

Vol. 1 | No. 11  
October 2003

## eGovernance @ Vadodara

- Introduction
- Concept & Inspiration
- Approach & Strategies
- Snapshot of Website
- Citizen Convenience Centre
- eGovernance News

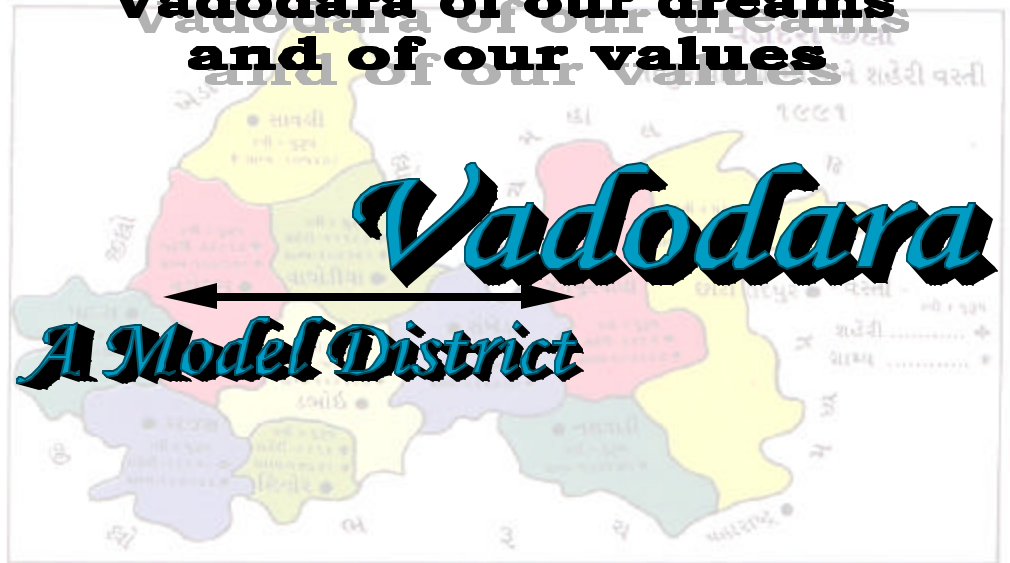
### Courtesy

Shri B. V. Jha, IAS  
Collector &  
District Magistrate,  
Vadodara

### Editorial Team

- Neeta Shah
- Amrish Panchal

## Vadodara of our dreams and of our values



In this issue, we have covered the eGovernance activities happening in the District of Vadodara. The Vadodara District was declared as a "Model District" two years ago.



The brief of the eGovernance activities in Vadodara District are as follows:

- In the 1<sup>st</sup> Phase, the District Collector Office is full-fledged covered under eGovernance activities.
- All Talukas and Prant Offices is connected with District Collector Office through GSWAN.
- In the 2<sup>nd</sup> Phase, a "Nagrik Seva Kendra" with an objective of "One Day Governance" is inaugurated on 01-05-2003 (Gujarat Sthapana Din).

# Introduction

## પ્રસ્તાવના

વડોદરા જીલ્લાને મોડેલ જીલ્લો તરીકે બે વર્ષ પહેલાં દેશમાં પ્રસ્થાપિત કર્યા બાદ જીલ્લા વહીવટી શાસને ગુણવત્તા, પારદર્શકતા, સમયસરતા અને ઈ-ગવર્નન્સ ના મુખ્ય ધ્યેય ને આગળ વધારવા તથા સામાન્ય નાગરિકને ઝડપમાં ઝડપી રીતે કેવી રીતે મદદરૂપ થઈ શકાય તેવો એક કેન્દ્રિય વિચાર આવતાં તેને નક્કર સ્વરૂપ આપવાનું નક્કી કરવામાં આવ્યું.

મોડેલ જીલ્લાના પ્રથમચરણમાં જીલ્લા કલેક્ટર કચેરીને સંપુર્ણ રીતે ઈ-ગવર્નન્સથી આવરી લેવામાં આવેલ છે. જેમાં જી. એસ. વાન., માહિતી દિર્ઘા તથા ઈ-મેઈલ કલ્ચર દ્વારા ઓનલાઈન ની સુવિધા દ્વારા તમામ તાલુકાઓ તથા પ્રાંત-કચેરી ને પણ કોમ્પ્યુટર દ્વારા ઓનલાઈન સેવાથી આવરી લેવામાં આવેલ છે.

નવી કાર્યશૈલી તરફ આગળ વધવાના મક્કમ ધ્યેય સાથે, વર્તમાન સમયમાં મળતી સુવિધાનો નાગરિકને મહત્તમ લાભ મળી શકે તે માટે મોડેલ જીલ્લાના બીજા ચરણ તરીકે 'નાગરિક સેવા' એ સુત્ર હેઠળ સામાન્ય નાગરિકોની જરૂરીયાતોને એક જ દિવસમાં પુરી કરવાનાં નક્કર ધ્યેયથી 'નાગરિક સેવા કેન્દ્ર' નર્મદા ભવન, સી-બ્લોકના ભોંયતળીયે ચાલુ કરવાનો નિર્ધાર કરવામાં આવ્યો જે શરૂ કરવા માટે 'ગુજરાત સ્થાપના દિન'ની તારીખ : ૦૧/૦૫/૨૦૦૩ નક્કી કરવામા આવી. આ ૧લી મે ની ઉજવણીમાં

ગુજરાત ની ઓળખાણ પ્રસ્થાપિત કરે તેવાં કાર્યક્રમોનો વિચાર કરતા પ્રથમ મુદ્દો એ ધ્યાનમાં આવ્યોકે ગુજરાતની ઓળખાણ એટલે.....

(૧) શ્રેષ્ઠ પરંપરાઓ, (૨) સમજુ અને શાણી પ્રજા (૩) જવાબદાર નેતૃત્વ (૪) સંવેદનશીલ વહિવટકર્તાઓ આવિશિષ્ટ લક્ષણોને આધુનિક તંત્ર-વિજ્ઞાન સાથે સમન્વીત કરી રજૂ કરવાનો વિચાર એટલેજ - 'નાગરિક સેવા કેન્દ્ર'

સામાન્ય જનતાના પૈસા અને સમય બચે તેવા તથા તુરંત તેમની જરૂરીયાતો પુરી થાય તેવા શુદ્ધ આશયથી, સરકાર સામાન્ય માણસની ભૂમિકામાં જઈ તેમની પોતાની જરૂરીયાત જાણી તથા નાગરિક અધિકારની કલ્પના વાસ્તવિક રીતે તથા નિયોજનબદ્ધ પાર પાડી શકાય તેવા આશયથી આ કાર્યક્રમ 'નાગરિક સેવા કેન્દ્ર' ના રૂપે સાકાર કરવામાં આવ્યો છે.

આ સેવા કેન્દ્રનો ઉદ્દેશ નાગરિકોને તેમની જરૂરીયાતો નિયમોનુસાર એક જ દિવસમાં પુરી પાડવામાં આવે, જેથી તેમને રોજીંદા જીવનમાં મળતી તકનો સમયસર લાભ થાય અને વચેટીયાઓ તથા ભ્રષ્ટાચારને કોઈ અવકાશ ન રહે. આ કેન્દ્ર માં અરજીઓનો તાત્કાલીક નિકાલ થશે, ફોટા સાથેના પ્રમાણપત્રોના કારણે પ્રમાણપત્રની વિશ્વસનીયતા વધશે, અને વહિવટ પારદર્શક થશે. જે મોડેલ ડિસ્ટ્રિક્ટના પ્રથમ ચરણ પૈકીનાં સંકલ્પનો એક મુખ્ય સંકલ્પ છે.

# Concept & Inspiration

The concept of the Model District is diagrammatically shown besides

The goals of Model District are described as under:

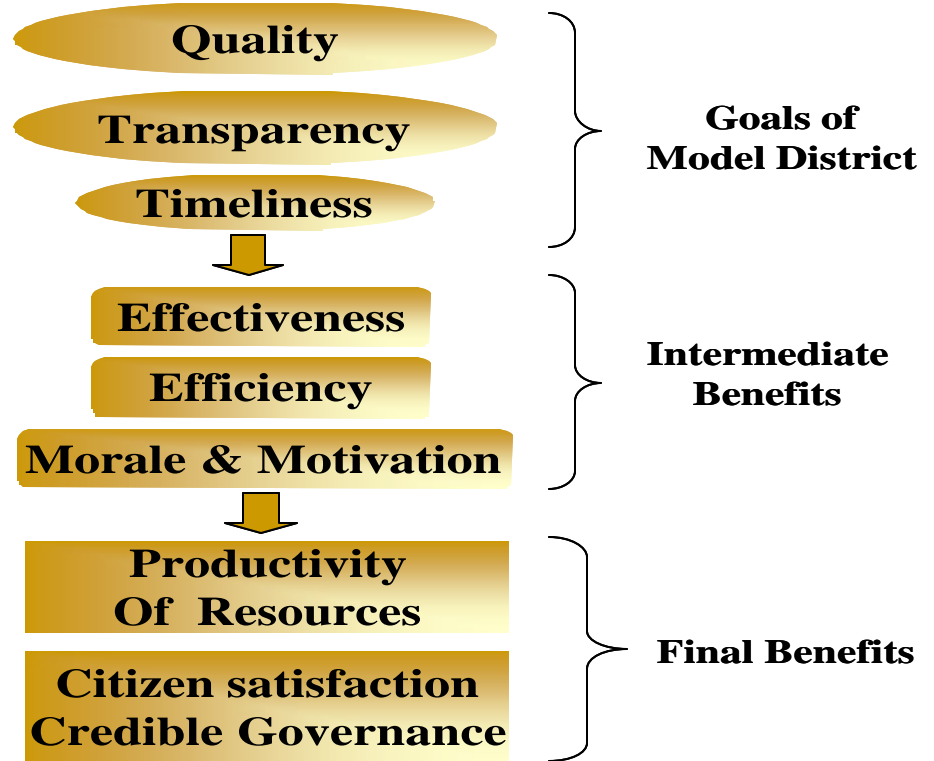
- QUALITY
- TRANPARENCY
- TIMELINESS

The intermediate benefits of the Model District are described as under:

- EFFECTIVENESS
- EFFICIENCY
- MORALE & MOTIVATION

The final benefits of the Model District are described as under:

- PRODUCTIVITY OF RESOURCES
- CITIZEN SATISFACTION
- CREADIBLE GOVERNANCE



## THE MODEL DISTRICT CONCEPT

- Announcement was made by the chief minister to introduce citizens charter in government departments on 15/08/1998
- Chief minister during his visit to Vadodara on 07/01/1999 inspired us to make Vadodara a model district
- The concept was evolved after substantial brain storming

## INSPIRATION

# Approach & Strategies

The Approach & Strategies for the "Model District" would be as under:

- ADMINISTRATIVE & ENVIRONMENTAL REFORMS
- TRAINING
- I.T. SETUP
- WEB SITE

## ADMINISTRATIVE & ENVIRONMENTAL REFORMS

The Administrative & Environmental reforms include the following steps:

- IMPROVED STATE OF OFFICES, SYSTEMS AND BUILDINGS
- CORPORATE SETUP AND ENVIRONMENT AND FACILITATING EFFICIENT WORKING
- INFRASTRUCTURE IMPROVEMENTS (KOTHI BUILDING: PROF. VASAVADA'S INPUTS)

## TRAINING

The training does not include only **COMPUTER TRAINING** but also include **BEHAVIORAL TRAINING** for the staff.

### COMPUTER TRAINING

- For office automation and computerization of various activities, fundamental computer training and special training on the software developed for collector office is a necessary condition.
- 40 hours training on Computer fundamentals has been given to all Staff by a reputed computer training institute.
- Demonstration & training of software developed by NIC for Collectorate has been given to concerned staff.

## BEHAVIORAL TRAINING

To achieve quality, transparency and timeliness in the services provided by Collector Office, require that people who provide them, possess certain knowledge, attitudes, skills, physical capacity. According to the Total Quality Management guru, Dr. Deming, this knowledge should include

1. Knowledge of system and the inter-relationships between various sub-systems (departments/units).
2. Knowledge of people (their competency, needs, motivation, morale etc.).
3. Knowledge of variation (variation in time taken, resources used etc. for completing a task by different people or the same person at different times).

## The Skills and Attitudes include

The main objective of the human resources training program by IRMA was to impart knowledge, attitudes and the skills to the participants.

1. Empathy
2. Active Listening
3. Positive attitude, (not passing the buck, willingness to take responsibility, responsiveness to unique requests etc.)
4. Planning, Facilitation and Co-ordination
5. Negotiation, Effective correspondence
6. 6. Work management, (house keeping, filing and file management, time management etc.)
7. Managing interactions with public – within the Collectorate; with associate offices of the Collectorate;

with other organisations and institutions; and with general public

### 8. Cost consciousness

To achieve the above objectives IRMA has conducted the following training programs

- Six Days Non-residential training at BPC to all Clerks
- Six days residential training at IRMA to Dy. Mamaltdars
- Three days residential training at IRMA to Dy Collector & Mamaltdars

### I.T. SETUP

The IT setup for the Model District described as under:

- **AREA OF COMPUTERISATION**
- **NETWORKING**
- **INFORMATION GALLERY**

### AREA OF COMPUTERISATION

The following strategy adopted for the Computerization.

- As soon as Vadodara Model District Project was taken up, the Collector Vadodara called Shri Rajnish Mahajan, SIO, Gujarat for preparing strategy of Computerisation and Networking for Collectorate Vadodara.

- Then around 25 functions of Collectorate were identified for Computerisation. Since the project should be completed within a particular time frame, the job of s/w development had been divided and assigned to 5-6 nearby districts.

- A Networking plan was devised by NIC to connect Talukas with Collectorate for daily reporting system and data transmission.

The following areas have been covered under computerization:

### Collectorate

#### Land Administration

- PDS
- Arms and explosives
- Collector's Case Work
- District Planning
- Midday Meals
- Small Savings
- Tenure change of land
- NA Permission
- Entertainment Tax Collec
- District A/c
- Registry
- Payroll
- Functions of Add. Chitnish

### SDM Office

#### Hotel License

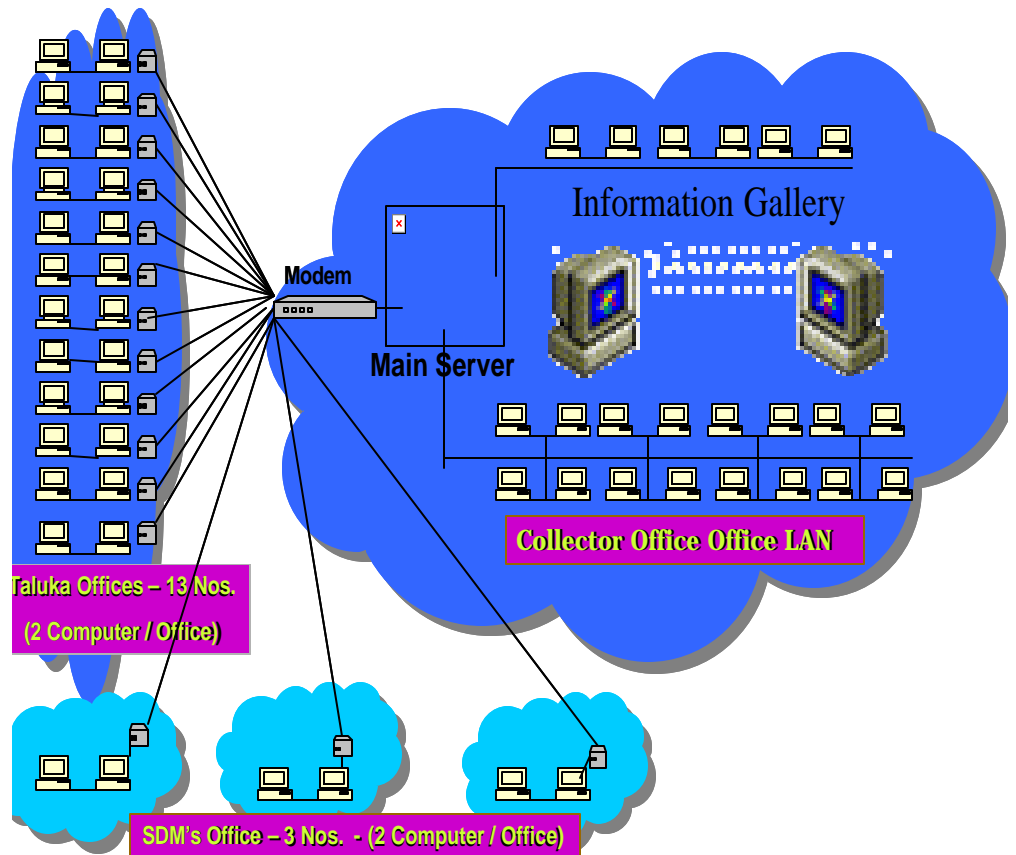
- Registry
- Tenure Change of Land
- Old Age Pension
- Payroll
- Stamp Refund
- Establishment
- Correspondence

### Taluka Office Registry

- SC-ST Certificate
- Payroll
- RTS Cases
- CRPC 107/151 Cases
- Creamy Layer Certificate
- Domicile Certificate
- Establishment
- Correspondence

### NETWORKING

The networking diagram shown below described about the connectivity between Collectorate Office, SDM Offices and Taluka Offices through Main Server and Modem.



## Wide Area Network – Baroda District



## **INFORMATION GALLERY**

- **CITIZEN'S CHARTER**
- **TUMAR CENSUS**
- **OTHER GOVERNMENT OFFICES**
- **MONITORING & REPORTING SYSTEM**
- **WEB COUNTER**

### **CITIZEN'S CHARTER**

- The main purpose of the Information Gallery is to implement the Citizen's Charter in its true spirit.
- For this all the matters pertaining to Citizens have been given a unique code and responsibility of updating the status of a particular application received at IG have been given to different employees of Collectorate.
- All this information is being entered in the package/software developed for Information Gallery.

- As soon as applicant produces/gives his application at IG, he'll be given a receipt with a unique code and all further interaction pertaining to that application will be through that unique code only.
- With the help of the concept of IG, Citizen can get the status of their applications from the IG only, without any delay from a single window.

### **TUMAR CENSUS**

As of today Tumar Census is being done on 1st January and 1st July of every year by implementing the concept of Information Gallery, we can get the status of all the pending applications. So our Tumar is ready at any point of time with all the pending applications.

### **OTHER GOVERNMENT OFFICES**

- Information of other Government offices such as

area of work, address, name of the head of the office, contact numbers to whom Citizen should contact for a particular work can be obtained from the Information Gallery.

- Any Citizen can get the information about these offices from the Information Gallery.

### **MONITORING & REPORTING SYSTEM**

- To effectively monitor all the offices working under Collectorate, a monitoring & Reporting system have been devised.
- For that officers have been asked to identify 4-5 critical areas of their office and then a format for each office have been devised in which they have to report on

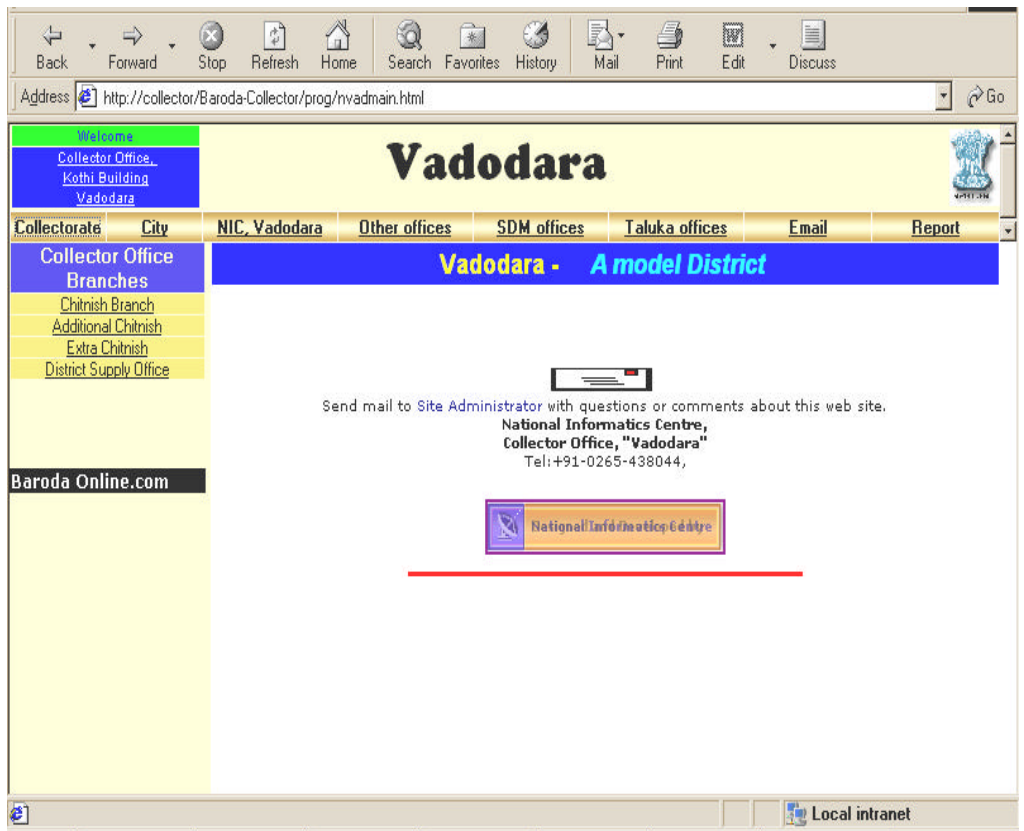
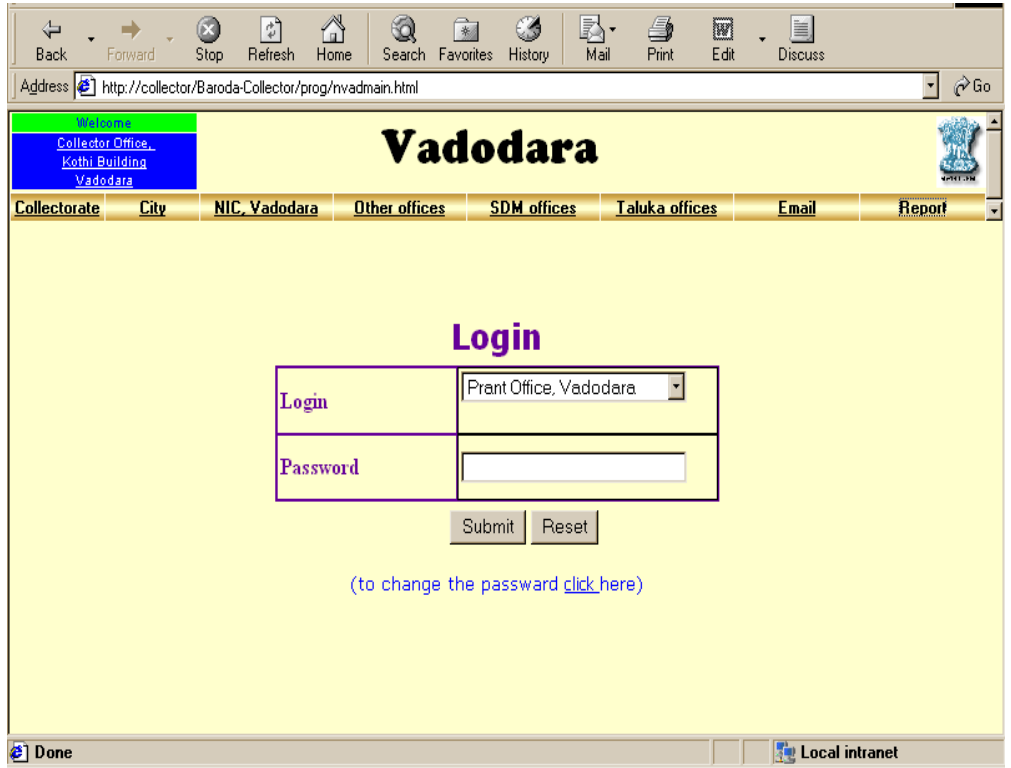
# Snapshot of Website

daily & weekly basis.

- The reporting will be through the Intranet of Collector Office Vadodara.

## WEB COUNTER

- The web counter at information gallery will be manned by two skilled professionals during the office hours
- Any query received on the web site of the Collectorate Vadodara will be entertained immediately
- Information available on the Collectorate Vadodara's official web site can also be obtained from the web counter







**MAINTENANCE & SUSTAINS  
OF THE SYSTEMS**

**BUILDING MAINTENANCE**

For maintenance of the building, a responsible officer has been deputed who will report about any problem pertaining to civil or electrical work to P.W.D. On daily basis

**HOUSE KEEPING**

Contract has been given to ex-servicemen maintenance & services co-op. Society for keeping collector office premises neat & clean

**INSURANCE**

Full value insurance has been done for all furniture & computer hardware

**I.T. SUPPORT**

For I.T. support five computer professionals has been hired on short term

contract basis for training & implementation of packages to the staff

**CONTINUOUS TRAINING &  
SYSTEMS**

A long term contract has been signed with IRMA for periodic training & refresher workshop of collector office staff

**WORK LOAD STUDY**

Work load study has been done by IRMA to evenly distribute the work of the staff

**IMPACT STUDY**

Impact study to be done by an independent agency on a continuous basis

**MILESTONE ACHIEVED**

**ADMINISTRATIVE REFORMS &  
I.T. SETUP**

**INFRASTRUCTURE AND  
PHYSICAL IMPROVEMENTS**

- Renovation of building & office has been complete
- New information gallery has been constructed & made operational for citizens

**INFORMATION**

**DISSEMINATION AND  
COMMUNICATION**

- Connectivity within the collector office has been established
- Remote connectivity with mamlatdar & sdm offices has been made operational

**SYSTEM IMPROVEMENT AND  
COMPUTERISATION**

- All the branches of collector office & its subordinate offices are equipped with computer
- major functions of collectorate, sdm & taluka offices are computerized

# Citizen Convenience Centre

## HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

### ATTITUDINAL CHANGE

- Behavioral training to all the employees of collector office has been given by NDDDB & IRMA

### COMPUTERS TRAINING

- Training to all the employees of collector office has been given by aptech
- special training on the softwares developed by nic has been given to concern staff

## CITIZEN CONVINIENCE CENTRE

### “One-Day Governance”

“Nagrik Seva Kendra” was inaugurated by Hon’ble Chief Minster on 1-5-2003, a “Guajrat Sthapana Divas”

### પ્રસ્તાવના

વડોદરા જીલ્લાને મોડેલ જીલ્લા તરીકે બે વર્ષ પહેલાં દેશમાં પ્રસ્થાપિત કર્યા બાદ જીલ્લા વહીવટી શાસન દ્વારા આ કામે એક પગલું આગળ વધીને સામાન્ય નાગરિકને ઝડપી રીતે કેવી રીતે મદદરૂપ થઈ શકાય તેવો એક કેન્દ્રિય વિચાર આવતાં તેને નક્કર સ્વરૂપ આપવાનું નક્કી કરવામાં આવ્યું.

મોડેલ જીલ્લાના પ્રથમચરણમાં જીલ્લા કલેક્ટર કચેરીને ઇ-ગવર્નન્સથી આવરી લેવામાં આવેલ છે. જેમાં જી. એસ. વાન. ની સુવિધા દ્વારા તમામ તાલુકાઓ તથા પ્રાંત કચેરી ને પણ કોમ્પ્યુટર દ્વારા ઓનલાઇન સેવાથી આવરી લેવામાં આવેલ છે.

આ સુવિધાનો નાગરિકને મહત્તમલાભ મળી શકે તે માટે મોડેલ જીલ્લાના બીજા ચરણ તરીકે ‘નાગરિક સેવા’ એ સૂત્ર હેઠળ સામાન્ય નાગરિકોની જરૂરિયાતોને એક જ દિવસમાં પૂરી કરવાનાં નક્કર ધ્યેયથી ‘નાગરિક સેવા કેન્દ્ર’ નર્મદા ભવન, સીબ્લોકના ભોંયતળીયે ચાલુ કરવાનો નિર્ધાર કરવામાં આવ્યો જે શરૂ કરવા માટે ‘ગુજરાત સ્થાપના દિન’ ની તારીખ : ૦૧/૦૫/૨૦૦૩ નક્કી કરવામાં આવી છે.

### હેતુ

સામાન્ય જનતાના પૈસા અને સમય બચે તેવા તથા તુરંત તેમની જરૂરિયાતો પુરી થાય તેવા શુદ્ધ આશયથી, સરકાર સામાન્ય માણસની ભૂમિકામાં જઈ તેમની પોતાની જરૂરિયાત જાણી તથા નાગરિક અધિકારની કલ્પના વાસ્તવિક રીતે તથા નિયોજનબદ્ધ પાર પાડી શકાય તેવા આશયથી આ કાર્યક્રમ ‘નાગરિક સેવા કેન્દ્ર’ ના રૂપે સાકાર કરવામાં આવનાર છે.

નાગરિક સેવા કેન્દ્રનો ઉદ્દેશ નાગરિકોને તેમની જરૂરિયાતો નિયમનુસાર એક જ દિવસમાં પુરી પાડવામાં આવશે. આથી વચેટીયાઓ તથા ભ્રષ્ટાચારને કોઈ અવકાશ રહેશે નહીં, અને વહીવટ પારદર્શક થશે. જે મોડેલ ડિસ્ટ્રિક્ટના પ્રથમચરણ પૈકીનાં સંકલ્પનો એક મુખ્ય સંકલ્પ છે.

### વિષયોની પસંદગી

આ સેવા કેન્દ્ર અંતર્ગત એવા વિષયોની પસંદગી કરવામાં આવી છે કે જેમાં મોટા પ્રમાણમાં નાગરિકોને સરકારી કચેરીઓમાં આવવું પડે છે. એક જ પ્રમાણપત્ર કે દાખલો મેળવવા માટે ત્રણ થી ચાર ઘંટા ખાવા પડે છે. જે તેમની શારિરીક અને આર્થિક મુશ્કેલીમાં વધારો કરે છે. આ મુદ્દાને ધ્યાનમાં લઈ મુખ્યત્વે નીચેનાં વિષયોની પસંદગી પ્રાથમિક ધોરણે કરવામાં આવેલી છે.

Scanned information about the “NAGRIK SEVA KENDRA” OR  
“CITIZEN CONVENIENCE CENTRE

## સામાન્ય નિયમો

- અરજીઓ સ્વિકારવાનો સમય ૧૧.૦૦ થી ૧૪.૦૦નો રહેશે.
- પ્રમાણપત્ર આપવાનો સમય ૧૫.૦૦ થી ૧૭.૦૦ કલાક નો રહેશે.
  - અરજદારે જેતે દિવસેજ પ્રમાણપત્ર મેળવી લેવાનું રહેશે.  
(આકસ્મિક કિસ્સામાં બીજા દિવસે મેળવી શકશે.)
  - પ્રમાણપત્ર મેળવવા રૂા.૨૦/-ની ફી ચુકવવાની રહેશે.  
જે બદલ પહોચ અવશ્ય મેળવી લેવાની રહેશે.
  - સોગંદનામા પેટે રૂા.૪૦/- ફી ચુકવવાની રહેશે.
- કોઇપણ મુશ્કેલી જણાયે મામલતદારશ્રી અથવા નાયબ કલેક્ટરશ્રીનોજ સંપર્ક કરવો.  
કર્મચારીઓ સાથે વાદવિવાદ માં ઉતરવું નહીં.
  - અરજી ના નમૂના વિના મૂલ્યે કેન્દ્ર ઉપરથીજ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.
  - સમગ્ર પ્રક્રિયા કોમ્પ્યુટર આધારિત હોય, અરજી માં ધ્યાનપૂર્વક વિગતો લખવાનીરહેશે.અરજી માં જણાવેલ વિગતનોજ પ્રમાણપત્ર સમાવેશ કરવામાં આવશે.
    - રીન્યુઅલ માટે રૂા. ૫૦/- ફી ચૂકવવાની રહેશે.
- અરજીમાં વિગત ભરવાના પ્રસંગેમુશ્કેલી જણાયે કર્મચારીનોજ સંપર્ક કરવાના રહેશે.  
કચેરી સિવાય ની વ્યક્તિ ની મદદ મેળવવી નહીં.
  - અરજીઓ લખવા માટે//બોર્ડ// ની સુવિધા પુરી પાડવામાં આવશે.
  - કચેરી માં બેસવા માટે ની પણ વ્યવસ્થા રાખવામાં આવેલી છે.  
તેની સ્વચ્છતા જાળવવી.
    - થૂંકદાની/કચરા પેટી નો ઉપયોગ અવશ્ય કરવો.
- કેન્દ્ર માં ધુમ્રપાન કરવાની સખ્ત મનાઈ છે અને તે ગુના ને પાત્ર છે.

## GENERAL RULES of CITIZEN CONVINIENCE CENTRE

**નાગરિક સેવા કેન્દ્ર**  
ના ઉદ્ઘાટન પ્રસંગે  
માનનીય મુખ્યમંત્રી શ્રી નરેન્દ્રભાઈ મોદી નો  
શુભ સંદેશ

સેવા પરનો દર્મ:  
સા ભાષ્યને  
સરિનાશી સરવા  
દાન, વિદાન અને માનવની  
શિક્ષણ  
ત્રિપતી રમી  
દાવાના પ્રયાગરાન રૂપ  
સા પ્રયાગ ન  
સભિનંદન

*નરેન્દ્રભાઈ*  
૧.૫.૦૩

**નવી કાર્યસૈલી તરફ**

**નાગરિક સેવા કેન્દ્ર**

આ નામ વગરના રસના ઉપર  
અથ વગરનો મોડ,  
નવરોને વાલી છે આને  
ઉગરો કાલે કોડે  
- *મુખ્યમંત્રી*



## eGovernance News

# Vibrant Gujarat 2003

**Vibrant Gujarat Global Investors' Summit 2003**, a three-day high pitched global business meet was held in Ahmedabad from **September 28 to 30, 2003**.

The international mega convention has brought together global and Gujarat-based companies provided them a platform for one-to-one interaction, facilitating technology transfer, forming of joint ventures and inking trade agreements.

The haute couture of global corporate circles, captains of industry and a large contingent of international delegates have touched base at the Global Investors' Summit. Explored the unlimited opportunities in the industrial sectors, reviewing the boundless possibilities and brainstorming the blueprint of success with the private partners were government officials, decision makers, foreign dignitaries and ambassadors of various countries.

### Focus Sectors

On the shelf there were more than 100 project proposals in the focus sectors. The presence of all related functionaries of various focus sectors at the same forum has encouraged on-the-spot government approvals and initiate companies and the government to strike the right chord for growth. Marketing the entire gamut of proposals based on the network of UNIDO with avid support from the Government of India.

Along with focus sectors, there are other sector profiles with their strength in the Gujarat economy shown, to enable investors' think of many other investment opportunities.

### Event Organizers





Web Corner

Legal Department

<http://www.gujlegal.gov.in/english/index.htm>

Ports & Fisheries Department

<http://fisheries.gujarat.gov.in/>

Gujarat State Highway Project

<http://gshp.gujarat.gov.in/>

Please look out for this section for URLs of Government websites

---

*For electronic subscription to the bulletin, please email us with your email address at:*

[neetas@gujarat.gov.in](mailto:neetas@gujarat.gov.in)

[amrishp@gujarat.gov.in](mailto:amrishp@gujarat.gov.in)

*or visit us at:*

[www.gujaratinformatics.com](http://www.gujaratinformatics.com)

**Contact Address:**

**Gujarat Informatics Ltd.**

Block No. 1, 8<sup>th</sup> Floor,

Udyog Bhavan,

Gandhinagar – 382017

Phone: 079 – 3256022

Fax: 079 – 3238925

---