

સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા  
એકાઉન્ટ્સના ઉપયોગ માટે સોશિયલ મીડિયા  
હેન્ડલિંગ માર્ગદર્શિકા જાહેર કરવા બાબત

ગુજરાત સરકાર

માહિતી અને પ્રસારણ વિભાગ

પરિપત્ર ક્રમાંક : IBD/MSM/e-file/10/2025/0294/B

સચિવાલય, ગાંધીનગર

તારીખ : ઈ-સાઈન મુજબ

વંચાણે લીધા:-

(૧) સામાન્ય વહીવટ વિભાગના ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચનો દ્વિતીય અહેવાલ, તા.૨૫/૦૪/૨૦૨૫

(૨) માહિતી કમિશનરશ્રીની કચેરી, ગાંધીનગર નો તા.૧૨-૦૩-૨૬નો ઈ-મેઈલ તથા તા.૦૧/૧૦/૨૦૨૫નો પત્ર ક્રમાંક:  
DOI/૨૮૨/૦૯/૨૦૨૫

**પરિપત્ર :**

આજના ડિજિટલ યુગમાં, સોશિયલ મીડિયાનું આગવું મહત્વ પ્રસ્થાપિત થઈ રહ્યું છે. લોકો સુધી સરકારી યોજનાઓની જાણકારી પહોંચે અને તેના થકી લોકોની સુખાકારીમાં વધારો થાય તે માટે સોશિયલ મીડિયા પોતાની એક આગવી ભૂમિકા સુનિશ્ચિત કરી રહ્યું છે.

આજે ગુજરાતમાં સ્માર્ટ ફોનના ઉપયોગ, ઈન્ટરનેટની ઉપલબ્ધિના કારણે સોશિયલ મીડિયાનો ઉપયોગ અંતરિયાળ વિસ્તારો સુધી પહોંચી રહ્યો છે. આજના જમાનામાં ઈન્ફોગ્રાફિક્સ, લાભાર્થી વીડિયો, એક્સપ્લેનર વીડિયોઝ વિગેરે દ્વારા સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ થકી લોકોપયોગી જાણકારી છેવાડાના નાગરિક સુધી પહોંચાડવી આવશ્યક છે ત્યારે ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચના દ્વિતીય અહેવાલમાં કરેલ ભલામણ મુજબ ગુજરાત સરકારની વિવિધ કચેરીઓના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ અને તેમજ તે તમામ એકાઉન્ટ કાર્યાલયિત થાય અને તેના થકી સરકારની યોજનાઓની જાણકારી લોકો સુધી પહોંચે અને લોકો તેનાથી લાભાલ્પિત થાય તે જરૂરી છે.

સરકારની વિવિધ કચેરીઓ દ્વારા બનાવવામાં આવેલ સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સનું સુચારુ અને સુયોગ્ય રીતે સંચાલન થાય તે માટે ગુજરાત વહીવટી સુધારણા પંચના દ્વિતીય અહેવાલમાં નીચે મુજબની ભલામણ કરવામાં આવેલી છે.

**“સરકારે સોશિયલ મિડિયા હેન્ડલિંગ માર્ગદર્શિકા બનાવવી જોઈએ અને દરેક વિભાગ અને તેમની સંબંધિત ક્ષેત્રિય કચેરીઓમાં, પાયાના સ્તરે, સોશિયલ મિડિયા આઉટરીચ વધારવા માટે એક વિશિષ્ટ કાર્યબળ સ્થાપિત કરવું જોઈએ. ગુજરાત સરકાર દ્વારા તૈયાર કરાયેલ કેન્દ્રીય રીતે રચાયેલ પેનલમાંથી, સમાન માર્ગદર્શિકા હેઠળ વિભાગોને વ્યાવસાયિક વ્યક્તિઓ અથવા એજન્સીઓની સેવા મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવવા જોઈએ.”**

ઉપરોક્ત ભલામણ અન્વયે સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સના ઉપયોગ માટે સોશિયલ મીડિયા હેન્ડલિંગ માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરવામાં આવેલ છે. જે નીચે મુજબ છે. આ માર્ગદર્શિકા સર્વે વિભાગો તેમજ કચેરીઓના પાલન અર્થે પરિપત્રિત કરવામાં આવે છે.

(અ) સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ ક્રિએશન:

Signature Not Verified  
Signed by : ALKA MEHUL VARSAT  
Section Officer  
Information and Broadcasting  
Department  
Date : 2026.03.23 11:02:20 IST

File No: IBD/MSM/e-file/10/2025/0294/B (Information)

Approved By: Deputy Secretary, IBD

Open the document in Adobe Acrobat DC to verify the E-sign



- વિભાગ, વિભાગ હેઠળની તમામ વડી કચેરીઓ અને જિલ્લા કક્ષાથી લઈને ગ્રામકક્ષા સુધીની તમામ ક્ષેત્રિય કચેરીઓના ફેસબુક, ઇન્સ્ટાગ્રામ, X (ટ્વીટર) વગેરે જેવા સોશિયલ મીડિયા પ્લેટફોર્મ પર એકાઉન્ટ્સ બનાવવા.
- આ એકાઉન્ટ્સનું નિયમિતપણે સંચાલન થાય તે માટે એક નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરવી.
- વિભાગ, વડી કચેરી તથા ક્ષેત્રિય કચેરી કક્ષાએ સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સની ડિરેક્ટરી બનાવવી અને તેની નિભાવણી કરવી.

(બ) સોશિયલ મીડિયા મેનેજમેન્ટ:

- સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ દ્વારા રાજ્ય સરકારની રોજબરોજની જનઉપયોગી કામગીરી, યોજનાકીય માહિતી, લાભાર્થીઓના પ્રતિભાવો, જનજાગૃતિ અભિયાન, વિકાસલક્ષી નિર્ણયો અને કાર્યો, વગેરેની માહિતી ટેકસ્ટ, ઇન્ફોગ્રાફિક્સ (ઇમેજ), રીલ્સ અને વીડિયો જેવાં સોશિયલ મીડિયાને અનુરૂપ ફોર્મેટમાં નાગરિકો સુધી ઝડપથી પહોંચાડવાની કામગીરી કરવી.
- સરકારની વિવિધ યોજનાઓ, તેનાથી મળનાર લાભ તેમજ લોકોપયોગી જાણકારી નાગરિકો સુધી પહોંચે તે માટે પોડકાસ્ટ, ક્લિપ્ઝ, વિવિધ સ્પર્ધાઓ જેવાં સર્જનાત્મક માધ્યમોનો ઉપયોગ કરવો.
- વિભાગ કક્ષાએ, વડી કચેરી કક્ષાએ અને જિલ્લા કક્ષાએ સોશિયલ મીડિયા માટે આવશ્યક એવી ફોટો બેંક, વીડિયો બેંક અને સાફલ્યગાથાઓ અંગેની જરૂરી માહિતી નિભાવવી.
- વિભાગ દ્વારા વિભાગ હેઠળની તમામ વડી કચેરીઓ અને જિલ્લાકક્ષાથી લઈને ગ્રામકક્ષા સુધીની તમામ ક્ષેત્રિય કચેરીઓના સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સનો નિયમિત અહેવાલ તૈયાર કરી સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી.

(ક) સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ સંદર્ભે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો:

(૧) સચોટ અને પ્રમાણિત માહિતી જ શેર કરવી:

- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પોસ્ટ કરવામાં આવનાર તમામ અપડેટ્સ, જાહેરાતો અને માહિતી પ્રમાણિત છે અને અધિકૃત અધિકારીઓ દ્વારા મંજૂર થયેલ છે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પ્રસિદ્ધ થનાર માહિતી માટે ફક્ત સત્તાવાર અથવા વિશ્વસનીય સ્ત્રોતોમાંથી જ ડેટા અને આંકડાઓનો ઉપયોગ કરવો.
- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પોસ્ટ કરતાં પહેલાં, ખાસ કરીને કુદરતી/માનવસર્જિત આપત્તિ દરમિયાન માહિતીને ચકાસવી.
- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પોસ્ટ માટે સાચા લાભાર્થીના ફોટાનો જ ઉપયોગ કરવો.

(૨) સમયસરતા અને સુસંગતતા જાળવવી:

- નાગરિકોને વિલંબ વિના અપડેટ્સ મળે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે સોશિયલ મીડિયા પર માહિતી તાત્કાલિક શેર કરવી.
- વિભાગીય ઉદ્દેશો, યોજનાઓ, સેવાઓ અને જનકલ્યાણ સાથે સંબંધિત કન્ટેન્ટ જ સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ પર પોસ્ટ કરવું.
- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર નિયમિત પોસ્ટ થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું.



(૩) નાગરિક-કેન્ડિડત સંચાર:

- સુગમતા વધારવા માટે શક્ય હોય ત્યાં સ્થાનિક ભાષાઓમાં માહિતી પ્રદાન કરવી.
- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમોમાં ક્લિપ્સ, પ્રતિભાવ પદ્ધતિઓ અને જાગૃતિ અભિયાનો દ્વારા સકારાત્મક જનભાગીદારીને પ્રોત્સાહિત કરવી.
- સોશિયલ મીડિયા પોસ્ટમાં સાદી અને સરળ ભાષાનો તથા ટૂંકાં વાક્યોનો ઉપયોગ કરવો.

(૪) વ્યાવસાયિક વર્તન સુનિશ્ચિત કરવું:

- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પોસ્ટની ભાષામાં તટસ્થતા અને નિષ્પક્ષતા જાળવવી.
- નાગરિકોના પ્રશ્નોનો નમ્રતાપૂર્વક જવાબ આપવો.
- વિશ્વાસ વધારવા માટે સાફલ્યગાથાઓ, શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અને સિદ્ધિઓને સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પ્રદર્શિત કરવી.

(૫) સુરક્ષા નિયમોનું પાલન કરવું:

- સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ બનાવવા માટે સરકારી મોબાઇલ નંબર અથવા સરકારી ઇ-મેઇલ આઇડીનો ઉપયોગ કરવો અને એકાઉન્ટ સાથે તેને લિન્ક કરવા.
- સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ માટે મજબૂત પાસવર્ડ્સ, ટુ-ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન અને માત્ર અધિકૃત એક્સેસનો ઉપયોગ કરવો.
- અસામાન્ય પ્રવૃત્તિ અથવા સુરક્ષાભંગ માટે નિયમિતપણે સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સનું નિરીક્ષણ કરવું.
- સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ ક્રેડેન્શિયલ્સનો બેકઅપ રાખવો અને એક્સેસ નિયુક્ત અધિકારીઓ સુધી મર્યાદિત રાખવો.
- સરકારના સત્તાવાર તમામ સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ અધિકૃત (Verify) કરાવવા.

(૬) સર્વ સમાવેશકતા અને સુગમતાને પ્રોત્સાહન આપવું

- સાંસ્કૃતિક અને સામાજિક વિવિધતા પ્રત્યે સંવેદનશીલ અને સર્વ સમાવેશક કન્ટેન્ટ સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ પર શેર કરવું.
- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પોસ્ટ થનાર કન્ટેન્ટ જાતિ, ધર્મ, જ્ઞાતિ અથવા પ્રદેશના આધારે ભેદભાવ કરતું નથી તેની ખાતરી કરવી. આચારસંહિતાનો ભંગ ન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું.

(૭) કાનૂની અને નૈતિક ધોરણોનું પાલન કરવું:

- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પોસ્ટ માટે તૃતીય-પક્ષ કન્ટેન્ટ, ફોટો અથવા વીડિયોનો ઉપયોગ કરતી વખતે કોપીરાઇટ કાયદાઓનું પાલન કરવું.
- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પોસ્ટ કરતી વખતે સ્ત્રોતનો યોગ્ય રીતે સંદર્ભ ટાંકવો.
- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પોસ્ટ માટે ઇન્ટરનેટ/ અનધિકૃત સ્ત્રોત પરથી સીધા ફોટો, વીડિયો કે માહિતી



લેવાનું ટાળવું.

- IT એક્ટ, ડેટા સુરક્ષા નિયમો અને વિભાગીય સંચાર નીતિઓનું પાલન કરવું.

(૮) રાજકીય કે વ્યક્તિગત અભિપ્રાયો ટાળવા:

- સરકારી હેન્ડલ્સે રાજકીય પક્ષો, ઉમેદવારો અથવા વિચારધારાઓ માટે સમર્થન કે ટીકા વ્યક્ત ન કરવી.
- સરકારના સત્તાવાર એકાઉન્ટસનું સંચાલન કરતા કર્મચારીઓના વ્યક્તિગત અભિપ્રાય સત્તાવાર સંચારમાં ક્યારેય પ્રતિબિંબિત થવા જોઈએ નહીં.

(૯) અપ્રમાણિત અથવા ગોપનીય માહિતીનો પ્રસાર ન કરવો

- ભ્રામક માહિતી, અફવાઓ અથવા બિનસત્તાવાર અહેવાલો સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પોસ્ટ ન કરવા.
- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમ પર ગોપનીય સરકારી દસ્તાવેજો, આંતરિક સંચાર, અથવા સંવેદનશીલ ડેટા ક્યારેય શેર ન કરવા.
- કટોકટી દરમિયાન, ફક્ત અધિકૃત અધિકારીઓ દ્વારા મંજૂર અને પ્રમાણિત અપડેટ્સ જ સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર પ્રસારિત કરવા.

(૧૦) અપમાનજનક અથવા અયોગ્ય પ્રતિભાવો ટાળવા

- નાગરિકોની કમેન્ટ્સ પર દલીલો, વિરોધાભાસ અથવા વ્યંગાત્મક જવાબો ટાળવા.
- સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર ક્યારેય અપમાનજનક, અનાદરપૂર્ણ અથવા ભેદભાવપૂર્ણ ભાષાનો ઉપયોગ ન કરવો.

(૧૧) સત્તાવાર પ્લેટફોર્મનો દુરુપયોગ ન કરવો:

- સરકારી હેન્ડલ્સનો ઉપયોગ વ્યક્તિગત પ્રમોશન, સત્તાવાર આદેશો સાથે અસંબંધિત જાહેરાતો, અથવા ભંડોળ એકત્ર કરવા માટે થવો જોઈએ નહીં.
- સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સ પર ચેઇન મેસેજ, જોક્સ અથવા અપ્રસ્તુત કન્ટેન્ટ ફોરવર્ડ કરવાનું ટાળવું.

(૧૨) માહિતી સાથે ચેડાં ન કરવા:

- સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા એકાઉન્ટ્સની પોસ્ટમાં ક્યારેય ભ્રામક આંકડા, બદલાયેલા દ્રશ્યો અથવા અતિશયોક્તિપૂર્ણ દાવા રજૂ ન કરવા.
- તમામ સંચારમાં પારદર્શિતા અને જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરવી.

(૧૩) એકાઉન્ટ્સ નિષ્ક્રિય ન રાખવા:

- સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા હેન્ડલ્સને લાંબા સમય સુધી નિષ્ક્રિય ન રાખવા.
- કર્મચારીઓની બદલી દરમિયાન પણ સરકારના સત્તાવાર સોશિયલ મીડિયા માધ્યમો પર અપડેટ્સનું સાતત્ય જળવાય તે સુનિશ્ચિત કરવું.

Signature Not Verified  
Signed by : ALKA MEHUL VARSAT  
Section Officer  
Information and Broadcasting  
Department  
Date : 2026.03.23 11:02:20 IST

File No: IBD/MSM/e-file/10/2025/0294/B (Information)

Approved By: Deputy Secretary, IBD

Open the document in Adobe Acrobat DC to verify the E-sign



(૧૪) નાગરિકોના પ્રતિલાવની અવગણના ન કરવી:

- નાગરિકોના પ્રશ્નોને અવગણવાનું કે નકારવાનું ટાળવું.
- નાગરિકોની ફરિયાદોની અવગણના ન કરતા તેની જાણ સંબંધિત કચેરી/અધિકારીશ્રીને કરવી.
- નાગરિકોની રચનાત્મક ટીકાને સુધારણા માટેની તક તરીકે ગણવી.

રાજ્ય સરકારના તમામ વિભાગ, વિભાગ હેઠળની તમામ વડી કચેરીઓ અને જિલ્લાકક્ષાથી લઈને ગ્રામકક્ષા સુધીની તમામ ક્ષેત્રિય કચેરીઓ સરકાર અને નાગરિકો વચ્ચેના સેતુ તરીકે ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકા ધ્યાને લઈને સોશિયલ મીડિયાનો મહત્તમ ઉપયોગ કરે અને તેના થકી જનસુખાકારીમાં પોતાની ભૂમિકાનું સુયોગ્ય વહન કરે તે સુનિશ્ચિત કરવા આથી જણાવવામા આવે છે.

ગુજરાતના રાજ્યપાલશ્રીના હુકમથી અને તેમના નામે,

આપની વિશ્વાસુ,

(એ.એમ.વર્સાત)

સેક્શન અધિકારી

માહિતી અને પ્રસારણ વિભાગ

ક્રમાંક:સા.વ.શા/૫૨૨૫/૨૦૨૬/ ૫૦૩૪

જિલ્લા શિક્ષણાધિકારીની કચેરી,

પાલનપુર, જિ.બનાસકાંઠા

તા.૦૨/૦૪/૨૦૨૬

૨/- નકલ રવાના જાણ તથા ઉક્ત પત્રમાં જણાવેલ વિગતે કાર્યવાહી કરવા સાડ.

જિલ્લા શિક્ષણાધિકારી  
પાલનપુર, જિ.બનાસકાંઠા

પ્રતિ,

આચાર્યશ્રી

સરકારી/ગ્રાન્ટેડ/ખાનગી માધ્યમિક અને ઉચ્ચતર માધ્યમિક શાળાઓ તમામ,

જિ.બનાસકાંઠા