

કમાંક: પરચ/૧૧૨૦૧૩/૨૨૮૯/૬

અંન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રા.બા.વિભાગ
બ્લોક નં.૧૪/૫, સરદારમંડળ,
સચિવાલય, ગાંધીનગર.

તા. ૧૫/૦૩/૨૦૧૫

પ્રતિ,

- (૧) સર્વે કલેક્ટરશ્રી,
(૨) અજન નિયંત્રકશ્રી, અમદાવાદ શહેર.

વિષય:- ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩ની જુદી-જુદી કલમ હેઠળ મુકરર અધિકારી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુકરર સત્તાઅધિકારીની નિમણૂક કરવા બાબત.

શ્રીમાન,

ઉપર્યુક્ત વિષય ભાબતે જણાવવાનું કે, રાજ્ય સરકારે ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩, તા.૧૫/૪/૨૦૧૩ના અસાધારણ રાજ્યપત્રમાં પ્રસિધ્ય કરી, તે અંગેના નિયમો તા.૨૯/૨/૨૦૧૪ની બહાર પાડેલ છે(નકલ સામેલ છે). અધિનિયમની કલમ-૧ (૩) હેઠળનું જાહેરનામું તા.૮/૩/૨૦૧૫(નકલ સામેલ છે)ના રોજ પ્રસિધ્ય કરી, નાગરિકોને મુકરર સેવાઓ તા.૧/૪/૨૦૧૫થી આપવાનો નિર્ણય કરેલ છે.

સદર અધિનિયમની કલમ-૪ હેઠળ વિભાગની કુલ-૮ સેવાઓ અંગેનું તા.૧૫/૦૩/૨૦૧૫થી જાહેરનામું(નકલ સામેલ છે) આ સાથે સામેલ છે. સદરહુ ૮ સેવાઓ માટે કલમ-૫ મુજબ મુકરર અધિકારીએ કરવાની કામગીરીની સમયમર્યાદા, કલમ-૫(૧) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ ફરિયાદનો નિકાલ કરવાની સમયમર્યાદા અને કલમ-૮(૨) મુજબ મુકરર સત્તા મંડળે કરવાની કામગીરીની સમયમર્યાદાની વિગત દર્શાવતું પત્રક આ સાથે સામેલ છે. આથી દરેક જાહેર સત્તા મંડળે આ સાથે સામેલ નમૂના-ક મુજબ સેવાઓની યાદી, સેવા પુરી પાડનાર અધિકારી(મુકરર અધિકારી) નામ, સમયમર્યાદા, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ, સરનામા, અરજીના નિરાકરણની સમયમર્યાદા, મુકરર સત્તા અધિકારી એટલે કે પ્રથમ એપ્લેટ ઓથોરીટીનું સરનામું અને તેમના દ્વારા અપીલના નિકાલની સમયમર્યાદા, ઇ-મેઇલ આઇડી, સંપર્ક નંબર સહિતની રહેશે અને આ કરેલ કામગીરીની વિગતો નોટીસ બોર્ડ પર મુકવાની રહેશે.

૧૯૩૮

૫૨૫૮

અતે સ્પષ્ટ કરવું જરૂરી છે કે, કાયદાનો અમલ તા.૧/૪/૨૦૧૬થી કરવાનો હોય, તે પહેલાં મુકરર અધિકારી(Designated Officer), ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી(Grievance Redressal Officer) અને મુકરર સત્તાઅધિકારી(Designated Authority), ની નિમણૂક અવશ્ય થાય તે જોવા વિનંતી છે.

આપનો વિશ્વાસુ,



(મુકેશ મોદી)

સંયુક્ત સચિવ

અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રા.બા.વિભાગ

ગુજરાત સરકાર

નકલ જાણ તથા જરૂરી કાર્યવાહી સારૂ:-

નિયામકક્ષી, અઞ્ચ અને નાગરિક પુરવઠા,
સચિવાલય, ગાંધીનગર.

ક્રમાંક: નાયપ-૧૦૨૦૧૩/૮૧૭/વસુતાપ-૪
 સામાન્ય વહીવટ વિભાગ, બ્લોક નં. ૩/૧,
 સચિવાલય, ગાંધીનગર-૩૮૨૦૧૦
 તા. ૧૦ /૩/૨૦૧૬.

પ્રતિ,

શ્રી અનોધ કુલાર એન્ડ સાર્વ. એ. એ. એ. એ. એ. એ.
અર્થાત્ શ્રી અનોધ એન્ડ સાર્વ. એ. એ. એ. એ. એ. એ.
નાયપ-૧૦૨૦૧૩/૮૧૭/વસુતાપ-૪/૩/૧૦૧૬
સચિવાલય, ગાંધીનગર.

વિષય- ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩ની કલમ-૪
 અંતર્ગત સેવાઓ તથા તેની સમયમર્યાદા નક્કી કરવા બાબત તથા આનુષ્ઠાનિક
 કાર્યવાહી કરવા બાબત.

શ્રીમાન,

ઉપર્યુક્ત વિષય પરતે જણાવવાનું કે, રાજ્ય સરકારે ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો
 નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ ઘડેલ છે. જેને તા. ૧૫-૪-૨૦૧૩ના અસાધારણ રાજ્યપત્રમાં પ્રસ્તાવ
 કરવામાં આવેલ છે. તથા આ અંગેના નિયમો તા. ૨૬-૨-૨૦૧૪ના રોજ પ્રસ્તાવ કરવામાં આવેલ છે. હવે
 રાજ્ય સરકારે ઉકિ અધિનિયમની કલમ-૩ હેઠળનું જાહેરનામું તાત્કાલિક પ્રસ્તાવ કરવાનું રહે
 પ્રસ્તુત અધિનિયમ મુજબ નાગરિકોને જાહેર સેવા હક્કાની રૂપે પ્રાપ્ત થાય તે માટે તા. ૧-૪-૨૦૧૫થી
 તેનો અમલ કરવાનો નિર્ણય કરેલ છે.

૨. (૧) આથી હવે આ અંગે સા.વ.વિ.ની ફાઇલ પર સરકારશીની મળેલ મંજૂરી અનુયા
 ય સરકારશીયે દરેક વિભાગોએ આ અધિનિયમની કલમ-૪ હેઠળ સમાવવાની થતી સેવાઓ
 અને તેની સમયમર્યાદા દર્શાવતું જાહેરનામું તાત્કાલિક પ્રસ્તાવ કરવાનું રહે છે.
 જાહેરનામાનો નમૂનારૂપ મુસ્કો સામેલ છે.
- (૨) આ અધિનિયમની કલમ-૫ની જોગવાઈ અનુસાર દરેક જાહેર સત્તામંડળો કલમ-૪ના
 જાહેરનામાંથી જાહેર કરેલ સેવાઓ પરી પાડવા માટે જવાબદાર મુકરર અધિકારીઓ
 (Designated Officer)ના નામ અને સરનામા પ્રસ્તાવ કરવાના રહેશે.
- (૩) આ અધિનિયમની કલમ ૫(૧)ની જોગવાઈ અનુસાર કલમ-૪ હેઠળનું જાહેરનામું
 બધાર પાડવા બાદ રાજ્ય, જીલ્લા અને તાલુકા કક્ષાના મ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશનો,
 નગરપાલિકાઓ, નોટીઝાઇઝ એરીયા, પંચાયતના તમામ વહીવટી એકમો તથા કચેરીઓમાં
 અને જયાં સેવા આપવામાં આવતી હોથ તેવી બીજી કચેરીઓમાં, નાગરિકો ધ્વારા ફરિયાદો
 સ્વીકારવા, તેની તપાસ કરવા અને તેનું નિવારણ કરવા માટે જરૂરી હોથ તેટલા
 અધિકારીઓને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ (Grievance Redressal Officer) તરીકે
 નિયુક્ત કરવાના રહેશે. પરંતુ આવી રીતે નિમાયેલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, મુકરર
 અધિકારી (Designated Officer) કરતાં ઓછામાં ઓછા એક સ્તર ઉપરના હોવા જોઈએ.
 અને મુકરર અધિકારી (Designated Officer) ઉપર તેનું વહીવટી નિયંત્રણ હોવું જરૂરી છે.

૧૦ (૧)
 ૧૧-૩-૧૬
 નાયપ/૧૩૧૮
 ૧૧-૩-૧૬

✓ S (PDS)
 DFC.S.

(૪) આ અધિનિયમની કલમ-૬(૨) મુજબ તમામ વહીવટી એકમો અને કચેરીઓમાં જરૂરી હોય તેટલા અધિકારીઓને મુકરર સત્તાઅધિકારી (Designated Authority) તરીકે નિયુક્ત કરવાના રહેશે.

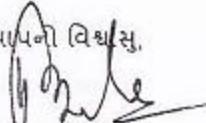
રાજ્ય સરકારે આ અધિનિયમનો અમલ તા. ૧-૪-૨૦૧૬થી કરવાનો નિર્ણય કરેલ હોય, નાગરિકો કલમ-૪ હેઠળ જાહેર કરેલી સેવાઓ તા. ૧-૪-૨૦૧૬થી મેળવી શકે તે માટે ઉપર મુજબની કાર્યવાહી સત્તવરે અને સમય-મર્યાદામાં પૂરી કરવા આજાનુસાર આપને વિનંતી છે.

૩. ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) નિયમો, ૨૦૧૪ના નિયમ-૪ અંતર્ગત દરેક જાહેર સત્તા મંડળો નમૂલા-ક મુજબ સેવાઓની યાદી દસ્તાવેજોની યાદી, સેવા પૂરી પાડવાન અધિકારીનું નામ, સમયમર્યાદા, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, નામ-સરનામા, અરજુના નિરાકરણની સમયમર્યાદા, મુકરર સત્તા અધિકારી એટલે કે પ્રથમ એપેલેટ ઓધોરિટીનું સરનામું અને તેમના દ્વારા અપીલના નિકાલની સમયમર્યાદા e-mail Id, સંપર્ક નંબર સહિતની માહિતી નોટિસ બોર્ડ ઉપર મુકવાની રહેશે.

૪. રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળની રચના સામાન્ય વહીવટ વિભાગ(વસુતાપ) દ્વારા કરવામાં આવશે. આદ્ય આપના વિભાગના વહીવટી વડા સચિવશ્રી અગ્રસચિવશ્રીઅધિક મુખ્ય સચિવશ્રીને પ્રથમ અપીલ સત્તા અધિકારી તરીકે નિમવા નહીં.

સરકારશ્રીએ મંજૂર કર્યા મુજબની આપના વિભાગને સંબંધિત સેવાઓ અને તેને પૂરી પાડવાની નિયત સમય-મર્યાદા દર્શાવતી યાદી આ સાથે સામેલ રાખેલ છે.

૫. આમ, ઉપર જણાવ્યા મુજબની વિગતે નાગરિકોને પૂરી પાડવાની યતી સેવાઓ અંગે કલમ-૪ હેઠળનું જાહેરનામું તાત્કાલિક પ્રસિદ્ધ કરવા અને ઉપર ફકરા- ૨ અને તમાં જણાવ્યા મુજબની વિગતે આનુસાંગીક તમામ કાર્યવાહી સમય-મર્યાદામાં પૂરી કરવામાં આવે તે જોવા આજાનુસાર આપને વિનંતી છે.

આપની વિશ્વાસ,


(સી.એમ. શાહાડીયા)

સંયુક્ત સચિવ

સામાન્ય વહીવટ વિભાગ

ગુજરાત સરકાર

ફોન નં-૨૩૨ ૫૦૪૩૭

બિડાયા:-

- (૧) અધિનિયમની નકલ
- (૨) નિયમોની નકલ
- (૩) તા. C-3-૨૦૧૬ના જાહેરનામાની નકલ.
- (૪) સેવાઓની યાદી
- (૫) કલમ-૪ હેઠળના જાહેરનામાના મુસદ્દાનો નમૂનો

Extra No. 78

REGISTERED NO. L2/RNP/G/GNR-84
વાર્ષિક લવાજમનો દર રૂ. 3000/-

(C)

The Gujarat Government Gazette

EXTRAORDINARY PUBLISHED BY AUTHORITY

Vol. LIV]

MONDAY, APRIL 15, 2013/CAITRA 25, 1935

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

PART IX

Gujarati translation of Bills, Acts and Notifications other than
Those published in other parts.

વैધાનિક અને સંસાધીય બાણતોનો વિભાગ
સચિવાલય, ગાંધીનગર, ૧૫મી એપ્રિલ, ૨૦૧૩.

તારીખ : ૧૫મી એપ્રિલ, ૨૦૧૩ના ગુજરાત રાજ્ય (અસાધારણ) માં અંગ્રેજમાં
પ્રસિદ્ધ થયેલા સન ૨૦૧૩ના ગુજરાત અધિનિયમ ક્રમાંક : ૧૬નો ગુજરાતી અનુવાદ આથી
સર્વે લોકોની જાળ સારુ પ્રસિદ્ધ કર્યો છે.

આર. એમ. ભાવસાર,
સરકારના નાયબ સચિવ.

GUJARAT ACT NO. 16 OF 2013.**THE GUJARAT(RIGHT OF CITIZENS TO PUBLIC SERVICES) ACT, 2013.**

ગુજરાત વિધાનમંડળના નીચેના અધિનિયમને રજ્યપાલે સન ૨૦૧૩ના એપ્રિલ
મહિનાની ૧૨મી તારીખે અનુમતિ આપી હોવાથી, તે આથી સર્વે લોકોની જાજા સારુ
પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવે છે.

સી. કે. ગોઠી,

ગુજરાત સરકારના સચિવ,
વૈધાનિક અને સંસદીય બાબતોનો વિભાગ.

GUJARAT ACT NO. 16 OF 2013

AN ACT

*to lay down an obligation upon every public authority to render
public services within the prescribed time limit and provide for a
grievance redressal mechanism to citizens for non-compliance
and for the matters connected therewith or incidental thereto.*

સન ૨૦૧૩નો ગુજરાત અધિનિયમ ક્રમાંક. ૧૬.

(રજ્યપાલની અનુમતિ મળ્યા પછી, સન ૨૦૧૩ના એપ્રિલ મહિનાની ૧૫મી તારીખે
“ગુજરાત સરકારી રાજ્યપત્ર”માં (અંગેણમાં) પ્રથમ પ્રસિદ્ધ કરેલો.)

ઠરાવેલી સમય-મર્યાદામાં જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડવાની દરેક જાહેર સત્તામંડળની
જવાબદારી નક્કી કરવા અને તેનું પાલન ન કરવામાં આવે તેવા સંઝોગોમાં નાગરિકો માટે
કરિયાદ નિવારક તંત્ર પૂરું પાડવા અને તેની સાથે સંકળાયેલી અથવા તેને આનુષ્ઠાનિક
બાબતો માટે જોગવાઈ કરવા બાબત અધિનિયમ.

આથી, ભારતના ગણરાજ્યના શોસઠમાં વર્ષમાં નીચેનો અધિનિયમ કરવામાં આવે છે :-

પ્રકરણ ૧

પ્રારંભિક

૧. (૧) આ અધિનિયમ ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) દ્વારી સંચા, વ્યાપક
અધિનિયમ, ૨૦૧૩ કહેવાશે.
(૨) તે સમગ્ર ગુજરાત રાજ્યને લાગુ પડશે.
(૩) આ કલમ તરત ૪ અમલમાં આવશે અને બાકીની જોગવાઈઓ, રાજ્ય
સરકાર, રાજ્યપત્રમાં જાહેરનામાંથી, નક્કી કરે તેવી તારીખે અમલમાં આવશે અને
અધિનિયમની જુદી જુદી જોગવાઈઓ માટે જુદી જુદી તારીખો નક્કી કરી શકાશે.
૨. આ અધિનિયમમાં, સંદર્ભથી અન્યથા અપેક્ષિત ન હોય તો,-
(ક) “સત્તામંડળ” એટલે કલમ ૧૨ની પેટા-કલમ (૧) દેટણ રચાયેલ રાજ્ય
અધીલ સત્તામંડળ;

- (અ) "ફરિયાદ" એટલે કલમ ૪ હેઠળ જાહેર કર્યા પ્રમાણેની સેવાઓ પૂરી ન પાડવાને લગતી અથવા જાહેર સત્તામંડળની કામગીરીને લગતી અથવા તેમાંથી ઉની થતી કોઈ તકરારને લગતી કોઈ નાગરિકે દાખલ કરેલી ફરિયાદ, પણ તેમાં સેવા બજાવતા અથવા નિવૃત જાહેર સેવકની સેવાકીય બાબતને લગતી ફરિયાદનો સમાવેશ થતો નથી;
- (બ) "દિવસ્પે" એટલે સમય મર્યાદા-ના સંદર્ભમાં ઉલ્લેખેલ કામકાજના દિવસો;
- (ચ) "મુકરર સત્તાપિકારી" એટલે કલમ ઇની પેટા-કલમ (૧)માં ઉલ્લેખેલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના દરજજાથી ઉપરના દરજજાના હોય તેવા જાહેર સત્તામંડળ મુકરર કરે તેવા અધિકારી;
- (ઝ) "મુકરર અધિકારી" એટલે સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કલમ ૫ હેઠળ જેનું નામ પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવ્યું હોય તેવા અધિકારી;
- (ઝા) "ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી" એટલે કલમ ઇની પેટા-કલમ (૧) હેઠળ નિમાયેલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી;
- (ઝય) "સભ્ય" એટલે કલમ ૧૨ની પેટા-કલમ (૨) હેઠળ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળના સભ્ય તરીકે નિમાયેલ વ્યક્તિત;
- (ઝય) "છરાવેલું" એટલે કલમ ૨૮ હેઠળ કરેલા નિયમોથી છરાવેલું;
- (૨) "જાહેર સત્તામંડળ" એટલે-
- (૧) સંવિધાનથી અથવા તે હેઠળ;
 - (૨) સંસદ ઘેલા બીજા કોઈ કાયદાથી;
 - (૩) રાજ્ય વિધાનમંડળે ઘેલા કોઈ કાયદાથી;
 - (૪) રાજ્ય સરકારે બદાર પાડેલા કોઈ જાહેરનામા અથવા કરેલા કોઈ દુષ્કમથી સ્થાપાયેલ અથવા રચાયેલ, સરકારનું કોઈ સત્તામંડળ અથવા મંડળ અથવા સંસ્થા અને તેમાં,-
 - (૫) રાજ્ય સરકારની માલિકીના, તેના નિયંત્રણ હેઠળના અથવા તેના દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતા ફરિયાદથી મોટા પ્રમાણમાં નાણાં મેળવતા કોઈ મંડળનો;
 - (૬) રાજ્ય સરકાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતા ફરિયાદથી મોટા પ્રમાણમાં, પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ રીતે નાણાં મેળવતા કોઈ જિન-સરકારી સંગઠનનો;
 - (૭) સંવિધાનના અનુષ્ઠેદ ૧૨ હેઠળ વ્યાખ્યા કર્યા પ્રમાણેના "રાજ્ય"ના માધ્યમ તરીકેની હેસિયત ધરાવતા અને ગુજરાત રાજ્યમાં જાહેર ઉપયોગિતાની સેવાઓ પૂરી પાડતા કોઈ સંગઠન અથવા સંસ્થાપિત મંડળનો;

સન ૧૮૫હના
૧લો.

- (૪) રાજ્ય જાહેર ક્ષેત્ર અંડરટેકિગ હોય તેવી કંપની અધિનિયમ, ૧૮૫હની કલમ ૬૧૭ ડેટા બાબ્ધ્યા કર્યા પ્રમાણેની કોઈ સરકારી કંપનીનો,
- (૫) કોઈ કેન્દ્રીય અથવા રાજ્ય અધિનિયમ ડેટા નાખેલી કોઈ જવાબદારી અનુસાર અથવા તત્ત્વમયે અમલમાં હોય તેવા કોઈ કાયદા ડેટાના કોઈ લાઇસન્સ અથવા અધિકૃતિ ડેટા, રાજ્ય સરકારને માલ અથવા સેવા પૂરી પાડતી હોય તેવી બીજી કોઈ કંપનીનો, સમાવેશ થાય છે.
- (૬) જાહેર-ખાનગી ભાગીદારી (પલ્બિક -પ્રાઇવેટ પાર્ટનરશિપ) અથવા અન્યથા તરીકે રાજ્ય સરકાર અને કોઈ ખાનગી એકમ (ઘટક) વચ્ચેની કબૂલાત અથવા સમજૂતી પત્રથી, સ્થપાયેલ અથવા રચાયેલ, સરકારનું કોઈ સત્તામંડળ અથવા મંડળ અથવા સંસ્થા.
- (૭) “સેવા” એટલે જાહેર સત્તામંડળે પૂરી પાડવાની તરાફ વસ્તુઓ અને બજારવાની સેવાઓ અને તેમાં કાર્યો, દાયિત્વ, જવાબદારી અથવા ફરજનો સમાવેશ થાય છે;
- (૮) “રાજ્ય” એટલે ગુજરાત રાજ્ય.

પ્રકરણ ૨

સેવા મેળવવાનો અધિકાર

૩. આ અધિનિયમની ઓગવાઈઓને અધીન રહીને, દરેક વ્યક્તિગત નાગરિકને, સેવાઓનો સમય-બદ્ધ સેવાઓ, મેળવવાનો અને તે અંગેની તેની ફરજાદના નિવારણનો અધિકાર અધિકાર રહેશે.

પ્રકરણ ૩

રાજ્ય સરકારે સેવાઓને જાહેર કરવા બાબત

૪. રાજ્ય સરકાર, વખતોવખત, આ અધિનિયમ જે સેવાઓને લાગુ પડશે તે સેવાઓ અને જે નિયત સમય-મર્યાદામાં એવી સેવાઓ પૂરી પાડવાની રહેશે તે સમયમર્યાદા જાહેર કરી શકશે.

૫. જાહેર સત્તામંડળે, કલમ ૪ ડેટા બહાર પાડેલા જાહેરનામાની તારીખથી બે મહિનોની મુદતની અંદર, કલમ ૪ ડેટા જાહેર કરેલી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર મુકરર અધિકારીઓના નામ અને સરનામાં પ્રસિદ્ધ કરવા જોઈશે.

સેવા આપવા માટે
જવાબદાર
વ્યક્તિઓના નામ
પ્રસિદ્ધ કરવાનું
જાહેર
સત્તામંડળનું
દાયિત્વ.

પ્રકરણ ૪

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની નિમણૂક અને તેમનું દાયિત્વ

ફરિયાદ
નિવારણ
અધિકારીઓની
નિમણૂક અને
તેમનું દાયિત્વ.

- E. (૧) દરેક જહેર સત્તામંડળે, કલમ ૪ ડેઢા બહાર પાડેલા જાહેરનામાનો તારીખથી બે મહિનાની મુદ્દતની અંદર, રાજ્ય, જિલ્લા અને તાલુકા કશાના સ્થાનિકિયલ ક્રોર્પોરેશનો, નગરપાલિકાઓ, નોટિફિશાઈડ એરિયા, પંચાયતના તમામ વહીવટી એકમો અથવા કચેરીઓમાં અને જ્યાં સેવા આપવામાં આવતી હોય તેવી બીજી કચેરીઓમાં, નાગરિકો દ્વારા કરવામાં આવતી ફરિયાદો સ્વીકારવા, તેની તપાસ કરવા અને તેનું નિવારણ કરવા માટે, હાવવામાં આવે તેવી રીતે, જરૂરી હોય તેટલા અધિકારીઓને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ તરીકે મુકરર કરવા જોઈશે :

પરંતુ આવી રીતે નિમાપેલા ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારી, મુકરર અધિકારી કરતાં ઓછામાં ઓછા એક એક સ્તર ઉપરના હોવા જોઈશે અને મુકરર સત્તાવિકારી ઉપર તેનું વહીવટી નિયંત્રણ હોવું જોઈશે.

- (૨) દરેક જહેર સત્તામંડળે, ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કર્યા બાદ તરત ૪, તેની કચેરી અથવા કસ્ટમર કેર સેન્ટર અથવા ડેલ્ફ ડેસ્ક અથવા જન સેવા કેન્દ્ર ખાતે અને વેચાણ કેન્દ્ર (sales outlet), હોય તો, તેમાં, વેબસાઈટ ઉપર અને ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીની કચેરી ખાતે, જે વિસ્તાર માટે ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરવામાં આવી હોય, તેવા દરેક વિસ્તારના સંબંધમાં, ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીનું નામ, તેમનું સરનામું અને ટેલિફોન નંબર, ઈ-મેઇલ એડ્રેસ, ફેસિમાઇલ નંબર (Facsimile Number) અને તેમનો સંપર્ક કરવા માટેની બીજી બાબતો, હોય તો, તે બાબતો, પ્રદર્શિત કરવી જોઈશે.
- (૩) જહેર જનતાની ફરિયાદના નિવારણ માટે, ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીનો સરળતાથી સંપર્ક થઈ શકે અને તે સરળતાથી ઉપલબ્ધ થઈ શકે તે માટે, દરેક જહેર સત્તામંડળ-એ, પોતે જરૂરી ગણે તેવા વિસ્તારો માટે અને તેટલી સંખ્યામાં, પેટાકલમ (૧) ડેડા ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરવી જોઈશે અથવા મુકરર કરવા જોઈશે.
- (૪) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, ફરિયાદ દાખલ કરવામાં નાગરિકોને તમામ જરૂરી સહાય પૂરી પાડવી જોઈશે.
- (૫) ફરિયાદી લેખિતમાં ફરિયાદ કરી શકે તેમ ન હોય, ત્યારે બ્યક્ઝિટે ફરિયાદ અંગે મૌખિક વિનંતી કર્યે, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, મૌખિક ફરિયાદને લેખિત સ્વરૂપ આપવા તે બ્યક્ઝિટને તમામ વાજબી સહાય કરવી જોઈશે.

૭. ફરિયાદ કરવામાં આવે તે તારીખથી કામકાજના જાણ ટિવસની અંદર, લેખિતમાં ફરિયાદની અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી અથવા લેખિત સંદેશા (text message)મારફત પહોંચ આપીને તેની પહોંચ આપીને તેની સ્વીકૃતિ બાબત.
૮. (૧) કલમ દ હેઠળ કરેલી ફરિયાદ મખ્યેથી,-
- (ક) દરાવેલી સમય-મર્યાદામાં ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં આવેલ છે;
 - (ખ) ફરિયાદ ઊભી થયાનું કારણ શોધી કાઢવામાં આવેલ છે, દરાવેલી સમયમર્યાદામાં ચંતોકારક રીતે ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં આવેલ છે અને કસૂર કરનાર વ્યક્તિની જવાબદારી, હોય તો, તે નક્કી કરવામાં આવેલ છે;
 - (ગ) કોઈ વ્યક્તિના પક્ષે ખામી, બેદરકારી અથવા દુરાચરણને કારણે ફરિયાદ ઊભી થઈ હોય, ત્યારે લાગુ પડતા નિયમો અનુસાર પગલાં લેવામાં આવેલ છે; તે બાબત સુનિશ્ચિત કરવી એ સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની ફરજ રહેશે.
 - (ઘ) સેવા આપવા માટે જવાબદાર વ્યક્તિને સેવા આપવામાં ઈરાદાપૂર્વક ઉપેક્ષા દાખલેલ છે અથવા ભ્રાણચાર નિવારણ અધિનિયમ, ૧૯૮૮ હેઠળના કેસ માટેના ગ્રથમ-દર્શની કારણો અસ્તિત્વમાં છે તેવી ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીને ખાતરી થાય, ત્યારે ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીએ, તે મતલબની નોંધ કરવી જોઈશે અને તે બાબત લેખિતમાં યોગ્ય સત્તાધિકારીને મોકલવી જોઈશે.
- (૨) ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીએ તે બાબત સુનિશ્ચિત કરવી જોઈશે કે જે રીતે ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં આવ્યું હોય તે રીત અંગે ફરિયાદીને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવેલ છે.
૯. (૧) ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીએ, જે ફરિયાદનું નિવારણ ન થયેલ હોય તેવી ફરિયાદનું નિવારણ ન થયા અંગેની રિપોર્ટ, ફરિયાદની વિગતો, ફરિયાદના ગ્રકાર અને ફરિયાદનું નિવારણ ન થઈ શકવા માટેના કારણો સહિત, દરાવેલી સમય-મર્યાદાની અંદર મુકર્ર સત્તાધિકારીને મોકલવો જોઈશે.

સન ૧૯૮૮નો
૪૮મો

ફરિયાદ
નિવારણ
અધિકારીએ
લેવામાં પગલાં
બાબત.

નિવારણ ન
થયા અંગેની
વિગતો મુકર્ર
સત્તાધિકારીને
મોકલવા બાબત.

- (2) દરેક જાહેર સત્તામંડળે, કલમ ૨ના ખંડ (ઘ)માં જોગવાઈ કર્યા પ્રમાણે, તમામ વહીવટી એકમો અને કયેરીઓમાં જરૂરી હોય તેટલા અધિકારીઓને મુકરર સત્તાધિકારી તરીકે મુકરર કરવા જોઈશે.

પ્રકરણ ૫

મુકરર સત્તાધિકારીને અપીલ

અપીલ. ૧૦. (૧) કલમ ૮ હેઠળની વિગતો સાથે મોકલવામાં આવેલ દરેક ફરિયાદ, મુકરર સત્તાધિકારીને અપીલ કરવામાં આવી હોય તે જ રીતે દાખલ કરવામાં આવી હોવાનું ગણાશે.

(૨) સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નિર્જાયથી નારાજ થયેલી કોઈ પણ બ્યક્ટિ અથવા તેના દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદના સંબંધમાં, જે રીતે તેની ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં આવેલ હોય તે રીત અંગે જેને લેખિતમાં જાણ કરવામાં ન આવી હોય તેવી કોઈ બ્યક્ટિ, એવી મુદ્દત પૂરી થયાના અથવા એવા નિર્જાય અંગે તેને જાણ થયાના ગ્રીસ દિવસની અંદર, મુકરર સત્તાધિકારીને અપીલ કરી શકશે :

પરંતુ મુકરર સત્તાધિકારીને એવી ખાતરી થાય કે ફરિયાદી પૂરતા કારણસર સમયસર અપીલ દાખલ કરી શક્યો ન હતો, તો તે, ગ્રીસ દિવસની મુદ્દત પૂરી થયા પછી પણ અપીલ સ્વીકારી શકશે.

(૩) મુકરર સત્તાધિકારીએ, કામકાજના ગ્રાન્ડ દિવસની અંદર, લેખિતમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી અથવા લેખિત સંદેશા (text message) મારફત અથવા ઠરાવવામાં આવે તેવા બીજા કોઈ માધ્યમથી અપીલની પહોંચ આપીને પેટા-કલમ (૨) હેઠળ મળેલી અપીલની સ્વીકૃતિની જાણ કરવી જોઈશે.

(૪) પેટા-કલમ (૨) હેઠળ દાખલ કરવામાં આવેલી અથવા પેટા-કલમ (૧) હેઠળ અપીલ હોવાનું ગણાતી દરેક અપીલનો, મુકરર સત્તાધિકારીએ, ઠરાવેલી સમયમર્યાદામાં નિકાલ કરવો જોઈશે.

(૫) મુકરર સત્તાધિકારીએ, લેવામાં આવેલા નિર્જાયની નકલો, ઠરાવેલી સમયમર્યાદાની અંદર, સંબંધિત પક્ષકારોને મોકલવાની વ્યવસ્થા કરવી જોઈશે.

(૬) સંબંધિત અધિકારી બદરીરાદપૂર્વક ફૂલ કરે તો અથવા કોઈપણ પૂરતા અને વાજંભી કારણ વિના, તેની ફરજોનું પાલન કરવામાં ચૂક કરે તો, મુકરર સત્તાધિકારી, અપીલ અંગે નિર્જાય કરતી વખતે, કલમ ૨૩ ની પેટા-કલમ (૧)માં ઠરાવ્યા પ્રમાણે, તેના પર દંડ નાંખી શકશે :

પરંતુ જહેર સત્તામંડળના સંબંધિત અધિકારી પર કોઈપણ દંડ નાખવામાં આવે તે પહેલાં તેને સુનાવણીની વાજબી તક આપવી જોઈશે.

(૭) મુકર્ર સત્તાવિકારીને એમ જણાય કે જહેર સત્તામંડળના જે અધિકારી સામે વ્યક્તિગત ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય તે અધિકારીએ કરેલું કૃત્ય, પ્રથમ દ્રષ્ટિએ બાધ્યાચાર નિવારણ અધિનિયમ, ૧૯૮૮ અનુસારનું બાધ કૃત્ય અથવા આચરણ હોવાનું સૂચિત થાય છે અથવા તેના ઉદાહરણરૂપ છે ત્યારે તેણે, આવા તારણના સમર્થનમાં મળે તેવા પુરાવાની લેખિતમાં નોંધ કરવી જોઈશે અને તે તારણો સમુચ્ચિત સત્તામંડળને લેખિતમાં મોકલવા જોઈશે.

(૮). મુકર્ર સત્તાવિકારીએ ફરિયાદ અંગે ન્યાયનિર્ણય કરતી વખતે, કલમ ૪ હેઠળ બાધાર પાઢેલા જહેરનામાના પાલન અર્થે સેવાઓ બજાવવા માટે, જહેર સત્તામંડળના સંબંધિત અધિકારીઓને જરૂરી હોય તેવા પગલાં દેવાનું ફરમાવત્તા આદેશો આપવાની સત્તા રહેશે.

પ્રકરણ ૬

રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળને અપીલ

૧૧. (૧) દ્રાવેલી સમયમર્યાદાની અંદર નિર્ણય અંગેની જાણ ન થાય તેવી અથવા રાજ્ય મુકર્ર સત્તાવિકારીના નિર્ણયથી નારાજ થયેલી હોય તેવી કોઈપણ વ્યક્તિ, આવી અપીલ મુદ્ત પૂરી થયાના અથવા આવા નિર્ણય અંગેની જાણ થયાના ત્રીસ દિવસની અપીલ અંદર રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળને અપીલ કરી શકશે :

પરંતુ સત્તામંડળને એવી ખાતરી થાય કે ફરિયાદી પૂરતા કારણસર સમયસર અપીલ દાખલ કરી શક્યો ન હતો, તો તે, ત્રીસ દિવસની મુદ્ત પૂરી થયા પછી, પણ અપીલ સ્વીકારી શકશે.

(૨) આ કલમ હેઠળનો રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળનો નિર્ણય બંધનકર્તા રહેશે.

૧૨. (૧) રાજ્ય સરકારે, રાજ્યપત્રમાં જહેરનામાથી, આ અધિનિયમ હેઠળ સત્તામંડળને રાજ્ય મળેલી અથવા તેના પર નાપેલી સત્તા વાપરવા અને તેને સોંપેલા કાર્યો બજાવવા માટે, એક અથવા વધુ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળની રચના કરવી જોઈશે.

(૨) રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ, દ્રાવવામાં આવે તેવા નિયાંથી વધુ ન હોય તેટલા સભ્યોનું બનશે.

૧૩. કોઈપણ વ્યક્તિ, સત્તામંડળના સભ્ય તરીકે નિમણૂક માટે પાત્ર થશે નહિ સિવાય કે રાજ્ય તે રાજ્ય સરકારનો અધિકારી હોય અથવા તે રાજ્ય સરકારનો અધિકારી રહી અપીલ ચૂક્યો હોય અને તે રાજ્ય સરકારના સચિવ અથવા અગ્ર સચિવ અથવા અધિક મુખ્ય સચિવ અથવા મુખ્ય સચિવના દરજજા અથવા તેને સમકક્ષ દરજજાનો હોદ્દો નિમણૂક ધરાવતો હોય અથવા ધરાવી ચૂક્યો હોય.

રાજ્ય
અપીલ
સત્તામંડળના
સભાના
હોદ્દાની મુદ્દા.

૧૪. સત્તામંડળના સભ્ય તરીકે નિમાયેલી વ્યક્તિ, તે હોદ્દો ધારણ કરે તે તારીખથી ગ્રશ વર્ષની મુદ્દા સુધી અથવા તેની વય પાંસઠ વર્ષની થાય, એ બેમાંથી જે વહેલું હોય ત્યાં સુધી હોદ્દો ધરાવશે :

પરંતુ સત્તામંડળના સભ્ય તરીકે નિમાયેલા રાજ્ય સરકારના અધિકારી, તે જે સમયગાળા સુધી રાજ્ય સરકારના અધિકારી હો, તે સમયગાળાથી વહુના સમયગાળા માટે હોદ્દો ધરાવશે નહિએ.

રાજ્ય
અપીલ
સત્તામંડળના
સ્ટાફ, પગાર
અને ભથ્થાં.

૧૫. (૧) રાજ્ય સરકાર, આ અધિનિયમ હેઠળના પોતાના કાર્યો અસરકારક રીતે બજાવવા માટે, જરૂરી હોય તેવા અધિકારીઓ અને કર્મચારીઓ સત્તામંડળને પૂરા પાડવા જોઈશે.

(૨) પેટા-કલમ (૧) હેઠળ આવી રીતે નિમાયેલા અધિકારીઓ અને કર્મચારીઓએ, સત્તામંડળની સામાન્ય દેખરેખ હેઠળ પોતાના કાર્યો બજાવવા જોઈશે :

(૩) સત્તામંડળના સભ્યને ચૂકવવાપાત્ર પગાર અને ભથ્થાં અને તેમની સેવાની બીજી બોલીઓ અને શરતો, ઠરાવવામાં આવે તેવા રહેશે :

પરંતુ કોઈ સભ્ય, તેની નિમણૂકના સમયે રાજ્ય સરકાર હેઠળની હોય તેવી કોઈપણ પૂર્વ-સેવાના સંબંધમાં, અશક્તતા પેન્શન અથવા ઈજા-પેન્શન સિવાયનું પેન્શન મેળવતા હોય તો રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળના સભ્ય તરીકેની તેની સેવાના સંબંધમાં તેનો પગાર, રૂપાંતરિત કરવામાં આવ્યા હોય તેવા પેન્શનના કોઈપણ બાગ સહિત તે પેન્શનની રકમ અને તેને સમકક્ષ પેન્શન અથવા નિવૃત્તિ શેર્જયુઈટી સિવાયના બીજા પ્રકારના નિવૃત્તિ લાભોને સમકક્ષ પેન્શનની રકમ જેટલો ઘટાડવો જોઈશે :

વહુમાં, કોઈ સભ્ય તેની નિમણૂકના સમયે સભ્ય, કોઈપણ રાજ્ય અધિનિયમથી અથવા તે હેઠળ સ્થાપાયેલા કોર્પોરેશનમાં અથવા રાજ્ય સરકારની માલિકીની અથવા તેના નિયંત્રણ હેઠળની સરકારી કંપનીમાં બજાવેલી કોઈપણ પૂર્વ-સેવાના સંબંધમાં, નિવૃત્તિ લાભો મેળવતો હોય ત્યારે, સભ્ય તરીકે તેની સેવાના સંબંધમાં તેનો પગાર, નિવૃત્તિ લાભને સમકક્ષ પેન્શનની રકમથી ઘટાડવો જોઈશે :

વળી, રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળના સભ્યના પગાર અને ભથ્થાં અને તેની સેવાની બીજી બોલીઓ અને શરતોમાં, નિમણૂક પછી તેને ગેરલાલ થાય તે રીતે ફેરફાર કરવો જોઈશે નહિએ.

- રાજ્યામું ૧૬. (૧) રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળનો કોઈપણ સભ્ય, સરકારના મુખ્ય સચિવને અને દૂર સંબોધીને, પોતાની સહીથી લેખિતમાં નોટિસ આપીને પોતાના હોદ્દા પરથી રાજ્યામું કરવા લાભત. આપી શકશે.

(૨) પેટા-કલમ (૧) માં ગમે તે મજફૂર હોય તે છતાં, રાજ્ય સરકાર, હુકમથી, કોઈ સભ્યને જો તે-

- (૧) નાદાર ઠરાવેલ હોય; અથવા
- (૨) રાજ્ય સરકારના અભિપ્રાય મુજબ નૈતિક અધઃપત્રનવાળા કોઈ ગુના માટે દોષિત ઠરાવવામાં આવ્યો હોય; અથવા
- (૩) તેના હોદાની મુદ્દત દરમિયાન, તેના હોદાની ફરજો ઉપરાંત કોઈ સ્વેતન નોકરીમાં રોકાયેલ હોય; અથવા
- (૪) રાજ્ય સુરક્ષારના અભિપ્રાય મુજબ, મન અથવા શરીરની અંશકતતાને કારણે હોદા પર ચાલુ રહેવા અયોગ્ય હોય; અથવા
- (૫) સભ્ય તરીકે તેની કાર્યોને પ્રતિકૂળ રીતે અસર પહોંચાડે તેવા નાણાકીય અથવા અન્ય હિત સંપાદિત કરેલ હોય,
- તો તેને હોદા પરથી દૂર કરી શકશે.
- (૬) રાજ્ય સરકાર, નિયમોથી, સભ્યની ગેરવત્તિષ્ઠક અથવા અસમર્થતાની તપાસ માટેની કાર્યરીતિનું નિયમન કરી શકશે.

સન ૧૯૦૮નો ૧૭. (૧) સત્તામંડળને, આ અધિનિયમ ડેટના પોતાના કાર્યોના હેતુઓ માટે, નીચેની રાજ્ય અધીક બાબતોના સંબંધમાં દીવાની કાર્યરીતિ અધિનિયમ, ૧૯૦૮ ડેટન દીવાની કોર્ટમાં નિહિત થયેલ હોય તેવી સત્તા રહેશે:-

- (૧) કોઈપણ વિકિતને બોલાવવાની અને હાજર રખાવવાની અને સોગંદ ઉપર કાર્યરીતિ.
- તેની જુબાની લેવાની;
- (૨) કોઈપણ દસ્તાવેજ અથવા પુરાવા તરીકે રજૂ કરી શકાય એવી બીજી કોઈપણ મહત્વની વસ્તુ શોધવાની અને રજૂ કરવાની;
- (૩) સોગંદનામા પર પુરાવો મેળવવાની;
- (૪) કોઈપણ જાહેર રેક્રૂ મંગાવવાની;
- (૫) સાક્ષીઓ તપાસવા માટે કમિશનો કાઢવાની;
- (૬) ઠરાવવામાં આવે તેવી બીજી કોઈપણ બાબત;

સન ૧૯૦૮નો ૧૮. (૨) સત્તામંડળને, દીવાની કાર્યરીતિ અધિનિયમ, ૧૯૦૮ માં નિયત કરેલી કાર્યરીતિ બંધનકર્તા રહેશે નહિ પરંતુ તેણે કુદરતી ન્યાયના સિધ્યાંતોને અનુસરવું જોઈશે અને આ અધિનિયમની અને તે ડેટન કરેલા કોઈ નિયમોની બીજી જોગવાઈઓને અધીન રહીને, સત્તામંડળને પોતાની કાર્યરીતિનું નિયમન કરવાની સત્તા રહેશે.

નિર્ણયની ૧૮. સત્તામંડળે, ઠરાવેલ સમયમર્યાદાની અંદર સંબંધિત પક્ષકારોને નિર્ણયની નકલો પહોંચાડવાની ગોઠવણા કરૂંટી જોઈશે.

સન ૧૮૬૦નો ૧૯. સત્તામંડળનો સ્ટાફ અને તેના અધિકારીઓ ભારતના ફોજદારી અધિનિયમની સ્ટાફ અને અધિકારીઓ રાજ્ય સેવકો ગણાશે.

- રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ દારા ન્યાય નિર્ધારની કાર્યરીતિ.
20. (૧) સત્તામંડળને ફરિયાદ અંગેનો ન્યાયનિર્ણય કરતી વખતે કલમ ૪ હેઠળ બહાર પાઠેલા જાહેરનામાના પાલન અર્થે સેવા પૂરી પાડવા માટે જરૂરી હોય તેવા પગલાં લેવાનું ફરમાવતા આદેશો જાહેર સત્તામંડળને આપવાની સત્તા રહેશે.
- (૨) (ક) મુકરર સત્તાધિકારીને અપીલ કરવા અસર્મર્થ થઈ હોય તેવી;
- (ખ) આ અધિનિયમ હેઠળ જેની ફરિયાદના નિવારણનો ઈનકાર કરાયેલો હોય તેવી;
- (ગ) નિર્દિષ્ટ કરેલી સમયમર્યાદાની અંદર જેની ફરિયાદનો નિકાલ કરાયેલો ન હોય તેવી;
- (ઘ) આ અધિનિયમ હેઠળની ફરિયાદ અથવા અપીલની નોંધકી કરવા અને તેને નિવારવાને લગતી બીજી કોઈ બાબતના સંબંધમાં હોય તેવી,
- કોઈ વાકિત પાસેથી ફરિયાદ લેવાની અને ફરિયાદ અંગે તપાસ કરવાની સત્તામંડળની ફરજ રહેશે.
- સાંભિત કરવાની જવાબદારી ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી પર હોવા બાબત.
21. કોઈપણ અપીલ કાર્યવાહીઓમાં, ફરિયાદનું નિવારણ ન થયું હોય તે બાબત સાંભિત કરવાની જવાબદારી, જેમણે વિનાંતીનો અસ્વીકાર કર્યો હોય તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની રહેશે.
- થ્રેલી ફરિયાદ ભાગ આચરણના કારણે હોય ત્યારે.
22. સત્તામંડળને એવું જણાય કે જાહેર સત્તામંડળના જે જવાબદાર અધિકારી સામે ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય તે અધિકારીએ કરેલ કૃત્ય, પ્રથમ દર્શનીય રીતે સન ૧૯૮૮નો ભાષ્યાચાર નિવારણ અધિનિયમ, ૧૯૮૮ અનુસારનું ભાષ્ય કૃત્ય અથવા આચરણ છલમો. હોવાનું સૂચિત થાય છે, ત્યારે તેણે આવા તારણના સમર્થનમાં મળે તેવા પુરાવાની નોંધ કરવી જોઈશે અને તે તારણો સમુચ્ચિત સત્તામંડળને મોકલવા જોઈશે.
- પ્રકરણ ૭
- શિક્ષા અને વળતર
- બદહિરાદ-પૂર્વકના પગલા નાટે શિક્ષા અને વળતર.
23. (૧) મુકરર સત્તાધિકારી અથવા રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ, અરજદાર જેના માટે હકદાર હોય તેવી કોઈ સેવા બજાવવા માટે જવાબદાર મુકરર અધિકારીને અથવા બદહિરાદપૂર્વક કૃત્ય કરવા માટે અથવા કોઈ પૂરતા અને વાજબી કારણ વિના પોતાની ફરજો બજાવવામાં નિષ્ફળ જવા માટે ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીને, ઉચ્ચક રકમનો દંડ કરી શકશે, જે ઓછામાં ઓછા એક હજાર રૂપિયાથી દસ હજાર રૂપિયા સુધીનો રહેશે, અને જેના પર દંડ નાખવામાં આવ્યો હોય તેવા અધિકારીના પગારમાંથી તે દંડ વસૂલ કરવો જોઈશે :

પરંતુ આ કલમ ડેટા સંબંધિત અધિકારી પર કોઈ દંડ નાખતાં પહેલાં તેને સુનાવણીની વાજથી તક આપવી જોઈશે.

(૨) પેટા-કલમ (૧) ડેટા કરેલ દંડ કર્યેથી, રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ અથવા પથાપ્રસંગ, સત્તાધિકારી, હૃકમથી, આદેશ કરી શકશે કે પેટા-કલમ (૧) ડેટા કરવામાં આવેલો દંડનો પોતે યોગ્ય ગણે, તેટલો ભાગ, અપીલ કરનાર અરજદારને વળતર તરીકે આપવો જોઈશે.:

પરંતુ આવા વળતર તરીકે આપેલી રકમ, આ કલમ ડેટા કરવામાં આવેલા દંડની રકમથી વધુ હોવી જોઈશે નહિ.

(૩) પેટા-કલમ (૧) ડેટા કોઈ રાજ્ય સેવક દોષિત જણાય તો, શિસ્ત સત્તાધિકારીએ, આ અધિનિયમની કોઈપણ જોગવાઈના સંબંધમાં બદારાદાપૂર્વક કરેલ કોઈ હૃત્ય માટે દોષિત સાબિત થયેલા, જહેર સત્તામંડળના આવા અધિકારી સામે શિસ્તવિભયક કાર્યવાહી શરૂ કરવી જોઈશે અને તે શિસ્ત સત્તાધિકારી નક્કી કરે તેવી શિક્ષાને પાત્ર થશે.

પ્રકરણ ૮

જહેર સત્તામંડળ દ્વારા ફરિયાદ-નિવારણનો રિપોર્ટ કરવાની બાબત

૨૪. (૧) દરેક જહેર સત્તામંડળે, દરેક ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારી દ્વારા, તેને રિપોર્ટ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો અથવા તે અંગેની અપીલ અને આવી ફરિયાદો અને ચાખવાની અપીલ અંગે કરેલા નિર્ણયોનો રેકર્ડ રાખવામાં આવે. એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈશે. આવશ્યકતા બાબત.

(૨) દરેક જહેર સત્તામંડળે, ઠરાવેલી રીતે અને ઠરાવેલી સમય-મર્યાદામાં, નીચે જણાવેલી બાબતોને સમાવેશ કરેલો રિપોર્ટ પ્રસિદ્ધ કરવો જોઈશે-

- (ક) મળેલી અપીલ અને ફરિયાદોની સંખ્યા;
- (ખ) નિકાલ કરેલ હોય તેટલી અપીલ અને ફરિયાદોની સંખ્યા;
- (ગ) નિકાલ-બાકી(અનિર્ણિત) હોય તેવી અપીલ અને ફરિયાદોની સંખ્યા;
- (ઘ) આ અધિનિયમ ડેટાના પોતાના કાર્યો બજાવવા માટે ઠરાવવામાં આવે તેવી બીજી વિગતો.

પ્રકરણ ૯

પ્રક્રિયા

૨૫. ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારી અથવા મુકરર અધિકારી અથવા રાજ્ય અપીલ ક્રેના સત્તામંડળને, અધિકારીને, આ અધિનિયમથી અથવા તે ડેટા જે પ્રશ્ન અથવા હક્કુમતને બાબત માટે પતાવટ કરાવવાની, સમાધાન કરાવવાની અથવા તજવીજ કરવાની બાધ. અથવા નિર્ણય કરવાની સત્તા મળેલ હોય તેવા કોઈ પ્રશ્ન અથવા તેવી કોઈ બાબત અંગે પતાવટ કરાવવાની, સમાધાન કરાવવાની અથવા તજવીજ કરવાની અથવા નિર્ણય કરવાની હક્કુમત કોઈપણ દીવાની કોઈને રહેશે નહિ.

રાજ્ય અપીલ
સત્તામંડળ દારા
હુકમોનો અમલ
કરાવવા બાબત,

૨૬. રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ તેણે કરેલ દરેક હુકમનો, જીણે કે તે કોઈ કોર્ટના અનિર્ણિત દાવા અંગે તે કોર્ટ કરેલ હુકમનામું અથવા હુકમ હોય તે જ રીતે તેનો અમલ કરાવી શકશે અને સત્તામંડળ માટે, તેનો અમલ કરાવવાની તેની અસર્મર્થતાના ડિસ્સામાં,

- (ક) ખંડો (ખ) અને (ગ) હેઠળ ન આવતા હોય તેવા જાહેર સત્તામંડળના ડિસ્સામાં, આવા જાહેર સત્તામંડળની મુખ્ય કચેરી જ્યાં આવેલી હોય તે સ્થળ; અથવા
- (ખ) કંપની હોય તેવા જાહેર સત્તામંડળની સામે કરાયેલ હુકમના ડિસ્સામાં, કંપનીની રજિસ્ટર્ડ કચેરી આવેલી હોય તે સ્થળ; અથવા
- (ગ) બીજી કોઈ વ્યક્તિ સામે કરાયેલ હુકમના ડિસ્સામાં, સંબંધિત વ્યક્તિ જ્યાં સ્વૈચ્છિક રીતે રહેતી હોય અથવા ધંધો ચલાવતી અથવા નજી (લાભ) માટે વ્યક્તિગત રીતે કામ કરતી હોય, તે સ્થળ;

જે કોર્ટની હુકમ હુકુમતની સ્થાનિક હઠોની અંદર આવતા હોય તેવી કોર્ટને, તેવો હુકમ મોકલવાનું કાયદેસર ગણાશે, અને

તેમ થયે, આવી રીતે જે કોર્ટને હુકમ મોકલવામાં આવ્યો હોય, તે કોર્ટ, જીણે કે તે હુકમનામું અથવા હુકમ તેને અમલ કરાવવા માટે મોકલવામાં આવેલ હોય, તે જ રીતે તેનો અમલ કરાવશે.

શુદ્ધબુદ્ધિથી ૨૭. કોઈ વ્યક્તિ સામે-

લીધેલાં
પગલાને
રક્ષણ.

- (ક) આ અધિનિયમ અથવા તે હેઠળ કરેલા કોઈ નિયમ હેઠળ શુદ્ધબુદ્ધિથી કરેલા અથવા કરવા ધારેલા કોઈ કાર્યના સંબંધમાં; અથવા
 - (ખ) સેવા પૂરી પાડવા વિલંબ કરે અથવા સેવાં પૂરી પાડવા અસર્મર્થ રહે, તો આવો વિલંબ અથવા અસર્મર્થતા, સેવા આપવા માટે જવાબદાર હોય તેવી વ્યક્તિના કાબૂ બહારના વાજબી કારણોસર થયો હોય ત્યારે;
- કોઈપણ દાંઓ, શોજદારી કામ અથવા બીજી કાનૂની કાર્યવાહી થઈ શકશે નહિએ.

જોગવાઈઓ ૨૮. આ અધિનિયમની જોગવાઈઓ, તત્ત્વમયે અમલમાં હોય તેવા બીજા કોઈ કાયદા ઉપરાંતની રહેશે અને તેનાથી તેનું અલ્યુન્કરણ થશે નહિએ.

રહેશે.

નિયમો
કરવાની અને
તેને મુક્તયાની
સત્તા.

- (૧) રાજ્ય સરકાર, રાજ્યપત્રમાં જાહેરનામાથી, આ અધિનિયમના હેતુઓ પાર પાડવા માટે, આ અધિનિયમ સાથે અસંગત ન હોય તેવા નિયમો કરી શકશે.
- (૨) ખાસ કરીને અને પૂર્વવર્તી જોગવાઈઓની વ્યાપકતાને બાધ આવ્યા સિવાય, આવા નિયમોથી નીચેની તમામ અથવા તે પૈકીની કોઈપણ બાબત માટે જોગવાઈ કરી શકશે :-

- (૧) કલમ હની પેટા-કલમ (૧) હેઠળ કોઈ ફરિયાદ સ્વીકારવા, તેની તપાસ કરવા અને તેનું નિવારણ કરવાની રીત બાબત;
- (૨) કલમ છ હેઠળ મળેલી ફરિયાદોની સ્વીકૃતિની જાણ કરવાની રીત અને ફરિયાદ મેળવનારની વિગતો અને નિવારણ માટેની સમયમર્યાદા બાબત;
- (૩) કલમ ટની પેટા-કલમ (૧) હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની સમયમર્યાદા બાબત;
- (૪) કલમ ૮ હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ અવિકારીએ જે સમયમર્યાદાની અંદર મુકરર સત્તાવિકારીને રિપોર્ટ કરવો જોઈશે તે સમયમર્યાદા બાબત;
- (૫) કલમ ૧૦ની પેટા-કલમ (૩) હેઠળ ફરિયાદની સ્વીકૃતિની જાણ કરવા માટેના બીજા માથ્યમો બાબત;
- (૬) કલમ ૧૦ની પેટા-કલમ (૪) હેઠળ અપીલના નિકાલ માટેની સમયમર્યાદા બાબત;
- (૭) કલમ ૧૦ની પેટા-કલમ (૫) હેઠળ મુકરર સત્તાવિકારીએ જે સમયમર્યાદાની અંદર સંબંધિત પક્ષકારોને નિર્ણયની નકલો મોકલવી જોઈશે તે સમયમર્યાદા બાબત;
- (૮) કલમ ૧૧ની પેટા-કલમ (૧) હેઠળ જે સમયમર્યાદાની અંદર મુકરર સત્તાવિકારીના નિર્ણય સામે અથવા જે સમયમર્યાદાની અંદર નિર્ણય અંગેની જાણ ન થાય તો, અપીલ કરવી જોઈશે તે સમયમર્યાદા બાબત;
- (૯) કલમ ૧૨ની પેટા-કલમ (૨) હેઠળ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળના સભ્યોની સંખ્યા બાબત;
- (૧૦) કલમ ૧૫ હેઠળ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળના સભ્યોને ચૂકુવવાપાત્ર પગાર અને ભથ્થાં અને તેમની સેવાની બીજી બોલીઓ અને શરતો બાબત;
- (૧૧) કલમ ૧૬ની પેટા-કલમ (૩) હેઠળ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળના સભ્યની ગેરવર્તણૂક અથવા અસર્મર્યાતાની તપાસ માટેની કાર્યરીતિનું નિયમન કરવા બાબત;
- (૧૨) કલમ ૧૭ની પેટા-કલમ (૧) ના ખાડ (૬) હેઠળ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળને જે બીજી બાબતો માટે દીવાની કોઈની સત્તા રહેશે તેવી બીજી બાબતો;
- (૧૩) કલમ ૨૪ની પેટા-કલમ (૨) હેઠળ જાહેર સત્તામંડળે, જે રીતે અને જે સમયમર્યાદાની અંદર, તેનો રિપોર્ટ અને પોતાના કાર્યો બજાવવા માટેની બીજી વિગતો પ્રસિદ્ધ કરવી જોઈશે તે રીત અને તે સમયમર્યાદા બાબત;
- (૧૪) આ અવિનિયમ હેઠળના નિયમોથી જોગવાઈ કરેલ હોય અથવા જોગવાઈ કરવામાં આવે તેવી બીજી કોઈ બાબત.

(3) આ કલમ ડેઠણ કરેલા તથામ નિયમો, તે કરવામાં આવે તે પછી બનતી ત્વરાએ, ઓછામાં ઓછા ત્રીસ દિવસ સુધી રાજ્ય વિધાનમંડળ સમક્ષ મૂકવી જોઈશે અને જે સત્રમાં તે એવી રીતે મૂકવામાં આવે તે અથવા તેની તરત પછીસી સત્ર દરમિયાન, રાજ્ય વિધાનમંડળ તેમાંથી જે કંઈ રદ કરે અથવા રાજ્ય વિધાનમંડળ તેમાં જે કંઈ ફેરફાર કરે તેને તે અધીન રહેશે.

(4) રાજ્ય વિધાનમંડળ, એ રીતે જે કંઈ રદ કરે અથવા તેમાં જે કંઈ ફેરફાર કરે તે રાજ્યપત્રમાં પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવશે અને તેમ થયે, તે અમલમાં આવશે.

મુશ્કેલીઓ
દૂર કરવાની
સત્તા.

30.

(1) આ અધિનિયમની જોગવાઈઓનો અમલ કરવામાં કોઈ મુશ્કેલી ઊભી થાય તો, રાજ્ય સરકાર, રાજ્યપત્રમાં હુકમ પ્રસિદ્ધ કરીને, મુશ્કેલી દૂર કરવા માટે જરૂરી જણાય તેવી, આ અધિનિયમની જોગવાઈઓ સાથે અસંગત ન હોય તેવી જોગવાઈઓ કરી શકશે:

પરંતુ આ અધિનિયમના આરંભથી બે વર્ષ પૂરા થયા પછી, આ કલમ ડેઠણ કોઈ હુકમ કરી શકશે નહિં.

(2) આ કલમ ડેઠણ કરેલ દરેક હુકમ, તે કરવામાં આવે તે પછી બનતી ત્વરાએ, રાજ્ય વિધાનમંડળ સમક્ષ મૂકવો જોઈશે.

(C)



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.

તારીખ: ૨૬મી ફેબ્રુઆરી, ૨૦૧૪.

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

ક્રમાંક: જાએસ /૭/૨૦૧૪/એનએપી -૧૦૨૦૧૩/૮૧૭ /એઆરટીડી-૧: 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 ૨૮ની જોગવાઈઓ જે તારીખે અમૃતમાં 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.
તારીખ: ૨ ડિસેમ્બર ૨૦૧૪.

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

ક્રમાંક: જાએસ /૮/૨૦૧૪/એનએપી - ૧૦૨૦૧૩/૮૧૭/ઓઆરટીડી-૧:- ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩ (સન ૨૦૧૩ના ગુજરાતના ૧૬મા)ની કલમ ૨૮થી મળેલી સત્તાની રૂએ, ગુજરાત સરકાર, આથી, નીચેના નિયમો કરે છે:-

૧. દૂંકી સંઝા અને આરંભ.-

- (૧) આ નિયમો ગુજરાત (જાહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) નિયમો, ૨૦૧૪ કહેવાશે.
- (૨) તે રાજ્યત્રમાં 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;
- (ય) “કલમ” એટલે અધિનિયમની કલમ.

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

૩. મુકરર અધિકારીઓ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ અને મુકરર સત્તાવિકારીના નામ પ્રસિદ્ધ કરવા બાબત.- અધિનિયમની કલમ ૫, કલમ હ અને કલમ ૮ (૨) મુજબ, જાહેર સત્તામંડળ-એ, રાજ્ય, જિલ્લા અને તાલુકા કક્ષાના, મ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશનો, નગરપાલિકાઓ, નોટિફાઇડ એરિયા, પંચાયતોના, તમામ વહીવટી એકમો અથવા કચેરીઓમાંના અને એવી બીજી કચેરીઓમાંના તેના મુકરર અધિકારીઓ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ અને મુકરર સત્તાવિકારીના 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 ટેસ્ક અથવા જન સેવા કેન્દ્ર અને વેચાળ 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, “મૂના-“ક” મુજબની તમામ સંબંધિત માહિતી, તેમની કચેરીની બાજુએ નોટિસ બોર્ડ ઉપર પ્રદર્શિત કરાપડાવવી 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 ઉથી મળેલા અધિકારનો ઉપયોગ કરવા માટે, સેવા/સેવાઓ મેળવવા માંગતા નાગરિકે, અધિનિયમની કલમ ૪ હેઠળ રાજ્ય સરકારે કર્યા પ્રમાણેની એક અથવા વધુ સેવાઓ (મેળવવા) માટે, હાવેલા અરજના નમૂના પ્રમાણે અથવા બીજા કોઈ નમૂના પ્રમાણે, કયેરીમાં ઉપલબ્ધ હોય તેવી તપાસ યાદી (check-list)માં હાવેલા દસ્તાવેજો સહિત, મુકર્ર અધિકારીને અરજી કરવી જોઈશે.
 - (૨) મુકર્ર અધિકારી અથવા અધિકૃત વ્યક્તિએ, લેખિત અરજી અથવા જ્યાં હાવવામાં આવેલ હોય ત્યાં તેવા નમૂનામાંની અરજી મળેથી, અરજી કર્યાની તારીખથી કામકાજના ત્રણ દિવસની અંદર, નમૂના ખમાં, અરજદારને યોગ્ય પહોંચ આપવી જોઈશે.
 - (૩) અરજની 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) અરજની 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, મુકર્ર 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 હાવેલી સમય-મર્યાદાની અંદર પૂરી પાડવામાં આવી ન હોય તેવા કિસ્સામાં, નારાજ થયેલ નાગરિકે, શક્ય હોય ત્યાં સુધી, નમૂના-“ગ”માં હાવ્યા પ્રમાણેના નમૂનામાં, અધિનિયમની કલમ ૬ હેઠળ જાહેર સત્તામંડળે નીમેલા સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને, હાથોહાથ, કેક્સ, પોસ્ટ અથવા રાજીસ્ટર્ડ પોસ્ટ મારફત લેખિત ફરિયાદ રજૂ કરવી જોઈશે.
- (૨) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, લેખિત ફરિયાદ મળેથી, ફરિયાદ કર્યાની તારીખથી કામકાજના ત્રણ દિવસોની અંદર, અરજદારને, નમૂના-“ખ” મુજબની યોગ્ય પહોંચ આપવી જોઈશે.
૯. નોટિસ આપવાની રીત.- (૧) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, હાવેલી સમયમર્યાદાની અંદર સેવા / સેવાઓ પૂરી પાડવામાં વિલંબ કરવા માટે અથવા કસૂર કરવા માટે જવાબદાર હોય તેવા મુકર્ર 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 મુકર્ર 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 જરૂરી સંદેશાબ્યવહાર માટે જે વિકલ્પ પસંદ કરેલ હોય તેના) દ્વારા;
- (૨) ફરિયાદી અને / અથવા ધથાપ્રસંગ, મુકરર અધિકારીને ઓછામાં ઓછા સાત દિવસ અગાઉ સુનાવણીની તારીખની જાગ્રત્ત કરવી જોઈશે.
- (૩) અરજદાર અથવા ધથાપ્રસંગ, મુકરર અધિકારીએ પોતે સુનાવણી દરમિયાન હાજર રહેવું જોઈશે.
- (૪) કોઈપણ પક્ષકારને સુનાવણી અંગેની માહિતીની યોગ્ય રીતે જાળ કરવામાં આવેલ હોય તેમ છતાં, તે સુનાવણીની તારીખે ગેરહાજર રહે, તો અરજ અંગે એક-તરફી નિર્ણય કરવામાં આવશે.

૧૧. ફરિયાદ અંગે નિર્ણય કરવા માટેની કાર્યરીતિ.- (૧) ફરિયાદ નિવારણ 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 ધથાપ્રસંગ, 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 જાળ કરવા બાબત.- (૧) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, હુકમની તારીખથી સાત દિવસની અંદર, સંબંધિત પક્ષકારોને નિર્ણયની નકલો મોકલવા અંગેની વ્યવસ્થા કરવી જોઈશે.

- (૨) મુકરર અધિકારી અથવા તેના તાબાના જાહેર (રાજ્ય) સેવકની સામે, કલમ ૮ (૧) (ગ) અથવા ધથાપ્રસંગ, (૮) 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 અપીલ:- (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, શુક્રવાર હોય ત્યાં સુધી નમૂના ઘ-માં હરાવવામાં આવ્યા મુજબના નમૂનામાં મુકરર સત્તાધિકારીને અપીલ કરી શકશે.

- (૨) કલમ ૮ની પેટા-કલમ (૧) હેઠળ મોકલવામાં આવેલ દરેક ફરિયાદ, અપીલ તરીકે દાખલ કરવામાં આવી હોવાનું ગણાશે.

- (3) આવી અપીલ મળ્યાની સ્વીકૃતિની પહોંચ, કામકાજના ત્રણ દિવસની અંદર, નમૂના-“ચ” મુજબ આપવી જોઈશે.
- (4) દરેક અપીલનો, તે અપીલ દાખલ થયેલી હોવાનું ગણાતી તારીખથી અથવા અરજદારે અપીલ દાખલ કર્યાની તારીખથી પિસ્તાળીસ દિવસની અંદર નિકાલ કરવો જોઈશે.
- (4) તમામ અપીલનો નિકાલ, નીચેની રીતે કરવો જોઈશે:
- (1) ફરિયાદીને, સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને અને મુકરર અધિકારીને ઓછામાં ઓછા સાત દિવસ અગાઉ સુનાવણીની તારીખની જાણ કરવી જોઈશે.
 - (2) ફરિયાદી, મુકરર અધિકારી અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ પોતે સુનાવણી દરમિયાન હાજર રહેલું જોઈશે.
 - (3) સુનાવણી અંગેની તેને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવી હોય તે છતાં, કોઈપણ પક્ષકાર સુનાવણીની તારીખે ગેરહાજર રહે, તો, તે અરજુ અંગે એકતરફી નિર્ણય કરવામાં આવશે.
 - (4) મુકરર સત્તાધિકારીએ, હુકમની તારીખથી પંદર દિવસની અંદર, સંબંધિત પક્ષકારોને નિર્ણયની નકલો મોકલવાની વ્યવસ્થા કરવી જોઈશે.
 - (5) મુકરર સત્તાધિકારીએ, કલમ ૨૩ ની પેટા-કલમ (૧) હેઠળ દંડ નાખવામાં આવે તે પહેલાં, સંબંધિત અધિકારીને સાંભળવા જોઈશે (સુનાવણીની તક આપવી જોઈશે.).
 - (6) મુકરર સત્તાધિકારીને, કલમ-૧૦ની પેટા-કલમ (૭) હેઠળ કોઈ પગલું લેવાનું જણાય તો તેણે, સુનાવણીના પંદર દિવસની અંદર તેની સમુચ્ચિત સત્તામંડળને લેખિતમાં જાણ કરશે.
 - (7) મુકરર સત્તાધિકારીએ, સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે અધિનિયમની કલમ ૪ હેઠળ બહાર પાડેલા જહેરનામાના પાલન અથે સંબંધિત જહેર 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 સત્યો રહેશે.

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

(૩) રાજ્ય સરકાર, યોગ્ય તપાસ કર્યી પછી, રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળના સત્યને, સાબિત થયેલ ગેરવર્તણ્યક અથવા અસમર્થતાના કારણસર તેના હોક્ક પરથી દૂર કરી શકશે.

(૪) રાજ્ય સરકાર અપીલ સત્તામંડળના સત્યને, જરૂરી જણાય તો ફરજ-મોકૂફ કરી શકશે, તપાસ દરમિયાન કચેરીમાં હાજર રહેવા પર પણ પ્રતિબંધ મૂકી શકશે. તપાસ રાજ્ય સરકારે કરવી જોઈશે. સત્યની ગેરવર્તણ્યક અથવા અસમર્થતાના ડિસ્સામાં, રાજ્ય સરકાર, આરોપની તપાસ કરવા માટે, અમિલ ભારતીય સેવાના વરિઝ અધિકારી અથવા અધિકારીઓનું બનેલું તપાસ મંડળ(બોર્ડ) નીમી

શક્ષે. તપાસ મંડળના રિપોર્ટને આધારે, રાજ્ય સરકાર આરોપ મૂકવામાં આવ્યો હોય તે સભ્ય વિરુદ્ધ ઉચિત પગલાં લઈ શક્ષે.

૧૫. રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ દ્વિતીય અપીલ.- (૧) અપીલની તારીખથી પિસ્તાળીસ દિવસની અંદર, મુકર્ર સત્તાધિકારીનો નિર્ણય જેને ન મળે તેવી અથવા મુકર્ર સત્તાધિકારીના નિર્ણયથી નારાજ થયેલી કોઈપણ વ્યક્તિ, આવી મુદ્દત સમાપ્ત થાય તેના અથવા યથાપ્રસંગ, મુકર્ર 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 શક્ષે.
- (૨) આવી દ્વિતીય અપીલ મળ્યાની સ્વીકૃતિની પહોંચ કામકાજના ત્રણ દિવસની અંદર, નમૂના-“ચ” મુજબ આપવી જોઈશે.
- (૩) તમામ અપીલનો નિકાલ, નીચેની રીતે કરવો જોઈશે:
- (૧) ફરિયાદી, સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, સંબંધિત મુકર્ર સત્તાધિકારી અને મુકર્ર અધિકારીને ઘોછામાં ઘોછા સાત દિવસ અગાઉ સુનાવણીની તારીખની જાણ કરવી જોઈશે.
 - (૨) સંબંધિત ફરિયાદી, મુકર્ર અધિકારી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને મુકર્ર 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 સાંલળવા જોઈશે (સુનાવણીની તક આપવી જોઈશે).
 - (૬) અપીલ સત્તામંડળને, કલમ-૧૦ની પેટા-કલમ (૭) હેઠળ કોઇ પગલું લેવાનું જણાય, તો તેણે, સુનાવણીના પંદર દિવસની અંદર તેની સમુચિત સત્તામંડળને લેજિતમાં જાણ કરશે.
 - (૭) અપીલ સત્તામંડળે, સુનાવણીના પંદર દિવસની અંદર, સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે અધિનિયમની કલમ ૪ હેઠળ બહાર પાડેલા જાહેરનામાના પાલન અથે સંબંધિત જાહેર સત્તામંડળને જરૂરી હોય તેવા ખાસ પગલાં લેવા અંગે, લેજિતમાં જાણ કરવી જોઈશે.
૧૬. રિપોર્ટ પ્રસ્તુત કરવાની રીત.- દરેક જાહેર સત્તામંડળે, અધિનિયમની કલમ ૨૪ની પેટા-કલમ (૨) હેઠળ કેલેન્ડર વર્ષના અંતે, ત્રણ મહિનાની અંદર, પુસ્તક સ્વરૂપે વાર્ષિક રિપોર્ટ પ્રસ્તુત કરવો જોઈશે અને રાજ્યના સંબંધિત વહીવટી વિભાગને તે મોકલવો જોઈશે.
૧૭. અધિનિયમ હેઠળના તમામ કેસોનો રેકડ નિભાવવા બાબત.- મુકર્ર સત્તાધિકારીએ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ, મુકર્ર સત્તાધિકારીએ અને અપીલ સત્તામંડળ લીધેલા પગલાંના સંબંધમાં તમામ કેસોનું રેકડ, અનુક્રમે નમૂના-“ચ-૧”, નમૂના-“ચ-૨”, નમૂના-“ચ-૩” અને નમૂના-“ચ-૪”-માં નિભાવવું જોઈશે અને તેનો સામન્યિક (મુદ્દતી) રિપોર્ટ જાહેર સત્તામંડળના વડાને મોકલવો જોઈશે.

૧૮. (માહિતી)નો 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 કાર્યક્રમાના વિકાસ અને આયોજનમાં ભાગ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા જોઇશે;
- (ખ) અધિનિયમની સંબંધિત જોગવાઈઓનો શાળાઓ અને કોલેજોના અભ્યાસક્રમમાં સમાવેશ થાય તે માટે પગલાં લેવા જોઇશે, જેથી કરીને અધિનિયમ વિશે નાગરિકોને શિક્ષિત કરી શકાય;
- (ગ) અધિનિયમનો અસરકારક રીતે અમલ કરાવવા માટે સ્ટાફ અને માળખાકીય સુવિધા પૂરી પાડવી જોઇશે;
- (ઘ) જાહેર સત્તામંડળોએ, નાગરિકો માટે જાહેર કરેલી સેવાઓ અને સમયોચિતતા અને અરજીઓની પ્રક્રિયા અંગે સચોટ માહિતી સમયસર આપવી જોઇશે અને તેનો અસરકારક પ્રસાર કરવો જોઇશે;
- (ય) મુકરર અધિકારીઓ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ અને ચથાપ્રસંગ, અપીલ સત્તામંડળના સ્ટાફને, અધિનિયમ હેઠળની તેમની ફરજો અંગે તાલીમ આપવી જોઇશે;
- (ઝ) આ અધિનિયમ હેઠળ નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલ કોઇપણ અધિકારનો ઉપયોગ કરવા માગતી હોય તેવી કોઇ 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 જોઇશે.

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 ઈન્ફોર્મેશન એન્ડ કોમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજી/ ઇ-ગવર્નન્સના ઉપયોગથી કેન્દ્રીકૃત દેખરેખ-નિયંત્રણ પદ્ધતિ, શરૂ કરવી જોઇશે.

૨૦. પુરસ્કાર(એવોડ)- (૧) દરેક વર્ષના અંતે, તે વર્ષે અધિનિયમ હેઠળ કોઇ કસૂર(યૂક) કરેલ ન હોય તેવા અધિકારીઓ અથવા સેવા પૂરી પાડનારની ચાદી પ્રસ્તિક કરવી જોઇશે અને જાહેર સત્તામંડળના વડાએ નમૂના-“છ” મુજબ પ્રશંસાપત્ર આપવો જોઇશે. તેની નોંધ, સંબંધિત અધિકારી/કર્મચારીના વાખિક ખાનગી અહેવાલ (ACR)માં પણ કરવી જોઇશે. આવા અધિકારીઓના નામની, પુરસ્કાર (એવોડ) માટે રાજ્ય સરકારને ભલામણ કરવી જોઇશે.

(૨) રાજ્ય સરકાર, તે વર્ષે જે અધિકારીઓ અથવા સેવા પૂરી પાડનારા, જેમની સામે કોઇ કસૂર કર્યાની નોંધ કરવામાં આવેલ ન હોય, તેમને ઈનામ (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 જોઇશે. રાજ્ય સરકાર, એવા અધિકારીઓ માટે ઉચ્ચિત ઈનામ (રિવોર્ડ) નિયત કરી શકશે.

નમૂનો-૫

(જઘો નિયમ ૪)

ડિસ્પ્લે બોર્ડ

(રાજ્ય ચિહ્ન)

(કચેરીમાં ઉપલભ્ય જાહેર કરેલી સેવાઓ સંબંધિત માહિતી પ્રદાનિત કરતું બોર્ડ)

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

કચેરીનું નામ:

ગામ/તાલુકો/જિલ્લાનું નામ :

અનુસૂચિત (નિયત/નિર્ધારિત) સેવાઓ:

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

અરજી આપવા અને સ્વીકારવા અધિકૃત વ્યક્તિનું નામ અને હોદ્દો:

નાગરિકોને સૂચનો:-

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

વેબસાઇટ:

ઈ-મેઇલ આઇડી:

કોલ સેન્ટરનો સંપર્ક નંબર/ હ૆લ્પ ડેસ્ક નંબર:

નમૂળો-અ

(જુઓ નિયમ ૫(૨) અથવા નિયમ ૮(૨))

મુકર્ર અધિકારી/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ આપવાની પહોંચ.

૧.	સરનામા સાથે અરજદાર/ ફરિયાદીનું નામ	
૨.	અરજી/ ફરિયાદની તારીખ	
૩.	યુનિક (અનન્ય) પહોંચ નંબર	
૪.	હોદ્દા અને સરનામા સાથે મુકર્ર અધિકારી/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ	
૫.	માંગેલ સેવાઓ/ ફરિયાદની વિગતો	
૬.	સ્વીકાર કરેલ છે? (ધ/ના)	
૭.	સેવાઓ આપવાની સૂચિત તારીખ/ નિવારણની સૂચિત સમય મર્યાદા	
૮.	અસ્તીકાર (કારણો સહિત)	

સ્થળ :

મુકર્ર અધિકારી/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની

તારીખ :

સહી અને સિક્કો

નમૂળો-ગ

(જુઓ નિયમ ૮(૧))

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સમબક ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેનો નમૂળો.

પ્રતિ,

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી,

સંબંધિત જાહેર સત્તામંડળનું નામ

સરનામું :-

હું શ્રી/શ્રીમતી/હું (મુકર્ર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દી) દ્વારા
 સેવા (વિનંતી કરેલ જાહેર સેવાની વિગતો) પૂરી નહિ પાડવા/ વિલંબથી પૂરી પાડવા સામે
 ફરિયાદ કરવા હશ્યું હું.

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

➢ હું, આથી, જાહેર કરું છું કે હું ભારતનો નાગરિક હું.

➢ હું, આથી, જાહેર કરું છું કે ઉપરની વિગતો, મારી ઉત્તમ જાજ અને માન્યતા પ્રમાણે ખરી છે.

ફરિયાદિનું નામ અને સહી :

સરનામું :

ટેલિફોન નં./ મોબાઇલ નં.

સ્થળ :

તારીખ :

ફરિયાદ મોકલવાની રીત :

બિભાગ : ૧. મુકરૂર અધિકારીએ કાઢી આપેલ પદોચની નકલ.

નમૂનો-ઘ

(જુઓ નિયમ-૧૩ (૧) અથવા નિયમ ૧૫ (૧))

મુકરૂર સત્તાધિકારી અથવા રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ અપીલ દાખલ કરવા માટેનો નમૂનો
પ્રતિ,

મુકરૂર સત્તાધિકારી/ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ,

સરનામું

હું તા.....ના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/ મુકરૂર સત્તાધિકારી..... (નામ અને
સરનામું)ના નિર્ણય વિરુદ્ધ અપીલ દાખલ કરવા ઈર્દું છું.

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

સત્તામંડળ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/ મુકરૂર સત્તાધિકારીનો નિર્ણય/ હુકમ ૨૬ કરી શકશે અને તે, ન્યાયી ગણે
તેવો કોઈ વધારાનો હુકમ અથવા આદેશો પસાર કરી શકશે.

➢ હું, આથી, જાહેર કરું છું કે હું ભારતનો નાગરિક છું.

➢ હું, આથી, જાહેર કરું છું કે ઉપરની વિગતો, મારી ઉત્તમ જાજ અને માન્યતા પ્રમાણે ખરી છે.

અપીલ કરનારની સહી :

સરનામું :

ટેલિફોન નં./ મોબાઇલ નં.

સ્થળ :

તારીખ :

અપીલ મોકલવાની રીત :

બિભાગ.-

૧. મુકર્ર અધિકારીએ કાઢી આપેલ પહોંચની નકલ.
૨. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ કાઢી આપેલ પહોંચની નકલ.
૩. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નિર્ણયની નકલ (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી વિરુદ્ધની અપીલના ડિસ્ટ્રિક્ટ),
૪. મુકર્ર સત્તાધિકારીએ કાઢી આપેલ પહોંચની નકલ (મુકર્ર સત્તાધિકારી વિરુદ્ધની અપીલના ડિસ્ટ્રિક્ટ)
૫. મુકર્ર સત્તાધિકારીના નિર્ણયની નકલ (મુકર્ર સત્તાધિકારી વિરુદ્ધની અપીલના ડિસ્ટ્રિક્ટ)

નમૂનો-ચ

(જુઓ નિયમ ૧૩ (૩) અથવા નિયમ ૧૫(૨))

મુકર્ર 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 :

મુકર્ર સત્તાધિકારી/ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળની

સહી અને સિક્કો.

તારીખ :

નમૂનો-ચ-૧

(જુઓ નિયમ ૧૭)

મુકર્ર 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 ઈનકાર કર્યો હોય તો, તેના કારણો	વિલંબ થયેલ દિવસોની સંખ્યા
૧	૨	૩	૪	૫	૬	૭

નમૂળો-ચ-૨

(જુઓ નિયમ ૧૭)

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ નિભાવવાનું રજિસ્ટર.

નામ અને હોદ્ડો.-

સરનામું.-

અનુ- ક્રમાંક	ફરિયાદીનું નામ અને સરનામું	પહોંચ નંબર સાથે ફરિયાદ કર્યાની તારીખ	માંગેલ સેવાઓની વિગતો	જેની વિરુધ્ય ફરિયાદ કરાપેલ હોય તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્ડો	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

નમૂળો-ચ-૩

(જુઓ નિયમ ૧૭)

મુકર્ર સત્તાધિકારીએ નિભાવવાનું રજિસ્ટર.

નામ અને હોદ્ડો.-

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 આધાર	મુકર્ર અધિકારીનું નામ અને હોદ્ડો	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જ.આર. ઓ.)નું નામ અને હોદ્ડો	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.-

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

નમૂનો-૪

(જુઓ નિયમ ૨૦)

પ્રસંશાપત્રનો મુસદ્દે

પ્રતિ,

અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો

તે ગૌરવની બાબત છે કે તમે સમગ્ર વર્ષ દરમિયાન નાગરિકોને ગુજરાત (જહેર સેવાઓ અંગેનો નાગરિકોનો અધિકાર) અધિનિયમ, ૨૦૧૩ ડેણની સેવાઓ સમયસર પૂરી પાઠેલ 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 પરિણામેલ છે.

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

ભવિષ્યમાં તમે ઉત્તરોત્તર સફળતા મેળવો એવી શુભેચ્છા.

જહેર સત્તામંડળના વડાની સહી અને સિક્કો

ગુજરાતના રાજ્યપાલના હુકમથી અને તેમના નામે,

ભરત બી. પટેલ,
સરકારના નાયબ સચિવ.

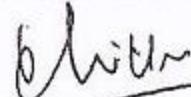
Notification

General Administration Department
Sachivalaya, Gandhinagar,
Dated the 8th March, 2016.

Gujarat
(Right of
Citizens to
Public
Services)
Act, 2013.

No.GS/11/2016/NAP- 102013-817- ARTD-4:- In exercise of the powers conferred by sub-section (3) of section 1 of the Gujarat (Right of Citizens to Public Services) Act, 2013 (Guj.16 of 2013), the Government of Gujarat hereby appoints the 1st April,2016 as the date on which the provision of section 3 of the said Act shall come into force.

By order and in the name of the Governor of Gujarat,


 (VIPUL MITTRA)
 Principal Secretary to Government

To

- The Secretary to the Hon'ble Governor
 - The Principal Secretary to Chief Minister
 - The Personal Secretary to the Minister/ Minister of State (all)
 - The Personal Secretary to the Leader of Opposition
 - The Secretary, Gujarat Legislative Secretariat, Gandhinagar
 - The Secretary, Gujarat Public Service Commission, Ahmedabad
 - The Secretary, Gujarat Vigilance Commission, Gandhinagar
 - The Registrar, Gujarat High Court, Ahmedabad
 - The Secretary, Gujarat Civil Services Tribunal, Gandhinagar
 - The Secretary, Gujarat Subordinate Service Selection Board, Gandhinagar
 - The Secretary, Gujarat Information Commission, Gandhinagar
 - The Accountant General, Ahmedabad/ Rajkot
 - The Pay and Account Officer, Ahmedabad/ Gandhinagar
 - The Resident Audit Officer, Gandhinagar/ Ahmedabad
 - All Department of Secretariat
 - All Heads of Departments/ Heads of Offices Under the Department of Secretariat
 - The Manager, Government Press, Gandhinagar –
- With a request to publish the notification in Gujarat Government Gazette and send Five hundred Copies to this Department
- The Legislative and Parliamentary Affairs Department, Sachivalaya, Gandhinagar – With request to publish Gujarati translation of Notification and send Two hundred copies to this department
- All Branches of General Administration Department
- The Select File

● અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહક બાખતોનો વિભાગ - કુલ ૮ સેવાઓ

વિભાગોએમોડલેલ સેવાઓ	
સેવાનું નામ	સમયમર્યાદા
૧. નવા રેશનકાર્ડ માટેની મળેલ અરજીઓ	૩૦ દિવસ
૨. નામ ઉમેરવા માટે મળેલ અરજીઓ	૧૫ દિવસ
૩. નામ કર્મી કરવા માટે મળેલ અરજીઓ	૧૫ દિવસ
૪. વિભાજનથી અલગ કાર્ડ કરવા માટે મળેલ અરજીઓ	૩૦ દિવસ
૫. કાર્ડમાં સુધારણા કરવા માટે મળેલ અરજીઓ	૧૫ દિવસ
૬. પાલક (ગાર્ડિયન) નિમણૂક અંગે મળેલ અરજીઓ	૭ દિવસ
૭. રાજ્ય બહાર જતા કાર્ડ ધારક માટેના પ્રમાણપત્ર માટેની અરજીઓ	૭ દિવસ
૮. કુલિકેટ રેશનકાર્ડ માટેની મળેલ અરજીઓ	૧૫ દિવસ