

People with Grievances

Attended

Solved



Chief Minister's Office
Government of Gujarat, India

SW@GAT

SWAGAT



State Wide Attention on Grievances through Application of Technology

Functional since April 2003

SWAGAT, Winner of 2010 United Nations Public Service Award

Improving Transparency, Accountability and Responsiveness
in Public Service

The UN Public Service Award, since 2003, recognizes the creative achievements and contributions of public service institutions that lead to a more effective and responsive public service administration in countries worldwide. Through an annual competition, the UN Public Service Awards promote the role, professionalism, and visibility of public service.



SW@GAT



In the local language
SWAGAT means

Welcome

**First and foremost, it denotes that citizens
are welcome to the Forum named SWAGAT**

Gujarat State Profile

- Population: 62.5 million
- Land mass: 196,000 sq.km
- Villages: 18,000
- Towns: 225
- Districts: 33
- Sub Districts: 248





**“People’s voice is
the key driver
of a
democracy...”**

**...and listening
to that voice is
the key test of
Good
Governance”**



Smt. Anandiben Patel, Chief Minister of Gujarat, India⁵

SWAGAT – the concept

- Citizens do have grievances of all kinds. Genuine expectations from the Government, not duly met, become grievances
- Grievance redressal is the key to Good Governance; more so in a democracy. **Efficiency, transparency and the speed in redressal is the key to citizen satisfaction**
 - An expectation should ideally be met duly
 - It should not convert into a Grievance
 - If it does, it should be redressed at the local level
 - If it is not, the buck must stop at the highest level
 - **Accountability must be fixed**

SWAGAT – the concept

- The top functionaries of the State can not redress all the grievances on their own
 - Moreover, the citizens need not come to the Head of State for their routine grievances
 - Such grievances should be redressed at the level they belong to or they originate at
- **Hence, accountability at all levels of administration particularly the local levels is a must**

Overall mandate of SWAGAT

- 1. Attention on grievances to strengthen good governance**
 - Analysis of the nature of grievances submitted to Government at all levels
 - Attention on the quality of redressal at all levels
- 2. Activate Administration to solve public grievances at State, District and Sub District Level**
 - Monitoring the quality of grievance redressal by local administration
- 3. Solving the grievances from the top when they need such intervention**
- 4. To make demonstrative effect, to fix accountability**

Before SWAGAT

Public grievances were not handled systematically

Paper-based process was cumbersome & lengthy

Not transparent: Officials had no fear of being exposed

Common person has no access to higher levels

No system for monitoring or follow-up

4 levels of SWAGAT

Cover the whole of Gujarat State



State SWAGAT

every 4th Thursday of the month held at the State Capital Gandhinagar

District SWAGAT

every 4th Thursday held at 33 District Offices

Sub-District SWAGAT

every 4th Wednesday of the month held at 248 Sub District Offices

Gram SWAGAT

From 1st to 10th of every month available at 13,695 Gram Panchayat Offices

The Four levels are well integrated

Systematic SWAGAT

State SWAGAT every 4th Thursday of the Month

9:00-12:00 grievance applications registered online at SWAGAT Office: details immediately available to concerned Officers

12:00-15:00 Officers enter responses and information online

15:00 Hon CM & Senior Officers interact with applicants. District and Sub-District Officers attend the program through video-conferencing

Cases are redressed on the same day or in time-bound manner. All directions given by Hon CM are formally recorded on the same day

Systematic SWAGAT

State SWAGAT Forms for Applicants

<p>સ્વાગત SWAGAT STATE WIDE ATTENTION ON GRIEVANCES BY APPLICATION OF TECHNOLOGY મુખ્યમંત્રીશ્રીનો ઓનલાઇન ફરિયાદ નિવારણ કાર્યક્રમ</p>		
<p>કાર્યક્રમની તારીખ: ૨૬/૦૬/૨૦૧૪ કેટેગરી (✓) 1. Policy () 2. Long Pending () 3. First Timer ()</p>		
<p>SS/2014/</p>		
<p>સૂચના: (૧) આ ફોર્મ ભરતા પહેલાં પાછળ જણાવેલ સૂચના વાંચવા વિનંતી. (૨) આ રજૂઆત તમારી પોતાની હોવી જોઈએ.</p>		
<p>(૧) અરજદારનું પુરું નામ: ઉંમર: વ્યવસાય:</p>		
<p>(૨) રહેઠાણ/સરનામું: ગામ: તાલુકો: જિલ્લો: ફોન/મોબાઇલ નંબર: ઇ-મેઇલ:</p>		
<p>(૩) કોયે આઇકાર્ડની વિગત: ડ્રાઇવિંગ લાયસન્સ/ઇલેકશન કાર્ડ/પાન કાર્ડ</p>		
<p>(૪) રજૂઆતનો વિષય (ફેક્ટો):</p>		
<p>(૫) રજૂઆતના વિસ્તારની માહિતી: ગામ/શહેર: તાલુકો: જિલ્લો:</p>		
<p>(૬) રજૂઆતમાં સમાયેલા આપના હિતની વિગત:</p>		
<p>(૭) રજૂઆત પડતર હોવાની વિગતો: ક્યારથી પડતર છે: સંબંધિત કચેરીનું નામ: અન્ય વિગત:</p>		
<p>(૮) "તાલુકા સ્વાગત" કે "જિલ્લા સ્વાગત" માં અગાઉ રજૂઆત કરી હોય તો તેની વિગતો (અ) "તાલુકા સ્વાગત" માં રૂબરૂ સાંભળ્યાની તારીખ: (બ) "જિલ્લા સ્વાગત" માં રૂબરૂ સાંભળ્યાની તારીખ: (ક) "રાજ્ય સ્વાગત" માં રૂબરૂ સાંભળ્યાની તારીખ:</p>		
<p>(.....) અરજદારની સહી</p>		
<p>Competent Officer Secretary HOD Collector DDO CP/SP OTHERS: 1. 2. 3.</p>	<p>Online Officer</p>	<p>વિડિયો કોન્ફરન્સિંગ દરમિયાન થયેલ બીફ</p>

મુખ્યમંત્રીશ્રીના ઓનલાઇન ફરિયાદ નિવારણ કાર્યક્રમ સંબંધી માર્ગદર્શક

સૂચનાઓ

❖ "સ્વાગત" કાર્યક્રમનો સમય

- ફોર્મ આપવાનો સમય ૯.૦૦ થી ૧૧.૩૦
- અરજી સ્વીકારવાનો સમય ૯.૦૦ થી ૧૧.૪૫ કલાક સુધી
- માન. મુખ્યમંત્રીશ્રી રૂબરૂ સાંભળશે: ૧૫.૦૦ કલાકથી શરૂ

❖ રૂબરૂ રજૂઆત/અરજી કરવાની પદ્ધતિ:

- માન. મુખ્યમંત્રીશ્રીને સંબોધીને અરજી કરવી.
- રજૂઆતકર્તાએ પોતાની જ રજૂઆત કરવી, એક વિષય પૂરતી જ રજૂઆત કરવી અને પોતે રૂબરૂ હાજર રહેવું.
- રજૂઆત બાબતે સંબંધિત/અન્ય કચેરીઓ સાથે થયેલા પત્રવ્યવહારના કાગળો અને જરૂરી આધાર-પુરાવા સાથે બિડવા.
- રાજ્ય સ્વાગતમાં જે અરજદારે અગાઉ રજૂઆત કરી હોય અને તે સંદર્ભે ફરીવાર રૂબરૂમાં વિશેષ રજૂઆત કરવા માંગતા હોય તેમણે દર માસના ચોથા ગુરુવાર સિવાયના દિવસે રૂબરૂમાં રજૂઆત કરવી.

❖ માન. મુખ્યમંત્રીશ્રી અરજદારોને નીચે મુજબ જિલ્લાવાર રૂબરૂ સાંભળશે.

(૧) કચ્છ	(૯) અમરેલી	(૧૭) ભાવનગર	(૨૫) અમદાવાદ
(૨) જામનગર	(૧૦) તાપી	(૧૮) સુરેન્દ્રનગર	(૨૬) ગાંધીનગર
(૩) પોરબંદર	(૧૧) સૂરત	(૧૯) પાટણ	(૨૭) બોટાદ
(૪) જુનાગઢ	(૧૨) નર્મદા	(૨૦) બનાસકાંઠા	(૨૮) દેવભૂમિ દ્વારકા
(૫) ડાંગ	(૧૩) ભરૂચ	(૨૧) વડોદરા	(૨૯) મોરબી
(૬) વલસાડ	(૧૪) બનાસકાંઠા	(૨૨) મહેસાણા	(૩૦) છોટાઉદેપુર
(૭) નવસારી	(૧૫) પંચમહાલ	(૨૩) આણંદ	(૩૧) મહિસાગર
(૮) રાજકોટ	(૧૬) દાહોદ	(૨૪) ખેડા	(૩૨) અરવલ્લી
			(૩૩) ગીર સોમનાથ

- ❖ નોકરીને લગતી બાબતો, પેન્શન, રહેમરાહે નોકરી જેવી રજૂઆતો સ્વાગત કાર્યક્રમમાં લેવામાં આવશે નહીં.

Format for online application

All grievances & redressal information (State, District & Sub District) are fed into the same system, through an online portal

Swagat @ Gujarat

State Wide Attention on Grievances by Application of Technology

Chief Minister's Online Grievance Redressal System

Home Search	Data Entry	State Swagat	મુખ્યમંત્રીશ્રીનું કાર્યાલય(જનસંપર્ક), ગુજરાત
ઈન્વર્ડ નંબર	SS/2014/31	પ્રોગ્રામની તારીખ 23/05/2014	અરજીની તારીખ 23/05/2014
ક્રમ	10 રૂપારામ સોમાજી પટેલ	નામ રૂપારામ સોમાજી પટેલ	ઈ-મેઈલ
સરનામું	એ-પાટો સુરજબાગ સોસાયટી, આદીનાથનગર, ચોઢવ	જિલ્લો અમદાવાદ	તાલુકો અમદાવાદ સીટ ગામ અમદાવાદ
ફોનનં.	મોબાઈલ નંબર 9426572511	અરજીની કેટેગરી Long Pending	
કચેરી ની પસંદગી	---Select---	---Select---	<input type="checkbox"/> All Offices
અમલીકરણ કચેરીઓ	પોલીસ મહાનિદેશક અને મુખ્ય પોલીસ અધિકારીશ્રી, પોલીસ મહાનિદેશક અને મુખ્ય પોલીસ અધિકારી	4th IO ઉમેરો	રદ મોકલ્યાતારીખ 23/05/2014
કેટેગરી	પોલીસને ફરિયાદ	સબ કેટેગરી તપાસમાં વિલંબ	ખાતું
સંબંધિત વિભાગ	ગૃહ વિભાગ	પત્ર નો જિલ્લો અમદાવાદ	
વિષય	મારી ટિકરી મનીષા ઉ.વ.૧૬ ને આરોપી વિનંત જયસિંહ વસાવા રહે.સી.ટી.એમ. કૃષ્ણનગર, સિંઘવાઠ માતાના મંદીર પાછળ, રામોલ, અમદાવાદએ તા.૧૨-૫-૨૦૧૪ ના રોજ મારા વાલીપણાના હવાલામાંથી અપહરણ કરી ભાગી ગયેલ છે.		
સ્થિતિ	હકારાત્મક(હાલલાઇટ)	નિકાલની તા. 03/07/2014	રૂબરૂ સાંભળ્યા છે <input type="checkbox"/> Add for CM Review Receipt By ચંદ્રેશ કોટક
ટુકી વિગતો	અરજી સ્કેન કરી એટેચ કરેલ છે.	અદાતન સ્થિતિ / નિકલ ની વિગત	
મુખ્યમંત્રીશ્રીની સુચના :	(૧) આ કેસની તપાસ કાંઈમ બ્યાન્યને સોંપવી (૨) સામાવાળાના કુટુંબી, સગાં-સંબંધી, મિત્રો વગેરેના સંપર્ક કરી સઘળી તપાસ કરાવવી. (૩) પોલીસ મહાનિદેશક અને મુખ્ય પોલીસ અધિકારીશ્રીએ અંગત રીતે ધ્યાન આપવું. (૪) પરિણામલક્ષી કાર્યવાહી કરવી. (૫) કરેલી કાર્યવાહી અંગે અહેવાલ પાઠવવો.		
બિડાણો	SS_2014_31_P1_23_5_2014.pdf	જોવું રદ	Browse... Attach ઉમેરો સુધારો રદ રસીદ સુચના સમરી સમરી પ્રિન્ટ
લીંક અરજીઓ	Letter - 1 Letter - 2 Cover-Print SS Letter SS Rem. Online Letter Re-Reminder Reminder Editable Receipt		
તારીખ	કચેરી	કચેરીએ કરેલી કાર્યવાહી	કચેરીએ સ્થિતિ
	પોલીસ કમિશ્નરશ્રીની	અરજદારશ્રીની રજૂઆત સંબંધે ચોઢવ પો.સ્ટે. ફ.ગુ.ર.નં ૧૭૩/૨૦૧૪ ઈ.પી.કો કલમ ૩૬૩ ૩૬૬ પોસ્ટ્રો એક્ટ કલમ ૩(એ) તથા ૪ મુજબ ગુનો રજીસ્ટર કરવામાં આવેલ છે. અને આ કામે સાહેદ પોખરાજ પુનમાજી તથા પવિણ પુનમાજી રાહોડ તથા સવિતાબેન રૂપાજી પટેલના નિવેદન લેવામાં આવેલ છે. આરોપી તથા સાહેદણ છોકરીની તપાસમાં રહેવા બ્રોકાસ્ટ કરવામાં આવેલ છે. તેમજ વર્તમાનપત્રમાં પ્રસિદ્ધ કરાવવા સારું તજવીજ કરવામાં આવેલ છે. તેમજ દુરદર્શન કેન્દ્ર થલતેજ ખાતે કોટા સહિતની યાદી પાઠવવામાં આવેલ છે. આરોપી વિનંત જયસિંહ વસાવાના મિત્રોને આરોપી તથા ભોગબનનાર છોકરી બાબતે પુછપરછ કરતાં કોઈ ફળદાયક હકીકત મળવા પામેલ નથી.	

Applications registered in 3 categories

Policy Matters: where a limitation or gap in the policy requires attention

Long-Pending: where the case has remained unresolved after at least 6 months after initial application

First-Time: such cases are first referred to the concerned lower office for attention

State SWAGAT Session

23th May 2014

Video conferencing with District & Sub District

Case Information on screen

Applicant

Hon Chief Minister

Secretariat Level Senior Officer

Senior Officers and SWAGAT Administration Team



Information viewed by Hon. CM during State SWAGAT Sessions



સ્વાગત / SWAGAT

STATE WIDE ATTENTION ON GRIEVANCES BY APPLICATION OF TECHNOLOGY Chief Minister's Online Grievance Redressal System

[Back](#)

Applicant's Details

Name	રૂપારામ સોમાજી પટેલ	Griv. ID	SS/2014/31	Dated	23/05/2014
Village	અમદાવાદ	Taluka	અમદાવાદ સીટી (પશ્ચિમ)	District	અમદાવાદ

Grievance Details

Subject	મારી ઠિકરી મનીષા ઉ.વ.૧૬ ને આરોપી વિનંત જયસિંહ વસાવા રહે.સી.ટી.એમ. કૃષ્ણનગર, સિંધવાઇ માતાના મંદીર પાછળ, રામોલ, અમદાવાદએ તા.૧૨-૫-૨૦૧૪ ના રોજ મારા વાલીપણાના હવાલામાંથી અપહરણ કરી ભાગી ગયેલ છે.				
Competent Officer(s)	પોલીસ મહાનિદેશક અને મુખ્ય પોલીસ અધિકારીશ્રીની કચેરી, ગાંધીનગર, કલેક્ટર કચેરી, અમદાવાદ જિલ્લો, પોલીસ કમિશ્નરશ્રીની કચેરી, અમદાવાદ શહેર	Taluka		District	

Grievance Description

ખરજી સ્થેન કરી એટેચ કરેલ છે.

Final Workdone

Reply(s)

તારીખ	કચેરી	કચેરીએ કરેલી કાર્યવાહી
17/06/2014 18:47	પોલીસ કમિશ્નરશ્રીની કચેરી, અમદાવાદ શહેર	આ અંગે વધુ તપાસ થઇ ડીસીપી કાઠમ બ્રાન્ચ તરફથી અહેવાલ આવતાં, જેમાં આરોપી વિનંત જયસિંહ વસાવા આ કામે ભોગ બનનાર છોકરી સાથે બેંગ્લોર હોવાની ચોક્કસ બાતમી હકિકત આધારે એક ટીમને બેંગ્લોર ખાતે મોકલી તપાસ કરાવતાં આ કામે ભોગ બનનાર છોકરી, આરોપી વિનંત સાથે મળી આવતાં, આરોપીને તા.5.7.14 ના રોજ ૬.14.30 વાગે અટક કરવામાં આવેલ છે. જયારે ભોગ બનનાર છોકરીની જરૂરી સારવાર કરાવી તેના વાલીને સોંપવામાં આવેલ છે. ગુનાની વધુ તપાસ ચાલુમાં છે.
23/05/2014 14:26	પોલીસ કમિશ્નરશ્રીની કચેરી, અમદાવાદ	અરજદારશ્રીની રજૂઆત સંબંધે ઓફિસ પો.સ્ટે. ફ.ગુ.ર.નં ૧૭૩/૨૦૧૪ ઈ.પી.બે કલમ ૩૬૩ ૩૬૬ પોસ્ટો એક્ટ કલમ ૩(એ) તથા ૪ મુજબ ગુનો રજીસ્ટર કરવામાં આવેલ છે. અને આ કામે સાહેબ પોખરાજ પુનમાજી તથા પ્રવિણ પુનમાજી રાહોડ તથા સવિતાબેન રૂપાજી પટેલના નિવેદન લેવામાં આવેલ છે. આરોપી તથા સાહેબ છોકરીની તપાસમાં રહેવા બ્રોડકાસ્ટ કરવામાં આવેલ છે. તેમજ વર્તમાનપત્રમાં પ્રસિદ્ધ કરાવવા સાડુ તજવીજ કરવામાં આવેલ છે. તેમજ દુરદેશન કેન્દ્ર થાલતેજ ખાતે ગ્રોટા સહિતની ચાલી પાઠવવામાં આવેલ છે. આરોપી વિનિત જયસિંહ વસાવાના મિત્રોને આરોપી તથા ભોગબનનાર છોકરી બાબતે પુછપરછ કરતાં ગ્રોઈ ફળદાયક હકીકત મળવા પામેલ નથી તેમજ આરોપી મુળ વતન ગામ ખોડા આંબા જિલ્લો સુરત ખાનગી રાહે તપાસ કરાવતાં પણ ગ્રોઈ ફળદાયક હકીકત મળેલ નથી. આરોપીના મોબાઈલ ડિટેઈલ્સ મેળવતાં તા.૧૨/૦૫/૧૪ થી મોબાઈલ સ્વીચ ઓફ આવે છે. તેમજ સદર મોબાઈલ આઈ.એમ.ઈ.આઈ નંબર આધારે અન્ય સીમકાર્ડ કાર્યરત છે કે કેમ તે અંગેની હકીકત મેળવતા વોડાફોન તથા

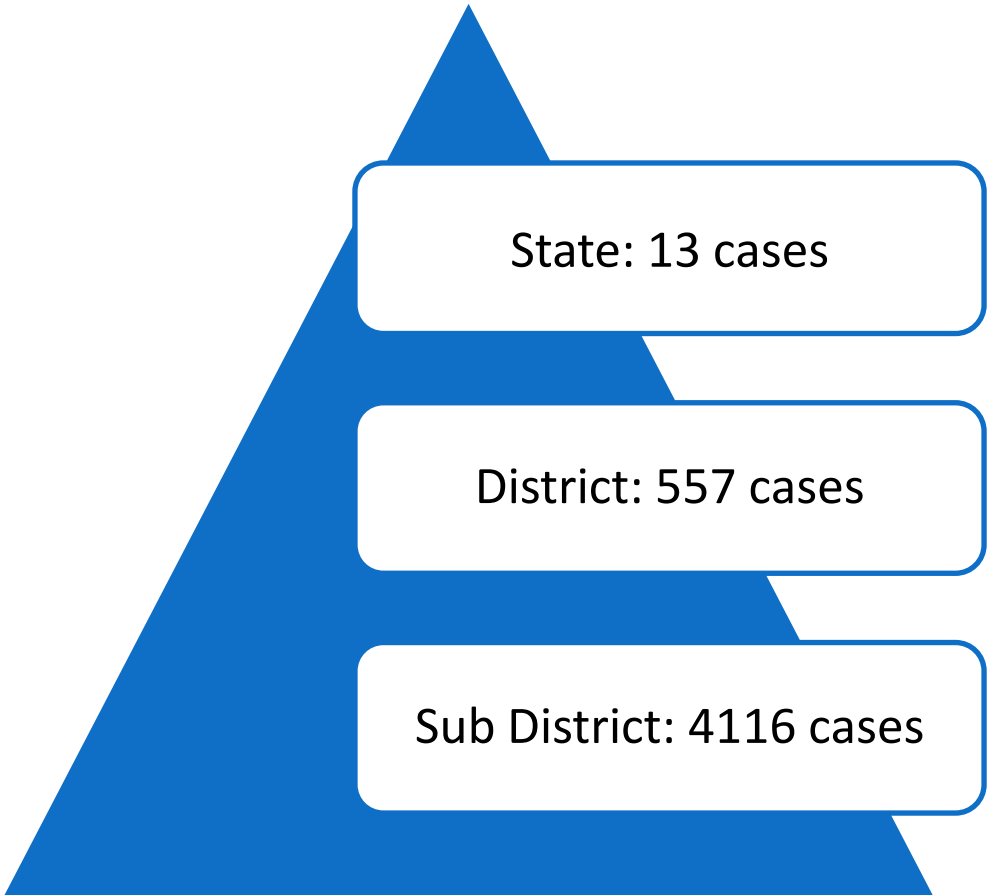
Integrated from State to Sub District & Village

Analysis of January 2011 SWAGAT cases

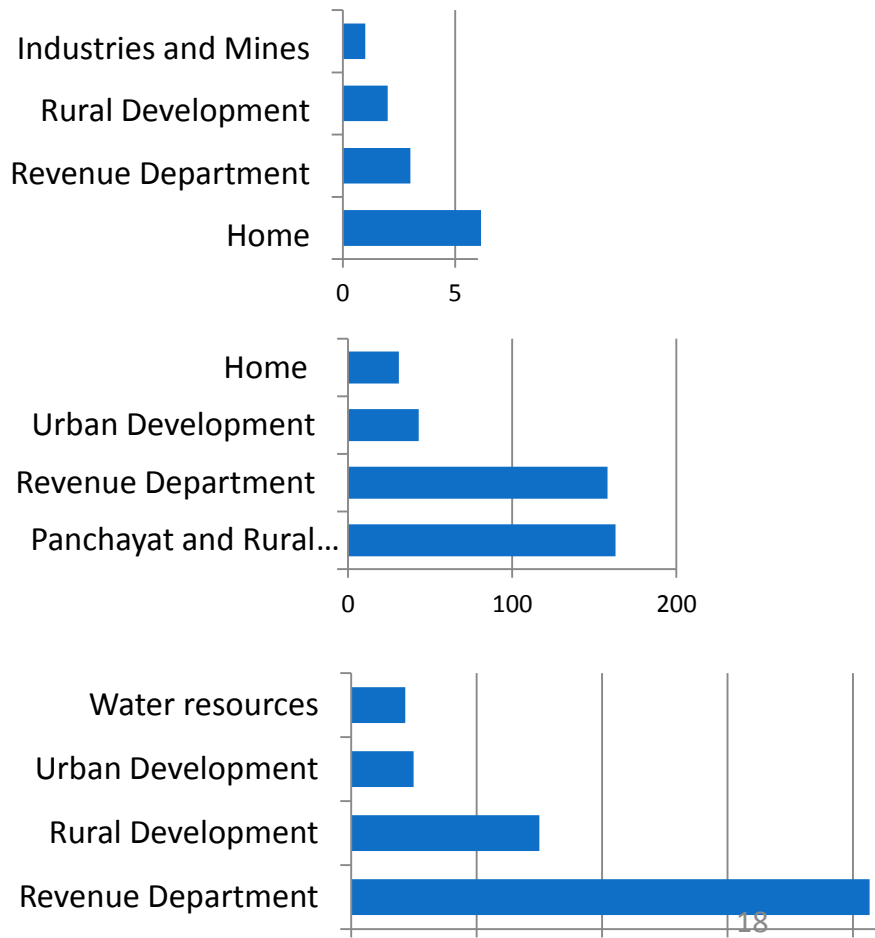
Impact across all sectors for all areas: at monthly State Sessions:

Hon. CM reviews District and Sub District cases for:

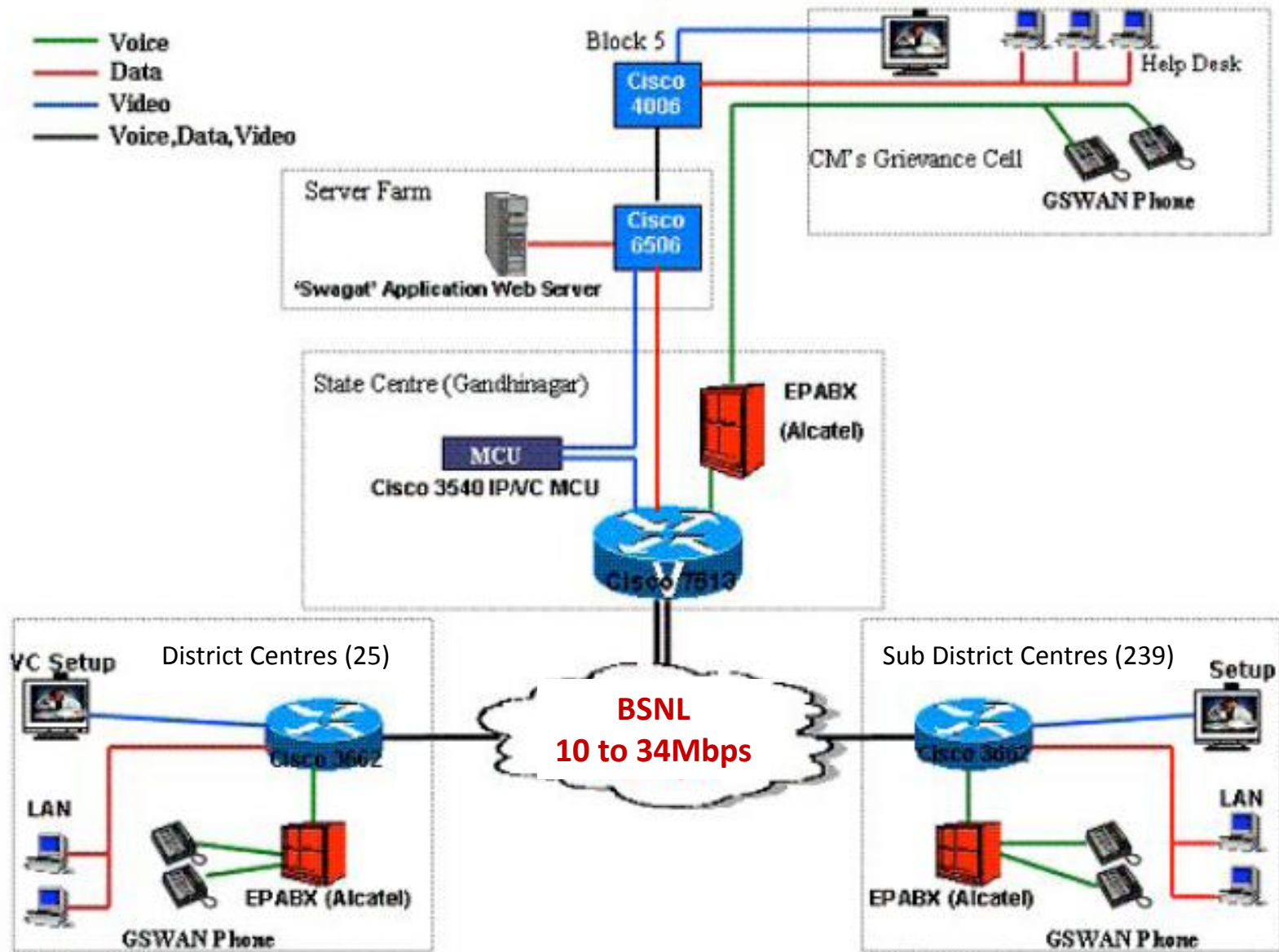
- 1. Quality of redressal
- 2. Understanding the nature of problems at local level



Cases attended at SWAGAT session, 27th January 2011



SWAGAT: ICT Infrastructure - GSWAN



SWAGAT operates on

Gujarat State Wide Area Network (GSWAN)

- Connects all 33 Districts to State Data Centre with 10Mbps to 34 Mbps connectivity
- Leased circuits provided by BSNL, Reliance and Tata Tele Services
- Interconnects 8,496 District and Sub District Offices
- 70,000 user-IDs created for Government Officers
- Video conferencing centres at:
 - 26 Department Offices
 - 33 District Offices
 - 248 Sub District Offices
- Platform:
 - Microsoft Dot Net 2.0 as front-end
 - SQL server 2005 as back-end
 - Unicode fonts for regional language support (Gujarati)



SWAGAT live multi-conferencing across Gujarat



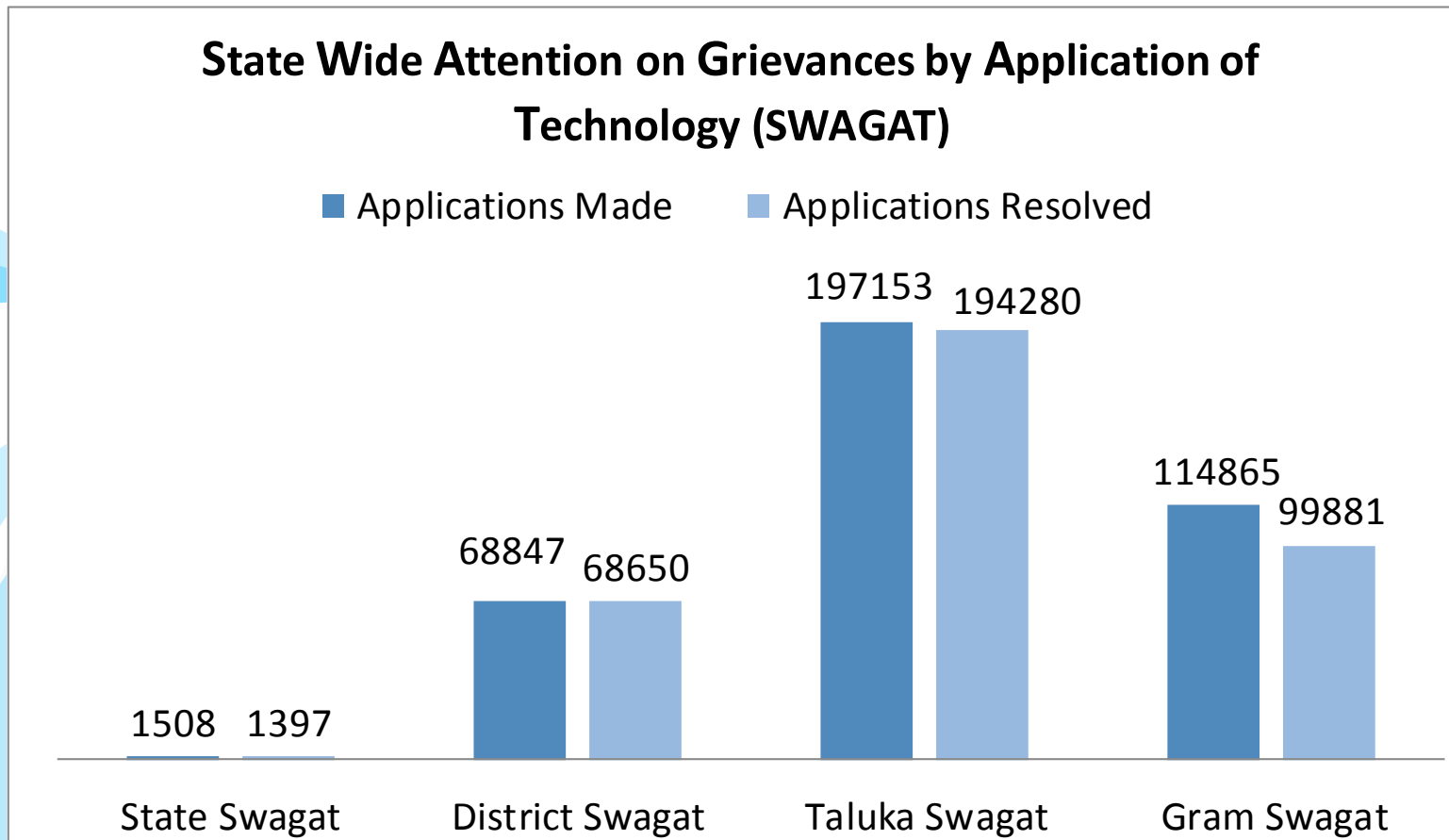
State Wide Knowledge sharing as all 33 District and 248 Sub District Offices are present through live video-conferencing at all Sessions

SWAGAT IMPACT

95.25 of 364,208 applications have been resolved

Most grievances are resolved at local level

April 2003 to January 2015 (29/01/2015)



SWAGAT IMPACT

- **Public accountability** strengthened
- **Systemic changes** as decisions lead to policy reform
- **Citizen's satisfaction** when grievances attended at highest-level
- **Monitoring system** focuses attention on unresolved cases
- **Access to all** guaranteed through proximity of local offices

SWAGAT IMPACT

- **Total Transparency** as all stakeholders are present in real-time
- **Administration activated** as Hon CM is directly reviewing cases
- **Inputs from all allow fair decisions:** citizens, key Officers and elected members
- **Highest-level authority gain awareness** of nature of problems at local levels and awareness of practical issues of local administration

SWAGAT cases

2003: Result after long struggle

- **Session:** State SWAGAT with Hon CM 22nd May **2003**
- **Case:** farmer had not received entitled Government compensation of Rs.19,000 after losing cattle in flash floods of 1997. The Farmer had made repeated efforts over 6 years to obtain the compensation at local offices, without success.
- **Result:** farmer received Rs.19,000 compensation

2004: Policy Impact

- **Session:** State SWAGAT with Hon CM 22nd July **2004**
- **Case:** the accused was extorting money after making false claims for land in Ahmedabad. The litigation process was mis-used to harm people's interests
- **Result:** accused was dealt with the rule of law and was imprisoned. A **Special Investigation Team (SIT)** was established to investigate it and any other such cases. The SIT is still functional.

SWAGAT case

2005: Giving Disadvantaged their Rights

- **Session:** State SWAGAT with Hon. CM 28th July 2005
- **Case:** Homeless Tribal families were waiting for 42 houses to be built through a Government scheme. Payments to the contractor had been made but construction work was not completed.
- **Result:** construction of all 42 houses was completed. Nodal officers were reprimanded. Contractor was black-listed so as not to gain any future contracts.



SWAGAT case

2006: Justice to common people

- **Session:** State SWAGAT with Hon. CM 28th September 2006
- **Case:** Below-Poverty-Line (BPL) disabled agricultural labourer was given a Government Plot and Building. The Local elected member (Sarpanch) and Officer (Talati) accused the applicant of encroachment and they then had the building destroyed.
- **Result:** a house was built on the same land and penal action was taken against the local elected member and officer.



SWAGAT case

2007: Case resolved after 36 years

- **Session:** State SWAGAT with Hon. CM 26th April **2007**
- **Case:** 48 plots of 9 x 4.5 meters were purchased by low-income people in 1970 through auction sale by local Government Prant Office. Following completion of sale the land title was not given. After 36 years the case was brought to attention of Hon CM, after 26 of the original purchasers had deceased.
- **Result:** within one month the land was measured and land titles given and possession given to the 48 purchasers or relatives of the deceased.

SWAGAT cases

2008: Relief for Physically Challenged

Case: a disabled man of 25 years had submitted a form for a Government loan to open a General Provisions Store in his village. The applicant had no other source of income, and waited for a year for the loan. The applicant was illiterate and came across difficulties in following up the case until he visited SWAGAT Office

Result: after case details were communicated to the Department, the Department acted instantly and brought a cheque for **Rs.39,245** to the SWAGAT session of the same day and presented to the applicant.



SWAGAT cases

2009: Result after long struggle

- **Session:** State SWAGAT with Hon CM 22nd January 2009
- **Case:** as per a new Government Policy to reduce electricity theft awards 5% of payments to an informant who gives details of non-payments. The local officers received information from the applicant and would not then pay the required 5% sum
- **Result:** on direction of Hon. CM the payment of Rs.20,664 was made to the applicant within one month (9th February 2009)

SWAGAT cases

2010: Strict Action

- **Session:** State SWAGAT with Hon. CM on 27th May **2010**
- **Case:** citizen had paid a bribe of Rs.700 to Police Officers after being harassed by them
- **Result:** formal complaint against the police officers was filed
- Transfer of the police officers within 24 hrs was ordered



SWAGAT cases

2011: Ensuring citizens their Dues:

- **Session:** State SWAGAT with Hon. CM on 28th July 2011
- **Case:** Applicant's Husbands death accidental insurance claim Cheque was retained illegally by her lawyer.
- **Result:** The Cheque of Rs. 15,76,925/- was received by application within a month (i.e. 25/08/2011)



SWAGAT cases

2012: Galvanizing Administration into Action:

- **Session:** State SWAGAT with Hon. CM on 26th April 2012
- **Case:** Applicants problems regarding pending claims, ration card, electricity connection and harassment from anti social elements.
- **Result:** The amount of pending claim Rs. 1,01,250/- issued on same day. Other issues were sorted out within no time.



SWAGAT cases

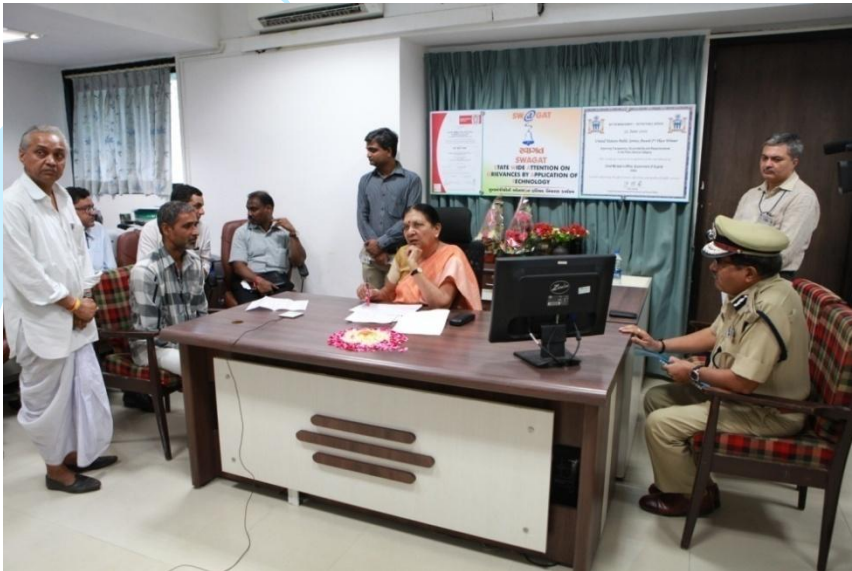
2013: Sympathetic Action

- **Session:** State SWAGAT with Hon. CM on 28th March 2013
- **Case:** Unpaid claim of accidental death of Farmer Insurance since 01/06/2011.
- **Result:** Applicant Shri Girvatsinh's father Parvatsinh Pagie's death occurred by accident on 01/06/2011. The insurance claim was denied by Director of Insurance due to technical reason. After careful consideration, the claim amount of Rs. 1.00 lac was paid to applicant on dtd. 01/07/2013

SWAGAT cases

2014: Quick Action

- **Session: State SWAGAT with Hon. CM on 23th May 2014**
- **Case: A minor girl was abducted by an adult youth on 12th may 2014. Father of the girl requested to lodge police complaint and take necessary action immediately.**
- **Result: The girl was traced at Bangluru, a team of Police Officials brought back the girl to Ahmedabad, the youth was arrested and the girl, after being given the medical treatment, was handed over to her guardian.**



Application Status

ઈનવર્ડ નંબર :	SS/2014/31	અરજીની સ્થિતી :	
ઈનવર્ડ તારીખ :	23/05/2014	આઉટવર્ડ તારીખ :	23/05/2014
અરજદારનું નામ :	રૂપારામ સોમાજી પટેલ		
સરનામું :	એ-પટ્ટો સુરજબાગ સોસાયટી, આદીનાથનગર, ઓઢવ ગામ : અમદાવાદ તા. : અમદાવાદ સીટી (પશ્ચિમ)જી. : અમદાવાદ		
ક્ષેત્ર નંબર :		મોબાઈલ નંબર :	9426572511
ઈ-મેઈલ :			
વિષય :	મારી ટિકટ મનીષા ઉ.વ.૧૬ ને આરોપી વિનંત જયસિંહ વસાવા રહે.સી.ટી.એમ. કુષ્ણનગર, સિંધવાઇ માતાના મંદીર પાછળ, રામોલ, અમદાવાદએ તા.૧૨-૫-૨૦૧૪ ના રોજ મારા વાલીપણાના હવાલામાંથી અપહરણ કરી ભાગી ગયેલ છે.		
સંબંધિત અધિકારીશ્રી :	૧. પોલીસ મહાનિદેશક અને મુખ્ય પોલીસ અધિકારીશ્રીની કચેરી, ગાંધીનગર ૨. કલેક્ટર કચેરી, અમદાવાદ જિલ્લો ૩. પોલીસ કમિશ્નરશ્રીની કચેરી, અમદાવાદ શહેર		
નિકાલની વિગત :			

સંબંધિત અધિકારીશ્રીએ આપેલ જવાબ :

તારીખ	કચેરી	CMO સુચના	તારીખ	કચેરીનો જવાબ

સંબંધિત અધિકારીશ્રીએ કરેલી કાર્યવાહી:

તારીખ	કચેરી	કચેરીએ કરેલી કાર્યવાહી
		અરજદારશ્રીની રજૂઆત સંબધિ ઓઢવ પો.સ્ટે. ડ.ગુ.ર.નં ૧૭૭/૨૦૧૪ ઈ.પી.કો ઠલમ ૩૬૩ ૩૬૬ પો.સી એસટ ઠલમ ૩(એ) તથા ૪ મુજબ

વિષય :	કુષ્ણનગર, સિંધવાઇ માતાના મંદીર પાછળ, રામોલ, અમદાવાદએ તા.૧૨-૫-૨૦૧૪ ના રોજ મારા વાલીપણાના હવાલામાંથી અપહરણ કરી ભાગી ગયેલ છે.
સંબંધિત અધિકારીશ્રી :	૧. પોલીસ મહાનિદેશક અને મુખ્ય પોલીસ અધિકારીશ્રીની કચેરી, ગાંધીનગર ૨. કલેક્ટર કચેરી, અમદાવાદ જિલ્લો ૩. પોલીસ કમિશ્નરશ્રીની કચેરી, અમદાવાદ શહેર
નિકાલની વિગત :	

સંબંધિત અધિકારીશ્રીએ આપેલ જવાબ :

તારીખ	કચેરી	CMO સુચના	તારીખ	કચેરીનો જવાબ

સંબંધિત અધિકારીશ્રીએ કરેલી કાર્યવાહી:

તારીખ	કચેરી	કચેરીએ કરેલી કાર્યવાહી
		અરજદારશ્રીની રજૂઆત સંબધિ ઓઢવ પો.સ્ટે. ડ.ગુ.ર.નં ૧૭૭/૨૦૧૪ ઈ.પી.કો ઠલમ ૩૬૩ ૩૬૬ પો.સી એસટ ઠલમ ૩(એ) તથા ૪ મુજબ ગુનો રજીસ્ટર કરવામાં આવેલ છે. અને આ કામે સાહેબ પોખરાજ પુનમાજી તથા પ્રવિણ પુનમાજી રાહી તથા સવિતાબેન રૂપાજી પટેલના નિવેદન લેવામાં આવેલ છે. આરોપી તથા સાહેબ છોકરીની તપાસમાં રહેવા ઓડકાસ્ટ કરવામાં આવેલ છે. તેમજ વર્તમાનપત્રમાં પશ્ચિમ કરાવવા સાડું તજવીજ કરવામાં આવેલ છે. તેમજ ટ્રેકટ્રેકિંગ કેમ્ કોલેજ ખાતે કોલ સક્રિયની સાદી પાઠવવામાં આવેલ છે. આરોપી વિનંત જયસિંહ વસાવાના વિનંતને આરોપી તથા ભોગબંધનાર છોકરી બાબતે પુછપરછ કરવા કોઈ કન્ટ્રાક્ટ ડકીકત મળવા આવેલ નથી તેમજ આરોપી મુળ વતન ગામ ખોડા આંબા જિલ્લો સુરત ખાતેની રાઉ તપાસ કરાવવામાં પણ કોઈ કન્ટ્રાક્ટ ડકીકત મળેલ નથી. આરોપીના મોબાઈલ ક્રિટીઈલ્સ મેળવવા તા.૧૨/૦૫/૧૪ થી મોબાઈલ સ્લીપ ઓફ આવે છે. તેમજ સટર મોબાઈલ આઈ એમ.ઈ.આઈ નંબર આપ્યારે અન્ય સીમકાર્ડ કાર્ડેલ છે કે કેમ તે અંગેની ડકીકત મેળવતા વીડાકોલ તથા ટેલીફોન કંપનીમાંથી ડકીકત નીલ આવેલ છે. આ કામે ઓઢવ પો.સ્ટે. વિસ્તારન ગેસ ડાઉસના ખાલિકને ભોગ બંધનાર છોકરી તથા આરોપીની કોટી બંધાવી પુછપરછ કરવા તા.૧૨/૦૫/૧૪ પછી આજદીન સુધી બંધે જણા તેઓના ગેસ ડાઉસમાં આવેલ નથી અને આગામી ઓઢવ પો.સ્ટે. જાણ કરશે તેમ જણાવવા નિયંત્રણ વિગતવાર નિવેદન લેવામાં આવેલ છે. આમ આરોપી તથા સાહેબ છોકરીને સતરે કોપી કાઢવા ઓઢવ પો.સ્ટે. તરફથી તમામ પ્રયાત્નો ચાલુ છે તેમજ ભોગ બંધનારને કોપી કાઢવા સાડું જરૂરી સુચના તેમજ માર્ગદર્શન આપેલ છે.

સંબંધિત અધિકારીશ્રીએ કરેલી કાર્યવાહી:

તારીખ	કચેરી	કચેરીએ કરેલી કાર્યવાહી
23/05/2014 14:26	પોલીસ કમિશ્નરશ્રીની કચેરી, અમદાવાદ શહેર	અરજદારશ્રીની રજૂઆત સંબધિ ઓઢવ પો.સ્ટે. ડ.ગુ.ર.નં ૧૭૭/૨૦૧૪ ઈ.પી.કો ઠલમ ૩૬૩ ૩૬૬ પો.સી એસટ ઠલમ ૩(એ) તથા ૪ મુજબ ગુનો રજીસ્ટર કરવામાં આવેલ છે. અને આ કામે સાહેબ પોખરાજ પુનમાજી તથા પ્રવિણ પુનમાજી રાહી તથા સવિતાબેન રૂપાજી પટેલના નિવેદન લેવામાં આવેલ છે. આરોપી તથા સાહેબ છોકરીની તપાસમાં રહેવા ઓડકાસ્ટ કરવામાં આવેલ છે. તેમજ વર્તમાનપત્રમાં પશ્ચિમ કરાવવા સાડું તજવીજ કરવામાં આવેલ છે. તેમજ ટ્રેકટ્રેકિંગ કેમ્ કોલેજ ખાતે કોલ સક્રિયની સાદી પાઠવવામાં આવેલ છે. આરોપી વિનંત જયસિંહ વસાવાના વિનંતને આરોપી તથા ભોગબંધનાર છોકરી બાબતે પુછપરછ કરવા કોઈ કન્ટ્રાક્ટ ડકીકત મળવા આવેલ નથી તેમજ આરોપી મુળ વતન ગામ ખોડા આંબા જિલ્લો સુરત ખાતેની રાઉ તપાસ કરાવવામાં પણ કોઈ કન્ટ્રાક્ટ ડકીકત મળેલ નથી. આરોપીના મોબાઈલ ક્રિટીઈલ્સ મેળવવા તા.૧૨/૦૫/૧૪ થી મોબાઈલ સ્લીપ ઓફ આવે છે. તેમજ સટર મોબાઈલ આઈ એમ.ઈ.આઈ નંબર આપ્યારે અન્ય સીમકાર્ડ કાર્ડેલ છે કે કેમ તે અંગેની ડકીકત મેળવતા વીડાકોલ તથા ટેલીફોન કંપનીમાંથી ડકીકત નીલ આવેલ છે. આ કામે ઓઢવ પો.સ્ટે. વિસ્તારન ગેસ ડાઉસના ખાલિકને ભોગ બંધનાર છોકરી તથા આરોપીની કોટી બંધાવી પુછપરછ કરવા તા.૧૨/૦૫/૧૪ પછી આજદીન સુધી બંધે જણા તેઓના ગેસ ડાઉસમાં આવેલ નથી અને આગામી ઓઢવ પો.સ્ટે. જાણ કરશે તેમ જણાવવા નિયંત્રણ વિગતવાર નિવેદન લેવામાં આવેલ છે. આમ આરોપી તથા સાહેબ છોકરીને સતરે કોપી કાઢવા ઓઢવ પો.સ્ટે. તરફથી તમામ પ્રયાત્નો ચાલુ છે તેમજ ભોગ બંધનારને કોપી કાઢવા સાડું જરૂરી સુચના તેમજ માર્ગદર્શન આપેલ છે.
17/06/2014 18:47	પોલીસ કમિશ્નરશ્રીની કચેરી, અમદાવાદ શહેર	આ અંગે વધુ તપાસ થઈ તેવોપી કામમ બાબત તરફથી અહેવાલ અપવાત, જેમાં આરોપી વિનંત જયસિંહ વસાવા આ કામે ભોગ બંધનાર છોકરી સામે વેવ્ટીર હોવાની ચોક્કસ બાતની ડકીકત આપ્યારે એક ટીમને વેવ્ટીર ખાતે મોકલી તપાસ કરાવવા આ કામે ભોગ બંધનાર છોકરી, આરોપી વિનંત સામે મળી આવવાત, આરોપીને તા.૬.7.14 ના રોજ ૬.14.૩૦ વાને અટક કરવામાં આવેલ છે. જ્યારે ભોગ બંધનાર છોકરીની જરૂરી સારવાર કરાવી તેના વાલીને સોંપવામાં આવેલ છે. ગુનાની વધુ તપાસ ચાલુમાં છે.

- અરજી અને જવાબની નકલો :
- SS 2014 31 P1 23 5 2014.pdf
 - SS 2014 31 P2 24 5 2014.pdf
 - SS 2014 31 P3 21 6 2014.pdf
 - SS 2014 31 P4 8 7 2014.pdf

Courtesy : National Informatics Centre(NIC), Gujarat

Applicants are given a unique ID through which applicants can access their case details and status online - anywhere

TOTAL TRANSPARENCY

Lessons Learned

- **Focus on outcomes** has driven the system to ensure positive outcomes.
- **Chief Minister interacts personally** so there is greater attention to resolving cases successfully.
- **Systemised process** ensures administration is organised and prepared
- **Activates local level administration** by the system requiring local level grievance resolution before consideration to escalate to State level
- **Analysis of policy issues** through compilation, classification and analysis of data has brought to fore many policy issues which have been resolved
- **State-wide Administration interaction** as Officers of all Districts and Sub Districts view and participate in the SWAGAT sessions.

Financial & Human Resources

- SWAGAT has not required additional financial or human resources, as it has been developed from the previous Jansampark Grievance redressal system
- Existing resources have been utilised with greater efficiency through training the team and strengthening the software system at all levels.
- Software and Web-Based Application has been developed by the National Informatics Centre (NIC) without charges to the Government of Gujarat

Sustainability and expansion

- SWAGAT was extended from 33 Districts to 248 Sub Districts in September 2013
- SWAGAT has been replicated by other States of India in different forms
- Gram SWAGAT was launched on 1st February 2011 to take SWAGAT to 13,695 Gram Panchayat Offices.
 - Villages are already connected with broadband through E gram
 - Once SWAGAT can be accessed at village level – people will not have to travel to Sub District Offices

Chief Minister's Office

ISO 9001:2008 Certified Organization



BUREAU VERITAS
Certification

Certification
Awarded to

CHIEF MINISTER'S OFFICE
GOVERNMENT OF GUJARAT
BLOCK NO. 1, NEW SACHIVALAY,
GANDHINAGAR, PIN CODE: 382 010, GUJARAT, INDIA.

Bureau Veritas Certification (India) Private Limited certify that the Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the standard detailed below

STANDARD

ISO 9001:2008

SCOPE OF SUPPLY

ADMINISTRATION AND OVERALL GOVERNANCE OF CHIEF MINISTER'S OFFICE.

PERMITTED EXCLUSION(S)

7.3 – Design and development.
7.4 – Purchasing.
7.5.2 – Validation of processes for production and service provision.
7.6 – Control of monitoring and measuring devices.

Original Approval Date: **02 January 2009**

Subject to the continued satisfactory operation of the organisation's Management System, this certificate is valid until: **01 January 2012**

To check this certificate validity please call: **+91 22 6695 6300**

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of the Management System requirements may be obtained by consulting the organisation.

Certificate Number: **IND91002/R1** Date: **20 January 2010**



R. K. SHARMA
Director




Bureau Veritas Certification
using the accreditation
certificate number 058



008

Certification / Managing Office Address: "Marwah Centre" 6th Floor, Krishanlal Marwah Marg, Opp. Ansa Industrial Estate, Off Saki Vihar Road, Andheri (East), Mumbai – 400 072, India.



BUREAU VERITAS
Certification

CHIEF MINISTER'S OFFICE
GOVERNMENT OF GUJARAT

ADDRESS: 3RD FLOOR, SWARNIM SANKUL-1, SACHIVALAYA,
GANDHINAGAR – 382 010, GUJARAT, INDIA.

Bureau Veritas Certification certify that the Management System of the above organization has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standard detailed below

Standard

ISO 9001:2008

Scope of certification

ADMINISTRATION AND OVERALL GOVERNANCE OF CHIEF MINISTER'S OFFICE

Certification cycle start date: **14 January 2015**
Subject to the continued satisfactory operation of the organization's Management System, this certificate expires on: **13 January 2018**
Original certification date: **14 January 2015**
Certificate No. **IND15.3018U/Q** Version : 1 Revision date: **14 January 2015**



Signed on behalf of BVCH SAS UK Branch
Farrush KOREGIANE
General Manager, CERTIFICATION
South Asia Region



008

Certification body: **5th Floor, 66 Prescot Street, London, E1 8HG, United Kingdom.**
address:

Local office: **"Marwah Centre" 6th Floor, Krishanlal Marwah Marg, Opp. Ansa Industrial Estate, Off Saki Vihar Road, Andheri (East), Mumbai – 400 072, India.**

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of the management system requirements may be obtained by consulting the organization.
To check this certificate validity please call **+91 22 6695 6300**.



Chief Minister's Office

National Award for e-Governance, 2010-11



Government of India

National Award for e-Governance, 2010-11

presented to

**SWAGAT – State-Wide Attention on Grievances
by Application of Technology**
Chief Minister's Office, Government of Gujarat

For

**Outstanding Performance in Citizen – Centric
Service Delivery**

Gold


R C Misra
Secretary

Deptt. of Administrative Reforms & PS



Chief Minister's Office CXO Awards 2011

Using IT implementation to improve public services



Thank You

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

www.gujaratindia.com

