ક્રમાંકઃ- આર.સી.પી.એસ.-૧૦૨૦૧૬-૨૦૩-વસુતાપ્ર-૪

સામાન્ય વહીવટ વિભાગ,

સચિવાલય, ગાંધીનગર.

તા. ૪-૪-૨૦૧૬.

પ્રતિ,

(૧) સર્વે જીલ્લા કલેકટરશ્રીઓ,

(૨) સર્વે જીલ્લા વિકાસ અધિકારીશ્રીઓ,

(૩) સર્વે જીલ્લા પોલીસ અધીક્ષકશ્રીઓ

વિષયઃ- ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરીકોનો અધિકાર) અધિનિયમ-૨૦૧૩ અંતર્ગત સામાન્ય માર્ગદર્શક સૂચનાઓ

શ્રીમાન,

ઉપર્યુકત વિષય પરત્વે જણાવવાનું કે , પ્રસ્તુત અધિનિયમના અમલની કામગીરીમાં સરળતા રહે તે માટે અધિનિયમ અને નિયમો હેઠળ કરવાની થતી કામગીરી અંગેની માર્ગદર્શક સૂચનાઓ તૈયાર કરેલ છે. જે આજ્ઞાનુસાર આપને મોકલી આપવામાં આવે છે.

બિડાણઃ- ઉપર મુજબ.

આપનો વિશ્વાસુ,

(સી. એમ. સદાદીયા)

સંયુકત સચિવ,

સામાન્ય વહીવટ વિભાગ,

ગુજરાત સરકાર.

C:\Users\admin\Desktop\Guidline and Logo Note\Guideline.docx

ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩ના અમલ અંગે માર્ગદર્શક સૂચનાઓ.

૧	**આ કાયદાનો હેતુ**	સન ૧૯૯૮માં ગુજરાતમાં નાગરિક અધિકાર પત્રો દાખલ કરવામાં આવ્યા હતા,જે સ્વૈચ્છિક સ્વરૂપના હતા, જે સેવાઓ અને એવી સેવાઓ પૂરી પાડવાની સમય-મર્યાદાની વિગતોનો સમાવિષ્ટ કરતા નાગિરક અધિકારપત્રોના મુખ્ય તત્વો પ્રસિધ્ધ કરવાના હતા. નાગરિકલક્ષી વહીવટના સંકલિત અભિગમ તરીકે સન. ૨૦૦૪માં જનસેવા કેન્દ્રનો પ્રારંભ થયો હતો, જેનો ઉપયોગ કરીને ઇ-ગવર્નન્સના આંતરમાળખા (ઇન્ફ્રાસ્ટ્રકચર) મારફતે ચાવીરૂપ સેવાઓ મેળવવા પર ભાર મૂકે છે. આનાથી, નાગરિકો, સરકારી સેવાઓ એકીકૃત અને સરળતાથી માહિતી મેળવી શકે છે અને સરકાર, આવશ્યક સેવાઓ સરળતાથી પૂરી પાડી શકે છે. એવું અનુભવાયું હતું કે આ પ્રયાસો નોંધપાત્ર હતા, પરંતુ કાનૂની રીતે ફરજ પાડી શકે તેવા માળખાના અભાવે,તેની અસર પ્રભાવ વિહીન(બિનઅસરકારક) અને મર્યાદિત હતી. આ સંદર્ભમાં,નિયત સમય-મર્યાદામાં સેવાઓ મેળવવાનો અધિકાર જનતાને આપીને, અધિકારો આધારિત અભિગમ અપનાવવાનું જરૂરી જણાતાં આ કાયદો અમલમાં લાવવામાં આવેલ છે. • નાગરિકોને નિયત સમયમર્યાદામાં સેવાઓ મેળવવાનો અધિકાર આપી, અધિકાર આધારિત અભિગમ અપનાવવો. • રાજય સરકારે જહેર કરેલી સેવાઓને જે તે સમયમર્યાદામાં પૂરી પાડવી.
૨	**કાયદાનો અમલ**	• આ કાયદો સમગ્ર ગુજરાત રાજયમાં લાગુ પડે છે. • આ કાયદાની વ્યાખ્યામાં આવતા તમામ જાહેર સત્તામંડળોએ અમલ કરવાનો રહેશે. • જાહેરસત્તામંડળ એટલે અધિનિયમની કલમ-૨(ટ)માં વ્યાખ્યા કર્યા મુજબની કચેરીઓનો સમાવેશ થશે.

૩. જાહેર સત્તામંડળે ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩ હેઠળ કરવાની કાર્યવાહી.		
	મુકરર અધિકારીની નિમણૂંક (કલમ-૫)	રાજ્ય સરકારે કલમ-૪ હેઠળ જાહેર કરેલી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર મુકરર અધિકારી (designated officer) નાં નામ અને સરનામાં દરેક જાહેર સત્તામંડળે પ્રસિદ્ધ કરવાના રહેશે. **<u>ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની નિમણૂક (કલમ-૬)</u>** દરેક જાહેર સત્તામંડળેરાજ્ય, જિલ્લા અને તાલુકા કક્ષાનો મ્યુનિસિપલકોર્પોરેશનો,નગરપાલિકાઓ,નોટીફાઇડએરિયા,પંચાયતના તમામ વહીવટી એકમો અથવા કચેરીઓમાં, અને જયાં સેવા આપવામાં આવતી હોય તેવી બીજી કચેરીઓમાં, જરૂર હોય તેટલા અધિકારીઓને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તરીકે મુકરર કરવા. • આવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી નાગરિકો દ્વારા કરવામાં આવતી ફરિયાદો સ્વીકારશે, તેની તપાસ કરશે અને તેનું નિરાકરણ કરશે. • ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તરીકે જે અધિકારી નિમાય તે અધિકારી, મુકરર અધિકારી કરતાં ઓછામાં ઓછા એક સ્તર ઉપરના હોવા જોઇએ. • આવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, મુકરર અધિકારી ઉપર વહીવટી નિયંત્રણ ધરાવતા હોવા જોઇએ. • ફરિયાદ નિવારણ માટે, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સરળતાથી સંપર્ક થઇ શકે અને તે માટે સરળતાથી ઉપલબ્ધ થઇ શકે તે માટે, દરેક જાહેર સત્તામંડળે જરૂર જણાય તેવા વિસ્તારો માટે અને તેટલી સંખ્યામાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી મુકરર કરવાના રહેશે. • **<u>મુકરર સત્તાધિકારી (કલમ-૨(ધ))</u>** મુકરર સત્તાધિકારી એટલે અધિનિયમની કલમ-(૧) હેઠળ નિમાયેલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના દરજ્જાથી ઉપરના હોય તેવા જાહેર સત્તામંડળે મુકરર કરેલ અધિકારી દરેક

		સત્તામંડળે મુકરર સત્તાધિકારી મુકરર કરવાના રહેશે.
૪	**જાહેર સત્તામંડળે ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) નિયમો , ૨૦૧૪ હેઠળ કરવાની કાર્યવાહી.**	(૧) મુકરર અધિકારીઓ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ અને મુકરર સત્તા અધિકારીઓનાં નામ અને સરનામાં પ્રસિધ્ધ કરવાનાં રહેશે. (૨) જાહેર સત્તામંડળના મુકરર અધિકારી અને તેના તાબાના જાહેર સેવકે,નાગરિકોની સુગમતા માટે નોટિસ બોર્ડ ઉપર નમૂના–ક ના નિયત નમૂનામાં કચેરીમાં ઉપલબ્ધ જાહેર કરેલી સેવાઓ સંબંધિત માહિતી પ્રદર્શિત કરતું બોર્ડ મૂકવાનું રહેશે. (નિયમ–૪). (૩) અરજીઓ સ્વીકારવા માટે ઠરાવેલા (નિયત) અરજીપત્રકોની નકલો પૂરતી સંખ્યામાં કાઉન્ટર ઉપર ઉપલબ્ધ રાખવી. (૪) જાહેર કરેલી સેવાઓ અંગે અરજીનાનમૂના તૈયાર કરવા તથા જુદી જુદી સેવાઓ મેળવવા માટે અરજી સાથે કયા દસ્તાવેજો જોઇશે તેની તપાસ યાદી (check list) તૈયાર કરી પ્રસિધ્ધ કરવી. (૫) મુકરર અધિકારી / ફરિયાદ અધિકારીએ નમૂના–ખ માં પહોંચ પાઠવવાની રહેશે. (૬) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેનાં (નમૂનો–ગ) ફોર્મ તૈયાર કરવાં. (૭) મુકરર સત્તાધિકારી અથવા રાજય અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ અપીલ કરવા માટેના ફોર્મ તૈયાર કરવાં (નમૂનો–ઘ). (૮) મુકરર સત્તાધિકારીઓ / રાજય અપીલ સત્તાધિકારીએ નમૂના–ચ માં પહોંચ પાઠવવાની રહેશે. (૯) મુકરર અધિકારીએ (નમૂનો–ચ૧), ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ (નમૂનો- ચ-૨), મુકરર અધિકારીએ (નમૂનો–ચ ૩), અને રાજય સત્તા અપીલ સત્તામંડળે (નમૂનો–ચ ૪) નિયત નમૂનામાં રજિસ્ટર નિભાવવાનાં

		રહેશે.
૫	**રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ કલમ-૧૨**	આ અધિનિયમ હેઠળ સત્તામંડળને મળેલી અથવા તેના પર નાખેલી સત્તા વાપરવા અને તેને સોંપેલાં કાર્યો બજાવવા માટે રાજ્ય સરકાર એક અથવા વધુ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળની રચના કરશે. • રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ ત્રણથી વધુ ન હોય તેટલા સભ્યોનું બનેલું રહેશે. • રાજ્ય સરકારનો અધિકારી હોય અથવા તે રાજ્ય સરકારનો અધિકારી રહી ચૂક્યો હોય અને તે રાજ્ય સરકારના સચિવ અથવા અગ્ર સચિવ અથવા અધિક મુખ્ય સચિવશ્રી અથવા મુખ્ય સચિવના દરજ્જા અથવા તેને સમકક્ષ દરજ્જાનો હોદ્દો ધરાવતો હોય અથવા ધરાવી ચૂક્યો હોય તેવી વ્યકિત સભ્ય તરીકે નિમણૂક માટે પાત્ર ગણાશે. (કલમ-૧૩) સત્તામંડળના સભ્યની મુદત ૩ વર્ષ અથવા ૬૫ વર્ષની વય થાય, તે બેમાંથી જે વહેલું હોય ત્યાં સુધી રહેશે. (કલમ-૧૪)
૬	**સેવાઓ મેળવવા અરજી કરવાની રીત**	સેવા / સેવાઓ મેળવવા માગતા નાગરિકો ,અધિનિયમની કલમ-૪ હેઠળ રાજ્ય સરકારે જાહેર કરેલ સેવા / સેવાઓ મેળવવા માટે નિયત નમૂનામાં / અન્ય નમૂનામાં સેવા મેળવવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સહિત મુકરર અધિકારીને જરૂરી ફી સહિત અરજી કરવાની રહેશે.
૭	**મુકરર અધિકારીની ફરજો**	(૧) અરજી મળ્યેથી મુકરર અધિકારી અથવા અધિકૃત વ્યકિત દ્વારા અરજી મળ્યાની ત્રણ કામકાજના દિવસોમાં પહોંચ (નમૂનો-ખ) પાઠવવામાં આવશે. (૨) જો અરજી સાથે જરૂરી તમામ દસ્તાવેજો સામેલ હશે તો પહોંચની સાથે સેવા પૂરી પાડવાની તારીખ જણાવશે. (૩) દસ્તાવેજ સિવાયની અધૂરી અરજીના કિસ્સામાં પહોંચ પાઠવતી વખતે કયા દસ્તાવેજો ખૂટે છે તેની સ્પષ્ટતા કરવાની રહેશે અને આવી પહોંચમાં સેવા પૂરી પાડવાની તારીખ

		જણાવવાની રહેશે નહીં.
૮	**સેવાઓ પૂરી પાડવાની સમય-મર્યાદા.**	રાજ્ય સરકારના સંબંધિત વિભાગ દ્વારા <u>કલમ-૪</u> હેઠળ જાહેર કરેલ સેવાઓના સંદર્ભમાં નિયત કરેલ સમય-મર્યાદામાં સેવા પૂરી પાડવાની રહેશે. આ નિયત સમય-મર્યાદામાં જાહેર રજાઓનો સમાવેશ થશે નહીં.
૯	**ફરિયાદ સ્વીકારવા માટેની રીત.**	(૧) જાહેર કરેલી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવી ન હોય <u>અથવા</u> ઠરાવેલી સમય-મર્યાદાની અંદર સેવા પૂરી પાડવામાં આવી ન હોય, તો નાગરિક નિયત <u>નમૂના-ગમાં</u> (શક્ય હોય તો) <u>કલમ-૬ની</u> જોગવાઇ મુજબ નિમાયેલ સંબંધિત ફરિયાદ અધિકારીને ફરિયાદ કરી શકશે. (૨) આવી લેખિત ફરિયાદ હાથોહાથ,ફેકસ, પોસ્ટ અથવા રજીસ્ટર્ડ પોસ્ટ મારફત રજૂ કરી શકશે. (૩) લેખિત ફરિયાદ મળ્યેથી ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ત્રણ કામકાજના દિવસોમાં <u>નમૂના-ખમાં</u> પહોંચ પાઠવશે.
૧૦	**ફરિયાદ અધિકારી દ્વારા નોટિસ**	(૧) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લેખિત ફરિયાદ મળ્યેથી તેઓ નિયત સમય-મર્યાદામાં સેવા પૂરી ન પાડવા બદલ જવાબદાર હોય તેવા મુકરર અધિકારી અથવા તાબાના કર્મચારીને નોટિસ આપી ચોકકસ સમયમાં નોટિસનો જવાબ આપવા જણાવશે. (૨) સેવા પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર મુકરર અધિકારી અથવા તાબાના અધિકારીએ કરેલા ખુલાસાથી ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને સંતોષ ન થાય તો તેઓ નિયમ-૧૦ મુજબ આગળની કાર્યવાહી કરશે.
૧૧	**ફરિયાદ અધિકારી દ્વારા સુનાવણીની જાણ.**	(૧) ફરિયાદની સુનાવણીની જાણ હાથોહાથ, પોસ્ટ દ્વારા અથવા ટેલિફોન/ફેકસ/ઇ-મેઇલ/એસએમએસ દ્વારા કરવાની રહેશે. (૨)સુનાવણીની તારીખની જાણ ઓછામાં ઓછા સાત દિવસ અગાઉ ફરિયાદી/ મુકરર અધિકારીને કરવાની રહેશે.

		(૩) પક્ષકારોએ સુનાવણીમાં પોતે હાજર રહેવાનું રહેશે. (૪) પક્ષકારોને સુનાવણી અંગેની યોગ્ય રીતે જાણ કરાયા બાદ જો તેઓ સુનાવણીની તારીખે ગેરહાજર રહે તો અરજી અંગે એક તરફથી નિર્ણય કરવામાં આવશે.
૧૨	**ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા ફરિયાદ અંગે નિર્ણય**	(૧) અરજદાર નાગરિક દ્વારા અધિનિયમની કલમ-૬ હેઠળ કરવામાં આવેલી ફરિયાદનો, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી આ અંગેના નિયમ-૧૧માં દર્શાવેલ કાર્યપદ્ધતિ અનુસરીને નિકાલ કરશે. (૨) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા અપીલનો૩૦ દિવસમાં નિકાલ કરવાનો રહેશે.જે આપોઆપ અપીલ તરીકે ગણાશે. (૩) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ તેમના હુકમની તારીખથી ૭ દિવસની અંદર હુકમની નકલ સંબંધિત પક્ષકારોને મોકલવાની વ્યવસ્થા કરવાની રહેશે. (૪) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, જે ફરિયાદનું નિવારણ ન થયેલ હોય તેવી ફરિયાદ અંગેનો રિપોર્ટ,ફરિયાદોની વિગતો અને તેના પ્રકાર અને ફરિયાદોનું નિવારણ ન થઇ શકવા અંગેનાં કારણો સહિત દિન-૧૫માં મુકરર સત્તાધિકારીને મોકલવાનો રહેશે. જે આપોઆપ અપીલ તરીકે ગણાશે. (૫) જો કોઇ કિસ્સામાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ મુકરર અધિકારી અથવા જાહેર (રાજ્ય) સેવક સામે અધિનિયમની કલમ ૮(૧)(ગ) અથવા (ઘ) હેઠળ શિસ્ત વિષયક કાર્યવાહી કરવા ભલામણ કરેલ હોય, તો તેવા કિસ્સામાં કરવામાં આવેલા હુકમોની નકલ સંબંધિત જાહેર સત્તામંડળ અથવા યોગ્ય સત્તાધિકારીને મોકલવાની રહેશે.
૧૩	**ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના હુકમ સામે પ્રથમ અપીલ.**	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા જો સમય-મર્યાદામાં અપીલનો નિકાલ ન થાય અથવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના હુકમ સામે અસંતોષ હોય, તો અરજદાર નાગરિક ૩૦ દિવસની મર્યાદામાં મુકરર સત્તાધિકારી સમક્ષ નિયત

		નમૂના–ઘ મુજબની પ્રથમ અપીલ કરી શકશે.
૧૪	**મુકરર સત્તાધિકારી સમક્ષની અપીલ અને તેના નિકાલની કાર્યવાહી.**	૧. અધિનિયમની કલમ–૯ની પેટા કલમ(૧) હેઠળ મોકલવામાં આવેલ દરેક ફરિયાદ અપીલ તરીકે દાખલ થયેલી ગણાશે. ૨. નમૂના–ચમાં ત્રણ કામકાજના દિવસમાં અરજદારને અપીલની પહોંચ પાઠવવાની રહેશે. ૩. ગુજરાત (જાહેર સેવા અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) નિયમો, ૨૦૧૪ના નિયમ ૧૩ (૫)માં દશાર્વેલ કાર્યપધ્ધતિ અનુસારીને પ્રથમ અપીલનો નિકાલ કરશે. ૪. મુકરર સત્તાધિકારીએ દરેક અપીલને, તે અપીલ દાખલ થયેલ હોવાનું તારીખથી અથવા અપીલ દાખલ કર્યાની તારીખથી ૪૫ દિવસમાં તેનો નિકાલ કરવાનો રહેશે.
૧૫	**રાજય અપીલ સત્તામંડળની રચના.**	રાજ્ય સરકાર દ્વારા રાજય અપીલ સત્તામંડળની રચના કરવામાં આવશે. (કલમ–૧૨ થી ૧૬ તથા નિયમ–૧૬)
૧૬	**રાજય અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષની બીજી અપીલ.**	(૧) મુકરર સત્તાધિકારીને પ્રથમ અપીલ કર્યા બાદ જો ૪૫ દિવસમાં તેમનો નિર્ણય ન મળે તેવી વ્યકિત અથવા મુકરર સત્તાધિકારીના નિર્ણયથી નારાજ થયેલી વ્યકિત આવી ૪૫ દિવસની મુદત પૂરી થયેથી અથવા મુકરર સત્તાધિકારીના હુકમની નકલ મળ્યાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર, શકય હોય ત્યાં સુધી,નમૂના– ઘ માં ઠરાવ્યા મુજબના નમૂનામાં રાજય અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ બીજી અપીલ કરી શકશે. (૨) રાજય અપીલ સત્તામંડળ દ્વારા આવી અપીલનો નિર્ણય ગુજરાત (જાહેર સેવા અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) નિયમો, ૨૦૧૪ના નિયમ–૧૫ (૩)ની જોગવાઇ મુજબની કાર્યપધ્ધતિ અનુસરીને કરવાનો રહેશે.
૧૭	**ફીમાંથીમુકિત.**	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, મુકરર સત્તાધિકારી કે રાજય અપીલ સત્તામંડળને અપીલ કરવા માટે / ફરિયાદ કરવા માટે કોઇ જાતની ફી ચૂકવવાની રહેતી નથી.

૧૮	**દંડની જોગવાઇ.**	મુકરર સત્તાધિકારી કે રાજય અપીલ સત્તામંડળને સેવા આપનાર અધિકારી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુકરર અધિકારીને તેઓની ફરજો બજાવવામાં નિષ્ફળતા બદલ રૂ. ૧,૦૦૦ થી રૂ. ૧૦,૦૦૦ની મર્યાદામાં દંડ કરવાની અને અરજદારોને વળતર ચૂકવવાના હુકમો કરવાની સત્તા રહેશે.