



સત્યમેવ જયતે

જા.નં.મકમ/પરિપત્ર/૧૮-૧૯/ 4629

નિયામક, સમાજ સુરક્ષા ખાતાની કચેરી,  
ગુજરાત રાજ્ય, બ્લોક નં.૧૬,

ડો. જીવરાજ મહેતા ભવન,

જુના સચિવાલય, ગાંધીનગર,

તા. 12/09/2018

## પરિપત્ર

વિષય-રાજ્ય સરકારની કચેરીઓમાં નાગરિકોની સુવિધા માટે હેલ્પ ડેસ્કની(HELP DESK) સુવિધા ઉપલબ્ધ કરવા બાબત

સામાન્ય વહિવટ વિભાગના તા.૨૪/૦૯/૨૦૦૪નો ઠરાવ ક્રમાંક નઅપ-૧૦૨૦૦૪-૮૩૮-વસુતાપ્ર-૧ થી જનસેવા કેન્દ્રમાં "હેલ્પ ડેસ્ક" રાખવાની સુચના આપેલ છે. જે હાલ જનસેવા કેન્દ્રમાં અમલી છે. જે નિયામક સમાજ સુરક્ષા હસ્તકની તમામ સરકારી/સંસ્થા કચેરીઓમાં નાગરિકોને સરકારી કામકાજ અંગેની માહિતી સરળતાથી ઉપલબ્ધ બને અને ખાતા હસ્તકની અમલીકરણ થતી યોજનાકીય સુવિધાઓની નાગરિકોને સરળતાથી જાણકારી તેમજ યોજનાને સંલગ્ન ફોર્મ અને જરૂરી માર્ગદર્શન મળી રહે તે માટે ખાતા હસ્તકની તમામ સરકારી/સંસ્થા કચેરીઓમાં "હેલ્પ ડેસ્ક" મુકવા અંગે નીચે મુજબની સુચનાઓ સાથેનો સરકારશ્રીનો સામાન્ય વહિવટ વિભાગનો તા.૨૯/૦૬/૨૦૧૮નો પરિપત્ર ક્રમાંક પરચ/૧૦૨૦૧૮/૩૪૫/વસુતાપ્ર-૧ આ સાથે સામેલ રાખી આગળની કાર્યવાહી અર્થે મોકલી આપવામાં આવે છે. આ અન્વયે કાર્યવાહી તાત્કાલિક પૂર્ણ કરી તેની જાણ વડી કચેરીએ કરવાની રહેશે.

પરિપત્રનો અમલ તાત્કાલિક અસરથી કરવાનો રહેશે.

નિયામક

સમાજ સુરક્ષા ખાતું,

ગુજરાત રાજ્ય, ગાંધીનગર

નકલ રવાના-

૧. સર્વે જીલ્લા સમાજ સુરક્ષા અધિકારી તરફ તાત્કાલિક કાર્યવાહી અર્થે

૨. સર્વે અધિક્ષકશ્રી સરકારી સંસ્થાઓને સંબંધિત જીલ્લા સમાજ સુરક્ષા અધિકારી મારફતે તાત્કાલિક કાર્યવાહી અર્થે.

૩. નાયબ નિયામકશ્રી રેકર્ડ શાખા, વડી કચેરી, ગાંધીનગરને કાર્યવાહી અર્થે.

ક્રમાંક:પરચ/૧૨૨૦૧૮/૩૮૯૧૭૮/ચ  
સામાજિક ન્યાય અને અધિકારીતા વિભાગ  
સચિવાલય, ગાંધીનગર  
તા:૦૩/૦૭/૨૦૧૮

પ્રતિ,

- નિયામકશ્રી, અનુસૂચિત જાતિ કલ્યાણ ખાતું, જૂના સચિવાલય, ગાંધીનગર
- નિયામકશ્રી, વિકસતી જાતિ કલ્યાણ ખાતું, જૂના સચિવાલય, ગાંધીનગર
- નિયામકશ્રી, સમાજ સુરક્ષા ખાતું, જૂના સચિવાલય ગાંધીનગર.

વિષય: રાજ્યની સરકારી કચેરીઓમાં નાગરિકોની સુવિધા માટે હેલ્પ ડેસ્કની  
સુવિધા ઉપલબ્ધ કરવા બાબત.

શ્રીમાન,

ઉપરોક્ત વિષય પરત્વે જણાવવાનું કે, અહમેદ એ.બાદીના ઇ-મેઇલ પત્ર સાથે  
સમાન્ય વહિવટ વિભાગના તા.૨૯/૦૬/૨૦૧૮નો પરીપત્ર ક્રમાંક: પરચ-૧૦૨૦૧૮-૮૬૮-વસુતાપ્ર-૧  
બિડાણ સહિત સામેલ છે. જે અન્વયે સામેલ પરિપત્રની સુચનાઓ, આપના નિયંત્રણ હેઠળની  
કચેરીઓના ધ્યાને મુકવા આજ્ઞાનુસાર વિનંતી છે.

મમ  
૦૧/૭

૦/૦ બિડાણ:ઉપર મુજબ

આપનો વિશ્વાસુ,

(બી.એલ.ચૌધરી)

ઉપસચિવ

સામાજિક ન્યાય અને અધિકારીતા વિભાગ

નિયામક, સમાજ સુરક્ષા ખાતું, ગાંધીનગર
આવક રજી. નં. ૧૫૪૬
તારીખ: ૦૯ JUL ૨૦૧૮
શાખા: ૦૧૧
કચેરી અધિકારક ઈનવર્ડ ક્લાર્ક

Kamal Dayani(GoG-SJE Dept.)

From: Ahmed A. Badl(GoG-GAD Dept.)  
Sent: 02 July 2018 15:42  
To: collectorsguj; ddoguj; secguj  
Cc: C M Sadadiya (GoG- GAD Dept)  
Subject: Help Desk  
Attachments: 29.06.18 helpdesk.pdf



આદરણીય સાહેબશ્રી,

આ સાથે સામેલ પરિપત્રની સુચનાઓ, આપના નિયંત્રણ હેઠળની કચેરીઓના ધ્યાને મુકવા વિનંતી છે.

Pr' secy

JS(Coord)

JS(Coord)

Adv copy  
JS(Coord)

રાજ્યની સરકારી કચેરીઓમાં નાગરિકોની  
સુવિધા માટે હેલ્પ ડેસ્કની સુવિધા ઉપલબ્ધ  
કરવા બાબત

ગુજરાત સરકાર  
સામાન્ય વહીવટ વિભાગ

પરિપત્ર ક્રમાંક : પરચ-૧૦૨૦૧૮/૩૪૫/ વસુતાપ્ર - ૧

સચિવાલય, ગાંધીનગર

તા. 12 9 JUN 2018

વંચાણમાં લીધા :

સા.વ. વિભાગનો તા. ૨૪.૦૯.૨૦૦૪નો ઠરાવ ક્રમાંક : નઅપ-૧૦૨૦૦૪-૮૩૮-વસુતાપ્ર-૧

પરિપત્ર :

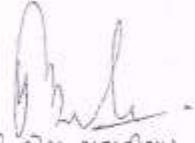
સામાન્ય વહીવટ વિભાગના વંચાણે લીધેલ તા. ૨૪.૦૯.૨૦૦૪ના ઠરાવથી જનસેવા કેન્દ્રમાં 'હેલ્પ ડેસ્ક' રાખવાની સુચના આપેલ છે, જે હાલ જનસેવા કેન્દ્રોમાં અમલી છે. પરંતુ, રાજ્ય સરકારની તમામ મહત્વની સરકારી કચેરીઓમાં નાગરિકોને સરકારી કામકાજ અંગેની માહિતી સરળતાથી ઉપલબ્ધ બને અને આ સરકારી કચેરીઓમાં મળતી સુવિધાઓની નાગરિકોને સરળતાથી જાણકારી મળી રહે તે માટે રાજ્ય સરકારની તમામ કચેરીઓ/બોર્ડ/કોર્પોરેશન/ગ્રાંટ ઇન એઇડ સંસ્થાઓની કચેરીઓમાં 'હેલ્પ ડેસ્ક' મુકવા અંગે નીચે મુજબની સુચનાઓ બહાર પાડવામાં આવે છે.

૧. રાજ્ય સરકારની નાગરિકલક્ષી સુવિધા પૂરી પાડતી કચેરીઓમાં નાગરિકોની મુશ્કેલીઓના નિવારણ માટે એક હેલ્પ ડેસ્ક ઊભું કરવાનું રહેશે.
૨. આ હેલ્પ ડેસ્ક કચેરીની શરૂઆતના ભાગમાં રાખવું, જેથી નાગરિકોને યોગ્ય માર્ગદર્શન શરૂઆતમાં જ મળી રહે, જેથી નાગરિકોને કામકાજમાં સરળતા રહે.
૩. આ હેલ્પ ડેસ્કની ઉપર, સ્પષ્ટ અને મોટા અક્ષરોએ વંચાણ એ રીતે "શું હું આપને મદદ કરી શકું?" એમ ગુજરાતી તથા અંગ્રેજીમાં "HELP DESK" એમ બોર્ડ/બેનર લગાવવાનું રહેશે.
૪. આ હેલ્પ ડેસ્ક ઉપર ફરજ બજાવવા માટે એક જવાબદાર કર્મચારીની નિમણૂક કરવાની રહેશે. હેલ્પ ડેસ્ક પર ફરજ બજાવતા કર્મચારી દ્વારા નાગરિકોને સ્પષ્ટ અને સરળ ભાષામાં માહિતી મળી રહે તથા તેના દ્વારા નાગરિકો સાથે સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવામાં આવે તે જોવાની જવાબદારી સંબંધિત કચેરીના વડાની રહેશે.
૫. હેલ્પ ડેસ્ક પર પૂછપરછ કરવા માટે આવતા નાગરિકોને આપેલ માહિતી અન્વયે નીચે મુજબનું નિપત રજીસ્ટર નિભાવવાનું રહેશે.

ક્રમ	અરજદારનું નામ	માંગેલ માર્ગદર્શન/ માહિતીની વિગત	માંગેલ માર્ગદર્શન/ માહિતી સંતોષકારક મળી છે?	હેલ્પ ડેસ્ક આપને ઉપયોગી બન્યું છે? હા કે ના	રીમાર્ક્સ
------	---------------	----------------------------------	---	---	-----------

ઉપર્યુક્ત સુચનાઓનું સચિવાલયના સર્વે વિભાગો, સર્વે ખાતાના વડાઓ, સર્વે સરકારી કચેરીઓ, સર્વે બોર્ડ, નિગમ, ગ્રાંટ-ઇન-એઇડ સંસ્થાઓ દ્વારા અચૂકથી પાલન યાચ તે જોવાનું રહેશે.

ગુજરાત રાજ્યપાલશ્રીના હુકમથી અને તેમના નામે,



(સી. એમ. સદાદીયા)

સંયુક્ત સચિવ  
સામાન્ય વહીવટ વિભાગ  
ગુજરાત સરકાર  
ફોન નં: ૨૩૨ ૫૮૮૬૬

પ્રતિ

- x મહામહિમ રાજ્યપાલશ્રીના સચિવશ્રી, રાજલવન, ગાંધીનગર.
- માન. મુખ્યમંત્રીશ્રીના અગ્રસચિવશ્રી, સચિવાલય, ગાંધીનગર.
- બધા મંત્રીશ્રીઓના 7 રાજ્ય કક્ષાના મંત્રીશ્રીઓના અંગત સચિવશ્રી.
- માન. વિરોધ પક્ષના નેતાશ્રીના અંગત સચિવશ્રી, ગુજરાત વિધાનસભા, ગાંધીનગર.
- માન. ઠંડકશ્રીના અંગત સચિવશ્રી, ગુજરાત વિધાનસભા, ગાંધીનગર.
- x સચિવશ્રી, ગુજરાત વિધાનસભા સચિવાલય, ગાંધીનગર
- x રજીસ્ટ્રારશ્રી, ગુજરાત હાઇકોર્ટ, અમદાવાદ
- x સચિવશ્રી, ગુજરાત તકેદારી આયોગ, ગાંધીનગર
- x સચિવશ્રી, ગુજરાત માહિતી આયોગ, ગાંધીનગર
- x સચિવશ્રી, ગુજરાત જાહેર સેવા આયોગ, અમદાવાદ.
- x સચિવશ્રી, ગુજરાત મુલ્કી સેવા ટ્રીબ્યુનલ, ગાંધીનગર.
- સચિવાલયના સર્વે વિભાગો, સચિવાલય, ગાંધીનગર. (આપના વિભાગ હેઠળના ખાતાના વડાઓની કચેરીને આ સૂચના પરિપત્રિત કરવા વિનંતી સહ)
- રાજ્યના તમામ ખાતાના વડા (આપના વહીવટી નિયંત્રણ હેઠળની તમામ કચેરીઓના અધિકારીઓ/ કર્મચારીઓને આ બાબતની સૂચનાઓ આપવા વિનંતી)

- 
- સર્વે કલેક્ટરશ્રી (આપના જિલ્લામાં આવેલી તમામ કચેરીઓ/ બોર્ડ/ નિગમ/ ગ્રાંટ ઇન એઇડ સંસ્થાઓને આ સૂચના પરિપત્રિત કરવા વિનંતી સહ)
  - સામાન્ય વહીવટ વિભાગના સર્વે અધિકારીશ્રીઓ/ સર્વે શાખાઓ
  - સીલેક્ટ ફાઇલ.

x પત્ર દ્વારા