Extra No.187

©

The Gujarat Government Gazette

EXTRAORDINARY

PUBLISHED BY AUTHORITY

Vol. LV **FRIDAY, JUNE 20, 2014/JYAISTHA 30, 1936**

Separate paging is given to this Part in order that it may be filed as a Separate Compilation

PART IV-B

Rules and Orders (Other than those published in Part I, I-A and I-L) made by the Government of Gujarat under the Gujarat Acts.

સામાન્ય વહીવટ વિભાગ,

જાહેરનામું

સચિવાલય, ગાંધીનગર.

તારીખઃ ૨૬મી ફેબ્રુઆરી, ૨૦૧૪.

ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩.

ક્રમાંકઃ જીએસ/૭/૨૦૧૪/એનએપી-૧૦૨૦૧૩/૮૧૭/એઆરટીડી-૧ઃ- ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩ (સન ૨૦૧૩ના ગુજરાતના ૧૬મા)ની કલમ ૧ની પેટા-કલમ (૩)થી મળેલી સત્તાની રૂએ, ગુજરાત સરકાર, આથી, સદરહુ અધિનિયમની કલમ ૪ અને કલમ ૨૯ની જોગવાઈઓ જે તારીખે મોકલવામાં આવશે તે તારીખ તરીકે સન ૨૦૧૪ના ફેબ્રુઆરી મહિનાની ૨૬મી તારીખ નક્કી કરે છે.

ગુજરાતના રાજ્યપાલના હુકમથી અને તેમના નામે,

ભરત બી. પટેલ,

સરકારના નાયબ સચિવ.

સામાન્ય વહીવટ વિભાગ,
જાહેરનામું
સચિવાલય, ગાંધીનગર.
તારીખઃ ૨૬મી ફેબ્રુઆરી, ૨૦૧૪.

ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) નિયમો, ૨૦૧૪.

ક્રમાંકઃ જીએસ/૮/૨૦૧૪/એનએપી-૧૦૨૦૧૩/૮૧૭/એઆરટીડી-૧ઃ- ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩ (સન ૨૦૧૩ના ગુજરાતના ૧૬મા)ની કલમ ૨૯થી મળેલી સત્તાની રૂએ, ગુજરાત સરકાર, આથી, નીચેના નિયમો કરે છેઃ-

૧. ટૂંકી સંજ્ઞા અને આરંભ.-

(૧) આ નિયમો ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) નિયમો, ૨૦૧૪ કહેવાશે.

(૨) તે રાજપત્રમાં તેની પ્રસિદ્ધિની તારીખે અમલમાં આવશે.

૨. વ્યાખ્યા.-

(૧) આ નિયમોમાં, સંદર્ભથી અન્યથા અપેક્ષિત ન હોય તો,-

(ક) "અધિનિયમ" એટલે ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩;

(ખ) "નમૂનો" એટલે આ નિયમો સાથે જોડેલો નમૂનો;

(ગ) "જાહેર કરેલી સેવાઓ" એટલે અધિનિયમની કલમ ૪ હેઠળ રાજ્ય સરકારે જાહેર કરેલી સેવાઓ;

(ઘ) "ઠરાવેલો નમૂનો" એટલે અધિનિયમની કલમ ૪ હેઠળની જાહેર કરેલી સેવાઓ પૂરી પાડતા સંબંધિત વિભાગ-એ ઠરાવેલો નમૂનો;

(ચ) "કલમ" એટલે અધિનિયમની કલમ.

(૨) આ નિયમોમાં વાપરેલા પણ વ્યાખ્યાયિત ન કરેલા શબ્દપ્રયોગોનો, અધિનિયમમાં તેમનો જે અર્થ કરવામાં આવ્યો છે તે જ થશે.

૩. **મુકરર અધિકારીઓ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ અને મુકરર સત્તાધિકારીના નામ પ્રસિદ્ધ કરવા બાબત.-** અધિનિયમની કલમ ૫, કલમ ૬ અને કલમ ૯ (૨) મુજબ, જાહેર સત્તામંડળ-એ, રાજ્ય, જિલ્લા અને તાલુકા કક્ષાના, મ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશનો, નગરપાલિકાઓ, નોટિફાઈડ એરિયા, પંચાયતોના, તમામ વહીવટી એકમો અથવા કચેરીઓમાંના અને એવી બીજી કચેરીઓમાંના તેના મુકરર અધિકારીઓ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ અને મુકરર સત્તાધિકારીના નામ અને સરનામાં પ્રસિદ્ધ કરવા જોઈશે. મુકરર અધિકારીઓ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓના નામ, સરનામાં, ઈ-મેઈલ આઈ.ડી., કોન્ટેક્ટ (ટેલિફોન) નંબર, ફેક્સ નંબર, દરેક જાહેર સત્તામંડળ અથવા કસ્ટમર કેર સેન્ટર અથવા હેલ્પ ડેસ્ક અથવા જન સેવા કેન્દ્ર અને વેચાણ કેન્દ્ર (sales outlet), હોય તો, તેની વેબસાઈટ ઉપર પણ પ્રદર્શિત કરવા જોઈશે.

૪. **નોટિસ બોર્ડ ઉપર માહિતી પ્રદર્શિત કરવા બાબત.-** જાહેર સત્તામંડળના મુકરર અધિકારી અને તેના તાબાના જાહેર (રાજ્ય) સેવકે, સામાન્ય જનતાની સુગમતા માટે, તેમની કચેરીમાંની ઉપલબ્ધ જાહેર કરેલી સેવાઓના સંબંધમાં, નમૂના-"ક" મુજબની તમામ સંબંધિત માહિતી, તેમની કચેરીની બહારની બાજુએ નોટિસ બોર્ડ ઉપર પ્રદર્શિત કરાવડાવવી જોઈશે. આવા નોટિસ બોર્ડ કચેરીની સામે પ્રદર્શિત કરવા જોઈશે. અરજીઓ સ્વીકારવા માટે, ઠરાવેલા (નિયત) અરજી પત્રકોની પૂરતી સંખ્યામાં નકલો કાઉન્ટરમાં ઉપલબ્ધ રાખવી જોઈશે.

૫. અરજી સ્વીકારવાની અને અરજદારોને તેની પહોંચ આપવાની રીત.-

(૧) અધિનિયમની કલમ ૩થી મળેલા અધિકારીનો ઉપયોગ કરવા માટે, સેવા/સેવાઓ મેળવવા માંગતા નાગરિકે, અધિનિયમની કલમ ૪ હેઠળ રાજ્ય સરકારે જાહેર કર્યા પ્રમાણેની એક અથવા વધુ સેવાઓ (મેળવવા) માટે, ઠરાવેલા અરજીના નમૂના પ્રમાણે અથવા બીજા કોઈ નમૂના પ્રમાણે, કચેરીમાં ઉપલબ્ધ હોય તેવી તપાસ યાદી (check-list) માં ઠરાવેલા દસ્તાવેજો સહિત, મુકરર અધિકારીને અરજી કરવી જોઈશે.

(૨) મુકરર અધિકારી અથવા અધિકૃત વ્યક્તિએ, લેખિત અરજી અથવા જ્યાં ઠરાવવામાં આવેલ હોય ત્યાં તેવા નમૂનામાંની અરજી

મળ્યેથી, અરજી કર્યાની તારીખથી કામકાજના ત્રણ દિવસની અંદર, નમૂના ખમાં, અરજદારને યોગ્ય પહોંચ આપવી જોઈશે.

(૩) અરજીની સાથે જરૂરી દસ્તાવેજો બીડવામાં આવેલા ન હોય તેવા કિસ્સામાં, તે બાબત સ્પષ્ટપણે પહોંચમાં જણાવવી જોઈશે અને આવી પહોંચમાં સેવા પૂરી પાડવા અંગેની તારીખ જણાવવી જોઈશે નહિ.

(૪) અરજીની સાથે તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો બીડવામાં આવેલા હોય અને અરજી તમામ સંદર્ભમાં સંપૂર્ણ હોય, ત્યારે સેવા પૂરી પાડવા અંગેની તારીખ જણાવવી જોઈશે.

૬. **જાહેર રજાઓનો સમાવેશ ન કરવા બાબત.-** સેવા પૂરી પાડવા માટેની નિયત સમયમર્યાદાની ગણતરી કરતી વખતે, જાહેર રજાઓને ગણતરીમાં લેવી જોઈશે નહિ.

૭. **ફીમાં છૂટછાટ આપવા બાબત.-** ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, મુકરર અપીલ સત્તાધિકારી અને રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળને કરવામાં આવતી અરજી માટે કોઈ ફી લેવી જોઈશે નહિ.

૮. **ફરિયાદ સ્વીકારવા (મેળવવા) માટેની રીત.-** (૧) જાહેર કરેલી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવી ન હોય અથવા ઠરાવેલી સમય-મર્યાદાની અંદર પૂરી પાડવામાં આવી ન હોય તેવા કિસ્સામાં, નારાજ થયેલ નાગરિકે, શક્ય હોય ત્યાં સુધી નમૂના-"ગ"માં ઠરાવ્યા પ્રમાણેના નમૂનામાં, અધિનિયમની કલમ ૬ હેઠળ જાહેર સત્તામંડળે નીમેલા સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને, હાથોહાથ, ફેક્સ, પોસ્ટ અથવા રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટ મારફત લેખિત ફરિયાદ રજૂ કરવી જોઈશે.

(૨) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, લેખિત ફરિયાદ મળ્યેથી, ફરિયાદ કર્યાની તારીખથી કામકાજના ત્રણ દિવસોની અંદર, અરજદારને, નમૂના-"ખ" મુજબની યોગ્ય પહોંચ આપવી જોઈશે.

૯. **નોટિસ આપવાની રીત.-** (૧) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, ઠરાવેલી સમયમર્યાદાની અંદર સેવા / સેવાઓ પૂરી પાડવામાં વિલંબ કરવા માટે અથવા કસૂર કરવા માટે જવાબદાર હોય તેવા મુકરર અધિકારી અથવા તાબાના કર્મચારીને નોટિસ આપવી જોઈશે. તેમણે, વિલંબ કરનાર અધિકારી અથવા કર્મચારીએ જે સમયમર્યાદાની અંદર નોટિસનો જવાબ રજૂ કરવો જોઈશે તે સમયમર્યાદા પણ દર્શાવવી જોઈશે.

(૨) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને, સેવા / સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર મુકરર અધિકારી અથવા તાબાના કર્મચારીએ રજૂ કરેલા ખુલાસાથી સંતોષ ન થાય, તો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ નિયમ ૧૦ મુજબ આગળની કાર્યવાહી કરવી જોઈશે.

૧૦. **સુનાવણી અંગેની માહિતીની જાણ કરવા બાબત.-** (૧) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ (હાથ ધરવાની) ફરિયાદની સુનાવણી અંગેની માહિતીની જાણ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, નીચે જણાવેલી રીતો પૈકીની કોઈપણ એક રીતે કરવી જોઈશે,-

(ક) હાથોહાથ;

(ખ) પોસ્ટ દ્વારા;

(ગ) ટેલિફોન / ફેક્સ / ઈ-મેઈલ / એસએમએસ (અરજદારે ઝડપી સંદેશાવ્યવહાર માટે જે વિકલ્પ પસંદ કરેલ હોય તેના) દ્વારા;

(૨) ફરિયાદી અને / અથવા યથાપ્રસંગ, મુકરર અધિકારીને ઓછામાં ઓછા સાત દિવસ અગાઉ સુનાવણીની તારીખની જાણ કરવી જોઈશે.

(૩) અરજદાર અથવા યથાપ્રસંગ, મુકરર, અધિકારીએ પોતે સુનાવણી દરમિયાન હાજર રહેવું જોઈશે.

(૪) કોઈપણ પક્ષકારને સુનાવણી અંગેની માહિતીની યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવેલ હોય તેમ છતાં, તે સુનાવણીની તારીખે ગેરહાજર રહે, તો અરજી અંગે એક-તરફી નિર્ણય કરવામાં આવશે.

૧૧. **ફરિયાદ અંગે નિર્ણય કરવા માટેની કાર્યરીતિ.-** (૧) ફરિયાદ નિવારક્ક્ષ અધિકારીએ, મુકરર અધિકારીના હુકમ અથવા કલમ ૬ હેઠળ કરવામાં આવેલી ફરિયાદ અંગે નિર્ણય કરવા માટે નીચેની કાર્યવાહી કરવી જોઈશે,-

(૧) સંબંધિત દસ્તાવેજો, જાહેર રેકર્ડ અથવા તેની નકલોની સમીક્ષા કરવી.

(૨) અપવાદરૂપ સંજોગોમાં, જરૂરી તપાસ કરવા માટે બીજા કોઈ અધિકારીને અધિકૃત કરી શકાશે.

(૩) સુનાવણીના સમયે, મુકરર અધિકારી અથવા યથાપ્રસંગ, તાબાના કર્મચારીને બોલાવી શકાશે.

(૨) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નિર્ણયની સાથે, આવા નિર્ણય પર પહોંચવા માટેના કારણો જોડેલા હોવા જોઈશે.

(૩) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, તેને કરવામાં આવેલી અપીલનો, ત્રીસ દિવસની અંદર નિકાલ કરવો જોઈશે.

(૪) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, જે ફરિયાદનું નિવારણ ન થયેલ હોય તેવી દરેક ફરિયાદ અંગેનો રિપોર્ટ, ફરિયાદોની વિગતો અને તેના પ્રકાર અને ફરિયાદોનું નિવારણ ન થઈ શકવા અંગેના કારણો સહિત હુકમની તારીખથી પંદર દિવસની અંદર, મુકરર સત્તાધિકારીને મોકલવો જોઈશે.

૧૨. **ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ હુકમની જાણ કરવા બાબત.-** (૧) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, હુકમની તારીખથી સાત દિવસની અંદર, સંબંધિત પક્ષકારોને નિર્ણયની નકલો મોકલવા અંગની વ્યવસ્થા કરવી જોઈશે.

(૨) મુકરર અધિકારી અથવા તેના તાબાના જાહેર (રાજ્ય) સેવકની સામે, કલમ ૮ (૧) (ગ) અથવા યથાપ્રસંગ, (ઘ) હેઠળ શિસ્તવિષયક કાર્યવાહી કરવા માટેની ભલામણ કરવાના પ્રસંગે, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, તેમની સામે કરવામાં આવેલા હુકમો, સંબંધિત જાહેર સત્તામંડળ અથવા યોગ્ય સત્તાધિકારીને મોકલવા જોઈશે.

૧૩. **મુકરર સત્તાધિકારી સમક્ષ પ્રથમ અપીલઃ-** (૧) અધિનિયમની કલમ ૧૦ની પેટા-કલમ (૨) મુજબ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નિર્ણયથી નારાજ થયેલી કોઈપણ વ્યક્તિ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના હુકમની નકલ મળ્યાની તારીખથી ત્રીસ દિવસની અંદર, શક્ય હોય ત્યાં સુધી નમૂના ઘ માં ઠરાવવામાં આવ્યા મુજબના નમૂનામાં મુકરર સત્તાધિકારીને અપીલ કરી શકશે.

(૨) કલમ ૯ની પેટા-કલમ (૧) હેઠળ મોકલવામાં આવેલ દરેક ફરિયાદ, અપીલ તરીકે દાખલ કરવામાં આવી હોવાનું ગણાશે.

(૩) આવી અપીલ મળ્યાની સ્વીકૃતિની પહોંચ, કામકાજના ત્રણ દિવસની અંદર, નમૂના "ચ" મુજબ આપવી જોઈશે.

(૪) દરેક અપીલનો, તે અપીલ દાખલ થયેલી હોવાનું ગણાતી તારીખથી અથવા અરજદારે અપીલ દાખલ કર્યાની તારીખથી પિસ્તાળીસ દિવસની અંદર નિકાલ કરવો જોઈશે.

(૫) તમામ અપીલનો નિકાલ નીચેની રીતે કરવો જોઈશેઃ

(૧) ફરિયાદીને, સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને અને મુકરર અધિકારીને ઓછામાં ઓછા સાત દિવસ અગાઉ સુનાવણીની તારીખની જાણ કરવી જોઈશે.

(૨) ફરિયાદી, મુકરર અધિકારી અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ પોતે સુનાવણી દરમિયાન હાજર રહેવું જોઈશે.

(૩) સુનાવણી અંગેની તેની યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવી હોય તે છતાં, કોઈપણ પક્ષકાર સુનાવણીની તારીખે ગેરહાજર રહે, તો તે અરજી અંગે એકતરફી નિર્ણય કરવામાં આવશે.

(૪) મુકરર સત્તાધિકારીએ, હુકમની તારીખથી પંદર દિવસની અંદર, સંબંધિત પક્ષકારોને નિર્ણયની નકલો મોકલવાની વ્યવસ્થા કરવી જોઈશે.

(૫) મુકરર સત્તાધિકારીએ, કલમ ૨૩ ની પેટા-કલમ (૧) હેઠળ દંડ નાખવામાં આવે તે પહેલાં, સંબંધિત અધિકારીને સાંભળવા જોઈશે (સુનાવણીની તક આપવી જોઈશે.).

(૬) મુકરર સત્તાધિકારીને, કલમ-૧૦ની પેટા-કલમ (૭) હેઠળ કોઈ પગલું લેવાનું જણાય તો તેણે, સુનાવણીના પંદર દિવસની અંદર તેની સમુચિત સત્તામંડળને લેખિતમાં જાણ કરશે.

(૭) મુકરર સત્તાધિકારીએ, સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે અધિનિયમની કલમ ૪ હેઠળ બહાર પાડેલા જાહેરનામાના પાલન અર્થે સંબંધિત જાહેર સત્તામંડળને જરૂરી હોય તેવા ખાસ પગલાં લેવા અંગે સુનાવણીના પંદર દિવસની અંદર, લેખિતમાં જાણ કરવી જોઈશે.

૧૪. રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ.- (૧) એક અથવા વધુ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ રહેશે અને દરેક રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળમાં રાજ્ય સરકારે નીમેલા વધુમાં વધુ ત્રણ સભ્યો રહેશે.

(૨) રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળના સભ્યોના પગાર અને ભથ્થાં, તેમની નિમણૂક કરવામાં આવેલી હોય તે પહેલાં તે જે હોદ્દો ધરાવતા હોય તે હોદ્દો અથવા તે રાજ્ય સરકારમાં છેલ્લે જે હોદ્દો ધરાવતા હોય તેને સમકક્ષ રહેશે.

(૩) રાજ્ય સરકાર, યોગ્ય તપાસ કર્યા પછી, રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળના સભ્યને, સાબિત થયેલ ગેરવર્તણૂક અથવા અસમર્થતાના કારણસર તેના હોદ્દા પરથી દૂર કરી શકશે.

(૪) રાજ્ય સરકાર અપીલ સત્તામંડળના સભ્યને, જરૂરી જણાય તો ફરજ-મોકૂફ કરી શકશે, તપાસ દરમિયાન કચેરીમાં હાજર રહેલા પર પણ પ્રતિબંધ મૂકી શકશે. તપાસ રાજ્ય સરકારે કરવી જોઈશે. સભ્યની ગેરવર્તણૂક અથવા અસમર્થતાના કિસ્સામાં, રાજ્ય સરકાર, આરોપની તપાસ કરવા માટે, અખિલ ભારતીય સેવાના વરિષ્ઠ અધિકારી અથવા અધિકારીઓનું બનેલું તપાસ મંડળ (બોર્ડ) નીમી શકશે. તપાસ મંડળના રિપોર્ટને આધારે, રાજ્ય સરકાર આરોપ મૂકવામાં આવ્યો હોય તે સભ્ય વિરૂદ્ધ ઉચિત પગલાં લઈ શકશે.

૧૫. રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ દ્વિતીય અપીલ.- (૧) અપીલની તારીખથી પિસ્તાળીસ દિવસની અંદર, મુકરર સત્તાધિકારીનો નિર્ણય જેને ન મળે તેવી અથવા મુકરર સત્તાધિકારીના નિર્ણયથી નારાજ થયેલી કોઈપણ વ્યક્તિ, આવી મુદત સમાપ્ત થાય તેના અથવા યથાપ્રસંગ, મુકરર સત્તાધિકારીના હુકમની નકલ મળ્યાની તારીખથી ત્રીસ દિવસની અંદર, શક્ય હોય ત્યાં સુધી નમૂના-"ઘ"માં ઠરાવવામાં આવ્યા મુજબના નમૂનામાં રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ દ્વિતીય અપીલ કરી શકશે.

(૨) આવી દ્વિતીય અપીલ મળ્યાની સ્વીકૃતિની પહોંચ કામકાજના ત્રણ દિવસની અંદર, નમૂના-"ચ" મુજબ આપવી જોઈશે.

(૩) તમામ અપીલનો નિકાલ, નીચેની રીતે કરવો જોઈશેઃ

(૧) ફરિયાદી, સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, સંબંધિત મુકરર સત્તાધિકારી અને મુકરર અધિકારીને ઓછામાં ઓછા સાત દિવસ અગાઉ સુનાવણીની તારીખની જાણ કરવી જોઈશે.

(૨) સંબંધિત ફરિયાદી, મુકરર અધિકારી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુકરર સત્તાધિકારીએ પોતે સુનાવણી દરમિયાન હાજર રહેવું જોઈશે.

(૩) સુનાવણી અંગેની તેને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવી હોય તે છતાં, કોઈપણ પક્ષ સુનાવણીની તારીખે ગેરહાજર રહે, તો તે અરજી અંગે એકતરફી નિર્ણય કરવામાં આવશે.

(૪) અપીલ સત્તામંડળે હુકમ થયાની તારીખથી પંદર દિવસની અંદર, સંબંધિત પક્ષકારોને, નિર્ણયની નકલો મોકલવાની વ્યવસ્થા કરવી જોઈશે.

(૫) અપીલ સત્તામંડળે, કલમ ૨૩ ની પેટા-કલમ (૧) હેઠળ દંડ નાખવામાં આવે તે પહેલાં, સંબંધિત અધિકારીને સાંભળવા જોઈશે (સુનાવણીની તક આપવી જોઈશે.).

(૬) અપીલ સત્તામંડળને, કલમ-૧૦ની પેટા-કલમ (૭) હેઠળ કોઈ પગલું લેવાનું જણાય, તો તેણે, સુનાવણીની પંદર દિવસની અંદર તેની સમુચિત સત્તામંડળને લેખિતમાં જાણ કરશે.

(૭) અપીલ સત્તામંડળે, સુનાવણીના પંદર દિવસની અંદર, સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે અધિનિયમની કલમ ૪ હેઠળ બહાર પાડેલા જાહેરનામાના પાલન અર્થે સંબંધિત જાહેર સત્તામંડળને જરૂરી હોય તેવા ખાસ પગલાં લેવા અંગે, લેખિતમાં જાણ કરવી જોઈશે.

૧૬. રિપોર્ટ પ્રસિદ્ધ કરવાની રીત.- દરેક જાહેર સત્તામંડળે, અધિનિયમની કલમ ૨૪ની પેટા-કલમ (૨) હેઠળ કેલેન્ડર વર્ષના અંતે, ત્રણ મહિનાની અંદર, પુસ્તક સ્વરૂપે વાર્ષિક રિપોર્ટ પ્રસિદ્ધ કરવો જોઈશે અને રાજ્યના સંબંધિત વહીવટી વિભાગને તે મોકલવો જોઈશે.

૧૭. અધિનિયમ હેઠળના તમામ કેસોનો રેકર્ડ નિભાવવા બાબત.- મુકરર સત્તાધિકારીએ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, મુકરર સત્તાધિકારીએ અને અપીલ સત્તામંડળે લીધેલા પગલાંના સંબંધમાં તમામ કેસોનું રેકર્ડ અનુક્રમે નમૂના-"ચ-૧", નમૂના-"ચ-૨", નમૂના-"ચ-૩" અને નમૂના-"ચ-૪"માં નિભાવવું જોઈશે અને તેનો સામયિક (મુદતી) રિપોર્ટ જાહેર સત્તામંડળના વડાને મોકલવો જોઈશે.

૧૮. માહિતીનો પ્રસાર અને તાલીમ.- રાજ્ય સરકારે, નાણાકીય અને અન્ય સંસાધનોની ઉપલભ્યતાના પ્રમાણ મુજબ-

(ક) ખાસ કરીને લાભથી વંચિત હોય તેવા સમુદાયોમાં, અધિનિયમ હેઠળના અપેક્ષિત અધિકારોનો ઉપયોગ કઈ રીતે કરવો તે હેતુસર, જાહેર જનતામાં તે અંગેની સમજશક્તિ વધારવા માટે અભિયાનો અને કાર્યક્રમો વિકસાવવા અને તેનું આયોજન કરવું અને જાહેર સત્તામંડળોને આવા કાર્યક્રમોમાના વિકાસ અને આયોજનમાં ભાગ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા જોઈશે;

(ખ) અધિનિયમની સંબંધિત જોગવાઈઓનો શાળાઓ અને કોલેજોના અભ્યાસક્રમમાં સમાવેશ થાય તે માટે પગલાં લેવા જોઈશે, જેથી કરીને અધિનિયમ વિશે નાગરિકોને શિક્ષિત કરી શકાય;

(ગ) અધિનિયમનો અસરકારક રીતે અમલ કરાવવા માટે સ્ટાફ અને માળખાકીય સુવિધા પૂરી પાડવી જોઈશે;

(ઘ) જાહેર સત્તામંડળોએ, નાગરિકો માટે જાહેર કરેલી સેવાઓ અને સમયોચિતતા અને અરજીઓની પ્રક્રિયા અંગે સચોટ માહિતી સમયસર આપવી જોઈશે અને તેનો અસરકારક પ્રસાર કરવો જોઈશે;

(ચ) મુકરર અધિકારીઓ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ અને યથાપ્રસંગ, અપીલ સત્તામંડળના સ્ટાફને, અધિનિયમ હેઠળની તેમની ફરજો અંગે તાલીમ આપવી જોઈશે;

(છ) આ અધિનિયમ હેઠળ નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલ કોઈપણ અધિકારનો ઉપયોગ કરવા માગતી હોય તેવી કોઈ વ્યક્તિને વાજબી રીતે જરૂર પડે ત્યારે સરળતાથી સમજી શકાય તેવા સ્વરૂપમાં અને તેવી રીતે આવી માહિતી ધરાવતી માર્ગદર્શિકાઓ તૈયાર કરવા રાજ્ય સરકારના સંબંધિત વિભાગોને આદેશ આપવો જોઈશે.

૧૯. અમલ પર દેખરેખ-નિયંત્રણ રાખવા બાબત.- રાજ્ય સરકારે, જાહેર કરેલી સેવાઓ સમયસર મળી રહે તે માટે અને અધિનિયમની જુદી જુદી જોગવાઈઓ પર દેખરેખ-નિયંત્રણ રાખવા માટે ઇન્ફર્મેશન એન્ડ કોમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજી/ઇ-ગવર્નન્સના ઉપયોગથી કેન્દ્રીકૃત દેખરેખ-નિયંત્રણ પદ્ધતિ, શરૂ કરવી જોઈશે.

૨૦. પુરસ્કાર (એવોર્ડ).- (૧) દરેક વર્ષના અંતે, તે વર્ષે અધિનિયમ હેઠળ કોઈ કસૂર (ચૂક) કરેલ ન હોય તેવા અધિકારીઓ અથવા સેવા પૂરી પાડનારની યાદી પ્રસિદ્ધ કરવી જોઈશે અને જાહેર સત્તામંડળના વડાએ નમૂના-"છ" મુજબ પ્રશંસાપત્ર આપવો જોઈશે તેની નોંધ, સંબંધિત અધિકારી/કર્મચારીના વાર્ષિક ખાનગી અહેવાલ (ACR) માં પણ કરવી જોઈશે. આવા અધિકારીઓના નામની, પુરસ્કાર (એવોર્ડ) માટે રાજ્ય સરકારને ભલામણ કરવી જોઈશે.

(૨) રાજ્ય સરકાર, તે વર્ષે જે અધિકારીઓ અથવા સેવા પૂરી પાડનારા, જેમની સામે કોઈ કસૂર કર્યાની નોંધ કરવામાં આવેલ ન હોય, તેમને ઇનામ (રિવોર્ડ) આપી શકશે, જેથી કરીને રાજ્યના સરકારી કર્મચારીઓને પ્રોત્સાહન મળી શકે અને તેમની કાર્યક્ષમતામાં વધારો થઈ શકે. આ માટે, સક્ષમ સત્તાધિકારીએ, દરેક વર્ષના અંતે આવા નામોની ભલામણ રાજ્ય સરકારને કરવી જોઈશે. રાજ્ય સરકાર, એવા અધિકારીઓ માટે ઉચિત ઇનામ (રિવોર્ડ) નિયત કરી શકશે.

નમૂનો-ક

(જુઓ નિયમ ૪)

ડિસ્પ્લે બોર્ડ (રાજ્ય ચિહ્ન)

(કચેરીમાં ઉપલબ્ધ જાહેર કરેલી સેવાઓ સંબંધિત માહિતી પ્રદર્શિત કરતું બોર્ડ)

ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩.

કચેરીનું નામઃ

ગામ/તાલુકો/જિલ્લાનું નામઃ

અનુસૂચિત (નિયત નિર્ધારિત) સેવાઓઃ

અનુ ક્રમાંક	સેવાઓની યાદી	દસ્તાવેજોની યાદી (તપાસ યાદી)	મુકરર અધિકારીનું નામ	(જાહેર કરેલી સેવા પૂરી પાડવા માટે) મુકરર અધિકારી માટેની સમયમર્યાદા	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સરનામું	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા (અરજીનો) નિકાલ કરવા માટેની સમયમર્યાદા	મુકરર સત્તાધિકારી અને રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળનું સરનામું	મુકરર સત્તાધિકારી અને રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ દ્વારા (અરજીનો) નિકાલ કરવા માટેની સમયમર્યાદા
૧	૨	૩	૪	૫	૬	૭	૮	૯

અરજી આપવા અને સ્વીકારવા અધિકૃત વ્યક્તિનું નામ અને હોદ્દોઃ

નાગરિકોને સૂચનોઃ

- સ્વીકૃતિની પહોંચ ફરિયાદીપણે મેળવવી.
- સેવામાં વિલંબ થાય / ના મળે, તો સ્વીકૃતિની પહોંચ સાથે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરવો.

વેબસાઈટઃ

ઈ-મેઈલ આઈડીઃ

કોલ સેન્ટરનો સંપર્ક નંબર/હેલ્પ ડેસ્ક નંબરઃ

નમૂનો–ખ

(જુઓ નિયમ ૫ (૨) અથવા નિયમ ૮ (૨))

મુકરર અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ આપવાની પહોંચ.

૧.	સરનામા સાથે અરજદાર/ફરિયાદનું નામ	
૨.	અરજી/ફરિયાદની તારીખ	
૩.	યુનિક (અનન્ય) પહોંચ નંબર	
૪.	હોદ્દા અને સરનામા સાથે મુકરર અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ	
૫.	માંગેલ સેવાઓ/ફરિયાદની વિગતો	
૬.	સ્વીકાર કરેલ છે ? (હા/ના)	
૭.	સેવાઓ આપવાની સૂચિત તારીખ/નિવારણની સૂચિત સમયમર્યાદા	
૮.	અસ્વીકાર (કારણો સહિત)	

સ્થળ: મુકરર અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની

તારીખ: સહી અને સિક્કો

નમૂનો–ગ

(જુઓ નિયમ ૮ (૧))

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેનો નમૂનો.

પ્રતિ,

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી,

....

સંબંધિત જાહેર સત્તામંડળનું નામ

સરનામું :-

હું, શ્રી/શ્રીમતી/કુ. .... (મુકરર અધિકારીનુંનામ અને હોદ્દો) દ્વારા .... સેવા (વિનંતી કરેલ જાહેર સેવાની વિગતો) પૂરી નહિ પાડવા/વિલંબથી પૂરી પાડવા સામે ફરિયાદ કરવા ઇચ્છું છું.

મેં (તારીખ) .... ના રોજ .... સેવાઓ માટે અરજી કરી હતી. તેમ છતાં, સેવાઓ પૂરી પાડી ન હતી/ .... દિવસોની ઠરાવેલ સમયમર્યાદાની અંદર પૂરી પાડી ન હતી.

- હું, આથી, જાહેર કરૂં છું કે હું ભારતનો નાગરિક છું.
- હું, આથી જાહેર કરૂં છું કે ઉપરની વિગતો, મારી ઉત્તમ જાણ અને માન્યતા પ્રમાણે ખરી છે.

ફરિયાદનું નામ અને સહી :

સરનામું :

ટેલિફોન નં./મોબાઈલ નં.

સ્થળ :

તારીખ :

ફરિયાદ મોકલવાની રીત :

બિડાણ : ૧. મુકરર અધિકારીએ કાઢી આપેલ પહોંચની નકલ.

નમૂનો-ઘ

(જુઓ નિયમ-૧૩ (૧) અથવા નિયમ ૧૫ (૧))

મુકરર સત્તાધિકારી અથવા રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ અપીલ દાખલ કરવા માટેનો નમૂનો.

પ્રતિ,

મુકરર સત્તાધિકારી/રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ,

સરનામું ....

....

હું તા. .... ના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/મુકરર સત્તાધિકારી .... (નામ અને સરનામું)ના નિર્ણય વિરૂદ્ધ અપીલ દાખલ કરવા ઇચ્છું છું.

મને, નીચેના કારણોને લીધે સદરહુ નિર્ણય/હુકમ અન્યાયી અને ગેરવાજબી હોવાનું જણાય છે.

....

....

સત્તામંડળ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/મુકરર સત્તાધિકારીનો નિર્ણય/હુકમ રદ કરી શકશે અને તે, ન્યાયી ગણે તેવો કોઈ વધારાનો હુકમ અથવા આદેશો પસાર કરી શકશે.

- હું, આથી, જાહેર કરૂં છું કે હું ભારતનો નાગરિક છું.
- હું, આથી, જાહેર કરૂં છું કે ઉપરની વિગતો, મારી ઉત્તમ જાણ અને માન્યતા પ્રમાણે ખરી છે.

અપીલ કરનારની સહી :

સરનામું :

ટેલિફોન નં./મોબાઈલ નં.

સ્થળ :

તારીખ :

અપીલ મોકલવાની રીત :

બિડાણ.-

૧. મુકરર સત્તાધિકારીએ કાઢી આપેલ પહોંચની નકલ.

૨. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ કાઢી આપેલ પહોંચની નકલ.

૩. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નિર્ણયની નકલ (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી વિરૂદ્ધની અપીલના કિસ્સામાં).

૪. મુકરર સત્તાધિકારીએ કાઢી આપેલ પહોંચની નકલ (મુકરર સત્તાધિકારી વિરૂદ્ધની અપીલના કિસ્સામાં).

૫. મુકરર સત્તાધિકારીના નિર્ણયની નકલ (મુકરર સત્તાધિકારી વિરૂદ્ધની અપીલના કિસ્સામાં).

નમૂનો-ચ

(જુઓ નિયમ ૧૩ (૩) અથવા ૧૫ (૨))

મુકરર સત્તાધિકારી/રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળે આપવાની પહોંચ.

૧.	સરનામા સાથે અપીલ કરનારનું નામ	
૨.	સંબંધિત જાહેર સત્તામંડળનું નામ અને સરનામું	
૩.	પ્રતિવાદીનું નામ અને હોદ્દો/સરનામું	
૪.	અપીલ કર્યાની તારીખ	
૫.	યુનિક (અનન્ય) પહોંચ નંબર	
૬.	માંગેલ સેવાઓ/ફરિયાદની વિગતો	

સ્થળ: મુકરર સત્તાધિકારી/રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળની

તારીખ: સહી અને સિક્કો.

નમૂનો-ચ-૧

(જુઓ નિયમ ૧૭)

મુકરર અધિકારીએ નિભાવવાનું રજિસ્ટર.

નામ અને હોદ્દો :

સરનામું :

અનુ ક્રમાંક	સરનામા સાથે અરજદારનું નામ અને પહોંચ નંબર	માંગેલ સેવાઓની વિગતો	અરજીનો અસ્વીકાર કરવા માટેના કારણો, કોઈ હોય તો, તે	આપેલ સેવાઓની તારીખ	સેવાઓ પૂરી પાડવાનો ઇન્કાર કર્યો હોય તો, તેના કારણો	વિલંબ થયેલ દિવસોની સંખ્યા
૧	૨	૩	૪	૫	૬	૭

નમૂનો–ચ–૨

(જુઓ નિયમ ૧૭)

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ નિભાવવાનું રજિસ્ટર.

નામ અને હોદ્દો :

સરનામું :

અનુ ક્રમાંક	ફરિયાદીનું નામ અને સરનામું	પહોંચ નંબર સાથે ફરિયાદ કર્યાની તારીખ	માંગેલ સેવાઓની વિગતો	જેની વિરૂદ્ધ ફરિયાદ કરાયેલ હોય તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો	અરજીનો અસ્વીકાર કરવા માટેના કારણો, કોઈ હોય તો, તે	ફરિયાદ માટેનો આધાર	માગેલ દાદ	ફરિયાદનો નિકાલ કર્યાની તારીખ	વિશેષ નોંધ
૧	૨	૩	૪	૫	૬	૭	૮	૯	૧૦

નમૂનો–ચ–3

(જુઓ નિયમ ૧૭)

મુકરર સત્તાધિકારીએ નિભાવવાનું રજિસ્ટર.

નામ અને હોદ્દો :

સરનામું :

અનુ ક્રમાંક	અપીલ કરનારનું નામ અને સરનામું	પહોંચ નંબર સાથે અપીલની તારીખ	માંગેલ સેવાઓની વિગતો	ફરિયાદનો અસ્વીકાર કરવા માટેના કારણો, કોઈ હોય તો, તે	અપીલ માટેનો આધારા	મુકરર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જી.આર.ઓ.)નું નામ અને હોદ્દો	અપીલનો નિકાલ કર્યાની તારીખ	વિશેષ નોંધ
૧	૨	૩	૪	૫	૬	૭	૮	૯	૧૦

નમૂનો–ચ–૪

(જુઓ નિયમ ૧૭)

રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળે નિભાવવાનું રજિસ્ટર.

નામ અને હોદ્દો :

સરનામું :

અનુ ક્રમાંક	અપીલ કરનારનું નામ અને સરનામું	પહોંચ નંબર સાથે છેવટની અરજી કર્યાની તારીખ	માંગેલ સેવાઓની વિગતો	અપીલનો અસ્વીકાર કરવા માટેના કોઈ કારણો, હોય તો, તે	અપીલ માટેનો આધાર	મુકરર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જી.આર.ઓ.)નું નામ અને હોદ્દો	મુકરર સત્તાધિકારીનું નામ અને હોદ્દો	અપીલનો નિકાલ કર્યાની તારીખ	વિશેષ નોંધ
૧	૨	૩	૪	૫	૬	૭	૮	૯	૧૦	૧૧

નમૂનો–છ

(જુઓ નિયમ ૨૦)

પ્રસંશાપત્રનો મુસદ્દો

પ્રતિ,
અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો

તે ગૌરવની બાબત છે કે તમે સમગ્ર વર્ષ દરમિયાન નાગરિકોને ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩ હેઠળની સેવાઓ સમયસર પૂરી પાડેલ છે. તમે આપેલ સર્વોત્કૃષ્ટ અને સમયસરની સેવાઓને કારણે, વિભાગે અને સરકારે સારી નામના પ્રાપ્ત કરેલ છે અને અધિનિયમ અને સરકારે લીધેલ વહીવટી સુધારણાના પગલાં પ્રત્યે નાગરિકોમાં વિશ્વાસ સંપાદિત થવામાં પરિણમેલ છે.

એવી આશા રાખવામાં આવે છે કે કર્મચારીઓ તમારી નમૂનારૂપ/આદર્શ સેવામાંથી પ્રોત્સાહન અને ઉત્સાહ મેળવશે. ———— વર્ષમાં તમે આપેલ ઉત્કૃષ્ટ (કસૂર રહિત) સેવા માટે સરકારી પ્રસંશાને રેકર્ડ પર મૂકવાનું મને ગમશે.

ભવિષ્યમાં તમે ઉત્તરોત્તર સફળતા મેળવો એવી શુભેચ્છા.

જાહેર સત્તામંડળના વડાની સહી અને સિક્કો

ગુજરાતના રાજ્યપાલના હુકમથી અને તેમના નામે,

ભરત બી. પટેલ,
સરકારના નાયબ સચિવ.

સરકારી મધ્યસ્થ મુદ્રણાલય, ગાંધીનગર.