જનસેવા કેન્દ્ર

સામાન્ય વહીવટ વિભાગના તા.૧૩/૦૪/૨૦૧૧ના ઠરાવ ક્રમાંકઃ નઅપ/ ૧૦૨૦૧૧/ ૨૨૨/વસુતાપ્ર-૧ તથા તા ૫/૧૦/૨૦૧૧ ના સુધારા ઠરાવ ક્રમાંક નઅપ/ ૧૦૨૦૧૧/ ૨૨૨/વસુતાપ્ર-૧ થી “આપણો તાલુકો વાયબ્રન્ટ તાલુકો” યોજના અંતર્ગત તાલુકા કક્ષાએ જનસેવા કેન્દ્રો શરુ કરવા ઠરાવેલ છે.

રાજ્ય સરકારે નાગરિકોની ફરિયાદો/અરજીઓ સમયમર્યાદામાં નિકાલ કરવા તથા વહીવટી તંત્રને વધુ અસરકારક, લોકાભિમુખ અને પારદર્શી બનાવવાના ઉદ્દેશથી રાજ્યમાં નાગરિક અધિકારપત્ર કાર્યક્રમ અમલી છે. નાગરિક અધિકારપત્ર કાર્યક્રમ અન્વયે દરેક તાલુકામાં એકસમાન “જનસેવા કેન્દ્રો” ઉભા કરવા તથા તેમાં લોકોને બેસવા-લખવાની તથા પીવાના પાણીની તથા અરજીઓ સ્વીકારવાની વ્યવસ્થા પૂરી પાડવી તથા જનસેવા કેન્દ્રોની ડીઝાઇન વિગેરે વ્યવસ્થા ગોઠવવા સૂચનાઓ આપેલ છે. રાજ્ય સરકારે તાલુકા કક્ષાના વહીવટીતંત્રને સંગીન બનાવવાના હેતુસર દરેક તાલુકામાં નવા જનસેવા કેન્દ્ર ઉભા કરવાનો નિર્ણય કરેલ છે.

- **જનસેવા કેન્દ્ર : આવશ્યક બાબતો**
  - (૧) આ જનસેવા કેન્દ્રો હેઠળ તમામ વિભાગોની નાગરિક્લક્ષી સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવાની છે.
  - (૨) જ્યાં નાગરિક અધિકારપત્ર કાર્યક્રમ અંતર્ગત જનસેવા કેન્દ્રો ઉભા કરવામાં આવેલ નથી તેવા દરેક તાલુકામાં નવા જનસેવા કેન્દ્રો ઉભા કરવાના છે.
  - (૩) જ્યાં નાગરિક અધિકારપત્ર અંતર્ગત જનસેવા કેન્દ્રો ઉભા કરવામાં આવેલ છે તે જનસેવા કેન્દ્રોને વધુ સેવાઓ માટે વિશેષ સુવિધાયુક્ત બનાવવાના રહેશે.
- **જનસેવા કેન્દ્રોમાં કરવાની વ્યવસ્થા** :
  - (૧) આ કેન્દ્રનું નામ જનસેવા કેન્દ્ર રાખવાનું રહેશે. આ જનસેવા કેન્દ્ર માટે આંતરિક ડીઝાઇન મહેસૂલ વિભાગ દ્વારા નક્કી કર્યા મુજબની રહેશે.
  - (૨) જનસેવા કેન્દ્ર તમામ જગ્યાએ સરળતાથી ઓળખાય તે માટે તૈયાર કરવા કરવામાં આવેલ લોગો/પ્રતીક યોગ્ય જગ્યાએ લગાડવાનો છે.
  - (૩) જનસેવા કેન્દ્રમાં ઉપલબ્ધ સેવાઓની વિગતો તથા તેની સમય મર્યાદા દર્શાવતી વિગતો બોર્ડ સ્વરૂપે દર્શાવવાની છે.
  - (૪) વન ડે ગવર્નન્સ હેઠળ આપવામાં આવતી સેવાઓ દર્શાવતું બોર્ડ લગાવવાનું છે.

(૫) નાગરિકોને જનસેવા કેન્દ્રમાં બેસવા માટે ખુરશીઓની ગોઠવણ અને અન્ય વ્યવસ્થા નિયત ડીઝાઇન મુજબ કરવાની છે.

(૬) જનસેવા કેન્દ્રોમાં લોકોને બેસવા-લખવાની, પીવાના પાણીની, અરજીઓ સ્વીકારવાની તથા અરજદારોને તેઓના કામકાજ અંગે માર્ગદર્શન પૂરુ પાડવાની વ્યવસ્થા કરી તથા તે અંગે દિશાસૂચક બોર્ડ મુકવાના છે.

(૭) શારિરીક ક્ષતિયુક્ત વ્યક્તિઓ/વરિષ્ઠ નાગરિકો માટે વિશેષ કાઉન્ટર અને કેન્દ્રમાં આવવા-જવા માટે રેમ્પની વ્યવસ્થા કરવાની છે.

- **જનસેવા કેન્દ્રમાં વહીવટી/ સેવા ખર્ચ** :

જનસેવા કેન્દ્રમાં લોકોને આપવામાં આવતી સેવાના સંદર્ભમાં જે વહીવટી ખર્ચ થવા પાત્ર છે. તે સેવા ખર્ચ તરીકે અરજદાર/અરજી દીઠ રૂ.૨૦/- ની મર્યાદામાં નાગરિકો પાસેથી વસુલ કરી શકાશે.

- **જિલ્લા ઇ-સેવા સોસાયટીની રચના તથા અનુસરવાની કાર્યવાહી** :

ઉપભોક્તા ખર્ચ તરીકે વસુલ રકમમાંથી રોજ-બરોજની આવશ્યક સામગ્રીના વહીવટી ખર્ચને માટે તેમજ આ કેન્દ્રોના સુગમ સંચાલન માટે સુદ્રઢ નાણાંકીય વ્યવસ્થા ઉભી કરવા તમામ જિલ્લાઓમાં "જિલ્લા ઇ-સેવા સોસાયટી" ની રચના કરવાની છે.

(૧) જિલ્લા કલેક્ટર અધ્યક્ષ સ્થાને

(૨) નોંધણી રજિસ્ટ્રેશન એક્ટ-૧૮૬૦ હેઠળ તેમજ મુંબઇ સાર્વજનિક ટ્રસ્ટ એક્ટ- ૧૯૫૦ હેઠળ કરવાની છે.

(૩) જિલ્લા ઇ-સેવા સોસાયટીનું માળખું ઓછામાં ઓછા ૧૦ સભ્યોનું રાખવાનુ છે.

૧) અધ્યક્ષ	-	જિલ્લાના કલેક્ટર
૨) સભ્યશ્રીઓ	-	જિલ્લા વિકાસ અધિકારી
	-	જિલ્લા તિજોરી અધિકારી
	-	જિલ્લા આયોજન અધિકારી
	-	કાર્યપાલક ઇજનેર (માર્ગ અને મકાન)
	-	જિલ્લા ઇન્ફર્મેટીક અધિકારી(એનઆઇસી)
	-	(બાકીના સરકારી સભ્યની નિમણૂંક કલેક્ટરશ્રી નક્કી કરશે.)
૩) સભ્યસચિવ	-	જિલ્લા નિવાસી અધિક કલેક્ટર

(૪) જિલ્લા ઈ-સેવા સોસાયટીમા સર્વે પ્રાંત અધિકારીશ્રીઓ ખાસ આમંત્રિત તરીકે

ઉપસ્થિત રહેશે.

(૫) જિલ્લા ઇ-સેવા સોસાયટીની સમીક્ષા બેઠક પ્રતિમાસ અચુક યોજવામાં આવે તેની તકેદારી રાખવાની છે.

- **આઉટ સોર્સિંગ પધ્ધતિથી કાર્યરત કરવામાં આવેલા તાલુકા જનસેવા કેન્દ્ર અંગેની કાર્યપધ્ધતિ**

(અ) જનસેવા કેન્દ્ર ખાતે લેવામાં આવતા ઉપભોક્તા ખર્ચની વધુમાં વધુ ૬૦% સુધીની રકમ આઉટ સોર્સ સેવા માટે સર્વિસ પ્રોવાઇડરને આપવાની છે. જ્યારે બાકીની રકમ ઇ-સેવા સોસાયટીના ભંડોળમાં જમા કરાવવાની છે.

(બ) પ્રથમ તબક્કે જનસેવા કેન્દ્ર ખાતે જરુરી હાર્ડવેર મહેસૂલ વિભાગ દ્વારા પૂરા પાડવાના છે. પ્રી-પ્રીન્ટેડ/ પ્લેન સ્ટેશનરી સંબંધિત વહીવટી વિભાગોએ પૂરી પાડવાની છે. જરુરી સંખ્યામાં ડેટા ઓપરેટર્સ વગેરે સર્વિસ પ્રોવાઇડરે પૂરા પાડવાના છે.

(ક) જનસેવા કેન્દ્ર સાઇટની નિભાવણી, સાઇટ ડેવલેપમેન્ટ, વિધુત શુલ્ક વગેરે અંગેનો વહીવટી ખર્ચ ઇ-સેવા સોસાયટીના ભંડોળમાંથી કરવાનો છે.

(ડ) સર્વિસ પ્રોવાઇડર મારફત આઉટ સોર્સ સેવાઓ અંગે નમૂના મુજબનો કરાર કરવાનો છે.

(ઇ) આઉટ સોર્સ એજન્સી સાથે પ્રથમ બે વર્ષ માટે કરાર કરવાનો રહેશે ત્યાર પછી સમીક્ષા કરી જરૂરીયાત મુજબ ઇ-સેવા સોસાયટી કરારની મુદત લંબાવી શકશે.

- **ઇનહાઉસ પધ્ધતિથી કાર્યરત કરવામાં આવેલા તાલુકા જનસેવા કેન્દ્ર અંગેની કાર્યપધ્ધતિ**

(અ) જનસેવા કેન્દ્ર ખાતે લેવામાં આવતા ઉપભોક્તા ખર્ચની રકમ ઇ-સેવા સોસાયટીના ભંડોળમાં જમા કરાવવાની છે.

(બ) જનસેવા કેન્દ્ર સાઇટ નિભવણી, સાઇટ ડેવલેપમેન્ટ, વિધુત શુલ્ક વગેરે અંગેનો વહીવટી ખર્ચ ઇ-સેવા સોસાયટીના ભંડોળમાંથી કરવાનો છે.

- **તાલુકા જનસેવા કેન્દ્રો માટે મોડેલ સોફ્ટવેર**

(અ) તાલુકા જનસેવા કેન્દ્રો માટે મોડેલ સોફ્ટવેર વિજ્ઞાન અને પ્રૌદ્યોગિકી વિભાગ દ્વારા તૈયાર કરીને ઉપલબ્ધ કરાવવાનું છે.

(બ) તાલુકા જનસેવા કેન્દ્રો ખાતે ઉપયોગમા લેવાતાં સોફ્ટવેર સચિવાલય ખાતે કાર્યરત IWDMS સીસ્ટમ સાથે ઇન્ટરફેસ/ સુસંગત ધરાવતાં હોય તે જરૂરી છે.

- તાલુકાના નાગરિકોની અરજીઓનો નિકાલ તાલુકા કક્ષાએથી થાય તે હેતુથી સચિવાલયના દરેક વિભાગોએ શક્ય ત્યાં સુધી વધુમાં વધુ સત્તા તાલુકા કક્ષાના અધિકારીઓને આપવાની છે.
- સચિવાલયના દરેક વિભાગોએ ઉપલબ્ધ ઇ-ગવર્નન્સ અને M.I.S. નો મહત્તમ ઉપયોગ દ્વારા તાલુકા કક્ષાએ હાથ ધરવામાં આવતી તમામ કામગીરીના નિકાલની સમયમર્યાદા નક્કી કરવાની છે.
- જનસેવા કેન્દ્રમાં આવનાર અરજીઓનો સમયમર્યાદામાં નિકાલ થાય તેને માટે સબળ મોનીટરીંગ સીસ્ટમ ઉભી કરી, આ પ્રકારે મળેલ અરજીઓનો સમયમર્યાદામાં નિકાલ થાય તે જોવા સંબંધિત વિભાગે જે તે કચેરીનું મોનીટરીંગ કરવાનું છે.

સંકલન તથા ફરીયાદ સમિતિ

સામાન્ય વહીવટ વિભાગના તા. ૨૪-૫-૨૦૧૧ ના પરિપત્ર ક્રમાંકઃ તસસ/ ૧૦૨૦૧૧/ ૫૯૬/વસુતાપ્ર.ર તથા થી તા. ૧૨-૧૧-૨૦૧૧ ના પરિપત્ર ક્રમાંકઃ તસસ/ ૧૦૨૦૧૧/ ૫૯૬/વસુતાપ્ર.ર તાલુકા સંકલન તથા ફરીયાદ સમિતિની સંરચના, કાર્યસૂચિ અને કાર્યવિધિ અંગેની સંકલિત સૂચનાઓ બહાર પાડવામાં આવેલ છે.

"આપણો તાલુકો, વાયબ્રન્ટ તાલુકો" અંતર્ગત તાલુકા કક્ષાએ લોકોના પ્રશ્નોનો ઝડપથી નિકાલ થાય તથા તાલકાની જનતાને સ્પર્શતા વિવિધ સામાન્ય પ્રશ્નોના ઉકેલ માટેની ચર્ચા- વિચારણા સ્થાનિક રીતે વધુ અસરકારક અને કાર્યક્ષમ રીતે થઈ શકે તે માટે તાલુકા સંકલન સમિતિઓની રચના કરવામાં આવેલ છે.

૧) આ સમિતિના અધ્યક્ષ તરીકે પ્રાંત અધિકારી રહેશે.

૨) આ સમિતિમાં નીચે મુજબના કાયમી સભ્યો નિયત કરેલા છે.

- આયોજન સહ તાલુકા વિકાસ અધિકારી(પંચાયત)/તાલુકા વિકાસ અધિકારી
- નાયબ પોલીસ અધિક્ષક/પોલીસ ઈન્સ્પેક્ટર

- મામલતદાર-સભ્યસચિવ
- તાલુકા વિકાસ અધિકારી,ગ્રામ વિકાસ
- નાયબ કાર્યપાલક ઈજનેર(આપણો તાલુકો વાયબ્રન્ટ તાલુકો)
- નાયબ કાર્યપાલક ઈજનેર ,જિલ્લા પંચાયત(સિંચાઈ)
- નાયબ કાર્યપાલક ઈજનેર,જિલ્લા પંચાયત (માર્ગ અને મકાન)
- નાયબ કાર્યપાલક ઈજનેર,માર્ગ અને મકાન
- નાયબ/અધિક મદદનીશ ઈજનેર,(પાણી પુરવઠા)
- નાયબ કાર્યપાલક ઈજનેર

તે ઉપરાંત વિશિષ્ટ મુદ્દાઓને ધ્યાનમાં લઈ જરૂર જણાય તેવા સંબંધિત અધિકારીઓને બેઠકમાં હાજર રહેવા સમિતિના અધ્યક્ષ આમંત્રણ આપી શકે છે.

આ બેઠકમાં નકકી કરેલા અધિકારીઓએ જાતે હાજરી આપવાની રહે છે. તાલુકા સંકલનની બેઠક પ્રાંત અધિકારીએ બોલાવવાની રહે છે.

- **તાલુકા સંકલન સમિતિની કાર્યસૂચિ** :

૧. સમિતિની આગળની બેઠકમાં લેવાયેલ નિર્ણયોના અમલની સમીક્ષા

૨. લોકોને સ્પર્શતા હોય તેવા મહત્વના સરકારી હુકમોની ચર્ચા- વિચારણા

૩. તાલુકા જન સેવા કેન્દ્રમાં મળેલી અરજીઓ અને નિકાલની સમીક્ષા

૪. પડતર તુમારોના નિકાલની પ્રગતિ, ખાસ કરીને લોકોની અરજીઓના નિકાલની બાબત

૫. સરકારના વિવિધ ખાતાઓની યોજનાઓનો અસરકારક અમલ થાય તે અંગેની ચર્ચા

૬. વહીવટને લોકાભિમુખ અને કાર્યક્ષમ કરવા અંગે મહત્વના મુદ્દાઓની ચર્ચા-વિચારણા

૭. મધ્યાહ્‌ન ભોજન, સંકલિત બાળ વિકાસ, આરોગ્ય, પશુપાલન, અને મત્સ્યોદ્યોગ, શિક્ષણ, ઉદ્યોગ, ગ્રામ વિકાસ, સામાજિક ન્યાય, આદિજાતિ, કૃષિ, પાણી-પુરવઠા, સિંચાઈ, આવાસ યોજના વિગેરે વિભાગોની રાજય સરકાર ધ્વારા નકકી કરવામાં આવે તેવી યોજનાની સમીક્ષા

૮. રાજય સરકારની યોજનાઓ જેવી કે, વનબંધુ, સાગરખેડૂ, શાળા-આરોગ્ય, શાળા-પ્રવેશોત્સવ, ગુણોત્સવ, કૃષિ મહોત્સવ, વિગેરેની સમીક્ષા

૯. કુદરતી આફતો અને અગત્યની કામગીરી

- **ફરીયાદ સમિતિની બેઠકમાં કાયમી આમંત્રિત તરીકે લોક પ્રતિનિધિઓને આમંત્રણ :**
  1. ૧) તાલુકા મત વિસ્તારના વિધાનસભાના સભ્યશ્રી
  2. ૨) તાલુકા પંચાયતના પ્રમુખશ્રી
  3. ૩) અધ્યક્ષશ્રી, તાલુકા સામાજિક ન્યાય સમિતિ
  4. ૪) તાલુકામાં આવેલ નગરપલિકાના પ્રમુખશ્રી
  5. ૫) ત્રણ બિન સરકારી સભ્યો

- **બેઠક ક્યારે યોજવી ?**

  ૧) આ સમિતિની બેઠક દર માસે નિયમિત યોજવાની રહે છે.

  ૨) તાલુકા સંકલન સમિતિ કાર્યવાહી પૂર્ણ થયા બાદ તાલુકા ફરીયાદ સમિતિની બેઠક યોજવાની છે. આ બેઠકમાં નકકી કરેલા અધિકારીઓએ જાતે હાજરી આપવાની રહે છે.

- **અગત્યની નોંધ:**

  ૧) તાલુકા સંકલન અને ફરીયાદ સમિતિની બેઠક શક્ય હોય ત્યાં સુધી દર મહિના ના પ્રથમ શનિવારે બોલાવવાની રહેશે. જે પ્રાંતમાં બે તાલુકા હોય તેમણે સવારે અને બપોરે એમ બે તાલુકામાં બેઠક બોલાવવી જ્યારે ત્રણ તાલુકા ધરાવતા પ્રાંતે વહીવટી રીતે અનુકુળ હોય તેવા દિવસે (ત્રીજા શનિવાર સિવાય) બોલાવવાની રહે છે.

  ૨) કાયદાથી નિયત થયેલી અથવા અન્ય કોઈ વિભાગોની તાલુકા કક્ષાએ અન્ય કોઇ કાયમી સમિતિઓની રચના થયેલ હોય તો આવી સમિતિઓની બેઠકો સંકલન સમિતિની બેઠક હોય તે દિવસે જ બોલાવવાની છે.