૨ ઈ-સેવાઓ આ વિશ્લેષણમાં સામેલ કરવામાં આવી છે.

કુલ ઈ-સેવાઓની દ્રષ્ટિએ (આકૃતિ ૨ {ડાબે}), ગુજરાત ૯૦૪ સેવાઓ પ્રદાન કરીને ૪મા ક્રમે છે, જ્યારે ટોચના ત્રણમાં કર્ણાટક (૨૦૮૯ સેવાઓ), મધ્યપ્રદેશ (૧૭૫૨ સેવાઓ) અને જમ્મુ અને કાશ્મીર (૧૧૬૪ સેવાઓ)નો સમાવેશ થાય છે. એકીકૃત સેવા વિતરણ પોર્ટલ (આકૃતિ ૨ {જમણે})ની સંતૃપ્તિના વિષયમાં, જેમાં એક રાજ્ય-વ્યાપી પ્લેટફોર્મ સાથે સંકલિત ઈ-સેવાઓના પ્રમાણ દ્વારા તેને માપવામાં આવે છે, ગુજરાત ૪મા ક્રમે છે. ગુજરાતમાં ૯૮% ઈ-સેવાઓ ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ સાથે એકીકૃત છે.



સ્ત્રોત: NeSDA આઉટરીય

<sup>૩</sup> NeSDA વે ફોર્વર્ડ - રાજ્યો/કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો માટે માસિક અહેવાલ, મે, ૨૦૨૫

૧.૨.૨ ઈ-તાલ ૧૪ના મુખ્ય મુદ્દા



આકૃતિ ૩: ગુજરાતનો ઈ-તાલ ટ્રાન્ઝેક્શન શ્રેણીનો ડેટા

ઈ-તાલ પોર્ટલ એ કેન્દ્રીય મંત્રાલયો, વિભાગો અને રાજ્યો/કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશોમાં સરકાર-થી-નાગરિક (G2C) અને સરકાર-થી-વ્યવસાય (G2B) ઈ-સેવાઓના ડેટા એકત્ર કરવા અને કામગીરીનું વિશ્લેષણ કરવા માટેનું એક રાષ્ટ્રીય પ્લેટફોર્મ છે, જે રિઅલ ટાઇમ માહિતી પ્રદાન કરે છે.

જોકે આ પોર્ટલમાં રાજ્ય સ્તરના તમામ ઈ-વ્યવહારોને આવરી લેવાતા નથી, તેમ છતાં ગુજરાત રાષ્ટ્રીય સ્તરે ત્રીજા ક્રમે છે, જે રાષ્ટ્રીય સ્તરે કુલ ઈ-વ્યવહારોના 10% છે. આ દર્શાવે છે કે ડિજિટલ સેવા પ્રદાન કરવા માટે રાજ્યની તૈયારીઓ મજબૂત છે અને નાગરિકો મોટાપાયે તેનો ઉપયોગ કરી રહ્યા છે. આ રાજ્યની ડિજિટલ સેવા માટેની

મજબૂત તૈયારી અને વ્યાપક જાહેર ઉપયોગ દર્શાવે છે. ૩૩ પસંદ કરાયેલી સેવાઓના ટ્રાન્ઝેક્શન આ ડેટામાં આવરી લેવામાં આવ્યા છે જેની વિગતવાર રજૂઆત પ્રકરણ ૨માં કરવામાં આવી છે. તેમાં ઓટો કેપ્ચર્ડ સેવાઓની યાદી પણ રજૂ કરવામાં આવી છે.

**સ્ત્રોત:** ઈ-તાલ રાજ્ય સરકારના વ્યવહારોનો ડેટા (૧ જાન્યુઆરી ૨૦૨૪ થી ૩૧ ડિસેમ્બર ૨૦૨૪)

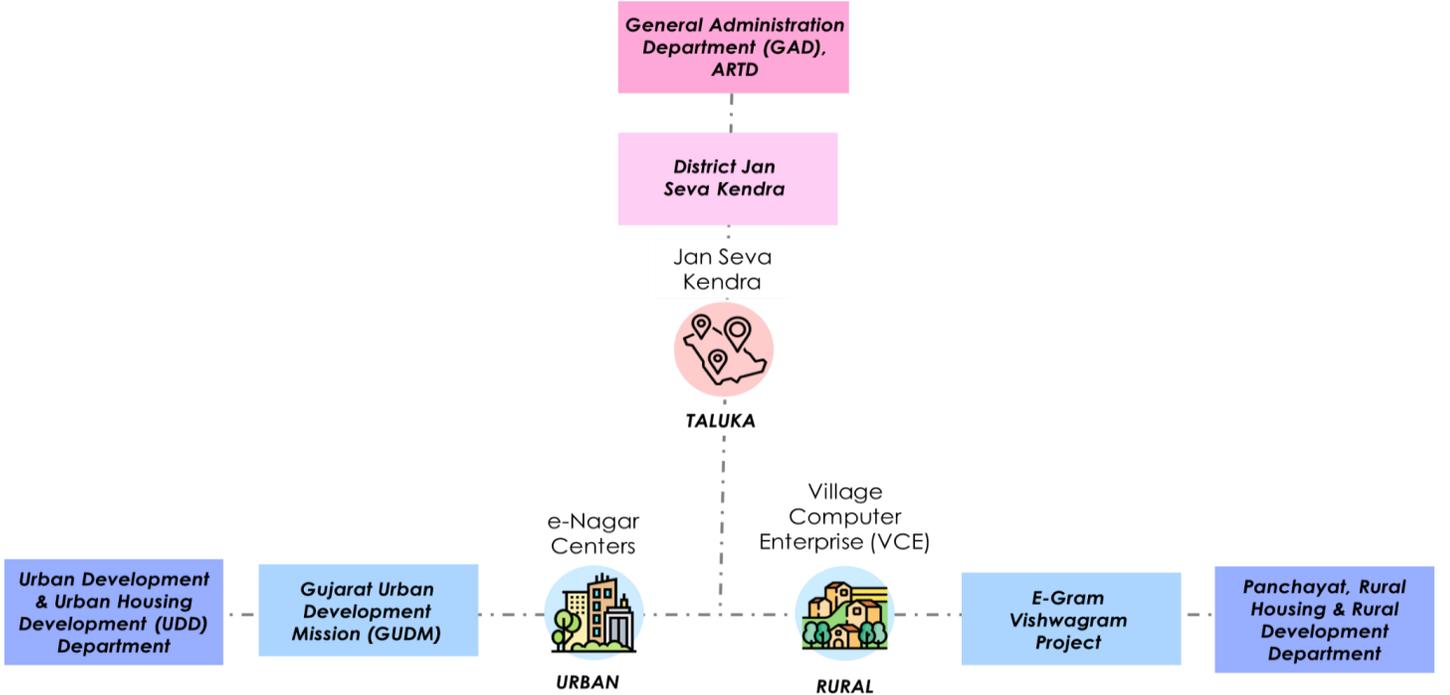
એ નોંધવું મહત્વપૂર્ણ છે કે નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવાઓને વધુ સુલભ બનાવવા માટે ગુજરાતે અર્થપૂર્ણ સુધારા હાથ ધર્યા છે અને પ્રતિ વ્યક્તિ ટ્રાન્ઝેક્શનની સંખ્યામાં દેશમાં અગ્રણી છે. આ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં ઓનલાઇન, ઓફલાઇન અને હાઇબ્રિડ સામેલ છે જેમાં પ્રતિ ૧૦૦૦ની વસ્તીએ ૬૭૧ ટ્રાન્ઝેક્શનની સંખ્યા સાથે તમામ રાજ્યોમાં સૌથી વધુ છે. (આકૃતિ ૪)

જોકે હજુ પણ ટ્રાન્ઝેક્શનમાં ડેટા શેરિંગ વધારવાનો અવકાશ છે, ખાસ કરીને સરકાર તરફથી નાગરિકોને મળતી સેવાઓમાં. ઈ-ટ્રાન્ઝેક્શનને ચોક્કસ રીતે કેપ્ચર કરવા માટે ઈ-તાલ ડેટા સંપૂર્ણ રીતે ઓનલાઇન સેવા વિતરણના મહત્વને ઉજાગર કરે છે, પરંતુ હજુ પણ અમુક સેવાઓ માટે જન સેવા કેન્દ્રોની સ્વરૂપ મુલાકાતની જરૂર રહે છે, જે સંપૂર્ણ રીતે ઓનલાઇન નહિ પરંતુ એક હાઇબ્રિડ મોડેલ છે.

૨. ગુજરાતમાં નાગરિક સેવા વિતરણ મોડેલ

ગુજરાત વિવિધ માધ્યમો દ્વારા નાગરિક સેવા પહોંચાડવા માટે વિકેન્દ્રિત અભિગમનો ઉપયોગ કરે છે. જન સેવા કેન્દ્રો (JSK), વિલેજ કોમ્પ્યુટર એન્ટરપ્રાઇઝ (VCE), અને ઇ-નગર કેન્દ્રોનું સંચાલન ચોક્કસ વિભાગો દ્વારા થાય છે જેથી વિવિધ કાર્યકારી સ્તરોમાં સુલભતા અને કાર્યક્ષમતા પ્રાપ્ત થાય.

જન સેવા કેન્દ્રો મુખ્યત્વે જિલ્લા વહીવટીતંત્ર દ્વારા સંચાલિત છે જેમાં તાલુકા સ્તરે મહેસૂલ વિભાગ હસ્તકની મામલતદાર કચેરીઓ દ્વારા સંચાલન કરવામાં આવે છે. ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ દ્વારા આ કેન્દ્રો ૧૦૦ વિવિધ સ્થાનિક સરકારી સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે એક કેન્દ્ર તરીકે કાર્ય કરે છે. ગ્રામ્ય વિસ્તારોમાં જાહેર-ખાનગી ભાગીદારી સાથે પંચાયત વિભાગ હસ્તકના ઇ-ગ્રામ વિશ્વગ્રામ પ્રોજેક્ટ અંતર્ગત ચાલતા VCEs દ્વારા સરકારથી નાગરિક (G2C) અને વ્યવસાયથી નાગરિક (B2C) સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં આવે છે. આ કામગીરીની જેમ જ શહેરી વિકાસ અને શહેરી ગૃહ નિર્માણ વિભાગ હેઠળ ગુજરાત શહેરી વિકાસ મિશન (GUDM) અંતર્ગત ઇ-નગર કેન્દ્રોનો હેતુ ૧૫૦ નગરપાલિકાઓ અને ૧૭ મહાનગરપાલિકાઓમાં ઇ-ગવર્નન્સ સુવિધાઓને પ્રમાણિત અને એકીકૃત બનાવવાનો છે.



Other Service Delivery Portals like: i-ORA, i-Khedut, OJAS, IFP, GARVI, e-GujCop, PDS, GUVNL, Gram Suvidha, e-Dhara, e-Nagar, e-olakh, Service+, e-parvana

આકૃતિ ૫: ગુજરાતમાં સેવા વિતરણની વ્યવસ્થા

ઇ-સેવા સોસાયટીની વિગતવાર રચના માટે પરિશિષ્ટ ભાગ A જુઓ.

## ૨.૧ જન સેવા કેન્દ્ર



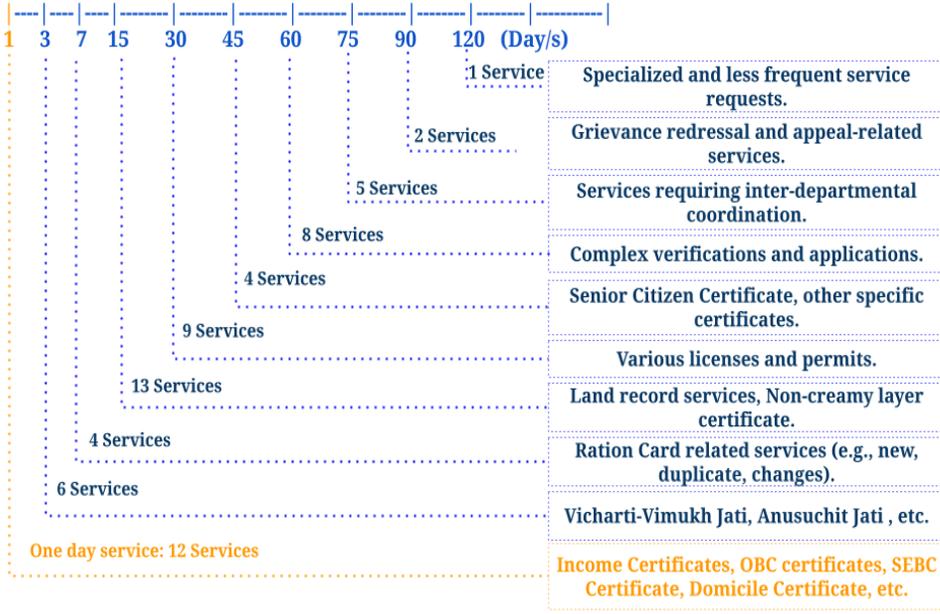
જન સેવા કેન્દ્રો (JSKs) એ જિલ્લા અને તાલુકા સ્તરે, સામાન્ય રીતે જિલ્લા કલેક્ટર કચેરી અંતર્ગત કાર્યરત વ્યાપક બહુઉદ્દેશીય સેવા કેન્દ્રો છે. આ પહેલનો ઉદ્દેશ્ય પરંપરાગત શાસન વ્યવસ્થી આગળ જઈને પેપરલેસ અને સ્થળ-સ્વતંત્ર શાસન સેવા વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરવાનો છે જેનાથી ઇ-ગવર્નન્સને જમીન પર વધુ અસરકારક બનાવી શકાય.

## આકૃતિ ૬: જન સેવા કેન્દ્રના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો

## ૨.૧.૧ જન સેવા કેન્દ્રો (JSK) દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ

સરકારની વ્યાપક સેવાઓ જન સેવા કેન્દ્ર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવે છે. અમુક સ્થળોએ ૧૦૦થી વધુ સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં આવે છે જેમાં પ્રમાણપત્રો (જન્મ, જાતિ, આવક, વગેરે), લાઇસન્સ, માહિતી અધિકાર (RTI) અરજીઓ, બિલ ચુકવણીઓ, જમીન રેકોર્ડ અને મહેસૂલ સેવાઓ, સોગંદનામા અને ક્યારેક બેંકિંગ અથવા નાણાકીય સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે. અલગ અલગ સરકારી વિભાગોને એકસાથે જોડીને નાગરિક સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે તેઓ વન સ્ટોપ સેન્ટર્સ તરીકે કાર્ય કરે છે. સેવાની માત્રા, માંગ અને સેવા વિતરણમાં લાગતા સમય (પહેલા દિવસથી ૧૨૦ દિવસથી વધારે સમય સુધી)નું વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું છે જેથી ખામીઓની ઓળખ કરીને કાર્યક્ષમતા વધારી શકાય અને સ્ટાફમાં સુધારો કરી શકાય.

જન સેવા કેન્દ્રો (JSKs) ખાતે દૈનિક સેવાઓ મોટાભાગે ઝડપી ડિલિવરી માટે ડિઝાઇન કરવામાં આવી છે જેમાંથી લગભગ ૭૫% સેવાઓ ૧૯ દિવસમાં પૂર્ણ થાય છે. એક દિવસના સર્ટિફિકેટ (૧૮.૫%) અને કામચલાઉ રેશન કાર્ડ અને આઇડી સેવાઓ સૌથી વધારે રહે છે, જે દર્શાવે છે કે ઝડપી અને રૂટિન ટ્રાન્ઝેક્શનની માંગ વધારે છે. જમીન રેકોર્ડ અને નોન-ક્રીમી લેયર પ્રમાણપત્રો (૧૩-૧૯ દિવસ) જેવી મધ્યમ-અવધિની સેવાઓ વધુ જટિલ પ્રક્રિયાઓને કારણે થોડી વધુ સમય લે છે. અમુક

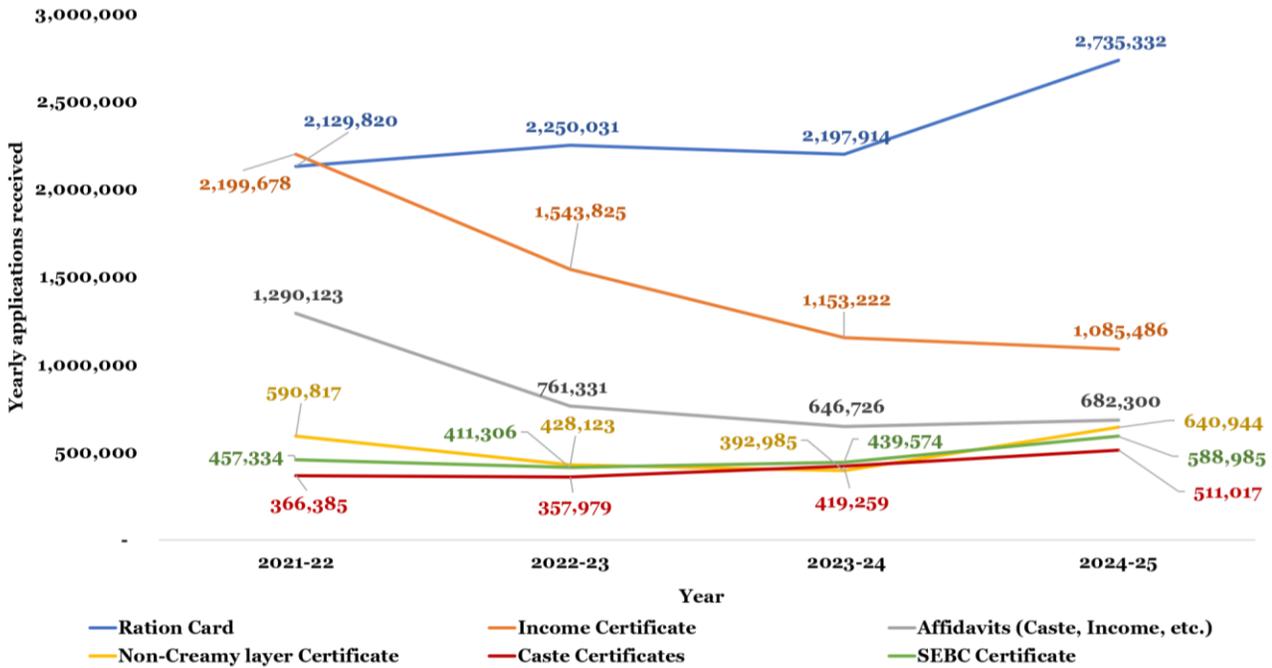


વિશિષ્ટ અથવા આંતર-વિભાગીય સેવાઓમાં ૪૫-૧૨૦ દિવસની જરૂર પડે છે કારણ કે તેમાં વધારાનું સંકલન અને ચકાસણી કરવાની રહે છે.

૨.૧.૨ સેવા ઉપયોગનું વિશ્લેષણ - ઉચ્ચ માંગ ધરાવતી સેવાઓ

ઉચ્ચ માંગ ધરાવતી સેવાઓ, માંગની બદલાઈ રહેલી પેટર્ન અને ફાળવેલા સંસાધનો પર તેની અસરને સમજવા માટે, જન સેવા કેન્દ્રો પર અપાતી સેવાઓની માત્રાનું વિશ્લેષણ કરી રહ્યા છીએ.

આકૃતિ ૭: સમયરેખા સાથે JSK પર આપવામાં આવતી સેવાઓ (૬૫ સેવાઓનો સારાંશ)



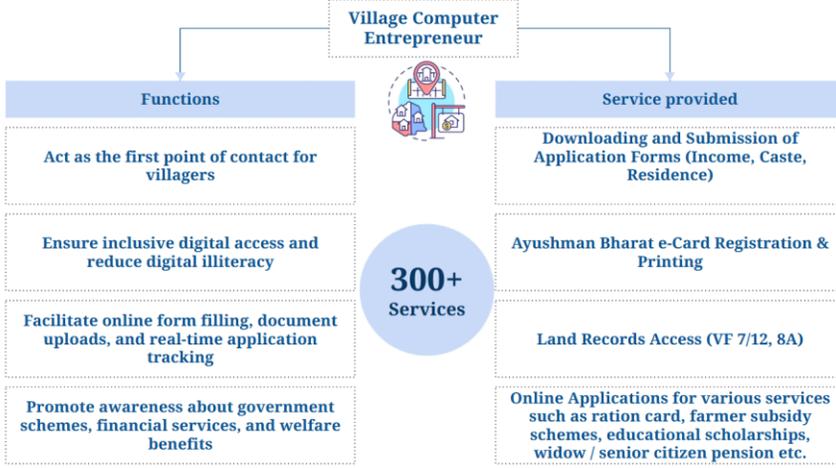
આકૃતિ ૮: જન સેવા કેન્દ્રોમાં લોકપ્રિય નાગરિક સેવાઓનો (ઉચ્ચ માંગ ધરાવતી સેવાઓ) ટ્રેન્ડ

સ્ત્રોત: ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ

અમારા વિશ્લેષણમાં ત્રણ મુખ્ય ટ્રેન્ડ જોવા મળ્યા છે. રેશન કાર્ડ સેવાઓમાં સ્થિર અને ઝડપી વૃદ્ધિ જોવા મળી છે, જેમાં વર્ષ ૨૦૨૧-૨૨માં ૨.૧૧ મિલિયન અરજીઓથી વધીને ૨૦૨૩-૨૪માં ૨.૭૫ મિલિયન (૩૦% વધારો) સુધી અરજીઓની સંખ્યા પહોંચી છે. જન સેવા કેન્દ્રો પર સૌથી વધારે ભારણ આ અરજીઓનું છે. આવક અને નોન-ક્રીમી-લેયર પ્રમાણપત્રોમાં તીવ્ર ઘટાડો જોવા મળ્યો છે. આવક-પ્રમાણપત્ર અરજીઓમાં ૪૬% (૨.૧૪ → ૧.૧૫ મિલિયન) ઘટાડો થયો છે, અને નોન-ક્રીમી-લેયર અરજીઓમાં ૫૦% (૧.૨૯ → ૦.૬૫ મિલિયન) ઘટાડો થયો છે. કદાચ મોટાભાગના પાત્રતા ધરાવતા લાભાર્થીઓએ અરજીઓ પૂર્ણ કરી હોય અથવા તેઓ બીજા કોઈ માધ્યમોથી આ સેવા મેળવતા હોવાથી આ પરિણામ જોવા મળે છે. SEBC પ્રમાણપત્રો, જાતિ પ્રમાણપત્રો અને સોગંદનામા જેવી મધ્યમ-સ્તરીય સેવાઓ મધ્યમ પરંતુ સ્થિર માંગ દર્શાવે છે. SEBC અરજીઓમાં ૨૭% અને સોગંદનામા અરજીઓમાં ૧૩% વૃદ્ધિ જોવા મળી છે. જાતિ પ્રમાણપત્રોની ટોચની વૃદ્ધિ ૨૦૨૨-૨૩માં જોવા મળી હતી જેમાં ૨૦૨૩-૨૪માં થોડો ઘટાડો જોવા મળ્યો છે. આ વિશ્લેષણ દર્શાવે છે કે આ સેવાઓ લોકોની મૂળભૂત જરૂરિયાત છે તેથી તેમાં મોટાપાયે સંસાધન સુધારા કરવાને બદલે પ્રક્રિયાઓને સુધારવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ.

જન સેવા કેન્દ્રો દ્વારા આપવામાં આવતી મધ્યમ અને ઓછી માંગ ધરાવતી સેવાઓ વિશે વિગતવાર માહિતી માટે, પરિશિષ્ટ ભાગ B જુઓ.

## ૨.૨ વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર્સ (VCEs)



ગુજરાત સરકારના પંચાયત વિભાગ દ્વારા અમલમાં મુકાયેલા ઈ-ગ્રામ પ્રોજેક્ટ હેઠળ વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર (VCE) પહેલની કલ્પના કરવામાં આવી હતી. આ પહેલનો હેતુ ગ્રામીણ વિસ્તારોને ડિજિટલ માધ્યમથી સશક્ત બનાવવાનો છે, જેમાં ગ્રામ પંચાયત સ્તરે પ્રશિક્ષિત ઉદ્યોગસાહસિકોને તૈનાત કરીને નાગરિકોને સીધી ઈ-ગવર્નન્સ સેવાઓ પહોંચાડવામાં આવે છે. VCE સામાન્ય રીતે

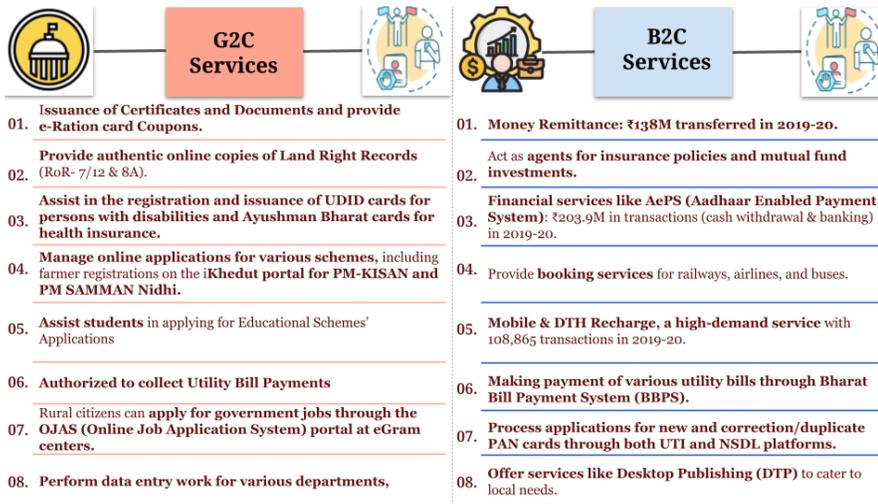
### આકૃતિ ૯: વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર્સના કાર્યો અને સેવા જોગવાઈઓ

છે. તેઓ સરકારના ડિજિટલ એજન્ટ તરીકે સેવા આપે છે, જેથી એ સુનિશ્ચિત થઈ શકે કે છેવાડાના ગામડાના નાગરિકોને તાલુકા કે જિલ્લા મથકે ધક્કો ખાધા વિના મહત્વપૂર્ણ સેવાઓ ઘર આંગણે મળી રહે.

મૂળભૂત કોમ્પ્યુટર સાક્ષરતા અને G2C સેવા પ્રોટોકોલમાં તાલીમ પામેલા સ્થાનિક યુવાનો હોય

### ૨.૨.૧ VCE ખાતે આપવામાં આવતી સેવાઓ

ગુજરાતમાં વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર (VCE) મોડેલ ગ્રામીણ સમુદાયો અને સરકારી વિભાગો વચ્ચેના અંતરને દૂર કરવા

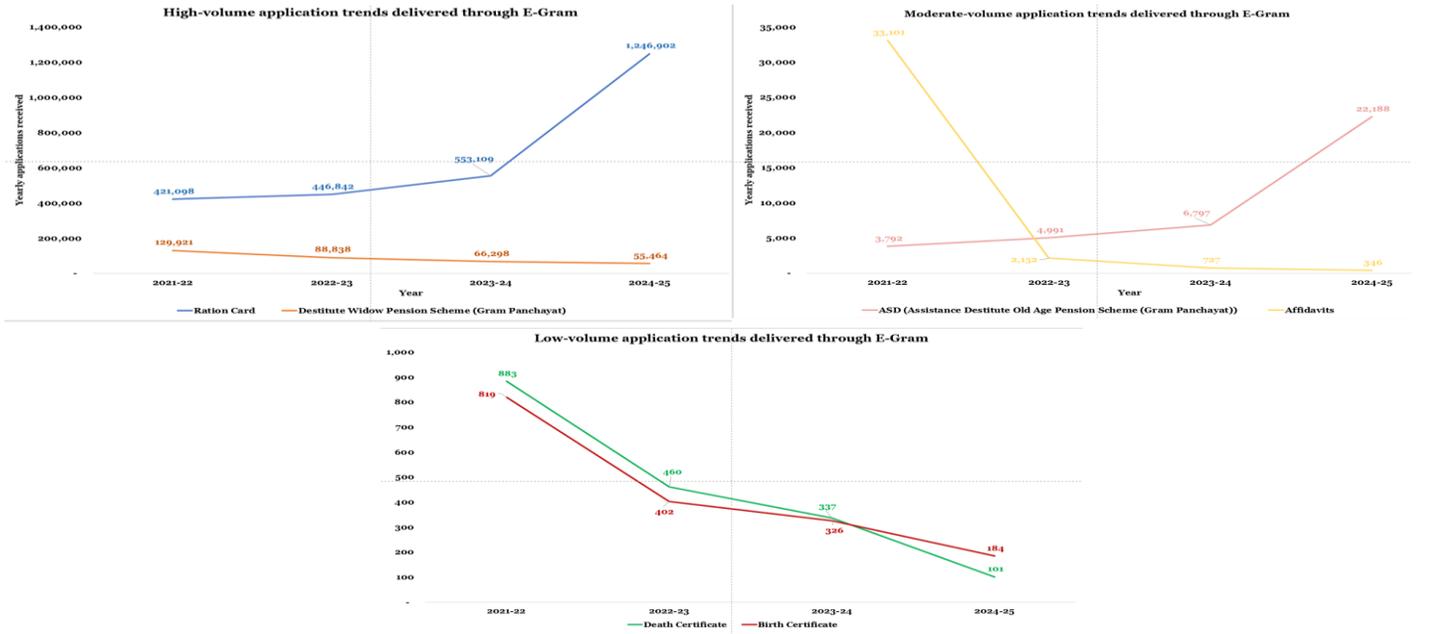


માટે સરકાર-થી-નાગરિક (G2C) સેવાઓ અને નાણાકીય સ્થિરતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે વ્યવસાય-થી-નાગરિક (B2C) સેવાઓને જોડીને આવશ્યક સેવાઓની વિશાળ શ્રેણી પૂરી પાડવા માટે રચવામાં આવ્યું છે. આ મોડેલ અંતર્ગત આપવામાં આવતી મુખ્ય સેવાઓ આકૃતિ ૧૦ માં દર્શાવવામાં આવી છે. આ મોડેલ ગ્રામ પંચાયતોને વાઇબ્રન્ટ ડિજિટલ એક્સેસ અને સેવા વિતરણ કેન્દ્રમાં પરિવર્તિત કરે છે.

### આકૃતિ ૧૦: VCE ની સરકાર-થી-નાગરિક અને વ્યવસાય-થી-નાગરિક સેવાઓ

૨.૨.૨ સેવા માત્રા વિતરણ:

ઈ-ગ્રામ કેન્દ્રો જન સેવા કેન્દ્રો (JSK) કરતાં લગભગ ચાર ગણી વધુ સેવાઓ પૂરી પાડે છે પરંતુ JSKમાં ૮૩% યુઝર્સ ટ્રાફિક રહે છે, જ્યારે ઈ-ગ્રામ કેન્દ્રોમાં માત્ર ૧૨% યુઝર્સનો ટ્રાફિક રહ્યો છે. જોકે ઈ-ગ્રામ ૩૦૩ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે, પરંતુ માત્ર ૨૫ સેવાઓનો જ ઉપયોગી એપ્લિકેશન ડેટા ઉપલબ્ધ છે, જેના લીધે વિશ્લેષણ મર્યાદિત થાય છે. ઈ-ગ્રામ કેન્દ્રો પર લગભગ ૮૪% નાગરિકો માત્ર પાંચ સેવાઓનો લાભ લઈ રહ્યા છે - રેશન કાર્ડ, ઈન્દિરા ગાંધી રાષ્ટ્રીય વૃદ્ધ પેન્શન યોજના, નિરાધાર વિધવા પેન્શન યોજના, વ્હાલી દીકરી યોજના અને નિરાધારોને સહાય. આકૃતિ ૧૧ સમગ્ર ઈ-ગ્રામમાં ઉચ્ચ, મધ્યમ અને ઓછી



માંગવાળી સેવાઓનું વિતરણ દર્શાવે છે. રસપ્રદ વાત એ છે કે, રેશન કાર્ડ સેવાઓ સિવાય, ઈ-ગ્રામની કોઈપણ સેવા JSKની ઉચ્ચ-માંગ ધરાવતી સેવાઓ સાથે ઓવરલેપ થતી નથી.

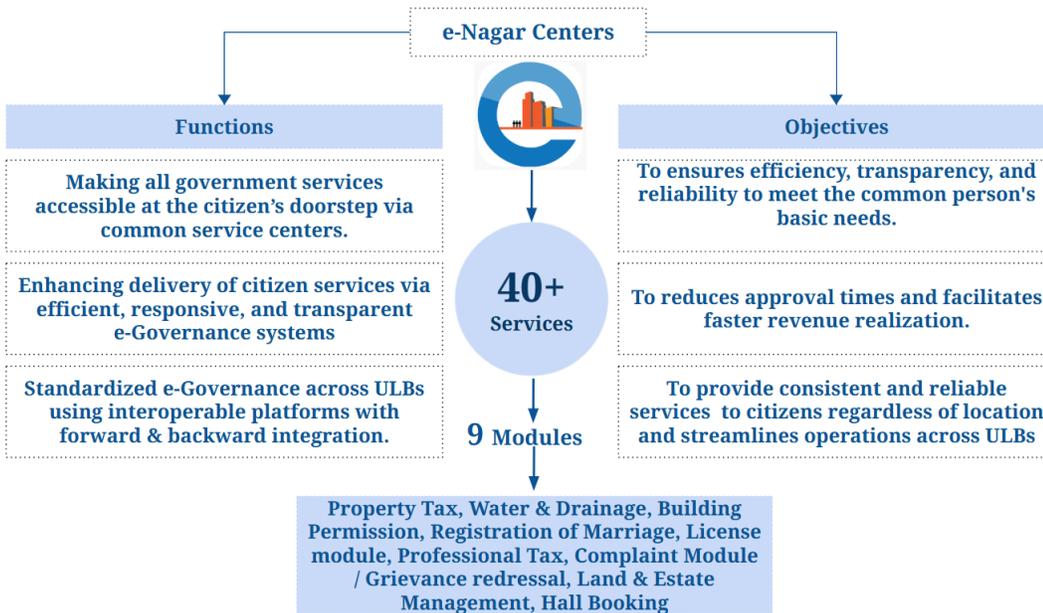
૨.૨.૩ વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર્સ (VCE) ના પડકારો પર અવલોકન

૧૫ વર્ષથી વધુ સેવા આપનારા વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર્સ (VCEs) સાથેની ચર્ચાઓમાં વર્તમાન કમિશન-આધારિત સિસ્ટમ કેટલા સમય સુધી ટકી શકે છે, તે અંગે ચિંતા જાહેર થઈ. ચુકવણીમાં વિલંબ, લાંબા સમયથી બાકી રહેલા નાણાં અને અલગ અલગ માધ્યમો દ્વારા અસંગત રીતે થતી ચુકવણી, જેમ કે ક્યારેક જિલ્લા અધિકારી, ક્યારેક તાલુકા વિકાસ અધિકારી અથવા ક્યારેક ટીસીએમ દ્વારા ચુકવણી કરવામાં આવતી હોવાના મુદ્દા મુખ્ય રહ્યા હતા. મહેનતાણામાં વર્ષોથી સુધારો ન કરવામાં આવ્યો હોવાનો મુદ્દો પણ સામે આવ્યો જેમાં પ્રત્યેક સેવા દીઠ ₹૨૦ આપવામાં આવે છે, જેમાંથી ₹૪ પંચાયતમાં જમા થાય છે. આ કામગીરી ચાલુ રાખવા માટે આ ચુકવણી ખૂબ ઓછી હોવાનું માનવામાં આવે છે.

VCEs ને કાર્યકારી પડકારોનો પણ સામનો કરવો પડે છે જેમ કે આવશ્યક સામગ્રીનો અનિયમિત પુરવઠો (જેમ કે જન્મ પ્રમાણપત્ર સ્ટોક, સ્ટેશનરી અને સ્ટેમ્પ), કોમ્પ્યુટર મેન્ટેનન્સમાં વિલંબ, અને ગ્રામ્ય સ્તરે સમર્પિત તકનીકી સહાયનો અભાવ. આવી સ્થિતિમાં જ્યારે તલાટી ઉપલબ્ધ ન હોય ત્યારે સેવા વિતરણમાં વિક્ષેપ પડે છે. ડોર-ટુ-ડોર eKYC જેવા નવા કાર્યો સાથે તેમનો કાર્યભાર પણ વધ્યો છે. જોકે તેમને સોફ્ટવેર અને દસ્તાવેજીકરણ પર સમયસર તાલીમ આપવામાં આવે છે, પરંતુ તેમની કાર્યક્ષમતા સુધારવા અને ટકાઉ તેમજ નાગરિક-મૈત્રીપૂર્ણ સેવા વિતરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે સંસાધનો, માળખાગત સુવિધાઓ અને સપોર્ટ સિસ્ટમ્સમાં રહેલી ખામીઓને દૂર કરવી જરૂરી છે.

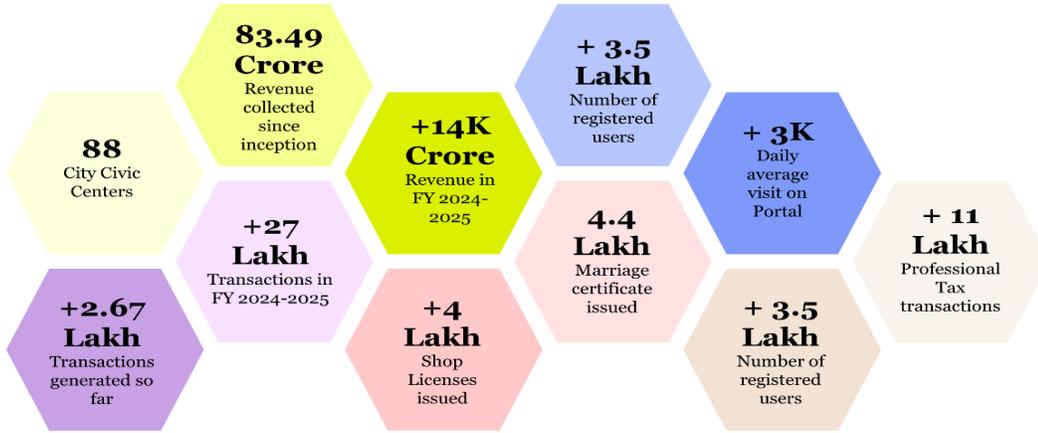
### ૨.૩ ઈ-નગર કેન્દ્રો

ગુજરાત સરકારે તમામ શહેરી સ્થાનિક સંસ્થાઓ (ULB) ને એક ડિજિટલ ગવર્નન્સ પ્લેટફોર્મ પર લાવવા માટે ઈ-નગર પ્રોજેક્ટ શરૂ કર્યો. તેનો ઉદ્દેશ્ય એક એકીકૃત અને નાગરિક-મૈત્રીપૂર્ણ સિસ્ટમનું નિર્માણ કરવાનો છે જે મહાનગરપાલિકાઓ અને ULB ની હાલની પ્રણાલીઓનો સહયોગ લઇને મહાનગરપાલિકાની સેવાઓને સુવ્યવસ્થિત બનાવે. શહેરી વિકાસ અને શહેરી ગૃહ નિર્માણ વિભાગે ગુજરાત શહેરી વિકાસ મિશન (GUDM) ને ૧૬૭ સ્થળોએ આ પ્રોજેક્ટના અમલીકરણ માટે નોડલ એજન્સી તરીકે નિયુક્ત કરી છે, જેમાં ૧૫૦ નગરપાલિકાઓ અને ૧૭ મહાનગરપાલિકાનો સમાવેશ થાય છે. આ સિસ્ટમના કેન્દ્રમાં ઈ-નગર કેન્દ્રો છે, જે મિલકત કર, મકાન પરવાનગીઓ, પાણી અને ડ્રેનેજ જોડાણો અને ફરિયાદ નિવારણ જેવા મુખ્ય મહાનગરપાલિકાના કાર્યો માટે સિંગલ-વિન્ડો સર્વિસ પોઈન્ટ તરીકે કાર્ય કરે છે. આ કેન્દ્રો ઈ-નગર પોર્ટલ સાથે જોડાયેલા છે, જેનાથી સેવાઓ ઓનલાઈન અને કાઉન્ટર પર રૂબરૂ એક્સેસ કરી શકાય છે. આ પ્લેટફોર્મ પેપરલેસ પ્રક્રિયા, રિઅલ-ટાઇમ ટ્રેકિંગ અને એક્સમાન સેવા ધોરણોને પ્રોત્સાહન આપે છે. તેનાથી કાર્યક્ષમતા, પારદર્શિતા અને નાગરિક સુવિધામાં સુધારો થવાની સાથે શહેરી શાસનનું રાજ્યવ્યાપી ડિજિટલ મોડેલ સ્થાપિત થાય છે.



## ૨.૩.૧ ઈ-નગર કેન્દ્રો પર આપવામાં આવતી સેવાઓ

વ્યાપ અને પ્રભાવની દૃષ્ટિએ, ઈ-નગર પ્રણાલી ખૂબ ઝડપથી ગુજરાતના એક મહત્વપૂર્ણ ડિજિટલ ગવર્નન્સ પ્લેટફોર્મ તરીકે વિકસિત થઇ છે. તેની શરૂઆતથી જ, આ પ્રણાલીએ એક કરોડથી વધુ ટ્રાન્ઝેક્શન પૂર્ણ કર્યા છે જેમાં ૨૭ લાખ ટ્રાન્ઝેક્શન નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૪-૨૫માં થયા છે. આ દર્શાવે છે કે આ પ્રણાલીની પહોંચ વ્યાપક છે. તેની પહોંચની સાથે, ઈ-નગર વિવિધ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં પણ મોખરે છે. આ પ્રણાલીના માધ્યમથી ૧૭ લાખથી વધુ પ્રમાણપત્રો જારી કરવામાં આવ્યા છે જેમાં ૪.૪ લાખથી વધુ લગ્ન પ્રમાણપત્રો સામેલ છે. તે સિવાય ૪ લાખથી વધુ દુકાનોના લાઇસન્સ સહિત ૧૧ લાખથી વધુ પ્રોફેશનલ ટેક્સ ટ્રાન્ઝેક્શન પૂર્ણ કર્યા છે અને રાજ્ય સ્તરના પ્લેટફોર્મ જેવા કે સીએમ ડેશબોર્ડ, ગરવી, ડિજિટલોકર અને આઇએફપી સાથે સરળતાથી એકીકૃત છે. આ એકીકરણના લીધે, વન સ્ટોપ ગવર્નન્સ સોલ્યુશન તરીકે તેની ભૂમિકા મજબૂત બની છે. આ પ્રણાલીમાં નાગરિકોની ભાગીદારી પણ ગહન બની છે જેમાં ૩.૫ લાખથી વધુ નોંધાયેલા યુઝર્સ અને ૧૩ લાખથી વધુ દૈનિક મુલાકાતો જોવા મળી છે. આ સેવાઓ ૮૮ સિટી સિવિક સેન્ટર્સમાં શરૂ છે. આ સિદ્ધિઓના પરિણામે, ઈ-નગર ગુજરાતના ડિજિટલ ગવર્નન્સના માળખામાં એક મહત્વપૂર્ણ સર્વિસ વિતરણ પ્લેટફોર્મ તરીકે ઉભર્યું છે.



## આકૃતિ ૧૩: ઈ-નગર સેવાઓની મુખ્ય વિશેષતાઓ

ઈ-નગર ટ્રાન્ઝેક્શન્સનું વિશ્લેષણ કરતા જણાય છે કે આ પ્રણાલી સ્થિર છે, જેમાં અમુક સેવાઓ મુખ્ય ભાગ ભજવે છે. સૌથી વધારે મિલકત વેરાની સેવા માટે તેનો ઉપયોગ થાય છે જેમાં ૨૭,૦૦૦ વાર્ષિક ટ્રાન્ઝેક્શન સાથે તે સૌથી વધારે હિસ્સો અને આવક ધરાવે છે. આ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મહાનગરપાલિકાઓની નાણાકીય બાબતોને ટકાવી રાખવામાં તેની મુખ્ય ભૂમિકા પ્રકાશિત થાય છે. વર્ષ ૨૦૨૦-૨૧થી એકંદરે સેવાનો ઉપયોગ સ્થિર રહ્યો છે જેમાં વાર્ષિક વ્યવહારો ૪૫,૦૦૦ જેટલા રહ્યા છે.

એક તરફ આ વિશ્લેષણ આ પ્લેટફોર્મમાં નાગરિકોનો ભરોસો દર્શાવે છે પરંતુ સાથોસાથ નવી સેવાઓને અપનાવવામાં મર્યાદિત હોવાનું પણ જોવા મળે છે.

પાણી અને ડ્રેનેજ, મકાન પરવાનગી, અને શોપ અને એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ જેવા મોડ્યુલોમાં અત્યારે મધ્યમ પરંતુ સુસંગત ઉપયોગ જોવા મળ્યો છે, જેમાં વિસ્તરણની સંભાવના છે. તેનાથી વિપરીત, ફરિયાદ અને સૂચન જેવી બિન-આવક સેવાઓનો ઓછો ઉપયોગ થાય છે, જે દર્શાવે છે કે વધુ સારી ડિઝાઇન અને નાગરિકોની ભાગીદારીની જરૂરિયાત છે. એકંદરે, ઈ-નગર એક મુખ્ય ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ તરીકે કાર્ય કરે છે, પરંતુ ડિજિટલ ગવર્નન્સની સંપૂર્ણ સંભાવનાને સાકાર કરવા માટે તેનો વિકાસ અમુક બાબતો પર નિર્ભર છે. તેમાં સેવાઓનો વ્યાપ વધારવાથી લઈને, એક્સેસનું વિકેન્દ્રીકરણ તેમજ ઓછા ઉપયોગમાં લેવાતા મોડ્યુલોને મજબૂત બનાવવા સહિતની બાબતો સામેલ છે. ઈ-નગર સેવાઓના વિગતવાર વિશ્લેષણ માટે, પરિશિષ્ટ ભાગ B નો સંદર્ભ લઈ શકાય છે.



## ૨.૪ ગુજરાતની નાગરિક સેવા વિતરણ વ્યવસ્થાઓના ડેટા પરથી મળેલી માહિતી

વર્ષોથી, ગુજરાતે ડિજિટલ ગુજરાત પ્લેટફોર્મ દ્વારા સેવા વિતરણને ડિજિટલાઇઝ કરવા માટે અર્થપૂર્ણ પગલાં લીધાં છે, જે એક રાજ્યવ્યાપી સેવા વિતરણ ઇન્ટરફેસ છે. તેનો ઉદ્દેશ્ય નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવાઓની સુલભતા સુવ્યવસ્થિત કરવાનો છે. આ એક મજબૂત પ્રણાલી છે પણ તેમ છતાં હજુ કેટલીક સમસ્યાઓ જોવા મળી છે. નાગરિકોને સેવા મેળવવા માટે ઇન્ટરફેસ ઉપલબ્ધ છે પણ હજુ બેકએન્ડ ઇન્ટિગ્રેશન દ્વારા સરકારના વિભાગો વચ્ચે સંકલનનો અભાવ છે તેમજ કેટલીક સેવાઓ માટે નાગરિકોને રૂબરૂ મુલાકાતો લેવી પડે છે. આ પડકારોને દૂર કરીને નાગરિકો માટે એક સુવ્યવસ્થિત અને સંપૂર્ણ રીતે ઓનલાઇન વ્યવસ્થા દ્વારા એક સમૃદ્ધ અનુભવ પ્રદાન કરવાની સંભાવના છે.

### ડિજિટલ ગુજરાત - નાગરિક સેવા પ્લેટફોર્મ

ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ એ સરકાર-થી-નાગરિક (G2C) સેવાઓ માટે રાજ્યનું મુખ્ય સિંગલ-વિન્ડો પ્લેટફોર્મ છે, જે વેબ અને મોબાઇલ એપ્લિકેશન દ્વારા ઉપલબ્ધ છે

#### અ.) વેબ પોર્ટલ ("ડિજિટલ ગુજરાત") પર ઉપલબ્ધ

આ વેબ પોર્ટલ બહુભાષી નેવિગેશન, આધાર લોગિન, eSign/eSeal, DigiLocker અને SSO જેવી સુવિધાઓ પ્રદાન કરે છે, પરંતુ મોટાભાગની સુવિધાઓ ફક્ત આંશિક રીતે લાગુ કરવામાં આવી છે અથવા વિભાગોમાં વિભાજિત છે. આનાથી યુઝર્સની કામગીરીમાં વિક્ષેપ પડે છે, ડેટાનો ઉપયોગ મર્યાદિત થાય છે અને જૂનો ડેટા હોવાની સાથે અસંગત UI/UX – ઇશ્યુ જોવા મળે છે. એક એકીકૃત મિડલવેર અને સ્ટાન્ડર્ડાઇઝેશનના અભાવે પણ વધુ જટિલ સમસ્યાઓ જોવા મળી છે.

#### બ.) મોબાઇલ એપ્લિકેશન (ગુગલ પ્લે સ્ટોર અને એપલ સ્ટોર પરથી ડાઉનલોડ કરી શકાય છે)

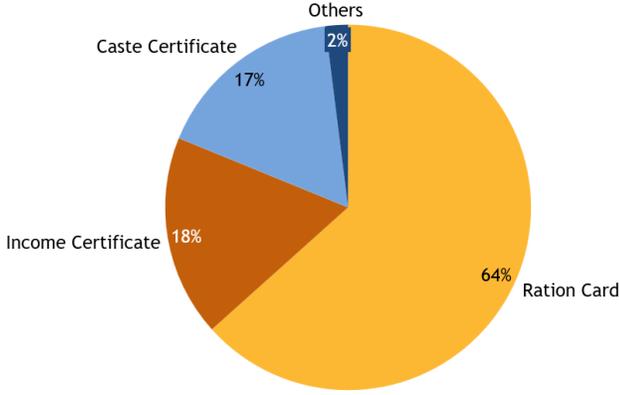
ટાઇલ-આધારિત ટ્રિભાષી ડિઝાઇન અને ડોક્યુમેન્ટ લોકર સાથે નિર્મિત આ મોબાઇલ એપ્લિકેશનની સ્વીકૃતિ ઓછી છે કારણ કે તે વારંવાર કેશ થાય છે તથા તેમાં એરર અને રિડાયરેક્શનની પણ સમસ્યા જોવા મળી છે (~૫ લાખ ડાઉનલોડ્સ; પ્લે સ્ટોર પર ૩.૧★, એપ સ્ટોર પર ૨★ રેટિંગ છે). તેમાં પર્સનલાઇઝેશન, રિઅલ-ટાઇમ ટ્રેકિંગ અને ચેટબોટ સપોર્ટનો અભાવ છે, જેના કારણે તે અસ્થિર અને અપૂર્ણ બને છે. સુવિધાઓ મેળવવા માટે એક મુખ્ય સાધન હોવા છતાં, નાગરિકોની અપેક્ષા પૂર્ણ કરવામાં તે અસમર્થ બન્યું છે.

### સહયોગ માટે જન સેવા કેન્દ્ર (JSKs) અને ઈ-ગ્રામ કેન્દ્રો

વ્યાપક પેપરવર્ક, ઘણી બધી મંજૂરીઓ અને વિભાજિત બેકએન્ડ પ્રક્રિયાઓના લીધે સર્જાતી બિનકાર્યક્ષમતા હોવા છતાં, જન સેવા કેન્દ્રો અને ઈ-ગ્રામ કેન્દ્રો સરકારી સેવાઓ મેળવવા માટે મહત્વપૂર્ણ કેન્દ્રો રહ્યા છે, ખાસ કરીને એવા લોકો માટે જેમની પાસે ડિજિટલ એક્સેસ નથી. વર્તમાનમાં, ૫૭૧ નાગરિક સેવાઓ ત્રણ પ્રાથમિક વિતરણ મોડમાં પ્રદાન કરવામાં આવી રહી છે: ઓનલાઇન, આસિસ્ટેડ (ઓનલાઇન + ઓફલાઇન), અને ઓફલાઇન. ૮૭% ટ્રાન્ઝેક્શન આસિસ્ટેડ મોડ દ્વારા થાય છે



જે દર્શાવે છે કે નાગરિકો હજુ રૂબરૂ મુલાકાત દ્વારા સેવા લેવા માંગે છે. તમામ પ્લેટફોર્મમાં બેકએન્ડ વર્કફ્લો ઇન્ટિગ્રેશનમાં સુધારો કરીને એક સુગમ અને સંપૂર્ણ સેવા અનુભવ પ્રદાન કરવાની જરૂરિયાતને તે ઉજાગર કરે છે.



અરજી કરવાની આસિસ્ટેડ/હાઇબ્રિડ (VCE અને જન સેવા કેન્દ્ર) પદ્ધતિઓમાં રાશન, જાતિ અને આવક પ્રમાણપત્રોની અરજીઓ, આસિસ્ટેડ મોડ ટ્રાફિકમાં ૯૭%થી વધુ હિસ્સો ધરાવે છે. આ પ્રમાણપત્રોમાં મોસમી વલણ પણ જોવા મળે છે (ભાગ ૨.૨માં ચર્ચા કરવામાં આવી છે). ક્ષેત્ર મુલાકાતો અને વિવિધ તાલુકાઓમાં નાયબ મામલતદાર અને મામલતદારો સાથેની વાતચીતમાં આ ત્રણ સેવાઓમાં જોવા મળતા અવરોધો પર પ્રકાશ પાડવામાં આવ્યો છે (ભાગ ૩માં વિગતો જુઓ). આ પ્રક્રિયાઓમાં વારંવાર વ્યક્તિગત ફોલો-અપ્સ અથવા ખરાઇની જરૂર પડે છે, જેના લીધે

**આકૃતિ ૧૪: JSK અને VCE માં સેવા વિતરણ**

સુવ્યવસ્થિત બેકએન્ડ પ્રક્રિયાઓ સાથે તેમાં સંપૂર્ણ ડિજિટલ પુનર્ગઠન જરૂરી બન્યું છે.

**જન સેવા કેન્દ્ર અને ઈ-ગ્રામ કેન્દ્રોના ઉપયોગ અંગે પુરાવા-આધારિત સમજણ**

ડિજિટલ ગુજરાત સોફ્ટવેરની મદદથી એ જાણી શકાય છે કે નાગરિકો સરકારી સેવાઓનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરે છે અને તેમાં કેવી રીતે સુધારો લાવી શકાય છે. સંપૂર્ણ રીતે ડિજિટલ હોવાના લીધે, તેમાં સમગ્ર રાજ્યમાં જન સેવા કેન્દ્રોનું રિઅલ ટાઇમ મોનિટરિંગ થઇ શકે છે. ઓપરેટર, નાયબ મામલતદાર અને મામલતદાર લોગીનના માધ્યમથી ઇ સિગ્નેચર રેકર્ડ અને ડેટા એકત્ર કરી શકાય છે. આ ડેટાસેટમાં ચાર વર્ષના ટ્રેન્ડનો ચિતાર છે જેમાં સમયાનુસાર આવતા બદલાવો, ભૌગોલિક પેટર્ન અને પ્રતિ ઓપરેટર કામનું ભારણ કેટલું છે તે જોવા મળે છે. આ વિશ્લેષણના માધ્યમથી સમગ્ર વ્યવસ્થામાં સુધારા લાવવા માટે સચોટ માહિતી પ્રાપ્ત થાય છે.

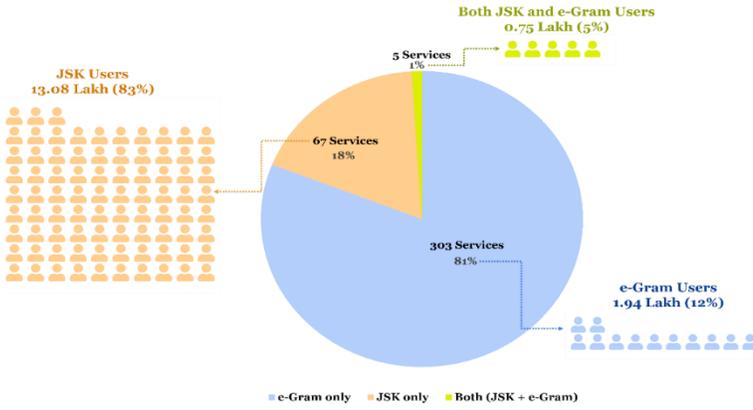


**વાર્ષિક અરજીઓની ટ્રેન્ડ**

દરેક પંચાયતમાં ઈ-ગ્રામની વધુ સંખ્યા અને ઉપલબ્ધતા હોવા છતાં, છેલ્લા ૫ વર્ષમાં જન સેવા કેન્દ્રમાં અરજીઓની સંખ્યા ઈ-ગ્રામ કરતા નિયમિત રીતે ૧.૫થી ૨ ગણી વધારે છે. જો કે, મુખ્ય સેવાઓ માટે સંપૂર્ણ ડિજિટલ વ્યવસ્થા માત્ર જન સેવા કેન્દ્રોમાં હોવાથી અરજીઓની સંખ્યામાં વધારો જોવા મળે છે. નાણાકીય

આકૃતિ ૧૫: નાણાકીય વર્ષ ૨૨થી ૨૫ દરમિયાન JSK, ઈ-ગ્રામ અને ઓનલાઇન માટે વાર્ષિક અરજીઓની સંખ્યા (લાખોમાં)

વર્ષ ૨૦૨૨ થી સંપૂર્ણપણે ડિજિટલ અરજીઓનો હિસ્સો નિયમિત રીતે ૪% કરતા ઓછો રહ્યો છે.

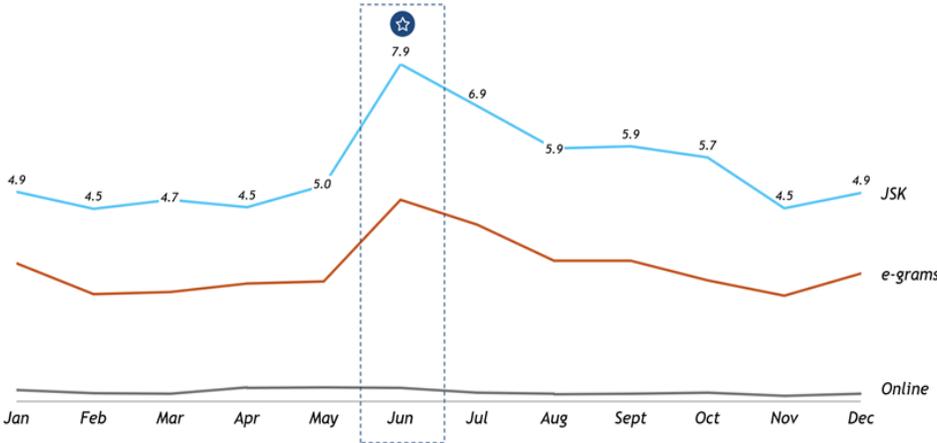


આકૃતિ ૧૬: વ્યવસ્થા અનુસાર સેવા અને યુઝર્સનું વિશ્લેષણ

વાર ઓનલાઇન પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવામાં વિક્ષેપ પડે છે. તેના લીધે તેમને રૂબરૂ મુલાકાત માટે આવવું પડે છે. સંપૂર્ણ ડિજિટાઇઝેશનનો અભાવ, ઇન્ટરફેસ અને યુઝરના અનુભવમાં કમી, વારંવાર થતી તકનીકી સમસ્યાઓ અને VCEs તરફથી અપૂરતો સહયોગ મળવાના કારણે તેમજ મર્યાદિત માળખાગત સુવિધાઓ અથવા જાગરૂકતાના અભાવે, નાગરિકો વધુ વિશ્વસનીય માર્ગદર્શન અને સુવિધાઓ માટે JSK તરફ જઇ શકે છે.

ઈ-ગ્રામ કેન્દ્રો વધુ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે તેમ છતાં જન સેવા કેન્દ્રોમાં સૌથી વધુ મુલાકાતીઓ આવે છે, કારણ કે છેવાડાની ઓફલાઇન પ્રક્રિયાઓ માટે ઘણીવાર JSKની મુલાકાત ફરજિયાત બને છે. અરજીઓ પર VCE દ્વારા પ્રક્રિયા કરી શકાય છે, પરંતુ કોઈ પણ વાંધો અથવા દસ્તાવેજની ઘટ માટે તાલુકા કક્ષાએ મુલાકાતની જરૂર પડે છે, જેના લીધે નાગરિકો સીધા જન સેવા કેન્દ્રોનો સંપર્ક કરવા માટે પ્રેરિત થાય છે. ઈ-ગ્રામ સિસ્ટમમાં બેકએન્ડની પ્રણાલી યોગ્ય રીતે એકીકૃત ન હોવાથી, કામગીરી બેવડાય છે અને નાગરિકોને ઘણી

## મોસમી વલણો



આકૃતિ ૧૭: છેલ્લા ૪ વર્ષમાં JSK, e-ગ્રામ અને ઓનલાઇન માટે સરેરાશ માસિક અરજીની સંખ્યા (લાખમાં)

હોવાના કારણે આવું બની શકે છે જે સામાન્ય રીતે આ મહિનામાં શરૂ થાય છે.

દરેક વિતરણ વ્યવસ્થામાં, જૂન મહિનામાં અન્ય મહિનાઓની સરખામણીએ અરજીનું પ્રમાણ સૌથી વધારે છે. JSK અને ઈ-ગ્રામ પર લગભગ ૨૦% જાતિ અને આવક પ્રમાણપત્રો જૂન મહિનામાં જારી કરવામાં આવે છે, જેના કારણે એકંદરે તેમાં વધારો થયો છે. શાળા/કોલેજ પ્રવેશ, ફી માફી, શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓ, છાત્રાલયો વગેરે માટે આ પ્રમાણપત્રોની મોટા પાયે જરૂરિયાત

મોસમી વલણો (ડેટા કોષ્ટકો સહિત) સંબંધિત વિગતો માટે પરિશિષ્ટ ભાગ C નો સંદર્ભ લો.

## ભૌગોલિક વલણો

વસ્તી અને ગ્રામીણ તથા શહેરી વિસ્તાર અનુસાર સેવાની માંગ બદલાય છે. શહેરી વિસ્તારોમાં, VCE મોડેલના અભાવને કારણે જન સેવા કેન્દ્રો (JSKs) પર નિર્ભરતા વધારે છે, જેમાં કલેક્ટર-આધારિત JSKs પર અરજીઓનું સૌથી વધુ ભારણ છે. ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં JSKs પ્રાથમિક સેવા કેન્દ્રો રહ્યા છે, જોકે ઇ-ગ્રામનો ઉપયોગ વધી રહ્યો છે. ઇ-ગ્રામ કેન્દ્રોને મજબૂત બનાવવા અને શહેરોમાં વિકેન્દ્રિત કોમન સર્વિસ સેન્ટર્સ બનાવવાથી JSK પર ભારણા હળવું થઈ શકે છે, જેવું કે અમદાવાદ (ઉચ્ચ), વલસાડ (મધ્યમ) અને છોટા ઉદેપુર (હળવા) ના વિરોધાભાસી કિસ્સાઓમાં જોવા મળે છે.

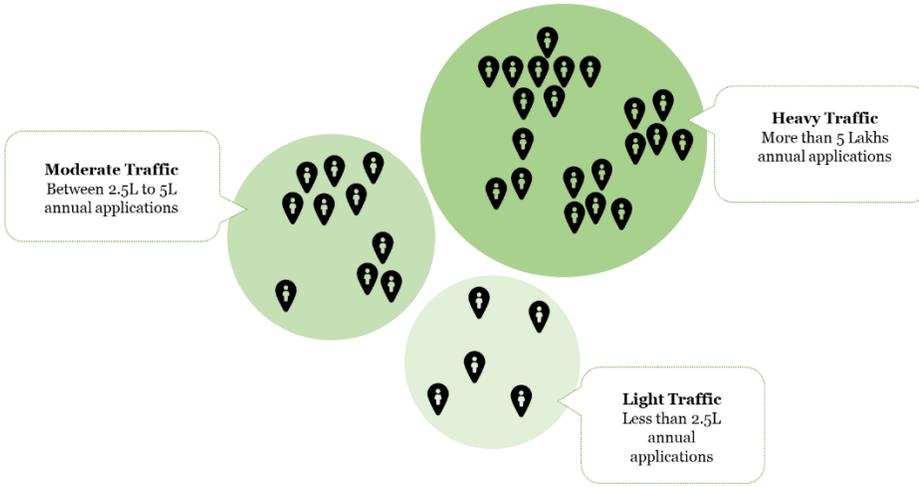


Figure 18: Geographic Distribution of Services

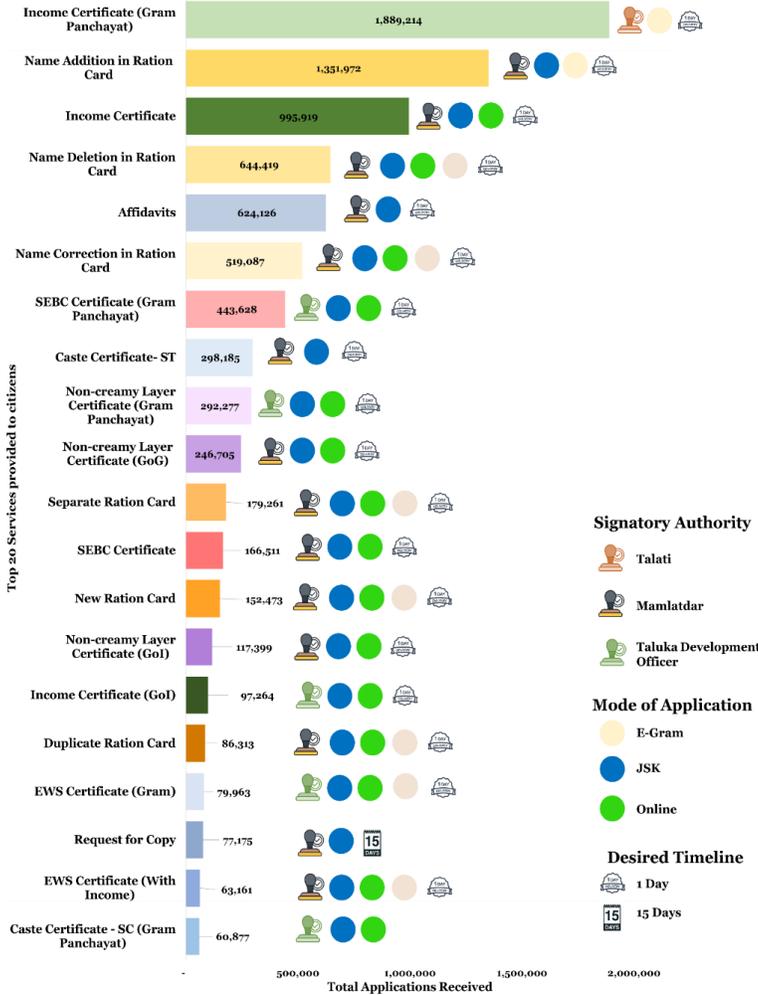
જન સેવા કેન્દ્ર (JSK) અને ઇ-ગ્રામના ઉપયોગમાં જોવા મળેલા વલણો પાછળ ઘણા પરિબલો કારણભૂત હોઈ શકે છે. રેશન કાર્ડ સેવાઓને જન સેવા કેન્દ્રોથી ઇ-ગ્રામ કેન્દ્રોમાં લઈ જવાથી અને શહેરી તેમજ ગ્રામ્ય કેન્દ્રોમાં આવક પ્રમાણપત્રોની જરૂરિયાતોમાં ફેરફારથી માંગની પેટર્નમાં બદલાવ થયો હોઈ શકે છે. ત્રણ વર્ષમાં અનુસૂચિત જનજાતિ (ST) પ્રમાણપત્રો જાહેર કરવામાં ૫૦%નો વધારો (કુલ અરજીઓના ૨૦%) જ્યારે સોગંદનામામાં ૨૨%નો વધારો (૩૦%

હિસ્સો) જોવા મળ્યો છે. જનસેવા કેન્દ્રોમાં થયેલી વૃદ્ધિ પાછળ આ પરિબલો જવાબદાર છે. તેનાથી વિપરીત, નાણાકીય વર્ષ ૨૩થી ઇ-ગ્રામ સ્થિર થયા છે અથવા ઘટ્યા છે, જેનું મુખ્ય કારણ આવક પ્રમાણપત્ર (૬૦% હિસ્સો) અરજીઓમાં ઘટાડો છે. રેશન કાર્ડ સેવાઓનો આંકડો બન્ને પ્લેટફોર્મ પર સમાન રહ્યો છે. આદિજાતિ વિસ્તારોમાં જન સેવા કેન્દ્રો ખાતે અનુસૂચિત જાતિ પ્રમાણપત્રોમાં ૫૦%થી વધુ વૃદ્ધિ (૨૬% હિસ્સો) જોવા મળી છે. કામચલાઉ રહેઠાણ પ્રમાણપત્રોએ ઇ-ગ્રામ ખાતે અરજીઓની સંખ્યામાં વધારો કર્યો છે, જેનો હિસ્સો નાણાકીય વર્ષ ૨૫માં પ્રાપ્ત અરજીઓનો ૧૩% રહ્યો છે. ઉચ્ચ, મધ્યમ અને હળવા કુટુંબના કિસ્સાઓ પરિશિષ્ટ ભાગ D માં ઉલ્લેખિત છે.

### ૩. સરકારી પ્રક્રિયાના પુનઃનિર્માણ માટે ટોચની ૨૦ નાગરિક સેવાઓનું વિગતવાર મૂલ્યાંકન

ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ પર એપ્રિલ ૨૦૨૪થી માર્ચ ૨૦૨૫ સુધીના સમયાવાસીમાં અરજીઓની સંખ્યાના ડેટાના આધારે અમે ૨૦ સૌથી લોકપ્રિય સેવાઓની ઓળખ કરી છે જેને સાત મુખ્ય શ્રેણીઓમાં સામેલ કરી શકાય છે: રેશન કાર્ડ, આવક પ્રમાણપત્ર, જાતિ પ્રમાણપત્ર, નોન-ક્રીમી લેયર પ્રમાણપત્ર, SEBC પ્રમાણપત્ર, EWS પ્રમાણપત્ર અને સોગંદનામા. આ ભાગમાં પેરેટો સિદ્ધાંતનો<sup>4</sup>, ઉપયોગ કરીને ૪૦૦+ પૈકી ટોચની ૨૦ સેવાઓનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું છે જેથી એ જાણી શકાય કે નાગરિકો કઈ સેવાઓને પ્રાથમિકતા આપે છે અને કઈ પ્રક્રિયાઓમાં સૌથી વધુ સંસાધનોનો ઉપયોગ થાય છે. આ લોકપ્રિય સેવાઓનો

અભ્યાસ કરવાથી એ જાણવામાં મદદ મળે છે કે લોકો સરકાર સાથે ક્યાં સૌથી વધારે સંપર્ક કરે છે, કઈ વિતરણ વ્યવસ્થામાં સૌથી વધારે ભારણ છે અને ડેટા આધારિત પુરાવાથી સેવા વિતરણમાં કાર્યક્ષમતા અને સુધારાની દિશા નક્કી કરી શકાય છે.



#### ૩.૧ ટોચની ૨૦ સેવાઓની ઝાંખી

આ ટોચની ૨૦ સેવાઓના માધ્યમથી નાગરિકો અને સરકાર વચ્ચે મોટાભાગે સંવાદ થાય છે. તેમાંથી ત્રણ સેવાઓ- રેશન કાર્ડમાં નામનો ઉમેરો, આવક પ્રમાણપત્ર અને રેશન કાર્ડમાંથી નામની કમી માટે ૩૮ લાખથી વધુ અરજીઓ પ્રાપ્ત થઈ છે. આ દર્શાવે છે કે રેશન કાર્ડ અને પ્રમાણપત્રો સંબંધિત કાર્યો સરકારની કામગીરીમાં સૌથી વધુ હિસ્સો ધરાવે છે અને જાહેર સેવામાં લોકોના રોજિંદા અનુભવ પર અસર કરે છે. ડેટાના આધારે જોવા મળ્યું છે કે મોટાભાગની મંજૂરીઓ મામલતદાર અથવા નાયબ મામલતદાર સ્તરે થાય છે, જે ઘણીવાર વિલંબનું કારણ બને છે કારણ કે માંગ તેમની કાર્યક્ષમતા કરતા ઘણી વધારે હોય છે. એક્સેસની દ્રષ્ટિએ, વેબ પોર્ટલ અને સર્વિસ ક્રિઓસ્ક હજુ પણ મુખ્ય માધ્યમો છે, પરંતુ મોબાઇલ એપ્લિકેશનોની લોકપ્રિયતા ધીમે ધીમે વધી

આકૃતિ ૧૯: ગુજરાતમાં પૂરી પાડવામાં આવતી ટોચની ૨૦ નાગરિક સેવાઓ ૦૧.૦૪.૨૪ ની ૨૦ ૨૨ ૨૦૨૫

<sup>4</sup> આ અભિગમ પેરેટો વિશ્લેષણના સિદ્ધાંતને અનુસરે છે - જેનો અર્થ એ થાય છે કે અમુક ઓછા ઇનપુટ્સ (આ કિસ્સામાં ટોચની સેવાઓ)ના લીધે કુલ પરિણામોમાં મોટો ફાળો જોવા મળે છે (કુલ અરજીઓ). તે નીતિ નિર્માતાઓને સૌથી મહત્વપૂર્ણ ક્ષેત્રો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં મદદ કરે છે.

રહી છે જે ડિજિટલ સેવ્ઝ સર્વિસ તરફ શિફ્ટ થવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે. સેવાઓ પહોંચાડવામાં એક થી પંદર દિવસનો સમય લાગે છે, જે દર્શાવે છે કે પ્રક્રિયાઓમાં અસમાનતા છે અને તેને સુવ્યવસ્થિત કરવાની જરૂર છે. આ તારણોના આધારે પ્રત્યેક સેવાનું વિશ્લેષણ થઈ શકે છે તેમજ તે ઓટોમેશન, વિકેન્દ્રીકરણ અને મોબાઇલ-ફર્સ્ટ ડિઝાઇન પર કેન્દ્રિત સુધારાઓની જરૂરિયાત તરફ નિર્દેશ કરે છે.

### ૩.૨ ટોચની ૨૦ સેવાઓનું પ્રોસેસ મેપિંગ

 <p><b>Identity Proof</b></p>	<p>Election card Income tax pan card Passport Driving license Government photo ID card/ service photo identity card issued by PSU Any government document having applicant's photo Photo ID card issued by recognized educational institution</p>
 <p><b>Residential Proof</b></p>	<p>Ration card Copy of electricity bill Copy of telephone bill Copy of election card Copy of passport First page of bank passbook/ cancelled cheque Post office account statement/ passbook Driving license Government photo ID card/ service photo identity card issued by PSU Water bill (not older than 3 months)</p>
 <p><b>Income Proof</b></p>	<p>Employer certificate (if employed with government/ semi-government/ any government undertaking) Form 16-A and ITR for last 3 years (if salaried) ITR of business for the last 3 years and balance sheet of business (if business) Service related declaration to Talati</p>
 <p><b>Age Proof</b></p>	<p>Birth certificate Any government photo ID with full birth date</p>
 <p><b>Caste Proof</b></p>	<p>School leaving certificate Mortgage registered with a bank/ co-operative society School leaving certificate of Father/ Uncle/ Aunty</p>
 <p><b>Revenue Proof</b></p>	<p>7/12 Form Form 8 Property Tax Ghar vera (Pauti)</p>
 <p><b>Additional Documents</b></p>	<p>Any above documents of family members/ relatives required for cross verification Copy of probate obtained on the basis of Will Copy of registered sale Marriage certificate Proof of Parent's job/ business Certificate of Talati No Objection Certificate of Police station Character Certificate Panchnama Any document that shows your stay in the state before April 1, 1978 (Scheduled Caste and Schedule Tribe related certificate)</p>

#### આકૃતિ ૨૦: દસ્તાવેજ શ્રેણીઓની વિગતો

અરજી કરી રહ્યા હોવ ત્યારે પણ સરનામાના પુરાવા તરીકે રેશન કાર્ડની જરૂર પડી શકે છે. દસ્તાવેજ કેટલો નવો હોવો જોઈએ તે અંગેના નિયમો પણ અલગ અલગ હોય છે - એક ઓફિસ ૩ મહિનાનું બેંક સ્ટેટમેન્ટ માંગી શકે છે, જ્યારે બીજી ઓફિસમાં તેમાં કોઈ સીમા નિર્ધારિત નથી. તેના લીધે વારંવાર રૂબરૂ મુલાકાતોની જરૂર પડે છે. જે લોકો પાસે કાયમી નોકરી કે આવાસ

કોઈ પણ સેવા વિતરિત કરવા માટે, સરકાર દ્વારા અલગ અલગ પ્રકારના દસ્તાવેજો મંગાવવામાં આવે છે, જેને મુખ્યત્વે સાત શ્રેણીઓમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય છે : ઓળખ, રહેઠાણ, આવક, જન્મ/ઉંમર, જાતિ, મહેસૂલ અને વધારાના. દરેકમાં બહુવિધ પુરાવા સ્વીકાર્ય છે (આકૃતિ ૨૦.) ઘણા દસ્તાવેજો વિવિધ શ્રેણીઓમાં પુનરાવર્તિત થાય છે, જેમ કે ચૂંટણી કાર્ડ, બેંકના કાગળો અને યુટિલિટી બિલ. કેટલાક દસ્તાવેજો તાજેતરના હોવા જોઈએ, જેમ કે છેલ્લા ત્રણ મહિનાનું બેંક સ્ટેટમેન્ટ. આવક અને જાતિના પુરાવા માટે ફોર્મ ૧૬, ITR, નોકરીદાતાનું પ્રમાણપત્ર અથવા સામાજિક પૂછપરછ પ્રમાણપત્રો જેવા મજબૂત દસ્તાવેજોની જરૂર પડે છે. રહેઠાણ અને આવકના પુરાવા માટે, અરજદાર અથવા જમીન માલિકના નામે દસ્તાવેજોને પ્રાધાન્ય આપવામાં આવે છે, જોકે પરિવારના સભ્યોના રેકોર્ડનો ઉપયોગ ક્યારેક ક્રોસ-ચેકિંગ માટે થઈ શકે છે.

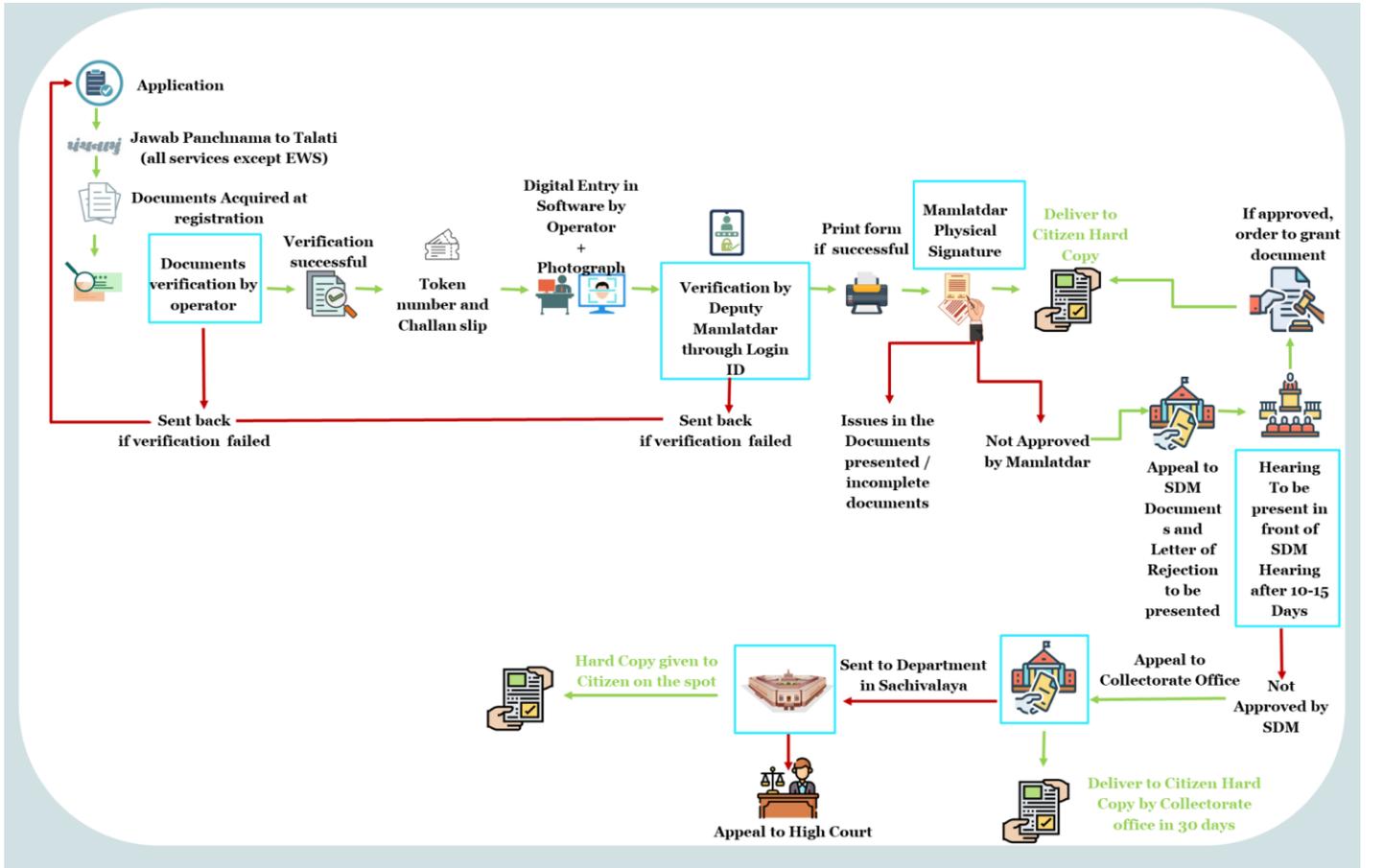
નાગરિકો માટે તમામ દસ્તાવેજોની જરૂરિયાતો પૂરી કરવી ઘણીવાર મુશ્કેલ હોય છે. ઘણી સેવાઓ અલગ અલગ હેતુઓ માટે એક પ્રકારના દસ્તાવેજો માંગે છે, જેના કારણે મૂંઝવણ ઊભી થાય છે અને દસ્તાવેજોને સ્વીકારવાની અથવા નકારવાની સ્વતંત્રતા કર્મચારીઓને મળે છે. કેટલાક નિયમો ઓવરલેપ થાય છે - ઉદાહરણ તરીકે, જ્યારે તમે રેશન કાર્ડને અપડેટ કરવા માટે

નથી તેઓ પોતાના નામે ITR, નોકરીદાતા પ્રમાણત્રો અથવા બિલ જેવા દસ્તાવેજો રજૂ કરી શકતા નથી. જમીનને લગતા પુરાવા સામાન્ય રીતે મલિકત માલિકોની તરફેણમાં હોય છે જેમાં ભાડૂતો, પ્રવાસી કામદારો અને ઘણી મહિલાઓને બાકાત રાખવામાં આવે છે. વ્યવહારિક રીતે ખાતરી કરવા માટે સ્ટાફ વધારાના દસ્તાવેજોની માંગણી કરી શકે છે જે સત્તાવાર નિયમોથી પરે હોય છે અને નાગરિકોની ઊર્જા અને નાણાનો વ્યય થાય છે, ખાસ કરીને ગામડાના અથવા તો પ્રથમ વાર અરજી કરતા અરજદારો પ્રભાવિત થાય છે જેઓ એકસાથે ઘણી સેવાઓ માટે અરજી કરતા હોય છે.

### ૩.૨.૧ ટોચની ૨૦ સેવાઓ માટે અરજી પ્રક્રિયા

જન સેવા કેન્દ્રોની સંપૂર્ણ અરજી પ્રક્રિયાનું પહેલા વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું જેથી એ સમજી શકાય કે સેવાઓ કેવી રીતે વિતરિત કરવામાં આવે છે, અલગ અલગ બાબતો કઈ રીતે જોડાયેલી છે તેમજ ક્યાં વિલંબ અથવા સમસ્યાઓ છે. સમગ્ર કાર્યપ્રણાલીનું મેપિંગ કરવાથી, મુખ્ય ખામીઓ અને સામાન્ય સમસ્યાઓની ઓળખ કરવામાં આવી, જેનાથી ટોચની ૨૦ સેવાઓમાં સુધારો કરીને સુવ્યવસ્થિત કરવા માટે એક સ્પષ્ટ રૂપરેખા બની.

JSKમાં અરજી પ્રક્રિયા એક યુસ્ત ક્રમબદ્ધ પ્રણાલીને અનુસરે છે જેમાં આગળના તબક્કામાં જતા પહેલા પ્રથમ તબક્કાની કામગીરી પૂર્ણ કરવી આવશ્યક છે. અરજદારોએ દરેક તબક્કામાં આગળ વધતા પહેલા ચકાસણી, ટોકન્સ મેળવવા તેમજ ડેટા દાખલ કરવાની કામગીરી પૂર્ણ કરવી જરૂરી છે. આ ક્રમબદ્ધ પ્રક્રિયા તેમજ મામલતદાર કચેરી દ્વારા થતી મેન્યુઅલ ચકાસણીના લીધે ઘણો વિલંબ થાય છે અને ડિજિટલ પ્રણાલીઓમાં પૂરતું સંકલન ન હોવાથી કાર્યક્ષમતામાં ઘટાડો થાય છે. આ લોકપ્રિય સેવાઓમાં સુધારો લાવવા માટે સરાકરે અવરોધોને દૂર કરીને પ્રક્રિયાનું પુનર્ગઠન કરવું જરૂરી છે. તેના માટે પેરેલલ પ્રોસેસિંગની મંજૂરી અને ડિજિટલ પ્રણાલીઓને વધુ સારી રીતે એકીકૃત કરવાની જરૂર છે.



આકૃતિ ૨૧: JSK પર પૂરી પાડવામાં આવતી મોટાભાગની નાગરિક સેવાઓ માટે અરજી પ્રક્રિયા

નોંધ: આકૃતિમાં દર્શાવેલા તમામ વાદળી બોક્સ નિર્ણય લેવાના કેન્દ્ર દર્શાવે છે.

સ્ત્રોત: જુલાઈ અને ઓગસ્ટ, ૨૦૨૫માં બહુવિધ ક્ષેત્ર-મુલાકાતો દ્વારા પ્રાથમિક ડેટા સંગ્રહ

### ૩.૨.૨ ટોચની ૨૦ સેવાઓનું 'જેમ છે તેમ' વિગતવાર મેપિંગ

સરકારી પ્રક્રિયા પુનર્ગઠન (ગવર્નમેન્ટ પ્રોસેસ રિએન્જિનિઅરિંગ -GPR) નો અર્થ છે સરકારી સેવાઓની કામગીરી પર પુનર્વિચાર કરીને તેનું પુનર્ગઠન કરવું જેથી તેમને ઝડપી, વધુ પારદર્શક અને નાગરિક-મૈત્રીપૂર્ણ બનાવી શકાય. લોકપ્રિય સેવાઓની સંપૂર્ણ કામગીરીનો અભ્યાસ કરીને તેમાં બિનજરૂરી તબક્કા, ડેટાનું ડુપ્લિકેશન અને સંસ્થાકીય અવરોધોની ઓળખ કરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ નાગરિકોને વાસ્તવિક અર્થમાં જરૂરી હોય તે બાબતો અનુસાર કામગીરીનું પુનર્ગઠન કરવામાં આવે છે. પરિણામે સેવા વિતરણ ઝડપી બને છે, ખર્ચમાં ઘટાડો થાય છે, નાગરિકોમાં સંતોષણની લાગણી પેદા થાય છે અને નિર્ણયો લેવા માટે સ્પષ્ટ નિયમો નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યા હોવાથી યોગ્ય રીતે જવાબદારી સુનિશ્ચિત થાય છે. લોકપ્રિય સેવાઓ માટે આ સુધારા કરવાથી, તેઓ સમગ્ર પ્રણાલીની કાર્યક્ષમતામાં વધારો કરે છે અને એક એવું મોડેલ બનાવે છે જેને અન્ય સરકારી સેવાઓ માટે લાગુ કરી શકાય છે.

### એ. રેશન કાર્ડ

જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા (PDS)નો લાભ લેવા સહિત, રેશન કાર્ડ એ મહત્વપૂર્ણ ઓળખ અને રહેઠાણ માટેના દસ્તાવેજ છે. વહીવટી સુધારા આયોગે વર્તમાન સ્થિતિનું વિશ્લેષણ કર્યું અને સરકાર પાસે ઉપલબ્ધ ડેટાનો વધુ સારો ઉપયોગ કરવા માટે એક રોડમેપ સૂચવ્યો છે. [રેશન કાર્ડ-સંબંધિત સેવાઓના પ્રકારો અંગેની વિગતો માટે પરિશિષ્ટ ભાગ E નો સંદર્ભ મેળવો.](#)

**સર્વિસ ટ્રેન્ડમાંથી મળેલી માહિતી:** ૨૦૨૧-૨૨ અને ૨૦૨૪-૨૫ વચ્ચે, સાત સબ સર્વિસની કુલ માત્રામાં ૨૮.૪%નો વધારો જોવા મળ્યો જેમાં અરજીઓની સંખ્યા ૨.૧૩ મિલિયનથી વધીને ૨.૭૪ મિલિયન (ચાર વર્ષમાં કુલ ૮.૩૧ મિલિયન, ૨.૩૩ મિલિયન વાર્ષિક એવરેજ) સુધી પહોંચી છે. 'નામ ઉમેરો' એ સૌથી વધુ ઉપયોગમાં લેવાતી સબ સર્વિસ છે, (કુલ ૪.૦૮ મિલિયન, ૨૦૨૪-૨૫માં ૧.૨૧ મિલિયન) જે કુલ અરજીઓના ૪૪% જેટલી છે અને ગત વર્ષે જ ૩૫.૮%નો વધારો જોવા મળ્યો છે. 'નામ કમી'માં પણ વર્ષ ૨૦૨૪-૨૫માં ૩૧.૮%નો નોંધપાત્ર વધારો થયો છે, જેમાં કુલ અરજીઓ ૨.૦૭ મિલિયન સુધી પહોંચી છે (૨૦૨૪-૨૫માં ૦.૬૩ મિલિયન). સ્થળાંતર, મૃત્યુ અને અન્ય ઘરગથ્થુ ફેરફારોને કારણે આ આંકડા સામે આવ્યા છે. આ બે સબ સર્વિસમાં વધતી માંગ દર્શાવે છે કે પરિવારો સતત બદલાતા રહે છે, જેમાં સ્થળાંતર, લગ્ન, જન્મ અને મૃત્યુ સહિતની બાબતો સામેલ છે. આ દરેક ફોર્મ પર અલગ અલગ રીતે મેન્યુઅલી કામગીરી કરવાને બદલે, સરકારે સ્વચાલિત અને ઘટના-આધારિત અપડેટ્સ તરફ જવું જોઈએ જેથી આ પ્રકારની ઘટનાઓ બને ત્યારે તે સક્રિય થઈ શકે. દરમિયાન, 'ગાર્ડિયન રજિસ્ટ્રેશન'માં ભાગ્યે જ કોઈ પ્રવૃત્તિ જોવા મળે છે. (કુલ ૧૪,૩૪૧,૦૭૫%), જે સૂચવે છે કે આ જૂની પ્રક્રિયાને દૂર કરવી જોઈએ અથવા અન્ય સેવાઓ સાથે જોડવી જોઈએ.



**હાલની પ્રક્રિયા અને અવરોધો:** ગુજરાતની રેશન કાર્ડ સેવાઓનો હેતુ પહેલાથી અધિકૃત કૌટુંબિક ડેટાનો ઉપયોગ કરીને લોકોને કલ્યાણકારી પ્રમાણપત્રો સરળતાથી પ્રદાન કરવાનો છે. ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ હાલના રેશન કાર્ડ રેકોર્ડમાંથી આપમેળે ઘરની વિગતો મેળવવા માંગે છે જેથી લોકોને ઘણા દસ્તાવેજો રજૂ કરવાની જરૂર ન પડે - ખાસ કરીને ગ્રામીણ રહેવાસીઓને. જો કે, વાસ્તવિક પ્રક્રિયા હજુ પણ જટિલ છે અને તેમાં ઘણા પેપરવર્કની જરૂર પડે છે. સેવાના આધારે, લોકોએ આધાર કાર્ડ, ચૂંટણી કાર્ડ, સોગંદનામા, જન્મ કે મૃત્યુ પ્રમાણપત્રો અને સેપરેશન ડેક્લેરેશન જેવા દસ્તાવેજો રજૂ કરવા આવશ્યક છે. અરજીઓ મેન્યુઅલી ટાઇપ કરવામાં આવે છે, બાયોમેટ્રિક્સ દ્વારા ચકાસવામાં આવે છે અને અંતિમ દસ્તાવેજ જારી કરવામાં આવે તે પહેલાં બહુવિધ મંજૂરીઓની પ્રક્રિયામાંથી પસાર થાય છે.

સિસ્ટમ સારી રીતે કામ કરે છે પરંતુ તેમાં ત્રણ મુખ્ય સમસ્યાઓ છે. પ્રથમ, નાયબ મામલતદારો ઈ-ગ્રામ પોર્ટલ પર અરજીઓ મંજૂર કરી શકતા નથી, તેથી તમામ કામગીરી તલાટી-કમ-મંત્રીઓ પર આધાર રાખે છે જેઓ એકસાથે અનેક ગ્રામ પંચાયતોનું સંચાલન કરે છે. પરિણામે કામગીરીમાં વિલંબ થાય છે. તે સિવાય OTP લોગિન સમસ્યાઓ અને વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્ટોર્સ પ્રમાણપત્રો છાપી ન શકતા હોવાથી, લોકોને તાલુકા કચેરીએ જવાની ફરજ પડે છે. બીજું, ત્રણ મહિનાથી ઉપયોગમાં ન લેવાયેલા રેશન કાર્ડને ફરીથી સક્રિય કરવા માટે પરિવારના દરેક સભ્યોના અંગૂઠાની છાપ લેવી ફરજિયાત છે. એકસાથે અનેક મંજૂરીઓ આપવાથી ઘણો સમય બચશે. ત્રીજું, લગ્ન, જન્મ અને મૃત્યુને કારણે મોટાભાગની અરજીઓ નામમાં ફેરફાર માટેની હોય છે. તેથી આ જીવન ઘટનાઓ સમયે ઓટોમેટેડ અપડેટ સક્રિય થાય તેવી વ્યવસ્થા સિસ્ટમમાં હોવી જોઈએ જેથી દરેક વખતે લોકોને મેન્યુઅલી ફોર્મ ભરવાની જરૂર ન પડે.

## બી. આવક પ્રમાણપત્ર

આવક પ્રમાણપત્ર એ રાજ્ય સત્તાધિકારીઓ (જેમ કે મામલતદાર, જિલ્લા મેજિસ્ટ્રેટ અથવા નિયુક્ત અધિકારીઓ) દ્વારા જારી કરાતો એક સત્તાવાર દસ્તાવેજ છે જે પગાર, વ્યવસાય, પેન્શન, કૃષિ અને પ્રેષણ સહિતના સ્ત્રોતોમાંથી થતી પરિવારની વાર્ષિક આવકને પ્રમાણિત કરે છે. સબસિડી, શિષ્યવૃત્તિ, ફી છૂટ, અનામત અને પેન્શન સહિતના લાભ મેળવવા માટે તે આવશ્યક છે. અરજદારો સામાન્ય રીતે આઇડી અને સરનામાનો પુરાવો, આવક દસ્તાવેજો (પગાર સ્લિપ, ITR, બેંક સ્ટેટમેન્ટ) અને સ્વ-ઘોષણા સબમિટ કરે છે. આવકવેરા રિટર્ન અથવા EWS પ્રમાણપત્રથી અલગ, તે રાજ્ય-વિશિષ્ટ યોજનાઓ અને અધિકાર માટે પાત્રતા સ્થાપિત કરે છે. આવક પ્રમાણપત્ર સંબંધિત સેવાઓના પ્રકાર અંગે વિગતવાર માહિતી માટે પરિશિષ્ટ ભાગ E જુઓ.

**સર્વિસ ટ્રેન્ડમાંથી મળેલી માહિતી:** ૨૦૨૧થી રાજ્ય અને ગ્રામ્ય સ્તરે આવક પ્રમાણપત્રની કુલ લગભગ ૬૦ લાખ અરજીઓ પ્રાપ્ત થઇ છે (લગભગ ૧૫ લાખ સરેરાશ પ્રતિ વર્ષ). ૨૦૨૪-૨૫માં, મુખ્ય આવક પ્રમાણપત્રોની લગભગ ૬૫ લાખ અરજીઓ (૯,૮૯,૩૩૯) પ્રાપ્ત થઇ છે. ગ્રામીણ (ગ્રામ પંચાયત) અરજીઓમાં બે વર્ષમાં ૮૯% નો ઘટાડો થયો છે (૩,૫૬,૭૨૭ થી ૯૬,૧૪૭) - જે દર્શાવે છે કે મોટાભાગના યુઝર્સ ઓનલાઇન અથવા જન સેવા કેન્દ્રો તરફ વળ્યા છે. રાજ્ય અને પંચાયત સ્તરે થયેલી અરજીઓની સંખ્યા જોઈએ તો ૨૦૨૧-૨૨માં ૨૨ લાખથી ઘટીને ૨૦૨૪-૨૫માં ૯.૯ લાખ (કુલ ૫૯.૯ લાખ; ૧૫ લાખ સરેરાશ)



થઇ છે જેમાં માત્ર પંચાયત સ્તરમાં ૫૫%નો ઘટાડો જોવા મળ્યો છે. તેમાં ગ્રામ્ય સ્તરે ૮૯%નો તીવ્ર ઘટાડો જોવા મળ્યો છે જેમાં વર્ષ ૨૦૨૨-૨૩માં ૩,૫૬,૭૨૭ અરજીઓની સંખ્યા વર્ષ ૨૦૨૪-૨૫ સુધીમાં ૯૬,૧૪૭ સુધી પહોંચી છે. આવક પ્રમાણપત્રો ૨૫% ઘટાડા સાથે દસ લાખની અંદર વાર્ષિક અરજીઓ પર સ્થિર રહ્યા છે. આ ઘટાડા છતાં, આવક પ્રમાણપત્રોનો હિસ્સો સૌથી વધારે છે(ટોચની ૨૦ સેવાઓમાંથી લગભગ ૫૭%). મંજૂરીઓ રાજ્ય સ્તરે મામલતદારો, ગામડાઓમાં તલાટીઓ અને કેન્દ્રીય યોજનાઓ હેઠળ તાલુકા વિકાસ અધિકારીઓ દ્વારા આપવામાં આવે છે. આ વલણો દર્શાવે છે કે પ્રમાણપત્રોની માંગ વધારે રહી છે પરંતુ સેવા વિતરણને સરળ બનાવવા માટે ઓવરલેપિંગ થતા પ્રમાણપત્રોને મર્જ કરવાની અને મંજૂરી પ્રક્રિયાઓને સરળ બનાવવાની જરૂરિયાત છે.

**હાલની પ્રક્રિયા અને જરૂરી દસ્તાવેજો:** આવક પ્રમાણપત્ર પ્રક્રિયા ત્યારે શરૂ થાય છે જ્યારે અરજદારો આધાર, સ્થાનિક પ્રમાણપત્રો (સરપંચ અથવા તલાટી તરફથી પંચનામા), ચૂંટણી અને રેશન કાર્ડ, સોગંદનામું, જમીન રેકોર્ડ (૭/૧૨, ૮/૧), અને આવકના પુરાવા (ફોર્મ ૧૬ અથવા ITR) જેવા મુખ્ય દસ્તાવેજો સાથે ફોર્મ સબમિટ કરે છે. જો કેટલાક દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ ન હોય તો ડેરી બિલ, કોર્પોરેટર પત્રો, મિલકત-કર અથવા ઉપયોગિતા બિલ જેવા પુરાવા સ્વીકારી શકાય છે. અરજી પ્રક્રિયા વિભાગ ૩.૨.૧માં ચર્ચા કર્યા મુજબની રહે છે. જોકે, અમુક દસ્તાવેજોમાં એકરૂપતા ન હોવાથી, પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવામાં સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડે છે - ખાસ કરીને આધાર અને બાળકોના જન્મ પ્રમાણપત્રોમાં માતાપિતાના નામમાં જોવા મળતો તફાવત. તેના ગંભીર પરિણામો સામે આવ્યા છે, જેમાં ૧૫% વિદ્યાર્થીઓ શિષ્યવૃત્તિ મેળવવાથી પણ વંચિત રહી ગયા છે, જ્યારે અન્ય ૩૦% વિદ્યાર્થીઓ આધાર સંબંધિત સમસ્યાઓથી પ્રભાવિત થયા છે. અધિકારીઓએ તેના માટે અમુક સૂચન કર્યા છે જેમાં તાલુકા સ્તરે નામ સુધારણા માટે એક સામાન્ય પ્રમાણપત્રની જોગવાઈ, બોનાફાઇડ પ્રમાણપત્રોને માન્ય રાખવા તેમજ ભૂલો સુધારવા માટે તલાટી કમ મંત્રીને સંપૂર્ણ સત્તા આપવાની ભલામણો સામેલ છે. આ સમસ્યાઓમાં વધારો કરતી બીજી બાબત પણ નોંધવા જેવી છે. એક જ આવક પ્રમાણપત્ર માટે નાગરિકોએ ગ્રામ પંચાયત, ગુજરાત સરકાર અને ભારત સરકાર સમક્ષ અલગ અલગ અરજી પ્રક્રિયા કરવી પડે છે. આ ડુપ્લિકેશન પ્રક્રિયાને સરળ અને સુસંગત બનાવવા માટે તેમજ નાગરિકોને પડતી હાલાકીમાં ઘટાડો કરવા માટે તમામ સ્તરે એક જ માન્ય અને સમાન અરજી ફોર્મની તાતી જરૂરિયાત છે.

## સી. જાતિ પ્રમાણપત્ર

ભારતમાં જાતિ પ્રમાણપત્ર એ એક સત્તાવાર દસ્તાવેજ છે જે પ્રમાણિત કરે છે કે વ્યક્તિ ચોક્કસ જાતિ સાથે સંબંધિત છે, ખાસ કરીને જો તે ભારતીય બંધારણ હેઠળ માન્ય અનુસૂચિત જાતિ (SC), અનુસૂચિત જનજાતિ (ST), અથવા અન્ય પછાત વર્ગ (OBC) સાથે સંબંધિત હોય. કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારો દ્વારા સામાજિક અને આર્થિક રીતે વંચિત જૂથોના ઉત્થાન માટે આપવામાં આવતા વિવિધ લાભો જેમ કે શિક્ષણ અને સરકારી નોકરીઓમાં અનામત, શિષ્યવૃત્તિ, વય છૂટછાટ અને અન્ય કલ્યાણકારી યોજનાઓ મેળવવા માટે આ પ્રમાણપત્ર મહત્વપૂર્ણ છે. આવક પ્રમાણપત્ર સંબંધિત સેવાઓના પ્રકાર વિશે જાણવા માટે પરિશિષ્ટ ભાગ E નો સંદર્ભ લો.



**સર્વિસ ટ્રેન્ડમાંથી મળેલી માહિતી:** કુલ ૧૦ સેવાઓ જાતિ પ્રમાણપત્રો હેઠળ આવે છે, પરંતુ ટોચની ૨૦ સેવાઓમાં ફક્ત SC અને ST પ્રમાણપત્રોનો જ સમાવેશ થાય છે. જાતિ પ્રમાણપત્રોની કુલ સંખ્યા ૪૦% વધી છે (૩૬૬,૩૮૫ થી ૫૧૧,૦૧૭; કુલ ૧૬.૫ લાખ), જેમાં કુલ સંખ્યામાં ૪૮% સાથે સૌથી વધારે હિસ્સો ST પ્રમાણપત્રોનો છે (કુલ ૭૯૧,૬૭૩; ૨૦૨૪-૨૫માં ૨૮૫,૨૮૪). ST પ્રમાણપત્રોમાં વાર્ષિક ધોરણે ૨૦% વધારો થયો છે, જે આદિવાસી સેવાઓ અને આઉટરીચમાં સુધારો કરવાની જરૂરિયાતને પ્રકાશિત કરે છે. SC અને બિનઅનામત પ્રમાણપત્રોમાં સામાન્ય વધારો જોવા મળ્યો છે, જ્યારે વિચરતા-અધિસૂચિત જૂથો જેવી નાની શ્રેણીઓ મર્યાદિત રહી છે. મોટાભાગના પ્રમાણપત્રો મામલતદારો અને તાલુકા વિકાસ અધિકારીઓ દ્વારા જન સેવા કેન્દ્રોના માધ્યમથી જારી કરવામાં આવે છે, જે લાભો મેળવવામાં તેમની મુખ્ય ભૂમિકા દર્શાવે છે.

**હાલની પ્રક્રિયા અને અવરોધો:** ગુજરાત સરકાર લગભગ ૧૦ પ્રકારના જાતિ પ્રમાણપત્રો પ્રદાન કરે છે, પરંતુ અનુસૂચિત જનજાતિ (ST) અને અનુસૂચિત જાતિ (SC) પ્રમાણપત્રોની માંગ વધારે હોવાને કારણે GARCએ ફક્ત તેમના માટે વિગતવાર કાર્યપ્રણાલી સુનિશ્ચિત કરી છે. હાલની પ્રક્રિયા અંતર્ગત અરજદારોએ ઘણા દસ્તાવેજો સબમિટ કરવા પડે છે - ઓળખના પુરાવા (આધાર, ચૂંટણી અને રેશન કાર્ડ), સ્થાનિક સત્તા દ્વારા જાહેર પ્રમાણપત્રો, કુટુંબ અને શૈક્ષણિક રેકોર્ડ (માતાપિતા અથવા ભાઈ-બહેનનું જાતિ પ્રમાણપત્ર, શાળા છોડવાનું પ્રમાણપત્ર), અને કુટુંબ પંચનામા, ફોર્મ ૨/A-ફોર્મ, જન્મ પ્રમાણપત્ર, અથવા કાનૂની-વારસદારના સોગંદનામા જેવા વૈકલ્પિક દસ્તાવેજો. PAN, ITR, અથવા જાહેર પ્રતિનિધિઓના પત્રો જેવા વૈકલ્પિક દસ્તાવેજો પણ માંગી શકાય છે. આ વ્યાપક દસ્તાવેજોની માંગણીના લીધે ઘણા સ્તરો પર મેન્યુઅલ ચકાસણી થાય છે અને પ્રક્રિયામાં વિલંબ જોવા મળે છે. સુધારા છતાં, જાતિ પ્રમાણપત્ર સેવા હજુ પણ જટિલ છે. જન સેવા કેન્દ્રોમાં કામ કરતા ઓપરેટર્સને દસ્તાવેજોમાં તૂટિઓ, જૂના રેકર્ડનો અભાવ અને અસ્પષ્ટ જાતિ શ્રેણીઓ સહિતના પડકારોનો સામનો કરવો પડે છે. ડુપ્લિકેટ પ્રમાણપત્રને ટ્રેક કરવા માટે કોઈ પ્રણાલી ન હોવાથી રેકોર્ડનું વ્યવસ્થાપન નબળું પડે છે. આધાર સમર્થિત ટ્રેકિંગ અને ક્યૂઆર કોડ સાથેની ઇ-સિગ્નેચર દ્વારા પુનરાવર્તનને અટકાવીને તેની પ્રમાણિકતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય છે.

વરિષ્ઠ અરજદારો, ખાસ કરીને જેઓ અનુસૂચિત જનજાતિ (ST) પ્રમાણપત્ર મેળવવા માંગતા હોય, તેઓ ઘણીવાર મુશ્કેલીનો સામનો કરે છે કારણ કે તેમની પાસે શાળા છોડવાના પ્રમાણપત્રો અથવા જૂના જમીન રેકોર્ડ (જમીનના ઉતારા) જેવા મુખ્ય દસ્તાવેજો નથી હોતા. ઓછું શિક્ષણ, જમીન સંપાદનના કિસ્સાઓ અથવા કુદરતી આફતો જેવા કારણોના લીધે આ દસ્તાવેજોની ઉપલબ્ધતા થતી નથી. મોટા ભાગના કિસ્સાઓમાં, અરજદારોએ સામાજિક ન્યાય અને અધિકારીતા વિભાગ (SJED) દ્વારા જારી કરાયેલા પરિવારના સભ્યનું જાતિ પ્રમાણપત્ર પણ સબમિટ કરવું આવશ્યક છે, જેના લીધે તેમને અલગ અલગ વિભાગોમાં ઘણીવાર રૂબરૂ મુલાકાતે જવું પડે છે. સામાન્ય રીતે નાગરિકોને અન્ય સેવાઓ માટે ૮ થી ૯ પ્રકારના દસ્તાવેજો સબમિટ કરવાનું કહેવામાં આવે છે, પરંતુ ST પ્રમાણપત્રો માટે ઘણીવાર ૩૦-૩૮ દસ્તાવેજોની જરૂર પડે છે, જેનાથી વહીવટી કર્મચારીઓ અને નાગરિકો માટે પ્રક્રિયા બોજારૂપ બને છે. ST અરજદારોએ ૧૯૫૦થી ગુજરાતમાં વસવાટની સાબિતી

આપવી ફરજિયાત છે, જ્યારે અનુસૂચિત જાતિ (SC) અરજદારોને ૧ એપ્રિલ, ૧૯૭૮ સુધીના રેકોર્ડની જરૂર પડે છે - બંને આવશ્યકતાઓ ઘણીવાર પૂર્ણ થતી નથી.

અન્ય પછાત વર્ગો (OBC) પ્રમાણપત્રોમાં નામકરણની સમસ્યાઓ અને સિસ્ટમમાં અસંગતિ જોવા મળે છે. 'મોઢ પટેલ' અને 'કલાલ' જેવી અટકોના લીધે ઘણીવાર વિસંગતતાઓ ઉદ્ભવે છે. ૨૦૧૮થી, જાતિના નામોમાંથી 'હિન્દુ' શબ્દ દૂર કરવાથી પોર્ટલ પર સતત સમસ્યાઓ ઉભી થઈ રહી છે. 'આંજણા પટેલ', 'ચૌધરી પટેલ', 'મુસ્લિમ વ્હોરા' અને 'પઠાણ' જેવી જાતિઓ માટે મેન્યુઅલ ડેટા એન્ટ્રી હજુ પણ જરૂરી છે, જેમાંથી ઘણી કેન્દ્રીય રેકર્ડમાંથી હટાવી દેવામાં આવી છે પરંતુ સ્થાનિક સિસ્ટમમાં રહે છે. બક્ષીપંચ હેઠળની જાતિઓ - જેમ કે 'વાસ ફોડા' (OBC) અને 'થોરી' (SC) પણ મૂંઝવણ પેદા કરે છે કારણ કે ઘણી વાર શાળા છોડ્યાના પ્રમાણપત્રમાં 'વાસ ફોડા થોરી' એમ સંપૂર્ણ જાતિનો ઉલ્લેખ હોય છે. તેના કારણે ઓપરેટરો જાતિની સાચી શ્રેણી પસંદ કરી શકતા નથી. આ વિસંગતતાઓ અને દસ્તાવેજોમાં આવતા અવરોધોના લીધે કામગીરી ધીમી પડે છે અને નાગરિકોમાં અસંતોષની લાગણી પેદા થાય છે.

### ડી. નોન-ક્રીમી વેયર સર્ટિફિકેટ

નોન-ક્રીમી વેયર સર્ટિફિકેટ અન્ય પછાત વર્ગ (OBC)ના વ્યક્તિઓને આપવામાં આવે છે જેમની વાર્ષિક આવક વર્તમાન નિયમ અનુસાર ₹૮ લાખથી ઓછી છે (ખેતીની આવકને બાદ કરતા). ૧૯૯૩માં તત્કાલીન વડાપ્રધાન શ્રી વી.પી. સિંઘે મંડલ કમિશનની ભલામણોના આધારે તે લાગુ કર્યું હતું જેમાં આ પ્રમાણપત્રના માધ્યમથી શિક્ષણમાં આરક્ષણ લાભો, સરકારી નોકરીઓ અને કલ્યાણકારી યોજનાઓને ઓબીસી સમુદાયમાં આર્થિક રીતે સદ્દર ("ક્રીમી વેયર") લોકોના સ્થાને સાચા અર્થમાં વંચિત લોકો સુધી પહોંચાડવાનો ઉદ્દેશ હતો. પ્રારંભિક આવક મર્યાદા ₹૧ લાખ હતી અને જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરીને વર્તમાનમાં વર્ષ ૨૦૧૭માં ₹૮ લાખની કરવામાં આવી છે. [નોન-ક્રીમી વેયર સર્ટિફિકેટ સંબંધિત સેવાઓના પ્રકાર વિશેની વિગતો માટે પરિશિષ્ટ ભાગ E નો સંદર્ભ લો.](#)

**સર્વિસ ટ્રેન્ડમાંથી મળેલી માહિતી:** ૨૦૨૧ અને ૨૦૨૫ ની વચ્ચે આ સેવાની અરજીઓમાં લગભગ ચાર ગણો વધારો થયો છે (૫૯૦,૮૧૭ થી ૬૪૦,૯૯૪, કુલ ૨૦.૫ લાખ), જેમાં મુખ્યત્વે ગ્રામ પંચાયતોનો ફાળો રહ્યો હતો. ત્રણેય પ્રકારના જાતિ પ્રમાણપત્રો (ગ્રામીણ, ગુજરાત સરકાર અને ભારત સરકાર) દર વર્ષે લગભગ ૯% ના દરે વધ્યા છે. કુલ અરજીઓના ૪૬% ગ્રામીણ સંસ્કરણના છે (કુલ ૯,૫૨,૦૦૪; ૨૦૨૪-૨૫માં ૨,૮૯,૪૬૯). પાંચ વર્ષના મધ્યમાં થોડા ઘટાડા બાદ તેમાં સુધારો જોવા મળ્યો હતો. કેન્દ્ર સરકારના સંસ્કરણમાં વર્ષ ૨૦૨૪-૨૫માં ૧૫૨%નો વધારો જોવા મળ્યો છે (૪૬,૦૮૨→ ૧૧૫,૯૫૬). તાજેતરમાં નીતિગત રીતે કેન્દ્રીય યોજનાઓના લાભાર્થીને આપવામાં આવેલા મહત્વનું તે પરિણામ છે. આ અસમાન વૃદ્ધિના ટ્રેન્ડના કારણે તમામ સરકારી સ્તરો માટે એકીકૃત નોન-ક્રીમી વેયર પ્રમાણપત્રની જરૂરિયાત ઉદ્ભવી છે.



**હાલની પ્રક્રિયા અને અવરોધો:** ગુજરાતમાં આવક પ્રમાણપત્રોની સેવા ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ અને જન સેવા કેન્દ્રો (JSKs) દ્વારા જારી કરવામાં આવે છે. અરજી કરતી વખતે અરજદારોએ સ્પષ્ટ કરવાનું રહે છે કે આ પ્રમાણપત્ર રાજ્યના ઉપયોગ માટે છે અથવા તો કેન્દ્રના ઉપયોગ માટે. બન્ને પ્રકારમાં દસ્તાવેજો અને આવકના નિયમો સમાન હોય છે પરંતુ તેમના અધિકારક્ષેત્રમાં તફાવત હોય છે. રાજ્યના નોન-ક્રીમી લેયર પ્રમાણપત્રો રાજ્યની નોકરીઓ, શિક્ષણ અને કલ્યાણકારી યોજનાઓ માટે વપરાય છે. જ્યારે કેન્દ્ર નોન-ક્રીમી લેયર પ્રમાણપત્રો UPSC, IIT અને કેન્દ્રીય યુનિવર્સિટી જેવી રાષ્ટ્રીય સંસ્થાઓ માટે જરૂરી હોય છે. પરિવારની આવક અને OBC યાદીમાં સમાવેશ પર પાત્રતાનો આધાર રહે છે, જે રાજ્ય અને કેન્દ્ર સ્તરે અલગ અલગ હોઈ શકે છે. આ પ્રક્રિયા અંતર્ગત ફોર્મ રજૂ થયા બાદ તવાટી દ્વારા ખરાઈ, જન સેવા કેન્દ્રમાં ચકાસણી, ડેટા એન્ટ્રી અને મામલતદારની મંજૂરી બાદ પ્રમાણપત્ર વિતરિત કરવામાં આવે છે. જરૂરી દસ્તાવેજો આ રીતે જૂથબદ્ધ કરવામાં આવ્યા છે: પૂર્વ-જરૂરિયાતો: આધાર, તવાટી આવક પ્રમાણપત્ર, OBC જાતિ પ્રમાણપત્ર. મુખ્ય પુરાવા: ચૂંટણી કાર્ડ, રેશન કાર્ડ, ફોર્મ ૮-એ/૮-બી, શાળા છોડવાનું પ્રમાણપત્ર. વૈકલ્પિક: પાન કાર્ડ, ITR/ફોર્મ 16-A, આદિજાતિ વિભાગનું પ્રમાણપત્ર, નાયબ મામલતદાર પંચનામું.

આ સેવાના પ્રભાવી વિતરણમાં ઘણા અવરોધો સામે આવ્યા છે. ઘણી વાર અલગ અલગ અધિકારીઓ ગુજરાતી અને અંગ્રેજી વર્ઝનમાં સહી કરે છે જેના લીધે ડુપ્લિકેશન તેમજ મૂંઝવણની સ્થિતિ પેદા થાય છે. જાતિ અને અટકના નામોમાં વિસંગતિ જોવા મળે છે ખાસ કરીને ‘મોઢ પટેલ’ અને ‘કલાલ’ જેવા સમુદાયોમાં. તેના લીધે અરજીઓને પરત મોકલવામાં આવે છે. સત્તાવાર નામકરણ પ્રક્રિયામાં પણ બદલાવ કરવામાં આવ્યો છે. જાતિના નામોમાંથી ‘હિન્દુ’ શબ્દની કમી કરવામાં આવી છે, પણ તે બાબત અંગે પોર્ટલમાં હજુ કોઈ કામગીરી કરવામાં આવી નથી. તેના લીધે પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવામાં વધારે વિલંબ થાય છે. કેન્દ્રીય ડેટા અનુસાર સંરેખિત ન હોય તેવી જાતિઓ માટે હજુ પણ મેન્યુઅલી ડેટા એન્ટ્રી કરવી પડે છે જેના કારણે ભૂલો થાય છે અને ઓપરેટર પર ભારણ વધે છે. પ્રક્રિયા મોટાપાયે દસ્તાવેજો પર આધારિત છે જેમાં શાળા છોડવાના પ્રમાણપત્ર અને પ્રોપર્ટી કાર્ડ જેવા ભૌતિક દસ્તાવેજોના આધારે ચકાસણી કરવામાં આવે છે. ITR અને ડિજિટલ રેશન કાર્ડ ડેટાને લિંક કરવાથી આવકની ચકાસણી સ્વચાલિત થઈ શકે છે અને પેપરવર્કને ઘટાડી શકાય છે. પોર્ટલમાં પ્રિવ્યૂ અને રિ-ઓપન વિકલ્પો જેવી સરળ સુવિધાઓનો અભાવ છે, જેના કારણે વપરાશકર્તાઓને નાના ફેરફારો માટે અરજીઓ ફરીથી શરૂ કરવી પડે છે. ઓટોમેટિક રિન્યુઅલ સુવિધાના અભાવે, જ્યારે કોલેજ પ્રવેશના સમયગાળામાં અરજીઓમાં વધારો થાય ત્યારે જન સેવા કેન્દ્રો પર ભારણ વધી જાય છે. એક સામાન્ય ટ્રિભાષી પ્રમાણપત્ર રૂપરેખા, રીમાઇન્ડર નોટિફિકેશન અને ડિજિટલ જાતિ-અટક યાદી હોવાથી આ પ્રણાલી વધુ વિશ્વસનીય બનશે અને વહીવટી ભારણ હળવું થશે.

## ૪. EWS પ્રમાણપત્રો

ભારતમાં આર્થિક રીતે નબળા વર્ગોનું (EWS) પ્રમાણપત્ર એક સત્તાવાર દસ્તાવેજ છે જે પ્રમાણિત કરે છે કે વ્યક્તિ EWS શ્રેણી અંતર્ગત આવે છે. બંધારણ (૧૦૩મો સુધારો) અધિનિયમ, ૨૦૧૯ હેઠળ રજૂ કર્યા બાદ, EWS પ્રમાણપત્ર તેના ધારકને કેન્દ્ર અને રાજ્ય બંને સ્તરે શિક્ષણ અને સરકારી નોકરીઓમાં ૧૦% અનામતનો હક આપે છે. પરંપરાગત રીતે SC, ST અને



OBC જૂથો સિવાયના આર્થિક રીતે વંચિત લોકો માટે આ એક હકારાત્મક નીતિગત નિર્ણય છે. EWS પ્રમાણપત્ર સંબંધિત સેવાઓના પ્રકાર વિશે વિગતો માટે પરિશિષ્ટ ભાગ E નો સંદર્ભ લો.

**સર્વિસ ટ્રેન્ડમાંથી મળેલી માહિતી:** ૨૦૨૧-૨૨માં ૧૧૨,૭૭૦થી ૨૦૨૪-૨૫માં ૧૪૦,૮૭૨ સુધીના વધારા સાથે, આર્થિક રીતે નબળા વર્ગના પ્રમાણપત્રોની માંગમાં સતત વધારો થયો છે. ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં વધારે વપરાશ (૨૦૨૪-૨૫માં ૭૮,૮૪૧) દર્શાવે છે કે ડિજિટલ વિકલ્પોનો વ્યાપ વધ્યો હોવા છતાં, સંવેદનશીલ જૂથો માટે હજુ પણ સ્થાનિક સેવા કેન્દ્રોની જરૂરિયાત રહે છે. કુલ EWS માંગ ૨૫% (૧૧૨,૭૭૦ → ૧૪૦,૮૭૨) વધી છે, જેમાં ગ્રામીણ સંસ્કરણનો હિસ્સો ૫૫% (કુલ ૨૮૯,૧૦૧, ૨૦૨૪-૨૫માં ૭૮,૮૪૧) થી વધુ છે. અન્ય સંસ્કરણોમાં વાર્ષિક ધોરણે ૩૧% નો વધારો થયો છે, જે શહેરી વિસ્તારોમાં વધારે ઉપયોગને દર્શાવે છે. બંને ક્ષેત્રોમાં સતત થઈ રહેલો વધારો દર્શાવે છે કે સમગ્ર પ્રક્રિયામાં EWS ચકાસણીને સરળ બનાવવાની જરૂરિયાત છે.

**હાલની પ્રક્રિયા અને જરૂરી દસ્તાવેજો:** ગુજરાતમાં જન સેવા કેન્દ્રો દ્વારા આપવામાં આવતી સૌથી જટિલ સેવાઓ પૈકી એક EWS પ્રમાણપત્રનું વિતરણ છે કારણ કે તેમાં આવક અને સંપત્તિ બંનેની ચકાસણી કરવી જરૂરી છે. અરજદારોએ આધાર, આવક પ્રમાણપત્ર, ફોર્મ ૧૬A/ITR, રેશન કાર્ડ, શાળા છોડવાના પ્રમાણપત્રો અને ૭/૧૨ જમીન રેકોર્ડ અને વીજળી બિલ જેવા મિલકતના પુરાવા સહિત અનેક દસ્તાવેજો પ્રદાન કરવા આવશ્યક છે. ભાગ ૩.૨.૧માં ચર્ચા કર્યા મુજબ છ તબક્કાની પ્રક્રિયામાં યુસ્તપણે પાત્રતાની ચકાસણી કરવામાં આવે છે પરંતુ આ કામગીરી મોટાભાગે મેન્યુઅલ છે અને વિભાજિત છે. ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલમાં એક મોટી સમસ્યા ટેકનિકલ ખામીની છે: અંગ્રેજી કે ગુજરાતીમાં જારી થયેલા પ્રમાણપત્રો છાપી શકાતા નથી, જેના કારણે નાગરિકો માન્ય પ્રમાણપત્રો મેળવી શકતા નથી. આ સેવા આ રીતે બિનકાર્યક્ષમ બને છે અને NIC અને સંબંધિત વિભાગ તરફથી આ વિષય પર તાત્કાલિક ધ્યાન આપવાની જરૂર છે. યોગ્યતાની ચકાસણી પણ એક મોટો પડકાર છે. આ કામગીરી માટે અત્યારે ભૌતિક દસ્તાવેજોની જરૂર રહે છે, જેના લીધે નાગરિકો અને અધિકારીઓ માટે કામનું ભારણ વધી જાય છે. આંધ્રપ્રદેશ અને દિલ્હીની જેમ ગુજરાતમાં આવકવેરા ડેટાબેઝ, ગ્રામીણ જમીન રેકર્ડ અને શહેરી મિલકત કર માટેની પ્રણાલીઓ સાથે સંકલનનો અભાવ છે. આ ખામી દૂર કરવાથી ભૂલોમાં ઘટાડો થવાની સાથે મંજૂરીઓ ઝડપી બનશે અને બિનજરૂરી દસ્તાવેજોમાં ઘટાડો થશે.

એક પ્રમાણિત અને ટ્રિભાષી પ્રમાણપત્ર રૂપરેખા ન હોવાના લીધે ગૂંચવણ પેદા થાય છે અને બિનજરૂરી અરજીઓનો વધારો જોવા મળે છે. રાજ્ય અને કેન્દ્રની સંસ્થાઓમાં માન્ય હોય તેવા એક એકીકૃત પ્રમાણપત્રથી મંજૂરીઓ સુવ્યવસ્થિત બનશે અને વહીવટમાં ડુપ્લિકેશનને ઘટશે. તેવી જ રીતે, પ્રમાણપત્રની ડિઝાઇન એવી રીતે કરવામાં આવે કે તે અંતિમ ઉપયોગને ધ્યાનમાં લીધા વિના એક સાથે જ તમામ જરૂરી ડેટા મેળવી લે. ઓટોમેટિક રિન્યુઅલ સિસ્ટમના અભાવે, ખાસ કરીને શાળા અને કોલેજમાં પ્રવેશ દરમિયાન, માંગમાં અચાનક વધારો જોવા મળે છે. EWS પ્રમાણપત્રો ફક્ત એક વર્ષ માટે માન્ય હોવાથી, પોર્ટલમાં પહેલાથી ઉપલબ્ધ ડેટા અને ઓટોમેટિક SMS/ઈમેલ રીમાઇન્ડર્સ સાથે સરળ રિન્યુઅલ સુવિધા હોવી જોઈએ.

તેનાથી નાગરિકો માટે કામગીરી સરળ બનશે, જન સેવા કેન્દ્રો પર ભીડ ઓછી થશે અને સમયસર લાભો પહોંચાડવાનું સુનિશ્ચિત થઈ શકશે.

### એફ. SEBC પ્રમાણપત્રો

ભારતમાં સામાજિક અને આર્થિક રીતે પછાત વર્ગનું (SEBC) પ્રમાણપત્ર એક સત્તાવાર દસ્તાવેજ છે જે પ્રમાણિત કરે છે કે વ્યક્તિ સામાજિક અને આર્થિક રીતે વંચિત તરીકે ઓળખાતા સમુદાય સાથે સંબંધ ધરાવે છે. ભૂતકાળમાં સામાજિક બહિષ્કાર અને વર્તમાનની આર્થિક મુશ્કેલીઓના આધારે SEBCને વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે. આ પ્રમાણપત્ર પાત્રતા ધરાવતા નાગરિકોને શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ અને સરકારી નોકરીઓમાં અનામત, શિષ્યવૃત્તિ, ફી માફી અને વિવિધ કલ્યાણકારી યોજનાઓ જેવા સરકારી લાભો મેળવવા માટે ઉપયોગી બને છે. સામાજિક ન્યાયને પ્રોત્સાહન આપવા અને અસમાનતાઓને દૂર કરવા માટે આ પગલાં લેવામાં આવ્યા છે. [SEBC પ્રમાણપત્ર સંબંધિત સેવાઓના પ્રકાર વિશેની વિગતો માટે પરિશિષ્ટ ભાગ E નો સંદર્ભ લો.](#)

**સર્વિસ ટ્રેન્ડમાંથી મળેલી માહિતી:** SEBC અરજીઓ ૨૦૨૧-૨૨માં ૪૫૭,૩૩૪થી વધીને ૨૦૨૪-૨૫માં ૫૮૮,૮૮૫ થઈ છે, જે ૨૯% ટકાનો વધારો દર્શાવે છે. ૭૪% સાથે સૌથી મોટો હિસ્સો ગ્રામ પંચાયતોમાં થયેલી અરજીઓનો છે (કુલ ૧૪.૧ લાખ; ૨૦૨૪-૨૫ માં ૪૩૮; ૪૬૦). તેમાં ગત વર્ષથી ૩૨%નો વધારો જોવા મળ્યો છે. ગ્રામ પંચાયત સિવાયની અરજીઓ પણ ૨૦૨૧-૨૨માં ૧૨૭,૨૦૩થી વધીને ૨૦૨૪-૨૫માં ૧,૫૦,૫૨૫ થઈ છે જે ૫૧% પર સ્થિર છે. તે દર્શાવે છે કે તાલુકા અને જિલ્લા કેન્દ્રોમાં પણ સમાન વધારો જોવા મળી રહ્યો છે. તમામ સ્તરે જો એકીકૃત SEBC પ્રમાણપત્ર માન્ય રાખવામાં આવે, તો સેવા વિતરણ વધુ સુગમ અને પ્રભાવી બનશે.

**હાલની પ્રક્રિયા અને જરૂરી દસ્તાવેજો:** ગુજરાતમાં સામાજિક અને શૈક્ષણિક રીતે પછાત વર્ગ (SEBC) પ્રમાણપત્રો કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારના નિયમો અનુસાર જારી કરવામાં આવે છે, જે કાલેલકર અને મંડલ જેવા રાષ્ટ્રીય કમિશનોની ભલામણો પર આધારિત છે. ગુજરાત રાજ્યમાં અનામત અને કલ્યાણ યોજનાઓ માટે પાત્રતા ધરાવતા SEBC ની સત્તાવાર યાદી ઉપલબ્ધ છે. નાગરિકો ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ દ્વારા અથવા જન સેવા કેન્દ્રો (JSKs) પર અરજી કરી શકે છે. અરજીને તલાટી દ્વારા પ્રમાણિત તેમજ મામલતદાર દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવે તે પહેલા ઓળખના પુરાવા, આવકના પ્રમાણપત્રો, જાતિના રેકોર્ડ અને જમીન/રહેઠાણ દસ્તાવેજો રજૂ કરવા જરૂરી છે. આ ક્રમબદ્ધ કાર્યપ્રણાલી ઉપલબ્ધ હોવા છતાં, સેવા વિતરણમાં વિલંબ થાય છે. ક્લાર્ક, ઓપરેટર, તલાટીઓ અને મામલતદારો વચ્ચે કામની સોંપણી હોવાથી વિલંબ થાય છે તેમજ ભૂલો થવાનું જોખમ વધી જાય છે.

જાતિના ડેટાબેઝ, જમીન રેકર્ડ અને આવકવેરા પ્રણાલીઓ સાથે બેકએન્ડ એકીકરણનો અભાવ હોવાથી અરજદારોને વારંવાર ભૌતિક પુરાવા રજૂ કરવાની ફરજ પડે છે, જેના કારણે પ્રક્રિયામાં દસ્તાવેજોનો ભરાવો થવાની સાથે સમય વ્યતિત થાય છે. કર્ણાટકમાં આધાર કાર્ડના ડેટાના આધારે પરિવારની વિગતો ઓટોમેટિક રીતે લઈ લેવામાં આવે છે પરંતુ ગુજરાતમાં હજી

પરિવારની અધિકૃત વિગતો આ પ્રણાલી અનુસાર લેવામાં આવતી નથી. તેના લીધે પરિવારોને વારંવાર અરજીઓ કરવી પડે છે. જાતિ અને અટકની જોડણીઓમાં ફેરફાર હોવાથી વિસંગતિ સામે આવે છે અને અરજીઓ પરત મોકલવામાં આવે છે. જૂના રેકર્ડના કારણે મૂંઝવણ વધે છે. એક અધિકૃત દ્વિભાષી પ્રમાણપત્ર રૂપરેખાનો અભાવ હોવાથી સમસ્યા વકરે છે કારણ કે અલગ અલગ સંસ્થાઓમાં સ્વીકૃતિના નિયમો અલગ અલગ હોય છે.

સુરક્ષા અને ખરાઇમાં પણ સમસ્યાઓ જોવા મળી છે. મહારાષ્ટ્રના ગઢચિરોલીમાં બ્લોકચેન આધારિત તેમજ ક્યૂઆર કોડથી સજ્જ જાતિ પ્રમાણપત્રોનું પાયલટ મોડેલ છે જે છેતરપિંડી અટકાવી શકે છે અને તેમાં તાત્કાલિક ચકાસણી કરી શકાય છે. ગુજરાતમાં હજુ પ્રમાણપત્રો કાગળમાં આપવામાં આવે છે જેમાં સરળતાથી ડુપ્લિકેશન તેમજ ચેડા થઇ શકે છે. એક સુરક્ષિત ડિજિટલ સર્ટિફિકેટ તરફ આગળ વધતા તેને ડિજિલોકર સાથે સંકલિત કરવામાં આવે તેમજ તેમાં ઓટોમેટિક રિન્યુઅલ રિમાઇન્ડરની સુવિધા આપવામાં આવે તો વહીવટી સરળતાની સાથે SEBC પ્રમાણપત્રની કામગીરીમાં ગહન વિશ્વાસ પ્રસ્થાપિત થશે.

### ૩.૨.૩ સોગંદનામું

સોગંદનામું એ શપથ હેઠળ આપવામાં આવતું લેખિત નિવેદન છે, જે પુષ્ટિ કરે છે કે પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી જાહેર કરનારના જ્ઞાન અને માન્યતા મુજબ સાચી છે. તે એક કાયદેસર રીતે બંધનકર્તા દસ્તાવેજ છે જેના પર ઘોષણા કરનાર વ્યક્તિ (જુબાની આપનાર)ની સહી હોવી જોઈએ અને નોટરી પબ્લિક અથવા મેજિસ્ટ્રેટ જેવા અધિકૃત અધિકારી સમક્ષ નોટરાઇઝ્ડ અથવા પુષ્ટિ થયેલ હોવો જોઈએ. સોગંદનામાનો ઉપયોગ સામાન્ય રીતે વિવિધ કાનૂની અને વહીવટી હેતુઓ માટે થાય છે, જેમાં ઓળખનું પ્રમાણીકરણ, દસ્તાવેજોના નુકસાનની ઘોષણા, આવકનો પુરાવો તેમજ જાતિ પ્રમાણપત્રો અથવા આવક પ્રમાણપત્રો જેવી સહાયક અરજીનો સમાવેશ થાય છે. [સોગંદનામાના પ્રકાર વિશે વિગતો માટે પરિશિષ્ટ ભાગ E નો સંદર્ભ લો.](#)

**સર્વિસ ટ્રેન્ડમાંથી મળેલી માહિતી:** ચાર વર્ષમાં ૩૩.૮ લાખ અરજીઓ સાથે, સોગંદનામાની શ્રેણી ટોચની ૨૦ સેવાઓમાં ચોથા ક્રમે છે. વાર્ષિક લગભગ ૮૪૫,૧૨૦ સોગંદનામા ફાઇલ કરવામાં આવે છે જેમાં “અધર રેડી એફિડેવિટ” કુલ ફાઇલિંગમાં ૭૫% જેટલો હિસ્સો ધરાવે છે. જાતિ અને આવકને લગતા સોગંદનામામાં તીવ્ર ઘટાડો જોવા મળ્યો છે. વિધવા સહાય સંબંધિત સોગંદનામામાં પણ ~૯૦%. જેટલો ઘટાડો જોવા મળ્યો છે. તેથી સામાન્ય ઘોષણાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતા એ જોવા મળ્યું છે કે વિવિધ પ્રકારની સેવાની જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવા માટે એક જ પ્રકારના ફોર્મ પર નિર્ભરતા રાખવામાં આવે છે. તે દર્શાવે છે કે માનક નિવેદનોનો મુખ્ય અરજી પ્રક્રિયામાં સીધો સમાવેશ કરી શકાય છે.

**સર્વિસ ટ્રેન્ડમાંથી મળેલી માહિતી:** ચાર વર્ષમાં ૩૩.૮ લાખ અરજીઓ સાથે, સોગંદનામાની શ્રેણી ટોચની ૨૦ સેવાઓમાં ચોથા ક્રમે છે. વાર્ષિક લગભગ ૮૪૫,૧૨૦ સોગંદનામા ફાઇલ કરવામાં આવે છે જેમાં “અધર રેડી એફિડેવિટ” કુલ ફાઇલિંગમાં ૭૫% જેટલો હિસ્સો ધરાવે છે. જાતિ અને આવકને લગતા સોગંદનામામાં તીવ્ર ઘટાડો જોવા મળ્યો છે. વિધવા સહાય સંબંધિત સોગંદનામામાં પણ ~૯૦%. જેટલો ઘટાડો જોવા મળ્યો છે. તેથી સામાન્ય ઘોષણાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતા એ જોવા મળ્યું છે કે વિવિધ પ્રકારની સેવાની જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવા માટે એક જ પ્રકારના ફોર્મ પર નિર્ભરતા રાખવામાં આવે છે. તે દર્શાવે છે કે માનક નિવેદનોનો મુખ્ય અરજી પ્રક્રિયામાં સીધો સમાવેશ કરી શકાય છે.



**હાલની પ્રક્રિયા અને જરૂરી દસ્તાવેજો:** ગુજરાતમાં જાતિ, આવક અને નોન-ક્રિમી લેયર પ્રમાણપત્રો સહિતની ઘણી સેવાઓમાં સોગંદનામુ એક મુખ્ય જરૂરિયાત રહે છે. એક માનક સોગંદનામામાં જુબાની આપનારની વિગતો, હકીકતો, ઘોષણા, તારીખ/સ્થળ અને સહીઓ નોંધવામાં આવે છે, જે નોન-જ્યુડિશિયલ સ્ટેમ્પ પેપર (₹૧૦-₹૧૦૦) પર મુદ્રિત થાય છે અને અધિકૃત અધિકારી સમક્ષ નોટરાઇઝ્ડ હોય છે. વ્યાપક પણે ઉપયોગમાં લેવાતો દસ્તાવેજ હોવા છતાં, સોગંદનામાની કામગીરીમાં નાગરિકોને મુશ્કેલીઓ રહે છે: સ્ટેમ્પ પેપર મેળવવાની તેમજ નોટરીને શોધવાની ફરજ નાગરિકોની રહે છે અને ત્યારબાદ તેમને રૂબરૂ હાજર થવું પડે છે, જેનાથી અરજીઓ કરવામાં નાણા અને ઊર્જાનો ઘણો વેડફાટ થાય છે. ગુજરાતમાં ઇ-સ્ટેમ્પિંગનો અભાવ હોવાથી સ્ટેમ્પ પેપરના વિકેતાઓ પર નિર્ભરતા વધે છે અને સરકાર માટે રેવન્યૂની દેખરેખ મુશ્કેલ બની જાય છે. અન્ય રાજ્યો SHCIL-સંચાલિત ઇ-સ્ટેમ્પ્સ અને ડિજિટલ એફિડેવિટ પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરે છે (દા.ત., દિલ્હીનું આધાર પ્રમાણીકરણ સાથે e-SLA). જો કે, ગુજરાતમાં ડિજિટલ સ્વ-ઘોષણાઓ કાયદેસર રીતે માન્ય હોવા છતાં હજુ પણ કાગળ પરના સોગંદનામા ફરજિયાત છે.

આ પ્રકારના આગ્રહ DARPG સુધારાઓથી વિપરિત છે જેમાં સ્વ-પ્રમાણીકરણને પ્રોત્સાહન આપવામાં આવ્યું છે. તેનાથી નાગરિકોનો વિશ્વાસ તૂટે છે. આ સેવા વિતરણમાં સમસ્યા પેદા કરતી બીજી બાબત પ્રમાણભૂત ટેમ્પલેટના અભાવનો છે. મોટાભાગના કેસ ‘અધર રેડી એફિડેવિટ’ શ્રેણી અંતર્ગત આવે છે જે અસંગત ફોર્મેટ દર્શાવે છે. મોટાભાગની પ્રક્રિયા મેન્યુઅલી થાય છે. અરજદારો નાયબ મામલતદાર સમક્ષ હાજર થાય છે. ત્યારબાદ તમામ પુરાવાને પ્રમાણિત કરવાની અથવા તો લાયસન્સ પ્રુફને મેલ કરવાની કામગીરી નોટરી દ્વારા કરવાની રહે છે. ત્યારબાદ આખરી સોગંદનામા કાગળ પર જારી કરવામાં આવે છે. તેમાં ડિજિલોકર સાથે એકીકરણ નથી, ક્યૂ આર આધારિત ચકાસણી નથી અને કોઈ ડિજિટલ ટ્રેલ ઉપલબ્ધ રહેતી નથી. પ્રમાણપત્રો પર આધારિત તમામ સેવાઓને પ્રભાવી બનાવવા માટે સોગંદનામાની સેવાઓમાં સુધારા કરવા મહત્વપૂર્ણ છે. ગુજરાતે ઇ-સ્ટેમ્પિંગ શરૂ કરવું જોઈએ, સોગંદનામાને બદલે આધાર-આધારિત સ્વ-ઘોષણાઓને મંજૂરી આપવી જોઈએ, પ્રમાણભૂત ડિજિટલ ફોર્મનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ, ઓનલાઇન સહી માટે આધાર ઇ-સાઇનનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ અને સુરક્ષિત QR ચકાસણી સાથે ડિજિટલ માધ્યમથી દસ્તાવેજો જારી કરવા જોઈએ. આ સુધારાઓથી નાગરિકો પર ભારણ ઘટશે, કાયદાકીય સ્પષ્ટતા આવશે અને વ્યવસ્થામાં વિશ્વાસ પેદા થશે.

### ૩.૨.૪ આધાર અને જમીન રેકોર્ડ: કાર્યક્ષમ સેવા વિતરણને સક્ષમ બનાવતા સમર્થક

આધાર અને જમીન રેકોર્ડની સેવાઓ જન સેવા કેન્દ્રો દ્વારા સંચાલિત થતી નથી પરંતુ નાગરિક સેવાઓ પહોંચાડવામાં તેમની ભૂમિકા મહત્વપૂર્ણ છે. મોટાભાગની સેવાઓ જેમ કે, જાતિ, આવક અને SEBC પ્રમાણપત્રો વગેરેમાં પ્રમાણિત આધાર વિગતો અને જમીન રેકોર્ડની જરૂરિયાત રહે છે. જન સેવા કેન્દ્રો પર કાર્યક્ષમતા અને ઝડપી કામગીરી સુનિશ્ચિત કરવા માટે આ પ્રણાલીઓમાં સુધારો કરવો જરૂરી છે.

### આધાર સેવાઓ:



- ગામડાઓમાં VCEને આધાર કીટ પૂરી પાડવાથી જેમને અપડેટની જરૂર પડે છે તેવા વરિષ્ઠ, પથારીવશ અને દિવ્યાંગ નાગરિકોના ઘક્કા બચી જશે.
- બેંકો, પોસ્ટ ઓફિસો અને ICDS કેન્દ્રોમાં પહેલાથી આધાર કીટ ઉપલબ્ધ છે, પરંતુ તેના વિશે જાગરૂકતા લાવવાનો અને તેના ઉપયોગના ટ્રેકિંગનો અભાવ છે.
- આઠ વર્ષથી ઓછી ઉંમરના બાળકો માટે ફિંગરપ્રિન્ટ સમસ્યાઓ અને રિજેક્શન લિમિટ (કિટ દીઠ રપ) હોવાથી સેવા કાર્યરત રાખવામાં અવરોધ ઉત્પન્ન થાય છે.

### જમીન રેકોર્ડ સેવાઓ:

- વધુ માંગ, ધીમી પ્રક્રિયા: દરેક જન સેવા કેન્દ્રોને દરરોજ ૩૦૦-૪૦૦ રેકોર્ડની નકલો માટે અરજીઓ મળે છે, પરંતુ વેબ-ભુલેખ સિસ્ટમમાં એકસાથે ફક્ત ૧૦ રેકોર્ડ ડાઉનલોડ કરવા સુવિધા છે.
- વિભાજિત પ્રણાલીઓ: ગરવી, ઇ-ઘરા અને એમ-ઇ-ઘરામાં જોડાણ નથી, પરિણામે કામગીરીમાં ડુપ્લિકેશન થાય છે અને ચકાસણીમાં વિલંબ થાય છે.
- જૂના રેકોર્ડની ઉપલબ્ધતા: ST પ્રમાણપત્રો માટે અરજદારોને ઘણીવાર ૧૯૫૦ પહેલાના જમીન રેકોર્ડની જરૂર હોય છે, જે હજુ પણ ડિજિટાઇઝ્ડ નથી.

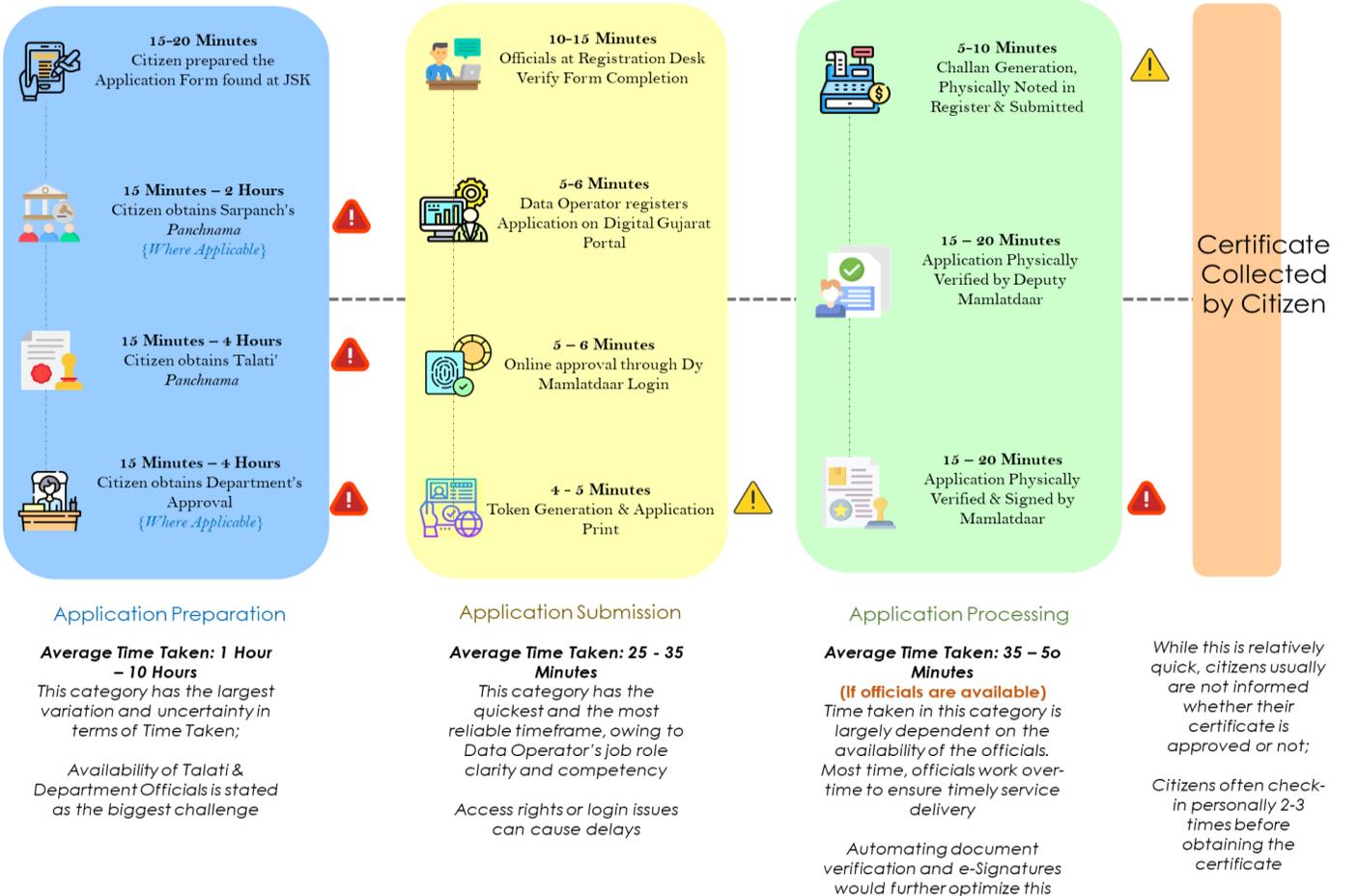
### ૩.૩. પ્રતિ વ્યક્તિ પ્રતિ દસ્તાવેજ સમય

"દરેક વ્યક્તિ દીઠ દસ્તાવેજ સમય-કાર્ય અભ્યાસ" દ્વારા દસ્તાવેજના દરેક તબક્કામાં (સબમિશનથી મંજૂરી સુધી) કેટલો સમય લાગે છે તેની ઝીણવટપૂર્વકની માહિતી મળે છે જેનાથી વિલંબ અને બિનકાર્યક્ષમતાના કારણો શોધી શકાય. આ તારણો કામગીરીને સરળ બનાવવામાં, બિનજરૂરી પગલાં દૂર કરવામાં અને ડિજિટલ પ્રક્રિયાઓને સુધારવામાં મદદ કરે છે. આ અભ્યાસ કામગીરીને ઝડપી બનાવવા અને "એક દિવસની સેવા"ના ધ્યેયને પૂર્ણ કરવા માટે વ્યવહારુ માર્ગદર્શિકા તરીકે કાર્ય કરે છે. પ્રતિ-દસ્તાવેજ પ્રક્રિયા સમયની સમજણથી જન સેવા કેન્દ્રોની કાર્યક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરવામાં અને જરૂરી સુધારા નિર્ધારિત કરવામાં મદદ મળે છે. આ ઝીણવટપૂર્વકના વિશ્લેષણથી સમગ્ર કામગીરી અંગે સંખ્યાત્મક માહિતી પ્રાપ્ત થાય છે જેનાથી એ જાણી શકાય છે કે સમયસર સેવા પહોંચાડવામાં અવરોધ પેદા કરતા મુખ્ય કારણો કયા છે.

જન સેવા કેન્દ્રોનો ઉદ્દેશ "૧-દિવસની સેવાઓ" પ્રદાન કરવાનો છે પરંતુ બિનકાર્યક્ષમતા અને મેન્યુઅલ કામગીરીના લીધે આ ધ્યેય પૂર્ણ કરવામાં સમસ્યાઓ આવે છે. નાગરિકોને ફોર્મ તૈયાર કરવામાં ફક્ત ૧૫-૨૦ મિનિટનો સમય લાગે છે પણ જ્યારે આ પ્રક્રિયા તલાટીના પંચનામા સુધી પહોંચે ત્યારે તલાટીની ઉપલબ્ધતાના આધારે ૩૦ મિનિટથી ૪ કલાક સુધીનો સમય લાગી શકે છે. શરૂઆતમાં જ આટલો વિલંબ થવાથી ઝડપી સેવાનો ઉદ્દેશ પ્રભાવિત થાય છે. જન સેવા કેન્દ્રોમાં પણ, ઓપરેટર દ્વારા પ્રાથમિક ચકાસણી (૫-૧૦ મિનિટ) અને ડિજિટલ ગુજરાત ડેટા એન્ટ્રી (૫-૬ મિનિટ) બાદ ફરી મેન્યુઅલ કામગીરી શરૂ થાય છે. ચલાણ નિર્માણ, ભૌતિક રેકોર્ડિંગ અને બેંક સબમિશનમાં વધુ ૫-૧૦ મિનિટનો સમય લાગે છે. ત્યારબાદ નાયબ મામલતદાર દ્વારા ભૌતિક ચકાસણીમાં ૧૦ થી ૧૨ મિનિટ લાગે છે અને મામલતદારની છેલ્લી સહી માટે ૧૦ થી ૧૫ મિનિટનો

સમય જાય છે. આદર્શ સ્થિતિમાં આંતરિક કામગીરીમાં ઓછામાં ઓછો 53થી 78 મિનિટનો સમય લાગવો જોઈએ પરંતુ ડિજિટાઇઝેશનનો અભાવ, વધારે હાથોમાં કામગીરીનું વિભાજન, મેન્યુઅલ દસ્તાવેજીકરણ પર નિર્ભરતા અને તલાટીની ઉપલબ્ધતાની સમસ્યાના લીધે કામગીરી ૪-૫ કલાક સુધી લંબાય છે જેના લીધે ‘ ૧ દિવસની સેવાઓ’નો ઉદ્દેશ આદર્શ વિચાર બની રહે છે, વાસ્તવિક બનતો નથી.

આ વિગતવાર વિશ્લેષણ દર્શાવે છે કે સેવાઓમાં વિલંબ એ નાની ભૂલોનું પરિણામ નથી પરંતુ મેન્યુઅલ કામગીરી, ઓટોમેશનની કમી અને પેરેલલ પ્રોસેસિંગના અભાવ જેવા ગહન કારણોના લીધે છે. તેના લીધે નાના સુધારાની જગ્યાએ પ્રભાવી રીતે સરકારી પ્રક્રિયાનું પુનર્ગઠન (ગવર્નમેન્ટ પ્રોસેસ રિએન્જિનિઅરિંગ -GPR) કરવું અત્યંત જરૂરી છે. તેથી નાના મોટા સુધારાઓના સ્થાને માળખાકીય સુધારાની જરૂર છે જેમાં ડિજિટલ સિગ્નેચર, ઓટો વેરિફિકેશન, પેરેલલ પ્રોસેસિંગ અને ઓટોમેટેડ ચલાણ પ્રણાલીનો સમાવેશ થાય છે. ઝડપી, પારદર્શક, કાર્યક્ષમ અને નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવા વિતરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે આવા સુધારા જરૂરી છે.



## આકૃતિ ૨૨: દસ્તાવેજ દીઠ સમય વિશ્લેષણ

સ્ત્રોત: જુલાઈ અને ઓગસ્ટ, ૨૦૨૫માં બહુવિધ ક્ષેત્ર-મુલાકાતો દ્વારા પ્રાથમિક ડેટા સંગ્રહ

### ૩.૪ સમગ્ર પ્રક્રિયાઓને સુવ્યવસ્થિત કરવાની સંભાવના

ડિજિટલ, પ્રક્રિયાગત અને એક્સેસ સંબંધિત પડકારો પર કામગીરી કરીને સર્વાંગી રીતે સમગ્ર પ્રક્રિયાને સુવ્યવસ્થિત કરવાનો અવકાશ છે. ડિજિટલ અને પ્રક્રિયાગત પડકારોને દૂર કરવા માટે જરૂરી છે કે આંતરિક ઓપરેશનલ સમસ્યાઓને દૂર કરવામાં આવે, કાર્યોને સુવ્યવસ્થિત કરવામાં આવે, ફ્રન્ટલાઇન સ્ટાફને સશક્ત બનાવીને ઉત્પાદકતામાં વધારો કરવામાં આવે જેથી તેમને કામ કરવાનો સંતોષ મળે. તેવી જ રીતે, એક્સેસ-સંબંધિત પડકારો દૂર કરવા માટે સેવાઓને વધુ સુલભ, પારદર્શક અને

#### Pain points of Employees



##### A. Portal / Software-Related Issues

- 1. Payment System Inefficiency:** QR code not center-specific; manual challan deposit still required.
- 2. Inefficient Ticket Disposal:** No bulk selection; each ticket processed individually.
- 3. Login & OTP Challenges:** Shared IDs, frequent OTP failures, delays when officers are transferred.
- 4. Authentication Gaps:** OTP-only eSign system; no mobile thumbprint-based secure alternative.
- 5. Digital Gujarat Glitches:** Missing villages, spelling errors, no preview option, limited upload features, no re-open function for disposed tickets.
- 6. Operational Deficiencies:** DigiLocker issues, wrong fee reflection, inability to rectify certificate errors, third-party upload restrictions.
- 7. Server Downtime:** High downtime reduces productivity and causes citizen delays.
- 8. No Ticket-Based Grievance System:** Complaints only via calls; no tracking like corporate software.
- 9. Redundant Data Entry:** Duplicate entries in eDhara and Revenue Diary.
- 10. Lack of Integration:** Garvi and e-Dhara not interconnected; officers lack access to sale deeds.

##### B. Procedure- Related Issues

- 1. Delayed One-Day Services:** Certificates reviewed in bulk only at end of day
- 2. Inappropriate Authority :** "Juni Nakal" wrongly assigned to Sirasdaar instead of JSK Nayab Mamlatdar.
- 3. Scattered GR Communication:** Updates via WhatsApp; no consolidated GR repository.
- 4. Outdated Record-Keeping Mandates:** Record rooms overloaded despite digital availability of documents.
- 5. Infrastructure Gaps:** Many JSKs lack dedicated record rooms with proper classification.
- 6. Photo Update Restriction:** No system to update photos in older certificates.
- 7. Lack of Case Guidance:** Only Collector-level tricky cases published; JSK operators lack references.
- 8. Overloaded Deputy Mamlatdar:** JSK lacks a dedicated Deputy Mamlatdar.
- 9. Rigid Signatory Rules:** Excessive dependence on higher officers for signatures; no delegation to same-rank officials.
- 10. Certificate Retrieval Gaps and Limits:** No detachable QR/barcode slip for easy future retrieval; Web-Bhulekh retrieval restricted to 10 copies, despite high daily demand.

#### Pain points of Citizen



##### A. Appeal & Guidance Mechanism Issue

1. Appeals often returned to JSK due to lack of authority/login access with Prant Adhikari
2. Lack of clarity on the decision making process

##### B. Lack of priority for vulnerable Citizen

1. Lack of provision to flag Senior Citizens or Specially abled on forms
2. Lack of priority processing mechanism for vulnerable citizen

##### C. Significant redundancy in document submission

1. Repeatedly asked to resubmit government-issued documents
2. Asked to submit physical copies instead of digital verification of the documents

##### D. Accessibility & Inclusivity Issue

1. No door-to-door service for elderly and differently-abled
2. Citizens face mobility and distance-related barriers

સમયસર બનાવીને નાગરિક અનુભવ સમૃદ્ધ કરવાનો ઉદ્દેશ છે. આ અભિગમ દર્શાવે છે કે આંતરિક કામગીરીની સુગમતા પર નાગરિકોને મળતી સેવાની ગુણવત્તા નિર્ભર છે જે શાસનમાં ટકાઉ સુધારા લાવવા માટે અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે.

### ૩.૪.૧ ડિજિટલ પડકારો

**ક્યૂઆર આધારિત પેમેન્ટનો અભાવ:** જન સેવા કેન્દ્રો માટે એક ખાસ ક્યૂઆર કોડ બનાવીને કામગીરી સુવ્યવસ્થિત કરવી જોઈએ. આ ક્યૂઆર કોડ કોઈ વ્યક્તિ કે સામાન્ય કોડ સાથે લિન્ક ન હોવો જોઈએ. તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન માત્ર આ ક્યૂઆર કોડના માધ્યમથી જ કરવા જોઈએ. વર્તમાન પ્રક્રિયા અનુસાર એક અધિકારીએ બેન્કમાં ચલાણ ભરીને રકમ જમા કરાવવી પડે છે જેમાં સમયનો વ્યય થાય છે.

**બિનકાર્યક્ષમ ટિકિટ નિકાલ:** ૨૦૨૧થી, આ પ્રક્રિયા અંતર્ગત એકસાથે ઘણી ટિકિટો પસંદ કરી શકાતી નથી. તેના લીધે ઓપરેટરે દરેક ટિકિટને અલગ અલગ પ્રોસેસ કરવી પડે છે, જેના લીધે પ્રોસેસિંગ સમય નોંધપાત્ર રીતે વધી ગયો છે.

### લોગિન અને OTP સમસ્યાઓ:

- **વધુ પડતા OTP:** સ્ટાફ અને નાગરિકોને દરેક એન્ટ્રી માટે OTP જરૂરી હોવાથી વિલંબનું કારણ બને છે.
- **શેર કરેલ IDની સમસ્યા:** નાયબ મામલતદાર લોગિન (સિંગલ) ઓપરેટરો વચ્ચે શેર કરવાથી વારંવાર OTPની ભૂલો અને ઓવરલોડ થાય છે.
- **બદલીના કારણે સમસ્યા:** ડેટાને અપડેટ ન કર્યો હોવાથી બદલી કરાયેલા અધિકારીઓને OTP પહોંચે છે જેના લીધે કામગીરી અટકે છે.

**ઈ-સાઇન સિસ્ટમમાં મોબાઇલ-આધારિત થમ્બપ્રિન્ટ પ્રમાણીકરણ:** સ્માર્ટફોન પર બાયોમેટ્રિક પ્રમાણીકરણ વ્યાપક રીતે ઉપલબ્ધ હોવા છતાં, વર્તમાન ઈ-સાઇન સિસ્ટમ સંપૂર્ણપણે OTP-આધારિત છે. OTP પર આ નિર્ભરતા દસ્તાવેજ સમીક્ષા અને સાઇનિંગમાં વિલંબ કરે છે, અને મોબાઇલ નંબરો પર બિનજરૂરી નિર્ભરતા પેદા થાય છે જે હંમેશા ઉપલબ્ધ ન પણ હોય. વધુમાં, તમામ હિસ્સેદારો માટે ઈ-સાઇનના પડકારો પણ છે; તેથી, મંજૂરી આપનાર તમામ અધિકારીઓ માટે રિમોટ ઈ-સાઇનની સુવિધા હોવી જોઈએ. આ રીતે રજા અથવા તો બદલીના કિસ્સાઓમાં પણ સાતત્ય સુનિશ્ચિત કરી શકાય છે.

### ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલમાં ખામીઓ

- ડિજિટલ ગુજરાત વેરિફિકેશન ટૂલ ઘણીવાર ૨૦૨૦ થી જારી કરાયેલા પ્રમાણપત્રોને ઓળખવામાં નિષ્ફળ રહે છે, જે તકનીકી ખામીઓ દર્શાવે છે.
- ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ પર પ્રિવ્યૂ વિકલ્પ નથી, તેમાં ફક્ત અરજી નંબર અને ઇશ્યૂ થયાની તારીખ દર્શાવવામાં આવે છે. તેના લીધે ચકાસણીમાં સમસ્યાઓ આવે છે. ખાસ કરીને જોડણીના સુધારામાં મેન્યુઅલ કામગીરી કરવી પડે છે, જેના લીધે ઘણી બધી ફાઇલો ભેગી થાય છે અને સેવા વિતરણનો સમય વધી જાય છે.

- ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ પર ઘણા ગામડાઓની યાદી નથી, જેના કારણે તે વિસ્તારોના રહેવાસીઓ માટે સેવા પૂરી પાડવામાં અવરોધ ઉભો થાય છે. તેમના ગામના નામમાં પણ ભૂલો હોય છે. ગામનું અંગ્રેજી નામ પણ ખોટી રીતે લખાયેલું હોવાથી સૌ કોઈને મૂંઝવણ થાય છે.
- જાતિ પ્રમાણપત્રો અને અન્ય વારંવાર જારી થતા દસ્તાવેજોના જૂના સંસ્કરણો મેળવવાની કોઈ જોગવાઈ નથી.
- નિકાલ કરાયેલી ટિકિટોમાં થયેલી ભૂલોના સુધારા માટે "રિ-ઓપન એપ્લિકેશન" વિકલ્પ જરૂરી છે, જેથી સમગ્ર પ્રક્રિયાને ફરી કરવાની જરૂર ન પડે.
- ડિજિટલ પ્લેટફોર્મમાં પીડીએફ/ડોક્યુમેન્ટને અપલોડ કરવા માટે પૂરતા વિકલ્પ નથી, જેના કારણે દસ્તાવેજો સબમિટ કરવા અને મંજૂર કરવા માટે નાગરિકોએ રૂબરૂ મુલાકાતો લેવી પડે છે.
- આ પોર્ટલ થર્ડ પાર્ટી (દા.ત., પરિવારના સભ્યો) ને નાગરિકો વતી અરજી કરતી વખતે તેમનો ફોટો અપલોડ કરવાની મંજૂરી આપતું નથી, જેના કારણે મામલતદાર દ્વારા ઓનલાઈન ચકાસણી અશક્ય બને છે અને રૂબરૂ આવીને કામગીરી કરવી પડે છે.

### ટેકનિકલ અને ઓપરેશનલ ખામીઓ:

- ડિજિટલ સાથે એકીકરણમાં સમસ્યાઓ છે, ખાસ કરીને પરિવારની વિગતો મેળવતા સમયે.
- પોર્ટલ અલગ અલગ સેવા વિતરણના વિકલ્પો (દા.ત., રૂબરૂ અથવા પોસ્ટલ) અનુસાર સચોટ ફી દર્શાવતું નથી. તેના લીધે નાગરિકો સૌથી ઓછી ફી ચૂકવે છે.
- પહેલાથી જ જારી કરાયેલા પ્રમાણપત્રોમાં રહેલી ભૂલો સુધારવા માટે કોઈ પદ્ધતિ નથી, કારણ કે બારકોડ/સીરીયલ નંબરમાં ફેરફાર કરી શકાતો નથી.
- દસ્તાવેજ અપલોડ ફક્ત નાગરિક લોગિન માટે ઉપલબ્ધ છે; તેથી, JSK ને દસ્તાવેજો એકત્ર કરવા પડે છે.
- QR કોડ/યુનિક ID (રિપિટ થયેલી અરજીઓને ટ્રેક કરી શકાતી નથી)
- JSK માટે ઓનલાઈન ચુકવણી/UPI કોડ જરૂરી છે.

**પ્રક્રિયા સુવ્યવસ્થિત કરવી અને ઓટોમેશનની જરૂર:** સરકારી નોકરી કચેરીઓમાંથી ચકાસણી માટેની વિનંતિઓ માટે ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ પર એક પ્રમાણભૂત પ્રમાણપત્ર ફોર્મેટ દર્શાવવું જોઈએ જેથી સુસંગતતા સુનિશ્ચિત થાય.

**સર્વર ક્ષમતા વધારવાની જરૂર:** વધારે પડતા સર્વર ડાઉનટાઇમના લીધે નાગરિકોને વધુ રાહ જોવાની ફરજ પડે છે અને ઓપરેટરોની ઉત્પાદકતા ઘટે છે. તેના લીધે વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર્સની આવકમાં પણ ઘટાડો થાય છે. નેટવર્કને લગતી ખામીઓના લીધે કર્મચારીઓ અને નાગરિકો પર ભારણ વધે છે. ફરિયાદોને અનૌપચારિક રીતે NIC ને ફોન પર જાણ કરીને દૂર કરવામાં આવે છે કારણ કે સિસ્ટમમાં કોર્પોરેટ પ્રણાલીની જેમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ કે ટિકેટિંગ સુવિધાનો અભાવ છે જેમાં સમસ્યાને લોગ તથા ટ્રેક કરીને ઉકેલ લાવી શકાય છે.

**ઇ-ધરા અને રેવન્યુ ડાયરીમાં બિનજરૂરી ડેટા એન્ટ્રી દૂર કરવી:** વર્તમાનમાં, સરકારી જમીનની મુલાકાત લેતા મામલતદારો અને સર્કલ અધિકારીઓએ સર્વેક્ષણના પુરાવા તરીકે એમ-ઇ-ધરા સિસ્ટમમાં અક્ષાંશ-રેખાંશ કોઓર્ડિનેટ્સ અને ફોટોગ્રાફ્સ રેકોર્ડ કરવા આવશ્યક છે. તે જ ડેટાને અલગ પુરાવા તરીકે રેવન્યુ ડાયરીમાં ફરીથી દાખલ કરવો પણ ફરજિયાત છે જેના લીધે બિનજરૂરી ડુપ્લિકેશન થાય છે. એમ-ઇ-ધરામાં પહેલાથી જ જીઓ-ટેગ કરેલા ફોટા અને કોઓર્ડિનેટ્સ ઉપલબ્ધ છે, તેથી સાઇટની મુલાકાતના પુરાવા તરીકે તે માન્ય હોવું જોઈએ. એન્ટ્રીના ઓટો-સિંક માટે એમ-ઇ-ધરાને રેવન્યુ ડાયરી સાથે એકીકૃત કરવાથી બિનજરૂરી ડેટા એન્ટ્રી દૂર થશે અને ચકાસણી પ્રક્રિયા સુવ્યવસ્થિત થશે. તેનાથી પુરાવાની જરૂરિયાતમાં કોઈ સમાધાન કર્યા વિના ફિલ્ડ અધિકારીઓ માટે નોંધપાત્ર સમય અને ઊર્જાની બચત થશે.

**ગરવી અને ઇ-ધરા એપ્લિકેશન વચ્ચે એકીકરણની સંભાવના શોધવી:** ગરવી સોફ્ટવેર અને ઇ-ધરા એપ્લિકેશનનું એકીકરણ કરવાની જરૂર છે. અધિકારીને ખરીદનાર અને વેચનારના મોબાઇલ નંબર અને સરનામાં સહિત વેચાણ દસ્તાવેજ જોવાની એક્સેસ આપવી પડશે. દસ્તાવેજની ખરાઇ માટે રજિસ્ટર્ડ વેચાણ દસ્તાવેજની એક્સેસ આવશ્યક છે. આ એક્સેસ બેકઅપથી મળે તે જરૂરી છે. આ એક્સેસ શા માટે જરૂરી છે તે સમજવા માટે તેનું વધુ સંશોધન અને વિગતવાર વિશ્લેષણ કરવું આવશ્યક છે.

### ૩.૪.૨ પ્રક્રિયા-સંબંધિત પડકારો

એક દિવસની લગભગ તમામ સેવાઓ બીજા દિવસે વિતરિત થાય છે કારણ કે મામલતદાર અથવા નાયબ મામલતદાર સામાન્ય રીતે દિવસના અંતે જથ્થાબંધ પ્રમાણપત્રોની સમીક્ષા કરીને સહી કરે છે.

- જૂના રેકોર્ડ (જુની નકલ) ની નકલો પૂરી પાડવાનો અધિકાર અયોગ્ય રીતે પ્રાંત ઓફિસના શિરસ્તેદારને આપવામાં આવ્યો છે, જેઓ આ કામગીરીનું સંચાલન કરતા નથી. સેવા વિતરણમાં સુધારો કરવા માટે આ સત્તા નાયબ મામલતદાર (JSK) ને ટ્રાન્સફર કરવી જોઈએ.
- નાગરિકો ઘણીવાર શાળા છોડવાના પ્રમાણપત્રો (LC) આપી શકતા નથી.

જોકે ઠરાવમાં થયેલા છેલ્લા ફેરફારોની જાણ અધિકારીઓને WhatsApp દ્વારા કરવામાં આવે છે, પણ ઠરાવો અને સુધારાઓની એકીકૃત યાદી કોઈ એક જગ્યાએ ઉપલબ્ધ નથી.

**દસ્તાવેજો સાચવવાના નિયમોમાં સુધારો:** શહેરોમાં મામલતદારોએ દસ્તાવેજોની સાચવણીમાં આવતા પડકારો વિશે રજૂઆત કરી છે. દસ્તાવેજોને હંમેશા માટે સાચવી રાખવા ફરજિયાત હોવાથી રેકોર્ડ રૂમમાં ભરાવો થાય છે. તેમાંથી મોટાભાગના રેકોર્ડ બારકોડ, ક્યૂઆર કોડ અને યુનિક આઇડી દ્વારા ઓનલાઇન ઉપલબ્ધ છે. તેથી તર્કસંગત રીતે એ જોવું જરૂરી છે કે કેવા દસ્તાવેજોને સાચવી રાખવા જરૂરી છે અને તે અનુસાર જૂના નિયમોમાં સુધારો કરવો આવશ્યક છે. આ સુધારો ઇ-ધરા જેવી ડિજિટલ પ્રણાલીઓ સાથે સુસંગત હોય તે આવશ્યક છે જેમાં ઓનલાઇન એક્સેસ ઉપલબ્ધ છે. ઘણા દસ્તાવેજો હવે ડિજિટલી નિર્માણ કરવામાં આવે છે, જેમાં અધિકારીની સહીની જરૂર નથી, જેવું કે બેન્કના દસ્તાવેજોમાં હોય



છે. પરતુ હજુ પણ નાગરિકોને પ્રિન્ટિંગ અને ખરાઇ માટે રૂબરૂ મુલાકાતો લેવી પડે છે જે બિનજરૂરી ભારણ વધારે છે. ઘણી વાર જન સેવા કેન્દ્રોમાં અલગથી રેકોર્ડ રૂમ હોતા નથી તેથી તેમણે અન્ય વિભાગોમાં વ્યવસ્થા કરવી પડે છે. અધિકારીઓના જણાવ્યા અનુસાર સુગમ સંચાલન અને દસ્તાવેજોની સરળતાથી પુનઃપ્રાપ્તિ સુનિશ્ચિત થઇ શકે તેના માટે એક સુવ્યવસ્થિત સંગ્રહ સુવિધા હોવી જોઈએ જેમાં સેવાની શ્રેણી અનુસાર દસ્તાવેજોનું લેબલિંગ કરવામાં આવ્યું હોય.

**સેવા વિતરણ પ્રક્રિયામાં ડુપ્લિકેશન:** જારી કરાયેલા પ્રમાણપત્રોને રેકોર્ડ રાખવા માટે એક અલગ સેવા-અનુસારનું રજિસ્ટર હતું. ઝડપથી સંદર્ભ મેળવવા માટે આ પ્રક્રિયા શરૂ કરવામાં આવી હતી. જોકે સિસ્ટમ હવે પ્રમાણપત્ર નંબર દર્શાવે છે જે સ્થાનિક સ્તરે જનરેટ થયેલા પ્રમાણપત્રનો પ્રકાર દર્શાવતું નથી. એક કિસ્સામાં જ્યાં સાત પ્રમાણપત્રો જનરેટ થાય છે, ત્યાં સિસ્ટમ દ્વારા જનરેટ કરાયેલ પ્રમાણપત્ર નંબર અને મેન્યુઅલ એન્ટ્રી કંઈક આ પ્રકારની દેખાય છે:

સિસ્ટ દ્વારા જનરેટેડ		મેન્યુઅલ એન્ટ્રી	
પ્રમાણપત્ર નંબર	પ્રમાણપત્રનો પ્રકાર	સ્થાનિક રજિસ્ટર	પ્રમાણપત્ર નંબર
XXXX123	આવક પ્રમાણપત્ર	આવક પ્રમાણપત્ર	XXXX123/01
XXXX124	એસટી પ્રમાણપત્ર	એસટી પ્રમાણપત્ર	XXXX124/01
XXXX125	આવક પ્રમાણપત્ર	આવક પ્રમાણપત્ર	XXXX125/02
XXXX126	એસસી પ્રમાણપત્ર	એસસી પ્રમાણપત્ર	XXXX126/01
XXXX127	એસટી પ્રમાણપત્ર	એસટી પ્રમાણપત્ર	XXXX127/02
XXXX128	આવક પ્રમાણપત્ર	આવક પ્રમાણપત્ર	XXXX128/03
XXXX129	એસસી પ્રમાણપત્ર	એસસી પ્રમાણપત્ર	XXXX129/02

દરેક પ્રમાણપત્ર અથવા સેવા વિનંતી (SR) નંબર દિવસના અંતે મેન્યુઅલી રેકોર્ડ કરવામાં આવે છે, જે પ્રક્રિયાને કંટાળાજનક બનાવે છે અને તેમાં સમયની વધારે ખપત થાય છે. ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ સાથે સંલગ્ન હાલના સોફ્ટવેરમાં રિપોર્ટિંગ સુવિધાને એકીકૃત કરીને તેને ઓટોમેટેડ કરી શકાય છે. તે દૈનિક એન્ટ્રી રિપોર્ટ્સ આપમેળે જનરેટ કરશે, જેના લીધે ડેટા ઓપરેટરો અને મંજૂરી આપનારા અધિકારીઓના મૂલ્યવાન સમયમાં બચત થશે અને સમગ્ર પ્રક્રિયા વધુ કાર્યક્ષમ બનશે.



**પ્રમાણપત્ર પુનઃપ્રાપ્તિ અંગે:** ભવિષ્યમાં પુનઃપ્રાપ્તિ માટે અરજદારને QR-કોડ/બારકોડ/પ્રમાણપત્ર નંબર સાથેની સ્વીકૃતિ સ્લિપની નકલ પ્રદાન કરો. પ્રમાણપત્ર સાથે એક અલગ કરી શકાય તેવી ડિટેચેબલ સ્લિપ (QR-કોડ/બારકોડ/પ્રમાણપત્ર નંબર ધરાવતી) છાપો. ભવિષ્યના સંદર્ભ માટે અરજદારને આ સ્લિપ આપી શકાય છે. જનરેટ થયેલા પ્રમાણપત્રોને યુનિવર્સલ ID (આધાર, મતદાર ID, રેશનકાર્ડ, વગેરે) સાથે લિંક કરો. કાર્યક્ષમ રેકોર્ડ રાખવા માટે, પ્રમાણપત્ર નંબરમાં સ્થાન, તારીખ અને સેવાની વિગતો સામેલ હોવી જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, Give the applicant a copy of the acknowledgement slip containing: Print QR-code/Barcode/Certificate number for future retrieval. Print a detachable slip (containing the

QR-code/Barcode/Certificate number) along with the certificate. The slip can be given to the applicant for future reference. Link the certificates generated with Universal ID (Adhaar, Voter ID, Ration Card, etc). For efficient record keeping, the certificate number should contain numerals encoded for location, date, and service specificity. For example,

20250722XXXXX[YYYY] [ZZZZ]

Date

Location Service

### ૩.૪.૩ ઍક્સેસ-સંબંધિત પડકારો

**અપીલ અને માર્ગદર્શન પદ્ધતિઓ:** જ્યારે JSK દ્વારા પ્રાંત કાર્યાલયને પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ માટે નાગરિકો અપીલ કરે છે, ત્યારે પ્રાંત અધિકારી અપીલ સાંભળે છે પરંતુ નિર્ણય લેવા માટે તેમની પાસે લોગિન ID અથવા અમલીકરણ સત્તા હોતી નથી. અપીલને જન સેવા કેન્દ્રોમાં ફરી ટ્રાન્સફર કરવાની જગ્યાએ પ્રાંત અધિકારીએ મામલતદારના નિર્ણયને રદ કરવાનો અથવા સ્વીકારવાનો નિર્ણય લેવો જોઈએ.

**વરિષ્ઠ નાગરિકો અને દિવ્યાંગ નાગરિકોની સેવાઓ:** દરેક ફોર્મમાં ઉપર એક ચેક બોક્સ હોવું જોઈએ જે સૂચવી શકે કે અરજદાર વરિષ્ઠ નાગરિક છે કે દિવ્યાંગ. આ શ્રેણીના નાગરિકોને સેવામાં પ્રાથમિકતા આપી શકાય છે.

**બિનજરૂરી દસ્તાવેજોનું સબમિશન:** સરકાર દ્વારા જારી કરાયેલા દસ્તાવેજો જે ડિજિટલ સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ છે, તેને સરકારી વિભાગોએ વારંવાર સબમિટ કરવાની ફરજ નાગરિકોને ન પાડવી જોઈએ. નાગરિકોને પુરાવા તરીકે ભૌતિક નકલો રજૂ કરવાનું કહેવાને બદલે, દરેક દસ્તાવેજ સાથે સંલગ્ન QR કોડ અથવા યુનિક આઇડી નંબરનો ઉપયોગ કરીને ચકાસણી કરવી જોઈએ. ડેટા સીધો સરકારના ડિજિટલ રેકોર્ડમાંથી મેળવવો જોઈએ, જેનાથી એક સરળ, કાર્યક્ષમ અને નાગરિક-મૈત્રીપૂર્ણ પ્રક્રિયા સુનિશ્ચિત થશે.

**ડોર-ટુ-ડોર સેવાઓની જરૂરિયાત:** વરિષ્ઠ અને દિવ્યાંગ નાગરિકો માટે, VCEને મોબાઇલ એપ્લિકેશન દ્વારા અરજી કરવા માટે અધિકૃત કરવા જોઈએ, જેનાથી ડોર-ટુ-ડોર સેવાની જોગવાઈ શક્ય બને અને મુસાફરીની જરૂરિયાત દૂર થાય. જાહેર સેવાઓમાં સુલભતા અને સમાવેશકતા વધારવા માટે આ જોગવાઈ મહત્વપૂર્ણ છે. સંવેદનશીલ વસ્તી માટે મોબાઇલ એપ્લિકેશન દ્વારા ડોર-ટુ-ડોર સેવા સક્ષમ કરવાથી પરિવહનની મર્યાદાઓ અને ભૌગોલિક અંતર જેવા મહત્વપૂર્ણ અવરોધોને દૂર કરવામાં મદદ મળે છે અને સમાન સેવા વિતરણને પ્રોત્સાહન મળે છે.

### ૩.૫ સુવ્યવસ્થિત કરેલી પ્રક્રિયા અને પ્રસ્તાવિત GR



### ૩.૫.૧. વપરાશકર્તાના અનુભવમાં સુધારો અને કાર્યક્ષમતા માટે ડિજિટલ સમાધાન

"ડિજિટલ ગુજરાત ૨.૦" દ્વારા ગુજરાત તેના ડિજિટલ પરિવર્તનના આગામી તબક્કાની કલ્પના કરી રહ્યું છે ત્યારે, ઉદ્દેશ માત્ર હાલની સેવાઓના ડિજિટાઇઝેશન પૂરતો સીમિત ન હોવો જોઈએ. નવી રૂપરેખા અંતર્ગત વાસ્તવમાં સંકલિત, સક્રિય અને નાગરિક-કેન્દ્રિત શાસન પ્લેટફોર્મ બનાવવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ. વિશ્વની શ્રેષ્ઠ ડિજિટલ પ્રથાઓ દર્શાવે છે કે તેના માટે વ્યૂહરચનામાં મૂળભૂત પરિવર્તનની જરૂર છે, જેમાં એક વિભાજિત સેવા પોર્ટલથી એકીકૃત ઇકોસિસ્ટમ તરફ આગળ વધવું પડશે. આ દિશામાં આગળ વધવા માટે નીચેની શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ એક વ્યૂહાત્મક રોડમેપ પ્રદાન કરે છે.

#### એ. એકીકૃત ડિજિટલ ઓળખ અને "TELL US ONCE"નો સિદ્ધાંત

આધુનિક ડિજિટલ ગવર્નન્સ એક જ, સુરક્ષિત ડિજિટલ ઓળખ પર આધારિત છે જે નાગરિકોને "Tell Us Once (એકવારમાં જણાવી દો)"ના સિદ્ધાંત હેઠળ તમામ સરકારી એજન્સીઓ સાથે એક જ લોગિન દ્વારા સેવાઓ એક્સેસ કરવા માટે સક્ષમ બનાવે છે, જેમાં વારંવાર ડેટા આપવાની કે લોગિન કરવાની જરૂર રહેતી નથી. તેનું મુખ્ય ઉદાહરણ સિંગાપોરનું સિંગપાસ છે, જેને ૧૫ વર્ષથી વધુના સમયગાળામાં ૯૭% રહેવાસીઓએ અપનાવ્યું છે. તેમાં ૨,૦૦૦થી વધુ સરકારી અને ખાનગી સેવાઓ દ્વારા વાર્ષિક ૩૬ કરોડ ટ્રાન્ઝેક્શન થાય છે. MyInfo સાથે જોડાયેલું હોવાથી, તે વપરાશકર્તાઓને તેમનો વ્યક્તિગત ડેટાનો ઉપયોગ અને તેની સંમતિ માટેની પૂરતી છૂટ આપે છે. તેમાં ફોર્મ પહેલાથી ભરાયેલા હોય છે અને જન્મ પ્રમાણપત્રો અથવા સરનામાના પુરાવા જેવા દસ્તાવેજો ફરીથી સબમિટ કરવાની જરૂર ન હોવાથી સમયમાં બચત થાય છે. ગુજરાતના બિનજરૂરી દસ્તાવેજોને લગતા પડકારોને દૂર કરવા માટે આ મોડેલ ઉપયુક્ત છે. ભારતમાં, "મેરીપહેયાન" નેશનલ સિંગલ સાઇન-ઓન (NSSO) પ્લેટફોર્મ એ જ દિશામાં આગળ વધી રહ્યું છે, જે તમામ સરકારી પોર્ટલ માટે એકીકૃત ગેટવે ઓફર કરે છે. આ પ્રકારની ડિજિટલ ઓળખ પ્રણાલીઓ શાસનને સરળ બનાવે છે, નાગરિકોનું ભારણ ઘટાડે છે અને જાહેર સેવાઓમાં વિશ્વાસને મજબૂત કરે છે.

#### બી. સક્રિય અને જીવનની ઘટના-આધારિત સેવા વિતરણ

સૌથી અદ્યતન ડિજિટલ સરકારો પ્રતિક્રિયાશીલ મોડેલ (જ્યાં નાગરિકોએ સેવાઓ માટે અરજી કરવી પડે છે) થી સક્રિય મોડેલ તરફ આગળ વધી રહી છે. આ સિસ્ટમ જીવનની ઘટનાઓના આધારે નાગરિકોની જરૂરિયાતોનો અંદાજ લગાવે છે અને તે મુજબ "નો-સ્ટોપ શોપ"ની જેમ સેવાઓનું વિતરણ કરે છે.

ઉદાહરણ: સર્વિસ NSW (ઓસ્ટ્રેલિયા) અને એસ્ટોનિયા સર્વિસ NSW એ સામાન્ય જીવનની ઘટનાઓ અનુસાર તેમની સેવાઓને ફરીથી ડિઝાઇન કરી છે. "ન્યુ બેબી" ઇવેન્ટ માટે, જન્મ નોંધણી, મેડિકેર નોંધણી અને સરકારી લાભ મેળવવા માટેની અરજીઓ એક સરળ સ્ટેપથી પૂર્ણ કરી શકાય છે. આ નાગરિક-મૈત્રીપૂર્ણ અભિગમે ૯૭%થી વધુનો સંતોષ સ્કોર (Customer Satisfaction Score) પ્રાપ્ત કર્યો છે. તેવી જ રીતે, એસ્ટોનિયાની ડિજિટલ સરકાર જન્મની નોંધણી સમયે આપમેળે

આરોગ્ય વીમો અને બાળકોને મળતા લાભ પ્રદાન કરે છે. તેના માટે માતા-પિતાએ કોઈ અરજી કરવાની જરૂર રહેતી નથી. ગુજરાતના દૃષ્ટિકોણથી જોઈએ તો માની લો કે કોઈ વિદ્યાર્થી ૧૨મા ધોરણની પરીક્ષા પાસ કરે છે, તો સિસ્ટમ સક્રિય રીતે તેને લાગુ પડતી સ્કોલરશીપમાં અરજી કરવા માટે પ્રેરિત કરશે અને આવક પ્રમાણપત્ર માટે ઓટોમેટિક રીતે તેની પાત્રતાની ચકાસણી કરશે.

### દસ્તાવેજોનો ઘટનાક્રમ અને નાગરિકના જીવનચક્ર અનુસાર દસ્તાવેજો

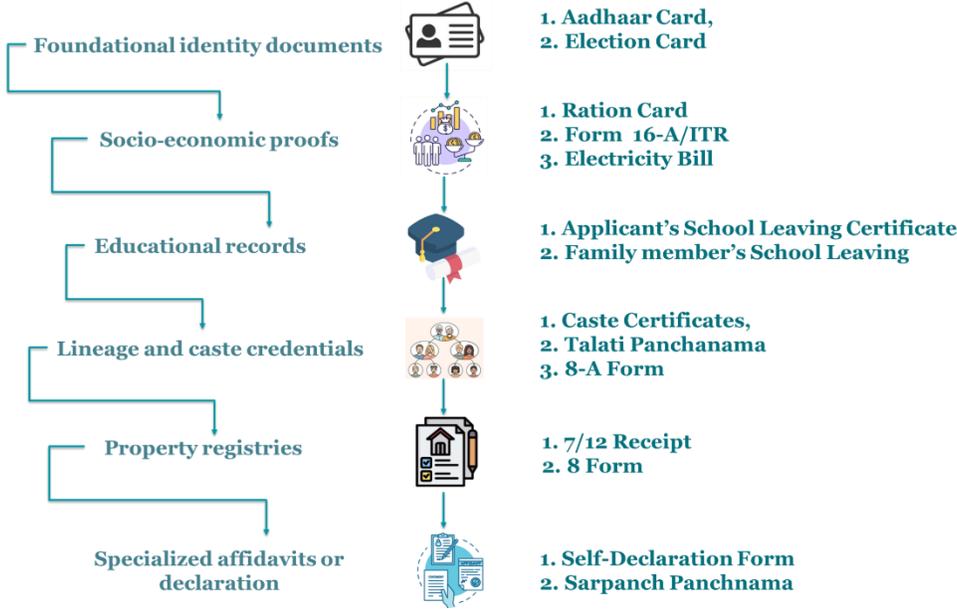
નાગરિક સેવાઓની પ્રભાવી રૂપરેખા અને વિતરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે, એ જાણવું જરૂરી છે કે સમગ્ર જીવનકાળ દરમિયાન વ્યક્તિની મહત્વપૂર્ણ જરૂરિયાતો શું છે, ખાસ કરીને એવા પ્રમાણપત્રો અને દસ્તાવેજો જે તેમને મેળવવા જરૂરી છે. તેના માટે દરેક મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજના જીવનચક્રનું મેપિંગ કરવું જરૂરી છે જેમાં તેના પહેલાના અને પછીના દસ્તાવેજો સહિત, તેને જારી કરવા માટે સૌથી જવાબદાર વિભાગની માહિતી જરૂરી છે. આ ક્વાયતનું મહત્વ સમજાવવા માટે, ટીમે ટોચની ૨૦ સેવાઓ માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સમીક્ષા કરી જેને રેશન કાર્ડ, આવક પ્રમાણપત્ર, જાતિ પ્રમાણપત્ર, SEBC પ્રમાણપત્ર, EWS પ્રમાણપત્ર, નોન-ક્રીમી લેયર પ્રમાણપત્ર અને સોગંદનામા સહિતની સાત શ્રેણીમાં સામેલ કરી શકાય છે. આ સમીક્ષામાં જાણવા મળ્યું કે આ સાત સેવા શ્રેણીઓમાં ૫૫ અલગ અલગ પ્રકારના દસ્તાવેજો અરજદારને ભેગા કરવા પડી શકે છે જેનાથી ગંભીર અવરોધ પેદા થાય છે અને એક્સેસ જટિલ બને છે. પરિણામે અપૂર્ણ સબમિશનનું જોખમ વધે છે અને જન સેવા કેન્દ્રના સંસાધનો પર ભારણ વધે છે. 'પૂર્વ-આવશ્યક' અને 'જરૂરી' દસ્તાવેજોનું વિગતવાર વિભાજન નીચે રજૂ કરવામાં આવ્યું છે, જે આ સાત સેવા શ્રેણીઓ માટે 'સૌથી આવશ્યક' દસ્તાવેજો દર્શાવે છે.

આકૃતિ ૨૪માં એક આડો બાર ચાર્ટ રજૂ કરવામાં આવ્યો છે જેમાં સાત જન સેવા કેન્દ્રની સેવાઓ સામે ૧૪ દસ્તાવેજો રજૂ કરવામાં આવ્યા છે. તે દર્શાવે છે કે કયા દસ્તાવેજો ફરજિયાત રીતે જરૂરી છે (વૈકલ્પિક દસ્તાવેજો માન્ય નહિ) અને કયા દસ્તાવેજોમાં છૂટછાટ મળે છે (વૈકલ્પિક દસ્તાવેજો સ્વીકાર્ય). દરેક બારની લંબાઈ દર્શાવે છે કે કેટલી સેવાઓમાં તે દસ્તાવેજની જરૂર છે. અમુક મહત્વપૂર્ણ મુદ્દા આ પ્રમાણે છે:

- આધાર કાર્ડ એ સૌથી સાર્વત્રિક રીતે ફરજિયાત દસ્તાવેજ છે, જે પાંચ સેવાઓમાં ફરજિયાત (Non-Waivable) છે અને એક સેવામાં શરતી રીતે સ્વીકાર્ય છે.
- ચાર સેવા શ્રેણીઓમાં રેશન કાર્ડ અને શાળા છોડવાના પ્રમાણપત્રો સૌથી આવશ્યક પુરાવા છે તેમજ એક સેવામાં તેનો શરતી સ્વીકાર થઈ શકે છે. આ દર્શાવે છે કે સામાજિક અને આર્થિક ચકાસણીમાં તેનું મહત્વ વધારે છે.
- જમીન-મહેસૂલ રેકોર્ડ જેમ કે તલાટી પંચનામા, ૮ -એ અને ૭/૧૨ ફોર્મ/પ્રમાણપત્ર, તેમજ ૧૯૮૭ પહેલાના શાળા છોડવાના પ્રમાણપત્રો અને જાતિ પ્રમાણપત્રો જેવા કુટુંબ-આધારિત દસ્તાવેજોનો ઉપયોગ ત્રણ થી પાંચ શ્રેણીઓમાં થાય છે, જે મિલકત, વંશાવલી અને પાત્રતાની પુષ્ટિ કરવા માટે તેના મહત્વને ઉજાગર કરે છે.
- વીજળી બિલ, ફોર્મ ૧૬-એ/ITR, ચૂંટણી કાર્ડ, સોગંદનામા અને સરપંચ પંચનામા જેવા વિશિષ્ટ પુરાવા ફક્ત એક કે બે શ્રેણીઓમાં જ દેખાય છે, જેનો ઉપયોગ મુખ્યત્વે ખાસ અથવા દુર્લભ કેસોમાં થાય છે.

- તમામ સેવા શ્રેણીઓનો લાભ લેવા માંગતા નાગરિકને ૫૫ જેટલા દસ્તાવેજો એકત્ર કરવાના રહેશે જેના લીધે સમયસર અને પૂર્ણ સબમિશનમાં નોંધપાત્ર અવરોધ પેદા થશે.

ક્રમબદ્ધ રીતે જોઇએ તો દસ્તાવેજ કાર્યપ્રવાહનો ક્રમ આ પ્રકારનો જોવા મળે છે:



આ કામગીરીને ક્રમબદ્ધ રીતે પૂર્ણ કરવાની હોવાથી એક જ સેવા માટે નાગરિકને અલગ અલગ કચેરીઓમાંથી વિવિધ દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત કરવા પડે છે. દસ્તાવેજોની ગણતરી મુજબની પ્રાથમિકતા પરિશિષ્ટ ભાગ ૬ માં વિગતવાર દર્શાવવામાં આવી છે.

સી. ગવર્નમેન્ટ એઝ અ પ્લેટફોર્મ (એક

### પ્લેટફોર્મ તરીકે સરકાર - GAAP) મોડેલ

ગવર્નમેન્ટ એઝ અ પ્લેટફોર્મ (GaaP) મોડેલ અંતર્ગત એક ડિજિટલ માળખું તૈયાર કરવામાં આવે છે જેમાં ચુકવણી પ્રણાલીઓ, નોટિફિકેશન અને ઓળખ ચકાસણી જેવા ઘટકો શેયર્ડ રહે છે અને તમામ વિભાગો તેમનો ઉપયોગ કરી શકે છે. તેનાથી ડુપ્લિકેશન દૂર થાય છે, સુસંગતતા સુનિશ્ચિત થાય છે તથા ખર્ચમાં ઘટાડા સાથે સુરક્ષામાં સુધારો થાય છે. ઉદાહરણ તરીકે, યુકેની GOV.UK ડિજિટલ સર્વિસે પ્રમાણિત ઓનલાઇન ચુકવણી માટે GOV.UK Pay અને કેન્દ્રીય સંચાર માટે GOV.UK Notifyનું નિર્માણ કર્યું. લોન્ચ થયા બાદ Notify દ્વારા ૭૦૦ કરોડથી વધુ મેસેજ મોકલવામાં આવ્યા છે જેનાથી વિભાગોની લાખો પાઉન્ડની ખચત થઇ છે અને અલગ સિસ્ટમની જરૂરિયાત દૂર થઇ છે. આ પ્રકારના શેયર્ડ સાધનો દર્શાવે છે કે એક એકીકૃત ડિજિટલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર જાહેર સેવાઓને કેવી રીતે મોટાપાયે ઝડપી અને વધુ કાર્યક્ષમ બનાવી શકે છે. ગુજરાતમાં GaaP મોડેલ લાગુ કરવાથી વારંવાર થતી પોર્ટલની ખામીઓ અને વિભાગો વચ્ચેના સંકલનની સમસ્યાઓ દૂર થઈ શકે છે, જેનો આ અહેવાલમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે. આ શેયર્ડ ડિજિટલ સિસ્ટમનો ઉપયોગ કરીને ગુજરાત ઝડપી, વધુ વિશ્વસનીય અને નાગરિક-મૈત્રીપૂર્ણ સેવાઓ પ્રદાન કરી શકે છે.

### ડી. એક કેન્દ્રીય સરકારી API એક્સચેન્જ (APIX)

"Tell Us Once" સિસ્ટમને લાગુ કરવા માટે એક સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ એપ્લિકેશન પ્રોગ્રામિંગ ઇન્ટરફેસ (API) એક્સચેન્જની જરૂર પડે છે. API એક સુરક્ષિત ડિજિટલ ગેટવે છે જેની મદદથી રિઅલ ટાઇમમાં સરકારી વિભાગો વચ્ચે ડેટા શેર કરવાની અને તેનો એક્સેસ કરવાની મંજૂરી મળે છે. આ પ્રણાલીથી વિભાગો વચ્ચે સુયોગ્ય સંકલન શક્ય બને છે. ઉદાહરણ તરીકે સિંગાપોરનું API Exchange (APEX) અને ભારતનું API સેતુ આ મોડેલ પર કાર્યરત છે. APEX દ્વારા દર મહિને ૧૦ કરોડથી વધુ કોલ્સનું સંચાલન કરવામાં આવે છે જેમાં ડેટા શેરિંગ વ્યવસ્થા દ્વારા ૩૦થી વધુ સરકારી એજન્સીઓ જોડાયેલી છે. તેનાથી એક વિભાગનું સર્વિસ એપ્લિકેશન અન્ય વિભાગના ડેટાને તાત્કાલિક ચકાસી શકે છે. ભારતનું API સેતુ પ્લેટફોર્મ પણ આ રીતે જ કાર્ય કરે છે, જેનાથી ડેવલપર્સ અને સરકારી એજન્સીઓને સંકલિત સેવાઓ બનાવવા માટે APIની કોમન રેપોઝિટરી પૂરી પાડવામાં આવે છે. ગુજરાતમાં મામલતદારને રિઅલ ટાઇમમાં જમીન નોંધણીનો ડેટા જોવા માટે અથવા સામાજિક ન્યાય વિભાગે મહેસૂલ વિભાગ પાસેથી આવકની માહિતી ચકાસવા માટે આ APIX મહત્વપૂર્ણ બનશે.

ટોચની ૨૦ સેવાઓના વિશ્લેષણ અને શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓની સમીક્ષાના આધારે, GARC નીચેના ડિજિટલ ઉકેલોની ભલામણ કરે છે:

#### ભલામણ ૫.૧. એક રાજ્ય એક પોર્ટલ

"એક રાજ્ય-એક પોર્ટલ" ના સિદ્ધાંત અનુસાર, સરકાર નાગરિકો માટે તમામ નાગરિક સેવાઓને એક જ ફ્રન્ટ-એન્ડ ઇન્ટરફેસમાં એકીકૃત કરી શકે છે. આમાં શહેરી અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ઉપયોગમાં લેવાતા તમામ સેવા પ્લેટફોર્મ, વિવિધ વિભાગોના પોર્ટલ (જેમ કે i-ORA, આઇ-બેડૂત, ઓજસ, IFP, ગરવી, ઇ-ગુજકોપ, PDS, GUVNL, ગ્રામ સુવિધા, ઇ-ધરા, ઇ-નગર, e-olakh, Service+, e-Parvana)નો સમાવેશ થાય છે. આ અલગ અલગ પોર્ટલ અને ડેટાબેઝ ડિજિટલ ગુજરાત ૨.૦ પોર્ટલ પર ટ્રાન્સફર કરવા આવશ્યક છે. આ રીતે તમામ નાગરિક સેવાઓ એક જ પોર્ટલ દ્વારા પહોંચાડી શકાય છે. ડિજિટલ ગુજરાત ૨.૦ પ્લેટફોર્મની ડિઝાઇન, વિકાસ અને સુધારા પ્રક્રિયાની દેખરેખ માટે સરકાર કુલ ટાઇમ માટે એક વિશિષ્ટ ટીમની નિમણૂક કરી શકે છે.

## ભલામણ પ.૨: નાગરિક સેવાઓ માટે સિંગલ સાઇન-ઓન (SSO)

'Tell-Us-Once' સિદ્ધાંતના આધારે, સરકાર આવું કરી શકે છે:

- ડિજિલોકરના ઉપયોગને પ્રોત્સાહન આપવું અને દરેક અરજીમાં દસ્તાવેજો ડિજિલોકર દ્વારા સબમિટ કરવાની મંજૂરી આપવી જેથી વારંવાર દસ્તાવેજો અપલોડ કરવાની તેમજ ખરાઇ કરવાની જરૂરિયાત દૂર થાય.
- "એક નાગરિક - એકવાર પ્રવેશ" સિદ્ધાંત હેઠળ એ સુનિશ્ચિત કરવું કે ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ દ્વારા નાગરિકોએ જે ડેટા પ્રદાન કર્યો હોય તેને આધાર નંબર જેવા યુનિક ID નો ઉપયોગ કરીને અલગ અલગ અરજીઓ માટે મેળવી શકાય.
- દસ્તાવેજ ચકાસણી (i-ORA, PDS, ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ, જન્મ પ્રમાણપત્ર, મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર, ૧૦-૧૨ ધોરણની માર્કશીટ) માટે API એક્સચેન્જ ટેકનોલોજી (API સેતુ આધારિત) નો ઉપયોગ કરવા માટે વિભાગોને સશક્ત કરવા.
- બધા વિભાગો તેમનો ડેટાને સરળતાથી શેર કરી શકે તે માટે ડેટા લેક (અથવા રાજ્ય ડેટા સેન્ટરના વર્તમાન આર્કિટેક્ચરનો ઉપયોગ કરવો) બનાવો અને દસ્તાવેજોની ભૌતિક નકલોની જરૂરિયાતને દૂર કરો.

## ભલામણ પ.૩: સક્રિય, નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવા વિતરણ

પ્રતિક્રિયાશીલ, અરજી-આધારિત અભિગમથી સક્રિય, નાગરિક-કેન્દ્રિત પ્રણાલી તરફ પ્રયાણ કરવા માટે, સરકાર આવું કરી શકે છે:

- ડિજિટલ ગુજરાત પ્રોફાઇલ્સનો ઉપયોગ કરીને સ્માર્ટ સૂચનો જારી કરી શકાય છે - નાગરિકોને સામાજિક કલ્યાણ યોજનાઓની પાત્રતા વિશે માહિતી આપવી, અથવા વિદ્યાર્થીઓને સમયમર્યાદા પહેલાં શિષ્યવૃત્તિ માટે અરજી કરવા માટે પ્રેરિત કરવા.
- લગ્ન, બાળજન્મ અથવા મૃત્યુ જેવી જીવન ઘટનાઓની આસપાસ સેવાઓ ગોઠવવી, જેથી એક જ ઘટનાની નોંધ થાય ત્યારે અન્ય સંબંધિત હકો (દા.ત., વિધવા પ્રમાણપત્ર, પેન્શન અથવા બાળક-સંબંધિત લાભો) ઓટોમેટિક પ્રાપ્ત થાય અને વધારે અરજીઓ કરવાની જરૂર ન રહે.
- દસ્તાવેજોના ક્રમબદ્ધ કાર્યપ્રવાહને સક્ષમ બનાવો. ઉદાહરણ તરીકે, જો કોઈ અરજદાર આવક અને જાતિ પ્રમાણપત્રો મેળવે છે, તો પાત્રતાના આધારે, પ્લેટફોર્મ આપમેળે SEBC અથવા નોન-ક્રીમી લેયર પ્રમાણપત્રો માટે અરજી કરવાનું સૂચન કરશે.
- "યુનિફાઇડ એક્સેસ" મોડેલ અપનાવો જ્યાં નાગરિકોને દરેક સેવાઓમાં યોગ્ય રીતે માર્ગદર્શન આપવામાં આવે. તેનાથી ડ્રુપ્લિકેશન તેમજ વિલંબમાં ઘટાડો થશે અને નાગરિકો તેમના હકથી વંચિત નહિ રહે.

### ૩.૫.૨ પ્રક્રિયા સરળીકરણ માટેની ભલામણો

સેવા-વિશિષ્ટ ભલામણોમાં શામેલ છે:

#### રેશન કાર્ડ:

સંપૂર્ણ રીતે ડિજિટલ અને આધાર સાથે લિંક હોય તેવા રેશન કાર્ડ સ્માર્ટ અને મલ્ટીપર્પઝ ઉપયોગ માટેના કલ્યાણકારી સાધન બની શકે છે. ઇન્ટર ઓપરેબલ પ્રણાલીઓ દ્વારા તેઓ વિવિધ વિભાગોમાં પાત્રતાની ખરાઇ કરી શકે છે. આ સંભાવનાને ધ્યાનમાં રાખીને ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ (GARC) રેશન કાર્ડ સેવાને વધુ સરળ, ઝડપી અને નાગરિક મૈત્રીપૂર્ણ બનાવવા માટે મુખ્ય ભલામણો રજૂ કરે છે:

લોકોને દરેક સેવા માટે અલગ અલગ ફોર્મ ભરવા પડે છે - પછી ભલે તે નવા રેશનકાર્ડ માટેની અરજી હોય, પરિવારના સભ્યોના નામ ઉમેરવા કે દૂર કરવાના હોય, વિગતો સુધારવાની હોય અથવા ડુપ્લિકેટ કાર્ડની વિનંતી હોય. પરિણામે બિનજરૂરી પેપરવર્ક, વારંવાર રુબરુ મુલાકાતો અને વિલંબ થાય છે. આને ઉકેલ લાવવા માટે, GARC ભલામણ કરે છે કે સરકાર એક જ, સંયુક્ત અરજી ફોર્મ બનાવે જેમાં રેશન કાર્ડ સંબંધિત તમામ સેવાઓને આવરી લેવામાં આવે. નાગરિકો ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ દ્વારા આ ફોર્મનો ઉપયોગ કરી શકે છે, જેનાથી સમગ્ર પ્રક્રિયા વધુ અનુકૂળ અને પારદર્શક બનશે. આ ફેરફાર કરવાથી નાગરિકોને અલગ અલગ કચેરીઓની મુલાકાત તેમજ અલગ અલગ ફોર્મ ભરવાની જરૂર નહિ રહે. તેઓ ઓનલાઇન અથવા તેમના નજીકના સેવા કેન્દ્રો પર અરજી કરી શકશે, જેનાથી સમય અને નાણાંની બચત થશે. GARC વધુમાં ભલામણ કરે છે કે અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા નિયામકથી લઈને જિલ્લા પુરવઠા અધિકારીઓ સુધીના દરેક સ્તરે અધિકારીઓને નવી સિસ્ટમનું સરળ અમલીકરણ સુનિશ્ચિત કરવાનું કામ સોંપવામાં આવે, જેથી રાજ્યભરમાં સેવાઓ સરળતાથી પહોંચાડી શકાય.

#### આવક પ્રમાણપત્ર

હાલમાં, આવક પ્રમાણપત્ર મેળવવા માટે નાગરિકોને અલગ અલગ ફોર્મ, વારંવારની મુલાકાતો અને પ્રમાણપત્રો મેળવવામાં વિલંબનો સામનો કરવો પડે છે. આ સમસ્યાને ઉકેલવા માટે, GARC એક જ પ્રમાણિત અરજી ફોર્મ બનાવવાનું સૂચન કરે છે જેનો ઉપયોગ આવક પ્રમાણપત્ર સંબંધિત તમામ કામગીરી માટે થઈ શકે. આ ફોર્મ ઓનલાઇન, શહેરોમાં જન સેવા કેન્દ્રો અને ગામડાઓમાં ઇ-ગ્રામ પંચાયતો જેવા સ્થાનિક સેવા કેન્દ્રો પર ઉપલબ્ધ રહેશે, જેથી સમગ્ર ગુજરાતના લોકો સરળતાથી સેવાનો લાભ લઈ શકે.

ડિજિટલી સાધન કરાચેલા આ પ્રમાણપત્રો ગુજરાતી અને અંગ્રેજીમાં જારી કરવામાં આવશે તેમજ અને ઝડપી ચકાસણી માટે QR કોડથી સજ્જ હશે. નાગરિકો ફક્ત તેમની આવક, તેમના માતાપિતા સાથેની તેમની આવક અથવા કુલ કૌટુંબિક આવક દર્શાવતા પ્રમાણપત્રોની વિનંતી કરવાનો વિકલ્પ પસંદ કરી શકે છે. તેનાથી વિવિધ યોજનાઓ અને જરૂરિયાતો માટે દસ્તાવેજ વધુ ઉપયોગી બનાવશે. સુલભતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, GARC ભલામણ કરે છે કે ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં તલાટી-કમ-મંત્રીઓ અને શહેરી વિસ્તારોમાં નાયબ મામલતદારોને પ્રમાણપત્રો જારી કરવા માટે અધિકૃત કરવામાં આવે, જેમાં અરજીને નકારવાના કિસ્સામાં અપીલની પ્રક્રિયા સ્પષ્ટ રીતે ઉલ્લેખિત હોવી જોઈએ. સરકાર IT વિભાગના PAN કાર્ડ અને આવકવેરા ડેટાને એક્સેસ કરવા માટે સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટ ટેક્સીસ (CBDT) સાથે ભાગીદારી પણ કરી શકે છે, જેનાથી વ્યક્તિની આવકની સચોટ માહિતી મેળવી શકાય છે. વિશ્વાસ અને જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરવા માટે, સુધારાઓ સૂચવે છે કે વરિષ્ઠ

અધિકારીઓ નિયમિતપણે નાના નમૂનાના પ્રમાણપત્રોની ચકાસણી કરે અને સાથોસાથ નાગરિકો માટે પ્રક્રિયાને સરળ રાખે. દરેક પ્રમાણપત્ર ત્રણ નાણાકીય વર્ષ માટે માન્ય રહેશે, જો તેમની આવક બદલાય તો નાગરિકો તેમની વિગતો અપડેટ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. ખોટી ઘોષણાઓના કિસ્સામાં, લાભો પાછા ખેંચી લેવામાં આવશે અને કાનૂની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. મહત્વપૂર્ણ વાત એ છે કે, તમામ સરકારી વિભાગોને વધારાની સહીઓ અથવા સ્ટેમ્પની માંગ કર્યા વિના પ્રમાણભૂત પ્રમાણપત્ર સ્વીકારવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે, જેનાથી બિનજરૂરી અવરોધો ઓછા થશે.

### જાતિ પ્રમાણપત્રો:

જાતિ પ્રમાણપત્રો નાગરિકો માટે સૌથી મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજો પૈકી એક છે, કારણ કે તે શિક્ષણ, રોજગાર અને કલ્યાણકારી યોજનાઓમાં અનામત લાભો મેળવવા માટેનો મહત્વપૂર્ણ પાથો છે. SEBC અને નોન-કિમી લેયર જેવા અન્ય પ્રમાણપત્રો મેળવવા માટે પણ જાતિ પ્રમાણપત્રોની જરૂરિયાત રહે છે. અત્યાર સુધી, નાગરિકોને અવારનવાર લાંબી પ્રક્રિયાઓ, વારંવાર મુલાકાતો અને અનેક પ્રકારના પુરાવા રજૂ કરવાનું ભારણ રહ્યું છે.

જાતિ પ્રમાણપત્ર સંબંધિત તમામ વિનંતીઓ માટે એક જ, પ્રમાણિત અરજી ફોર્મ રજૂ કરવાની GARC ભલામણ કરે છે, જેમાં ફક્ત જરૂરી દસ્તાવેજોની જ પૂર્તતા કરવાની રહે છે. SC અને ST અરજદારો માટે, ૬ સપ્ટેમ્બર ૧૯૫૦ પહેલાં ગુજરાતમાં રહેઠાણનો પુરાવો, માતાપિતા અથવા દાદા-દાદીના શાળા રેકોર્ડ અથવા સેવા રેકોર્ડ સાથે, પૂરતો રહેશે. SEBC અરજદારો માટે, શાળા છોડવાના પ્રમાણપત્રો અને કુટુંબના રેકોર્ડના આધારે જાતિનો પુરાવો જરૂરી રહેશે. બધા કિસ્સાઓમાં, આધાર-લિંક યુનિક ID જનરેટ કરવામાં આવશે જેથી અધિકારીઓ ભૂતકાળમાં જારી કરેલા દસ્તાવેજોની ચકાસણી કરી શકે અને ડુપ્લિકેશન અથવા દુરુપયોગને અટકાવી શકે. પ્રક્રિયાને સંપૂર્ણ રીતે ડિજિટાઇઝ કરીને, શહેરી વિસ્તારોમાં જન સેવા કેન્દ્રો અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ઇ-ગ્રામ પંચાયતો દ્વારા અરજીઓ સ્વીકારવામાં આવશે. પ્રમાણપત્રો ગુજરાતી અને અંગ્રેજીમાં જારી કરવામાં આવશે, જેમાં ડિજિટલ સાઇન હશે અને તાત્કાલિક ચકાસણી માટે QR કોડ સામેલ કરવામાં આવશે. અરજદારોને SMS દ્વારા પણ અપડેટ્સ પ્રાપ્ત થશે, અને પ્રમાણપત્રો સીધા તેમના રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર પર PDF ફોર્મેટમાં પહોંચાડી શકાય છે. આ રીતે તેમને રૂબરૂ મુલાકાતની જરૂર નહિ પડે. વિગતો માટે પરિશિષ્ટમાં સૂચિત GRCs નો સંદર્ભ લો.

સુલભતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કલેક્ટર, નાયબ કલેક્ટર, જિલ્લા વિકાસ અધિકારીઓ, મામલતદારો અને તાલુકા વિકાસ અધિકારીઓ જેવા સક્ષમ અધિકારીઓને જાતિ પ્રમાણપત્રો જારી કરવાની સત્તા આપવામાં આવશે. આ સુધારા તકેદારી પર પણ ખાસ ભાર મૂકે છે: જો ખોટી માહિતી આપવામાં આવશે, તો પ્રમાણપત્રો તાત્કાલિક રદ કરવામાં આવશે, લાભો પરત ખેંચવામાં આવશે અને અરજદારો અને બેદરકારી દાખવનાર કોઈપણ અધિકારી સામે કાનૂની પગલાં લેવામાં આવશે. સેવા માટે સામાન્ય ફી હોવાથી સિસ્ટમ ટકાઉ બનશે અને સેવા કેન્દ્રો, VCE અને ગ્રામ પંચાયત વચ્ચે સ્પષ્ટ રીતે સેવા વિતરણ કરવામાં આવશે. તેનાથી સ્થાનિક શાસનને મજબૂતી મળશે. આ સુધારાઓ દ્વારા, GARC જાતિ પ્રમાણપત્ર સેવાઓની એવી વ્યવસ્થા વિકસાવવા માંગે છે જે ઝડપી, વધુ પારદર્શક અને નાગરિક-મૈત્રીપૂર્ણ હોય અને સાથોસાથ સમગ્ર પ્રણાલી સુરક્ષિત અને ભરોસાપાત્ર બનેલી રહે.

The GARC recommends introducing a single, standardized application form for all caste certificate requests, supported by essential documents only. For SC and ST applicants, proof of residence in Gujarat prior to 6



September 1950, along with school records or service records of parents or grandparents, would be sufficient. For SEBC applicants, caste proof through school-leaving certificates and family records would be required. In all cases, Aadhaar-linked unique IDs would be generated so that officers can verify past issuances and prevent duplication or misuse. With the process fully digitized, applications would be accepted through Jan Seva Kendras in urban areas and e-Gram Panchayats in rural areas. Certificates would be issued in Gujarati and English, digitally signed, and embedded with a QR code for instant verification. Applicants would also receive updates through SMS, and certificates could be delivered in PDF format directly to their registered mobile number, reducing the need for physical visits. Please refer to the proposed GRs in the Annexure for details.

To ensure accessibility, competent authorities such as Collectors, Deputy Collectors, District Development Officers, Mamlatdars, and Taluka Development Officers would continue to be empowered to issue caste certificates. At the same time, the reforms emphasize strict vigilance: if false information is provided, certificates would be cancelled immediately, benefits withdrawn, and legal action taken against both applicants and any officials found negligent. A modest service fee would sustain the system, with clear distribution between the service center, the VCE, and the Gram Panchayat, strengthening local governance. Through these reforms, the GARC envisions caste certificate services that are faster, more transparent, and citizen-friendly, while also protecting the integrity of the system.

#### નોન-ક્રિમી લેયર પ્રમાણપત્ર:

હાલમાં, અરજદારોએ અલગ અલગ ફોર્મ, વારંવારની મુલાકાતો અને પ્રમાણપત્રો મેળવવામાં લાંબી પ્રક્રિયાઓનો સામનો કરવો પડે છે. આ સમસ્યાને ઉકેલવા માટે, GARC એક જ પ્રમાણિત અરજી ફોર્મ બનાવવાનું સૂચન કરે જેમાં સ્વ-ઘોષણા અને આવકની વિગતો સામેલ કરવામાં આવી હોય. આ ફોર્મ સમગ્ર રાજ્યમાં સ્વીકારવામાં આવશે. પ્રસ્તાવિત સુધારાઓ હેઠળ, નાગરિકો શહેરી વિસ્તારોમાં જન સેવા કેન્દ્રો અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ઇ-ગ્રામ પંચાયતો જેવા સ્થાનિક સેવા કેન્દ્રો દ્વારા તેમજ ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ દ્વારા NCL પ્રમાણપત્રો માટે અરજી કરી શકે છે. પ્રમાણપત્રો ગુજરાતી અને અંગ્રેજીમાં જારી કરવામાં આવશે, જેમાં ડિજિટલ સાઇન હશે અને તાત્કાલિક ચકાસણી માટે QR કોડ સામેલ કરવામાં આવશે. તેનાથી ભૌતિક નકલોની જરૂરિયાત ઘટાશે અને પ્રમાણપત્રનો ઉપયોગ તમામ વિભાગોમાં એકીકૃત રીતે થઈ શકશે. આ પ્રક્રિયા આવક પ્રમાણપત્રના ડેટાને પણ એકીકૃત કરશે જેથી ન્યાયી અને સુસંગત રીતે પાત્રતા નક્કી કરી શકાય. સિસ્ટમને વધુ નાગરિક-મૈત્રીપૂર્ણ બનાવવા માટે, GARC ભલામણ કરે છે કે સ્થાનિક સ્તરે સક્ષમ અધિકારીઓને પ્રમાણપત્રો જારી કરવા માટે સશક્ત બનાવવામાં આવે, જેમાં અરજી નકારવાના કિસ્સામાં અપીલની સ્પષ્ટ પ્રક્રિયા ઉલ્લેખિત કરવામાં આવે. વિશ્વાસ અને જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરવા માટે, સુધારાઓ સૂચવે છે કે વરિષ્ઠ અધિકારીઓ નિયમિતપણે નાની સેમ્પલ સાઇઝમાં પ્રમાણપત્રોની ચકાસણી કરે અને સાથોસાથ નાગરિકો માટે પ્રક્રિયાને સરળ રાખે. પ્રમાણપત્રની માન્યતા સ્પષ્ટ રીતે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવશે, અને સંજોગોમાં બદલાવની સ્થિતિમાં વિગતો અપડેટ કરવાની જવાબદારી નાગરિકોની રહેશે.

#### EWS પ્રમાણપત્રો:



પ્રસ્તાવિત સુધારા અંતર્ગત આર્થિક રીતે નબળા વર્ગ (EWS) પ્રમાણપત્રો જારી કરવાની નવી પ્રણાલી સંપૂર્ણ રીતે ડિજિટલ હશે જેથી સેવા વિતરણ ઝડપી અને પારદર્શક બનશે તેમજ એક્સેસમાં સુધારો થશે. અરજીઓ વિલેજ કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્ટર (VCE) દ્વારા થશે જેમાં તમામ વિગતો અને દસ્તાવેજોને ડિજિટાઇઝ કરીને આધાર દ્વારા ખરાઇ કર્યા બાદ અપલોડ કરવામાં આવશે. આ ડિજિટલ સબમિશન ઓનલાઇન માધ્યમથી જન સેવા કેન્દ્રોમાં નાયબ મામલતદાર અને ત્યાર બાદ છેલ્લી મંજૂરી માટે મામલતદાર સુધી જશે. અરજદારોને રિઅલ ટાઇમ SMS એલર્ટ અને PDF કોપી ડાઉનલોડ કરવા મળશે જેનાથી તેઓ પ્રમાણપત્રનું સ્ટેટસ જાણી શકશે. આ રીતે અરજદારો તેમની અરજીનું ટ્રેકિંગ કરી શકશે અને રૂબરૂ મુલાકાતની જરૂર ઘટશે.

#### SEBC પ્રમાણપત્ર:

શિક્ષણ, નોકરીઓ અને કલ્યાણકારી યોજનાઓમાં અનામત મેળવવા માટે SEBC (સામાજિક અને શૈક્ષણિક રીતે પછાત વર્ગ) પ્રમાણપત્રો મહત્વપૂર્ણ છે. બક્ષી કમિશન બાદ આ પ્રમાણપત્રો સૌપ્રથમ ૧૯૭૮માં રજૂ કરવામાં આવ્યા હતા. ત્યારબાદ જાતિની યાદીમાં વિસ્તાર થવાથી આ પ્રમાણપત્રોની માંગ વધી છે. તેમાં ડુપ્લિકેશન અને જૂની જરૂરિયાત સહિતના પડકારો છે તેમજ ખોટા દાવાઓ કરીને દુરુપયોગ પણ થાય છે.

GARC એક સરળ અરજી ફોર્મનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે જેમાં સંપત્તિ કરની વિગતો સામેલ કરવાની જરૂર નહિ રહે. અરજદારોએ સ્વ-ઘોષણા સાથે ફક્ત મુખ્ય દસ્તાવેજો - જાતિ, રહેઠાણ અને ઉંમરનો પુરાવો સબમિટ કરવાના રહેશે. જન સેવા કેન્દ્રો (શહેરી) અથવા ઇ-ગ્રામ પંચાયતો (ગ્રામીણ) દ્વારા દાખલ કરાયેલી તમામ અરજીઓ સંપૂર્ણપણે ડિજિટલ હશે અને તેમાં યુનિક આઇડી સાથે આધાર જોડાણ હશે. તેનાથી દુરુપયોગ અટકાવવામાં મદદ મળશે અને ભૂતકાળના રેકોર્ડની ચકાસણી સરળતાથી થઇ શકશે. ડિજિટલ સાઇન, QR કોડ્સ સાથેના પ્રમાણપત્રો ઓનલાઇન માધ્યમથી PDF ફાઇલના સ્વરૂપે રજીસ્ટર્ડ મોબાઇલ પર મોકલવામાં આવશે અને અપડેટ માટે SMS એલર્ટ પણ આપવામાં આવશે. પ્રક્રિયાને સુલભ અને એક્સેસ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રમાણપત્રો જારી કરવાની સત્તા કલેક્ટર, ડેપ્યુટી કલેક્ટર, જિલ્લા વિકાસ અધિકારી, મામલતદાર અને તાલુકા વિકાસ અધિકારી પાસે રહેશે. આ સુધારા જવાબદારી અને તકેદારી પર પણ ખાસ ભાર મૂકે છે: જો ખોટી માહિતી આપવામાં આવશે, તો પ્રમાણપત્રો તાત્કાલિક રદ કરવામાં આવશે, લાભો પરત ખેંચવામાં આવશે અને અરજદારો અને બેદરકારી દાખવનાર કોઈપણ અધિકારી સામે કાનૂની પગલાં લેવામાં આવશે. એકંદરે, આ સુધારાઓનો ઉદ્દેશ ડિજિટાઇઝેશન, ઓછા પેપરવર્ક અને તમામ વિભાગોમાં સ્વીકૃતિ સાથે SEBC પ્રમાણપત્ર જારી કરવાની પ્રક્રિયાને ઝડપી, પારદર્શક અને નાગરિક-મૈત્રીપૂર્ણ બનાવવાનો છે.

ટોચની ૨૦ સેવાઓ અને શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓના વિશ્લેષણના આધારે (પરિશિષ્ટ ભાગ F જુઓ), GARC તમામ સેવાઓની પ્રક્રિયાઓના સરળીકરણ માટે નીચે મુજબની ભલામણો કરે છે:

## ભલામણ પ.૪: પ્રક્રિયા સરળીકરણ - એન્ડ-ટુ-એન્ડ ડિજિટલ કાર્યપ્રણાલી

નાગરિક સેવાઓની પ્રક્રિયા સરળ બનાવવા અને શાસનની સરળતા માટે, સરકાર આલું કરી શકે છે:

- સરકાર મુખ્ય નાગરિક સેવાઓ માટે સંપૂર્ણ ડિજિટલ કાર્યપ્રણાલી (એન્ડ-ટુ-એન્ડ ડિજિટલ વર્કફ્લો) બનાવી શકે છે જેમાં રિઅલ ટાઇમમાં અરજીઓ સિંક થઇ શકે તેમજ મંજૂરી અને સ્ટેટસ અપડેટ મળી શકે.
- સરકાર પ્રક્રિયામાં સંબંધિત તમામ હિસ્સેદારો માટે એન્ડ-ટુ-એન્ડ ડિજિટલ સાઇનને એકીકૃત કરી શકે છે.
- સરકાર જન સેવા કેન્દ્રો પર આપવામાં આવતી તમામ નાગરિક સેવાઓ માટે QR-આધારિત UPI પેમેન્ટ પ્રક્રિયા શરૂ કરીને યલાણની પદ્ધતિ દૂર કરી શકે છે. ડિજિટલ પેમેન્ટને સક્ષમ કરવા માટે ઇ-સેવા સોસાયટીના બેંક ખાતાઓનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
- સરકાર આધાર-આધારિત OTP વેરિફિકેશન અને યુનિક આઇડી સાથે આઇટી રિટર્ન અને આધાર ડેટા જેવા ડેટાબેઝ રેકોર્ડ સાથે લિંક કરીને અરજીઓને પ્રમાણિત કરી શકે છે જેથી ડુપ્લિકેશન દૂર થાય અને દુરુપયોગને ઘટાડી શકાય.
- સરકાર તમામ મુખ્ય પ્રમાણપત્રો - રેશન કાર્ડ, આવક, જાતિ, નોન-કીમી લેયર, EWS, SEBC - અને સોગંદનામાની અરજીઓને ડિજિટાઇઝ અને અપલોડ કરવા માટે ગ્રામ્ય કોમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર્સ (VCEs) ને સશક્ત બનાવી શકે છે.
- સરકાર સુનિશ્ચિત કરી શકે છે કે અરજીઓ ઓનલાઇન માધ્યમથી નાયબ મામલતદાર અને મામલતદારને મોકલવામાં આવે અને અરજદારો અને VCEsને SMS એલર્ટથી માહિતગાર કરવામાં આવે. અંતિમ પ્રમાણપત્રોમાં ડિજિટલ સાઇન, ક્યૂઆર કોડ અને યુનિક આઇડી હોય અને તેને પીડીએફ દ્વારા ડાઉનલોડની સુવિધા હોવી જોઇએ.
- જૂના પ્રમાણપત્રોમાં (ખાસ કરીને બાળકો માટે) ફોટોમાં ફેરફાર કરવાની મંજૂરી આપવા માટે સરકાર સિસ્ટમને મજબૂત બનાવી શકે છે. તેમાં એ ખાતરી કરવામાં આવે કે મૂળ ડિજિટલ સાઇન જળવાયેલી છે અને તે અપડેટ કરાયલા દસ્તાવેજમાં ટ્રાન્સફર કરવામાં આવે.
- સરકાર નાયબ મામલતદાર અને ઓપરેટરોને તેમના લોગિનમાં OTP અને Captcha સંબંધિત સેટિંગમાં ફેરફાર અથવા રિસેટ કરવાની મંજૂરી આપી શકે છે.
- વધુમાં વધુ લોકો ઓનલાઇન અરજીઓ કરવા પ્રેરિત થાય તેના માટે આ ડિજિટલ કાર્યપ્રણાલીને સરકાર સત્તાવાર વેબસાઇટ્સ પર પ્રકાશિત કરી શકે છે.

આ સુધારાથી, પ્રક્રિયામાં વિલંબ પેદા કરતા તમામ પગલા દૂર કરવામાં આવ્યા છે, જેમ કે સરપંચ અને તલાટીનું પંચનામું, ભૌતિક ચકાસણી, ખાસ ચકાસણી માટે વિભાગની મુલાકાત, ચલાણ અને રૂબરૂ જવાબ.

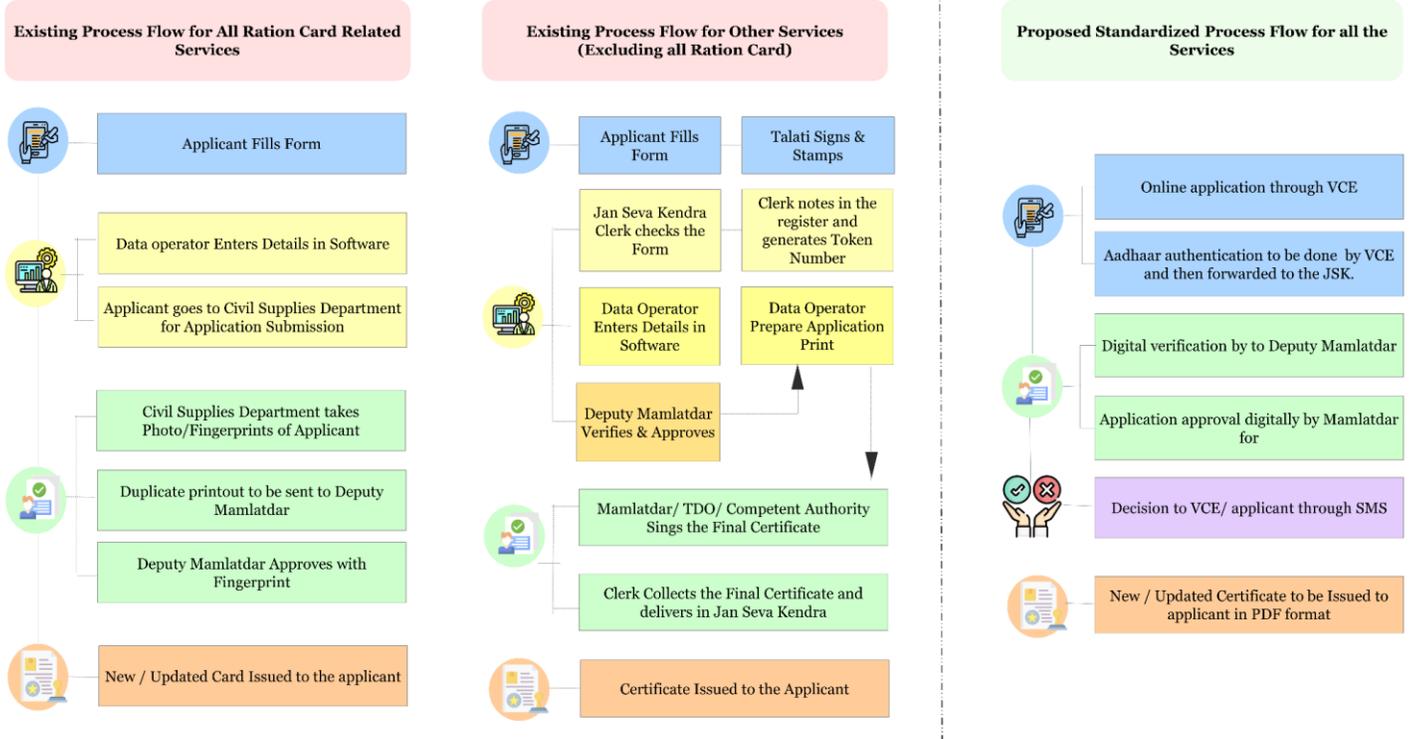


Figure 25: Existing and Proposed Application Process for Services in JSK

### ભલામણ પ.પ: પ્રક્રિયા સરળીકરણ – અરજીનો સમૃદ્ધ અનુભવ

નાગરિક સેવા અરજીઓની પ્રક્રિયા સરળ બનાવવા માટે, સરકાર આવું કરી શકે છે:

- આવશ્યક પુરાવાઓની જરૂર હોય તવું એક જ, પ્રમાણિત અરજી ફોર્મ અપનાવી શકાય છે.
- ‘સરપંચ પંચનામા’, ‘તલાટી પંચનામા’ અને રૂબરૂ મુલાકાતની જરૂરિયાતને દૂર કરી શકાય છે.
- અરજી ફોર્મમાં બધા સ્ટેમ્પની જરૂરિયાતને સરકાર દૂર કરી શકે છે.
- સોગંદનામા સંબંધિત સેવાઓ ઓનલાઇન અને સ્થાનિક કેન્દ્રો સુધી વિસ્તરિત કરવી જેથી રૂબરૂ મુલાકાતો ઘટી શકે અને તેની વ્યાપક ઉપલબ્ધતા સુનિશ્ચિત થાય.
- VCE દ્વારા અધિકૃત મોબાઇલ-આધારિત અરજીઓ દ્વારા વૃદ્ધો અને દિવ્યાંગો (PWD) જેવા સંવેદનશીલ નાગરિકો માટે પ્રક્રિયાને પ્રાથમિકતા આપી શકાય. અરજદાર વરિષ્ઠ નાગરિક, દિવ્યાંગ અથવા બાળક છે કે નહીં તે દર્શાવવા માટે બધા ફોર્મ પર ફરજિયાત ચેકબોક્સની જોગવાઈ.

## ભલામણ પ.દ: પ્રક્રિયા સરળીકરણ - દસ્તાવેજનું માનકીકરણ

ઓળખ અને સહાયક દસ્તાવેજો પર વધુ સ્પષ્ટતા માટે, સરકાર આ પ્રકારના સુધારા કરી શકે છે:

- ઓળખ, રહેઠાણ, આવક, જાતિ અને ઉંમરના પુરાવા માટે જરૂરી વિવિધ દસ્તાવેજોના ચોક્કસ ઉપયોગો સમજાવી શકે છે, અને દરેક ચકાસણી શ્રેણી માટે માન્ય દસ્તાવેજોની સૂચિ પ્રકાશિત કરી શકે છે.
- VCE અને JSK પર માંગવામાં આવેલા દસ્તાવેજો ડિજિટલ ગુજરાત પ્લેટફોર્મ અનુસાર દસ્તાવેજની જરૂરિયાત સાથે સુસંગત હોય તેની ખાતરી કરવામાં આવે. તેનાથી તાલુકાઓમાં દસ્તાવેજ પ્રક્રિયામાં એકરૂપતા સુનિશ્ચિત થશે અને સાવચેતી માટે ઓપરેટરો દ્વારા માંગવામાં આવતા 'વધારાના' દસ્તાવેજોની જરૂરિયાત ઓછી થશે.
- નાગરિકો યોગ્ય રીતે સમજી શકે અને સેવાઓનો વધુ સુલભ બને તે હેતુથી ઇન્ફોગ્રાફિક્સ, વીડિયો, FAQ જેવા મલ્ટીમીડિયા ફોર્મેટથી માહિતી રજૂ કરવી.
- ઓપરેટરોને યોગ્ય તાલીમ દ્વારા જરૂરી અને વૈકલ્પિક દસ્તાવેજો વચ્ચેનો તફાવત સમજાવવો જેથી સેવા વિતરણમાં વિસંગતતાઓ ઘટાડી શકાય.
- એક પ્રમાણિત ચેકલિસ્ટ બનાવીને દસ્તાવેજોની પ્રાથમિકતા નક્કી કરો જેથી અરજદારો પાસેથી માત્ર જરૂર હોય તેટલા ઓછા દસ્તાવેજો માંગવામાં આવે.
- જન સેવા કેન્દ્રો, ઇ-ગ્રામ કે અન્ય સેવા કેન્દ્રો પર સેવાઓ માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવે અને એ સુનિશ્ચિત થાય કે અરજદારોને ફક્ત એ દસ્તાવેજો લાવવાનું જ કહેવામાં આવે.

Existing Documentation

For all Ration Card Related Services			Non-Creamy Layer Certificate			Income Certificate			SEBC Certificate			EWS Certificate			Caste Certificate			
Service	Documents	Type	Necessity Level	Documents	Type	Necessity Level	Documents	Type	Necessity Level	Documents	Type	Necessity Level	Documents	Type	Necessity Level	Documents	Type	
All	Aadhar Card Election Card Ration Card	Identity Proof Residence Proof Income Proof	Pre-Requirement	Aadhar Card Talati Panchnama Income Certificate Caste Certificate (OBC)	Identity Proof Residence Proof Income Proof	Pre-Requirement	Aadhar Card Sarpanch Panchnama (only for Gram) Talati Panchnama	Identity Proof Residence Proof Income Proof	Pre-Requirement	Aadhar Card Talati Panchnama Income Certificate Caste Certificate	Identity Proof Residence Proof Income Proof	Pre-Requirement	Aadhar Card Income Certificate Form 56-A/ ITR	Identity Proof Income Proof	Pre-Requirement	Sarpanch Panchnama (only for Gram) Election Card Ration Card	Identity Proof Income Proof	
New Ration Card	Income Certificate Affidavit	Income Proof Income Proof	Necessary	Election Card Ration Card 7/12 Form & 8-A From Father/ Brother/ Sisters' School Leaving Certificate Applicant's School Leaving Certificate	Income Proof Income Proof Income Proof	Necessary	Election Card Ration Card Affidavit 7/12 Form & 8-A From	Income Proof Income Proof	Necessary	Election Card Ration Card 7/12 Form & 8-A From Father/ Brother/ Sisters' School Leaving Certificate Father/ Brother/ Sisters' Caste Certificate Applicant's School Leaving Certificate	Income Proof Income Proof Income Proof	Necessary	Ration Card Driving License Father/ Brother/ Sisters' School Leaving Certificate (before 01.04.78) Applicant's School Leaving Certificate	Income Proof Income Proof	Necessary	Father/ Brother/ Sisters' School Leaving Certificate Applicant's School Leaving Certificate	Income Proof Income Proof	
Deletion of Name	Birth Certificate/ Death Certificate/ Marriage Certificate	Identity Proof	Listed but Not Required	PAN Card Form 56-A/ ITR Caste Certificate from Tribal Department Deputy Mamlatdar Panchama	Income Proof	Optional (If Does above unavailable)	Dairy Bills (Supervisor's Signature)	Income Proof	Listed but Not Required	PAN Card Property Tax Telephone Bills Electricity Bills	Income Proof	Listed but Not Required	7/12 Form & 8-A From Election Card Birth Certificate Applicant's School Enrollment Certificate	Income Proof	Listed but Not Required	Talati Panchnama 7/12 Form & 8-A From Birth Certificate Affidavit of Legal Heir (Peshkarnam)	Income Proof	
Duplicate Ration Card	Talati Panchnama PDS Proof with Credit/Debit	Income Proof																
Separate Ration Card	Income Certificate Father/ Mother's Ration Card (from which the applicant is splitting) Declaration of Separation	Income Proof																

Proposed documentation

For all Ration Card Related Services		Non-Creamy Layer Certificate		Income Certificate		SEBC Certificate		EWS Certificate		Caste Certificate	
Documents	Required	Documents	Required	Documents	Required	Documents	Required	Documents	Required	Documents	Required
Identity Proof	Any 1	Identity Proof	Any 1	Identity Proof	Any 1	Identity Proof	Any 1	Identity Proof	Any 1	Identity Proof	Any 1
Residence Proof	Any 1	Residence Proof	Any 1	Residence Proof	Any 1	Residence Proof	Any 1	Residence Proof	Any 1	Residence Proof	Any 1
Ration Card	Everywhere except for New Ration card)	Income Proof	Any 1	Income Proof	Any 1	Income Proof	Any 1	Income Proof	Any 1	Income Proof	Any 1
		Caste Proof	Any 1	Affidavit	Any only if required	Caste Proof	Any 1			Caste Proof	Family Member's Caste Proof

Identity Proof    Residence Proof    Income Proof

આકૃતિ રદ: વર્તમાન અને પ્રસ્તાવિત દસ્તાવેજ આવશ્યકતાઓ



## ૪. નાગરિક સેવા વિતરણ વ્યવસ્થામાં માળખાગત સુવિધાઓ

જનસેવા કેન્દ્રોમાં મજબૂત માળખાગત સુવિધાઓ નાગરિક-કેન્દ્રિત શાસનનો પાયો છે, કારણકે સ્થળની ભૌતિક સ્થિતિ વપરાશકર્તાઓની અપેક્ષાઓ અને સેવા પરિણામો પર સીધી અસર કરે છે. સુવ્યવસ્થિત બેઠક વ્યવસ્થા, જરૂરિયાતના કાઉન્ટર સુધી પહોંચવાના સ્પષ્ટ માર્ગો, અને અને સુલભ રેમ્પની વ્યવસ્થા નાગરિકોની ચિંતાઓ તેમજ રાહ જોવાથી લાગતા થાકમાં ઘટાડો કરે છે. આ વ્યવસ્થાઓ નાગરિકો પ્રત્યેનો રાજ્યનો આદર વ્યક્ત કરે છે અને તેના દ્વારા જનવિશ્વાસ મજબૂત બને છે. વહીવટી દ્રષ્ટિકોણથી જોઈએ તો, એક પ્રમાણિત રૂપરેખા અને વિશ્વસનીય ઉપયોગિતાઓ મુલાકાતીઓની ભીડનું સંચાલન સરળ બનાવે છે, વિશેષ સવલતોની જરૂરિયાતને ન્યૂનતમ કરે છે અને કર્મચારીઓને લોજિસ્ટિક્સની મુશ્કેલીઓના નિવારણને બદલે જરૂરી કાર્યો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા સક્ષમ બનાવે છે. આમ, આ બાબતોની ચકાસણી કરવાથી, નહીં દેખાતા ગુપ્ત અવરોધો વિશે જરૂરી જાણકારી મળે છે, અને એવા વિશેષ રોકાણો માટે માર્ગદર્શન આપવામાં આવે છે, જે વપરાશકર્તાઓના સંતોષ તેમજ સરકારી કામોની પૂર્વાનુમાનશીલતા અને કાર્યક્ષમતા બંનેમાં વધારો કરે છે.

GARC ટીમ દ્વારા ઓડિટ માટે જે સેવાઓ પસંદ કરવામાં આવી છે, તે સીધી જનસેવા કેન્દ્રના મુખ્ય કાર્યક્ષેત્રમાંથી લેવામાં આવી છે, જે છે, સ્થળ પર આવશ્યક સુવિધાઓ પૂરી પાડવી. ૧૩ એપ્રિલ, ૨૦૧૧ના રોજ ‘આપણો તાલુકો, વાઇબ્રન્ટ તાલુકો’ (ATVT) કાર્યક્રમ હેઠળ પ્રકાશિત થયેલા સરકારી ઠરાવમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે કે દરેક તાલુકામાં એક જનસેવા કેન્દ્ર હોવું જોઈએ, દરેક કેન્દ્રમાં પર્યાપ્ત બેઠક વ્યવસ્થા, લેખન માટેની જગ્યા અને પીવાલાયક પાણી હોવું જોઈએ. વધુમાં, દરેક કેન્દ્ર ખાતે કાર્યકારી માર્ગદર્શિકા સરળતાથી ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ અને સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ. સાર્વત્રિક સુલભતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, જનસેવા કેન્દ્ર અને સેવા કાઉન્ટર પર વરિષ્ઠ નાગરિકો અને અપંગ વ્યક્તિઓ માટે રેમ્પ બનાવવા ફરજિયાત છે.

સરકારી ઠરાવ ક્રમાંક નઅપ/૧૦૨૦૧૧/૨૨૨/વસુતાપ્ર-૧માંથી નીચે આપેલ સારાંશ આ જરૂરિયાતોને વિગતવાર દર્શાવે છે:

જનસેવા કેન્દ્રો ખાતે નીચેની વ્યવસ્થાઓ કરવાની રહેશે:

- આ કેન્દ્રનું નામ 'જન સેવા કેન્દ્ર' હશે. આ જાહેર સેવા કેન્દ્રની આંતરિક ડિઝાઇન મહેસૂલ વિભાગ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે.
- લોગો/સિમ્બોલ (પ્રતીક): જનસેવા કેન્દ્ર માટે તૈયાર કરાયેલ લોગોનો તમામ કેન્દ્રો પર એકસરખો ઉપયોગ કરવાનો રહેશે, અને આ લોગો યોગ્ય સ્થળોએ દૃશ્યમાન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું પડશે.
- જનસેવા કેન્દ્ર દ્વારા આવરી લેવામાં આવતી સેવાઓની વિગતો અને તેની સમય મર્યાદા માહિતી બોર્ડના રૂપમાં પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.
- એક દિવસીય શાસન (વન ડે ગવર્નન્સ) હેઠળ પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ દર્શાવતું બોર્ડ લગાવવાનું રહેશે.
- જનસેવા કેન્દ્રની મુલાકાત લેનારા નાગરિકો માટેની બેઠક વ્યવસ્થા મંજૂર થયેલી ડિઝાઇન મુજબ કરવાની રહેશે.

જનસેવા કેન્દ્રોની સ્થળ મુલાકાત કરવાથી સરકારી ઠરાવમાં રહેલા ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર સંબંધિત આદેશો અંગેનું સત્ય જાણવા મળે છે, જે આ આદેશોનું કેવી રીતે પાલન કરવામાં આવ્યું છે તેની પેટર્ન અને તેના અમલીકરણમાં રહેલી ખામીઓનો સ્પષ્ટ ચિતાર આપે છે. સ્થળ પરની વાતચીત દરમિયાન એવી વાતો જાણવા મળે છે, જે ફક્ત આંકડાઓના ઓડિટ દ્વારા નથી જાણવા મળતી. તેથી અમે સ્થળ પરની મુલાકાતોમાંથી નીચે મુજબના વર્ષનાત્મક પુરાવાઓ રજૂ કરીએ છીએ, જે લક્ષ્યાંકિત સુધારાઓની જરૂર ક્યાં સૌથી વધુ છે તે દર્શાવે છે, અને નાગરિક-કેન્દ્રિત સમજણ અને વ્યહારિક પ્રાથમિકતાઓ સાથે સુધારાની કાર્યસૂચિને બહેતર બનાવે છે.

#### ૪.૧ ભૌતિક માળખાગત સુવિધાઓ સંબંધિત અવલોકનો

પાંચ તાલુકાઓમાં જનસેવા કેન્દ્રોની મુલાકાત દરમિયાન, સામાન્ય ઠરાવ ક્રમાંક નઅપ/૧૦૨૦૧૧/૨૨૨/વસુતાપ્ર-૧ની જરૂરિયાતો અનુસાર મુખ્ય માળખાગત સુવિધાઓ (ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર)ના ઘટકોનું અવલોકન કરવામાં આવ્યું હતું. આ અવલોકનના મુખ્ય તારણોનો સારાંશ નીચે મુજબ છે, અને તે મુજબ લક્ષિત વૃદ્ધિ માટેના ક્ષેત્રોની ઓળખ કરવામાં આવી છે:

**a. સુલભતાની ખાસિયત:** નમૂના તરીકે લેવાયેલ એક પણ જનસેવા કેન્દ્રએ ફરજિયાત સાર્વત્રિક-સુલભતાની જોગવાઈઓનું સંપૂર્ણ પાલન કર્યું ન હતું. જોકે, તમામ જનસેવા કેન્દ્રો ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર પર સ્થિત હતા, પરંતુ રેમ્પ મોટાભાગે બિનકાર્યક્ષમ હતા અથવા તો હતા જ નહીં, અને વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે કોઈ અલગથી બનાવેલા એક્સેસ માર્ગો જોવા મળ્યા ન હતા. શહેરી

વિસ્તારોના બહુમાળી જનસેવા કેન્દ્રોમાં, લિફ્ટનો અભાવ જોવા મળ્યો, જે વૃદ્ધ નાગરિકો અને દીવ્યાંગ વપરાશકર્તાઓ માટે સેવાઓની પહોંચને વધુ મર્યાદિત કરે છે.

**b. ટેકનોલોજી અને સાધનો:** મોટાભાગની ડેસ્કટોપ સિસ્ટમ્સ અને પેરિફરલ્સ હવે જૂના થઈ ચૂક્યાં છે, તેમાં પણ ઘણા કોમ્પ્યુટરોમાં એક્સપાયર્ડ એટલે કે સમાપ્ત થઈ ચૂકેલી ઓપરેટિંગ સિસ્ટમ અને એન્ટિવાયરસ લાયસન્સ જોવા મળ્યા. જનસેવા કેન્દ્રોના અધિકારીઓએ જણાવ્યું કે GeM દ્વારા ઉપલબ્ધ એન્યુઅલ મેઇન્ટેનન્સ કોન્ટ્રાક્ટ્સ (AMCs) મોંઘા અને વહીવટી રીતે બોજારૂપ હોય છે, જેના કારણે સ્પર્ધાત્મક કિંમતવાળા સ્થાનિક વિકેતાઓને મંજૂરી આપવા માટે બોલાવવા પડે છે. અસ્થિર GSWAN કનેક્ટિવિટી, જેમાં વારંવાર આઉટેજ થાય છે, સેવાઓના વિલંબમાં વધારો કરે છે, કારણ કે નાગરિકોએ અરજીઓને પ્રોસેસ કરતા પહેલા નેટવર્ક પાછું આવે તેની રાહ જોવી પડે છે.

**c. પીવાના પાણીની અને શૌચાલયની વ્યવસ્થા:** અલગ-અલગ જનસેવા કેન્દ્રોના સ્થળોએ પીવાના પાણીના આઉટલેટ્સની વ્યવસ્થા અને તેની કાર્યક્ષમતામાં વિસંગતિ જોવા મળી હતી. એક કેન્દ્રમાં, એક બિન-કાર્યક્ષમ વોટર ફૂલર જોવા મળ્યું, જ્યારે અન્ય કેન્દ્રોમાં, પીવાના પાણીના નળ સેવા હોલની અંદર હોવાને બદલે પ્રવેશદ્વારની બહાર સ્થિત હતા. જે કેન્દ્રમાં શૌચાલયની સુવિધાઓ હતી, તે મોટાભાગે સેવાના વિસ્તારથી દૂર હતી અને ત્યાં સ્વચ્છતા પણ સારી રીતે જળવાતી નહોતી. આ પરિસ્થિતિ આઉટસોર્સ મેઇન્ટેનન્સ સ્ટાફની અછત દર્શાવે છે.

**d. રાહ જોવાની જગ્યાઓ અને બેઠક વ્યવસ્થા:** સામાન્ય રીતે ફ્લોર સ્પેસ પૂરતી હોવા છતાં, બેઠકો જર્જરિત છે અને વ્યસ્ત સમયગાળા દરમિયાન કે જ્યારે સૌથી વધુ મુલાકાતીઓ આવતા હોય તો આ વ્યવસ્થા અપૂરતી છે. કામચલાઉ વ્યવસ્થાઓ, જે ઘણીવાર સ્થાનિક NGOs અને સમુદાય જૂથો દ્વારા કરવામાં આવે છે, તે સીઝનલ ભીડ (દા.ત. વિદ્યાર્થી અરજદારો) માટે ઉકેલ આપે છે, પરંતુ તે પણ કોઈ વિશ્વસનીય ઉકેલ નથી. શહેરી કેન્દ્રોની બહાર ઇલેક્ટ્રોનિક ક્યૂ-મેનેજમેન્ટ (કતાર વ્યવસ્થાપન) સિસ્ટમના અભાવે, નાગરિકો ઓપરેટર કાઉન્ટર પાસે ભેગા થઈ જાય છે, જેના કારણે ભીડ અને રાહ જોવાનો સમય વધે છે.

**e. ફોટો-ઓળખ માટેની સુવિધાઓ:** સર્વેક્ષણ કરવામાં આવેલ એકપણ જનસેવા કેન્દ્ર ખાતે પ્રમાણિત ફોટો પાડવા માટે એક સમર્પિત, સારી રીતે પ્રકાશિત બેકડ્રોપ નહોતો. ઓપરેટરો ઘણીવાર સફેદ ચાર્ટ પેપર લગાવીને અથવા વ્યક્તિગત સ્માર્ટફોનનો ઉપયોગ કરીને કામ ચલાવી લે છે, જે ગુણવત્તા અને ડેટાની ગોપનીયતા અંગેની ચિંતાઓ ઊભી કરે છે.

આ અવલોકનો સૂચવે છે કે, જનસેવા કેન્દ્રો જે મૂળભૂત સ્થળોએ સ્થિત છે, તે સ્થળ માટેના સરકારી ઠરાવના આદેશોને પૂર્ણ કરે છે, પરંતુ આપણો તાલુકો, વાઇબ્રન્ટ તાલુકો (ATVT) કાર્યક્રમના ઉદ્દેશ્યને સાકાર કરવા માટે સુલભતા, ડિજિટલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર અને વપરાશકર્તા-કેન્દ્રિત સુવિધાઓમાં નોંધપાત્ર રોકાણ કરવાં જરૂરી છે.

૪.૨ નાગરિકોને પૂરી પાડવામાં આવતી માહિતી સંબંધિત અવલોકનો



વિવિધ તાલુકાઓમાં જનસેવા કેન્દ્રોની સ્થળ મુલાકાતો દરમિયાન, ટીમ દ્વારા નાગરિકોને સેવા સંબંધિત માહિતી પહોંચાડવા માટેની પદ્ધતિઓનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવ્યું. સિટિઝન ચાર્ટરનો જન્મ એ વિચારમાંથી થયો હતો કે પારદર્શિતા અને સંપૂર્ણ માહિતી જાહેર કરવાથી સરકાર નાગરિકો પ્રત્યે સક્રિય અને જવાબદાર બનશે. અગાઉના GARC અહેવાલોમાં પણ સાઇનેજીસ, બોર્ડ અને નાગરિક ચાર્ટરના મહત્વની પુષ્ટિ કરવામાં આવી છે. નીચેના તારણો સાઇનેજ, જાહેર પ્રદર્શન અને કાર્યકારી સહાયમાં ખામીઓની ઓળખ કરે છે, અને પારદર્શિતા, ઉપયોગિતા અને જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરવા માટે લક્ષિત સુધારા સૂચવે છે.

**a. સાઇનેજ (સાઇનબોર્ડ) અને બ્રાન્ડિંગ:** સામાન્ય રીતે એન્ટ્રી પોઇન્ટ બોર્ડ તો લગાવવામાં આવ્યા હતા, પણ તેની જાળવણી ખૂબ નબળી હતી, અને એક પણ બોર્ડ પર ATVT કાર્યક્રમ હેઠળ ફરજિયાત કરવામાં આવેલ જનસેવા કેન્દ્રનો લોગો અથવા તો ટાઇપફેસ પ્રદર્શિત કરવામાં આવ્યો ન હતો. જનસેવા કેન્દ્ર સુધી જનારા માર્ગો પર દિશાસૂચક સાઇનબોર્ડ્સનો અભાવ હતો, જેના કારણે સાઇટ જોઇ શકાતી ન હતી. બધા એન્ટ્રી પોઇન્ટ પર એકસમાન લોગો અને એક જેવી બોર્ડ ડિઝાઇન લગાવવાથી સંસ્થાઓની ઓળખ તેમજ કેન્દ્ર સુધી જવાનો રસ્તો શોધવામાં મદદ મળશે.

**b. કાર્યાલયના સમયને પ્રદર્શિત કરવો:** મોટાભાગના કેન્દ્રો નાગરિક સેવાઓ અને કર્મચારીઓની કામગીરી માટે સમાન ક્લાકો (સવારે ૧૦.૩૦ થી સાંજે ૬:૧૦ વાગ્યા સુધી) દર્શાવે છે, જેના કારણે અધિકારીઓને દિવસના અંતે ફાઇલ પ્રોસેસિંગ માટે પૂરતો સમય મળતો નથી. કેટલાક પુરાવા સૂચવે છે કે કેન્દ્ર બંધ થવાનો સમય નજીક હોય ત્યારે પહોંચતા નાગરિકો સમય પૂરો થવાની તૈયારી હોવા છતાં પણ સેવાની અપેક્ષા રાખે છે, જેનાથી અધિકારીઓનું કામ લાંબું ચાલે છે, અને પ્રોસેસિંગની ક્ષમતા ઓછી થઈ જાય છે. બેંકોમાં ઉપયોગમાં લેવાતી પ્રથાઓની જેમ, અલગ "જાહેર સેવા" અને "બેંક-ઓફિસ" ક્લાકો અપનાવવાથી, નાગરિકોની સુલભતાને ઓછી કર્યા વિના વહીવટી કાર્યો માટે કર્મચારીઓનો સમય સુરક્ષિત રહેશે.

**c. સેવાઓની સમયમર્યાદા અને ફી:** મોટાભાગના જનસેવા કેન્દ્રો ખાતે ઉપલબ્ધ સેવાઓ, પ્રક્રિયામાં લાગતો સમય અને તેને સંબંધિત ફી દર્શાવતા બોર્ડ લગાવવામાં આવ્યા હતા, પરંતુ બોર્ડમાં ઉપયોગમાં લેવાયેલા ફોન્ટ્સ એટલે કે અક્ષરોની સાઇઝ અને તેના રંગો બિન-પ્રમાણિત હતા અને આ બોર્ડ વિચિત્ર રીતે (દા.ત. ખૂબ ઊંચે અથવા દરવાજાની બાજુમાં) લગાવવામાં આવ્યા હતા. બોર્ડ સારી રીતે વાંચી શકાય તેવા ન હોવાને કારણે નાગરિકોને ફી અંગેની માહિતી કાઉન્ટર પરથી મેળવવાની ફરજ પડે છે, જે સક્રિય જાહેરાતના નાગરિક-ચાર્ટર સિદ્ધાંતને નબળો પાડે છે. એક પ્રમાણિત વિઝ્યુઅલ ટેમ્પલેટ (દ્રશ્યતાનો નમૂનો) અને બોર્ડને લગાવવા માટેની યોગ્ય ઊંચાઈને અમલી કરવાથી મહત્વપૂર્ણ માહિતીની તાત્કાલિક સુલભતા સુનિશ્ચિત થશે.

**d. વિડો પ્લકાર્ડ્સ અને ટોકનિંગ:** મોટાભાગના જનસેવા કેન્દ્રોમાં કાર્યકારી કાઉન્ટરો (દા.ત., નોંધણી, ચૂકવણી, સબમિશન)ની ઓળખ કરતા પ્લકાર્ડ્સ લગાવવામાં નહોતા આવ્યા, જેના કારણે નાગરિકોને જરૂરી કાઉન્ટરનો માર્ગ શોધવામાં મુશ્કેલી પડે છે અને ઓપરેટરની વિન્ડો પાસે ભીડમાં વધારો થાય છે. જોકે ઉચ્ચ ભીડવાળા શહેરી કેન્દ્રોમાં ટોકન જનરેશન સિસ્ટમ જરૂરી છે, પરંતુ બે સ્થળોએ મશીનો કામ જ નહોતા કરતા. જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં ટોકન મશીનોને પુનઃસ્થાપિત કરવાથી અને વિડો પાસે સ્પષ્ટ સાઇનબોર્ડ લગાવવાથી મુલાકાતીઓની ભીડનો પ્રવાહ સુવ્યવસ્થિત થશે અને રાહ જોવાના સમયની અનિશ્ચિતતા ઓછી થશે.



e. **સિટિઝન ચાર્ટર:** મુલાકાત લેવામાં આવેલ તમામ કેન્દ્રોએ સિટિઝન ચાર્ટર (નાગરિક દસ્તાવેજ) પ્રદર્શિત કર્યું હતું, છતાં કોઈએ તેને પ્રવર્તમાન પ્રક્રિયાઓ, દસ્તાવેજની આવશ્યકતાઓ અથવા ફીના હિસાબે અપડેટ કર્યું ન હતું. ઉત્તરદાયિત્વને જાળવી રાખવા અને નાગરિકોની અપેક્ષાઓને સંચાલિત કરવા માટે સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવેલું અપ-ટુ-ડેટ ચાર્ટર આવશ્યક છે. ચાર્ટર માટે દ્વિવાર્ષિક સમીક્ષાઓ શરૂ કરવાથી સુનિશ્ચિત થશે કે પ્રદર્શિત કરેલી માહિતી સચોટ અને કાર્યક્ષમ રહે.

f. **ચૂકવણીની પદ્ધતિઓ:** એકપણ જનસેવા કેન્દ્ર ડિજિટલ ચૂકવણીનો વિકલ્પ પ્રદાન કરતું નથી. તેના બદલે, કર્મચારીઓ ફીની વસૂલાત લોગ બુકમાં નોંધે છે, જેને દરરોજ નાયબ મામલતદાર દ્વારા ચકાસવામાં આવે છે, અને બીજા દિવસે ચાલાનનું મેન્યુઅલ બેંકિંગ કરવામાં આવે છે. ઓનલાઇન ચૂકવણીની સુવિધાઓ (દા.ત., UPI, ઈ-ચાલાન) ફીનો હિસાબ રાખવાની પ્રક્રિયાને ઝડપી બનાવશે, રોકડનું સંચાલન કરવાના જોખમો ઘટાડશે, અને જનસેવા કેન્દ્રોને વ્યાપક ઇ-ગવર્નન્સ ઉદ્દેશ્યો સાથે સંરેખિત કરશે.

g. **ઓપરેશનલ સપોર્ટ અને સંસાધનોની મર્યાદાઓ:** સ્ટેશનરી અને અન્ય જરૂરી સામગ્રીઓ જેવીકે, ફોર્મ, પેન અને ફોટોકોપી એટલે કે નકલ માટેની સામગ્રી, વગેરેની સતત અછતના કારણે ઓપરેટરોને મર્યાદિત સાધનોથી કામ ચલાવવું પડે છે અથવા તો લોકોને સામાન્ય કામો માટે બહારના વિકેતાઓ પાસે મોકલવા પડે છે. ક્લેરિકલ સ્ટાફ એટલે કે કારકુન તરીકે અતિશય જગ્યાઓ ખાલી હોવાને કારણે વર્તમાન ઓપરેટરોનો કાર્યબોજ ખૂબ જ વધી જાય છે, જેઓ વધારાની વહીવટી ફરજો સંભાળે છે. કોમ્પ્યુટર્સ અને પેરિફેરલ્સની જાળવણી અને તેમના રિપ્લેસમેન્ટમાં થતો વિલંબ અને સતત GSWAN સર્વર આઉટેજ, સાતત્યપૂર્ણ સેવા વિતરણમાં વિક્ષેપ પાડે છે. નબળી રીતે સંગ્રહ કરવામાં આવેલા ફિઝિકલ રેકોર્ડ્સ ખરાબ થઈ જતા હોય છે, જે મોટાપાયે ડિજિટાઇઝેશનની જરૂરિયાત પર ભાર મૂકે છે. કોમ્યુનિકેશન સ્કિલ્સ માટે વાર્ષિક તાલીમ આપવામાં આવતી હોવા છતાં, ઓપરેટરો ડિજિટલ ગુજરાત પ્લેટફોર્મ પર અપૂરતી માહિતીની ફરિયાદ કરે છે, જેના કારણે ડેટા-એન્ટ્રીનું મુખ્ય કામ કરવાની તેમની ક્ષમતા પર અસર થાય છે.

h. **રિસેપ્શન ડેસ્ક અને માહિતી કિઓસ્ક:** નમૂના તરીકે લેવાયેલ એકપણ જનસેવા કેન્દ્ર ખાતે સમર્પિત રિસેપ્શન અથવા માહિતી ડેસ્ક નહોતું. પરિણામે, પ્રારંભિક માર્ગદર્શન મેળવવા માંગતા નાગરિકો ઓપરેટર વિન્ડો પર ભેગા થઈ જાય છે, જેના કારણે અવ્યવસ્થા સર્જાય છે અને સેવામાં વિલંબ થાય છે. અરજી ફોર્મ, સ્ટેશનરી અને સ્થળ પર જ ફોટોકોપી કાઢી આપવાની ક્ષમતાઓ સાથેનું રિસેપ્શન ડેસ્ક સ્થાપિત કરવાથી નાગરિકોની પૂછપરછોને કેન્દ્રિત કરી શકાશે, બાહ્ય કાર્યોમાં ઘટાડો થશે અને એકંદરે વપરાશકર્તાઓના અનુભવમાં સુધારો થશે. આ અવલોકનો જનસેવા કેન્દ્રોના નાગરિક-કેન્દ્રિત આદેશને પૂર્ણ કરવા માટે સ્પષ્ટ, સુલભ માહિતી અને મજબૂત કાર્યકારી સહાય કેટલી મહત્વપૂર્ણ છે, તેના પર ભાર મૂકે છે. પ્રમાણિત સાઇનબોર્ડ્સ, ડિજિટલ પેમેન્ટ ઇન્ટિગ્રેશન, પર્યાપ્ત સંસાધનો અને સમર્પિત રિસેપ્શન સેવાઓ મારફતે આ ખામીઓને દૂર કરવાથી પારદર્શિતા અને શાસનની સરળતા (ઇઝ ઓફ ગવર્નન્સ) બંનેમાં વધારો થશે.

ભલામણી પ.૭: નાગરિકોને ઝડપી અને ગુણવત્તાયુક્ત સેવાઓ મળે તે માટે જન સેવા કેન્દ્રોની માળખાગત સુવિધાઓ વધારવી.

જનસેવા કેન્દ્રમાં માળખાગત સુવિધાઓ અને નાગરિકો માટે સારી સેવાઓ સુનિશ્ચિત કરવા માટે સરકાર આ પગલાં લઈ શકે છે:

- નાગરિકોને લાંબી કતારમાં ઊભા ન રહેવું પડે અને તેમનો સમય બચે એ માટે ઓટોમેટેડ ટોકન સિસ્ટમ લાગુ કરવી.
- નાગરિકોને માર્ગદર્શન આપવા, તેમના પ્રશ્નોને સંબોધવા અને અરજીની પ્રક્રિયા સરળ બનાવવા માટે વિશેષ રિસેપ્શન ડેસ્કની સુવિધા ગોઠવવી.
- કમ્પ્યુટર સિસ્ટમ્સ, પેરિફરલ્સ અને આવશ્યક હાર્ડવેરનું નિયમિત રિપેરિંગ, મેઇન્ટેનન્સ અને સમયસર રિપ્લેસમેન્ટ સુનિશ્ચિત કરવું.
- સેવામાં અડચણ ન આવે એ માટે સ્ટેશનરી, ફોર્મ અને ફોર્મેટ વગેરે હંમેશા ઉપલબ્ધ રાખવા.
- નાગરિકોને સ્પષ્ટ, અપડેટેડ માહિતી મળી રહે એ માટે ડિસ્ક્રે સિસ્ટમને આધુનિક બનાવવી.
- વધુમાં વધુ પેપરલેસ કામગીરી સુનિશ્ચિત કરવી અને એક કેન્દ્રીય ડિજિટલ રેકોર્ડ સિસ્ટમ બનાવવી, જેથી માહિતી ભવિષ્યમાં પણ સરળતાથી ઉપલબ્ધ બને.
- નાગરિકોના ફોટોગ્રાફ માટે ઉપયોગમાં લેવાતા કેમેરા રિપેર કરવા અથવા નવા લગાવવા, જેથી વ્યક્તિગત ઉપકરણો પરની નિર્ભરતામાં ઘટાડો થાય અને ગોપનીયતાનું રક્ષણ થાય.

#### પ.૮: અસરકારક સંચાલન અને નિયંત્રણ

ભંડોળનો સમજદારીપૂર્વક ઉપયોગ કરવા અને કામગીરી અને જાળવણીમાં સુધારો કરવા માટે સરકાર આ પગલાં લઈ શકે છે:

- જન સેવા કેન્દ્રની માળખાગત સુવિધાઓમાં સુધારો અને તેની જાળવણી માટે ઇ-ધરા, ઇ-સેવા અને ઇ-ગ્રામના ભંડોળનો ઉપયોગ કરો.
- જિલ્લા કલેક્ટર, એસીએસ (મહેસૂલ) અને પીએસ (એઆરટીડી) ને મોકલવા માટે કામગીરી અને પાલન અંગે નિયમિત માસિક અહેવાલો તૈયાર કરો.
- RCPS એક્ટ અનુસાર, સરકાર નાગરિક દસ્તાવેજોની નિયમિત સમીક્ષા અને તેને અપડેટ કરવા માટે એક માળખાબદ્ધ સિસ્ટમ સ્થાપિત કરી શકે છે. રાજ્યભરમાં એક જ ડિઝાઇનનો ઉપયોગ કરી શકાય છે જેથી બધા વિભાગો અને સેવા કેન્દ્રોમાં માહિતી સ્પષ્ટ, સુસંગત અને સુલભ રહે.
- બાકી રહેલા કામોને ટ્રેક કરવા, ઓયિતી તપાસ (ફ્લાઇંગ સ્ક્વોડ) અને હેલ્પલાઇન અને ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે ૧ એડિશનલ કલેક્ટર, ૧ નાયબ કલેક્ટર, ૨ મામલતદારો અને ૨ નાયબ મામલતદારોનું રાજ્ય સ્તરીય મોનિટરિંગ સેલ બનાવો.
- યોગ્ય ચકાસણી સુનિશ્ચિત કરવા માટે પોર્ટલ પર ITR અને જાતિનો ડેટા એકીકૃત કરો અને ફીલ્ડ વિઝિટ દરમિયાન ૫-૨૦% પ્રમાણપત્રો રેન્ડમલી તપાસો.

## પ. માનવ સંસાધન મૂલ્યાંકન: કાર્યભાર વિતરણ, ક્ષમતાઓ અને કાર્ય જટિલતાનું મૂલ્યાંકન

પ્રકરણ પ જનસેવા કેન્દ્રોમાં માનવબળ વિતરણ, કાર્યભાર અને કાર્ય જટિલતાનું વ્યવસ્થિત રીતે વિશ્લેષણ કરે છે. તાલુકાદીઠ એક જનસેવા કેન્દ્ર (JSK) સાથે માનવબળમાં ૨૯૧ મામલતદારો અને નાયબ મામલતદારોનો સમાવેશ થાય છે, જેમને રાજ્યભરમાં ૫૪,૦૦૦ ડેટા ઓપરેટરો દ્વારા સહયોગ આપવામાં આવે છે.

### કોષ્ટક ૧: જનસેવા કેન્દ્રના માનવબળની વિગતો

માનવબળની વિગતો	સંખ્યા
મંજૂર થયેલા હોદ્દાઓની સંખ્યા	મામલતદાર – ૨૯૧ નાયબ મામલતદાર – ૨૯૧
ઓપરેટર્સની સંખ્યા	૫૪,૧૨૨

બહુવિધ પદ્ધતિઓ, જેવી કે (i) કર્મચારીઓ માટે વિગતવાર પ્રશ્નાવલી (નાયબ મામલતદારો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને), (ii) અરજીઓની સંખ્યા અને ઓપરેટર લોગઇન રેકોર્ડ્સની સમીક્ષા, અને (iii) JSK અને VCEના કર્મચારીઓ સાથે જૂથ ચર્ચાઓ – આ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરીને આ પ્રકરણ સેવાઓની માંગ સામે કર્મચારીઓની ક્ષમતાઓની માપણી કરે છે, ઓછા ઉપયોગમાં લેવાયેલા અને વધુ પડતા ખર્ચાઇ ગયેલા કર્મચારીઓની ભૂમિકાને ઓળખ કરે છે, અને સંસાધનોનો સઘન ઉપયોગ કરતા કાર્યોની ઓળખ કરે છે. આ નિદાનાત્મક આધાર, મહત્તમ કાર્યભારનું વ્યવસ્થાપન કરવા, અવરોધોનો ઓછા કરવા અને નાગરિકલક્ષી પ્રદર્શનને જાળવી રાખવા માટે લક્ષિત પુનઃસંકલન અંગે જાણકારી પૂરી પાડે છે. જનસેવા કેન્દ્રો (JSK)ના કર્મચારીઓ, ખાસ કરીને નાયબ મામલતદારોએ પ્રશ્નાવલીના જે જવાબો આપ્યા હોય તેના વિશ્લેષણથી મુખ્ય જવાબદારીઓ અને વાસ્તવિક સમય ફાળવણી વચ્ચે રહેલી નોંધપાત્ર વિસંગતિઓ અંગે જાણકારી મળે છે, જેના કારણે ઘણા કાર્યકારી પડકારો અને સંભવિત જોખમો ઊભા થાય છે, જેની વિગતો નીચે મુજબ છે:

### પ.૧ ભૂમિકાઓનું અસમાન વિતરણ

JSKના સ્થળ પરના અવલોકનોમાંથી જે અનુભવ આધારિત આંતરદ્રષ્ટિ પ્રાપ્ત થઈ છે, તે દર્શાવે છે કે કર્મચારીઓમાં, ખાસ કરીને નાયબ મામલતદારોમાં નોકરીઓની ઇચ્છિત ભૂમિકા અને વાસ્તવિક કાર્યભાર વિતરણ વચ્ચે સ્પષ્ટ વિસંગતિ છે. માત્રાત્મક માહિતી દર્શાવે છે કે તેમના સમયનો માત્ર ૧૦% હિસ્સો જ મુખ્ય સેવા-સંબંધિત જવાબદારીઓ, કે જે JSKનો મૂળભૂત હેતુ છે, તેના માટે સમર્પિત છે. તેનાથી વિપરિત, તેમના સમયનો ૫૦% હિસ્સો વધારાના વહીવટી કાર્યોમાં, ૧૫% હિસ્સો બેઠકો અને સંકલનમાં, અને ૨૫% હિસ્સો "અન્ય પ્રવૃત્તિઓ" અથવા વધારાના કાર્યભારનું સંચાલન કરવામાં ખર્ચાયે છે. ગાંધીનગરમાં કરવામાં આવેલી સમીક્ષા સહિત આ પેટર્ન તમામ જિલ્લાઓમાં સતત જોવા મળી છે, જે એક પ્રણાલીગત

સમસ્યાને ઉજાગર કરે છે, જ્યાં આગલી હરોળના કર્મચારીઓ પર બાહ્ય ફરજોનો ભારે બોજ હોય છે. ફરજિયાત થવા જોઇએ તેવા કાર્યોમાંથી આ પ્રણાલીગત વિચલન કામગીરીની કાર્યક્ષમતા અને સેવાની ગુણવત્તાને નોંધપાત્ર રીતે અસર કરે છે. બહુવિધ કાર્યભારની સોંપણીઓનું આ પ્રચલન, જેમાં અધિકારીઓ ઘણીવાર એક સાથે ત્રણ-ચાર વિભાગીય જવાબદારીઓ નિભાવે છે, તેના કારણે મુખ્ય કામમાં ગંભીર રીતે ધ્યાનભંગ થાય છે. પરિણામે, ડીડીની નોંધણી કરવી, "તાત્કાલિક" ડેટા માટેની વિનંતીઓનો જવાબ આપવો, અભિયાનો/પ્રવૃત્તિઓનું સંચાલન અને ચૂંટણી ફરજો (જે નાયબ મામલતદારના સમયના ૪૦-૫૦% સમયનો ઉપયોગ કરે છે) જેવા સહાયક કાર્યોને પ્રાથમિકતા આપવામાં આવે છે, અને આ ઘણીવાર અધિકારીઓએ કરવાની થતી ફરજિયાત નાગરિક સેવાઓના ભોગે કરવામાં આવે છે. આ અસંતુલન કર્મચારીઓ પર દબાણ ઊભું કરે છે અને જનતાને તેમની મુખ્ય સેવાઓ પહોંચાડવામાં જન સેવા કેન્દ્રોની અસરકારકતા અને પ્રતિભાવશીલતા પર સીધી અસર કરે છે.

### ૫.૨ કામના વિસ્તૃત ક્લાકો

નાયબ મામલતદારો, જેઓ ઘણી વાર ત્રણ-ચાર પ્રકારના કાર્યભાર સંભાળે છે, તેઓ દરરોજ ઓફિસના કામના ક્લાકો ઉપરાંતના સમય સુધી કામ કરે છે, અને JSK ચકાસણીનું કામ ઘરેથી પૂરું કરે છે. જોકે તેઓ કામનું આઉટપુટ જાળવી રાખે છે, પરંતુ સુરક્ષિત સરકારી પરિસરની બહાર નિયમિતપણે સંવેદનશીલ દસ્તાવેજોનું સંચાલન કરવાથી ખોટી જગ્યાએ સ્થાનાંતરણ, દુરુપયોગ અથવા ગેરઉપયોગની સંભાવના વધી જાય છે. આ પ્રથાના કારણે સંવેદનશીલ નાગરિક દસ્તાવેજોની સુરક્ષાનું જોખમ ઊભું થાય છે, થાકને કારણે થતી ભૂલોમાં વધારો થાય છે અને સેવાઓમાં પણ વિલંબ થાય છે. અધિકૃત અને વ્યક્તિગત કાર્યસ્થળો વચ્ચે અંતર ન રહેતા, ઉત્તરદાયિત્વ અને નાગરિક વિશ્વાસ બંને નબળા પડે છે. સર્વેક્ષણમાં સામેલ તમામ અધિકારીઓએ કામના ક્લાકો બાદ પણ સતત કામ કરવા અંગેનો રિપોર્ટ આપ્યો છે, જે શાસનમાં પ્રવર્તતી એક સિસ્ટમેટિક એટલેકે પ્રણાલીગત ખામીનો નિર્દેશ કરે છે.

### ૫.૩ વિક્ષેપો અને મેન્યુઅલ પ્રક્રિયાઓમાં રહેલી અક્ષમતાઓ

ડેપ્યુટી મામલતદારો પોતાનો ૬૧-૮૦% સમય એ કાર્યો પર ખર્ચ કરે છે જે સ્વચાલન અથવા માળખાકીય પુનર્રચના માટે મુખ્ય હોય, જેવા કે, મેન્યુઅલ દસ્તાવેજોની ચકાસણી, પુનરાવર્તિત મંજૂરીઓ, અને સતત પ્રશ્નોનું નિરાકરણ, જ્યારે વિલંબ, કાર્યવૃદ્ધિ અને નિર્ભરતાઓ મુખ્ય કાર્ય માટેના સમયના સમાન હિસ્સાને વિક્ષેપિત કરે છે. આવો ખંડિત કાર્યપ્રવાહ તણાવ અને ભૂલોમાં ખૂબ વધારો કરે છે, અને અટકેલી મંજૂરીઓ માટે અઠવાડિયાના ૩-૬ ક્લાક બગાડે છે. ડિજિટલ જેવા પ્લેટફોર્મ ચકાસણીઓને સુવ્યવસ્થિત કરી શકે છે, છતાંપણ, સુવ્યવસ્થિત પુનર્રચના અને ડિજિટલ એકીકરણ વિના, આ અક્ષમતાઓ ઉત્પાદકતા, સેવાઓમાં બદલાવ, અને સંસ્થાકીય અખંડિતતાને નબળી કરતી રહેશે.

### ૫.૪ વિવાદ વ્યવસ્થાપન અને નાગરિક ઇન્ટરફેસ



નાયબ મામલતદારો મંજૂરીઓમાં વિલંબને કારણે અઠવાડિયામાં ૩-૬ કલાક ગુમાવે છે, અને સાથે જ તેમને JSK ખાતે દૈનિક નાગરિકોના વિવાદોનો સામનો કરવો પડે છે. આ વિવાદો જૂના સરકારી ઠરાવો, અપૂર્ણ અથવા પ્રતિકારિત દસ્તાવેજો અને અસ્પષ્ટ નીતિ માર્ગદર્શનથી ઉદ્ભવે છે, જેના કારણે સેવાઓમાં વિલંબ થાય છે, કાર્યબોજમાં વધારો થાય છે, અને જનતાનો વિશ્વાસ ઓછો થાય છે. આ વિટંબણાઓ સામાન્ય બાબત બની ગઈ છે, જેમાં કર્મચારીઓ ‘દરરોજ’ દલીલો કરે છે, જે ઘણીવાર તણાવપૂર્ણ અને સમય માંગી લે તેવી ચર્ચાઓમાં પરિણમે છે, જેના કારણે સેવાઓના વિતરણમાં વધુ અવરોધો પેદા થાય છે, અને નાગરિકો-રાજ્ય વચ્ચેના સંબંધોમાં તણાવ ઉદ્ભવે છે. મૂળભૂત કારણો નબળા નીતિગત સંદેશાવ્યવહાર, અદ્યતન જાહેર માર્ગદર્શનનો અભાવ અને ખંડિત ફરિયાદ નિવારણમાં રહેલા છે, જે ગૂંચવણો, અવાસ્તવિક અપેક્ષાઓ અને સેવા કાઉન્ટર પર વારંવાર થતા સંઘર્ષને વેગ આપે છે.

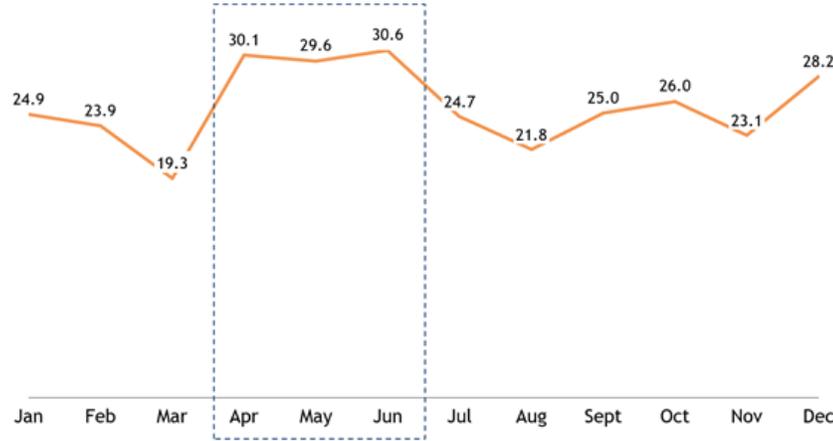
#### પ.પ કૌશલ્યની ખામીઓ અને મર્યાદિત અનુકૂલન ક્ષમતા

નાયબ મામલતદારોને દર બે વર્ષે ફક્ત એક જ વાર ઔપચારિક કાર્યાત્મક અને ડોમેન તાલીમ મળે છે, જે આજના ઝડપથી બદલાતા વહીવટી વાતાવરણ મુજબ ખૂબ જ ઓછી કહી શકાય. વળી, આ દુર્લભ તાલીમસત્રો પણ ઘણીવાર કાર્યભારના દબાણ અથવા સમયપત્રકના સંઘર્ષને કારણે વિક્ષેપિત થાય છે, જેના કારણે ઘણા અધિકારીઓ તેમાં હાજરી આપી શકતા નથી. નિયમિત કૌશલ્યનો આ અભાવ તેમની ગતિશીલ નીતિગત ફેરફારોને સમજવાની, નવા સરકારી ઠરાવોનું અર્થઘટન કરવાની અથવા વિકસિત અનુપાલન માળખા સાથે અનુકૂલન સાધવાની ક્ષમતાને ગંભીર રીતે મર્યાદિત કરે છે. ડિજિટલ ગવર્નન્સમાં શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અપનાવવાની અને ડિજિટલ ગુજરાત જેવા મહત્વપૂર્ણ પ્લેટફોર્મનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરવાની તેમની ક્ષમતાઓ પણ તેના કારણે મર્યાદિત થાય છે. પરિણામે, કર્મચારીઓને જૂના જ્ઞાન, સહકર્મીઓના માર્ગદર્શન અથવા તો એડ-હોક ટ્રાયલ-એન્ડ-એરર અભિગમો પર આધાર રાખવાની ફરજ પડે છે, જે વિસંગતતાઓમાં વધારો કરે છે અને સેવા વિતરણની ગતિને ધીમી કરે છે. માળખાગત રીફ્રેશર અભ્યાસક્રમોનો અભાવ સંસ્થાકીય યાદશક્તિને વધુ નબળી પાડે છે અને શીખેલા પાઠને જિલ્લાઓમાં પ્રસારિત થતા અટકાવે છે. ડિજિટલ ચકાસણી, ફરિયાદ નિવારણ પ્રોટોકોલ અને નાગરિક સંદેશાવ્યવહારમાં આ અંતર ખાસ તીવ્રતાથી જોવા મળે છે, જ્યાં આગલી હરોળના કર્મચારીઓને પર્યાપ્ત તાલીમ સહાય વિના જટિલ પ્રશ્નોના સતત જવાબ આપવા પડે છે. સતત તાલીમ અને જ્ઞાનના નવીનીકરણના અભાવે, કર્મચારીઓને બદલાતી નીતિઓ, ટેકનોલોજીઓ અને નાગરિકોની અપેક્ષાઓ સાથે તાલમેલ જાળવવામાં મુશ્કેલી પડે છે, જેનાથી સેવા વિતરણની કાર્યક્ષમતા અને વિશ્વસનીયતા સીધી નબળી પડે છે.

#### પ.૬ JSK ઓપરેટરો માટે માનવ સંસાધન ફાળવણીના ટ્રેન્ડ



નાયબ મામલતદારોની જેમ, ઓપરેટરો માટે કાર્યબોજના વિતરણની પેટર્નનું પણ વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું હતું. દરેક કેન્દ્ર પર માસિક અરજીઓની સંખ્યા અને ઓપરેટર લોગઇનના આંકડાઓનો ઉપયોગ કરીને, આપણે અંદાજ લગાવી શકીએ છીએ કે એક ડેટા ઓપરેટર ૮ કલાકના કાર્યદિવસમાં કેટલા દસ્તાવેજો સંભાળી શકે છે. દરેક જનસેવા કેન્દ્રના ઐતિહાસિક મુલાકાતીઓના આંકડાની સાથે આ અંદાજોની સરખામણી કરીને, આપણે દરેક કેન્દ્ર માટે જરૂરી કોમ્પ્યુટર ઓપરેટરો અને



સહાયક કર્મચારીઓની મહત્તમ સંખ્યા નક્કી કરીએ છીએ. કાર્યક્ષમ કર્મચારીબળ અને શ્રેષ્ઠ સેવા વિતરણ માટે આ કાર્યબોજ વિશ્લેષણ કરવું જરૂરી છે.

એપ્રિલ અને જૂન દરમિયાન પ્રતિ ઓપરેટર દીઠ દરરોજ અરજીઓની સંખ્યા સૌથી વધુ હોય છે (પ્રતિ ઓપરેટર દીઠ અરજીઓની સંખ્યા ૩૦ જેટલી ઉંચે સુધી પહોંચે છે), જે શાળા-કોલેજ પ્રવેશ અને શિષ્યવૃત્તિઓના સમયગાળા સાથે સુસંગત છે કે જ્યારે સર્ટિફિકેટ્સની માંગ ટોચ પર

હોય છે, જે રીતે ઉપરોક્ત વિભાગમાં ચર્ચા કરવામાં આવી છે. પ્રતિ ઓપરેટર દીઠ દરરોજ સરેરાશ અરજીઓની સંખ્યા લગભગ ૨૫ છે. એમ ધારી લઈએ કે, એક અરજી પર કામ કરતા ઓપરેટરને ૨૦-૨૫ મિનિટ લાગે છે, તો તે જોતાં એક ઓપરેટરે લગભગ ૧૦.૫ કલાક પ્રોડક્ટિવ રહેવું જોઈએ, જે નિયમિત કામના કલાકો કરતા વધુ સમય છે.

આકૃતિ ૨૭: નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૫ માં દરરોજ ઓપરેટર દીઠ અરજીઓની સંખ્યા [દર મહિને કામકાજના દિવસોની સંખ્યા ૨૩ (૨૭૫/૧૨) લેવામાં આવી છે]

*નોંધ: પરિશિષ્ટ ભાગ H માં, ભૌગોલિક વિસ્તારના સંદર્ભમાં પ્રતિ ઓપરેટર લોડ વિશે વિગતો વાંચી શકી છો.*

કાર્યપ્રવાહ, યોગ્યતા અને સમય વ્યવસ્થાપનને શ્રેષ્ઠ બનાવવા માટે GARC નીચેની બાબતોની ભલામણ કરે છે:

ભલામણો પ.૯: ઇઝ ઓફ વર્કિંગ (કાર્ય કરવાની સરળતા)ને સક્ષમ બનાવવું

ઇઝ ઓફ વર્કિંગને સક્ષમ બનાવવા, સરકાર નીચે મુજબના પગલાં લઇ શકે છે:

- બે સ્તરીય ક્લોઝિંગ શેડ્યુલ અપનાવો, જેમાં જાહેર સેવા કાઉન્ટરો દિવસના સત્તાવાર અંતના એક કલાક પહેલા બંધ થાય, જેથી સુરક્ષિત રીતે, પરિસરમાં દસ્તાવેજ ચકાસણી અને ડેટા એન્ટ્રી થઈ શકે.
- અપેક્ષાઓ અને કાર્યપ્રવાહને સંરેખિત કરવા માટે તમામ JSK અને નાગરિક ચાર્ટરમાં નાગરિક સેવાના કલાકો અને સત્તાવાર કામના કલાકો સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવો.
- સરકારી મકાનોની બહાર રેકોર્ડ્સ અને ક્રેડેન્શિયલ્સના કામના કલાકો પછીના સમયના સંચાલન પર પ્રતિબંધ મૂકો, અને તમામ કામોને નિર્ધારિત કામના કલાકોની અંદર જ પૂર્ણ કરવાનું અનિવાર્ય બનાવો.

#### ભલામણો ૫.૧૦: નાગરિક સેવા વિતરણ માટે ક્ષમતા નિર્માણ

JSK ખાતે ક્ષમતા અને જ્ઞાન પ્રણાલીને મજબૂત બનાવવા માટે, નીચે મુજબના પગલાં લઇ શકે છે:

- પોલિસી અપડેટ્સ, ગ્રાહક-સેવા શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અને સંઘર્ષ વ્યવસ્થાપન પર નિયમિત સ્ટાફ વર્કશોપને પ્રોત્સાહન આપો, JSK કર્મચારીઓને વિવાદોને કાર્યક્ષમ રીતે ઉકેલવા અને સેવા અખંડિતતા જાળવી રાખવા માટે સજ્જ કરો.
- ઓન-સાઇટ વર્કશોપ અને ઇ-લર્નિંગનું મિશ્રણ કરીને, નીતિગત ફેરફારો, ડિજિટલ ગુજરાત કૌશલ્ય અને પ્રોસેસ-રિએન્જિનિયરિંગ બેસ્ટ પ્રેક્ટિસિસ પર ત્રિમાસિક સત્રો સાથે મોડ્યુલર તાલીમ અભ્યાસક્રમ રજૂ કરો
- ઓછી સંખ્યામાં અરજીઓ આવતી હોય તેવા સમયગાળા સાથે તાલીમનું શેડ્યુલ ગોઠવો, જેમાં ભાગીદારી અને જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રદર્શન મૂલ્યાંકન સાથે જોડાયેલ લર્નિંગ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ દ્વારા પૂર્ણતાનો ટ્રેક રાખવામાં આવે.
- અપડેટ્ડ SOPs, જીઆર, ઝડપી સંદર્ભ માર્ગદર્શિકાઓ, અને નીતિ સંક્ષિપ્ત માહિતી ધરાવતી ડિજિટલ નોલેજ રિપોઝિટરી (ડિજિટલ જ્ઞાન સંગ્રહ) વિકસિત કરો, જે સતત, સમયસર શિક્ષણને સુદૃઢ બનાવશે, અને સહકર્મી-માર્ગદર્શન નેટવર્ક તેને પૂરક બનશે.

## ભલામણો પ.૧૧: અસરકારક સેવા વિતરણ માટે માનવબળનો મહત્તમ ઉપયોગ

સૌથી વધુ વ્યસ્ત ક્લાકો/સમયગાળામાં કાર્યબોજનું વ્યવસ્થાપન કરવા તથા માનવબળનો મહત્તમ ઉપયોગ કરવા માટે, સરકાર નીચે મુજબના પગલાં લઈ શકે છે:

- પુરાવા-આધારિત કર્મચારીઓની ભરતી સુનિશ્ચિત કરવા માટે મુલાકાતીઓની સંખ્યાના વિશ્લેષણ અને સમય-ઉપયોગના અભ્યાસના આધારે મેનપાવર ટેન્ડરોને આધારભૂત કરો.
- ગતિશીલ માનવબળ ફાળવણીઓ અમલી કરો (દા.ત., ઉચ્ચ માંગને સંચાલિત કરવા અને નાગરિકોના રાહ જોવાના સમયને ઘટાડવા માટે એપ્રિલ-જૂનમાં ઓપરેટરની ઉપલબ્ધતામાં વધારો કરવો અને આ મહિનાઓ દરમિયાન સહાય માટે કામચલાઉ કર્મચારીઓ અથવા કોસ-ટ્રેન સહાયક કર્મચારીઓ તૈનાત કરવા)
- ઓપરેટરોની પ્રોડક્ટિવિટી પર નજર રાખવા માટે જિલ્લા સ્તરીય નિરીક્ષણો શરૂ કરવા, પ્રતિદિન ઓપરેટર દીઠ સતત ઓછી અરજીઓ ધરાવતા જનસેવા કેન્દ્રોની ઓળખ કરવી, અને તપાસ કરવી કે શું આ પરિસ્થિતિ ઓછી માંગના કારણે છે, કે પછી નાગરિકો ઓનલાઇન ચેનલ પસંદ કરે છે તેના કારણે છે, કે પછી પ્રક્રિયામાં અવરોધોને કારણે છે.
- વારંવાર મુલાકાતો અને ઓપરેટરોનો કાર્યબોજ ઘટાડવા માટે વ્યસ્ત મહિનાઓ દરમિયાન બંડલ સર્વિસ પેકેજો (દા.ત., એક અરજીની સાયકલમાં આવક+જાતિ પ્રમાણપત્ર)ને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ઉચ્ચ સંખ્યાવાળા અરજી ક્ષેત્રોમાં સંબંધિત વિભાગો અને નિદેશાલયોને JSKમાં નિયુક્ત કરવા માટે અધિકૃત કાર્યકર્તાઓના વધારાના હોદ્દાઓનું સર્જન કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા. આ અધિકારીઓ JSK સાથે સંબંધિત વિભાગ-વિશિષ્ટ (ડિપાર્ટમેન્ટ-સ્પેસિફિક) કાર્યો કરી શકે છે, જેનાથી સેવા વિતરણની ઝડપ અને કાર્યક્ષમતામાં સુધારો થશે.
- દરેક જનસેવા કેન્દ્રમાં સમર્પિત નાયબ મામલતદારોની નિમણૂક કરવી. પ્રવર્તમાન ખામીઓને દૂર કરવા માટે 251 ગ્રામીણ તાલુકાઓ માટે 251 નવા નાયબ મામલતદાર (તાલુકા દીઠ 1) પદો અને 40 શહેરી તાલુકાઓ માટે 80 નવા નાયબ મામલતદાર (તાલુકા દીઠ 2) પદો ઊભા કરી શકાય છે.
- GARCના પ્રારંભિક સમય-કાર્ય અભ્યાસ<sup>૬</sup> અનુસાર, ઓપરેટરોની સંખ્યામાં 1.5 ગણો વધારો કરવો.

<sup>૬</sup> દર 80 દૈનિક અરજીઓ માટે 1 ઓપરેટરનો હાલનો ઓપરેટર-ટુ-એપ્લિકેશન ગુણોત્તર અપૂરતો છે, કારણ કે તે મહત્વપૂર્ણ બિન-પ્રક્રિયા (નોન-પ્રોસેસિંગ) કાર્યોને બાકાત રાખે છે. પ્રસ્તાવિત સમય ઉપયોગના અભ્યાસના આધારે, સમયસર અને કાર્યક્ષમ સેવા વિતરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઓપરેટરની સંખ્યા 1.5 ગણી વધારી શકાય છે.

## ૬. સેવા વિતરણ મોડેલ: તુલનાત્મક પરિપ્રેક્ષ્ય



### Early PPP Model (Ahmedabad)

- An early model for citizen service delivery was experimented with in the Ahmedabad collector's office using a Build-Operate-Transfer (BOT) PPP model.
- In this system, a private firm hired staff and operated the systems.
- A user fee was collected from citizens, which was then shared between the government and the private firm to cover technology and manpower costs, making the center financially self-sustaining.



### Agency Commission Model

- The current model for agencies that manage JSK operators is described as commission-based, flawed, and unsustainable.
- Agencies struggle to offer competitive wages in districts with low footfall, leading to high operator turnover. Operators under this model are paid a meager salary of ₹5,000-₹6,000 per month.



### Village Computer Entrepreneur (VCE) Revenue Model

- Village Computer Entrepreneurs (VCEs) operate on a commission-based framework, receiving ₹20 per service, of which ₹4 is shared with the panchayat.
- While this structure has enabled local-level digital service delivery, payment rates have remained unchanged for several years, and delays in disbursal have affected sustainability.

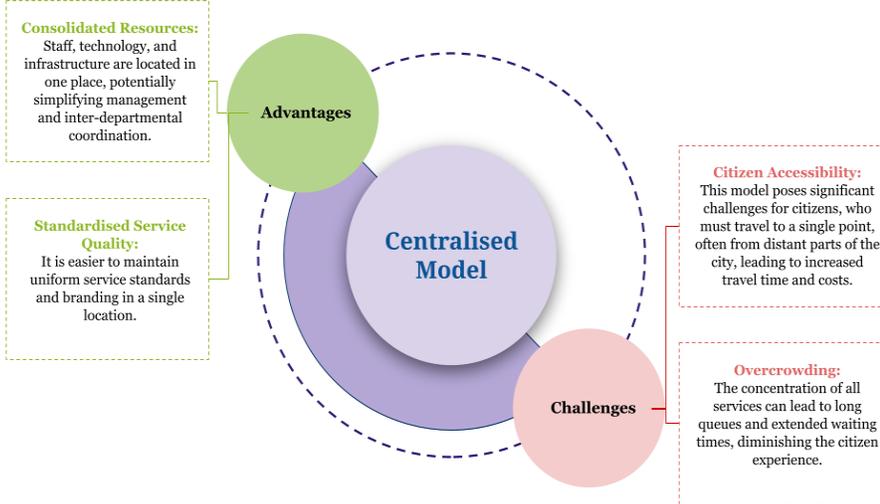
આકૃતિ ૨૮: જનસેવા કેન્દ્ર અને સામાન્ય સેવા કેન્દ્ર - મહેસૂલ મોડેલ

આવી રહ્યા છે.

શહેરી વાતાવરણમાં નાગરિક સેવાઓના અસરકારક વિતરણ માટે એક્સેસ પોઇન્ટ (પહોંચ) અને ઓપરેશનલ વર્કફો (સંચાલન કાર્યપ્રવાહ) ડિઝાઇન કરવા હેતુ વ્યૂહાત્મક અભિગમની જરૂર છે. મોડેલની પસંદગી નાગરિકોની સુવિધા, પરિચાલન કાર્યક્ષમતા અને નાણાકીય ટકાઉપણા પર ઊંડી અસર કરે છે. ખાનગી ક્ષેત્રની કુશળતા અને સંસાધનોનો લાભ લેવા માટે, આ મોડેલો જાહેર-ખાનગી ભાગીદારી (PPP) દ્વારા વધુને વધુ અમલમાં મૂકવામાં

## ૬.૧ કેન્દ્રીય મોડેલ

### One-Stop-Shop Approach for Citizen Services



પ્રયોગ હતો, જેમાં જાહેર-ખાનગી ભાગીદારી (PPP)ના બિલ્ડ-ઓપરેટ-ટ્રાન્સફર (BOT) મોડેલનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો આકૃતિ ૨૯: સેવા વિતરણનું કેન્દ્રસ્થ મોડેલ

કેન્દ્રસ્થ મોડેલ "સિંગલ-વિન્ડો" અથવા "વન-સ્ટોપ-શોપ" ખ્યાલ પર આધારિત છે, જ્યાં નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવાઓની વિશાળ શ્રેણીને એકીકૃત કરવામાં આવે છે અને એક જ, મોટા ભૌતિક સ્થળેથી વિતરિત કરવામાં આવે છે. આ અભિગમનો હેતુ નાગરિકો માટે એકીકૃત ઇન્ટરફેસ પ્રદાન કરવાનો છે, જેનાથી બહુવિધ સરકારી વિભાગોની મુલાકાત લેવાની જરૂરિયાત રહેતી નથી.

આ અભિગમનું એક પ્રમુખ ઉદાહરણ અમદાવાદ કલેક્ટર કચેરીમાં પ્રારંભિક હતો. આ પહેલ નાણાકીય રીતે આત્મનિર્ભર

સાબિત થઈ અને તેના લીધે કુલ-ટાઇમ સરકારી કર્મચારીઓ પરનો બોજ ઓછો થયો, કારણકે, ખાનગી પેઢી કર્મચારીઓની ભરતી અને કામગીરીનું સંચાલન કરવા માટે જવાબદાર હતી. મુખ્ય ફાયદા અને પડકારો આકૃતિ ૨૯માં રજૂ કરવામાં આવ્યા છે. GARC ટીમે રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે અપનાવવામાં આવેલા ઘણા કેન્દ્રીય મોડેલોનો ઉલ્લેખ કર્યો (પરિશિષ્ટ ભાગ 1 માં દર્શાવેલી વિગતોનો સંદર્ભ લો). મોડેલોનો તુલનાત્મક સારાંશ આકૃતિ ૩૦માં આપવામાં આવ્યો છે.

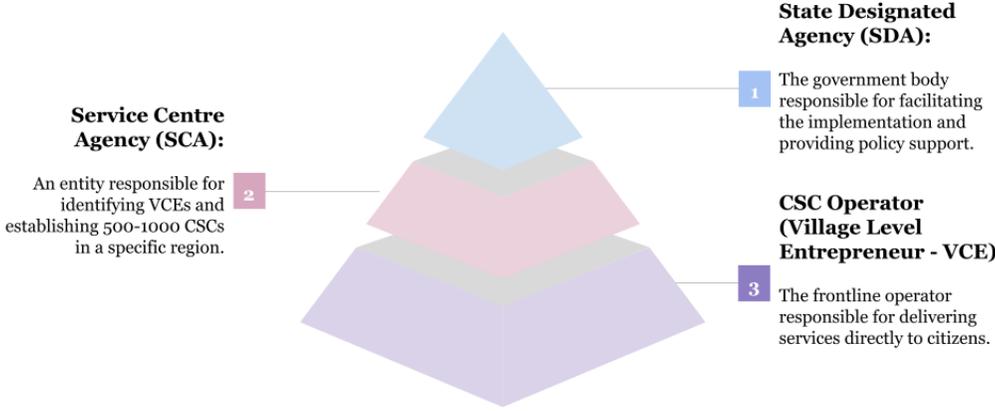
Feature / Criteria	Bangalore One (Karnataka)	Aaple Sarkar Seva Kendra (Maharashtra)	Meeseva (Telangana/AP)	Delhi Citizen Service Centers	Service Canada	Service NSW	ServiceSG (Singapore)	Estonia Service Bureau
Urban Coverage	●	●	●	●	●	●	●	●
One-Stop Physical Location	●	●	●	●	●	●	●	●
Online + In-Person Hybrid	●	●	●	●	●	●	●	●
Services Covered	Bill payments, certificates, IDs	Revenue, RTO, caste/income, pension	Certificates, RTO, police	Certificates, RTI, pensions	Passport, pension, tax	Driver license, health	Immigration, housing, IDs	All govt services
Multi-Department Integration	●	●	●	●	●	●	●	●
Application to Document Delivery in One Visit	●	●	●	●	●	●	●	● Mostly digital
Digital Signature / Print Facility	●	●	●	●	●	●	●	●
Self-Service Kiosks / Assisted Desks	Assisted desks	Assisted desks	Both	Assisted	Both	Both	Both	Assisted
Feedback & Grievance Redressal	●	●	●	●	●	●	●	●
Multilingual Support	●	●	●	●	●	●	●	●
Appointment Scheduling / Queue Mgmt	Manual or token-based	Manual or SMS-based	SMS-based	Manual token	Online + Kiosk	Online + App	Online / Kiosk	Online
Technology Backbone	e-Governance Dept (state)	MahaOnline + DeGS	ITE&C Dept / Meeseva 2.0	e-District / NIC Delhi	GCMS + Shared IT	ServiceNSW IT	GovTech Stack	X-Road Platform
No Wrong Door Policy	●	●	●	●	●	●	●	●

● Yes ● Partially ● No

આકૃતિ ૩૦: રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય કેન્દ્રીય સેવા વિતરણ મોડેલોનું તુલનાત્મક વિશ્લેષણ

## ૬.૨ વિકેન્દ્રિત મોડેલ

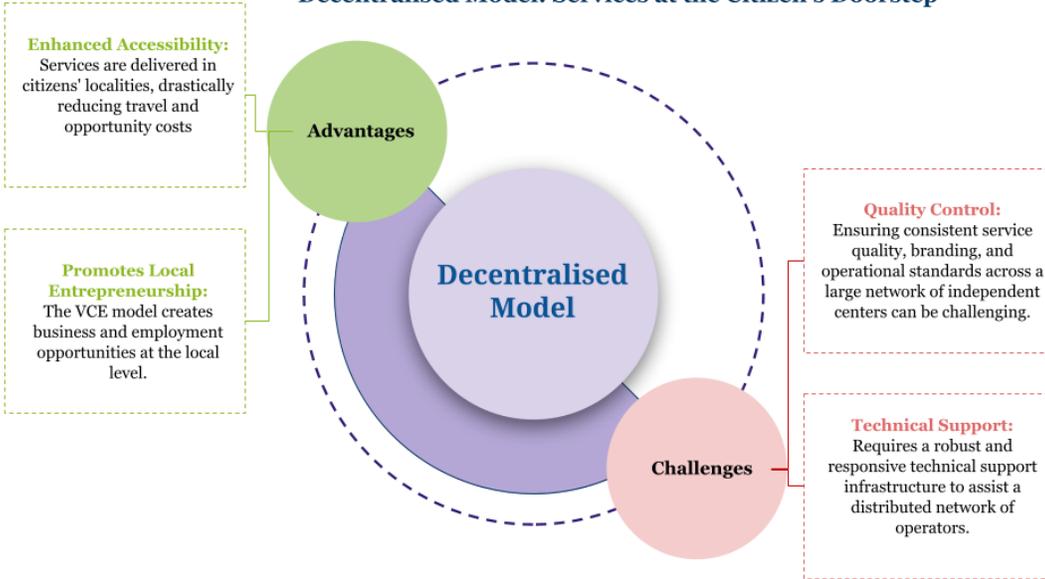
### The Common Service Centres (CSC) Ecosystem



વિકેન્દ્રિત મોડેલ શહેરી વિસ્તારોમાં નાના સેવા કેન્દ્રોના વ્યાપક નેટવર્ક દ્વારા નાગરિકોની નજીક જઈને સેવાઓ પહોંચાડવા પર ભાર મૂકે છે. આ અભિગમ કેન્દ્રીયકૃત સંસાધન વ્યવસ્થાપન કરતાં સુલભતા અને સુવિધાને પ્રાથમિકતા આપે છે. રાષ્ટ્રીય સ્તરે કોમન સર્વિસ સેન્ટર્સ (CSCs) યોજના આ પ્રમાણિત વિકેન્દ્રિત માળખાનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે, જે ડિજિટલ ઇન્ડિયા પ્રોગ્રામના

આકૃતિ ૩૧: સેવા વિતરણનું વિકેન્દ્રિત મોડેલ મુખ્ય સ્તંભ તરીકે સેવા આપે છે.

### Decentralised Model: Services at the Citizen's Doorstep



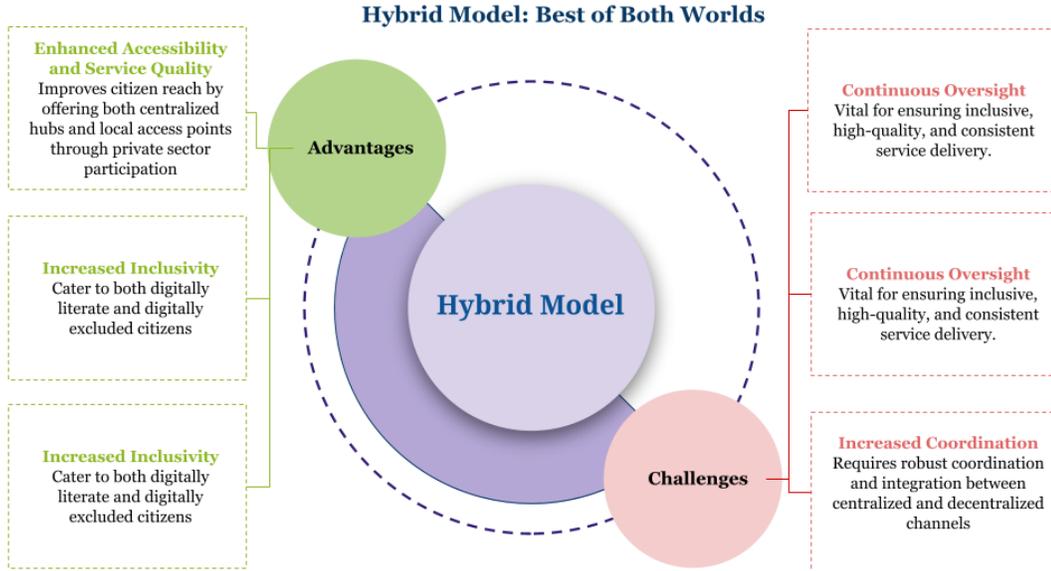
ડિજિટલ ઇન્ડિયા પ્રોગ્રામના પાયા સમાન કોમન સર્વિસ સેન્ટર્સ (CSC) યોજના, વિકેન્દ્રિત અભિગમનું પ્રતીક છે. શરૂઆતમાં ગ્રામીણ વિસ્તારો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતી આ યોજનાનું માળખું શહેરી સેવા વિતરણ માટે પણ ખૂબ જ લાગુ પડે છે. CSC ઇકોસિસ્ટમ ત્રણ-સ્તરીય PPP મોડેલ પર કાર્ય કરે છે:

CSCsને ઇ-ગવર્નન્સ સિટિઝન (G2C) અને બિઝનેસ-ટુ-સિટિઝન (B2C)

એપ્લિકેશન્સ, શિક્ષણ, આરોગ્ય, ટેલિમેડિસિન, બેંકિંગ, વીમા અને યુટિલિટી બિલ ચૂકવણીઓ સહિત આવશ્યક ગવર્નમેન્ટ-ટુ-સિટિઝન (G2C) અને બિઝનેસ-ટુ-સિટિઝન (B2C) સેવાઓના સંમિશ્રણ માટે એક્સેસ પોઇન્ટ તરીકે ડિઝાઇન કરવામાં આવ્યા છે. ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ગુજરાતનું વિવેજ કોમ્પ્યુટર

એન્ટરપ્રેન્યોર્સ (VCEs) નું નેટવર્ક સમાન વિકેન્દ્રિત સિદ્ધાંત પર કાર્ય કરે છે. કોમન સર્વિસીસ સેન્ટર (CSC)ની માર્ગદર્શિકાનો ઉપયોગ કરીને તેને પ્રમાણભૂત બનાવી શકાય છે.

### ૬.૩ હાઇબ્રિડ મોડેલ



હાઇબ્રિડ મોડેલ કેન્દ્રસ્થ અને વિકેન્દ્રિત સેવા વિતરણ અભિગમોની શક્તિઓનું મિશ્રણ છે, જેનો હેતુ કાર્યક્ષમતા, સુલભતા અને સ્કેલેબિલિટી એટલે કે માપનીયતાને સંતુલિત કરવાનો છે. આ સ્તરીય સિસ્ટમ નીચે મુજબના માધ્યમો થકી સેવાઓની એક વિસ્તૃત શૃંખલા સુધીની પહોંચ પ્રદાન કરે છે:

જટિલ, સુરક્ષા-સંવેદનશીલ અથવા હાઇ-વોલ્યુમ સેવાઓ માટે ઉચ્ચ-ક્ષમતાવાળી કેન્દ્રીય સુવિધાઓ,

### આકૃતિ ૩૩: હાઇબ્રિડ મોડેલની મુખ્ય વાક્ષણિકતાઓ

જેમને નિકટતા અને સુવિધાઓની જરૂર હોય, તેમના માટે, નિયમિત, ઉચ્ચ-આવર્તન ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ માટે વિકેન્દ્રિત સ્થાનિક સર્વિસ પોઇન્ટ્સ આ "બંને દુનિયાનું શ્રેષ્ઠ" મોડેલ કેન્દ્રીકરણ દ્વારા એકરૂપતા અને ગુણવત્તા નિયંત્રણ સુનિશ્ચિત કરે છે, જ્યારે વિકેન્દ્રીકરણ દ્વારા વાસ્ત માઇલ ડિલિવરી એટલે કે છેલ્લી હરોળ સુધી સેવા વિતરણ અને સમાવેશકતાને વધારે છે.

હાલ પ્રેક્ટિસમાં હોય તેવા હાઇબ્રિડ મોડેલના ઉદાહરણો, ભારતના પાસપોર્ટ સેવા કેન્દ્રો (PSKs):

- એકરૂપતા, સુરક્ષા અને સ્ટાન્ડર્ડાઇઝેશન એટલે કે માનકીકરણ સુનિશ્ચિત કરીને એક કેન્દ્રસ્થ મોડેલ પર કામ કરે છે.
- ફ્રન્ટ-એન્ડ કામગીરી જાહેર-ખાનગી ભાગીદારી (VFS ગ્વોબલ) દ્વારા સંચાલિત થાય છે, જે કાર્યક્ષમતામાં સુધારો કરે છે, ટર્નઅરાઉન્ડ સમય ઘટાડે છે અને ઉચ્ચ માંગવાળા શહેરી કેન્દ્રોમાં ગ્રાહક સેવામાં વધારો કરે છે.

વિશ્લેષણ અને શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓના આધારે, GARC નીચેના સેવા વિતરણ મોડેલની ભલામણ કરે છે:

**ભલામણો પ.૧૨: ઇઝ ઓફ ગવર્નન્સ એટલે કે સુશાસનમાં સરળતા માટે અનુકૂળ સેવા વિતરણ મોડેલો**

અસરકારક સેવા વિતરણ માટે, ટિયર્ડ-સર્વિસ ડિલિવરી એટલે કે સ્તરીય-સેવા વિતરણ મોડલ (વહીવટી જરૂરિયાતો પર આધારિત) અપનાવી શકાય છે. સરકાર મોડેલ લેઆઉટ તૈયાર કરી શકે છે અને સેવા વિતરણ મોડેલો અપનાવી શકે છે:

- ગ્રામ્ય વિસ્તારો: વર્તમાન દરોને વધુ અપનાવવાના સ્પષ્ટ રોડમેપ સાથે ગ્રામ્ય કોમ્પ્યુટર ઉદ્યોગસાહસિક (VCEs) પરની નિર્ભરતા મજબૂત બનાવવી, અને છેલ્લા માઇલ સુધી સેવાઓની પહોંચ અને નાગરિક સુવિધા સુનિશ્ચિત કરવી.
- શહેરી નિગમો (વર્ગ ૧ અને ૨ શહેરો): એકરૂપતા, કાર્યક્ષમતા અને માપનીયતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે VFS મોડેલને સુસંગત કેન્દ્રીયકૃત, ઝોનવાઇઝ સેવા વિતરણ મોડેલો
- વર્ગ ૩-૬ના નગરો: જાહેર-ખાનગી ભાગીદારી (PPP) મોડેલ. પહોંચ વધારવા અને સેવાઓનું સ્તર સુધારવા માટે સરકારી દેખરેખ જાળવી રાખીને ખાનગી ક્ષેત્રની કાર્યક્ષમતાનો લાભ લેવો.

## ૭. ડિજિટલ ગુજરાત ૨.૦

યુનિફાઇડ સિટીઝન ઇન્ટરફેસની કલ્પના ગુજરાતની તમામ હાઈ-વોલ્યુમ અને મહત્વપૂર્ણ નાગરિક સેવાઓ માટે એક જ ડિજિટલ ફ્રન્ટ ડોર તરીકે કરવામાં આવી છે. આજે, નાગરિકોને ક્યારેક વિભાગીય પોર્ટલ, મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ, જનસેવા કેન્દ્રો (JSKs) અને ઇ-ગ્રામ કેન્દ્રો પરથી સેવાઓ મેળવવામાં વિવિધ પ્રકારની અડચણોનો સામનો કરવો પડે છે. આના પરિણામે પ્રયાસોનું પુનરાવર્તન થાય છે, વિસંગત પરિણામો મળે છે તેમજ સેવા વિતરણમાં ઓછી દ્રષ્યતા અને પ્રિડિક્ટિબિલિટી જોવા મળે છે. યુનિફાઇડ સિટીઝન ઇન્ટરફેસ સેવાઓને એક સરળ, સાહજિક અને સુલભ પ્લેટફોર્મમાં એકીકૃત કરીને આ સમસ્યાઓનું નિરાકરણ લાવશે, જેના પરિણામે નાગરિકો ભલે કોઈપણ એક્સેસ ચેનલનો ઉપયોગ કરે, પણ તે સમાન પરિણામો સુનિશ્ચિત કરશે. આ વિઝન ગુજરાતની સમાવેશી અને પારદર્શક શાસન પ્રત્યેની વ્યાપક પ્રતિબદ્ધતા સાથે સુસંગત છે. GIGW ૩.૦ અને WCAG ૨.૧ ધોરણોના અનુપાલનમાં નિર્મિત તેમજ આધુનિક મોબાઇલ-ફર્સ્ટ ડિઝાઇન સિદ્ધાંતોને અનુસરીને બનાવવામાં આવેલ આ ઇન્ટરફેસ શહેરી અને ગ્રામીણ, ડિજિટલી સાક્ષર અને શિખાઉ વપરાશકર્તાઓ, વૃદ્ધો અને દિવ્યાંગો - બધા નાગરિકો માટે સુલભ હશે. તે સુનિશ્ચિત કરશે કે દરેક નાગરિક વિશ્વસનીય, પારદર્શક અને સુલભ ઇન્ટરફેસ દ્વારા રાજ્ય સાથે સંપર્ક કરે.

### ૭.૧ રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય નાગરિક સેવા વિતરણ પોર્ટલોમાંથી પ્રેરણા

**કર્ણાટકનું સેવા સિંધુ અને સક્લ મોડેલ:** કર્ણાટકનું સેવા સિંધુ-સક્લ મોડેલ દર્શાવે છે કે, કેવી રીતે એક કાયદા દ્વારા સમર્થિત, એકીકૃત પ્લેટફોર્મ ડિજિટલ ગવર્નન્સમાં વધારો કરી શકે છે. આ મોડેલ ૮૫૦થી વધુ સેવાઓ વિતરિત કરે છે, ૩૦ મિલિયનથી વધુ વ્યવહારો કરે છે, તેમજ રિયલ-ટાઇમ ટ્રેકિંગ અને ફરિયાદ નિવારણ સાથે સમયબદ્ધ અને જવાબદાર સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. આ મોડેલની સફળતા કાર્યક્ષમતા અને વિશ્વાસમાં વધારો કરવા માટે કાયદાકીય આદેશ, આંતર-કાર્યક્ષમતા અને નાગરિકલક્ષી ડિઝાઇનમાં રહેલી શક્તિઓ પર ભાર મૂકે છે.

**હરિયાણાનું અંત્યોદય-સરલ યુનિફાઇડ સર્વિસ પોર્ટલ:** હરિયાણાનું અંત્યોદય-સરલ પોર્ટલ એકીકૃત ડિજિટલ અને સહાયિત પ્લેટફોર્મ દ્વારા ૪૦થી વધુ વિભાગોમાં ૫૫૦થી વધુ સેવાઓ પૂરી પાડે છે, જે એપ્લિકેશનો, ચૂકવણીઓ, ટ્રેકિંગ અને ફરિયાદ નિવારણને એકીકૃત કરે છે. રિયલ-ટાઇમ ડેશબોર્ડ્સ, ઓટો-એસ્કેલેટિંગ ફરિયાદો અને જન સહાયક એપ્લિકેશન સાથે, તે શહેરી અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં પારદર્શિતા, જવાબદારી અને નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવા વિતરણ સુનિશ્ચિત કરે છે.

**તેલંગણાનું સર્વિસ ડિલિવરી મોડેલ:** ૨૦૧૧માં શરૂ કરવામાં આવેલ તેલંગણાનું મીસેવા એક એકીકૃત પ્લેટફોર્મ છે, જે ઓનલાઇન, મોબાઇલ, ક્રિઓસ્ક અને સહાયિત ચેનલો મારફતે ૪૦ વિભાગોમાં ૫૫૦થી વધુ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે, અને નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૪-૨૫માં ₹૭,૧૫૦ કરોડના ૨૦ કરોડથી વધુના વ્યવહારો પ્રોસેસ કર્યા છે. તે રિયલ-ટાઇમ ટ્રેકિંગ, ડિજિલોકર ઇન્ટિગ્રેશન, અને બહુવિધ ચૂકવણીના વિકલ્પો પ્રદાન કરે છે, જેના માટે તેને રાષ્ટ્રીય અને વૈશ્વિક એવોર્ડ્સ મળ્યા છે. તેના પૂરક તરીકે, ટી એપ ફોલિયો (૨૦૧૮) ૧૮૦થી વધુ સેવાઓ માટે મોબાઇલ-ફર્સ્ટ એક્સેસ પ્રદાન કરે છે, જ્યારે ટી-વોલેટ તાત્કાલિક ડિજિટલ ચૂકવણીઓની સુવિધા આપે છે.

**સિંગાપોરનું સિંગપાસ (SingPass):** સિંગાપોરના સિંગપાસ અને એપેક્સ (APEX) જેવા પ્લેટફોર્મ દર્શાવે છે કે, કેવી રીતે કાયદા દ્વારા સમર્થિત ડિજિટલ આઇડેન્ટિટી અને આંતર-કાર્યક્ષમ ડેટા એક્સચેન્જ ૨૦૦૦થી વધુ સેવાઓ માટે સુરક્ષિત, સિંગલ-લોગિન એક્સેસ પ્રદાન કરી શકે છે, જે વાર્ષિક ૩૫૦ મિલિયનથી વધુ વ્યવહારો પ્રોસેસ કરે છે. MyInfoના "ટેલ-અસ-વન્સ"



મોડેલ, ડિજિટલ સિગ્નેચર અને રિયલ-ટાઇમ API ઇન્ટિગ્રેશન જેવી સુવિધાઓ સાથે, આ પ્લેટફોર્મ ઉચ્ચ વિશ્વાસ તેમજ નાગરિક-કેન્દ્રિત ડિજિટલ ગવર્નન્સનું ઉદાહરણ પૂરું પાડે છે, અને વિશ્વમાં શ્રેષ્ઠ તરીકે તેમની ગણના થાય છે.

**આંતર-કાર્યક્ષમ ફોજદારી ન્યાય વ્યવસ્થા (ઇન્ટરઓપરેબલ ક્રિમિનલ જસ્ટિસ સિસ્ટમ) - ઇ-ગુજકોપ સાથે સફળ બેકએન્ડ સંકલન:** ઇન્ટરઓપરેબલ ક્રિમિનલ જસ્ટિસ સિસ્ટમ (ICJS) 'વન ડેટા, વન એન્ટ્રી' સિદ્ધાંતનું પાલન કરે છે, જે દેશભરમાં સુવ્યવસ્થિત ક્રાઇમ ટ્રેકિંગ માટે પોલીસ, કોર્ટ, જેલ, પ્રોસિક્યુશન એટલે કે ફરિયાદ પક્ષ અને ફોરેન્સિક્સને એકીકૃત કરે છે. વર્ષ ૨૦૧૩માં લોન્ચ કરવામાં આવેલ ગુજરાતનું ઇ-ગુજકોપ, જે એક રાજ્ય-વિશિષ્ટ CCTNS સંસ્કરણ છે, તે પેપરલેસ ક્રાઇમ ટ્રેકિંગ તેમજ નેશનલ ડેટા સેન્ટર સાથે દૈનિક સમન્વયને સક્ષમ બનાવે છે. બ્રિજ સોફ્ટવેર NCRB, CCTNS અને ICJS સાથે ડેટા શેર કરે છે, જ્યારે એક સ્ટાન્ડર્ડ ઇન્ટરફેસ પણ જાળવી રાખે છે, જેનાથી આંતર-કાર્યક્ષમતા, પ્રમાણિત રિપોર્ટિંગ તેમજ રાજ્યની અંદરની તેમજ રાજ્ય બહારની તપાસની સરળતા સુનિશ્ચિત થાય છે. ગુજરાતનું ઇ-ગુજકોપ દર્શાવે છે કે કેવી રીતે રાજ્ય-સ્તરીય ડિજિટલ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર, ICJS જેવા રાષ્ટ્રીય પ્લેટફોર્મ સાથે સરળતાથી સંકલિત થઈ શકે છે, જેનાથી રિયલ-ટાઇમ, આંતર-કાર્યક્ષમ અને કુશળ કાયદા અમલીકરણની કામગીરી સક્ષમ બને છે. *દરેક મોડેલની વિગતો માટે પરિશિષ્ટનો સંદર્ભ લો*

**૭.૨ ડિજિટલ ગુજરાત ૨.૦ ની મુખ્ય લક્ષણિકતાઓ - નાગરિકો માટે એકીકૃત ઇન્ટરફેસ**

નાગરિકો માટે સુધારેલ યુનિફાઇડ ઇન્ટરફેસ માટે આઠ મુખ્ય વિશેષતાઓની પરિકલ્પના કરવામાં આવી છે, જેથી શ્રેષ્ઠ સુલભતા, દૃશ્યતા અને સુવિધા પૂરી પાડી શકાય.

**i) વિભાગોમાં હાઇ-વોલ્યુમ અને મહત્વપૂર્ણ સેવાઓ (તબક્કાવાર અમલીકરણ)**

આ ઇન્ટરફેસ મહેસૂલ, શિક્ષણ, સમાજ કલ્યાણ, આરોગ્ય, કૃષિ, શહેરી વિકાસ વગેરે જેવા મુખ્ય વિભાગોમાં સેવાઓને એકીકૃત કરશે. ડિજિટલ ગુજરાત, જનસેવા કેન્દ્રો અને ઇ-ગ્રામો દ્વારા પહેલેથી જ પૂરી પાડવામાં આવેલી સેવાઓના વ્યાપની ઓળખ કરીને, આ સેવાઓના તબક્કાવાર ઓનબોર્ડિંગનો અભિગમ અપનાવવામાં આવશે. શરૂઆતના તબક્કાઓમાં ઉચ્ચ-માંગ અને ઉચ્ચ-અસરવાળી સેવાઓને પ્રાથમિકતા આપવામાં આવશે, જ્યારે પછીના તબક્કાઓમાં વધારાની સેવાઓનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. આ તબક્કાવાર અમલીકરણ સ્થિરતા અને પૂર્વાનુમાન સુનિશ્ચિત કરશે, જે પ્રવર્તમાન સેવા વિતરણની સાતત્યતા સુનિશ્ચિત કરશે. વિવિધ વિભાગોનું ડિજિટલ પરિપક્વતાનું સ્તર અલગ-અલગ હોય છે, અને આ ઇન્ટરફેસ આ વિભાગોને સરળતાથી બદલાવ કરવા માટે સક્ષમ બનાવશે. આ માટે, સેવાઓની પ્રાથમિકતા, ટેકનોલોજીકલ સ્ટેક અને સિસ્ટમોની ડિજિટલ પરિપક્વતાના આધારે, વિભાગીય એપ્લિકેશનો સાથે બહુવિધ એકીકરણ મોડેલોનું અન્વેષણ કરવામાં આવશે, ખાસ કરીને:

- યુઝર જર્ની (વપરાશકર્તાની સફર) નું એન્ડ-ટુ-એન્ડ હોસ્ટિંગ (દા.ત., શિષ્યવૃત્તિ માટે)
- રિડાયરેક્શન સાથે UA-ઓન્લી
- એકીકૃત પોર્ટલમાં આંશિક UA સાથે અને, મુખ્ય વિભાગ એપ્લિકેશન માટે ચોક્કસ API કોલ્સ સાથે હાઇબ્રિડ જર્ની



SSO સિસ્ટમ વપરાશકર્તાઓને એક જ લોગિન ક્રેડેન્શિયલ સાથે બહુવિધ એપ્લિકેશનો અને સેવાઓને ઍક્સેસ કરવાની મંજૂરી આપશે. નાગરિક સેવાઓ માટે SSO, મુખ્યત્વે અલગ-અલગ સર્વિસ ક્રેડેન્શિયલ્સનું સંચાલન કરવાની જરૂરિયાતને દૂર કરીને, વપરાશકર્તા અનુભવને સુવ્યવસ્થિત કરીને અને સુરક્ષા વધારીને, અસંખ્ય ફાયદાઓ પ્રદાન કરી શકે છે. આ સરળીકરણ ઓનલાઇન સેવાઓના વધુ ઉપયોગને પ્રોત્સાહન આપે છે, જેનાથી ખર્ચમાં બચત થાય છે અને સેવા વિતરણમાં સુધારો થાય છે. SSO ખરાઈની પ્રક્રિયાને કેન્દ્રમાં રાખીને તેમજ સાયબર જોખમો માટે હુમલાની સંભાવનાઓને ઘટાડીને સુરક્ષાને મજબૂત કરે છે. આ ઉપરાંત, SSO નાગરિકોનો ડેટા એકત્રિત કરીને અને તેનો ઉપયોગ કરીને તમામ પાસાંઓની ચકાસણી કરે છે અને તેના થકી 'તમારા નાગરિકોને જાણો' ના અભિગમને પ્રોત્સાહન આપે છે, જેનાથી વ્યક્તિગત સેવા વિતરણ, સક્રિય સહાય અને છેવટે નાગરિકોનો શ્રેષ્ઠતમ સંતોષ સુનિશ્ચિત થાય છે. વધુમાં, આ ઇન્ટરફેસ પહેલા દિવસથી જ ગુજરાતી અને અંગ્રેજી બંને ભાષાને સપોર્ટ કરશે. બહુભાષી સ્ક્રીનો, સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શન ગ્રામીણ, અર્ધ-શહેરી અને વૃદ્ધ નાગરિકો માટે સમાવેશકતા સુનિશ્ચિત કરશે, જેમના માટે ગુજરાતીમાં વાતચીત કરવી વધુ સરળ હોય છે.

#### v) એલટર્સ (ચેતવણીઓ), નોટિફિકેશન્સ (સૂચનાઓ) અને રિયલ-ટાઇમ સર્વિસ સ્ટેટસ

સક્રિય સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા પારદર્શિતા વધારવામાં આવશે. નાગરિકોને તેમની અરજીઓની પ્રગતિ, તેની સમયમર્યાદા અને મંજૂરીઓ વિશે રિયલ-ટાઇમ ચેતવણીઓ અને સૂચનાઓ SMS, વોટ્સએપ, ઇ-મેઇલ અને ઇન-એપ નોટિફિકેશન્સ દ્વારા પ્રાપ્ત થશે. નાગરિકોને, અરજીઓ જમા કરવા અને ચકાસણીથી લઈને તેની મંજૂરી અથવા અસ્વીકાર સુધીના દરેક તબક્કે સ્ટેટસ અપડેટ આપવામાં આવશે. અરજીની પ્રગતિ જાણવા માટે વારંવાર લોગ-ઇન કરવાની અથવા તો સ્થળની ભૌતિક મુલાકાતની જરૂરિયાતને ઘટાડીને, આ પ્રકારની અપડેટ્સ સરકારી સેવાઓ માટે વિશ્વાસ અને પૂર્વાનુમાનશીલતા (પ્રિડિક્ટેબિલિટી)નું નિર્માણ કરશે. નીચે જણાવ્યા મુજબ, સક્રિય સેવા વિતરણ માટે એક મજબૂત સંદેશાવ્યવહારનું માળખું પણ મહત્વપૂર્ણ છે.

#### vi) સમાવેશિતા માટે સુલભતાની સુવિધાઓ

શરૂઆતથી જ ઇન્ટરફેસ ફ્રન્ટ-એન્ડની ડિઝાઇનમાં સુલભતાનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. સ્ક્રીન-રીડર કમ્પેટિબિલિટી (સ્ક્રીન પર વાંચનની સુવિધા), એડજસ્ટેબલ ફોન્ટ સાઇઝ (અનુકૂળતા મુજબ અક્ષરોનું કદ), હાઇ-કોન્ટ્રાસ્ટ મોડ્સ અને જેસ્યર નેવિગેશન (હાવભાવનું સંચાલન) જેવી સુવિધાઓ સુનિશ્ચિત કરશે કે આ પ્લેટફોર્મ વૃદ્ધ નાગરિકો અને વિકલાંગો માટે ઉપયોગી છે. આ પગલાંઓ લઘુત્તમ સુલભતા ધોરણોના પાલનથી પણ આગળ વધીને કોઇપણ નાગરિકને પાછળ ન રાખવાની રાજ્યની પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે. આવી સુવિધાઓ એવા વપરાશકર્તાઓ માટે સંવાદની પ્રક્રિયાને સરળ બનાવશે, જેઓ ઘણીવાર ડિજિટલ ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરવામાં સંઘર્ષ થતો હોય છે.

#### vii) અદ્યતન શોધ અને માર્ગદર્શિત સંચાલન

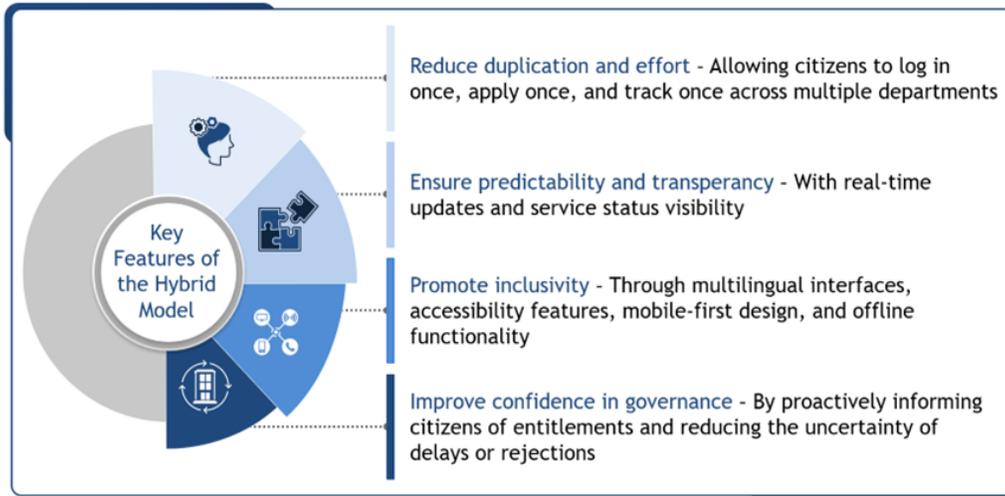
સેવાઓને શોધવા માટેના પડકારોનો સામનો કરવા માટે આ ઇન્ટરફેસ અદ્યતન શોધ અને માર્ગદર્શિત સંચાલન સાધનો (એડવાન્સ્ડ સર્ચ અને ગાઇડેડ નેવિગેશન ટુલ્સ)નો ઉપયોગ કરશે. નાગરિકો યોગ્ય સેવાઓ ઝડપથી શોધવા માટે પ્રિડિક્ટિવ સર્ચનો, પાત્રતા અથવા વિભાગો દ્વારા સર્ચ ફિલ્ટર્સ, અને ગાઇડેડ જર્નલનો ઉપયોગ કરી શકે છે. AI-સહાયિત ચેટબોટ નાગરિકોને સરળ, સંદર્ભિત પ્રશ્નો પૂછવા અને તેમને યોગ્ય સેવાઓ તરફ દોરી જવાની પ્રક્રિયાને સરળ બનાવશે. લાંબી અને જટિલ સેવા યાદીઓમાંથી જરૂરી સેવાઓને શોધવાની જરૂરિયાતને ઘટાડીને આ સુવિધાઓ પ્લેટફોર્મને, ખાસ કરીને પ્રથમ વખતના વપરાશકર્તાઓ અને મર્યાદિત ડિજિટલ સાક્ષરતા ધરાવતા લોકો માટે, વધુ યુઝર-ફ્રેન્ડલી બનાવશે.



## viii) સક્રિય સેવા વિતરણ

આ યુનિફાઇડ ઇન્ટરફેસની પરિકલ્પના એ રીતે કરવામાં આવી છે કે તે એક પ્રતિક્રિયાશીલ પ્લેટફોર્મમાંથી સક્રિય રીતે સેવાઓ ઓફર કરતા અને પહોંચાડતા પ્લેટફોર્મ તરીકે વિકસિત થાય. ઉદાહરણ તરીકે, 60 વર્ષની ઉંમરે પહોંચતા નાગરિક (સરકારી સિસ્ટમોમાં પહેલેથી જ ઉપલબ્ધ જન્મ તારીખના આધારે) જેવી ઘટનાઓના કિસ્સામાં, આ ઇન્ટરફેસ આવા નાગરિકને એક પુશ નોટિફિકેશન જારી કરશે, જેનાથી તે વરિષ્ઠ નાગરિક પોતાને સિનિયર સિટિઝન સર્ટિફિકેટ જારી કરવા માટે વિનંતી કરવા સક્રિય બનાવશે. સક્રિય સેવા વિતરણની દિશામાં આગળ વધીને, રાજ્ય એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જાગૃતિના અભાવે અથવા એક્સેસ અવરોધોને કારણે કોઈપણ નાગરિક પોતાના અધિકારોથી વંચિત ન રહે કે તેને મેળવવામાં ચૂકી ન જાય. આ અભિગમ શાસનમાં વિશ્વાસને વધુ મજબૂત બનાવશે અને નાગરિકો પર લાભો શોધવા અથવા મેળવવાનો બોજ ઘટાડશે.

## નાગરિકો માટે વ્યૂહાત્મક લાભો



નાગરિકો માટે, યુનિફાઇડ સિટિઝન ઇન્ટરફેસ, પહોંચની સરળતા, પારદર્શિતા અને સમાવેશિતાની દિશામાં એક મહત્વપૂર્ણ પગલું છે.

આ ઇન્ટરફેસ નાગરિકોના ખંડિત, અસંગત અને અસ્પષ્ટ અનુભવોને એકીકૃત, અનુમાનિત અને સમાવેશી અનુભવમાં પરિવર્તિત કરશે, જે

ગુજરાતમાં ડિજિટલ સેવા વિતરણ માટે એક નવો માપદંડ સ્થાપિત કરશે.

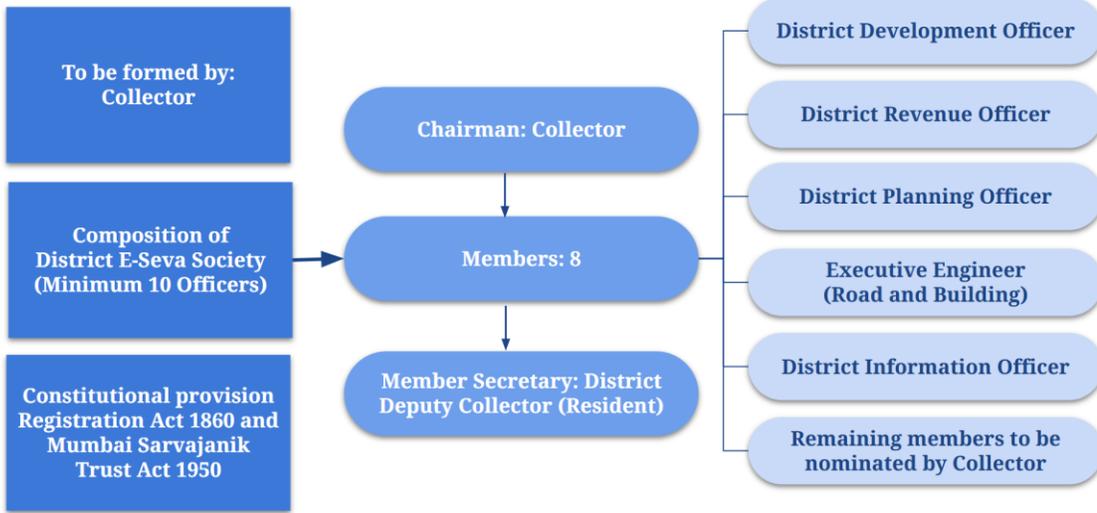
આકૃતિ ૩૬: નાગરિકો માટે હાઇબ્રિડ મોડેલના વ્યૂહાત્મક ફાયદા

પરિશિષ્ટ I

ભાગ A

જિલ્લા ઇ-સેવા સોસાયટીનું માળખું

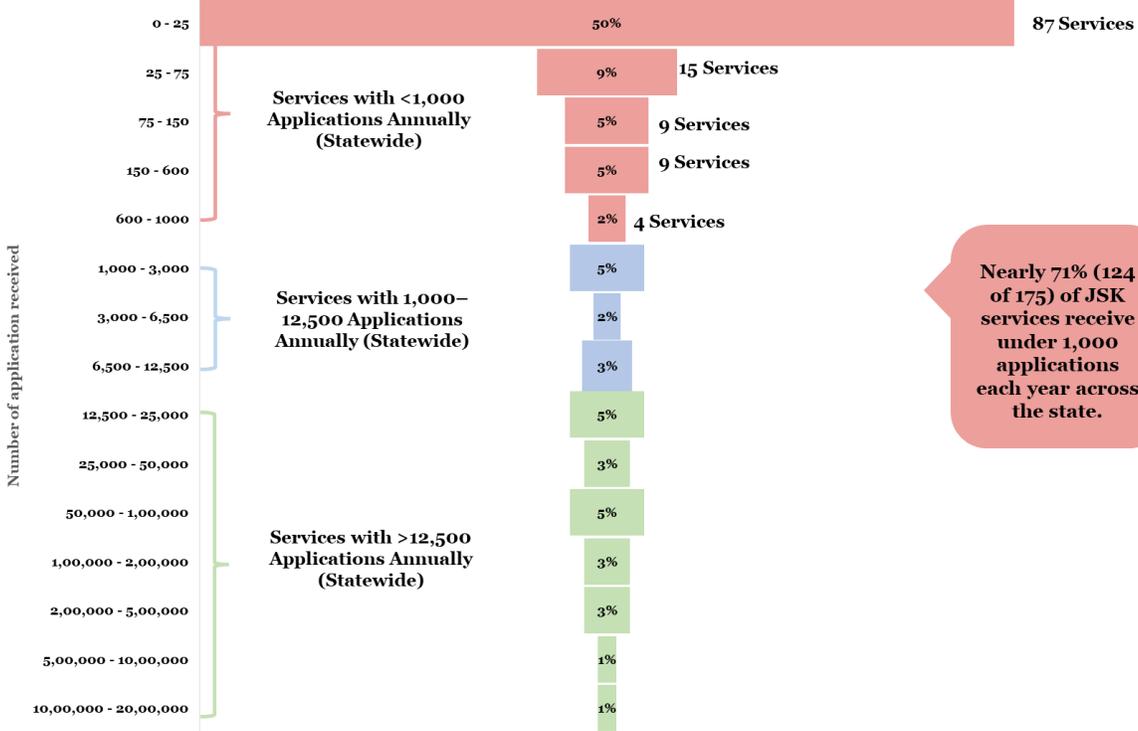
**District E-Seva Society**



## ભાગ B

જન સેવા કેન્દ્ર દ્વારા તમામ સૂચિબદ્ધ સેવાઓ માટે પ્રાપ્ત થયેલી વાર્ષિક અરજીઓ પરની સમજણ

Annual application received of various services offered through Jan Sheva Kendra



- અરજીઓની સંખ્યાનું વિતરણ સ્પષ્ટ રીતે જમણી બાજુ વળેલું છે: JSK દ્વારા પ્રદાન થતી સેવાઓમાંથી અડધી સેવાઓને દર વર્ષે ૧૦૦થી ઓછી અરજીઓ પ્રાપ્ત થાય છે, અને લગભગ ૭૧% સેવાઓને વાર્ષિક ૧૦૦૦થી ઓછી અરજીઓ મળે છે. આ બાબત સૂચવે છે કે, ઉચ્ચ-માત્રાવાળી (હાઇ-વોલ્યુમ) સેવાઓનો એક નાનો સમૂહ જ નાગરિકો સાથે થનારી મોટાભાગની વાતચીત માટે જવાબદાર છે, જ્યારે મોટાભાગની સેવાઓનો હજુ પણ ઓછો ઉપયોગ થાય છે.
- ફક્ત ૧ ટકા સેવાઓ માટે વાર્ષિક ૧૦,૦૦૦ કરતા વધુ અરજીઓ પ્રાપ્ત થાય છે, જ્યારે ફક્ત ૫ ટકા સેવાઓ માટેની અરજીઓ ૧૦૦૦-૧૯૯૯ની રેન્જમાં પ્રાપ્ત થાય છે. આવી ઉચ્ચ-માત્રાવાળી સેવાઓ માટે સમર્પિત કર્મચારીઓ, ઝડપી કાર્યપ્રવાહ અને શક્યતઃ વિસ્તૃત ક્લાકોની જરૂર હોય છે, જ્યારે મધ્યમ રેન્જની સેવાઓ (૨૦૦-૯૯૯ અરજીઓ)ને પરિવર્તનશીલ કાર્યબોજને સંભાળવા માટે ફ્લેક્સિબલ સંસાધન ફાળવણીની જરૂર પડે છે.
- ઓછી માત્રાવાળી (લો વોલ્યુમ) સેવાઓનું વર્ચસ્વ એકીકરણ અને ડિજિટાઇઝેશન માટેની તક પર ભાર મૂકે છે. ભાગ્યે જ ઉપયોગમાં લેવાતી સેવાઓને ઓનલાઇન અથવા હાઇબ્રિડ ચેનલો પર સ્થાનાંતરિત કરીને, JSKs કાઉન્ટર સંચાલનને

સુવ્યવસ્થિત કરી શકે છે, નિષ્ક્રિય ક્ષમતા ઘટાડી શકે છે અને ભૌતિક સંસાધનોને મુખ્ય, ઉચ્ચ-માંગવાળા વ્યવહારો માટે પુનઃ ફાળવી શકે છે.

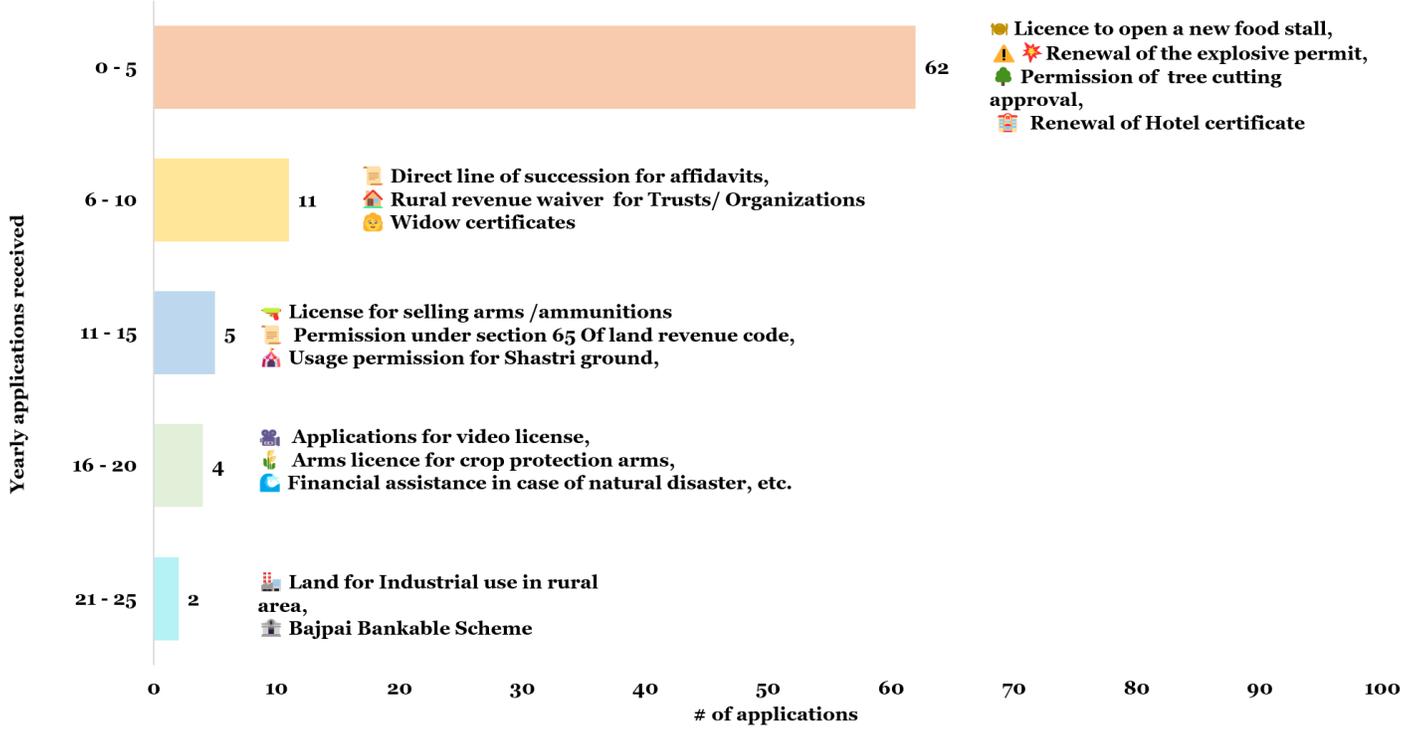
- ૧૦૦-૯૯૯ ની રેન્જમાં ક્લસ્ટર કરાયેલી સેવાઓ- જે ઓફર કરવામાં આવતી તમામ સેવાઓના લગભગ એક ચતુર્થાંશ ભાગનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે – આ સેવાઓ માટે એક અલગ સ્ટાફિંગ મોડેલની જરૂર પડે છે. આ મધ્યમ માત્રાવાળા (મિડ-વોલ્યુમ) ભાગમાં, વ્યસ્તતાને સંતુલિત કરવા માટે, કર્મચારીઓની સંખ્યા વધાર્યા વગર પ્રતિભાવશીલતામાં વધારો કરવા માટે રોટેટિંગ અથવા મલ્ટી-સ્કિલ્ડ એટલેકે બહુ-કૌશલ્યવાન ઓપરેટરોને તૈનાત કરી શકાય છે.

#### વાર્ષિક રપથી ઓછી અરજીઓ (સરેરાશ) ધરાવતી સેવાઓ:

નીચલા સ્તરના સમૂહમાં સૌથી વધુ 'લોગ-ટેઇલ' વિતરણ જોવા મળે છે: આ ૨૦ સેવાઓમાંથી અડધી સેવાઓ માટે વાર્ષિક ૧૦થી પણ ઓછી અરજીઓ આવે છે, જેમાં ચાર લાઇસન્સિંગ અને પરમિટની પ્રક્રિયાઓ (ફૂડ-સ્ટોલ લાઇસન્સ, વિસ્ફોટકો માટેની પરમિટનું રિન્યુઅલ, વૃક્ષો કાપવાની મંજૂરીઓ, હોટેલ સર્ટિફિકેટના રિન્યુઅલ્સ) હોય છે, જેમાંથી દરેક માટે પ્રતિ વર્ષ ૬ થી ઓછી અરજીઓ આવે છે. આવી ઘણી સેવાઓ માટે, અલગ વિભાગીય પોર્ટલ અસ્તિત્વમાં છે, જે જનસેવા કેન્દ્રોમાં અરજીઓના પ્રવાહને અસર કરે છે.

આવી સેવાઓની અત્યંત ઓછી માંગ સૂચવે છે કે, આવી ભાગ્યે જ ઉપયોગમાં લેવાતી પરમિટ માટે કસ્ટમાઇઝ્ડ કાઉન્ટર હેન્ડલિંગ (વ્યક્તિગત રીતે સંચાલન) કરવાથી JSKના કર્મચારીઓ અને સંસાધનો પર બિનજરૂરી બોજ પડે છે. આ સેવાઓને એક જ પોર્ટલ અથવા એપોઇન્ટમેન્ટ-આધારિત મોડેલ પર સ્થાનાંતરિત કરવાથી વધુ સંખ્યામાં આવતી અરજીઓ માટે કાઉન્ટર પર જરૂરી સંચાલન ક્ષમતા ફરીથી પ્રાપ્ત થશે. પરવાનગીઓ માટેનું સેકન્ડરી ક્લસ્ટર, જેમાં શસ્ત્રો/દારૂગોળાના વેચાણનું લાયસન્સ, જમીન-મહેસૂલ પરવાનગીઓ અને વિધવા પેન્શનનો સમાવેશ થાય છે, તે સાધારણ છતાં સ્થિર માંગ (દર વર્ષે ૧૧-૨૦ અરજીઓ) ધરાવે છે. પ્રી-સબમિશન ચેકલિસ્ટ્સ, એકીકૃત દસ્તાવેજીકરણ પોર્ટલ અથવા વિશિષ્ટ સેવાઓ માટે સમયાંતરે

## Analysis of the bottom 20 services by annual application volume



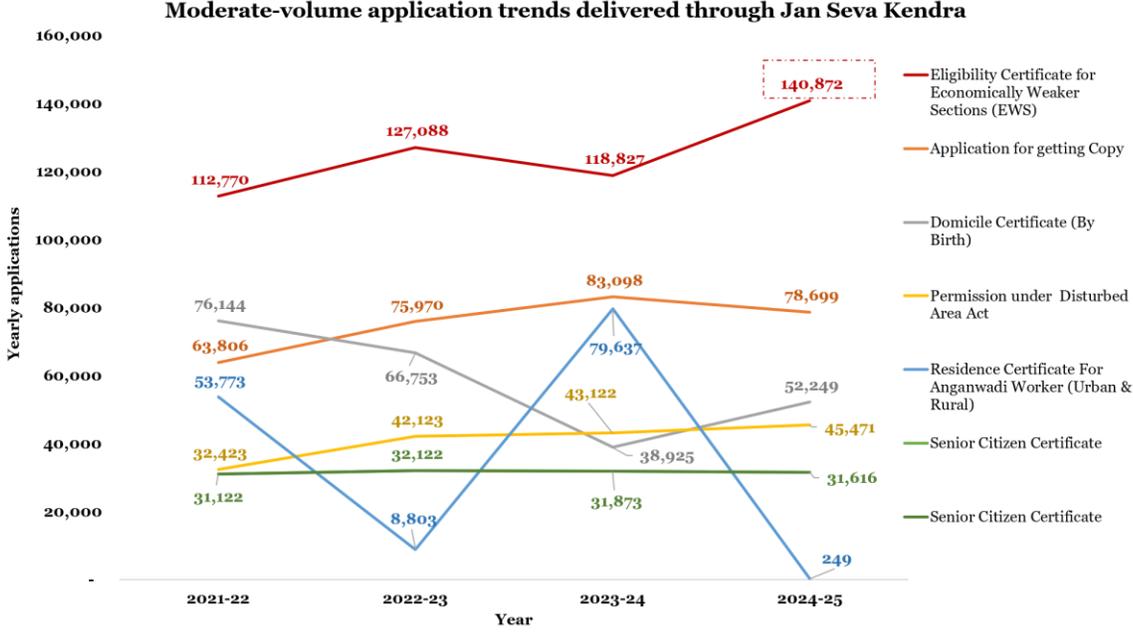
શિબિરોના આયોજન દ્વારા આ વિશિષ્ટ કાર્યપ્રવાહને સુવ્યવસ્થિત કરવાથી સુલભતા સાથે સમાધાન કર્યા વિના કાર્યક્ષમતામાં વધારો થઈ શકે છે.

## જનસેવા કેન્દ્ર ખાતે મધ્યમ અને ઓછી માંગ ધરાવતી સેવાઓ

EWS સર્ટિફિકેટ્સની માંગમાં સામાન્ય રીતે વધારો જોવા મળી રહ્યો છે – જે ૨૦૨૩-૨૪માં સામાન્ય ઘટાડો થયો હોવા છતાં, ૨૦૨૧-૨૨માં ૧,૨૦,૦૦૦થી વધીને ૨૦૨૪-૨૫માં ૧,૪૦,૮૭૨ થઈ. આ બાબત, તેની વધતી જતી, મજબૂત માંગ અને સતત પ્રોસેસિંગ ક્ષમતા ફાળવવાની જરૂરિયાત પર ભાર મૂકે છે.

- "ડિસ્ટર્બ્ડ એરિયા એક્ટ હેઠળ પરવાનગી" માટેની અરજીઓ ત્રણ વર્ષમાં ૬૩,૭૮૬ થી ૮૧,૩૭૩ સુધી સતત વધતી ગઈ, અને ત્યારબાદ ૨૦૨૪-૨૫માં ઘટીને ફક્ત ૨૨૪૯ જેટલી થઈ ગઈ, જે એક મોટો નીતિગત અથવા પ્રક્રિયાગત ફેરફાર સૂચવે છે, જેની તાત્કાલિક તપાસની તેમજ સર્વિસ ચેનલોના સંભવિત પુનઃસંકલનની જરૂર છે.
- ડોમિસાઇલ સર્ટિફિકેટ્સ, આંગણવાડી કાર્યકર રેસિડેન્સ સર્ટિફિકેટ્સ અને સિનિયર સિટિઝન સર્ટિફિકેટ્સ, આ દરેકની માંગ એક નાની રેન્જ (૩૨,૦૦૦ – ૪૨,૦૦૦)માં રહેતી હોય છે, જે એક સ્થિર, અનુમાનિત મધ્યમ-માત્રાના કાર્યબોજને દર્શાવે છે, જેને સ્ટાન્ડર્ડાઇઝ્ડ એટલે કે પ્રમાણિત પ્રોસેસિંગ પ્રોટોકોલ્સ અને કેલિબ્રેટેડ (પ્રમાણબદ્ધ) સ્ટાફિંગ લેવલ દ્વારા સંચાલિત કરી શકાય છે.

- ૨૦૨૨-૨૩માં કોપી-રિક્વેસ્ટ સબમિશનની માંગ ૮૩,૦૯૮ ની સંખ્યા સાથે ટોચ પર હતી, અને ત્યારથી તેની માંગ વાર્ષિક ૮૦,૦૦૦ અરજીઓ પર સ્થિર થઇ છે, જે દર્શાવે છે કે તેની બેઝલાઇન માંગ સતત જળવાઈ રહી છે, જે કાઉન્ટર પ્રેશર ઘટાડવા માટે સુવ્યવસ્થિત ડિજિટલ સ્વ-સેવા વિકલ્પથી લાભ મેળવી શકે છે.

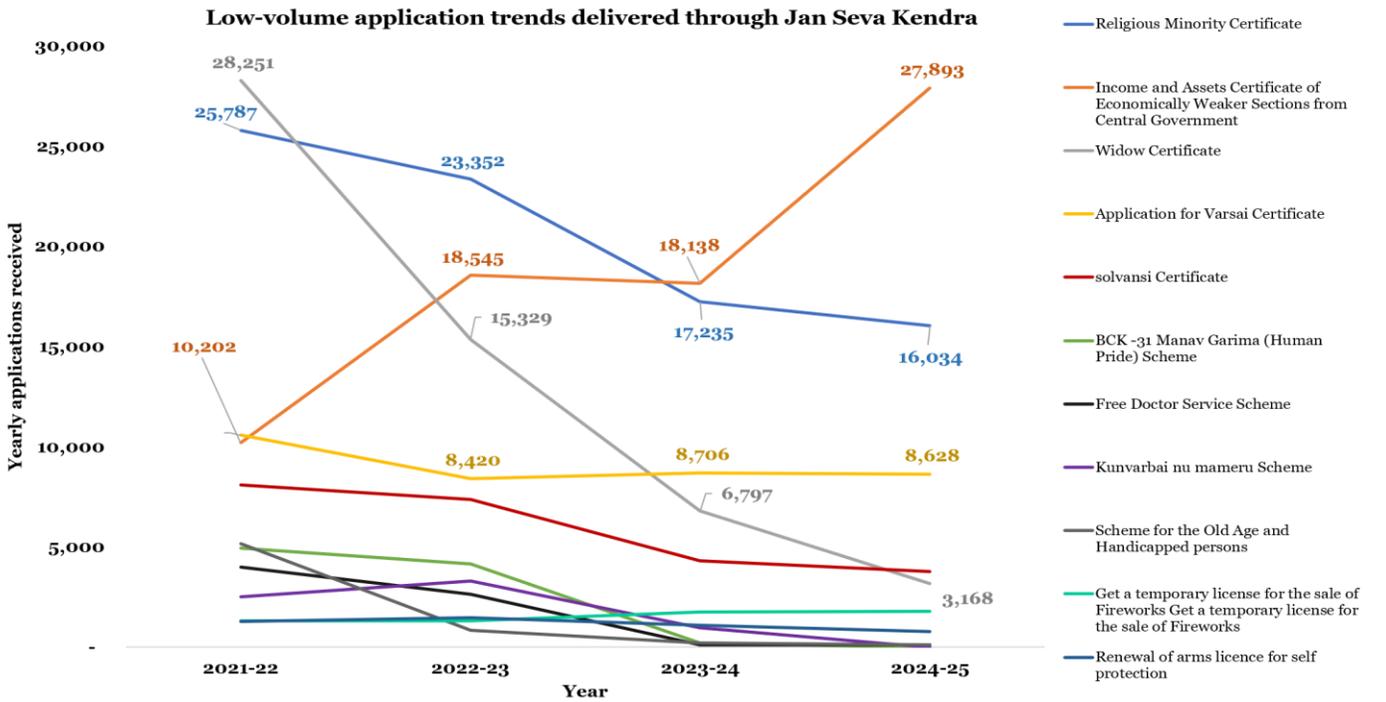


**મધ્યમ માંગ:** નિરાધાર વૃદ્ધાવસ્થા પેન્શન યોજના (ASD) માટે સહાય માટેની અરજીઓમાં સતત વધારો થયો છે, જે ૨૦૨૧-૨૨માં ૩૭૯૨થી વધીને ૨૦૨૩-૨૪માં ૬૭૯૭ થઇ ગઈ, પછી ૨૦૨૪-૨૫માં ધરખમ વધારા સાથે ૨૨,૧૮૮ થઇ ગઈ, જે નાગરિકોની પાત્રતામાં વધારો અથવા તો સેવાની ઝડપી પહોંચ કે પછી સુધરેલી ડિજિટલ સુલભતા દર્શાવે છે. સોગંદનામા માટેની અરજીઓમાં ભારે ઘટાડો થયો છે, જે ૨૦૨૧-૨૨માં ૩૩,૧૦૧ અરજીઓમાંથી ઘટીને ૨૦૨૪-૨૫માં ફક્ત ૩૪૬ થઇ ગઈ છે, જે મોટા પ્રક્રિયાગત ફેરફારો, ચેનલ સ્થળાંતર (દા.ત., સેલ્ફ-સર્વિસ પોર્ટલ), અથવા સોગંદનામાના પ્રકારોનું એકીકરણ સૂચવે છે. આમ, બંને તદ્દન અલગ-અલગ વલણો નાગરિકોની બદલાતી પ્રાથમિકતાઓ અને ચેનલોની પસંદગીને દર્શાવે છે, જે સૂચવે છે કે પેન્શન-સંબંધિત વધતા જતા કાર્યપ્રવાહ માટે સંસાધનોને ફરીથી ફાળવવાની, જ્યારે એફિડેવિટ એટલે કે સોગંદનામાની સેવાઓના વિતરણ મોડેલનું પુનઃમૂલ્યાંકન કરવાની જરૂરિયાત છે.

### ઓછી માંગવાળી સેવાઓ:

- ધાર્મિક લઘુમતી પ્રમાણપત્રોની અરજીઓમાં સ્પષ્ટપણે ઘટાડો જોવા મળી રહ્યો છે, ૨૦૨૧-૨૨માં ૨૮,૨૫૧ અરજીઓમાંથી ૨૦૨૩-૨૪માં ૧૫,૩૮૭ અરજીઓ થઇ ગઈ, ત્યારબાદ ૨૦૨૪-૨૫માં સાધારણ વધારો થયો અને ૧૭,૮૮૩ અરજીઓ થઇ, જે જાગરૂકતામાં ઘટાડો અને સંભવિત પ્રક્રિયા અવરોધો, બંને દર્શાવે છે, જેના માટે લક્ષિત પહોંચ અને સેવાઓને સરળ બનાવવાની જરૂર છે.

- કેન્દ્ર સરકારના EWS (આર્થિક રીતે નબળા વર્ગો) આવક અને જાતિ પ્રમાણપત્ર માટેની અરજીઓ ૨૦૨૩-૨૪ (૧૮,૧૩૮ → ૧૬,૨૭૪) દરમ્યાન સતત ઘટી રહી હતી, જે ૨૦૨૪-૨૫માં તીવ્રતાથી વધીને ૨૭,૦૪૩ સુધી પહોંચી ગઈ, જે દર્શાવે છે કે આ JSKs ખાતે તાજેતરમાં થયેલા પોલિસી ફેરફારો અથવા તો સુવિધાઓમાં સુધારો કરવાના પ્રયાસોની અસર છે, જેની આગળ તપાસ થવી જોઈએ અને આ જ પ્રકારની અન્ય સેવાઓમાં પણ તેને લાગુ કરી શકાય છે.
- અનેક વિશિષ્ટ કલ્યાણ યોજનાઓ, જેવી કે માનવ ગરિમા યોજના, મફત ડોક્ટર સેવા, કુંવરબાઈનું મામેરું, લગભગ એકધારી વાર્ષિક માંગ (૪૭૦૦-૮૧૦૦) જાળવી રાખે છે, જે સ્થિર પણ મર્યાદિત માંગ દર્શાવે છે; આ સેવાઓ સતત કાઉન્ટર ઓપરેશન્સને બદલે શેડ્યુલ્ડ કેમ્પ્સ એટલે કે નિર્ધારિત શિબિરો અથવા ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ દ્વારા વધુ કાર્યક્ષમ રીતે પહોંચાડી શકાય છે.
- વારસાઈ પ્રમાણપત્રોની માંગમાં સતત ઘટાડો (૧૫,૩૭૯ → ૬,૭૯૭) જોવા મળ્યો છે, જે આ પ્રમાણપત્રો માટે પાત્રતા ધરાવતા લોકોની વસ્તીમાં ઘટાડો અથવા તો નાગરિકોનું વૈકલ્પિક એપ્લિકેશન ચેનલો પર સ્થળાંતર દર્શાવે છે, અને સૂચવે છે કે આ સેવાને નિવૃત્ત કરી દેવી જોઈએ અથવા તો તેને પ્રમાણપત્રોના વ્યાપક કાર્યપ્રવાહમાં એકીકૃત કરી દેવી



જોઈએ.

ઈ-ગ્રામ દ્વારા વિતરણ કરવામાં આવતા જન્મ અને મૃત્યુના પ્રમાણપત્રો માટેની અરજીઓમાં ગત ચાર વર્ષોમાં તીવ્ર ઘટાડો થયો છે, જેમાં જન્મના પ્રમાણપત્રોની અરજીઓ ૨૦૨૧-૨૨ માં ૮૧૯થી ઘટીને ૨૦૨૪-૨૫માં ૧૮૪ (-૭૮%) થઈ, જ્યારે મૃત્યુના પ્રમાણપત્રોની અરજીઓ ૮૮૩થી ઘટીને ૧૦૧ (-૮૮%) થઈ છે, જે ચેનલના ઉપયોગમાં અથવા વહીવટી પ્રક્રિયાઓમાં નોંધપાત્ર ફેરફારો સૂચવે છે. જન્મના પ્રમાણપત્રોની સરખામણીએ મૃત્યુના પ્રમાણપત્રોની અરજીઓમાં થયેલો તીવ્ર ઘટાડો સૂચવે છે કે,

અન્ય સર્વિસ પોઇન્ટ્સ જેવાકે ગ્રામ્ય-સ્તરના રજિસ્ટરો કે પછી હોસ્પિટલ દ્વારા જારી થતા પ્રમાણપત્રો, એમ અલગ-અલગ જગ્યાઓએ નાગરિકો સ્થળાંતર કરી રહ્યા છે, જેના માટે બેક-એન્ડ કાર્યપ્રણાલી અને હિસ્સેદારોની કાર્યપ્રથાઓની તપાસ જરૂરી છે. ૨૦૨૪-૨૫માં ન્યૂનતમ માંગને ધ્યાનમાં રાખીએ તો, સતત કાઉન્ટર પ્રદાન કરવું બિનકાર્યક્ષમ બની શકે છે; તેથી સેવાની પહોંચ માટેની નિર્ધારિત શિબિરો અથવા વ્યાપક નાગરિક નોંધણી અભિયાનમાં એકીકરણ કરવાથી, વાસ્તવિક માંગ સાથે સંસાધનોની ફાળવણીને વધુ સારી રીતે સંરેખિત કરી શકાય છે.

### ઈ-નગર પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરીને પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ

નાણાકીય વર્ષ	૨૦૧૯-૨૦		૨૦૨૦-૨૧		૨૦૨૧-૨૨		૨૦૨૨-૨૩		૨૦૨૩-૨૪		૨૦૨૪-૨૫	
	વ્યાવહારો	આવક	વ્યાવહારો	આવક	વ્યાવહારો	આવક	વ્યાવહારો	આવક	વ્યાવહારો	આવક	વ્યાવહારો	આવક
પ્રોપર્ટી ટેક્સ	૧,૭૯,૭૫૭	૩૪,૮૩,૨૦,૬૪૩	૭,૭૫,૦૧૪	૧,૮૨,૮૩,૩૧,૦૯૯	૧૪,૫૯,૮૭૫	૩,૮૨,૪૦,૫૫,૩૯૪	૨૧,૬૦,૭૫૯	૫,૫૮,૫૦,૫૭,૬૭૨	૨૪,૨૭,૨૯૨	૬,૨૨,૪૬,૮૭,૪૨૧	૨૩,૪૦,૫૩૮	૬,૫૪,૮૧,૩૯,૨૬૫
પાણી અને ડ્રેનેજ	૯૪૧	૫,૧૭,૩૬૫	૧૦,૫૮૫	૬૩,૧૪,૧૦૩	૨૮,૧૩૯	૧,૨૧,૦૧,૪૮૫	૬૦,૧૨૮	૧,૮૨,૯૮,૭૬૨	૨,૦૫,૪૯૪	૩,૭૮,૧૯,૪૧૦	૧,૭૪,૩૫૭	૩,૯૧,૫૨,૦૩૮
હોલ બુકિંગ	૫૭૪	૬૩,૨૪,૩૨૨	૧૪૩	૧૪,૨૩,૧૮૬	૩૭૫	૫૦,૪૫,૦૯૭	૪૮૩	૩,૩૧,૭૭૬	૫૦૧	૫૦,૬૬,૧૩૪	૩૫૫	૪૧,૩૩,૮૫૨
ફરિયાદો અને પીડાઓ	૯૬,૪૬૦	NA	૭૩,૧૬૯	NA	૮૪,૦૯૪	NA	૬૨,૨૦૨	NA	૬૯,૧૪૧	NA	૬૪,૪૪૨	NA
મિલ્કીંગ મંજૂરી	૮૬૬૦	૧,૩૫,૧૦,૭૫,૭૬૩	૨૭,૨૨૪	૪,૫૨,૪૧,૬૪,૮૪૦	૫૭,૦૯૬	૨,૪૬,૧૧,૧૬,૯૭૦	૮૪,૪૮૨	૩,૫૦,૭૬,૧૬,૭૨૪	૯૨,૪૭૬	૫,૫૦,૮૨,૯૧,૫૮૪	૧,૨૧,૯૮૬	૭,૩૯,૧૧,૫૦,૧૫૪
એસ્ટેટ મેનેજમેન્ટ	૧૧	૩,૧૧,૪૩,૪૧૦	૧૩	૨,૯૫,૬૩,૫૩૮	૧૦૫	૩,૫૬,૯૪,૫૧૩	૨૯૦	૨,૦૯,૦૬,૪૦૪	૬૫	૪,૩૮,૪૨,૯૪૨	૩૪૨	૬,૧૧,૫૦,૧૨૭
વગ્રાની નોંધણી	૯૭,૩૮૮	૧૦,૫૭,૭૩૫	૪૬,૧૭૬	૭,૫૫,૯૯૫	૫૭,૯૭૧	૯,૦૫,૦૪૦	૬૮,૨૬૭	૧૧,૨૪,૨૫૦	૫૩૬૮	૧૭,૬૨,૦૯૦	૫૪૯૧	૧૫,૭૨,૮૧૦
પ્રોફેશનલ ટેક્સ	૬૩,૯૮૨	૫૬,૩૦,૧૯,૦૩૭	૬૦,૨૦૯	૬૩,૪૩,૭૬,૭૨૬	૪૭,૦૪૪	૭૩,૪૪,૧૩,૧૬૩	૮૦,૮૫૧	૮૩,૬૨,૬૩,૮૦૩	૬૧,૯૮૨	૮૫,૫૦,૧૦,૪૭૩	૫૦,૮૦૭	૧૯,૬૭,૨૯૫
દુકાન અને સંસ્થા	૭૨,૩૬૭	૨૪,૩૫,૯૯૪	૯૮,૯૨૭	૪૦,૭૦,૪૦૯	૪૯,૮૧૪	૧૭,૯૨,૪૦૨	૪૬,૭૧૧	૧૨,૬૪,૩૦૦	૪૦,૫૩૨	૧૩,૮૪,૬૦૦	૨૭,૫૮૮	૯,૮૮,૧૦૦
<b>કુલ</b>	<b>૫,૨૦,૧૪૦</b>	<b>૨,૩૦,૩૮,૪૩,૮૩૪</b>	<b>૧૦,૯૧,૪૬૦</b>	<b>૭,૦૨,૮૯,૯૯,૮૯૬</b>	<b>૧૭,૮૪,૫૧૩</b>	<b>૭,૦૭,૫૧,૨૪,૦૬૪</b>	<b>૨૫,૬૪,૧૭૩</b>	<b>૯,૯૭,૦૮,૬૩,૬૯૧</b>	<b>૨૯,૦૨,૮૫૧</b>	<b>૧૨,૬૭,૭૮,૬૪,૩૮૪</b>	<b>૨૭,૮૫,૯૦૬</b>	<b>૧૪,૦૪,૮૨,૫૩,૬૪૧</b>

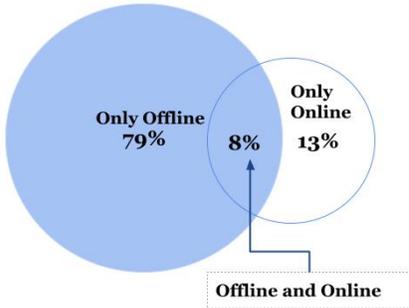
## ભાગ C

## સેવા વિતરણની પદ્ધતિઓનું વિશ્લેષણ

"માત્ર ઓનલાઇન" સેવાઓ માટે, શિક્ષણ વિભાગ અને સામાજિક ન્યાય અને અધિકારિતા વિભાગ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી શૈક્ષણિક શિષ્યવૃત્તિનો મોટો હિસ્સો છે. તકનીકી રીતે શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓ જનસેવા કેન્દ્રનો હિસ્સો નથી. ફક્ત ઓનલાઇન પોર્ટલ દ્વારા ઉપલબ્ધ ૬૦-૭૦ સેવાઓમાંથી, ૮૮% સેવાઓ શિષ્યવૃત્તિ સંબંધિત છે, જેવીકે પ્રિ અને પોસ્ટ-મેટ્રિક યોજનાઓ. આ બાબત જ્યારે જટિલ ક્ષેત્ર (DBT + મલ્ટિ-સ્ટેકહોલ્ડર વેલિડેશન)માં સફળ ડિજિટાઇઝેશનને પ્રતિબિંબિત કરે છે, ત્યારે તે એ પણ દર્શાવે છે કે સરકાર તરફથી નાગરિકો માટેના મુખ્ય કાર્યો (દા.ત., પ્રમાણપત્રો, લાઇસન્સિંગ, કલ્યાણ સેવાઓ) હજુ પણ ઓફલાઇન ચેનલ પર નિર્ભર છે.

સેવાઓનું ડિજિટલ વિતરણ કરવા માટેનું દબાણ હોવા છતાં, ૮૦%થી વધુ સેવાઓ હજુ પણ ફક્ત ઓફલાઇન ચેનલો દ્વારા જ સુલભ છે. તે સેવાઓના વ્યાપને મર્યાદિત કરે છે, પારદર્શિતાને અવરોધે છે અને ભૌતિક માળખાગત સુવિધાઓ તેમજ ઓપરેટરની વિવેકબુદ્ધિ પરની નિર્ભરતા વધારે છે. આ સૂચવે છે કે ઓનલાઇન પ્રદાન કરવામાં આવતી સેવાઓનો વ્યાપ વધારવાની અને હાલની ઓફલાઇન સેવાઓને ડિજિટલી સક્ષમ કાર્યપ્રવાહમાં રૂપાંતરિત કરવાની જરૂર છે.

Mode-Based Service Distribution (by no. of services)



જનસેવા કેન્દ્રો મહત્વપૂર્ણ પ્રમાણપત્રો અને દસ્તાવેજો પૂરા પાડે છે. મુખ્ય સેવાઓ જારી કરનાર અધિકારી મામલતદાર છે, અને તેથી જનસેવા કેન્દ્રએ સૌથી વધુ અરજદારો (૮૩%)ને સેવા આપવી પડે છે.

ડિજિટલ ગુજરાત પોર્ટલ અને એપને પણ એટલા માટે તૈયાર કરવામાં આવી હતી, જેથી લોકો પોતાના દસ્તાવેજો ઓનલાઇન જમા કરાવી શકે અને સંબંધિત પ્રમાણપત્ર ઇલેક્ટ્રોનિક સહીવાળી PDF ફાઇલ તરીકે જારી કરાવી શકે. ભલે આ

પોર્ટલ એન્ડ-ટુ-એન્ડ ઓનલાઇન મોડમાં સેવા આપવા સક્ષમ છે, પણ કાર્યપ્રવાહમાં કેટલીક ખામીઓ અને વિઘ્નો છે, જે નાગરિકો અને અધિકારીઓ બંનેને તેનો ઉપયોગ કરતા અટકાવે છે. તેથી, ફક્ત ૪% નાગરિકો જ ઓનલાઇન પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરવાનું પસંદ કરે છે, જ્યારે ૯૬% લોકો સહાયિત સેવા કેન્દ્રો પર આધાર રાખે છે. આ સૂચવે છે કે ડિજિટલ ચેનલ કાર્યરત તો છે, પરંતુ વ્યવહારિક રીતે તેનો ઉપયોગ ઓછો થાય છે.

ચેનલ	વપરાશકર્તાઓની ટકાવારી	સરેરાશ માસિક વપરાશકર્તાઓ (મિલિયન)
Online (self-service)	3.86%	0.29 Mn
JSK (assisted)	72.48%	5.62 Mn
e-Gram (assisted)	23.60%	1.83 Mn

પદ્ધતિ (મોડ)	ચેનલ	સેવાઓની સંખ્યા	ટોચની સેવાઓ (કુલ માંગના >80%)	રાજ્યભરમાં સરેરાશ માસિક વપરાશકર્તાઓ %
હાઇબ્રિડ મોડ (ઓનલાઇન + ઓફલાઇન)	JSK, ઇ-ગ્રામ અને ઓનલાઇન	૩૨	રેશન, આવક અને જાતિ પ્રમાણપત્ર	૫૨% (૪.૫૭ લાખ)
ફક્ત ઓનલાઇન	ઓનલાઇન પોર્ટલ	૬૮	પ્રિ અને પોસ્ટ શિષ્યવૃત્તિ યોજનાઓ	૩૮% (૩.૩૪ લાખ)
ફક્ત ઓફલાઇન	JSK	૧૬૩	અન્ય સોગંદનામા પ્રમાણપત્રો, સામાજિક અને આર્થિક રીતે નબળા વર્ગના પ્રમાણપત્રો ૧૦% (૦.૮૮ લાખ)	૧૦% (૦.૮૮ લાખ)
	ઇ-ગ્રામ	૩૦૩	પેન્શન યોજનાઓ; વ્હાલી દીકરી યોજના; ASD	
	JSK, ઇ-ગ્રામ	૫	ટેમ્પરરી રેસિડેન્સ સર્ટિફિકેટ, જાતિનું સોગંદનામું	

વ્યસ્ત મહિનાઓ દરમિયાન સેવાઓ મુજબનો કાર્યબોજ

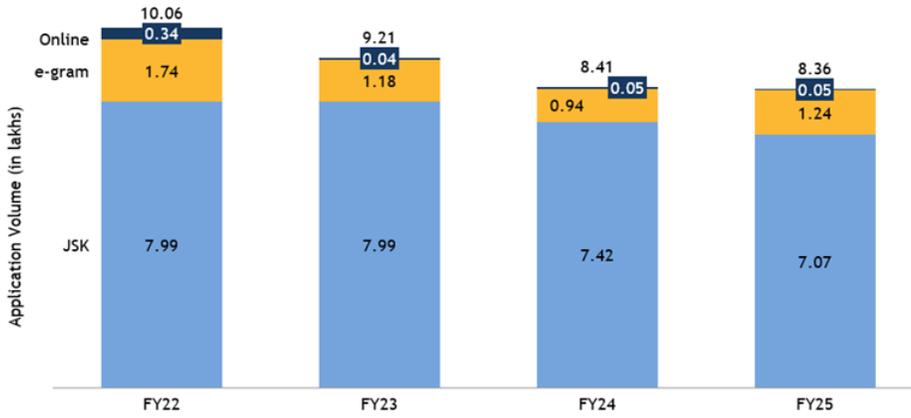
FY જૂન 25માં JSK ખાતે મુખ્ય સેવાઓ	
સેવાનું નામ	% Share of annual load
1. SEBC Certificate (Panchayat) (Rural)	17%
2. ST Caste Certificate	17%
3. Affidavit of Caste	16%
4. Income Certificate	16%
5. SC Caste Certificate (Panchayat) (Rural)	16%
6. Nomad-Denotified Caste Certificate (Panchayat)	15%
7. Domicile Certificate (By Birth)	15%

FY જૂન 25માં ઇ-ગ્રામ ખાતે મુખ્ય સેવાઓ	
સેવાનું નામ	કુલ કાર્યબોજનો હિસ્સો %
વિચરતી-મુક્ત જાતિ પ્રમાણપત્ર (ગ્રામ પંચાયત)	૩૫%
ધાર્મિક લઘુમતી પ્રમાણપત્ર (ગ્રામ પંચાયત)	૧૮%
જાતિનું સોગંદનામું	૧૮%
બિન-અનામત જાતિ પ્રમાણપત્ર (આવક વગરની ગ્રામ પંચાયત)	૧૬%
આવક પ્રમાણપત્ર (ગ્રામ પંચાયત)	૧૫%

## ભાગ D

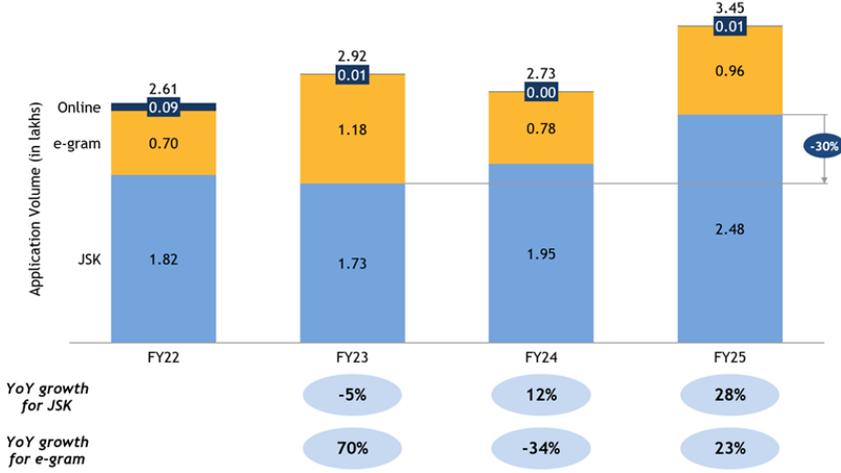
## માંગના ભૌગોલિક વલણો

**ભારે સંખ્યામાં અરજદારો - નમૂનારૂપ જિલ્લો - અમદાવાદ:** અમદાવાદ માટે JSK માં વાર્ષિક અરજીઓની સંખ્યામાં એકંદરે ઘટાડાનું વલણ જોવા મળ્યું છે, જ્યારે નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૫માં ઈ-ગ્રામ પર ટ્રાન્ઝેક્શન લોડમાં થોડો વધારો જોવા મળ્યો છે.



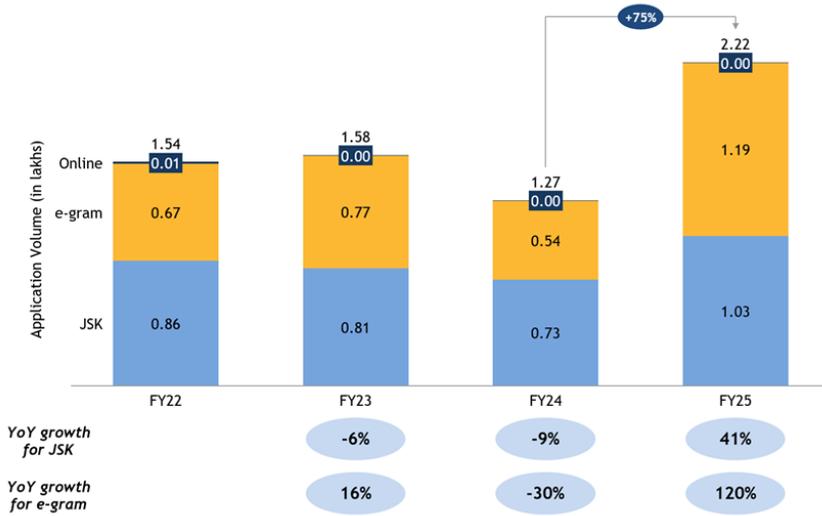
અમદાવાદ માટે નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૨ થી ૨૦૨૫ વચ્ચે JSK, ઈ-ગ્રામ અને ઓનલાઇન માટે વાર્ષિક અરજીઓની સંખ્યા (લાખમાં)

**મધ્યમ સંખ્યામાં અરજદારો - નમૂનારૂપ જિલ્લો - વલસાડ:** વલસાડ માટે JSKમાં વાર્ષિક અરજીઓની સંખ્યામાં વધારાનું વલણ જોવા મળ્યું છે, જેમાં નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૫માં નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૪ની સરખામણીએ ૨૮% વર્ષ-દર-વર્ષ વૃદ્ધિ થઈ છે અને છેલ્લા ૨ વર્ષોમાં ૩૦% વૃદ્ધિ થઈ છે, જ્યારે ઈ-ગ્રામ પર અરજીઓની સંખ્યા નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૩માં સૌથી વધુ હતી, અને બાકીના વર્ષોમાં પણ એ રીતે જ રહી છે.



વલસાડ માટે નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૨ થી ૨૦૨૫ વચ્ચે JSK, ઈ-ગ્રામ અને ઓનલાઇન માટે વાર્ષિક અરજીઓની સંખ્યા (લાખમાં)

**ઓછી સંખ્યામાં અરજદારો - નમૂનારૂપ જિલ્લો - છોટા ઉદેપુર:** JSK અને ઈ-ગ્રામ બંનેમાં કુલ વાર્ષિક અરજીઓની સંખ્યા નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૪થી નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૫ સુધી ૭૫% વર્ષ-દર-વર્ષ વધી, જેમાં ઈ-ગ્રામમાં વધુ વૃદ્ધિ (૧૨૦% વર્ષ-દર-વર્ષ) થઈ, જે જિલ્લામાં સેવાઓની પહોંચમાં એકંદર વૃદ્ધિ દર્શાવે છે.



છોટા ઉદેપુર માટે નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૨ થી ૨૦૨૫ વચ્ચે JSK, ઈ-ગ્રામ અને ઓનલાઇન માટે વાર્ષિક અરજીઓની સંખ્યા (લાખમાં)

## ભાગ E

વિવિધ દસ્તાવેજોની માંગ માટેના કારણો

- **માંગ એકાગ્રતા:** ફક્ત ટોચની ત્રણ સેવાઓ માટે જ, ૮,૩૮૫,૯૨૯ અરજીઓમાંથી ૪,૨૩૭,૧૦૫ અરજીઓ (૫૦.૬%) આવી હતી, જેમાં ગ્રામીણ આવક પ્રમાણપત્ર (ગ્રામ પંચાયત) માટેની અરજીઓ ૧,૮૮૯,૨૧૪ (૨૨.૫%) હતી. આ પ્રકારની માંગની એકાગ્રતાનો અર્થ એ છે કે, ક્યાં તો કર્મચારીઓની અછત છે, કે પછી નેટવર્કની સમસ્યાઓ છે, અથવા તો કેટલાક સ્થળોએ મોસમી વ્યસ્તતા રાજ્યવ્યાપી સેવા વિતરણમાં મોટો હિસ્સો વિક્ષેપિત કરી શકે છે.
- **માંગના સંચાલક તરીકે હાઉસહોલ્ડ (ઘર વ્યવસ્થા)માં ફેરફારો:** રેશનકાર્ડ લાઇફસાયકલ અપડેટ્સ, જેવી કે નામ ઉમેરવું, નામ કાઢી નાખવું, સુધારાઓ, નવું/અલગ/રેશનકાર્ડની નકલ, વગેરે માટે કુલ ૨,૯૩૩,૫૨૫ (૩૫%) અરજીઓ. આ સૂચવે છે કે જીવનની ઘટનાઓ (જેમકે, લગ્ન, જન્મ/મૃત્યુ, સ્થળાંતર, ધરગથ્થુ વિભાજન) નોંધપાત્ર વહીવટી કાર્યબોજ પેદા કરે છે, જેના કારણે ઘટના-આધારિત, વન-ટય અપડેટ્સ એક હાઇ-ચિલ્ડ એટલે કે ઉચ્ચ-ઉપજવાળા સુધારાઓ બની જાય છે.
- **પાત્રતા સંબંધિત દસ્તાવેજોનો વપરાશ સૌથી વધુ થાય છે:** આવક, નોન-ક્રીમી લેયર (GoG/GoI/ગ્રામ), SEBC (સામાન્ય/ગ્રામ), EWS અને જાતિ પ્રમાણપત્રો મળીને ૪,૭૫૧,૧૦૩ અરજીઓ (૫૬.૭%) છે. આ અરજીઓ માટે વારંવાર સમાન ગુણધર્મો (આવક, સામાજિક શ્રેણી, નિવાસસ્થાન) ચકાસવામાં આવે છે, અને તેથી "એકવાર ચકાસો, માન્યતાના સમયગાળા માટે ફરીથી ઉપયોગ કરો"નો અભિગમ વારંવાર મુલાકાતો અને બેક-ઓફિસનું પુનઃકાર્ય ઘટાડવામાં મદદરૂપ બને છે.
- **એક જ ચેનલ પર નિર્ભરતા એ નબળાઈ છે:** ચાર ઉચ્ચ માંગ ધરાવતી સેવાઓ, જેવીકે ઇ-ગ્રામ દ્વારા આવક પ્રમાણપત્ર (ગ્રામ પંચાયત) (૧,૮૮૯,૨૧૪) અને સોગંદનામાઓ (૬૨૪,૧૨૬), જાતિ પ્રમાણપત્ર-ST (૨૯૮,૧૮૫), જનસેવા કેન્દ્ર દ્વારા નકલ માટેની વિનંતીઓ (૭૭,૧૭૫) – આ તમામ સેવાઓ માટે એક જ ચેનલ દ્વારા કુલ ૨,૮૮૮,૭૦૦ અરજીઓ (૩૪.૪%) થાય છે. આવી ચોક્કસ સેવાઓ માટે વૈકલ્પિક ચેનલ અને ડિજિટલ સેલ્ફ-સર્વિસ જેવી વધારાની ચેનલ બનાવવાથી આઉટેજનું જોખમ નોંધપાત્ર રીતે ઘટશે.



- **મામલતદારના સ્તરે કાર્યબોજ કેન્દ્રિત થાય છે:** તલાટી (૧,૮૮૯,૨૧૪) અને તાલુકા વિકાસ અધિકારી (૯૭૪,૦૦૯) ની સરખામણીએ મામલતદારો ૫,૫૨૨,૭૦૬ અરજીઓ (૬૬%) મંજૂર કરે છે. દસ્તાવેજીકરણને સુવ્યવસ્થિત કરવાથી, ઓછા જોખમવાળા કેસોને સોંપવાથી અને જ્યાં નિયમો આ સ્તરે સ્પષ્ટ હોય ત્યાં સ્વચાલિત મંજૂરીઓને સક્ષમ કરવાથી સિસ્ટમમાં સમય બચશે અને લાંબી કતારોમાં ઘટાડો થશે.
- **સમાંતર પ્રમાણપત્રોના પ્રકારોના કારણે વારંવાર અરજીઓ કરવી પડે છે:** GoG વિરુદ્ધ, GoI માટે NCL, રાજ્ય વિરુદ્ધ, GoI માટે આવક, અને SEBC જનરલ વિરુદ્ધ ગ્રામ જેવા પ્રકારો બિન-સુસંગત દસ્તાવેજી આવશ્યકતાઓ દર્શાવે છે. ઔપચારિક પરસ્પર માન્યતા અને તમામ યોજનાઓમાં સમાન ડેટા ધોરણો રાખવાથી નાગરિકોને એક જ જેવી માહિતી માટે ફરીથી અરજી કરવાની જરૂરિયાત ઓછી થઈ જશે.
- **ગ્રામ-સ્તરની ક્ષમતા એકંદર કામગીરીને આકાર આપે છે:** ગ્રામ પંચાયત અથવા ગ્રામ પ્રકારોમાં સ્પષ્ટ રીતે જોડવામાં આવેલી સેવાઓ માટે ૨,૭૬૫,૯૫૯ અરજીઓ (૩૩.૦%) આવે છે, જેમાં રેશન-કાર્ડ સેવાના કાર્યપ્રવાહમાં વારંવાર ઇ-ગ્રામનો ઉપયોગ થાય છે. ગ્રામીણ કાઉન્ટરો જેવા કે, કર્મચારીઓ, કનેક્ટિવિટી અને સ્ટાન્ડર્ડ પ્રોસિજર (માન્ય પ્રક્રિયાઓ) વગેરેમાં રોકાણ કરવાથી સમગ્ર રાજ્યના પરિણામોમાં ઘણો સુધારો થશે.
- **પ્રક્રિયાગત ઉમેરાઓ સંખ્યામાં વધારો કરે છે:** સોગંદનામાઓ (૬૨૪,૧૨૬) અને નકલ પ્રદાન કરવા માટેની વિનંતીઓ (૭૭,૧૭૫) ની ઊંચી માંગ સંકેત આપે છે કે, પાલનના પગલાંઓ પ્રાથમિક વ્યવહારોની બહાર છે. લક્ષિત પોસ્ટ-વેરિફિકેશન સાથે આને ઇન-વર્કફ્લો સેલ્ફ-ડેક્લેરેશન (સ્વઘોષણા)માં રૂપાંતરિત કરવાથી, ઇન્ટિગ્રિટીને નબળી પાડ્યા વિના વધારાની મુલાકાતોમાં ઘટાડો થશે.
- **સેવા વિતરણમાં જીવનની ઘટનાઓ મુજબ ફેરફાર કરો, ફોર્મ મુજબ નહીં:** પ્રમાણપત્રોની ઉચ્ચ માંગ અને વારંવાર રેશન-કાર્ડમાં અપડેટ્સ ઘટના-આધારિત જીવન ઘટમાળના (જેમ કે લગ્ન, નવજાત શિશુઓની નોંધણી, અથવા આંતર-જિલ્લા સ્થળાંતર) નિર્માણનું સૂચન કરે છે, જે આપમેળે રેશન કાર્ડ અને પાત્રતાને અપડેટ કરે છે, જે બહુવિધ ફોર્મ્સ અને કાઉન્ટર્સને એક જ સિંગલ ડેટા-આધારિત પ્રક્રિયા સાથે રિપ્લેસ કરે છે એટલે કે બદલી નાખે છે.

૨૦૨૧-૨૨ થી ૨૦૨૪-૨૫ દરમિયાન પૂરી પાડવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓ માટે ડેટા વિશ્લેષણ

રાશનકાર્ડ



સેવાનું નામ - રેશનકાર્ડ

સેવાનું નામ - રેશનકાર્ડ	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૧-૨૨)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૨-૨૩)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૩-૨૪)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૪-૨૫)	કુલ	સરેરાશ
રેશનકાર્ડમાં નામનો ઉમેરો	૮૮૭,૧૫૪	૮૮૧,૪૧૮	૮૮૮,૪૩૩	૧,૨૦૭,૧૬૬	૪,૦૭૫,૧૭૨	૧,૦૧૮,૭૮૩
રેશનકાર્ડમાંથી નામ કાઢી નાખવું	૪૫૭,૬૨૦	૫૦૫,૧૮૪	૪૭૮,૦૬૫	૬૩૦,૦૪૬	૨,૦૭૦,૯૨૫	૫૧૭,૭૩૧
રેશનકાર્ડમાં બદલાવ	૩૭૨,૧૩૫	૪૧૩,૩૨૩	૪૭૦,૭૩૦	૫૦૦,૦૪૪	૧,૭૫૬,૨૩૨	૪૩૮,૦૫૮
નવા રેશનકાર્ડ માટે અરજી	૧૪૮,૮૨૦	૧૫૩,૪૧૦	૧૩૬,૮૨૨	૧૪૧,૬૮૨	૫૮૦,૮૪૪	૧૪૫,૨૧૧
અલગ રેશનકાર્ડ માટે અરજી	૧૧૩,૦૩૨	૧૨૩,૩૮૩	૧૪૫,૦૪૦	૧૭૧,૬૮૬	૫૫૩,૧૫૧	૧૩૮,૨૮૮
રેશનકાર્ડની નકલ માટે અરજી	૪૪,૭૪૬	૫૭,૪૮૪	૭૬,૨૪૧	૮૩,૮૫૧	૨૬૨,૪૩૨	૬૫,૬૦૮
રેશનકાર્ડ સભ્યના વાલી માટે અરજી	૬,૩૧૩	૫,૭૮૮	૧,૪૮૩	૭૪૭	૧૪,૩૪૧	૩,૫૮૫
કુલ	૨,૧૨૮,૮૨૦	૨,૨૫૦,૦૩૧	૨,૧૮૭,૮૧૪	૨,૭૩૫,૩૩૨	૮,૩૧૩,૦૮૭	૨,૩૨૮,૨૭૪

આવક પ્રમાણપત્ર

સેવાનું નામ

સેવાનું નામ	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૧-૨૨)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૨-૨૩)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૩-૨૪)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૪-૨૫)	કુલ	સરેરાશ
આવક પ્રમાણપત્ર	૧,૩૨૧,૬૧૨	૧,૧૮૭,૦૮૮	૧,૦૨૭,૮૮૯	૯૮૯,૩૩૯	૪,૫૨૫,૯૩૮	૧,૧૩૧,૪૮૫
આવક પ્રમાણપત્ર (પંચાયત) (ગ્રામ્ય)	૮૭૮,૦૬૬	૩૫૬,૭૨૭	૧૨૫,૩૩૩	૯૬,૧૪૭	૧,૪૫૬,૨૭૩	૩૬૪,૦૬૮
કુલ	૨,૧૯૯,૬૭૮	૧,૫૪૩,૮૨૫	૧,૧૫૩,૨૨૨	૧,૦૮૫,૪૮૬	૫,૯૮૨,૨૧૧	૧,૪૯૫,૫૫૩

EWS (આર્થિક રીતે નબળા વર્ગના) પ્રમાણપત્રો

સેવાનું નામ

સેવાનું નામ	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૧-૨૨)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૨-૨૩)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૩-૨૪)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૪-૨૫)	કુલ	સરેરાશ
-------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----	--------

આર્થિક રીતે નબળા વર્ગો માટે પાત્રતાના ધોરણો (પંચાયત-આવક સાથે) (ગ્રામ્ય)	૬૫,૬૮૪	૭૫,૮૩૪	૬૮,૭૪૨	૭૮,૮૪૧	૨૮૯,૧૦૧	૭૨,૨૭૫
આર્થિક રીતે નબળા વર્ગો માટે પાત્રતાના ધોરણો (આવક સાથે)	૪૭,૦૮૬	૫૧,૨૫૪	૫૦,૦૮૫	૬૨,૦૩૧	૨૧૦,૪૫૬	૫૨,૬૧૪
કુલ	૧૧૨,૭૭૦	૧૨૭,૦૮૮	૧૧૮,૮૨૭	૧૪૦,૮૭૨	૪૯૯,૫૫૭	૧૨૪,૮૮૯

## નોન-કીમી લેયર સર્ટિફિકેટ

સેવાનું નામ	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૧-૨૨)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૨-૨૩)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૩-૨૪)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૪-૨૫)	કુલ	સરેરાશ
ગુજરાત સરકાર માટે નોન-કીમી લેયર સર્ટિફિકેટ (પંચાયત) (ગ્રામ્ય)	૨૯૦,૬૯૫	૧૯૪,૮૧૦	૧૭૭,૦૩૦	૨૮૯,૪૬૯	૯૫૨,૦૦૪	૨૩૮,૦૦૧
ગુજરાત સરકાર માટે નોન-કીમી લેયર સર્ટિફિકેટ કેન્દ્ર સરકાર માટે નોન-કીમી લેયર સર્ટિફિકેટ	૨૫૨,૩૩૧	૧૮૨,૧૯૫	૧૬૯,૮૭૩	૨૩૫,૫૧૯	૮૩૯,૯૧૮	૨૦૯,૯૮૦
કુલ	૫૪૨,૦૨૬	૩૭૬,૦૦૫	૩૪૬,૯૦૩	૫૨૪,૯૮૮	૧૬૮૨,૯૩૦	૪૫૭,૯૬૧

## જાતિ પ્રમાણપત્ર

સેવાનું નામ	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૧-૨૨)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૨-૨૩)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૩-૨૪)	અરજીઓની સંખ્યા (૨૦૨૪-૨૫)	કુલ	સરેરાશ
ST જાતિ પ્રમાણપત્ર	૬૪,૧૨૭	૧૮૭,૨૭૪	૨૪૪,૯૭૮	૨૯૫,૨૯૪	૭૯૧,૬૭૩	૧૯૭,૯૧૮
SC જાતિ પ્રમાણપત્ર (પંચાયત) (ગ્રામ્ય)	૬૫,૪૪૦	૫૩,૮૮૭	૫૭,૧૧૭	૬૦,૧૨૪	૨૩૬,૫૬૮	૫૯,૧૪૨



બિન અનામત જાતિ પ્રમાણપત્ર  
(પંચાયત- આવક વિના) (ગ્રામ્ય)

બિન અનામત જાતિ પ્રમાણપત્ર  
(આવક વિના)

SC જાતિ પ્રમાણપત્ર

ST જાતિ પ્રમાણપત્ર - જૂના

કેન્દ્ર સરકાર તરફથી SC જાતિ  
પ્રમાણપત્ર

વિચરતી-મુક્ત જાતિ પ્રમાણપત્ર  
(પંચાયત) (ગ્રામ્ય)

ST જાતિ પ્રમાણપત્ર (પંચાયત)  
(ગ્રામ્ય)

વિચરતી-મુક્ત જાતિ પ્રમાણપત્ર

કુલ

37,067	43,812	42,214	42,689	166,382	41,476
22,472	28,620	28,227	30,408	101,638	24,878
26,863	20,671	21,141	22,894	60,990	22,673
60,938				60,938	60,938
10,422	12,326	13,339	48,600	61,074	20,291
9,411	10,646	11,373	10,414	40,364	10,061
36,761				36,761	36,761
4,089	4,723	4,740	4,447	17,297	4,490
366,374	349,696	416,246	411,019	1,648,680	406,396

SEBC સર્ટિફિકેટ

સેવાનું નામ

અરજીઓની  
સંખ્યા  
(૨૦૨૧-૨૨)

અરજીઓની  
સંખ્યા  
(૨૦૨૨-૨૩)

અરજીઓની  
સંખ્યા  
(૨૦૨૩-૨૪)

અરજીઓની  
સંખ્યા  
(૨૦૨૪-૨૫)

કુલ

સરેરાશ

SEBC સર્ટિફિકેટ (પંચાયત)  
(ગ્રામ્ય)

SEBC સર્ટિફિકેટ

કુલ ss

330,131	306,323	332,162	437,860	1,406,476	342,429
129,203	101,673	109,372	140,424	480,672	121,993
459,334	408,006	441,534	578,284	1,887,182	464,422



## એફિડેવિટ (સોગંદનામું) સંબંધિત ડેટા

સેવાનું નામ	#અરજીઓ (૨૦૨૧-૨૨)	#અરજીઓ (૨૦૨૨-૨૩)	#અરજીઓ (૨૦૨૩-૨૪)	#અરજીઓ (૨૦૨૪-૨૫)	કુલ	સરેરાશ
જાતિનું સોગંદનામું	૧૮,૧૩૬	૧૨,૫૫૫	૧૪,૦૭૩	૧૩,૩૮૬	૫૮,૧૫૦	૧૪,૫૩૮
આવકનું સોગંદનામું	૩૮૮,૬૪૧	૧૨૪,૩૮૧	૨૮,૫૨૬	૫,૭૯૦	૫૫૮,૩૪૮	૧૩૮,૫૮૭
આવકનું સોગંદનામું (નોન- ક્રિમી લેયર)	૪૮,૪૪૫	૩૪,૫૫૩	૩૦,૪૮૬	૪૧,૬૫૦	૧૫૬,૧૩૪	૩૮,૦૩૪
અન્ય તૈયાર સોગંદનામું	૮૦૨,૧૮૩	૫૭૫,૮૧૮	૫૬૮,૮૭૫	૬૨૧,૦૭૩	૨,૫૬૭,૯૫૯	૬૪૧,૮૮૦
વિધવા સહાય સંબંધિત સોગંદનામું	૨૧,૭૦૮	૧૪,૦૧૪	૩,૭૬૬	૪૦૧	૩૯,૮૮૯	૯,૮૭૨
કુલ	૧,૨૮૦,૧૨૩	૭૬૧,૩૩૧	૬૪૬,૭૨૬	૬૮૨,૩૦૦	૩,૩૮૦,૪૮૦	૮૪૫,૧૨૦

## ભાગ F

ભારતીય રાજ્યોમાં પૂરી પાડવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓ માટે શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓનો સંગ્રહ

## રેશન કાર્ડ

**તમિલનાડુ - TNPDS સ્માર્ટ રેશન કાર્ડ પહેલ**

તમિલનાડુએ TNPDS મોબાઇલ એપ્લિકેશન હેઠળ સ્માર્ટ રેશન કાર્ડ રજૂ કર્યું છે, જેનાથી નાગરિકો OTP-આધારિત e-KYC દ્વારા આધારને તેમના રેશન કાર્ડ સાથે ડિજિટલી લિંક કરી શકે છે. આ ઉપરાંત, SMS દ્વારા અથવા વાજબી ભાવની દુકાનો પર રૂબરૂમાં પણ આ પ્રક્રિયા થઈ શકે છે. તેનાથી લગભગ યુનિવર્સલ આધાર સીડિંગ એટલે કે સાર્વત્રિક લિંકિંગની પ્રક્રિયા સુનિશ્ચિત થાય છે, સબસિડીનું વધુ સારું વિતરણ થાય છે અને ડુપ્લિકેટ કાર્ડ્સ પણ દૂર કરી શકાય છે. દેશભરમાં ૯૯.૮% આધાર સીડિંગ સાથે, તમિલનાડુ આધારને સેવાઓ સાથે જોડવામાં દેશમાં ટોચનું રાજ્ય છે. eKYC લિંકેજથી આ લાભ થાય છે:

- પ્રમાણપત્રો (આવક, જાતિ, વગેરે) માટે અરજી કરતી વખતે પરિવારની વિગતો એમાં આપમેળે જ ભરાઈ જાય છે
- વેલફેર (કલ્યાણ) યોજનાઓમાં ડિજિટલ પાત્રતાની ચકાસણી, દસ્તાવેજીકરણ સરળ બની જાય છે
- રિયલ-ટાઇમ મોનિટરિંગ એટલે કે સતત દેખરેખ રાખી શકાય છે અને ખોટા અથવા ડુપ્લિકેટ કાર્ડ રદ કરી શકાય છે

## આવકનું પ્રમાણપત્ર

**મહારાષ્ટ્ર - આપલે સરકાર અને ઇ-ડિસ્ટ્રિક્ટ (eDistrict) પોર્ટલ**

- આપલે સરકારના માધ્યમથી ઓનલાઇન અરજી: નાગરિકો આપલે સરકાર પોર્ટલ પર નોંધણી કરાવી શકે છે, આવક પ્રમાણપત્ર અરજીઓ સબમિટ કરી શકે છે, દસ્તાવેજો અપલોડ કરી શકે છે, ફી ચૂકવી શકે છે, સ્થિતિ ટ્રેક કરી શકે છે અને પ્રમાણપત્રો ડાઉનલોડ કરી શકે છે—આ પ્રક્રિયાઓ સંપૂર્ણપણે ઓનલાઇન હોય છે.
- સરળ પ્રક્રિયા અને સુલભતા: ઇડિસ્ટ્રિક્ટ પોર્ટલ નાગરિકોને આવક પ્રમાણપત્ર જેવા મુખ્ય દસ્તાવેજો ગમે ત્યારે મેળવવાની મંજૂરી આપે છે, તેમજ વિશેષ હેલ્પલાઇનની સુવિધા પણ પ્રદાન કરે છે.
- પારદર્શક કાર્યપ્રવાહ: મહેસૂલ વિભાગ સેવાઓ માટે ફી નક્કી કરે છે અ ખાતરી કરે છે કે અરજીઓની પ્રક્રિયા લગભગ 15 દિવસમાં પૂરી થઈ જાય. આ ઉપરાંત, વિલંબના કિસ્સામાં એસ્કેલેશન લેયર્સ એટલે કે વહીવટી સ્તરનો સમાવેશ થાય છે, જેથી અરજી યોગ્ય અધિકારી સુધી પહોંચે છે અને સમસ્યાનો ઝડપી ઉકેલ આવે.

## જાતિનું પ્રમાણપત્ર

**મહારાષ્ટ્ર - બ્લોક્યેન-આધારિત જાતિ પ્રમાણપત્ર નવીનતા**

મહારાષ્ટ્રએ ૨૦૨૨માં ગઢચિરોલી જિલ્લામાં પોલિગોન (એક પ્લેટફોર્મ) પર સુરક્ષિત રીતે ડિજિટલ જાતિ પ્રમાણપત્ર જારી કરવાની સિસ્ટમ શરૂ કરી:

- ચેડા-રહિત અને સુરક્ષિત વિતરણ: LegitDoc (લેજિટડોક)નો ઉપયોગ કરીને પોલિગોન પર પ્રમાણપત્રો સુરક્ષિત રીતે સંગ્રહિત કરવામાં આવે છે; જેમાં QR કોડ હોય છે જેથી તેને કોઈપણ ડિવાઇસથી તરત જ ચકાસી શકાય છે."
- છેતરપિંડીના જોખમમાં ઘટાડો: QR કોડ ડેટા સત્તાવાર રેકોર્ડ સાથે મેળ ન ખાતો હોય ત્યારે નકલી પ્રમાણપત્રો તાત્કાલિક ઓળખી શકાય છે.
- યોજનાબદ્ધ અમલીકરણ: એટાપલ્વી અને ભામરાગઢ સહિત લગભગ ૬૫,૦૦૦ આદિવાસી રહેવાસીઓ માટે તબક્કાવાર અમલીકરણ શરૂ થયું.

### નોન-ક્રીમી લેયર પ્રમાણપત્ર

તેલંગાણાનું મીસેવા (MeeSeva) ઈ-ગવર્નન્સ પ્લેટફોર્મ NCL પ્રમાણપત્ર સંપૂર્ણપણે ડિજિટલ રીતે જારી કરે છે:

- વિશેષ સર્વિસ પેજ: જાહેર જનતાને જરૂરી દસ્તાવેજો અને પાત્રતા અંગેની સ્પષ્ટ સૂચનાઓ આપતું માધ્યમ.
- માર્ગદર્શન સાથે ઓનલાઇન અરજી: મીસેવા પોર્ટલના માધ્યમથી અથવા ગામડામાં કિઓસ્ક દ્વારા ઓનલાઇન અરજી કરી શકાય છે. કુટુંબ આવકની આપમેળે જ ચકાસણી થાય છે.
- પાત્રતાના સમાન નિયમો: ઓનલાઇન અને ઓફલાઇન બંને અરજીઓ માટે પાત્રતાના નિયમો સમાન છે.

### EWS પ્રમાણપત્રો

#### કર્ણાટક - નાડાકચેરી દ્વારા કાર્યક્ષમ ડિજિટલ જોડાણ

- કર્ણાટક નાડાકચેરી પોર્ટલ દ્વારા EWS પ્રમાણપત્રો માટે ઓનલાઇન અરજી કરવાની સુવિધા આપે છે, જેમાં જરૂરી દસ્તાવેજો અપલોડ કરવા ઉપરાંત સુવ્યવસ્થિત ટ્રેકિંગ કરી શકાય છે.
- અરજદારો જનસ્નેહી કેન્દ્રોની મુલાકાત લે છે અથવા અરજી કરવા માટે પોર્ટલનો ઉપયોગ કરે છે; અરજદારને અરજીની વર્તમાન સ્થિતિ અને મંજૂર થયેલ દસ્તાવેજ ક્યારે પ્રાપ્ત કરી શકાય છે તેના વિશે ડિજિટલી જાણ કરવામાં આવે છે.
- આ પ્રક્રિયામાં મહેસૂલ નિરીક્ષકો અને તાલુકા-સ્તરના અધિકારીઓ સ્થાનિક તપાસ કરે છે, ત્યારબાદ દસ્તાવેજ નિર્ધારિત સમયમાં જારી કરવામાં આવે છે.

#### કેરળ - ક્ષેત્રને અનુરૂપ પાત્રતા નિયમો



કેરળ રાજ્યએ EWS આરક્ષણ માટે કડક નિયમો નક્કી કર્યા છે:

- કેન્દ્રીય ₹૮ લાખની મર્યાદા કરતાં ઓછી આવક મર્યાદા.
- મિલકત માલિકી પર કડક નિયંત્રણો (દા.ત., પંચાયતોમાં ર.પ એકરથી ઓછી જમીન; શહેરી વિસ્તારોમાં નાના પ્લોટની મર્યાદા).

આ કડક નિયમો સ્થાનિક આર્થિક જરૂરિયાતોને અનુરૂપ લાભો યોગ્ય લોકો સુધી પહોંચે તે સુનિશ્ચિત કરે છે.

## SEBC પ્રમાણપત્ર

### કર્ણાટક - નાડાકચેરી

કર્ણાટક નાગરિકોને નાડાકચેરી (AJSK) પ્લેટફોર્મ દ્વારા SEBC (OBC) પ્રમાણપત્રો માટે ઓનલાઇન અરજી કરવાની મંજૂરી આપે છે. અરજીઓનું ઓનલાઇન સબમિશન, દસ્તાવેજ અપલોડ, OTP-આધારિત ચકાસણી, ઇ-સાઇન, ફી ચૂકવણી, ટ્રેકિંગ થઈ શકે છે અને તેનું ડિજિટલ અથવા ક્રિઓસ્ક્રના માધ્યમથી વિતરણ થાય છે. આ સુવિધાના કારણે નાગરિકો તેમના મોબાઇલ નંબરનો ઉપયોગ કરીને, ઓનલાઇન અથવા જનસ્નેહી કેન્દ્રની મદદથી, સ્ટેટસ અપડેટ્સ અને ઇ-ડિલિવરી સાથે સરળતાથી અરજી કરી શકે છે.

### ઇ-સ્ટેમ્પિંગ અને સોગંદનામા માટેની શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ

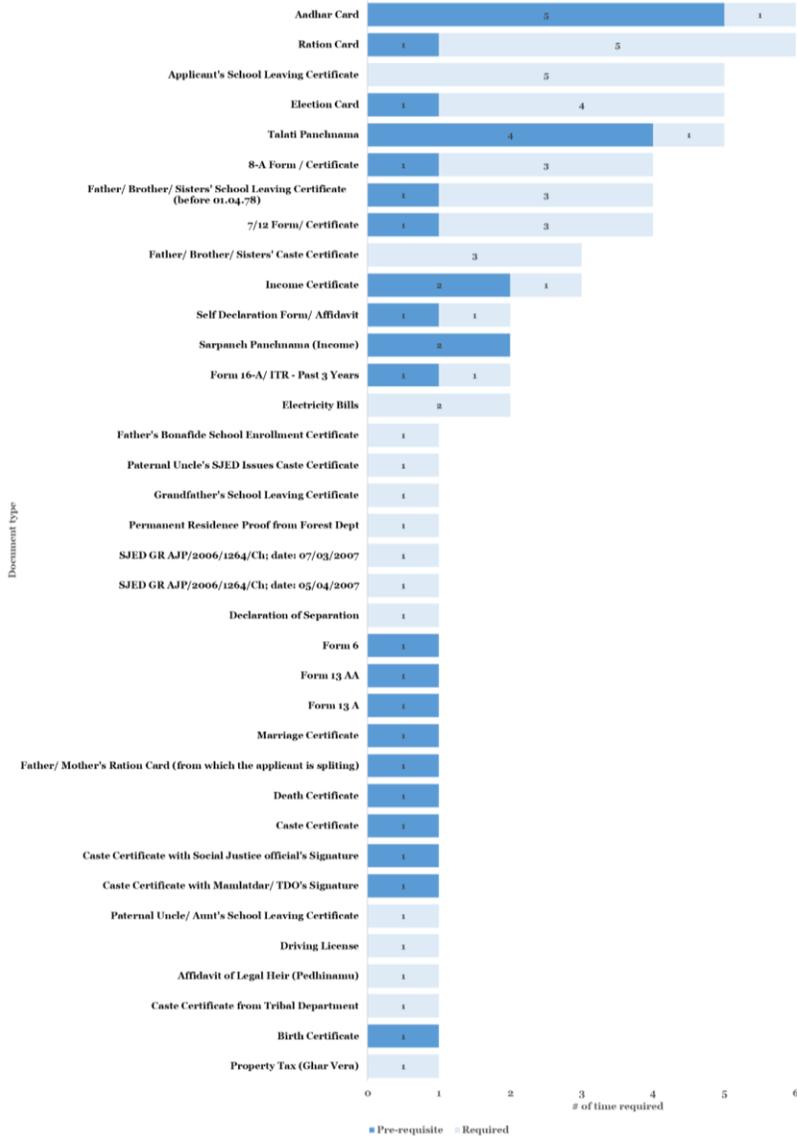
**અન્ય રાજ્યોમાં ઇ-સ્ટેમ્પિંગ:** ભારતમાં ઇ-સ્ટેમ્પિંગને પ્રોત્સાહન મળવાથી ડિજિટલ એફિડેવિટ (ઓનલાઇન સોગંદનામું) માટે માર્ગ મોકળો થયો છે. કર્ણાટક, ગુજરાત, તમિલનાડુ, ઓડિશા, હરિયાણા અને પશ્ચિમ બંગાળ જેવા રાજ્યો ફિઝિકલ સ્ટેમ્પ પેપર્સને બદલે ઇ-સ્ટેમ્પિંગને સમર્થન આપે છે, જે સુરક્ષિત અને ચેડા-રહિત વિકલ્પ છે. વપરાશકર્તાઓ ઓનલાઇન સ્ટેમ્પ ડ્યુટી ચૂકવી શકે છે અને એક વિશિષ્ટ ક્યુઆર કોડ સાથે ડિજિટલ પ્રમાણપત્ર મેળવી શકે છે. આનાથી તાત્કાલિક, સુરક્ષિત અને ચકાસી શકાય તેવા સ્ટેમ્પ પ્રમાણપત્રો મળી શકે છે. ઘણી ટેક સેવાઓ હવે સંપૂર્ણ ડિજિટલ એફિડેવિટ પ્રક્રિયા પૂરી પાડે છે:

- લીગલપરિહાર: વપરાશકર્તાઓને ઓનલાઇન સોગંદનામું ડ્રાફ્ટ કરવાની, ઇ-સ્ટેમ્પ, નોટરાઈઝ્ડ અને ડિલિવર કરવાની સુવિધા આપે છે—ટૂંક સમયમાં લગભગ સમાન દિવસે દેશભરમાં ડિલિવરી થશે.
- ઇ-સહાયક અને નોટરીકાર્ટ: ઇ-સ્ટેમ્પ અને ઇ-સાઇન વિકલ્પો સાથે એફિડેવિટ ટેમ્પ્લેટ્સ, તેમજ સામાન્ય કેસ માટે ઉપયોગમાં લેવા માટે તૈયાર ફોર્મેટ પૂરા પાડે છે.



ભાગ G

દસ્તાવેજોનો ઘટનાક્રમ અને મહત્વ



## ભાગ H

જન સેવા કેન્દ્રમાં માનવ સંસાધનની વર્તમાન સ્થિતિનું સેમ્પલ એનાલિસિસ

કાર્યભારનો અંદાજો લગાવવા તમામ ચેનલો (ઓનલાઇન, ઓફલાઇન અને ડિજિટલ) દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી અરજીઓની કુલ સંખ્યાના આધારે જિલ્લાઓને ત્રણ પ્રકારમાં વહેંચવામાં આવ્યા છે:

- ભારે ટ્રાફિક: વાર્ષિક ૫ લાખથી વધુ અરજીઓ
- મધ્યમ ટ્રાફિક: વાર્ષિક ૨.૫ લાખથી ૫ લાખ સુધીની અરજીઓ
- હળવો ટ્રાફિક: વાર્ષિક ૨.૫ લાખથી ઓછી અરજીઓ

## ભારે ટ્રાફિક || નમૂનારૂપ જિલ્લો – અમદાવાદ

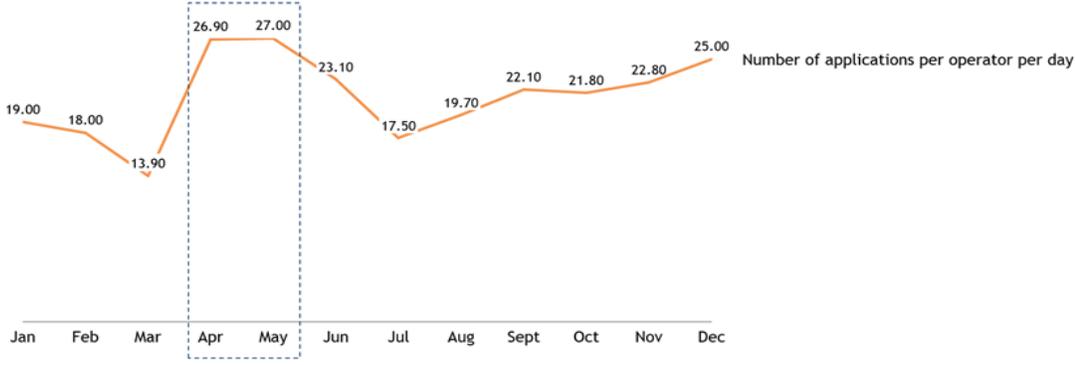
એક ભારે ટ્રાફિક ધરાવતા જિલ્લામાં પ્રતિ ઓપરેટર અરજીઓની સંખ્યા એપ્રિલ માસમાં સર્વોચ્ચ હોય છે, કારણ કે એડમિશનની પ્રક્રિયા માટે પ્રમાણપત્રોની માંગ સૌથી વધુ હોય છે. આ માસમાં દરેક ઓપરેટર પાસે દૈનિક લગભગ ૨૦ અરજીઓ આવે છે.



નાણાકીય વર્ષ ૨૫માં અમદાવાદ માટે પ્રતિ દિવસ ઓપરેટર દીઠ અરજીઓની સંખ્યા (દર મહિને કાર્યકારી દિવસોની સંખ્યા ૨૩ (૨૭૫/૧૨))

## મધ્યમ ટ્રાફિક || નમૂનારૂપ જિલ્લો – જૂનાગઢ

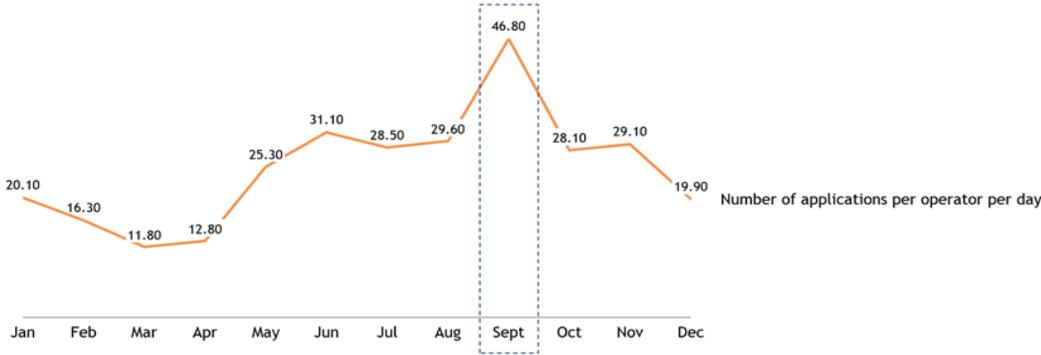
ભારે ટ્રાફિકવાળા જિલ્લાની જેમ એપ્રિલ અને મે માસમાં પ્રતિ ઓપરેટર અરજીઓની સંખ્યા સૌથી વધુ હોય છે. આ બે માસમાં દરેક ઓપરેટર પાસે દૈનિક લગભગ ૨૭ અરજીઓ આવે છે.



નાણાકીય વર્ષ ૨૫માં જૂનાગઢ માટે પ્રતિ દિવસ ઓપરેટર દીઠ અરજીઓની સંખ્યા (દર મહિને કાર્યકારી દિવસોની સંખ્યા ૨૩ (૨૦૫/૧૨))

### હળવો ટ્રાફિક || નમૂનારૂપ જિલ્લો – છોટા ઉદેપુર

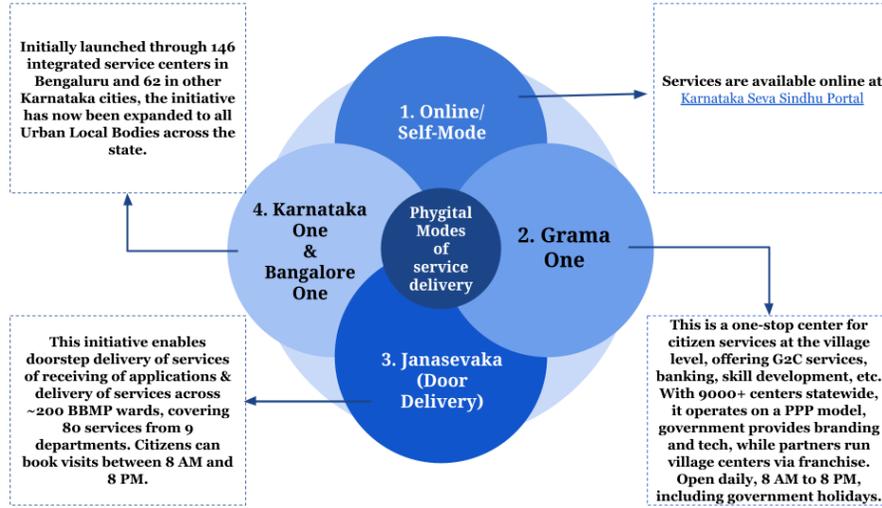
સપ્ટેમ્બરમાં પ્રતિ દિવસ ઓપરેટર દીઠ અરજીઓની સંખ્યા સૌથી વધુ (૪૭ અરજીઓ) હોય છે. જે તહેવારોની મોસમ દરમિયાન વેલફેર સ્કીમ અને લાભ સંબંધિત સેવાઓની વધુ માંગને કારણે હોઈ શકે છે. પ્રતિ ઓપરેટર અરજીઓનો કાર્યભાર વ્યસ્ત શહેરી જિલ્લાઓમાં સૌથી ઓછો, અર્ધ-શહેરી જિલ્લાઓમાં વધુ અને ગ્રામીણ જિલ્લાઓમાં સૌથી વધુ છે, જે સ્ટાફનું પુનઃવિતરણ કરવાની જરૂરિયાત પર ભાર મૂકે છે.



નાણાકીય વર્ષ ૨૫માં છોટા ઉદેપુર માટે પ્રતિ દિવસ ઓપરેટર દીઠ અરજીઓની સંખ્યા (દર મહિને કાર્યકારી દિવસોની સંખ્યા ૨૩ (૨૦૫/૧૨))

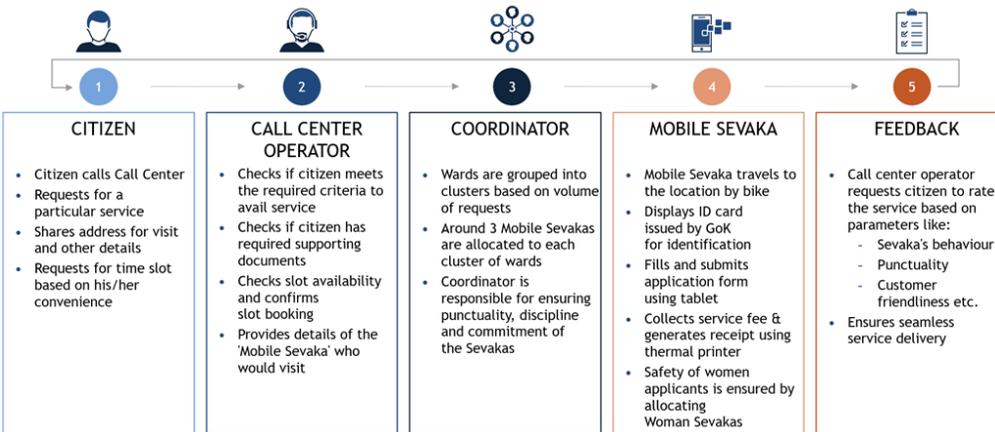
## કર્ણાટકના સેવા સિંધુ અને સકલ મોડેલ

કર્ણાટકે સેવા સિંધુ ડિજિટલ પોર્ટલને સકલ મિશન સાથે જોડીને નાગરિક-કેન્દ્રિત અને કાયદેસર રીતે સમર્થિત સેવા પ્રણાલી



વિકસાવી છે. આ પ્લેટફોર્મ ૮૦થી વધુ વિભાગોમાંથી વેબ અને મોબાઇલ દ્વારા ૮૫૦થી વધુ કેશવેસ, પેપરલેસ, કોન્ટેક્ટલેસ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. અત્યારસુધીમાં લગભગ ૩૦ મિલિયન વ્યવહારોનું સંચાલન કરવામાં આવ્યું છે. મુખ્ય સુવિધાઓમાં સિંગલ સાઇન-ઓન સાથે સરળ લોગિન, આધાર-લિંક્ડ ઓટો-ફિલ્ડ ફોર્મ્સ, મોબાઇલ-ફ્રેન્ડલી ડિઝાઇન, રિઅલ-ટાઇમ સ્ટેટસ અપડેટ્સ, નાગરિક ડેશબોર્ડ્સ અને પ્રતિસાદ અને ફરિયાદો માટે બિલ્ટ-ઇન

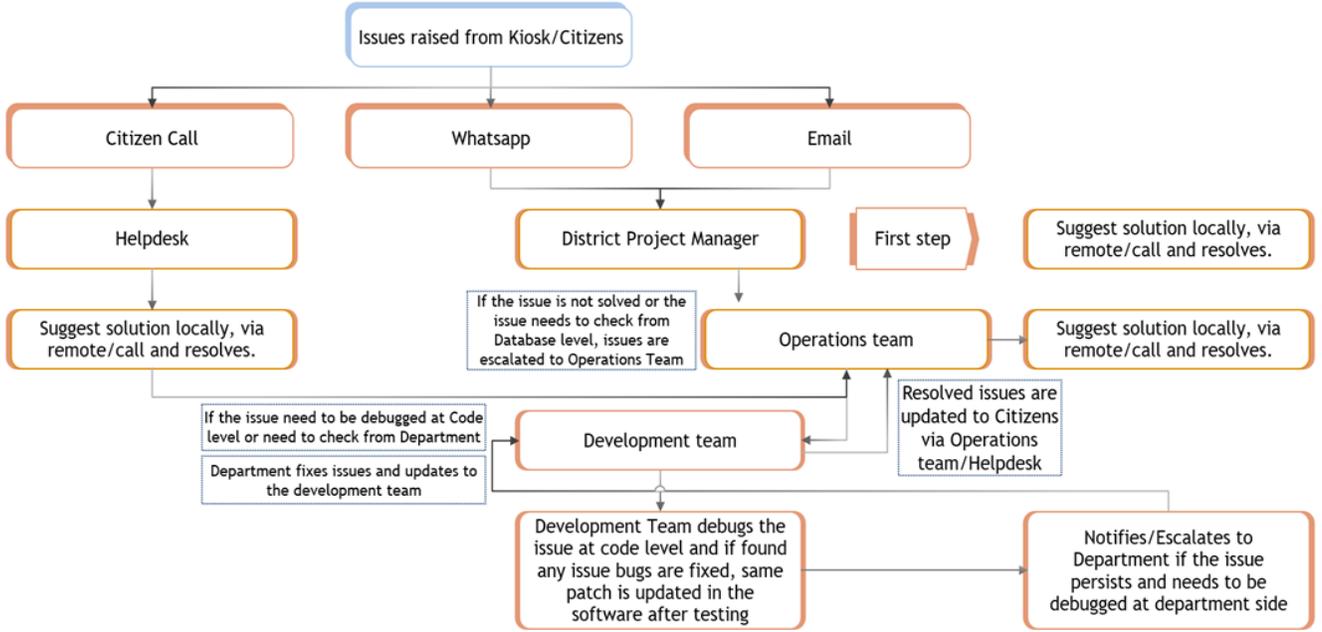
સિસ્ટમનો સમાવેશ થાય છે. યુક્વણીઓ DBT પ્લેટફોર્મ દ્વારા કરવામાં આવે છે, અને ઉપયોગી અપડેટ્સ માહિતી કનાજા દ્વારા શેર કરવામાં આવે છે. સેવાઓ ઓનલાઇન અને સેવા કેન્દ્રો બંને પર ઉપલબ્ધ છે, દરેક વિનંતી ડિજિટલ રીતે ટ્રેક કરવામાં આવે છે.



કર્ણાટક ગેરંટી ઓફ સર્વિસિઝ ટુ સિટિઝન્સ એક્ટ હેઠળ સેવાઓ સમયસર પહોંચાડવી ફરજિયાત છે.

નાગરિકોને ટ્રેકિંગ આઇડી મળે છે, તેઓ જાહેર ડેશબોર્ડ પર પ્રગતિ જોઈ શકે છે અને વિલંબ માટે વળતર મેળવી શકે છે. એક કેન્દ્રિય

ફરિયાદ સિસ્ટમ સ્થાનિક સ્તરે સમસ્યાઓનું નિરાકરણ લાવે છે અથવા જરૂર પડે તો તેને આગળ ધપાવે છે, જે સમગ્ર રાજ્યમાં પારદર્શક અને જવાબદાર શાસન સુનિશ્ચિત કરે છે.



### હરિયાણાનું અંત્યોદય - સરલ યુનિફાઇડ સર્વિસ પોર્ટલ

અંત્યોદય- સરલ એ હરિયાણાનું મુખ્ય સિંગલ-વિન્ડો પ્લેટફોર્મ છે એટલે કે તમામ સેવાઓ એક જ જગ્યાએ ઉપલબ્ધ બને છે. આ પ્લેટફોર્મ ઓનલાઇન તેમજ અંત્યોદય કેન્દ્રો અને CSC જેવા માધ્યમથી ૪૦થી વધુ વિભાગોની ૫૫૦થી વધુ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. ૨૩મી નેશનલ કોન્ફરન્સ ઓન ઇ-ગવર્નન્સ (ઇ-ગવર્નન્સ પર રાષ્ટ્રીય પરિષદ)માં અંત્યોદય- સરલને ગોલ્ડ મેડલ એનાયત થયો હતો. આ પ્લેટફોર્મ અરજીઓ, ચુકવણીઓ, ટ્રેકિંગ અને ફરિયાદ નિવારણનું સંપૂર્ણપણે ડિજિટલી સંચાલન કરે છે. નાગરિકો રૂબરૂ મુલાકાત વગર જ અરજી કરી શકે છે, ચુકવણી કરી શકે છે અને અપ્રૂવલ (મંજૂરી) ડાઉનલોડ કરી શકે છે. તેઓ એસએમએસ કે ઇ-મેઇલ એલર્ટના માધ્યમથી વિશિષ્ટ એપ્લિકેશન રેફરન્સ નંબર (ARN)નો ઉપયોગ કરીને અરજીની સ્થિતિનું લાઇવ ટ્રેકિંગ કરી શકે છે. જો ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તો તે આપમેળે ઉચ્ચ અધિકારી પાસે જાય છે. એક જાહેર ડેશબોર્ડ સેવાઓની ગુણવત્તા, આપેલ સમય મર્યાદા (SLA પાલન)નું પાલન અને કેટલી ઝડપથી કાર્ય પૂર્ણ થાય છે તે દર્શાવે છે. તે પ્રક્રિયાને સ્પષ્ટ અને જવાબદાર બનાવે છે. દ્વિભાષી જન સહાયક એપ્લિકેશન ચુકવણીના સરળ વિકલ્પો આપે છે અને પ્રતિભાવની સુવિધા આપે છે જેથી શહેરી અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં સેવાની સુલભતા, કાર્યક્ષમતા અને ગુણવત્તામાં સુધારો થાય.

### તેલંગાણાનું સર્વિસ ડિલિવરી મોડેલ

૨૦૧૧માં શરૂ કરવામાં આવેલું મીસેવા એ તેલંગાણાનું યુનિફાઇડ પ્લેટફોર્મ છે, જે ઓનલાઇન, મોબાઇલ, કિઓસ્ક અને અન્ય વિકલ્પો દ્વારા ૪૦ વિભાગોની પપ૦થી વધુ સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૪-૨૫માં, ૨૦ કરોડથી વધુ ટ્રાન્ઝેક્શન થયા હતા, જેનું મૂલ્ય ₹૭,૧૫૦ કરોડ હતું. પ્લેટફોર્મમાં લાઇવ ટ્રેકિંગ, ડિજિટાઇઝેશન અને વિવિધ યુકવણી વિકલ્પોનો સમાવેશ થાય છે અને તેને રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે એવોર્ડ મળ્યા છે. આ ઉપરાંત, T એપ ફોલિયો (૨૦૧૮) મોબાઇલ યુઝર્સને ૧૮૦થી વધુ સરકારી સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. ટી-વોલેટ લોકોને તાત્કાલિક ડિજિટલ યુકવણી કરવાની સુવિધા આપે છે.

#### SINGAPORE'S SINGPASS

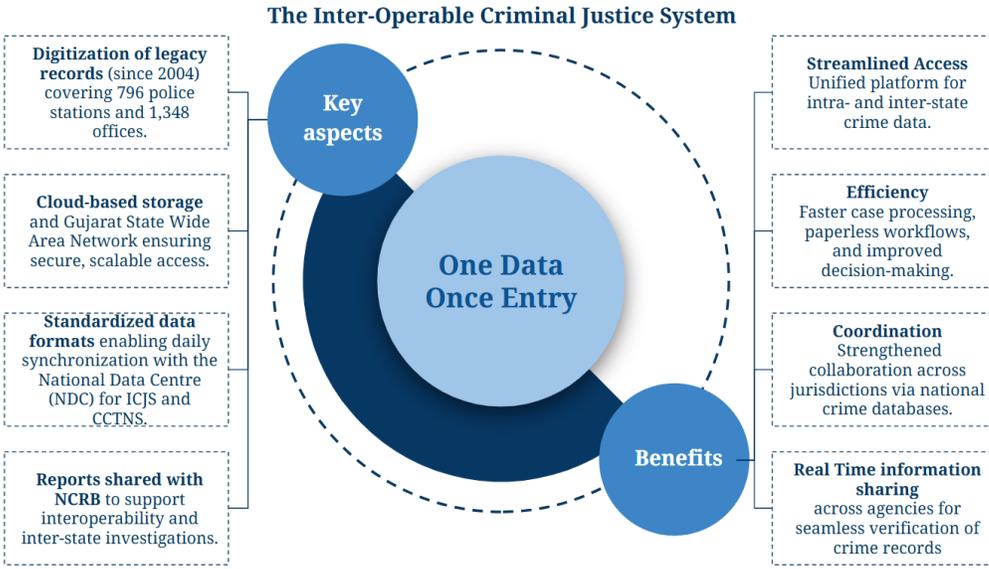
સિંગાપોરનું સિંગપાસ નેશનલ ડિજિટલ આઇડેન્ટિટી (NDI) અને API એક્સચેન્જ (APEX) ડિજિટલ ગવર્નન્સ મોડેલનો મુખ્ય આધાર છે, જેની વૈશ્વિક સ્તરે પ્રશંસા થઈ છે અને ૨૦૨૪ યુએન ઇ-ગવર્નમેન્ટ ડેવલપમેન્ટ ઇન્ડેક્સમાં ટોપ ૩માં સામેલ છે. સિંગપાસની શરૂઆત ૨૦૦૩માં થઈ હતી. તે ૩૪૦ એજન્સીઓમાં ૨૦૦૦થી વધુ જાહેર અને ખાનગી સેવાઓ માટે સુરક્ષિત સિંગલ-લોગિન એક્સેસ પ્રદાન કરે છે અને વાર્ષિક ૩૫૦ મિલિયનથી વધુ ટ્રાન્ઝેક્શનનું સંચાલન કરે છે. તેની મુખ્ય સુવિધાઓમાં માયઇન્ફો (સંમતિ-આધારિત ઓટો-ફિલ થયેલ ડેટા), ડિજિટલ હસ્તાક્ષરો, QR લોગિન, ફેસ વેરિફિકેશન અને મલ્ટિ-યુઝર એસએમએસ ઓટીપી સામેલ છે. APEX એજન્સીઓમાં ડેટા સુરક્ષિત રીતે શેર કરે છે, દર મહિને ૧૦૦ મિલિયનથી વધુ API કોલ્સ હેન્ડલ કરે છે અને ૩૦થી વધુ એજન્સીઓના ૨૪૦૦થી વધુ API ફંક્શન્સને સપોર્ટ કરે છે. માયઇન્ફો ૨૨૦થી વધુ સરકારી અને ૨૪૦૦ વ્યવસાયિક સેવાઓને જોડીને વસ્તુઓને સરળ બનાવવા માટે 'Tell-Us-Once' અભિગમનો ઉપયોગ કરે છે એટલે કે વ્યક્તિએ વારંવાર તે જ વિગતો ભરવાની કે ચકાસવાની જરૂર નથી પડતી. આમ, સિંગપાસ અને APEX સાથે મળીને ઘણી ચેનલોના માધ્યમથી સુરક્ષિત, સરળ અને સુલભ સેવાઓ પૂરી પાડે છે.

#### E-GUJ-COP ઇન્ટર-ઓપરેબલ ક્રિમિનલ જસ્ટિસ સિસ્ટમ - ઇ-ગુજ-કોપ સાથે વિવિધ સિસ્ટમોનું સફળ એકીકરણ

ઇન્ટર-ઓપરેબલ (સંકલિત) ક્રિમિનલ જસ્ટિસ સિસ્ટમ (ICJS) "વન ડેટા, વન્સ એન્ટ્રી"ના સિદ્ધાંત પર કાર્ય કરે છે. એટલે કે વિવિધ વિભાગો અથવા સિસ્ટમોમાં વારંવાર એક જ માહિતી ભરવાની જરૂર રહેતી નથી. આ સિસ્ટમ પોલીસ, કોર્ટ, જેલ, કાર્યવાહી અને ફોરેન્સિક્સને એક કેન્દ્રીય પ્લેટફોર્મ પર સંકલિત કરે છે. તે FIR રજિસ્ટ્રેશન (નોંધણી)થી લઈને કન્વિક્શન એટલે કે દોષિત ઠેરવવા સુધીના ગુનાહિત રેકોર્ડનું સરળ ટ્રેકિંગ સુનિશ્ચિત કરે છે અને દેશમાં ગમે ત્યાં કોઇપણ અધિકૃત અધિકારી તેને એક્સેસ કરી શકે છે.

વર્ષ ૨૦૧૩થી ગુજરાતમાં CCTNS<sup>૬</sup>ની રાજ્ય સ્તરની આવૃત્તિ- ઇ-ગુજ-કોપ સિસ્ટમ કાર્યરત છે, જેનો ઉદ્દેશ ક્રાઇમ ટ્રેકિંગ અને વિશ્લેષણ માટે પેપરલેસ, કાર્યક્ષમ પ્લેટફોર્મ બનાવવાનો છે. ગુજરાતે બ્રિજ સોફ્ટવેરનો ઉપયોગ કરીને ઇ-ગુજ-કોપ સિસ્ટમને નેશનલ ક્રાઇમ રેકોર્ડ્સ બ્યુરો (NCRB) અને ICJS સિસ્ટમ સાથે સફળતાપૂર્વક એકીકૃત કરી છે. વપરાશકર્તાઓ સમાન

<sup>૬</sup> ક્રાઇમ એન્ડ ક્રિમિનલ ટ્રેકિંગ નેટવર્ક સિસ્ટમ



ઇન્ટરફેસ (તેઓ જે સ્ક્રીન/ફોર્મ જુએ છે) નો ઉપયોગ કરી શકે છે અને બેકએન્ડમાં સોફ્ટવેર અન્ય સિસ્ટમો સાથે આપમેળે ડેટા શેર કરે છે. ઇ-ગુજ-કોપ દ્વારા જનરેટ કરાયેલા અહેવાલો પ્રમાણિત ફોર્મેટનો ઉપયોગ કરીને NCRB ને સબમિટ કરવામાં આવે છે, જે CCTNS સાથે ઇન્ટરઓપરેબિલિટી (આંતર-કાર્યક્ષમતા) વધારે છે અને આંતર-રાજ્ય સંકલનને સરળ બનાવે છે.

રાજ્યની અંદર ગુનાની તપાસ માટે ગુજરાત પોલીસ ઇ-ગુજ-કોપ દ્વારા રેકોર્ડ્સ મેળવે છે; આંતર-રાજ્ય કેસોના કિસ્સાઓમાં વ્યાપક સર્ચ માટે તેઓ CCTNS અને ICJS ડેટાબેઝ પર આધાર રાખે છે. નેશનલ ડેટા સેન્ટર (NDC) ખાતે ડેટા દરરોજ અપડેટ કરવામાં આવે છે અને આ ડેટા બ્રિજ સોફ્ટવેર દ્વારા રાષ્ટ્રીય ગુના રેકોર્ડ સાથે સુસંગત રહે તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે છે. ગુજરાતનું ઇ-ગુજ-કોપ દર્શાવે છે કે રાજ્યની ડિજિટલ સિસ્ટમને ICJS જેવા રાષ્ટ્રીય પ્લેટફોર્મ સાથે કેવી રીતે સરળતાથી જોડી શકાય છે અને કાયદા અમલીકરણને ઝડપી તેમજ વિશ્વસનીય બનાવી શકાય છે.

## પરિશિષ્ટ-II

સીએમ ફેલોશિપ પ્રોગ્રામ હેઠળ પસંદ કરાયેલા ફેલોઝની એક ટીમે નાગરિક સેવા વિતરણની પ્રક્રિયાનો અભ્યાસ કરવા માટે ૪ જિલ્લાઓની મુલાકાત લીધી હતી. તેમણે આ ફીલ્ડ વિઝિટ દરમિયાન પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રો, સામુદાયિક આરોગ્ય કેન્દ્રો (કમ્યુનિટી હેલ્થ સેન્ટર્સ), પ્રાથમિક અને માધ્યમિક શાળાઓ અને પે સેન્ટર શાળાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તેનું નિરીક્ષણ અને દસ્તાવેજીકરણ કર્યું. તેમણે જિલ્લા વહીવટીતંત્રના અધિકારીઓ સાથે પણ વાતચીત કરી, જેની યાદી નીચે મિજબ છે:

## બનાસકાંઠા જિલ્લો

## જિલ્લા કલેક્ટર

## પાલનપુર તાલુકો (જિલ્લા મુખ્યાલય)

- મામલતદાર ગ્રામીણ
- મામલતદાર શહેરી વિસ્તાર
- ડીસાના SDM
- નાયબ ચૂંટણી અધિકારી, પાલનપુર (મુલાકાત માટે જવાબદાર વ્યક્તિ)

## અમીરગઢ તાલુકો

- નાયબ મામલતદાર એટીવીટી
- નાયબ મામલતદાર eDhara (ઇ-ધરા)
- નાયબ મામલતદાર મહેસૂલ

## થરાદ તાલુકો

- રાહ ગામ ખાતેના વીસી
- યુઆઈડીએઆઈ સુપરવાઈઝર (આઉટસોર્સ)
- યુઆઈડીએઆઈ ઓપરેટર x૨
- નાયબ મામલતદાર એટીવીટી
- નાયબ મામલતદાર eDhara (ઇ-ધરા)
- નાયબ મામલતદાર મહેસૂલ

## છોટા ઉદેપુર જિલ્લો

## જિલ્લા કલેક્ટર

## છોટા ઉદેપુર તાલુકો

- આરએસી (નોડલ)
- એસડીએમ સીયુ
- મામલતદાર
- નાયબ મામલતદાર (એટીવીટી)
- નાયબ મામલતદાર (નાગરિક પુરવઠો)
- સુપરવાઈઝર (જેએસકે)



## ધંધોડા ગ્રામ પંચાયત (છોટા ઉદેપુર તાલુકો)

- તલાટી કમ મંત્રી
- વીસીઈ

## દાહોદ જિલ્લો

જિલ્લા કલેક્ટર

જિલ્લા વિકાસ અધિકારી, દાહોદ

નિવાસી અધિક કલેક્ટર, દાહોદ

પ્રાંત અધિકારી, દાહોદ

## દાહોદ - તાલુકો

- મામલતદાર-દાહોદ
- નાયબ મામલતદાર-એટીવીટી
- ડેટા એન્ટ્રી ઓપરેટર- એટીવીટી
- ડેટા એન્ટ્રી ઓપરેટર- ઇ-ધરા

## ગરબાડા - તાલુકો

- મામલતદાર-એટીવીટી
- નાયબ મામલતદાર - ઇ-ધરા
- ડેટા એન્ટ્રી ઓપરેટર- એટીવીટી
- ડેટા એન્ટ્રી ઓપરેટર- ઇ-ધરા
- DLE, જિલ્લા પંચાયત, દાહોદ
- DLE: જિલ્લા કક્ષાની કારોબારી

## છાપરી- પંચાયત

- VCE, છાપરી ગામ, તાલુકો-દાહોદ
- VCE: વિલેજ લેવલ કોમ્પ્યુટર એન્ટરપ્રાઇઝ

## ઝાલોદ- તાલુકો

- મામલતદાર- ઝાલોદ
- ટીડીઓ, ઝાલોદ
- TCM- ડુંગરી, લીમડી, મુંઢા, પીપળીયા, સુથાર વસા, થાલા, બિલવાણી, ગોલાણા, પારેવા
- આચાર્ય- બિલવાણી શાળા, ઝાલોદ
- CSE, દાહોદ
- CSE: કોમન સર્વિસ સેન્ટર (ખાનગી)

## અરવલ્લી જિલ્લો

### જિલ્લા કલેક્ટર

#### મોડાસા તાલુકો (જિલ્લા મુખ્યાલય)

- મામલતદાર
- નાયબ મામલતદાર (એટીવીટી)
- તલાટી
- વીસીઈ ઓપરેટરો

#### નીચેના તાલુકાના નાયબ મામલતદારો

- મોડાસા
- મેઘરાજ
- ભિલોડા
- માલપુર
- ધનસુરા

#### વીસીઈ ઓપરેટરો

- ખાલિકપુર ગ્રામ પંચાયત
- ભેરુંડા ગ્રામ પંચાયત
- કિશોરપુરા ગ્રામ પંચાયત
- મેઘાસણ ગ્રામ પંચાયત
- ભયડીયા ગ્રામ પંચાયત
- નવા વડવાસા ગ્રામ પંચાયત

## આભારની ખાસ નોંધ

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ આ અહેવાલના વિકાસમાં અમૂલ્ય યોગદાન બદલ ગુજરાત સરકારના નીચેના અધિકારીઓનો આભાર માનવા માંગે છે -

1. રિકેશ પટેલ, અધિક કલેક્ટર
2. બી. આર. સાગર, નિવાસી અધિક કલેક્ટર, અમદાવાદ
3. એચ. યુ. શાહ, અધિક નિવાસી નાયબ કલેક્ટર, અમદાવાદ
4. જે. એસ. દેસાઈ, મામલતદાર, અસારવા
5. ધવલ દેસાઈ, તાલુકા વિકાસ અધિકારી, દેત્રોજ

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ પરિશિષ્ટ II માં સૂચિબદ્ધ તમામ સભ્યોના મુખ્ય યોગદાનનો ઉલ્લેખ કરવા માંગે છે, જેમણે તેમના ક્ષેત્રીય મહત્વના યોગદાનને ધ્યાનમાં લીધા છે, જેના કારણે આયોગ એક મજબૂત, ડેટા-સમૃદ્ધ અહેવાલ વિકસાવવામાં સક્ષમ બન્યું છે.

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગ નીચેના મુખ્યમંત્રીના ફેલોનો પણ તેમના વ્યાપક ફિલ્ડવર્ક અને દસ્તાવેજીકરણથી અહેવાલને સમૃદ્ધ બનાવવા બદલ આભાર માને છે-

1. અજજ શેખ, સીએમ ફેલો, ઉર્જા અને પેટ્રોકેમિકલ વિભાગ
2. અજીન થોમસ, સીએમ ફેલો, શિક્ષણ વિભાગ
3. અમન આનંદ, સીએમ ફેલો, શિક્ષણ વિભાગ
4. ડૉ. કુલદીપ માલમ, સીએમ ફેલો, કૃષિ, ખેડૂત કલ્યાણ અને સહકાર વિભાગ
5. એકતા રાદડિયા, સીએમ ફેલો, GRIT
6. કુણાલ અપસ્તંભ, સીએમઓ અને GARC
7. મોહિત મલિક, સીએમ ફેલો, રમતગમત, યુવા અને સાંસ્કૃતિક પ્રવૃત્તિઓ વિભાગ
8. નીતિકા ટાંક, સીએમ ફેલો, સરદાર પટેલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ પબ્લિક એડમિનિસ્ટ્રેશન (SPIPA) અને GARC
9. પરાગ પટેલ, સીએમ ફેલો, સ્વચ્છ ભારત મિશન (SBM)- શહેરી
10. રસિકા અગ્રવાલ, સીએમ ફેલો, GRIT
11. સૌમ્યા લાઠિયા, સીએમ ફેલો, સરદાર પટેલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ પબ્લિક એડમિનિસ્ટ્રેશન (SPIPA) અને GARC
12. વિમલ પરદામા, સીએમ ફેલો, આદિજાતિ વિકાસ વિભાગ



## સ્વીકૃતિઓ:

ગુજરાત વહીવટી સુધારા આયોગના કર્મચારીઓ

નામ અને હોદ્દો	આયોગમાં ભૂમિકા
ડૉ. હસમુખ અઢિયા, આઇએએસ (નિવૃત્ત) માનનીય મુખ્યમંત્રીના મુખ્ય સલાહકાર	અધ્યક્ષ
શ્રી પંકજ જોશી, આઇએએસ માનનીય મુખ્ય સચિવ, ગુજરાત રાજ્ય	સભ્ય
શ્રી કમલ દયાણી, આઇએએસ અધિક મુખ્ય સચિવ, સામાન્ય વહીવટ વિભાગ, ગુજરાત સરકાર	સભ્ય
સુશ્રી મોના ખંધાર, આઇએએસ મુખ્ય સચિવ, વિજ્ઞાન અને ટેકનોલોજી વિભાગ, ગુજરાત સરકાર	સભ્ય
ડૉ. ટી. નટરાજન, આઇએએસ મુખ્ય સચિવ, નાણા વિભાગ, ગુજરાત સરકાર	સભ્ય
શ્રી હારિત શુક્લા, આઇએએસ મુખ્ય સચિવ, ARTD/NRI, ગુજરાત સરકાર	સભ્ય સચિવ

આયોગ માટે સંશોધન અને સૂચનોમાં નીચેની વ્યક્તિઓએ યોગદાન આપ્યું છે:

નામ	હોદ્દો
હિતેશ પટેલ	ગુજરાત સરકારના ઉપસચિવ
સૌમ્યા લાઠીયા	મુખ્યમંત્રીના ફેલો
કુણાલ આપસ્તાંબ	મુખ્યમંત્રીના ફેલો
નિકિતા ટાંક	મુખ્યમંત્રીના ફેલો
તુષાર મેશ્રામ	મુખ્યમંત્રીના ફેલો

**અમારો સંપર્ક કરો:**

સરદાર પટેલ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ ઓફ પબ્લિક એડમિનિસ્ટ્રેશન  
(SPIPA)

**સરનામું:**

ISRO ની સામે, સેટેલાઇટ રોડ, સેટેલાઇટ, અમદાવાદ, ૩૮૦  
૦૧૫

**વેબસાઇટ:**

<https://garcguj.in>

**GARC વેબસાઇટ દ્વારા તમારી ભલામણો મોકલો:**

<https://garcguj.in/suggestion>

**પાછલા GARC રિપોર્ટ્સ જાઓ:**

