

વર્ષ २३ અંક ૨, સાંગ અંક ૮૩ એપ્રિલ-જુન, ૨૦૧૮

વિદ્યાર્થી



સાર્વજનિક કાર્યક્રમ વિતરણમાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ અને
ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ



સંપાદકીય

3

■ વંચિત નાગરિકોની વહીવટમાં સહભાગીતાને સુગમ બનાવવા માટે ‘આરટીઆઈ’ સાથે તેમના સુધી પહોંચવું	7
■ ‘ઉત્તરદાયિત્વનું માળખું’ અને ‘રાજસ્થાન ભાગીડારી જવાબદેહી અને સામાજિક તપાસણી બિલ, ૨૦૧૬’	12
■ ગુજરાતમાં જાહેર યોજનાઓ માટે અંદાજપત્રીય જોગવાઈઓ: પ્રશ્નો અને સ્વીચ્છાનો 19	
■ માહિતીના અધિકાર હેઠળ માહિતીની સક્રિય જાહેરાત અને જાહેર કાર્યક્રમો પૂરા પાડવા	23
■ ચર્ચા અને અધ્યક્ષની નોંધ	27
■ ‘સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ’ - જાહેર યોજનાઓ સુધી બહેતર પહોંચ અને તેને પૂરી પાડવાની સ્થિતિમાં સુધારો કરવા માટેની કામગીરી	29
■ ભારતના પછાત જિલ્લાઓમાં જાહેર યોજનાઓની માહિતી સુધીની પહોંચમાં સુધારો કરવો	32
■ છતીસગઢ, ઓડિશા અને ઝાર્ખંડના ૧૨ જિલ્લાઓમાં જીઆઈએસ-આધ્યારિત હકારી ટ્રેકિંગ સિસ્ટમ	35
■ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા: અનુભવો અને શીખ	38
■ ચર્ચા અને અધ્યક્ષની નોંધ	42
■ સમાપન નોંધ	46

સંપાદકીય

સાર્વજનિક કાર્યક્રમ વિતરણમાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ અને ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ

તાજેતરનાં વર્ષોમાં, ગરીબીને અંકુશમાં રાખવા માટે તથા ‘એસડીજી’ હાંસલ કરવામાં મદદરૂપ થવા માટે જાહેર કાર્યક્રમોની અનિવાર્યતાએ સ્વીકૃતપણે સ્વષ્ટ સ્વરૂપ ધારણા કર્યું છે. જોકે, સુ-આશય ધરાવતા, વ્યાપક સંસાધનોથી સજ્જ અને યોગ્ય રીતે તૈયાર કરવામાં આવતા જાહેર કાર્યક્રમોને છેવાડાના વિસ્તારો સુધી ઉપલબ્ધ બનાવવા એ નીતિ નિર્ધારકો માટે તથા નાગરિક સમાજ માટે ચિંતાનો વિષય રહ્યો છે. તેઓ જે લોકો સુધી આ કાર્યક્રમો પહોંચાડી રહ્યા છે, તે લોકો પ્રત્યે અમલીકરણની વ્યવસ્થામાં ઉત્તરદાયિત્વનું નીચું સ્તર અને સામાજિક બહિજ્ઞતાએ દુષ્કર અડયણો જિભી કરી છે. જ્યારે સમગ્ર પ્રયાસો અને લોકોની વ્યાપક સંખ્યા ફક્ત એ સુનિશ્ચિત કરવામાં વસ્ત છે કે લોકોને તેમના મળવાપાત્ર લાભો પ્રાપ્ત થાય, ત્યારે બીજી તરફ લોકો મૃત્યુ પામી રહ્યાં છે અને કષ્ટો વેઠી રહ્યાં છે, કારણ કે વર્તમાન સંસાધનો તેમના સુધી પહોંચી નથી રહ્યાં.

તાજેતરનાં વર્ષોમાં પણ, ભારતમાં (વિવિધ રાજ્યોમાં વિવિધ સ્તરે) જાહેર કાર્યક્રમો પૂરા પાડવા માટેની વ્યવસ્થામાં ઓફિસની કામગીરીનું ડિજિટાઇઝેશન કરીને તથા એમઆઈએસને મજબૂત કરીને તકનીકી વિકાસને અપનાવવામાં આવ્યો છે. આ પૈકી મોટાભાગની માહિતીઓ જાહેર ક્ષેત્રે રજૂ કરવામાં આવી છે, જેમાં કેટલીક માહિતી સ્વ-પહેલના આધારે જ્યારે મોટાભાગની માહિતી નાગરિક સમાજની માગને પગલે રજૂ કરવામાં આવી છે. ‘ઈન્ટરનેટ’ અને ‘મોબાઇલ ફોન’ના કવરેજમાં નોંધપાત્ર વધારો થયો છે. આ ઉપરાંત મૂળભૂત સેવાઓ નાગરિકોના ઘરાંગણે પૂરી પાડવા માટે તથા નાગરિક/નાગરિક સમાજ અને સરકાર વચ્ચેની કિયા-પ્રતિક્રિયાને સક્ષમ બનાવવા માટે ‘વેબ-ઈનેબલ્ડ (વેબ-સક્ષમ) એપ્લિકેશન્સ’, ‘મોબાઇલ ટેકનોલોજી’, ‘વેબસાઈટ્સ’, ‘પોર્ટલ્સ’, ‘વીડીયો કોન્ફરન્સિંગ’, ‘ટેલિસેન્ટર્સ’, ‘નાગરિક સેવા કેન્દ્રો’, ‘ઈલેક્ટ્રોનિક કિઓર્સક્રેન્સ’, ‘મોબાઇલ ફોન’ આધારિત સેવાઓ, કિયા-પ્રતિક્રિયા સાથેનાં વોઈસ રેકોર્ડિંગ વગેરે જેવા તકનીકી વિકલ્પોનો વધુને વધુ ઉપયોગ કરવામાં આવી રહ્યો છે. સામાજિક સુરક્ષાના લાભો પૂરા પાડવા, રોજની ચુક્કવણી કરવા, સેવા પૂરી પાડવા અને ઉત્તરદાયિત્વ ક્ષેત્રે બહેતર કામગીરી માટે ‘સ્માર્ટ કાઇર્ડ’ અને ‘મોબાઇલ ઓટોમેટેડ ટેલર મશીનો’નો ઉપયોગ કરવામાં આવી રહ્યો છે. ભારતમાં ‘આધાર’ તથા રાજ્યસ્થાન રાજ્યમાં ‘ભામાશા’ જેવા મંચોને કારણે સામાજિક સુરક્ષા અને અન્ય જાહેર કાર્યક્રમો પૂરા પાડવા માટે જવાબદાર હોય તેવા તમામ વિભાગોને લિંક કરવું શક્ય બન્યું છે, જેને કારણે નાણાંકીય ગેરરીતિ તથા અનુલિપિકરણ થતું અટકે છે અને સાથે જ વ્યાપક સ્તરે સમાવેશકતા શક્ય બને છે. વળી, લાભાર્થીઓએ તેમની યોગ્યતાના પ્રમાણો વારંવાર તૈયાર કરવાનું પડતાં નથી. રાજ્યસ્થાનમાં ફક્ત ‘ભામાશા’ મંચને કારણે નવ લાખ વિધવાઓ તથા ધૂટાછેડા લીધેલી મહિલાઓને મળતું ઓછી રકમનું (વૃદ્ધ માટેનું) પેન્શન આપમેળે જ વિધવા પેન્શનમાં તબદીલ થઈ શક્યું અને કોઈ પ્રયત્ન કર્યા વિના કે કોઈ દસ્તાવેજ સાથે તેમની યોગ્યતા પુરવાર કરવાનો પ્રયત્ન કર્યા વિના જ તેમને વધુ રકમનું પેન્શન મળતું થયું. દેશભરમાં એવી ઘણી મોબાઇલ એપ્સ ઉપલબ્ધ છે, જે ખાનગી ધોરણે કે સરકાર દ્વારા પ્રાયોજિત છે અને તે નાગરિકોને યોગ્યતાના આધારે જાહેર કાર્યક્રમો વિશેની માહિતી પૂરી પાડે છે, તેમને પસંદગી કરવામાં, ઓનલાઈન અરજી કરવામાં તેમજ અરજી કે ફરિયાદની સ્થિતિ ટ્રેક કરવામાં મદદ કરે છે.

તો બીજી તરફ, ટેકનોલોજીના ઉપયોગે જાહેર કાર્યક્રમો પૂરા પાડવામાં જટિલતાઓ સર્જ છે અને યોગ્યતા ધરાવનારા વ્યક્તિઓ તેમને મળવાપાત્ર હક્કીથી વંચિત રહી જાય છે - આ ડ્રાફ્ટ્કોષણ નાગરિક સમાજ માટે ચિંતાનો વિષય રહ્યો છે. ૨૦૧૭માં, રાજ્યસ્થાન સરકારે ‘પોર્ટલ ઓફ સેલ’ (પીઓએસ) મશીનો રજૂ કર્યા હતાં અને ૩૦ લાખ ‘એનએફએસએ’ લાભાર્થી પરિવારો (કુલ એક કરોડ લોકો) રાહત દરે (સબસિડી ડેટા) રાશનના તેમના લાભથી વંચિત રહ્યા હતા, કારણ કે તેમનાં બાયો-મેટ્રિક્સની નોંધણી થઈ ન હતી. પેન્શન યોજનામાં, બેંકિંગ વ્યવસ્થા અપનાવવાને પગલે દસ લાખ લોકો વંચિત રહી ગયા છે, જેમાં અત્યંત પરવશ સ્થિતિ ધરાવનારા લોકો, બેંકમાં ખાતું ખોલાવવાની ક્ષમતા ન ધરાવનારા લોકો અથવા તો આધાર કાઈ હોવા છતાં, જેમના અંગૂઠાની છાપ બાયોમેટ્રિક ડેટા સાથે મેળ ન ખાતી હોય તેવા લોકોનો સમાવેશ થતો હતો. સરકારે આ અંગે તપાસ કરવાને બદલે વંચિત રહી ગયેલા લોકોને મૂત ગણી લીધા. હવે, તેઓ હ્યાત હતા તે પુરવાર કરવાની જવાબદારી એવા બહિજ્ઞત લોકોની હતી કે જેઓ તેમણે શું કરવું કે કેવી રીતે કરવું તે વિશે કંઈ જાણતા ન હતા. આવી કાર્યવાહી માટે કોઈ ઉત્તરદાયિત્વ નથી. જ્યારે રાજ્યસ્થાનના વંચિત પરિવારોનાં બાળકો તથા અનાથ બાળકોના સામુદ્યાધિક પુર્વસન તથા

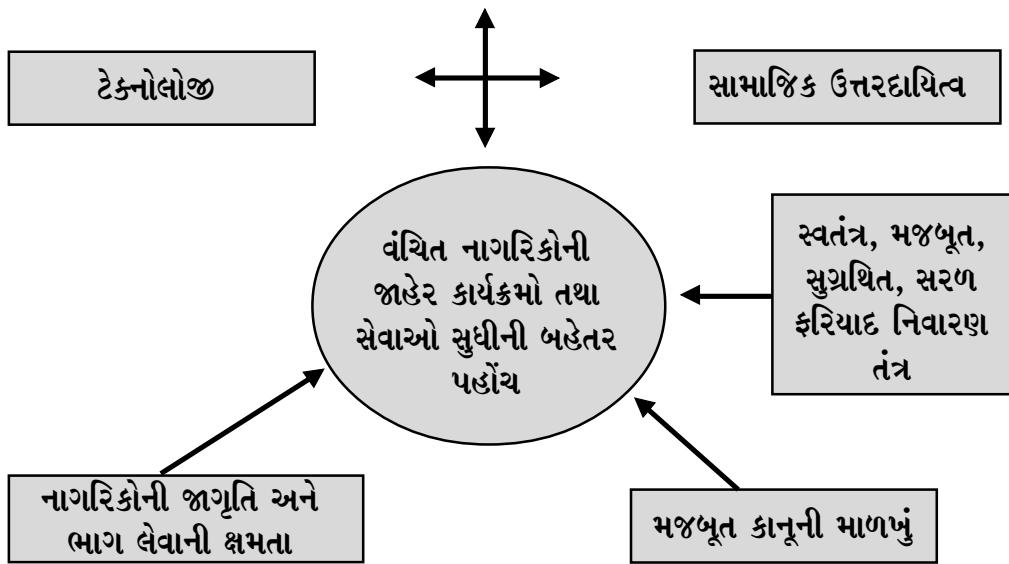
શિક્ષણને મદદ પૂરી પાડવા માટેની મુળભૂત સામાજિક સુરક્ષા યોજના - પાલનદાર યોજના માટે ડિજિટાઈઝેશન શરૂ કરવામાં આવ્યું, ત્યારે માલુમ પડ્યું કે લાભાર્થીઓનાં અસલ અરજી ફોર્મ સિસ્ટમમાં ગ્રૂમ થઈ ગયાં હતાં. તેમના લાભો તાત્કાલિક ધોરણો અટકાવી દેવાયા અને તેમની ખરાઈ કરવા માટે કોઈ સક્રિય પ્રયત્ન કરવામાં આવ્યો નહીં. સમાજનો એક મોટો વર્ગ પણ ગુપ્તતાના અધિકારને અનુલક્ષીને 'આધાર' તથા આ પ્રકારના અન્ય મંચોના ફરજિયાતપણા સામે વિરોધ નોંધાવી રહ્યો છે.

જો કે, મારા માટે તો આવા કેસ સ્થૂચવે છે કે, સમસ્યા ટેકનોલોજીના ઉપયોગને કારણે નહીં, બલ્કે સરકારમાં કામ કરી રહેલા કાર્યક્રમના અમલકર્તાઓના અભિગમને કારણે તથા લોકોની સમસ્યા સમજીને ઉકેલ શોધવા તરફના મંથર ગતિએ ચાલતા પ્રયત્નોને કારણે સર્જય છે. સાથે જ આ હકીકત સરકારમાં રહેલી પ્રતિભાવ વ્યવસ્થામાં રહેલી આમી તરફ પણ અંગુલિનિર્દેશ કરે છે, જેમાં લોકોના અવાજને ત્યાં સુધી પહોંચતો અટકાવી દેવાય છે, જ્યાંથી તેમની સમસ્યાનું સમાધાન થઈ શકે છે. જો વ્યવસ્થા એ સમજે કે તેના નિર્ણયો જાહેર ક્ષેત્રે રજૂ થશે અને તે અંગે જવાબ આપવો જરૂરી થઈ પડશે, તો નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયામાં જવાબદારીની ભાવના ચોક્કસપણે ઘણું જ વધી જશે.

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનાં સાધનો (ટ્રૂલ્સ) નાગરિક સહભાગીતાને વેગ આપવામાં મદદ કરે છે તથા તેમની પ્રાથમિકતાઓ અને જાહેર સેવાઓ પાસેથી તેમની અપેક્ષાઓને વહીવટી સંસ્થાઓ વહીવટી સંસ્થાઓ સુધી પહોંચાડવામાં મદદરૂપ બને છે. નાગરિક સલાહકારી બોર્ડ (સિટિઝન એડવાઈઝરી બોર્ડ), તકેદારી સમિતિઓ (વિજિલન્સ કમિટી), જાહેર હિતના દાવા (પલ્બિક ઇન્ટરેસ્ટ લિટિગેશન), લોક સુનાવણીઓ, સિટિઝન્સ ચાર્ટર્સ વગેરે જેવાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ તંત્રો નાગરિકો અને નાગરિક સમાજની રાજ્ય સાથેની સામેલગીરી માટેનો અવકાશ સર્જે છે. આ પાછળનો ઉદેશ જાહેર નીતિ ઘડવામાં નાગરિકોની સહભાગીતા વધારવાનો, સેવા પૂરી પાડવાની વ્યવસ્થાની પ્રતિક્રિયાત્મકતાને બહેતર બનાવવાનો તથા છસરકારથી નાગરિક સુધીની સામેલગીરીમાં પારદર્શિતામાં સુધારો લાવવાનો છે.

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ સાધનો (ટ્રૂલ્સ)ના અસરકારક ઉપયોગનો આધાર મુખ્યત્વે જાહેર ક્ષેત્રે (પલ્બિક ડોમેઇન પર) સુસંગત માહિતીની ઉપલબ્ધતા અને ડેટાની તુલના પર રહે છે. સરકારી સંસ્થાઓ, સેવા પૂરી પાડનાર તથા નાગરિકો વચ્ચે માહિતીનો પ્રવાહ સુનિશ્ચિત કરવામાં ટેકનોલોજી મહત્વની ભૂમિકા ભજવી શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે, સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની માગ હોય છે કે, ગુણવત્તાના ધોરણો માટે, જથ્થાના માપન માટે, પ્રાય્યતા અને સેવા પૂરી પાડવાની પ્રક્રિયા માટે તેમજ જાહેર કાર્યક્રમો પૂરા પાડવા માટેની સમય મર્યાદા અંગેના નિયમો ઘડવામાં આવે. તેમની નિયમિત સમીક્ષા તથા સુધારા માટેની વ્યવસ્થા હોવી જોઈએ. સાથે જ, આ માહિતી ફક્ત વેબસાઈટ્સ પર નહીં, બલ્કે અન્ય ભૌતિક સ્થળોએ પણ ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ તથા કચેરીઓમાં લોકો જોઈ શકે તે રીતે પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ, આ માહિતી નાગરિકો માટે સરળતાથી પ્રાય હોવી જોઈએ. આ ઉપરાંત, ઉત્તરદાયિત્વ સુનિશ્ચિત કરવા માટે સરકારી અધિકારીઓનાં સ્થળ, સમય અવધિ, કામના કલાકો, નિશ્ચિત કામગીરીઓ, દેખરેખ અને અમલીકરણની જવાબદારીઓ, પારદર્શિતાનાં ધોરણો, સેવાની શરતો અનુસારની ફરજો વગેરે સહિતની વિગતો દર્શાવતાં સમાવેશક રીતે તૈયાર કરવામાં આવેલાં જોબ ચાર્ટર્સ તથા જોબ ચાર્ટર્સનું ઉલ્લંઘન થતાં તે વિરુદ્ધ ફરજિયાત નોંધાવવા માટેનાં સાધનો અંગેની માહિતી પણ જાહેર ક્ષેત્રે પ્રદર્શિત કરવી જરૂરી છે. (નાણાંકિય તથા અન્ય) વ્યવહારોને લગતી તમામ માહિતી લોકો માટે 'ઓનલાઈન' અને 'રિયલ ટાઈમ' ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ. તેને 'આરટીઆઈ' અધિનિયમ હેઠળ ફરજિયાત સક્રિય જાહેરાતના અર્થ હેઠળ સમાવિષ્ટ કરવામાં આવી છે. નાગરિકો જાહેર સેવા પહોંચાડવા માટેનાં કાર્યો તથા સરકાર દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતી જવાબદારીઓ સમજી શકે, તેનો ઉપયોગ કરી શકે તથા તેના પર નજર રાખી શકે, તે માટે માહિતી સરળ રીતે તથા નાગરિકો સમજી શકે તેવા સ્વરૂપમાં રજૂ કરવી જોઈએ અને 'ઓનલાઈન' તથા 'ઓફલાઈન' - એમ બંને રીતે બહુવિધ સાધનો દ્વારા તેનો પ્રસાર કરવો જોઈએ. વિવિધ વિભાગો માટે જાહેર ક્ષેત્રે (પલ્બિક ડોમેઇન પર) માહિતીના પ્રસાર માટે માહિતીની સામગ્રી અને પ્રસારની પદ્ધતિ નક્કી કરવા માટે નાગરિક સમાજ સંગઠનો (સીએસઓ) તથા આઈટી વિભાગ, રાજ્યસ્થાન સરકાર વચ્ચે ડિજિટલ ડાયલોગ શરૂ કરવામાં આવ્યો છે. નાગરિક સમાજ, નાગરિકો તથા અન્ય હિતધારકો માટે માહિતીની સરળ પ્રાય્યતા જાહેર સેવાઓને લોક કેન્દ્રી બનાવવામાં અને તેમની સમસ્યાઓ અને પ્રાથમિકતાઓનું નિવારણ કરવામાં મદદરૂપ બને છે. ટૂંકમાં, માહિતીની બહેતર પ્રાય્યતાને સમાવેશક રજૂઆત (બાર્ગેરિન્ગ) તથા ઉત્તરદાયિત્વમાં રૂપાંતરિત કરવી એ પ્રાથમિક જરૂરિયાત છે.

ટેકનોલોજી અને સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનાં સાધનો (ટ્રૂલ્સ)નો સુગ્રાહિત ઉપયોગ ગરીબ તથા વંચિત લોકોને માહિતી તથા જાહેર કાર્યક્રમોની બહેતર પ્રાય્યતા પૂરી પાડે તેવા માળખાની ભૂમિકા ભજવી શકે છે, કારણ કે તે રાજ્યના વહીવટકર્તાઓ તથા અમલદારશાહીના પક્ષે સ્વતંત્રતા તથા આત્મલક્ષીતામાં નોંધપાત્ર ઘટાડો કરે છે. શરૂઆતમાં, એ સમજી લેવું જરૂરી છે કે, ટેકનોલોજી અને મશીનો ઉત્તરદાયિત્વ માટે મહત્વપૂર્ણ પરિબળોને એકત્રિત કરવામાં માનવીય કિયા-પ્રતિક્રિયાની શક્તિ અને ભૌતિક અવકાશનું સ્થાન લઈ શકે નહીં.



આકૃતિ ૧ - ટેકનોલોજી અને સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના સુગ્રથિત ઉપયોગ માટેનું માળખું

આ માળખાની સફળતાનો આધાર ભાગ લેવા અંગેની નાગરિકોની જાગૃતિ તથા ક્ષમતા પર રહેલો છે. તે તાલીમ તથા ક્ષમતાવર્ધનનાં તત્વો રજૂ કરે છે. માહિતી મેળવવા કરતાં પણ માહિતીનો ઉપયોગ કરવો વધારે મહત્વપૂર્ણ છે. નાગરિકો એવું અનુભવે કે તેઓ જાણકારી ધરાવે છે અને તેઓ પોતાનો પક્ષ મક્કમપણે રજૂ કરી શકે છે, તે જરૂરી છે. લોકો યોજનાઓનો વહીવટ કરવા માટે જવાબદાર હોય તેવી વ્યક્તિઓને પ્રશ્ન પૂછવા માટે સક્ષમ બને છે. નાગરિક સેવાઓ તથા હક્કો અંગે શિક્ષણ પૂરું પાડવા અને બેરફૂટ સુગમકર્તાઓની ટુકડી તૈયાર કરવા માટેનો પદ્ધતિસરનો માર્ગ માળખાને મજબૂત બનાવશે.

આ ઉપરાંત મજબૂત કાનૂની માળખું પણ જરૂરી બની રહે છે. ‘એમજીનરેગા’ જેવી યોજનાઓએ નવાં સંસાધનો રજૂ કર્યા છે, જે અગાઉ પ્રાય ન હતાં અને તે સંરક્ષિત છે, કારણ કે તે માટેનો સંબંધિત કાયદો પ્રસ્થાપિત કરવામાં આવ્યો છે. ‘આરટીઈ’ અધિનિયમે સ્થાનિક સ્તરે બની રહેલી અથવા તો ન બની રહેલી ઘટનાઓ તરફ ધ્યાન દોરવામાં મદદ કરી છે. ‘એનએફએસએ’ લોકોના ‘રાઈટ ટુ ફૂડ’ને મજબૂત આધાર પૂરો પાડે છે. દેશનાં આશરે ૯૦થી ૮૦ લાખ લોકો દર વર્ષ ‘આરટીઆઈ’ અધિનિયમનો ઉપયોગ કરી રહ્યા છે. તેઓ સામાન્ય માણસો છે, જેઓ તેમના હક્કો માટે લડવા માટે સજજ છે.

નાગરિક કેન્દ્રી ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર - જે સ્વતંત્ર છે, મજબૂત છે, કાયદા પર આધારિત છે અને છેલ્લે - તે અસરકારક સામાજિક જવાબદારી માટેનો છેલ્લો, છતાં ઘણો મહત્વપૂર્ણ સ્તંભ છે. તે સેવા પૂરી પાડવામાં તથા વહીવટમાં સાંપ્રેલી નિષ્ફળતાનું તાકીદ નિરાકરણ આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે નાગરિકોને દેખરેખનું માળખું સર્કિય કરવા માટે સક્ષમ બનાવે છે તેમજ સંબંધિત દેખરેખકર્તાઓ પર ફરિયાદનું નિવારણ લાવવાની અને નિશ્ચિત સમય મર્યાદાની અંદર નિરાકરણ પૂરું પાડવાની જવાબદારી નાંખે છે. ‘રાજસ્થાન સંપર્ક’ અને અન્ય કેટલાંક રાજ્યોમાં કાર્યરત વ્યવસ્થાઓ સુગ્રથિત અને સરળ વ્યવસ્થાના સુયોગ મોરલનું નિર્દર્શન કરે છે. કામગીરીનું પાલન ન કરવામાં આવ્યું હોય, તેવા સંજોગોમાં કરવામાં આવેલી પ્રતિબંધક (ધાક બેસાડનારી) કાર્યવાહીનો ચોક્કસ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો હોવો જોઈએ અને તે દ્રષ્ટાંત મજબૂત હોવું જોઈએ. હાલમાં દેશભરનાં વિવિધ રાજ્યોમાં પસાર કરવામાં આવેલા જુદા-જુદા જાહેર સેવા બાંધદરી અધિનિયમોમાં તેનો અભાવ જોવા મળે છે. આવી વ્યવસ્થા માટે મદદ અને સુવિધા પ્રાપ્ત થવાં જરૂરી છે.

‘ઈન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી’ (માહિતી તકનીક) પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરીને સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનાં સાધનો (ટૂલ્સ)નું સર્જન કરી શકાય છે અથવા તો તેમાં સુધારો કરી શકાય છે. સુધારાત્મક નાગરિક અને સરકાર સંવાદ થકી સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ લાગુ કરવા માટે ઈ-ગવર્નર્ન્સનો મુખ્ય આધાર તરીકે ઉપયોગ કરીને તથા ‘આઈસીટી પ્લેટફોર્મ’ પર સરકારી માહિતીનો પ્રસાર કરીને પારદર્શી વ્યવસ્થામાં કેવી રીતે સુધારો કરી શકાય તેનાં ઘણાં ઉદાહરણો મોજૂદ છે.



જાહેર યોજનાઓની પહોંચમાં સુધાર માટેની વ્યૂહરચનાઓ

‘યુરોપિયન યુનિયન’ (ઇયુ)ના સહયોગથી કાર્યરત ‘જાહેર યોજનાઓ/કાર્યક્રમોની માહિતીની પહોંચમાં સુધાર’ અંગેના કાર્યક્રમ અંતર્ગત ત્રીજી ઓગસ્ટ, 2017ના રોજ અમદાવાદ ખાતે યોજાયેલી કાર્યશાળાના અહેવાલનો અંશ અહીં રજૂ કરવામાં આવ્યો છે. આ કાર્યશાળા માત્ર સહયોગી સંસ્થાઓ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલી માહિતીઓ પૂરતી મર્યાદિત ન રહેતાં જાહેર કાર્યક્રમોને છેવાડાના વિસ્તાર સુધી અસરકારક રીતે પહોંચાડવા માટેની વ્યૂહરચનાઓ કેવી રીતે તૈયાર કરવી તેની સમજૂતી મેળવવા માટે તેનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. આ કાર્યશાળામાં મુખ્યત્વે ત્રણ વિષયોને આવરી લેવામાં આવ્યા હતા:

1. માંગનું સર્જન કરવા માટે લોક સમૂહોને મજબૂત કરવા.
2. ઉત્તરદાયિત્વના સંદર્ભમાં સમુદાયની સહભાગીતા
3. જાહેર યોજનાઓની ઉપલબ્ધતામાં નવતર ફેરફારો.

કાર્યશાળામાં રજૂ કરવામાં આવેલાં કુલ 13 નોંધપત્રો પૈકીનાં 8 નોંધપત્રોમાં ‘યુરોપિયન યુનિયન (ઇયુ)’ના સહયોગથી કાર્યરત પ્રોજેક્ટના અનુભવોને આવરી લેવામાં આવ્યા હતા. જ્યારે, અન્ય ભાગીદાર સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓનાં પાંચ નોંધપત્રો સમાન વિષયને લગતાં

હતાં. આ કાર્યશાળામાં 78 સહભાગીઓ હતાં, જેમાં મુખ્ય વક્તા પ્રોફેસર ઘનશ્યામ શાહ, વિષયના અધ્યક્ષસ્થાને પ્રોફેસર નવદીપ માથુર, શ્રી અચ્યુત દાસ તથા ડૉ. તારા નાયર, 14 યુરોપિયન યુનિયન સહયોગી પ્રોજેક્ટના 11 પ્રતિનિધિઓ તથા સંસ્થાના પ્રતિનિધિઓ ઉપસ્થિત રહ્યાં હતાં.

‘વિચાર’ના આ અંકમાં કાર્યશાળાના બીજા સત્ર - ‘ઉત્તરદાયિત્વના સંદર્ભમાં સમુદાયની સહભાગીતા’ અને ત્રીજા સત્ર - ‘જાહેર યોજનાઓની પહોંચમાં નવતર પહેલ’ દરમિયાન રજૂ થયેલા વૈચારિક મુદ્દાઓને આવરી લેવામાં આવ્યા છે.

અમને ખાતરી છે કે ચર્ચાના આધારે તૈયાર કરવામાં આવેલા પત્રો અને નોંધો જાહેર કાર્યક્રમોને અસરકારક રીતે છેવાડાના વિસ્તારો સુધી પહોંચાડવા માટેની અમલીકરણની વ્યૂહરચનાઓ ઘડવામાં અને તેમાં સુધારા કરવામાં ઉપયોગી નીવડશે. આ કાર્યશાળામાં આવરી લેવાયેલા વિષયોના દસ્તાવેજુકરણ અને રજૂઆતની કામગીરી સુશ્રી ગીતા શર્મા તથા સુશ્રી સૂનેત્રા દેશપાંડેએ સંભાળી હતી.



વंचિત નાગરિકોની વહીવટમાં સહભાગીતાને સુગમ બનાવવા માટે ‘આરટીઆઈ’ સાથે તેમના સુધી પહોંચવું

- પંક્તિ જોગ¹ ‘માહિતી અધિકાર ગુજરાત પહેલ’, અમદાવાદ



પંક્તિ જોગે માહિતી અધિકાર ગુજરાત પહેલ (એમએજીપી)ની ઉત્પત્તિ વિશે સંક્ષિપ્તમાં જણાવવા સાથે તેમની રજૂઆતનો પ્રારંભ કર્યો હતો. સ્વયંસેવકોના એક જૂથે ‘રાઈટ ટુ ઈન્ફર્મેશન’ (આરટીઆઈ) કાયદો ઘડાય તે માટે 2003માં એક પહેલ આદરી હતી. 2005માં, ‘આરટીઆઈ’ અધિનિયમ ઘડાયો, ત્યાર બાદ ‘એમએજીપી’એ લોકશાહીને કાર્યાત્મક સ્વરૂપ આપવા માટે સ્થાનિક સ્તરે લોકશાહી પ્રક્રિયાઓમાં લોકોની સહભાગીતા વધારવામાં આ કાયદાની સંભવિતતાની પરિકલ્પના કરી હતી. લોકશાહીમાં, વ્યવસ્થાઓ નાગરિક કેન્દ્રીત હોય તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયા પારદર્શી હોય અને સરકારી કર્મચારીઓ તથા અધિકારીઓ લોકો માટે જવાબદેય હોય તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. જોકે, વહીવટી તંત્ર કામગીરી ક્ષેત્રે અધોમુખી (નીચેની તરફ) ઉત્તરદાયિત્વ ધરાવતું નથી. વળી, નાગરિકો વહીવટી તંત્ર સાથે જોડાયેલા નથી અને તેમને તંત્ર કેવી રીતે કામ કરે છે તે જાણવાની જરૂર પણ જણાતી નથી. ‘એમએજીપી’નું મુખ્ય લક્ષ્યશાસન વ્યવસ્થામાં પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વ વધારવાનું છે, જેથી આરટીઆઈની અરજી દાખલ કરવા આડેના અવરોધો દૂર કરી શકાય.

રજૂઆતના બીજા ભાગમાં, વક્તાએ એમએજીપીના અભિગમ, તેની માન્યતાઓ અને છેલ્લાં 14 વર્ષમાં તેની ચાવીરૂપ પહેલ વિશે વાત કરી હતી.

1 પંક્તિ જોગે 2001માં વિકાસલક્ષી ક્ષેત્રમાં તેમની કામગીરીનો પ્રારંભ કર્યો હતો. ત્યારથી તેઓ ‘એમએજીપી’નું નેતૃત્વ કરી રહ્યા છે. પંક્તિ ‘આરટીઆઈ’ની રાજ્ય અને રાષ્ટ્રીય ટાસ્ક ફોર્મનાં સભ્ય છે તથા દરિયા કાંઠાના ધોવાડાની ટાસ્ક ફોર્મનાં સભ્ય છે. આરટીઈ, આરટીઆઈ, એમજનરેગા, સીએલપીઆરએ, જૈવિક-વૈવિધ્ય અધિનિયમ જેવા ધારા સામાજિક કાયદાઓનાં માસ્ટર ટ્રેઇનર પંક્તિ જોગે 3,000થી વધુ તાલીમો હાથ ધરી છે.

એમએજીપીનો અભિગમ

- એ) વહીવટી વ્યવસ્થાની કામગીરી અંગેની માહિતી માટે માગનું સર્જન કરવા માટે લોકો સાથે કામગીરી કરવી. એમએજીપી સંગઠન, નાગરિકોને આરટીઆઈ કાયદાનો સરકાર પાસેથી માહિતી મેળવવાના સાધન તરીકે, અભ્યાસાર તથા ગેરરીતિઓનો પર્દાફાશ કરવા માટેના સાધન તરીકે તથા સરકારને લોકો પ્રત્યે વધુ પારદર્શી અને ઉત્તરદાયી બનાવવા માટેના સાધન તરીકે ઉપયોગ કરવા માટેની મદદ પૂરી પાડે છે.
- બી) ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા અસરકારક બને અને સાથે જ માહિતીની સક્રિય જાહેરાત (પીએડી) મજબૂત થાય તે માટે એમએજીપી આરટીઆઈ અરજીઓ સંદર્ભે પ્રતિક્રિયા કરતા કર્મચારીઓ અને અધિકારીઓ સાથે કામગીરી કરે છે. તે કર્મચારીઓ તથા અધિકારીઓને કાયદાની જોગવાઈઓથી પરિચિત કરાવીને અને પરિપત્રો તથા જાહેરાતોના સ્વરૂપમાં છેલ્લી માહિતીનું આદાન-પ્રદાન કરીને કર્મચારીઓ અને અધિકારીઓને મદદ કરે છે. સાથે જ તે સેવા પૂરી પાડનારાઓ દ્વારા કરવામાં આવતી સક્રિય જાહેરાતને સરકારી અધિકારીઓની મદદથી સક્ષમ બનાવે છે.

એમએજીપીની માન્યતાઓ

નાગરિકોને સરકાર સાથે જોડવા જરૂરી છે. શાસન વ્યવસ્થા સાચા અર્થમાં કાર્યાત્મક બને તે માટે નાગરિકોએ વ્યવસ્થા સાથે જોડાવું જોઈએ અને તેઓ પરિવર્તન લાવવા માટેની શક્તિ ધરાવે છે.

દરેક નાગરિકને ‘આરટીઆઈ’ જેવા સાધનથી સશક્ત કરવાથી સકારાત્મક પરિવર્તન આવશે, કારણ કે તે કેવળ મુદ્રિત કે ઈલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં માહિતી મેળવવા માટેનું સાધન નથી, બલ્કે તે નાગરિકોને વ્યવસ્થાને પ્રશ્ન પૂછવા માટે, તેને પડકારવા માટે, તેની તપાસ કરવા માટે તથા તેની પાસેથી જવાબો માંગવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. જ્યારે સામાન્ય નાગરિકો વ્યવસ્થા સામે સવાલ ઉઠાવવાનું શરૂ કરે, ત્યારે તેઓ ન બદલાયેલી સ્થિતિને પડકારે છે, એક પહેલ અન્ય લોકોને પ્રેરણા પૂરી પાડે, ત્યારે સત્તાનાં સમીકરણો બદલાઈ શકે છે.

આરટીઆઈ કોઈ શસ્ત્ર નથી, પણ તે એક સાધન છે અને સરકાર સાથે પ્રત્યાયન કરવા માટેનું અહિસક માધ્યમ છે. શસ્ત્રો વ્યવસ્થાને નુકસાન પહોંચાડશે, જ્યારે સાધનો તેની કામગીરીમાં સુધારો લાવશે. આરટીઆઈ એ કોઈ જાદૂઈ લાકડી નથી. તે યોગ્ય ન હોય તેવી બાબતોને અયોગ્ય નથી ઠેરવી શકતો, કે નથી તો તે વ્યવસ્થામાં ખોટું કામ કરનારી તમામ વ્યક્તિઓને સજા આપવાનો.

માહિતી મેળવવા કરતાં માહિતીનો ઉપયોગ કરતાં શીખવું વધુ મહત્વપૂર્ણ છે. માહિતીનું વિશ્લેષણ કરવું જરૂરી છે. પારદર્શી અને ઉત્તરદાયી વ્યવસ્થા પ્રસ્થાપિત કરવા માટે સરકાર સાથે સંવાદ શરૂ કરવો જોઈએ, જેથી આરટીઆઈ અરજીઓ માટેની જરૂરિયાત ઘટે અને અંતમાં તે સમાપ્ત થઈ જાય.

મહત્વપૂર્ણ પણેલ

એમએજ્જ્યુની છેલ્લાં 14 વર્ષમાં નાગરિકો તથા વ્યવસ્થા સાથે જોડાવા માટે અને તેમને મદદ પૂરી પાડવા માટે નીચેની પહેલ હાથ ધરી છે:

1. આરટીઆઈ હેલ્પલાઇન

આરટીઆઈનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો અને કઈ પરિસ્થિતિમાં તેનો ઉપયોગ કરી શકાય તે અંગે પ્રવર્તતા અસંખ્ય પ્રશ્નોની પ્રતિક્રિયારૂપે, 2006માં આરટીઆઈ ટેલિફોન હેલ્પલાઇન (09924085000) શરૂ કરવામાં આવી હતી. આ હેલ્પલાઇન રોજ સવારના 11 વાગ્યાથી સાંજના છ વાગ્યા સુધી કાર્યરત હોય છે તથા આરટીઆઈ નિષ્ણાતો સ્વયંસેવકો તરીકે આ કામગીરી સંભાળે છે અને તેમની નિપુણતાનો લાભ આપે છે. જોકે, આ ટોલફી નંબર નથી, તેમ છતાં, છેલ્લાં 11 વર્ષમાં આશરે 20 રાજ્યોમાંથી 4.7 લાખ કોલ આવી ચૂક્યા છે. કોલ કરનારી વ્યક્તિઓ પૈકીની પાંચ ટકા કરતાં પણ ઓછી વ્યક્તિઓ (કોલર્સ) આરટીઆઈની જોગવાઈથી વાકેફ હોય છે. હેલ્પલાઇન પર આવતા 60 ટકા કોલ ગ્રામીણ વિસ્તારોના હોય છે. 10થી 12 ટકા કોલર્સ મહિલાઓ હોય છે અને છેલ્લા દોઢ વર્ષમાં તે પૈકીની 60 ટકા મહિલા કોલર્સ જમીન અને મિલકત સંબંધિત મામલાઓ માટેની માહિતી માળી છે. તેમાં ઘણી એકાડી જીવન ગાળતી મહિલાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે. મિલકતનો અધિકાર એ એક મહત્વપૂર્ણ મુદ્દો છે, સાથે જ તે તકરારનું નિમિત્ત પણ હોય છે, જે મહિલાઓની વંચિતતામાં વધારો કરે છે. સ્વયંસેવકો નાગરિકોને આરટીઆઈ માટેની અરજી તૈયાર કરવા માટે અને અરજી અને અપીલ દાખલ કરવા માટેનું માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે. આશરે 25 ટકા ફરિયાદો આરટીઆઈ અરજીઓ થકી નિવારવામાં આવી છે.

રિસીવ કરવામાં આવેલા પૈકીના આશરે 22 ટકા કોલ સરકારી અધિકારીઓ/ માહિતી પૂરી પાડનારાઓ અર્થાત્ જાહેર માહિતી

કચ્છના નાના રણના અગરિયાઓએ તેમના કલ્યાણ માટેના અંદાજપત્રીય ખર્ચ અંગેની માહિતી મેળવવા માટે આરટીઆઈનો ઉપયોગ કર્યો. રેકૉર્ડના દર્શાવ્યા પ્રમાણો હાથ ન ધરાયેલાં કાર્યો પાછળ પણ ખર્ચ થયાનું દર્શાવાયું હતું. તેમણે માગણી કરી કે આયોજન કાર્ય સ્થળે (રણમાં) થવું જોઈએ અને અગરિયાઓને તેમના કલ્યાણ માટેની યોજનાઓમાં સહભાગી થવા માટે અને અમલીકરણ પર દેખરેખ કરવા માટે પ્રોત્સાહન પૂરું પાડવું જોઈએ. તેના કારણે એવી સ્થિતિનું નિર્માણ થયું, જેમાં ફરિયાદના નિવારણ માટે આરટીઆઈ દાખલ કરવાની જરૂર ન હતી અને લોકો સીધા જ જાહેર સત્તા તંત્ર સમક્ષ તેમની ફરિયાદો રજૂ કરી શકતા હતા.

અધિકારીઓ (પીચાઈઓ) અને એપેલેટ ઓફારિટી (એઓ)ના હોય છે. હેલ્પલાઇનની કામગીરી સંભાળતા સ્વયંસેવકો આરટીઆઈના નિયમો, તેની માર્ગદર્શક પુસ્તિકાઓ અને સરકાર દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલા સંબંધિત જીઆરની જાળવણી કરે છે, તેને અપેટ કરે છે તેમજ પીચાઈઓ અને એએ સાથે તેનું આદાન-પ્રદાન કરે છે, કારણ કે તેઓ ઘણી વખત અધિનિયમની જોગવાઈઓથી પૂરતા વાકેફ હોતા નથી. એમએજ્જ્યુની તેની સાથે જોડાતા આવા અધિકારીઓને આરટીઆઈના સમર્થકો તરીકે રૂપાંતરિત કરવા માટે તેમની સાથે સક્રિયપણે જોડાવા ઈચ્છે છે. એમએજ્જ્યુનું માનવું છે જો અધિકારીઓ રૂપાંતરણ માટે તૈયાર હોય, તો આ પરિસ્થિતિ વિકસનું ચિત્ર બદલવામાં મદદરૂપ બની શકે છે, કારણ કે તેઓ પરિવર્તન પર અસર ઉપજાવવાની શક્તિ ધરાવે છે.

98 ટકા કેસોમાં, લોકો તેમના વ્યક્તિગત પ્રશ્નો કે ફરિયાદોને લગતી માહિતી માગે છે. આ પ્રશ્નો અને ફરિયાદો જમીન અને મિલકત જેવા મામલા કે પછી રેશન, પેન્શન, શિષ્યવૃત્તિ વગેરે જેવા મળવાપાત્ર લાભોની પહોંચને લગતાં હોય છે. આ ઉપરાંત, સ્થાનિક સ્વરાજની સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી (માર્ગ, વીજણી, આરોગ્ય સુવિધાઓ, જાહેર પરિવહન વગેરે) નાગરિક સેવાઓના પ્રશ્નો બાબતે નિર્ણય લેવા અંગે, અગ્રાહ્યતા, ગુણવત્તા, સમય મર્યાદાને લગતા સંખ્યાબંધ કોલ આવે છે.

આશરે પાંચ ટકા નાગરિકો ફક્ત ન્યાય મેળવવા માટે કે તેમની ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવા માટે જ નહીં, બલ્કે વ્યવસ્થામાં પારિવર્તન માટેની હિમાયત કરવા માટે પણ માહિતીનો ઉપયોગ કરે છે. તેઓ પારદર્શી અને જવાબદેય વ્યવસ્થા ઊભી કરવા માટે તંત્ર સાથે સંવાદ શરૂ કરે છે અને આ સંવાદ જાળવી રાખે છે, જેમાં માહિતીનો સક્રિય ધોરણો પ્રચાર-પ્રસાર કરવામાં આવે છે અને લોકો સરકારી

કાર્યક્રમો/યોજનાઓના આયોજનમાં, અમલીકરણમાં અને તેના પર દેખરેખમાં સહભાગી થાય છે.

આ ઉપરાંત આરટીઆઈ હેલ્પલાઈન જેમાં નાગરિકો ઉપર દ્વારા કરવામાં આવ્યું હોય કે ધમકાવવામાં આવ્યા હોય કે તેમના ઉપર હુમલો કરવામાં આવ્યો હોય તેવા કેસોમાં આરટીઆઈ હેલ્પલાઈન વિસ્તાર બ્લોઅર સુરક્ષા હેલ્પલાઈન તરીકે કામ કરે છે. આવા કેસોનું દસ્તાવેજુકરણ કરવામાં આવે છે અને તેની વિગતો જિલ્લા પોલીસ અને કલેક્ટર અને ગુજરાત રાજ્ય માહિતી પંચને મોકલવામાં આવે છે. આવી માહિતી તત્કાળ જાહેર કરવા માટે માગણી કરવામાં આવે છે. વિવિધ રાજ્યોમાંથી મળેલી સામૂહિક આરટીઆઈ અરજીઓનો ઉપયોગ એવા મ નો પર પ્રકાશ પાડવામાં મદદરૂપ નીવડે છે, જે માટે નાગરિકોને ધમકી આપવામાં આવી હોય. સાથે જ આવી અરજીઓ એકત્તાની ભાવના જરૂરાવે છે.

2. શનિવારનું કાનૂની ક્લિનિક

ટેલિફોન હેલ્પલાઈનથી ઉકેલી ન શકાયા હોય તેવા કેસોમાં માર્ગદર્શન પૂરું પાડવા માટે જુલાઈ, 2016માં સાપ્તાહિક કાનૂની ક્લિનિક શરૂ કરવામાં આવ્યા હતાં. આ પૈકીના કેટલાક કેસો માટે આરટીઆઈ અરજી દાખલ કરતાં પહેલાં સંબંધિત દસ્તાવેજો તથા કેસને લગતા અગાઉના પ્રત્યાયનની ચકાસણી કરવી જરૂરી છે. આ ક્લિનિક જાહેર રજાઓ સિવાયના દિવસોમાં શનિવારે કે રવિવારે સવારે દસ વાગ્યાથી છ વાગ્યા સુધી ગુજરાતનાં 75 સ્થળોએ કાર્યરત હોય છે. ગુજરાતની સાથે-સાથે રાજ્યસ્થાન અને મહારાષ્ટ્રના દુર્ગમ પ્રદેશોના સરેરાશ 12થી 15 લોકો ઉપરોક્ત દિવસો દરમિયાન ક્લિનિકની મુલાકાત લે છે. નિષ્ણાતો આ માટે સમય ફાળવી સ્વયંસેવક તરીકે તેમની નિપુણતાની સેવા આપે છે. આરટીઆઈની અરજીઓ તૈયાર કરવા માટે અને દાખલ કરવા માટે માર્ગદર્શન પૂરું પાડવામાં આવે છે અને અધિનિયમની જોગવાઈ અંગેની માહિતી પૂરી પાડવામાં આવે છે. ઓછામાં ઓછા દસ કેસોમાં મહિલાઓએ ભ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશનની માલિકીની મિલકતો અંગે માહિતી માગી હતી અને મામલતદાર તથા પ્રાંત અધિકારીના ઉત્તરધાયિત્વને સંબોધીને માહિતી પ્રાપ્ત કરી હતી. એક વર્ષમાં 6000થી વધુ કેસોને સમર્થન સાંપડ્યું છે અને નાગરિકોને આરટીઆઈના ઉપયોગ માટેનું માર્ગદર્શન પૂરું પાડવા માટે ગુજરાતના આશરે 50 નાગરિકોને પરિવર્તનકર્તા કે મદદકર્તા તરીકેની તાલીમ પૂરી પાડવામાં આવી છે.

3. આરટીઆઈ ઓન વ્હીલ્સ

લોકો આરટીઆઈથી પરિચિત થાય, તે માટે અંતરિયાળ વિસ્તારો સુધી અને હાંસિયામાં ધકેલાઈ ગયેલા સમુદ્દર્યો સુધી પહોંચવા માટે

વન વિભાગમાં માળી તરીકે ફરજ બજાવતા અશોકભાઈ રાઠોડને એ આધાર પર નોકરીમાંથી દૂર કરવામાં આવ્યા કે તેમણે તેમની ફરજનાં છેલ્લાં ત્રણ વર્ષમાં 250 દિવસ પૂરા કર્યા ન હતા, જેના કારણે તેઓ તેમની નોકરી કાયમી કરવાનો દાવો કરવા માટે ગેરલાયક દરે છે. શ્રેણીબદ્ધ આરટીઆઈ અરજીઓ અને આરટીઆઈ કાનૂની ક્લિનિકની સહાય થકી અશોકભાઈએ તેમણે જે-જે સ્થળોએ સેવા બજાવી હતી તે તમામ સ્થળોનાં હાજરી પત્રકો સુધીની પહોંચ પ્રાપ્ત કરી. તેઓ એ સાબિત કરવામાં સક્ષમ નીવડ્યા કે સરકારે અદાલત સમક્ષ ખોટી વિગતો રજૂ કરી હતી અને 18 વર્ષ બાદ અદાલતે અશોકભાઈની નોકરીમાં ફેર નિમણુંક કરવાનો આદેશ આપ્યો. ન્યાય માટેની આ લડતે તેમને શક્તિ આપી અને આરટીઆઈ અધિનિયમની સંભવિતતા પુરવાર કરી. હવે તેમણે આરટીઆઈ માટે કેન્વાસિંગ કરવાની જવાબદારી ઉઠાવી લીધી છે અને 60થી વધુ લોકોને આરટીઆઈ અરજીઓ દાખલ કરવામાં મદદ કરી છે.

આરટીઆઈ ઓન વ્હીલ્સનો વિચાર સ્કૂર્યો હતો. ગામોમાં નબળી શાસન વ્યવસ્થાની ફરિયાદ કરનારા લોકો દ્વારા કરવામાં આવેલા કોલની પ્રતિક્ષિયારૂપે આ પહેલ શરૂ કરવામાં આવી હતી. આરટીઆઈ ઓન વ્હીલ્સ એ માલ્ટિ-મીડીયા વાહન છે અને તે ટીવી સ્કીન, પ્રોજેક્ટર, લેપટોપ, સ્પીકર, પન્નિક એન્ટ્રેસ સિસ્ટમ, ઇન્ટરનેટ, આરટીઆઈ લાઈબ્રેરી અને બે સ્વયંસેવકોથી સજ્જ છે. આ વાહન જાગૃતિ કાર્યક્રમો હાથ ધરવા માટે કલેક્ટર કચેરી, હોસ્પિટલો, બસ સ્ટેન્ડ, શાકભાજનાં બજારો વગેરે જેવાં જાહેર સ્થળો પાસે ઊભું રાખવામાં આવે છે. સ્વયંસેવકો લોકોને આરટીઆઈ અધિનિયમથી પરિચિત કરાવવા માટે મુદ્રણ સામગ્રી, કેસ સ્ટડી અને ફિલ્મોનો ઉપયોગ કરે છે. તે સ્થળે તત્કાળ માર્ગદર્શન પૂરું પાડવામાં આવે છે અથવા તો પછી લોકોને કાનૂની ક્લિનિકની મુલાકાત લેવાનું જણાવવામાં આવે છે.

આ ઉપરાંત માહિતીના પ્રસાર માટે, માટે ચોક્કસ પ્રદેશ/તાલુકા/જિલ્લા ખાતે 15-30 દિવસના કાર્યક્રમનું આયોજન કરવામાં આવે છે, આરટીઆઈના મુસદ્દાના લેખન (આરટીઆઈ ડ્રાફ્ટિંગ કેમ્પ) માટેની શિબિરોનું આયોજન કરવામાં આવે છે, યુવાન સ્વયંસેવકોને તાલીમ આપવામાં આવે છે અને શૈક્ષણિક સંસ્થાઓમાં આરટીઆઈ અંગેના વ્યાખ્યાનોનું આયોજન કરવામાં આવે છે. લોકો ભ્રષ્ટાચાર કે લાંચ-રૂશવતની માગણીના કેસોની તપાસ માટે સરકારી કચેરીમાં કોઈ નાણાં ચૂકવે, તો તેમણે નાણાં ચૂકવ્યાની પહોંચ માગવી જોઈએ તે અંગે તેમને જાણકારી આપવામાં આવે છે.

આરટીઆઈ ઓન વ્હીલ્સ ગુજરાત, મહારાષ્ટ્ર, જમ્મુ અને કશ્મીર, પંજાબ, હરિયાણા, હિમાચલ પ્રદેશ, ગોવા અને મધ્ય પ્રદેશ જેવાં

રાજ્યોમાં મોબાઈલ કાનૂની ક્લિનિક તરીકેની સેવા બજાવે છે. નાગરિક જીથો, સંગઠનો અને જાહેર સત્તા તંત્રો મહાત્મા ગાંધી રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર બાંયધરી યોજના (એમજીઅનઆરઈજએસ), રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ સ્વાસ્થ્ય ભિશન (એનઆરઅયએમ), શિક્ષણનો અધિકાર) વગેરે સંબંધિત માહિતી સક્રિયપણે જાહેર કરવા માટે આરટીઆઈ અધિનિયમની કલમ 4 અનુસાર તેનો ઉપયોગ કરે છે. પંચમહાલ અને દાહોદ જેવા જિલ્લાઓમાં સ્થાનિક સ્તરે માહિતીની જરૂરિયાત વિશે સમજૂતી મેળવવા માટે છ મહિના લાંબાં અભિયાનોનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. પરિણામે જાહેર સ્થળોએ પ્રદર્શન માટે તૈયાર ટેમ્પ્લેટ્સ વિકસાવવામાં આવ્યાં હતાં. સ્થાનિક જૂથોએ ટેમ્પ્લેટ્સમાં માહિતી ભરવામાં અને 22 ગામોની સેવા સંસ્થાઓની દીવાલો પર તે પ્રદર્શિત કરવામાં મદદ કરી હતી. ગુજરાત સરકારે આ ટેમ્પ્લેટ્સ અપનાવ્યાં હતાં અને ભારત સરકારે સક્રિય જાહેરાત (પ્રોએક્ટિવ ડિસ્કલોઝર - પીએડી) માટેની માર્ગદર્શિકાઓમાં તેનો સમાવેશ કર્યો હતો. કોઈ પણ સાધન જો લોકોની ચોક્કસ મુશ્કેલીઓનું નિવારણ ન કરતું હોય, તો તેનો કોઈ અર્થ રહેતો નથી. ઉદાહરણ તરીકે, જો ખાદ્યાનના અધિકાર (રાઈટ ટુ ફૂડ) માટેના અભિયાનોનું આયોજન કરવામાં આવે, તો ઉત્તરદાયિત્વ દર્શાવવા માટે રાશન મેળવવા માટેના લોકોના અધિકારો પ્રદર્શિત કરવા જ જોઈએ. આ પાછળનો હેતુ જાગૃતિથી આગળ વધીને આંગણવાડીઓ, ગ્રામ્ય આરોગ્ય કેન્દ્રો (પીએચ્સી) વગેરે જેવી સેવાઓની કામગીરીમાં સુધારો કરવા ગેરરીતિઓ દૂર કરીને ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવાનો છે. ‘આરટીઆઈ ઓન લીલ્સ’ એ વ્યવસ્થા કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તેની તપાસ કરવા માટે એમ્બ્યુલન્સ તરીકે કાર્ય કરે છે.

રત્નાભાઈ વાળાએ 2007માં એવી તપાસ કરી કે વિકલાંગતા ધરાવનારી વ્યક્તિ આરટીઆઈ દાખલ કરી શકે કે કેમ. ત્યાર બાદ તેમણે તેમના ગામમાં પંચાયતની કામગીરી વિશે પ્રશ્નો ઉઠાવ્યા. હવે તેઓ ઘણી લાંબી મજલ કાપી ચૂક્યા છે. પરાધીન વ્યક્તિમાંથી હવે તેઓ તેમના ગામના સરપંચ બની ચૂક્યા છે અને આરટીઆઈના ઉપયોગનો સક્રિયપણે પ્રચાર કરી રહ્યા છે.

રાજકોટના ખેત મજૂરે આવાસ યોજનાઓ વિશે પ્રશ્નો ઉઠાવ્યા, જેને કારણો 17 અધિકારીઓ અને પાંચ સરપંચોની ગેરરીતિનો પર્દાફાશ થયો. આ મામલો ‘કમ્પ્ટોલર એન્ડ ઓડિટર જનરલ’ (સીએજી) સમક્ષ 2જૂ કરવામાં આવ્યો અને તમામ 17 અધિકારીઓને હોદા પરથી દૂર કરવામાં આવ્યા. આવી ગેરરીતિઓ કેવી રીતે ડામી શકાય તે અંગે ચર્ચાઓ કરવામાં આવી, જેના પરિણામસ્વરૂપે એક્સમાન આવાસ યોજના 2જૂ કરવાનું સૂચિત પુંઝું ભરાવમાં આવ્યું.

4. આરટીઆઈ રિસોર્સ વેબસાઈટ

એક બ્લોક કમ આરટીઆઈ રિસોર્સ વેબસાઈટ વિકસાવવામાં આવી છે, જેમાં આરટીઆઈ ફોર્મ, અધિનિયમો, માર્ગદર્શિકાઓ, કેસ, માધ્યમોના અહેવાલો, ભારત અને એશિયાના સમાચારો, વિડિયો તથા સફળ ગાથાઓ અપલોડ કરવામાં આવે છે. બ્લોગ www.mahitiadhibikar.blogspot.com રોજ સવારે આઠથી 19 વાગ્યા દરમિયાન અપડેટ કરવામાં આવે છે. આ ઉપરાંત વિવિધ રાજ્ય તાલીમ સંસ્થાઓમાં આરટીઆઈના તાલીમકર્તાઓ દ્વારા પણ આ સાઈટનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

5. પ્રકાશનો

એમઅણ્ણીએ આરટીઆઈ પર ગુજરાતી, હિંદી, મરાઠી અને કોંકણી ભાષામાં ઓછી કિમતનાં પ્રકાશનો વિકસાવ્યાં છે. તેમાં અધિનિયમની સરળ રજૂઆતો, વપરાશકર્તા માટેની માહિતી પુસ્તિકા, સરકારી ઠરાવો (જારી)ના સંકલન અને જાહેરાતો, ગ્રામીણ સ્તરે સક્રિય પ્રસાર વગેરે. એસઆઈસી, એમઅણ્ણી, માધ્યમો અને સરદાર પટેલ ઈન્સ્ટીટ્યુટ ઓફ પાલિક એડમિનિસ્ટ્રેશન (સ્પિપા) - આ ચાર સંભો આરટીઆઈના અસરકારક અમલીકરણ માટે સહનિર્દેશન કરે તે જરૂરી છે. રેકોર્ડની જાળવણી કરવામાં તથા જાહેરાતો માટેની સામગ્રી (ઇનપુટ) પૂરી પાડવામાં એસઆઈસી મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ધરાવે છે. માધ્યમો સુયોગ વહીવટ માટે આરટીઆઈના ઉપયોગો અંગેની વાતો (સ્ટોરીજ) વિકસાવીને તેનો પ્રચાર-પ્રસાર કરી શકે છે. સ્પિપા સરકારી અધિકારીઓને આરટીઆઈ અને તેના ઉપયોગ અંગે તાલીમ આપી શકે છે. એમઅણ્ણી નાગરિકોના શિક્ષણમાં યોગદાન આપી શકે છે, સ્થાનિક સ્વયંસેવકો આરટીઆઈ અધિનિયમનો ઉપયોગ કરવા માટે ઉત્સુક હોય તેવા લોકોને માર્ગદર્શન પૂરું પાડી શકે, મદદ પૂરી પાડી શકે તે માટે તે સ્વયંસેવકોનું ક્ષમતા વર્ધન કરવું તથા સુધારા સાથેની પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વ માટે સક્ષમ વાતાવરણનું સર્જન કરવું. નાગરિકો આ ચારેય હિતધારકો સાથે તેમના અનુભવો જણાવીને યોગદાન આપી શકે છે.

પડકારોનો સામનો

- સરકારી વિભાગોમાં વર્ષોથી રેકોર્ડની જાળવણીની ઉપેક્ષા કરવામાં આવી છે. રેકોર્ડની જાળવણીનો કમ અને જાહેર રેકોર્ડ અધિનિયમની જોગવાઈઓનું નિરીક્ષણ કરવામાં આવતું નથી.
- આરટીઆઈના અરજીકર્તાઓને તેમની ધમકીઓ પાછી ખેંચી લેવા માટે દબાણ કરવામાં આવે છે, તેમને ધમકીઓ મળે છે અને તેમના ઉપર હુમલા થાય છે. સરકાર દ્વારા વિલ્સલ બ્લોઅરના સંરક્ષણ માટેની વ્યવસ્થાનો અભાવ પ્રતિબંધક બની રહે છે. અત્યાર સુધીમાં સમગ્ર દેશમાં 45થી વધુ આરટીઆઈ અરજીકર્તાઓએ તેમના જીવ ગુમાવ્યા છે.

પ્રભાવ

- આરટીઆઈ અંગેની જગૃતિમાં વધારો થયો છે અને એમએજ્ઞ્પીએ લોકોને બે લાખ કરતાં વધુ અરજીઓ દાખલ કરવામાં મદદ પૂરી પાડી છે.
- હોસ્પિટલ, પંચાયત, આંગણવાડીઓ, નગર પાલિકાઓ (મુનિસિપાલિટી), શાળાઓ વગેરે ખાતે સેવાકીય જોગવાઈ તૈયાર કરવામાં નાગરિકોની સહભાગીતા વધી છે.
- શાસન વ્યવસ્થાને એ સમજાયું છે કે તેના નિર્ણયો જાહેર ક્ષેત્રમાં રહેશે. આમ, નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયામાં જવાબદારીની ભાવના છે.
- પંચાયતના ચુંટાયેલા સત્યોચે વહીવટી વ્યવસ્થા પાસેથી ઉત્તરદયિતવની માગણી કરવા માટે આરટીઆઈનો ઉપયોગ કરવાનું શરૂ કર્યું છે.
- નાગરિકોએ ન્યાયતંત્ર જેવી સંસ્થાઓને કામગીરીમાં થતા વિલંબ બદલ તથા સ્ટાફની નિમણુંક જેવી અન્ય સમસ્યાઓ અંગે પ્રશ્ન પૂછવાનું શરૂ કર્યું છે.

અનેક પડકારો સામે આવવા છતાં, ‘આરટીઆઈ’એ નાગરિકોને કેન્દ્ર સ્થાને રાખવામાં મદદ કરી છે અને નાગરિકો લોકશાહીની કામગીરી પર નજર રાખવાનું ચાલુ રાખશે તેવી આશા સેવાઈ રહી છે. આરટીઆઈ એ ‘સત્યાગ્રહ’ માટેનું સાધન છે, જે લોકોને શક્તિ પૂરી પાડે છે અને તેમની જવાબદારીઓનું આહવાન કરે છે.

રજૂઆતના મહિત્વના મુદ્દાઓ

- લોકશાહીમાં, શાસન વ્યવસ્થા નાગરિક કેન્દ્રિત હોય તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે; નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયા પારદર્શી રહે તેવી અને સરકારી કર્મચારીઓ લોકો પ્રત્યે જવાબદેય રહે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. જ્યારે, કામગીરી સમયે, વહીવટી

- તંત્ર અધોમુખી (નીચેની તરફ) ઉત્તરદયિત્વ ધરાવતું નથી અને નાગરિકો સરકારી તંત્ર સાથે જોડાણ ધરાવતા નથી.
- વ્યવસ્થાને વાસ્તવમાં કાર્યરત કરવા માટે નાગરિકો તેની સાથે જોડાય તે જરૂરી છે અને તેઓ પરિવર્તન લાવવાની શક્તિ ધરાવે છે. જ્યારે સામાન્ય નાગરિકો વ્યવસ્થા સામે સવાલ ઉકાવવાનું શરૂ કરે, ત્યારે તેઓ ન બદલાયેલી સ્થિતિને પડકારે છે, એક પહેલ અન્ય લોકોને પ્રેરણા પૂરી પાડે, ત્યારે સત્તાનાં સમીકરણો બદલાઈ શકે છે.
 - માહિતીનો ઉપયોગ કરતાં શીખવું એ માહિતી મેળવવા કરતાં પણ વધુ મહત્વપૂર્ણ છે. માહિતી મેળવવા કરતાં માહિતીનો ઉપયોગ કરતાં શીખવું વધુ મહત્વપૂર્ણ છે. માહિતીનું વિશ્લેષણ કરવું જરૂરી છે. સાથે જ સરકાર સાથે પારદર્શી અને ઉત્તરદયી વ્યવસ્થા પ્રસ્થાપિત કરવા માટેનો સંવાદ સાધવો પણ જરૂરી છે, જેથી આરટીઆઈ અરજીઓની જરૂરિયાત ઘટી શકે અને છેવટે તેને સમાપ્ત કરી શકાય.
 - એમએજ્ઞ્પી તેની સાથે જોડાતા અધિકારીઓને આરટીઆઈના સમર્થકો તરીકે રૂપાંતરિત કરવા માટે તેમની સાથે સક્રિયપણે જોડાવા ઈચ્છે છે. એમએજ્ઞ્પીનું માનવું છે જો અધિકારીઓ રૂપાંતરણ માટે તૈયાર હોય, તો આ પરિસ્થિતિ વિકાસનું ચિત્ર બદલવામાં મદદરૂપ બની શકે છે, કારણ કે તેઓ પરિવર્તન પર અસર ઉપજાવવાની શક્તિ ધરાવે છે.
 - આરટીઆઈએ નાગરિકોને કેન્દ્રસ્થાને મૂકવામાં મદદ પૂરી પાડી છે અને નાગરિકો લોકશાહીની કામગીરી પર નજર રાખવાનું ચાલુ રાખશે તેવી અશા સેવાઈ રહી છે. આરટીઆઈએ ‘સત્યાગ્રહ’ માટેનું સાધન છે, જે લોકોને શક્તિ પૂરી પાડે છે અને તેમની જવાબદારીઓનું આહવાન કરે છે.



‘ઉત્તરદાયિત્વનું માળખું’ અને ‘રાજ્યસ્થાન ભાગીદારી જવાબદેહી અને સામાજિક તપાસણી બિલ, ૨૦૧૯’

- નિભિલ ટ², મજફૂર કિસાન શક્તિ સંગઠન (એમકેઓસએસ) અને
‘નેશનલ કેમ્પેઇન ફોર પિપલ્સ રાઈટ ટ્રૂ ઇન્ફર્મેશન’ (એનસીપીઆરઆઈ)



નિભિલ ડેઝ તેમની રજૂઆતના પ્રથમ ભાગમાં વર્તમાન સંદર્ભમાં વહીવટ અને ઉત્તરદાયિત્વને લગતી કેટલીક ચાવીરૂપ સમસ્યાઓ વિશે જણાયું. સૌ પ્રથમ તેમણે જાહેર સેવાઓ લોકો સુધી પહોંચાડવામાં મદદરૂપ થયેલી કેટલીક વિકાસશીલ પ્રવૃત્તિઓ વિશે વિગતે જણાયું હતું. ત્યાર બાદ તેમણે જાહેર યોજનાઓ અને કાર્યક્રમોના લાભ પહોંચાડવાના ઉત્તરદાયિત્વના નીચા સ્તર તરફ ધ્યાન દોર્યું હતું. એમજીનરેગા જેવી યોજનાઓ પોતાની સાથે એવા સંસાધનો લાવી છે, જે અગાઉ ઉપલબ્ધ ન હતા અને આ સંસાધનો કાયદાથી સંરક્ષિત છે. બાળકોને નિઃશુલ્ક અને ફરજિયાત શિક્ષણનો અધિકાર (આરટીઈ) અધિનિયમે સ્થાનિક સ્તરે બની રહેલી અથવા તો જેનો અભાવ વર્તાતો હોય તેવી બાબતો તરફ ધ્યાન દોર્યું છે. તે જ રીતે, ખાદ્યાત્મના અધિકાર દ્વારા પાયાનું સર્જન થયું છે, જોકે, રાશનને સ્થાને રોકડ રકમ ટ્રાન્સફર કરવાનું પગલું ભરવામાં આવી રહ્યું છે અને આ સૂચિત પરિવર્તન માટેની પ્રતિક્રિયા પૂરતી નથી. વહીવટના સમગ્ર માળખામાં, સત્તામાં રહેલા લોકો ગરીબોના જીવનને નિર્દ્યપણે કચરી શકે છે અને તેમ છતાં, તે અંગે કોઈ પણ પ્રકારની પ્રતિક્રિયા નહીં વ્યક્ત કરવામાં આવે. શક્તિશાળી લોકો માનશે કે તેઓ મધ્યમ વર્ગની મદદથી આગળ વધી શકે છે. આ ફલ કોઈ ચોક્કસ સરકાર પૂરતી જ વિશિષ્ટતા ધરાવે છે તેવું નથી. પરંતુ, પરિસ્થિતિ વણસી

રહી છે. આ બજારના વૈશ્વિકીકરણનો એક ભાગ છે અને તે ઘણા નિર્ણયક તબક્કે પહોંચ્યો છે.

માહિતીના અધિકાર (આરટીઈ)ના અધિનિયમનો સંપૂર્ણ ઉપયોગ ન થયો હોય, અથવા તો તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો તે હતાશાનું કારણ બનતો હોય તે શક્ય છે. તેમ છતાં, એ મહત્વપૂર્ણ બાબત છે કે ભારતના આશરે 60થી 80 લાખ લોકો દર વર્ષે આ કાયદાનો ઉપયોગ કરી રહ્યા છે. આ ઉપયોગકર્તાઓ સામાન્ય વ્યક્તિઓ છે, જેઓ કોઈ મોટાં સંગઠનોનું કે પત્રકારોનું પીઠબળ કે સહાય નથી ધરાવતા, પણ તેઓ તેમના પોતાના હક્કો માટે લડત ચલાવવા તૈયાર છે. જોકે, આ વ્યક્તિઓમાં છેવાડાની ગરીબ વ્યક્તિઓ સામેલ નથી. છેલ્લા થોડા મહિનાઓથી છેવાડાના ગરબી વ્યક્તિઓ જોવામાં આવ્યા હતા, ત્યારે રાજ્યસ્થાન સરકારે પોઈન્ટ ઓફ સેલ (પીઓએસ) મશીનોની શરૂઆત કરી, જેને કારણે 30 લાખ પરિવારો (કુલ 1 કરોડ લોકો) ખાદ્ય સુરક્ષાથી વંચિત હતા. આ લોકો રાષ્ટ્રીય ખાદ્ય સુરક્ષા અધિનિયમ (એનએફએસએ)સૂચિમાં છે અને તેઓ આધાર કાર્ડ પણ ધરાવે છે, પરંતુ તેમને તેમના હક્કો પ્રાપ્ત થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે સરકાર પગલાં નથી ભરી રહી. પેન્શન યોજનામાં, બોંકિંગ વ્યવસ્થાનો અમલ કરવાથી દસ લાખ લોકો આ યોજનાનો લાભ મેળવવાથી બાકાત રહી ગયા, જેમાં તદ્વનન પરાધીન અવસ્થા ધરાવતા હોય તેવા લોકો, બેન્કમાં ખાતું ખોલાવવાની ક્ષમતા ન ધરાવતા હોય તેવા લોકો અથવા તો આધાર કાર્ડ હોવા છતાં જેમના અંગૂઠાની છાપ બાયોમેટ્રિક ડેટા સાથે મેળ ન ખાતી હોય તેવા લોકોનો સમાવેશ થતો હતો. સરકારે કોઈ પણ પ્રકારની તસ્ટી લીધા વિના આ લોકોને કાં તો મૃત જાહેર કરી દીધા છે અથવા તો અન્ય કોઈ અનિની ચતુર કારણોસર તેમને તેમના લાભોથી વંચિત કરી દેવાયા છે. આવી કાર્યવાહી માટે કોઈ જવાબદેહી દાખવવામાં આવતી નથી.

નાગરિક સમાજમાં વધુ સંસાધનો માટેની માગણી ઉદ્ભબી છે. જોકે, વર્તમાન સંસાધનો પણ લોકો સુધી પહોંચ્યો નથી રહ્યાં અને

1 નિભિલ ટે સામાજિક કાર્યકર્તા છે. તેઓ ‘મજફૂર કિસાન શક્તિ સંગઠન’, ‘સૂચના એવમ્ રોજગાર અધિકાર અભિયાન’ અને ‘નેશનલ કેમ્પેન ફોર પિપલ્સ રાઈટ ટ્રૂ ઇન્ફર્મેશન’ માટે કાર્યરત છે. 1990થી તેઓ જમીન માટેના સ્થાનિક સંઘર્ષ અને લઘુત્તમ વેતનની ચુકવણી સહિત ન્યાય માટેની ગરીબોની લડત સાથે સંકળાયોલા છે.

તેઓ સહન કરી રહ્યા છે. કેટલાક લોકો અવાજ ઉધાવી રહ્યા છે, પરંતુ મોટાભાગના લોકોની વાત કોઈ સાંભળતું નથી. વિવિધ પ્રકારના સંસાધનો અથવા તો વિવિધ પ્રકારની સિસ્ટમો અથવા તો જુદા-જુદા લોકો માટે સામાજિક ઓડિટ કરાવવા માટે વર્ષોથી ચાલી રહેલી લડત પર એક મોટું પ્રશ્નાર્થ ચિલ્ન લાગી ગયું છે.

આ રજૂઆતના બીજા ભાગમાં વક્તાએ રાજસ્થાન ભાગીદારી જવાબદેહી અને સામાજિક તપાસણી બિલ, 2016ના સંદર્ભમાં નીચેનાં ચાર પાસાં પર ભાર મૂક્યો હતો: 1) ઉત્તરદાયિત્વ માળખું 2) અભિયાન અને તેનો ગ્રાન્ટ 3) જવાબદેહી બિલના ચાવીરૂપ ઘટકો, 2016 અને 4) નાગરિક સમાજની ભૂમિકા.

૧. ઉત્તરદાયિત્વ માળખું

આરટીઆઈ એ પારદર્શિતાથી જવાબદારી સુધીની સફર છે. કેટલીક બાબતો અપેક્ષા અનુસાર સાકાર ન થઈ હોય તે શક્ય છે, તેમ છતાં, આરટીઆઈ પહેલાંના સમયગાળા કરતાં પારદર્શિતાની સ્થિતિમાં ચોક્કસપણે વધારો થયો છે. જો કોઈ વ્યક્તિને આરટીઆઈની પ્રતિક્રિયા ન સાંપડે, તો પણ તથ્યો શોધી કાઢવાં શક્ય છે. અધિનિયમમાં સુધારો કરવામાં આવ્યો હોય અને અધિનિયમને શિથિલ કરવા માટેના ગ્રાન્ટો કરવામાં આવ્યા હોય, તો પણ લોકો આ અધિનિયમનો ઉપયોગ કરવાનું ચાલુ રાખશે. ખરી સમસ્યા માહિતી પ્રાપ્ત થઈ જાય, ત્યાર પછી શરૂ થાય છે. ભાષાચાર સાબિત થઈ જાય, તો પણ દોષિતો વિરુદ્ધ કોઈ કાર્યવાહી કરવામાં આવતી નથી. લોકો હતાશ છે અને કોષિત છે, કારણ કે કાયદો અસ્તિત્વમાં હોવા છતાં તેનો અમલ નથી થઈ રહ્યો.

આરટીઆઈનો ઉપયોગ કરનારા લોકો આરટીઆઈનો આત્મા છે, જે અત્યંત ગરીબ લોકોમાંથી ઉદ્ભબયો છે, કારણ કે તેઓ અભિયાનો અને ચળવળોમાં સંગઠિત થયા હતા. આરટીઆઈનું પ્રથમ સૂત્ર - ‘આપણા પૈસા, આપણો હિસાબ’ (હમારા પૈસા હમારા હિસાબ) - એ પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વનું સૂત્ર છે, તે હિસાબ અને ઉત્તરદાયિત્વનું સૂત્ર છે. તે લોકોના આત્મા, તેમના હદય, તેમના ખોરાક, શાળા, દવાખાના, દવાઓ અને તેમના કાર્યક્રમો સાથે જોડાયેલું છે. જો આપણે ઉત્તરદાયિત્વની ભાગણી કરવાની હોય, તો તે જુસસા અને શક્તિશાળી રીતે કરવી પડે. સૂત્રના ચાર શબ્દો ‘આપણા પૈસા આપણો હિસાબ’ આરટીઆઈ પરનું લાંબું વ્યાખ્યાન સમજાવી શકે, તે કરતાં ઘણું વધારે કહી અને સમજાવી જાય છે. અન્ય એક સૂત્ર ‘હમ જાનેંગે હમ જીયેંગે’ પણ આ કાયદાનો આત્મા છે. વક્તાએ જણાયું હતું કે તેઓ આ તથા અન્ય કાયદાઓની ઘણી મુસદા સમિતિઓના સભ્ય રહી ચુક્કા છે અને તેમનો અનુભવ સૂચવે છે કે કાયદો વકીલો દ્વારા ઘડવામાં આવ્યો નથી. જ્યારે પણ લોકોએ

લડત ચલાવી હોય, ત્યારે કાયદાએ તેમના અવાજનું પ્રતિબિંબ પાડ્યું છે.

ઉત્તરદાયિત્વની ભાગણી કરવા અને તેને વેગ આપવા માટે 2016માં ઘઢાયેલા ‘રાજસ્થાન ભાગીદારી જવાબદેહી અને સામાજિક તપાસણી બિલ’માં ઉત્તરદાયિત્વનું માળખું વિકસાવવાની સાથે લોકોના અવાજને પ્રતિબિંબિત કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવ્યો છે. લોકપાલ માટેની ચર્ચા ચાલી રહી હતી, તે સમયે રાજસ્થાનના બિલવાડા જિલ્લાના દલિતો વિરુદ્ધ એટ્રોસિટીના પ્રશ્ને કામ કરી રહેલા કેટલાક યુવાનો સાથે મંત્રણા હાથ ધરી હતી. આ ચર્ચાનો હેતુ આ યુવાનો ઉત્તરદાયિત્વના માળખાને કેવી રીતે જુએ છે અને તેને કેવું બનાવવા ઈચ્છે છે તે હતો - એવું માળખું કે જેમાં જનતાને જવાબ પૂરો પાડવામાં આવતો હોય અને ઉત્તરદાયિત્વ ઉપર તરફ પ્રવાહિત ન થતો હોય. આરટીઆઈ અગાઉ, ઉત્તરદાયિત્વનો પ્રવાહ ઉપરની તરફ હતો અને કલેક્ટર મુખ્ય સચિવને જવાબદેય હતા અને મુખ્ય સચિવ મુખ્યમંત્રીને જવાબદેય હતા. આરટીઆઈને પગલે તેમાં પરિવર્તન આવ્યું અને ઉત્તરદાયિત્વનો પ્રવાહ નીચેની તરફ અને લોકો તરફ થયો. આ યુવા જૂથે ઉત્તરદાયિત્વના માળખા માટે છ સિદ્ધાંતો રજૂ કર્યા હતા, જે પછીથી ભીલવાડા સિદ્ધાંતો તરીકે ઓળખાયા. આ સિદ્ધાંતો નીચે પ્રમાણે છે:

માહિતી: જૂથને કેવળ વિગતો અને સંક્ષિપ્ત સમજૂતી નહીં, બલ્કે માહિતી જોઈતી હતી - જે તેમને ક્યાં જવું અને કોનો સંપર્ક સાધવો તે જણાવી શકે, કયા કાયદા હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવવી, પ્રત્યુત્તર મળતાં કેટલા દિવસો લાગશે, કઈ કાર્યવાહી કરી શકાય અથવા તો ન કરી શકાય તે જણાવી શકે.

સુનાવણી: માહિતી મેળવ્યા બાદ, સામાન્યપણે કોઈ સુનાવણી હાથ નથી ધરાતી. હાલમાં, જો કોઈ સાંભળે, તો પણ તે વ્યક્તિ દ્વારા જે રેકોર્ડ કરવામાં/ નોંધવામાં આવ્યું હોય તે માહિતીદાતાના નિવેદન સાથે સુસંગત ન હોય, અથવા તો તે પ્રમાણેનું અર્થઘટન ન કર્તું હોય તેવું બની શકે છે. અથવા તો વ્યક્તિ કોઈ પણ કાર્યવાહી કર્યા વિના ફક્ત સાંભળી લે અને એવી ખોટી ખાતરી આપે કે આગળ પગલાં ભરવામાં આવશે, તેવું પણ બની શકે. જૂથની એવી ભાગણી હતી કે, મારી વાત સાંભળવા માટે કોઈ વ્યક્તિ ત્યાં હાજર હોવી જોઈએ અને મારા જ શબ્દોને તે ટપકાવી લે અને, તેણે મારી ફરિયાદ મેળવી છે તેનો સ્વીકાર કરતી તારીખ અને સમય સાથેની રસીદ મને આપે.

સમય મર્યાદાની અંદર કાર્યવાહી: અનુભવ સૂચ્યવે છે કે સુનાવણી હાથ ધરાય, તો પણ પગલાં ભરવામાં આવશે કે કેમ અને પગલાં ભરવામાં આવે, તો પણ તે નિયત સમય મર્યાદાની અંદર ભરાશે કે કેમ તે અંગે કોઈ બાંધધરી હોતી નથી. કેટલી સમય મર્યાદાની અંદર પગલાં ભરવામાં આવશે તે અંગેની સ્પષ્ટતા હોવી જરૂરી છે.

સહભાગીતા: પ્રક્રિયામાં ફરિયાદીની સહભાગીતા સુનિશ્ચિત થવી જોઈએ. મુઢ્ઠાળાની વ્યક્તિઓ (સાક્ષી, પીડિત અને ઘેરિત)ના ખુલાસાના આધારે, ફરિયાદ ન્યાયસંગત છે કે નહીં તેનો નિર્જય સત્તામાં રહેલી ગણીયાંઠી વ્યક્તિઓ પર ન છોડી દેવો જોઈએ.

રક્ષણ: સામાન્યપણે ફરિયાદ દાખલ કરવાનું બદલનું દબાણ ફરિયાદીએ વહન કરવું પડે છે અને તેમને કાં તો ધમકાવવામાં આવે છે કે મારવામાં આવે છે. ઉત્તરદાયિત્વની માગણી કરી રહેલી વ્યક્તિઓ વહીવટી પ્રક્રિયામાં સહભાગી બને તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તેમની સુરક્ષાની ખાતરી અને બાંહેધરી જરૂરી બની રહે છે. જો આમ ન થાય, તો દલિતો અને મહિલાઓ કેવી રીતે રજૂઆત કરી શકશે?

સામૂહિક મંચ: છેલ્લે, જૂથે સામૂહિક મંચની માગણી કરી. એવો મંચ, જ્યાં તેઓ દરેકની સામે તેમની સમસ્યાઓ રજૂ કરી શકે અને તે અંગેનો નિર્જય પણ જાહેર ધોરણે જ લેવાય. ફરિયાદ સાથે સંકળાયેલા તમામ લોકો તે સમયે હાજર હોવા જરૂરી છે, જેથી ગુંચવણ કે સમસ્યાઓ સર્જવાની સંભાવના ઘટાડી શકાય.

ભિલવાડાના યુવા જીથ સાથેની ચર્ચાએ ઉપર જણાવેલા છ સિદ્ધાંતોને કાયદામાં કેવી રીતે રૂપાંતરિત કરી શકાય તે અંગેના વિચારો પૂરા પાડ્યા છે. ફક્ત જનતા જ ઉત્તરદાયિત્વના સિદ્ધાંતો દાખલ કરી શકે છે.

૨. અભિયાન અને તેનો પ્રભાવ

વક્તાએ ઉત્તરદાયિત્વની માગણી પ્રક્રિયામાં લોકોને સાંકળવા ભૂતકાળમાં યોજાયેલાં બે અભિયાનો ટાંક્યાં હતાં. રાજસ્થાનમાં શિક્ષણના મુદ્દે ‘શિક્ષા કા સવાલ’ અભિયાન હાથ ધરવામાં આવ્યું હતું. સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ, બિન-સ્વૈચ્છિક જૂથો, વિદ્યાર્થીઓ તથા માધ્યમોએ તેમાં ભાગ લીધો હતો. 10,000 સરકારી શાળાઓમાં છ પ્રશ્નો પર આરટીઆઈ અરજીઓ કરવામાં આવી હતી. તેનો ભારે પ્રભાવ પડ્યો હતો. અંતમાં, આરોગ્ય, જમીન, પાણી, વીજળી, રાશન, ગ્રામીણ રોજગારી, પેન્શન વગેરે સહિતના અન્ય ઘણા પ્રશ્નો પર ફરિયાદો એકત્રિત કરવામાં આવી હતી.

ત્યાર બાદ રાજસ્થાનના 33 જિલ્લાઓમાં 100 દિવસો માટે (પહેલી ડિસેમ્બર, 2015થી 10મી માર્ચ, 2016) ‘જવાબદેહી યાત્રા’નું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. યાત્રા થકી આરટીઆઈનો પ્રસાર કરવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવ્યો, જેથી પારદર્શિતા લાવવા માટે થયેલી કામગીરીને તે તબક્કા સુધી પહોંચાડી શકાય, જ્યાં લોકો રાજ્ય અને તેના કર્મચારીઓને નાગરિકો પ્રત્યે ઉત્તરદાયી બનાવી શકે. યાત્રામાં ખાસ કરીને શિક્ષણ, આરોગ્ય, ગ્રામીણ રોજગારી, રેશન, પેન્શન, ખાણકામ, સિલિકોસિસ (સિલિકાવાળી ધૂળ અને રજકણો શાસ વાટે ફેફસાંમાં જતાં થતી એક બિમારી), પર્યાવરણ,

દાખિત, લઘુમતી, જાતિ (સ્ત્રી કે પુરુષ) તથા કસબીઓ-કારીગરો, વિચરતા સમુદ્ધાયો, આદિવાસી સમુદ્ધાયો વગેરેના પ્રશ્નો વગેરે ક્ષેત્રે ઉત્તરદાયિત્વની સમસ્યાનો પ્રચાર-પ્રસાર કરવામાં આવ્યો. આ અધિનિયમ પારદર્શિતા માટે લોકોના અભિયાનને મજબૂત કરવા માટે નાગરિકોનો મજબૂત અવાજ તરીકે ઉભરી આવ્યો છે અને સાથે જ ખાસ કરીને સામાજિક ક્ષેત્રના અધિકારોમાં તેણે મજબૂત ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થા પ્રસ્થાપિત કરી છે.

દરેક જિલ્લામાં સરેરાશ ત્રણ દિવસ પસાર કરવામાં આવ્યા હતા. નુક્કડ સભાઓ, તાલુકા સ્તરની બેઠકો, સેમિનારો અને કાર્યશિબિરો, ફરિયાદ નિવારણ શિબિરો અને મેળાઓ તથા આરટીઆઈ અને ઉત્તરદાયિત્વ ક્લિનિકોનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. ચર્ચા શરૂ કરવા માટે શેરી નાટક, ગીતો, ચોપાનિયાંનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હતો. ત્યાર બાદ દરેક જિલ્લામાં વહીવટી તંત્ર સાથે બેઠકો યોજાતી હતી. દરેક જિલ્લા મથકમાં ઉત્તરદાયિત્વ મેળાનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું, જ્યાં લોકોના પડતર પ્રશ્નો અને ફરિયાદો તરફ વહીવટી તંત્રનું ધ્યાન ધોરવામાં આવ્યું હતું. કુલ 10,000 ફરિયાદો એકત્રિત કરવામાં આવી હતી અને તે અંગે જવાબો માગવામાં આવ્યા હતા. ફરિયાદોની સ્થિતિ જાણવાનું કાર્ય સતત ચાલુ રાખવામાં આવ્યું હતું. મેળા દરમિયાન, યાત્રાએ રાજ્યની જનતા પ્રત્યેના અધિકારીઓ અને સરકારના ઉત્તરદાયિત્વના વ્યાપક કાનૂની માળખાના નિર્માણના સાધન તરીકે લોકો અને વહીવટી તંત્ર માટેના ઉત્તરદાયિત્વ વિધેયક, 2016ને ચર્ચા, વિચાર અને હિમાયત માટે રજૂ કર્યો. ઉત્તરદાયિત્વ વિધેયક ઉત્તરદાયિત્વની પ્રક્રિયાને આગળ ધ્યાવચા ઈચ્છે છે, જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે લોકોનો પક્ષ સાંભળવામાં આવે છે, તેમની ફરિયાદો પર કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે, શાસન વ્યવસ્થાના પીડિતોને નુકસાનની ભરપાઈ કરવામાં આવે છે અને ભ્રષ્ટ અધિકારીઓને દંડિત કરવામાં આવે છે.

આ અભિયાનો ઉપરાંત, જાહેર સેવા બાંધધરી વિધેયક (પબ્લિક સર્વિસ ગેરન્ટી બિલ)નો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હતો, જેમાં મુખ્યમંત્રી સહિતના સરકારી પોર્ટલને તપાસતાં ઉત્તરદાયિત્વનો અભાવ પુરવાર થયો હતો. જાહેર સેવા બાંધધરી વિધેયકો 20 રાજ્યોમાં અમલીકૃત છે, પરંતુ લોકોને કદાચ તેના અસ્તિત્વની જાણ નથી. જે વાસ્તવિક ઉત્તરદાયિત્વની જરૂર છે, તે ઉત્તરદાયિત્વની આ વિધેયકોમાં ગેરહાજરી વર્તાય છે.

આ ખામીઓ દૂર કરવા માટે ઉત્તરદાયિત્વ અને સામાજિક તપાસણી અંગેનું ‘રાજસ્થાન ભાગીદારી જવાબદેહી’ અને સામાજિક તપાસણી બિલ (વિધેયક), 2016’ ઘડવામાં આવ્યું છે. આ બિલમાં તમામ ઈ ભિલવાડા સિદ્ધાંતોનો સમાવેશ થાય છે. આ બિલ તૈયાર કરવામાં

આવ્યું તે પહેલાં ‘નાગરિકોને ચીજવસ્તુઓ અને સેવા નિયત સમય મર્યાદામાં પ્રાપ્ત કરવાનો અધિકાર અને ફરિયાદ નિવારણ વિધેયક (બિલ)’ ૨૪ કરવામાં આવ્યું હતું અને ૨૦૧૧માં તે લોકસભામાં પસાર કરવામાં આવ્યું હતું. સંસદીય સ્ટેન્ડિંગ કમિટીએ આ બિલ અંગે મંત્રાંગ કરી હતી, બિલ પર મંજૂરીની મહોર મારી હતી અને તેનો અહેવાલ સુપરત કર્યો હતો. આ બિલ રાજ્યસભામાં ૨૪ કરવામાં આવ્યું હતું, જ્યાં સત્યોએ કોઈ પણ બિલ કે કાયદો પસાર કરવા સામે દેખાવો કરતાં તે રદ્દબાતલ થયો હતો. ૨૦૧૬નું બિલ ૨૦૧૧ના બિલના ઘણાં શક્તિશાળી પાસાં ધરાવે છે, પણ સાથે, જ તેમાં ઘણાં પાસાં ઉમેરવામાં પણ આવ્યાં છે.

૩. ઉત્તરદાયિત્વ બિલ, ૨૦૧૬ના મહિત્વના ઘટકો

રાજ્યાન ભાગીદારી, જવાબદેહી અને સામાજિક હિસાબ તપાસણી બિલ, ૨૦૧૬નો મુસદ્દો રાજ્યાનના એકજૂટ નાગરિક અભિયાનમાંથી ઉદ્ભવ્યો છે, જેનો ઉદેશ પ્રવર્તતમાન અને તાકીદ જરૂરી પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વનાં પગલાંને એક સુચાયિત કાયદેસર મંચ ઉપર એક્સાથે લાવવાનો છે. અસરકારક અ કાર્યાત્મક લોકશાહી સુનિષ્ઠિત કરવા પરના રાજકીય સર્વસામાન્ય અભિપ્રાયને જોતાં, આ કાયદો નાગરિકોને સરકાર અને તેના કાર્યક્રમોની પ્રક્રિયાઓમાં સહભાગી થવા માટે અને તેના પર દેખરેખ રાખવા માટે અસરકારક પુરવાર થશે. સૂચના એવમ રોજગાર અધિકાર અભિયાન રાજ્ય અને રાજ્યની બહારની પ્રવર્તતમાન જોગવાઈઓ અને શ્રેષ્ઠતમ ગતિવિધિઓ, યાત્રા દરમિયાન નાગરિકો અને નિષ્ણાતો સાથેની ચર્ચાઓ અને મસલતો તથા કાર્યક્ષમ, સહભાગિતાયુક્ત, પારદર્શી અને જવાબદેય લોકશાહી વહીવટ પ્રસ્થાપિત કરવાની રાજકીય કટિબદ્ધતાના આધારે તૈયાર કરવામાં આવ્યું છે. આ કાયદો જાહેર ક્ષેત્રે સરકાર અને તેના વિભાગો જેને અનુસરે તેવું ચાર્ટર લાગુ કરવા ઈચ્છે છે અને સાથે જ, તે નાગરિકોની ફરિયાદના નિવારણ માટે અસરકારક મંચનું સર્જન કરવા માગે છે. આ પૈકીના મોટા ભાગના કાયદા સરકાર અને સરકારી અધિકારીઓને લોકો પ્રત્યે જવાબદેય બનાવવા ઈચ્છે છે.

ઉત્તરદાયિત્વ બિલના મુખ્ય જોગવાઈઓનો સારાંશ:

નાગરિક ચાર્ટર

જાહેર ક્ષેત્ર સ્થાપિત કરવા માટે, સરકારે નાગરિકોને ચોક્કસ ચીજવસ્તુઓ અને સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવશે, તે મુજબની વ્યક્ત કરેલી કટિબદ્ધતા પૂરી કરવા માટે દરેક વિભાગ માટે નાગરિક ચાર્ટર બનાવવું ફરજિયાત કરવામાં આવશે. તે લોકો સાથેની સલાહ-મસલતાના આધારે તૈયાર કરવામાં આવશે. આ ચાર્ટર નાગરિકોને વિભાગ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવનારી ચીજવસ્તુઓ તથા સેવાઓની

સમાવેશક યાદી તૈયાર કરશે. યાદીની દરેક સામગ્રીની સાથે તે પૂરી પાડવા માટેની સમય મર્યાદા, ગુણવત્તાના ધોરણો, જથ્થાના માપદંડો અને ઉપલબ્ધતા (પ્રાપ્તિ)ની પ્રક્રિયા નોંધવામાં આવશે. જ્યારે પણ કોઈ ફરજારો કરવામાં આવે, ત્યારે આ ચાર્ટરને અપડેટ કરવાનું રહેશે અને વર્ષમાં ઓછામાં ઓછી એક વાર તેની સમીક્ષા થવી જોઈએ.

ચાર્ટર તૈયાર કરવાની અને તેને અપડેટ કરવાની જવાબદારી વિભાગીય વડાની રહેશે અને સાથે જ જો ચાર્ટર મુજબની જવાબદારીઓ પૂર્ણ કરવામાં ન આવે, તો તેઓ શિક્ષાને પાત્ર બનશે. નાગરિક ચાર્ટર ફક્ત વેબસાઈટ્સ પર જ નહીં, બલ્ક અન્ય ભૌતિક સ્થળોએ સરળતાથી ઉપલબ્ધ હોવાં જોઈએ અને સાથે જ કચેરીઓમાં તે જાહેર પ્રદર્શનમાં મુકવાં જોઈએ.

જનતા માહિતી વ્યવસ્થા (જેઆઈએસ)

આ અધિનિયમ હેઠળ ફરજિયાત સક્રિય જાહેરાતના ભાગરૂપે, દરેક વિભાગ ‘જનતા માહિતી વ્યવસ્થા’ ધરાવશે. આ માહિતી વ્યવસ્થા વ્યવહાર આધારિત, ઓનલાઈન, તત્કાળ અને જનતા માટે પ્રાપ્ત હશે. સાથે જ તે વિભાગના નાણાંકીય તથા અન્ય તમામ પ્રકારના વ્યવહારોને સમાવેશક રીતે આવશી લેશે. નાગરિકો વિભાગની ભૂમિકાઓ તથા વિભાગ દ્વારા હાથ ધરાતી જવાબદારીઓ સમજ શકે અને તેના પર દેખરેખ રાખી શકે તે માટે સરળ સ્વરૂપે માહિતી તૈયાર કરવામાં આવશે અને બહુવિધ ઓનલાઈન અને ઓફલાઈન સાધનો થકી તેનો પ્રચાર-પ્રસાર કરવામાં આવશે.

જોબ ચાર્ટ

સિટિઝન્સ ચાર્ટરમાં દર્શાવેલી અધિકારીઓની જવાબદારીઓ સિવાય, તમામ સરકારી અધિકારીઓ જાહેર ક્ષેત્રે જોબ ચાર્ટ ધરાવવશે, જેમાં તેમની ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ સમાવેશકપણે દર્શાવવામાં આવી હશે. તેમાં સ્થળ, સમય, કામના કલાકો, હાથ ધરવાના ચોક્કસ કાર્યો, દેખરેખ અને અમલીકરણની જવાબદારીઓ, પારદર્શીતા માટેના ધોરણો, સેવાની શરતો અનુસાર ફરજો અને જોબ ચાર્ટના ઉત્લંઘન વિલુદ્ધ ફરજિયાત કરવા માટેના માર્ગોનો સમાવેશ થાય છે.

પૂર્વ કાયદાકીય સલાહ-મસલત

કાયદાના ઘડતરમાં, ગૌણ કાયદાઓમાં, નીતિઓ, યોજનાઓ અને કાર્યક્રમોમાં નાગરિકોની સહભાગીતા એ લોકશાહી વહીવટની મહત્વની લાક્ષણિકતા છે. ખાસ કરીને તે સુસંગત છે, કારણ કે કાયદા ઘડવા અગાઉની પ્રક્રિયા તરીકે તે ધારાસભાની અસરકારકતા અને ભૂમિકામાં વૃદ્ધિ કરે છે અને સાથે જ એ સુનિષ્ઠિત કરે છે કે વહીવટી વિભાગ

આયોજન અને અમલીકરણની પ્રક્રિયામાં શક્ય હોય તેટલા પ્રમાણમાં નાગરિકોને સંંકળે. આ મામલે એક એવું વાસ્તવિક માળખું સર્જવાની જરૂર છે, જેમાં નાગરિકોના મંતવ્યો માગવામાં આવે, સૂચિત નીતિ અને કાયદો ઘડવા માટે તે મંતવ્યોને આત્મસાત્ર કરવામાં આવે અને વહીવટી તંત્ર (કેબિનેટ અને પછીથી વિધાનસભા) સમક્ષ તેમને વિચારણા માટે રજૂ કરવામાં આવે. આવી પ્રક્રિયા સરકારને લોકોના વિચારો, મંતવ્યો અને અનુભવોનો ઉપયોગ કરવાની તક પૂરી પાડે છે અને સાથે જ, એક વાર કાયદો કે નીતિ ઘડવામાં આવે, ત્યાર બાદ તેની બહેતર સમજૂતી મેળવી લેવામાં આવે, જેથી વધુ અસરકારક રીતે તેનો અમલ કરી શકાય - તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે સરકારને સક્ષમ બનાવે છે. સાથે જ તે કોઈ પણ સૂચિત નીતિના નાણાંકીય, સામાજિક, પર્યાવરણીય અને બંધારણીય પ્રભાવ અંગે વધુ સાકલ્યવાદી જાહેર ચર્ચા કરવાની પરવાનગી આપે છે. આવા સહભાગીતા આધારિત મંચો દક્ષિણ આફિકા, કેનેડા, ઈંગ્લેન્ડ જેવા વિશ્વના ઘણા દેશોમાં કાર્યશીલ છે અને ભારતના તમામ કાયદાઓ અને ગૌણ કાયદાઓ માટે આ પ્રકારની નીતિને અનુસરવાનો કેન્દ્ર સરકારનો આદેશ (કાયદા મંત્રાલય, 2013) છે.

માહિતી અને સુવિધા કેન્દ્ર (ઈન્ફર્મેશન એન્ડ ફિસિલિટેશન સેન્ટર - આઈએફસી)

આયોજન તથા દેખરેખમાં નાગરિકોની સહભાગીતા અને નાગરિક કેન્દ્રીત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા માટે ખાસ કરીને ભારત જેવા દેશના સમાજોમાં - જ્યાં માહિતી સુધીની પહોંચ અને નિવારણ માટેના મંચનું પ્રમાણ ઓછું છે ત્યાં - સહાય અને સુવિધા મળી રહે તે જરૂરી છે. રાજ્યની દરેક પંચાયત અને તાલુકામાં ઈન્ટરનેટથી સજ્જ નાગરિક માહિતી અને સુવિધા કેન્દ્રો હોવાં જરૂરી છે. આ કેન્દ્રો અમલીકરણ વ્યવસ્થાથી સ્વતંત્ર હોવાં જોઈએ અને તેમનું કાર્ય લોકોની જરૂરિયાત પ્રમાણ સેવા પૂરી પાડવાનું હોવું જોઈએ. સાથે જ તેઓ નાગરિકો સુધી સક્રિયપણે પહોંચ ધરાવે તથા કાર્યક્રમો પર દેખરેખ રાખવાની નાગરિકોની ભૂમિકામાં સહાય પૂરી પાડે તે જરૂરી છે. તેઓ મુખ્યત્વે સીમાંત સમુદ્દરો અને લોકો પર ધ્યાન આપતાં હોવાં જોઈએ, જેથી તે લોકોને સરકારી યોજનાઓ, નોંધણી, તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ જાણવા સુધીની પહોંચ મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવી શકાય.

આઈએફસી સહાય અને સુવિધા પૂરી પાડવાની કામગીરી પારદર્શી અને નાગરિકો માટે સનુકૂળ હોય તે પ્રમાણે બજાવશે તથા તે જાહેર ફરિયાદ નિવારણ પંચ (પાલિક ગ્રિવન્સ રિઝ્રેસ કમિશન - પીજીઆરસી) અને તેના કર્મચારીઓ થકી લોકો પ્રત્યે ઉત્તરદાયી રહેશે. કેન્દ્ર ફરિયાદોની નોંધમી અને તેની સ્થિતિ જાણવા માટે, જેઆઈએસ

પાસેથી સુસંગત માહિતી મેળવવા, સમજવા અને તેનો ઉપયોગ કરવા માટે, સામાજિક તપાસણી અને સુનાવણીના અધિકારના મંચમાં સહભાગી થવા માટે, જિલ્લા ફરિયાદ નિવારણ સત્તા તંત્ર (પીજીઆરસી) સમક્ષ અપીલ દાખલ કરવા માટે અને પડતર મુદ્દાઓને આગળ ધપાવવામાં મદદ પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર રહેશે.

કેન્દ્રના સ્ટાફને સામાજિક અને આર્થિક સ્તરીકરણના પડકારનો સામનો કરવા માટેની તાલીમ આપવામાં આવશે, જેથી હાંસિયામાં ધકેલાઈ ગયેલા સમુદ્દરયના લોકોને, તેમના હક્કો અને મળવાપાત્ર લાભોની માગણી કરવા માટે અને તેનું ઉત્તરદાયિત્વ સુનિચિયત કરવા માટે સક્ષમ બનાવી શકાય.

સામાજિક તપાસણી

સામાજિક તપાસણી એ સતત ચાલતી પ્રક્રિયા છે, જેના થકી પ્રવૃત્તિ કે પ્રોજેક્ટના સંભવિત લાભાર્થીઓ તથા અન્ય હિતધારકોને પ્રોજેક્ટના આયોજનથી અમલીકરણ સુધી, દેખરેખથી લઈને મૂલ્યાંકન સુધી - એમ દરેક તબક્કે સંકળવામાં આવે છે. આ પ્રક્રિયા એ સુનિશ્ચિત કરવામાં મદદરૂપ નીવડે છે કે પ્રવૃત્તિ કે પ્રોજેક્ટ સ્થાનિક પરિસ્થિતિઓ માટે એકદમ સાનુકૂળ હોય, જે-તે પરિસ્થિતિથી અસરગ્રસ્ત થયેલી વક્તિઓની પ્રાથમિકતાઓને યોગ્ય રીતે પ્રતિબિંબિત કરે અને જાહેર હિતને સૌથી અસરકારક રીતે ઉપયોગી થાય તે રીતે તૈયાર કરવામાં આવે કે અમલી કરવામાં આવે.

આ મહત્વપૂર્ણ પ્રક્રિયાને મદદ પૂરી પાડવા માટે, સામાજિક તપાસણી નિયામક (સોશિયલ ઓડિટ ડિરેક્ટોરેટ)ની રચના કરવામાં આવશે, જે નાગરિકોને તેમના વિસ્તારના તમામ સરકારી કાર્યક્રમો, વિભાગો તથા કર્મચારીઓની સમયાંતરે તપાસણી હાથ ધરવા માટે સક્ષમ બનવામાં સહાય પૂરી પાડશે. સામાજિક તપાસણીની પ્રક્રિયા આ કાયદા હેઠળની જોગવાઈઓને અનુસરશે. આ પગલું અન્ય એક મંચનું સર્જન કરશે, જેના થકી તે વિસ્તારના લોકો માહિતીનું આધાન-પ્રદાન કરી શકશે, તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકશે તેમજ (કાર્યક્રમમાં પ્રવેશવાની સંભવિતતા ધરાવતા) બ્રાષ્ટાચારને અને બિનકાર્યક્ષમતાને નિયંત્રિત કરી શકશે. સામાજિક તાપસણીના તમામ અહેવાલોને પ્રાથમિક તપાસ ગણવામાં આવશે તથા જરૂરી કાર્યવાહી અને નિરાકરણ માટે તેમને સાપ્તાહિક જાહેર સુનાવણી ખાતે રજૂ કરવામાં આવશે.

સુનાવણીનો અધિકાર - સાપ્તાહિક જાહેર સુનાવણી

દરેક ફરિયાદી/અરજી કરનાર તેની ફરિયાદ દાખલ થયાના 15 દિવસની અંદર સુનાવણીનો અધિકાર ધરાવશે. આ સુનાવણી તાલુકા સ્તરે ખુલ્લા મંચ પર હાથ ધરાશે અને સબ-ડિવિઝનલ મેજિસ્ટ્રેટ

તेनु वडपણ સંભાળશે. આ મંચ પર ફરિયાદી તેની ફરિયાદ ૨જુ કરશે અને વિભાગો નિયત સમય મર્યાદાની અંદર તે ફરિયાદની સ્થિતિ/નિર્જયની જાહેર સ્તરે રજૂઆત કરશે.

દરેક સપ્તાહના નિયત દિવસે તાલુકા સ્તરે આ મંચનું આયોજન કરવામાં આવશે. આ મંચ ફરિયાદી અને વિભાગ - બંને પક્ષો માટે ન્યાયપૂર્ણ બની રહે, તે રીતે ફરિયાદનું નિવારણ કરવાની તક પૂરી પાડશે. સાથે જ આ મંચ વ્યક્તિગત ફરિયાદો નિવારશે અને નિષ્ઠિત વિભાગોને લગતા ગેરવહીવટની ખામીની પણ નોંધ લેશે, જેથી સુધારાત્મક પગલાં ભરી શકાય.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જાહેરાઓ), વિભાગીય વડા (એચઓડી), જિલ્લા ફરિયાદ નિવારણ સત્તા તંત્ર (એપેલેટ ઓથોરિટી) અને રાજ્ય ફરિયાદ નિવારણ પંચ

આ કાયદા હેઠળ ઉત્તરદાયિત્વ તંત્ર પ્રશ્નોનો નિકાલ કરવા માટે દેખરેખકર્તાઓને (સુપરવાઈઝર્સ)ને જવાબદાર બનાવવા પર આધાર રાખે છે અને શક્ય હોય ત્યાં સુધી નિયત સમય મર્યાદાની અંદર ફરિયાદનું નિવારણ લાવે છે.

નાગરિકને જે પણ ફરિયાદ હોય, તે - જે કર્મચારીની વિરુદ્ધ ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય તે કર્મચારીના સુપરવાઈઝરને નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવશે. તે સુપરવાઈઝર જે-તે ફરિયાદ માટેના જાહેરાઓ હશે. જાહેરાઓએ ફરિયાદ મળ્યાના સમયથી ત્રણ સપ્તાહની અંદર ફરિયાદનો નિકાલ કરવાની જવાબદારી નિભાવવાની રહેશે. તેમાં 15 દિવસની અંદર ફરિયાદની જાહેર સુનાવણી હાથ ધરવાનો તથા શક્ય હોય ત્યાં સુધી ફરિયાદી અને જેની વિરુદ્ધ ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી હોય તે સરકારી કર્મચારી - એ બંનેની હાજરીમાં તપાસ હાથ ધરવાનો સમાવેશ થાય છે.

કાયદો તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવાની જવાબદારી જાહેરાઓને સોંપવા ઈચ્છે છે. જાહેરાઓએ કરેલી કાર્યવાહીનો અહેવાલ વિભાગીય વડા (એચઓડી)ને મોકલવો જરૂરી છે. વિભાગીય વડા વિભાગમાં આવેલી ફરિયાદો તથા તેમના નિકાલની સ્થિતિથી માહિતગાર હોવા જરૂરી છે. એક મહિનાની અંદર નિવારવામાં ન આવી હોય તેવી કોઈ પણ ફરિયાદ આપમેણે જ ડિજાર્ટારાએ સુધી પહોંચશે. આપમેણે થતી પ્રક્રિયાને કારણો, એચઓડીને નિયત એક મહિનાની સમય મર્યાદાના છેલ્લા મહિના દરમિયાન ફરિયાદના યોગ્ય નિવારણની તક મળે છે અને આથી, તેઓ બિનજરૂરી અપીલ દાખલ કરવામાં આવી નથી તેની ખાતરી કરી શકે છે. ડિજાર્ટારાએ સ્વતંત્ર સત્તા તંત્ર (ઓથોરિટી) હશે, જે જિલ્લાની અપીલો અંગે કાર્યવાહી કરશે. જોકે, કલેક્ટર સહિત જિલ્લાના વિભાગીય વડા વિરુદ્ધ કોઈ પણ

ફરિયાદ થાય, તો તે ડિવિઝન કક્ષાએ સુપરવિઝન (દેખરેખ)ના ઉપલા સ્તરે જશે.

ડિજાર્ટારાએની પસંદગી રાજ્ય જાહેર પંચ (સ્ટેટ પબ્લિક કમિશન) દ્વારા કરવામાં આવશે. વિભાગોને લગતી તપાસમાં ડિજાર્ટારાએને મદદ પૂરી પાડવા માટે પૂર્ણકાલીન સચિવ અને સ્ટાફ તથા તકનીકી નિષ્ણાતોની પેનલ તૈનાત રહેશે. ડિજાર્ટારાએની તમામ કાર્યવાહીઓ ખુલ્લી અને પારદર્શી હશે તથા જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સુધી ઘટનાસ્થળે જ તપાસ હાથ ધરાશે અને તમામ પક્ષોને તેમની વાત રજૂ કરવાની તક આપવામાં આવશે. ડિજાર્ટારાએ અધિનિયમની જોગવાઈઓ અનુસાર નાગરિકોને સત્તા કરવાની કે તેમને વળતર ચૂકવવાની સત્તા ધરાવશે. ડિજાર્ટારાએ ફરિયાદ દાખલ થયાના એક મહિનાની અંદર સમગ્ર મામલાનો નિકાલ લાવશે. આઈએફ્સીની કામગીરી પર દેખરેખ રાખવાની જવાબદારી ડિજાર્ટારાએની રહેશે અને આઈએફ્સી વિરુદ્ધ દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો સીધી જ ડિજાર્ટારાએ પાસે પહોંચશે. ડિજાર્ટારાએ વિરુદ્ધની ફરિયાદો કમિશન પાસે પહોંચશે.

રાજ્ય જાહેર ફરિયાદ નિવારણ કમિશન એ આ અધિનિયમના અમલીકરણ માટેની સર્વોચ્ચ સંસ્થા રહેશે. તે એક સ્વતંત્ર સંસ્થા હશે, જેની ચૂંટણી ત્રણ સભ્યોની સમિતિ દ્વારા હાથ ધરાશે. આ ત્રણ સભ્યોમાં મુખ્ય મંત્રી, વિપક્ષના નેતા અને હાઈ કોર્ટના ચીફ જસ્ટિસના પ્રતિનિધિનો સમાવેશ થાય છે. ડિજાર્ટારાએ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલી અપીલો માટે આ પંચ અપીલનું બીજું સ્તર હશે અને જિલ્લા સ્તરે એચઓડી (વિભાગીય વડા) વિરુદ્ધ નોંધાયેલી ફરિયાદો માટેની પ્રથમ એપેલેટ ઓથોરિટી હશે. કમિશનને (પંચે) એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર ફરિયાદોનો નિકાલ કરવાનો રહેશે અને નીમવામાં આવેલા કમિશનની સંખ્યા ફરિયાદોની સંખ્યા અનુસાર રહેશે. આ પંચ તમામ ડિજાર્ટારાએ પરની સુપરવાઈઝરી ઓથોરિટી (દેખરેખકર્તા સત્તા તંત્ર) ગણાશે અને તે આઈએફ્સીની કામગીરી, ભરતી અને તેની દેખરેખ માટેના ધોરણો લાગુ કરશે. આ ઉપરાંત પંચ રાજ્ય જાહેર ફરિયાદ નિવારણ વેબ પોર્ટલ તૈયાર કરવાની અને તેને કાર્યશીલ રાખવા માટે પણ જવાબદાર રહેશે. પંચ રાજ્યના વિવિધ ભાગોમાં સુનાવણી હાથ ધરી શકે છે. પંચ સમયસર ભંડોળ પૂરું પાડવામાં નિષ્ફળતા, સ્ટાફની અધિત, નીતિમાં રહેલી ખામીઓ વગેરે સહિતની નીતિગત નિષ્ફળતાના પ્રશ્નો ઉકેલવા માટે પણ સક્ષમ હશે.

સત્તા અને વળતર

આ અધિનિયમ નાગરિકોને -સેવા પૂરી પાડવામાં તથા વહીવટમાં સાંપ્રદેલી નિષ્ફળતાનું ત્વરિત નિરાકરણ આવે - તે સુનિષ્ઠિત કરવા

કેરળ સરકારે સરળ વ્યવસ્થા ઊભી કરી છે, જેમાં સમગ્ર દેશમાંથી આરટીઆઈની અરજીઓની સ્થિતિ ઓનલાઈન જાણી શકાય છે. એક સજાગ નાગરિકે આરટીઆઈ અધિનિયમની કલમ 18 હેઠળ દાખલ કરેલી ફરિયાદના આધારે મુખ્ય માહિતી કમિશનર, મહારાષ્ટ્ર એસઆઈસીએ મહારાષ્ટ્ર સરકારને પોઆઈઓ ધરાવતી હોય તેવી પ્રત્યેક ઓફિસમાં ઓનલાઈન આરટીઆઈ રજિસ્ટરની રચના કરવાનો અને દરેક કચેરીએ દરેક સ્તરે દાખલ કરવામાં આવેલી આરટીઆઈ અરજીઓને એક મંચ પર લાવવાનો તથા આ માહિતીને જાહેર સત્તાતંત્રોની વેબસાઈટ ઉપર અપલોડ કરવાનો આદેશ આપ્યો છે, જેથી નાગરિકો પણ આ માહિતી પ્રાપ્ત કરી શકે. એસઆઈસીએ આદેશ આપ્યો છે કે આ આદેશનો 15મી જૂન, 2017થી અમલ કરવો.

સામાજિક સુરક્ષા, ખાદ્ય અને નાગરિક પુરવણા, શિક્ષણ, આરોગ્ય, ખાંચા ઉદ્યોગ, શ્રમ, વન અને ઈન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી જેવા વિભાગો માટે જાહેર ક્ષેત્રમાં માહિતી જાહેર કરવા માટેની સામગ્રી અને જાહેરાત માટેની પદ્ધતિઓ નક્કી કરવા માટે નાગરિક સમાજ સંગઠનો (સીએસએ) અને આઈટી વિભાગ, રાજ્યાનું સરકાર દ્વારા ‘ડિજિટલ સંવાદ’ શરૂ કરવામાં આવ્યો છે. ઉપરોક્ત પૂર્વધાર અને ઉદાહરણો પાસેથી શીખ મેળવીને આપણે તમામ રાજ્યોમાં તેનો અલ કરવાની જરૂર છે.

માટે દેખરેખના માળખાને સક્રિય કરવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે નિર્દિષ્ટ છે. તેમાં, જો જીઆરઓ એક મહિનાની અંદર મામલાનો યોગ્ય નિકાલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો જીઆરઓને શિક્ષા કે દંડ કરવાની જોગવાઈ છે. (આરટીઆઈ હેઠળની વ્યવસ્થા પ્રમાણે) દંડની રકમ સરકારી અધિકારીઓ કે કર્મચારીઓના પગારમાંથી વસૂલવામાં આવશે. જો કોઈ વિભાગ સમયસર કોઈ અધિકાર કે મળવાપાત્ર લાભ પૂરો પાડવામાં નિષ્ફળ જાય, તો તે વિભાગ દ્વારા વળતરની રકમ ચૂકવવામાં આવશે, પરંતુ પોતાની ફરજ નિભાવવામાં નિષ્ફળ ગયેલા જવાબદાર જાહેર અધિકારી પાસેથી પણ તે રકમ વસૂલી શકાય છે. તેનું માળખું આરટીઆઈને મળતું આવે છે, પરંતુ, અપીલની સુનાવણી માટે તે જિલ્લા અને રાજ્ય સ્તરે સ્વતંત્ર માળખું રચે છે.

આ અધિનિયમ સામાજિક તપાસણી, ફરજિયાત સાપ્તાહિક જાહેર સુનાવણી અને કાયદો ઘડાયા પહેલાંની પ્રક્રિયાનું માળખું એક સાથે દોરે છે, જેથી જનતાની સહભાગીતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય. આખરે, આ અધિનિયમ નાગરિક કેન્દ્રીત ઉત્તરદાયિત્વ માળખા માટે ભિલવાડા સિદ્ધાંતોની જરૂરિયાતો સંતોષવા દઈછે: જાણકારી (જનતા માહિતી વ્યવસ્થા), સુનવાઈ (ફરિયાદની નોંધણી તારીખ સાથેની પહોંચ/રસીદ સાથે), કાર્યવાહી (સમય મર્યાદાની અંદર નિવારણ), ભાગીદારી

(નિરાકરણની પ્રક્રિયામાં બંને પક્ષોની હાજરી), સુરક્ષા (રક્ષણ) અને જનતા કા મંચ (સામાજિક તપાસણી અને જાહેર સુનાવણી). સાથે જ આ અધિનિયમ સ્વતંત્ર સહાયક તંત્રની સુવિધા ઊભી કરે છે અને તેને આઈએફસી થકી વેબ આધારિત ટ્રેકિંગ વ્યવસ્થા સાથે જોડે છે.

ભંડોળ અને સંસાધનો

સામાજિક ક્ષેત્રનો દરેક કાર્યક્રમ તેમના કુલ અંદાજપત્રનો એક ટકા હિસ્સોપારદર્શિતા, જાહેર સહભાગીતા, જાહેર દેખરેખ તથા નાગરિક કેન્દ્રીત ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થા માટે ફાળવે તે જરૂરી છે. બાકીના 99 ટકા ભંડોળનો ઉપયોગ યોગ્ય રીતે કરવામાં આવ્યો છે તે તે સુનિચિત કરવા માટે એક ટકા હિસ્સો પારદર્શિતા પાછળ, નાગરિકોની સહભાગીતા અને ઉત્તરદાયિત્વ પાછળ વાપરવાનો સિદ્ધાંત છે. તે સમાવિષ્ટ (ઈનબિલ્ટ) સંસાધન વ્યવસ્થાને સક્ષમ બનાવશે, જે એમજીનરેગાની સામાજિક તપાસણીમાં પૂર્વ આધાર ધરાવે છે, જે અનુસાર કુલ ખર્ચનો એક ટકા હિસ્સો સામાજિક તપાસણી પાછળ ખર્ચવો ફરજિયાત છે. આરટીઆઈની માફક, આ અધિનિયમ પણ વર્તમાન અધિકારીઓ અને સુપરવાઈઝરોને નિર્દિષ્ટ જીઆરઓ તરીકે નીમવા પર આધાર રાખે છે. આથી, આ વ્યવસ્થા થકી ગતિશીલ કરવામાં આવેલાં સંસાધનો કાયદાના સમગ્ર માળખાંની અંદાજપત્રીય જરૂરિયાતોને સંતોષવા માટે પર્યાપ્ત થઈ પડશે.

૪. સીએસએની ભૂમિકા

સીએસએને માહિતી અને સુગમતા કેન્દ્રોને મદદ પૂરી પાડવી જોઈએ. તેમણે આંદોલનો, અભિયાનો સાથે જોડાઈને સુવિધા સેવામાં સામેલ થવું જોઈએ અને રાજકીય દબાશ ઊભું કરવું જોઈએ, કારણ કે તેઓ જે લોકો સાથે કામ કરી રહ્યા છે, તેઓ ફક્ત તાલીમ કે કાર્યશાળા (વર્કશોપ)માં ભાગ લેવા નથી માંગતા કે કેવળ કોઈ પ્રોજેક્ટનો ભાગ બનવા નથી ઈચ્છતા. તેઓ બજેટમાં વધારો ઈચ્છે છે, તેઓ રાજકીય દબાશમાં વધારો થાય તેમ ઈચ્છે છે, તેમને ઉત્તરદાયિત્વ જોઈએ છે અને આથી, સીએસએને સ્વયંને એ પ્રશ્ન પૂછવો જોઈએ કે શું તેઓ લોકોને તે તક આપી રહ્યા છે કે કેમ. ઉત્તરદાયિત્વ માટેના આ સંઘર્ષમાં સંગઠનો પ્રભુત્વ ધરાવવાને બદલે અવકાશનું સર્જન કરે તે જરૂરી છે, જેથી નાગરિકો સુગમકર્તાઓ કરતાં આગેકૂચ કરે અને કોઈ ચોક્કસ સંગઠનો કે જૂથોથી બંધાયેલા હોવાની કે તેમના કબજા હેઠળ હોવાની ભાવના ન અનુભવે. નાગરિકો અડવી મજલ કાપી ચૂક્યા છે અને હવે તેઓ સમગ્ર અંતર પૂરું કરે તે માટે તેમને તક મળવી જરૂરી છે. આજે, કેટલાક લોકો અને કેટલાક સમુદ્ધાયો અગાઉ કદી ન અનુભવી હોય તેવી સમસ્યાઓ તથા કટોકટીનો સામનો કરી રહ્યા છે.

જુઓ પૃષ્ઠ ૨૭

ગુજરાતમાં જાહેર યોજનાઓ માટે અંદાજપત્રીય જોગવાઈઓ: પ્રશ્નો અને સૂચનો

- મહેન્દ્ર જેઠમલાણી⁷, 'પાથેય બજેટ સેન્ટર'



મહેન્દ્ર જેઠમલાણીએ તેમની રજૂઆતમાં સામાજિક સુરક્ષા અને રક્ષણા, ભારતમાં જાહેર યોજનાઓ માટેની બંધારણીય જોગવાઈઓ, રાષ્ટ્રીય સ્તરે તેમજ ગુજરાતમાં સામાજિક ક્ષેત્ર માટેની અંદાજપત્રીય જોગવાઈઓ અને અમલીકરણ, વહીવટ અને ઉત્તરદાયિત્વના પ્રશ્નોને કેન્દ્રસ્થાને રાખ્યા હતા.

દરેક વ્યક્તિને જીવનના કોઈ પણ તબક્કે માંદગી, અક્સમાત, બેરોજગારી, વિકલાંગતા, માતૃત્વ અને વયોવૃદ્ધતાની સાથે જોડાયેલાં જોખમોને કારણે સામાજિક સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડે છે. સામાજિક સુરક્ષા નીતિઓનો ઉદેશ આ પરિસ્થિતિનો સામનો કરી રહેલી વ્યક્તિઓનીસમસ્યાઓ અને જોખમો હળવાં કરવાનો અથવા તો તે પાછળ તેમને થતા ખર્ચ માટે સહાય પૂરી પાડવાનો છે. સામાજિક સુરક્ષા એ એવી સહાય વ્યવસ્થા છે, જેના પર વ્યક્તિ કટોકટીના સમયે આધાર રાખી શકે છે.

અંતરરાષ્ટ્રીય શ્રમ સંગઠન (ઇન્ટરનેશનલ લેબર ઓર્ગનાઇઝેશન - આઈએલઓ) સામાજિક સુરક્ષા (અલ્યુટમ માપદંડ) સંમેલન, 1952 (નં. 102): તેણે દાક્તરી (મેડિકલ) સંભાળ, બિમારી, રોજગારી, વયોવૃદ્ધતા, રોજગારના સ્થળે ઈજા થવી, પરિવાર, માતૃત્વ, અપ્રમાણતા સંબંધિત તથા ઉગરી જનાર માટેના લાભો સહિતનાં સામાજિક સુરક્ષાનાં નવ પાસાં માટે અલ્યુટમ માપદંડો નક્કી કર્યા છે. આ

7. મહેન્દ્ર જેઠમલાણી 'પાથેય બજેટ સેન્ટર'ના ડિરેક્ટર છે. તેઓ અંદાજપત્રના વિશ્લેષણ, ડિમાયત, સંશોધન તેમજ અંદાજપત્રીય વિશ્લેષણને લગતા ક્ષમતાવર્ધન સાથે સંકળાયેલા છે. તેઓ વીસ વર્ષથી વિકાસલક્ષી ક્ષેત્ર સાથે જોડાયેલા છે અને અંદાજપત્રના વિશ્લેષણ અને વહીવટને લગતા કાર્ય ક્ષેત્રે 10 વર્ષનો અનુભવ ધરાવે છે.

સંમેલન 'સામાજિક રક્ષણા અધિકાર' વિશે વાત કરે છે, જે રાષ્ટ્રીય સ્તરે સ્પષ્ટીકૃત મૂળભૂત સામાજિક સુરક્ષાની બાંધદરીની શ્રેષ્ઠી છે, જે રક્ષણા સુનિશ્ચિત કરે છે. તેનો હેતુ ગરીબી, વંચિતતા અને સામાજિક બાણિજ્યક અટકાવવાનો અથવા તો નાખુંદ કરવાનો છે. આ બાંધદરીઓ ઓછામાં ઓછું એ સુનિશ્ચિત કરતી હોવી જોઈએ કે, જરૂરિયાત ધરાવનારી તમામ વ્યક્તિઓને આરોગ્યની મહત્વની સંભાળ અને મૂળભૂત આવક સુરક્ષા પ્રાપ્ત થાય. (www.ilo.org) ભારતે આઈએલઓ સંમેલન (કન્વેન્શન), 102માં હસ્તાક્ષર નથી કર્યો, પણ તે સામાજિક સુરક્ષા વ્યવસ્થા ધરાવે છે, જે સંમેલનની નવ પૈકીની ઘણી શાખાઓમાં વૈવિધ્યપૂર્વી સ્તરે કવરેજ પૂરું પાડે છે. ગુજરાત તથા અન્ય રાજ્યોમાં સામાજિક સુરક્ષા યોજનાઓ માટેની અંદાજપત્રીય ફાળવણીની સમીક્ષા દર્શાવે છે કે, કેટલીક યોજનાઓ એવી પણ છે, જે વ્યક્તિનો જન્મ થાય તે પહેલાંથી લઈને તેના મોત પછી સુધીનું કવરેજ પૂરું પાડે છે. ઉદાહરણ તરીકે, વ્યક્તિની અંતિમ વિધિ કરવા માટે રૂપિયા 3,000ની જોગવાઈ છે.

ભારતમાં સામાજિક સુરક્ષાની સમગ્રતયા સ્થિતિ અને તેને લગતી ચિંતાઓ

1. ભારત સરકાર રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે રજૂઆત કરતી આવી છે કે આઈએલઓ સંમેલન ડેટા જે પણ કવર કરવામાં (આવરી લેવામાં) આવે છે, તેનો આ નીતિગત માળખામાં સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે અને તે માટેની અંદાજપત્રીય ફાળવણી પણ કરવામાં આવે છે. જોકે, સરકાર દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલી યોજનાઓ સાર્વત્રિક ધોરણે લાગુપાત્ર નથી. ઘણી યોજનાઓ યોગ્ય રક્ષણા ધરાવે છે (જેમ કે, શિક્ષણના અધિકાર હેઠળ મધ્યાહન ભોજન), જ્યારે અન્ય યોજનાઓ આપણા બંધારણીયઅધિકારોના રક્ષણ માટે છે (લઘુત્તમ વેતન અધિનિયમ, ભાહિલાઓનું રક્ષણ અને ધરેલું ડિસા અધિનિયમ, બાળ મજૂરી (પ્રતિબંધ અને નિયમન) અધિનિયમ). આઈસીડીએસ અને મધ્યાહન ભોજન (અમડીએમ) જેવી કેટલીક યોજનાઓ સાર્વત્રિક છે, પરંતુ ઘણી કલ્યાણકારી યોજનાઓ આર્થિક માપદંડ સાથે જોડાયેલી છે. સામાન્ય જનતા એવી માયતા ધરાવે છે કે તમામ યોજનાઓ અનુસૂચિત જાતિ અને અનુસૂચિત જનજાતિઓ માટે લાગુપાત્ર છે, પરંતુ ઘણી

યોજનાઓના લાભોની જોગવાઈ વ્યક્તિની આવક અને બીપીએલ સ્થિતિ સાથે જોડાયેલી છે.

2. કેન્દ્ર સરકારના અંદાજપત્ર પર નજર કરતાં માલૂમ પડે છે કે સરકારનાં 17 મંત્રાલયો સામાજિક ક્ષેત્ર સંબંધિત ખર્ચ માટેનું બજેટ મેળવે છે. 2017-18માં આ 17 મંત્રાલયો દ્વારા બજેટમાંથી રિપયા 5,57,000 કરોડના કુલ ખર્ચનો અંદાજ આંકવામાં આવો હતો. આ પ્રમાણ જીડીપીના ફક્ત 3.3 ટકા જેટલું છે. આ મંત્રાલયોમાં થતો કુલ ખર્ચ, કેન્દ્ર સરકારના કુલ ખર્ચના હિસ્સા તરીકે ફક્ત 26 ટકા છે.
3. કેન્દ્ર સરકાર એ અમલકર્તા સંસ્થા નથી અને અમલીકરણ એ રાજ્ય સરકારનો વિષય છે. આપણી સમવાયી વ્યવસ્થામાં, કેન્દ્ર સરકાર વધુ સત્તા અને સંસાધનો જરૂર ધરાવે છે, પરંતુ તે ઓછું કાર્ય ધરાવે છે, જ્યારે રાજ્યો ઓછી સત્તા, ઓછાં સંસાધનો ધરાવે છે, પરંતુ તેમની પાસેથી તમામ કાર્યો કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે.
4. ભારતમાં ટેક્સ જીડીપીનો ગુણોત્તર ઘણો જ ઓછો છે. ભારત સિવાયના - બ્રાઝિલ, રશીયા, ચીન અને દક્ષિણ આફ્રિકા (બિક્સ) તથા અન્ય દેશોનો ટેક્સ જીડીપી ગુણોત્તર 28 ટકા છે, ત્યારે ભારતમાં તે 17 ટકા છે. આ પાછળ શ્રીમંત વર્ગની કરવેરો ચૂકવવા પ્રત્યેની ઉદાસીનતા જવાબદાર છે. દર વર્ષ કેન્દ્ર સરકાર છ લાખ કરોડ રૂપિયાની આવક જરૂર કરે છે, છ લાખ કરોડ રૂપિયાની લોન લે છે અને તે લોન પરનું વ્યાજ ચૂકવે છે. આમ, સરકાર આ ન્યુકોન્ઝમાં ભીસાય છે, જેમાંથી બહાર નિકળવું મુશ્કેલ છે. સરકારે જીએસટીમાં વધારાની દરખાસ્ત કરી છે અને દાવો કર્યો છે કે આ પગલાંની જીડીપી વૃદ્ધિ પર હકારાત્મક અસર પડશે. વધારાના આ અમલીકરણના બે-ત્રણ વર્ષ પછી તેનું સકારાત્મક પરિણામ જોઈ શકાશે.
5. સેન્ટર ફોર બજેટ એન્ડ ગર્નાન્સ એકાઉન્ટિન્ફિન્સી (સીબીજીઓ)નો અંદાજ દર્શાવે છે કે જો વયોવૃદ્ધ માટે પેન્શનની યોજના (ઓલડ એજ પેન્શન સ્કીમ)નું સાર્વત્રિકરણ કરવામાં આવે અને 75 ટકા સિનિયર સિટિઝન (વરિષ્ઠ નાગરિકો)ને આવરી લેવાના હોય, તો બે લાખ કરોડ રૂપિયાના બજેટની જરૂર પડશે. જ્યારે વર્તમાન સમયમાં સરકારે રૂપિયા 9,500 કરોડનું બજેટ પૂરું પાડયું છે. જરૂરિયાત અને જોગવાઈ વચ્ચે રહેલું આ મોટું અંતર છે.

સામાજિક સુરક્ષા માટેના બજેટમાં વધારો કરવા માટેની હિમાયતનો કોઈ પણ પ્રયાસ વાસ્તવિક તેટા ઉપર આધારિત હોવો જોઈએ અને તે વાસ્તવવાદી હોવો જોઈએ. ભારત અન્ય માપદંડો પર જે દેશો સાથે તુલના કરે છે, તે દેશો અને ભારતના કાર્યદેખાવ વચ્ચેની તુલના માટે તુલનાત્મક આંકડાઓ પૂરા પાડી શકાય.

સામાજિક વિકાસ માટે રાજ્યની નીતિ અને અંદાજપત્ર

વક્તાએ સામાજિક વિકાસ માટે ગુજરાત રાજ્યનો ઉદેશ જણાવ્યો હતો અને આ ઉદેશો હાંસલ કરવા માટે રાજ્ય દ્વારા વ્યક્ત કરવામાં આવેલી અંદાજપત્રીય કટિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરતા કેટલાક આંકડા રજૂ કર્યા હતા. સામાજિક વિકાસ માટેનો રાજ્યનો ઉદેશ નીચે પ્રમાણો છે:

‘ગુજરાતનો ઉદેશ્ય માનવ વિકાસના તમામ મોરચે આદર્શરૂપ રાજ્ય બનવાનો ઉદેશ ધરાવે છે. સાથે મળીને આપણો એવા રાજ્યનું સર્જન કરીશું, જે ખેતી, માળખાડીય સુવિધા, ઉદ્યોગ અને માનવ વિકાસ ક્ષેત્રે સિદ્ધિઓ હાંસલ કરવામાં અગ્રેસર રહેશે. તેનાથી ગુજરાત દેશના અન્ય રાજ્યો માટે જ નહીં, બલ્કે અન્ય વિકાસશીલ રાજ્યો માટે પણ વિકાસનું આધારચિન્હ બનવું જોઈએ. જ્ઞાતિ, ધર્મ અને વિંગ (સ્ત્રી કે પુરુષ)ને ધ્યાનમાં રાખ્યા વિના ગુજરાતની પ્રત્યેક વ્યક્તિ સાક્ષર અને તંદુરસ્ત હશે, આશ્રય ધરાવતી હશે, સ્વચ્છ પર્યાવરણ, પીવાનું પાણી મેળવતી હશે, લાભદારી રોજગારી ધરાવતી હશે, ભય વિના જીવતી હશે અને સમાન તકો ધરાવતી’.

વક્તાએ સમગ્રતયા સામાજિક ક્ષેત્ર માટેની અંદાજપત્રીય ફાળવણી, સામાજિક ક્ષેત્રની પસંદગીયુક્ત યોજનાઓ તથા અંદાજપત્રીય ફાળવણીના પ્રવાહોમાંથી ઉભરતી ચિંતાઓ અંગેનાં આંકડાઓ તથા તેમનાં અવલોકનો રજૂ કર્યા હતાં.

કોષ્ટક 1: ગુજરાત રાજ્યના અંદાજપત્રનું ક્ષેત્રીય વિતરણ (ટકાવારીમાં)

	2015-16 AC	2016-17 BE	2016-17 RE	2017-18 BE
સામાજિક ક્ષેત્ર	38.27%	37.42%	36.68%	34.76%
આર્થિક ક્ષેત્ર	29.31%	30.28%	27.03%	25.83%
સામાન્ય ક્ષેત્ર	32.42%	32.29%	36.28%	39.1%

મહુત્વના અવલોકનો:

- કોષ્ટક 1 દર્શાવે છે કે 2015-16ની (જ્યારે 14માં નાણાં પંચના હક્સ્ટાંતરણની જહેરાત કરવામાં આવી હતી) સરખામણીમાં, સામાજિક ક્ષેત્રને કરવામાં આવતી ફાળવણી 2017-18માં ઘટીને 38.27 ટકાથી 34.76 ટકા કરવામાં આવી હતી. સામાજિક ક્ષેત્રમાં પોષણ, પીવાના પાણી, શિક્ષણ, આરોગ્ય સંભાળ, દલિતો, આદિવાસીઓ તથા સમાજના અન્ય પદ્ધતાત વર્ગો અને ગરીબ વર્ગો માટેની સામાજિક કલ્યાણકારી યોજનાઓ તથા સામાજિક ક્ષેત્રની અન્ય યોજનાઓનો સમાવેશ થાય છે. આર્થિક ક્ષેત્ર (ખેતી,

સ્થિયાઈ, વીજ ઉત્પાદન, માર્ગો અને ભારે માળખાંઓ તથા બંદરો) પાછળનો ખર્ચ 29 ટકાથી ઘટાડીને 25.8 ટકા કરી દેવાયો છે. જ્યારે સામાન્ય ક્ષેત્રમાં (વ્યાજ ચૂકવણી, ઋણ સેવા અને પેન્શન ચૂકવણી) તે 32 ટકાથી વધીને 39 ટકા થયો છે. એ નોંધવામાં આવ્યું હતું કે જો સરકાર ઉમેરારૂપ બંડોળની પ્રાય્યતા ઘરાવતી હોત, તો તે બંડોળ સામાન્ય ક્ષેત્રના સ્થાને સામાજિક ક્ષેત્રને ફાળવવું જોઈતું હતું. જો સામાજિક ક્ષેત્ર પરના બજેટમાં ઘટાડો થતો રહ્યો, તો લોકો અને સીએસઓનો સંઘર્ષ મર્યાદિત પ્રભાવ ઘરાવી શકશે.

2. 14મા રાજ્ય નાણાં પંચ અહેવાલને પગલે બંડોળના સીધા અને મુક્ત હસ્તાંતરણ માટેની જોગવાઈનો સૂચ્યા અનુસાર અમલ થયો નથી. રાજ્યોએ મુક્ત બંડોળ મેળવ્યું હોય, પણ જ્યારે તે પંચાયતોને પૂર્ણ પાડવામાં ન આવે, ત્યારે તે મુક્ત રહેતું નથી. બંડોળનો ઉપયોગ કેવી રીતે અને શેના માટે કરવો તેનો નિર્ણય રાજ્ય લે છે. 14મા નાણાં પંચનું હસ્તાંતરણ 32 ટકાથી વધારીને 42 ટકા કરવાનું હતું, પરંતુ કેન્દ્ર સરકારે ગ્રાન્ટ બજેટ પર ધરખમ કાપ મૂક્યો અને રાજ્ય સરકારોને તેમના વધેલા મૂડીરોકાણમાંથી ખર્ચને સરભર કરવા જણાવ્યું હતું.
3. આયોજિત અંદાજપત્ર માટેની જોગવાઈ નાબૂદ કરવામાં આવી છે. અગાઉ જ્યારે યોજના ઘડવામાં આવતી હતી, ત્યારે આલોચના, ચર્ચા, પારદર્શિતા, સુધારા તથા બજેટની સ્થિતિ જાણવા માટેનો અવકાશ રહેતો હતો. અગાઉ, અનુસૂચિત જાતિ (એસસીપી: અનુસૂચિત જાતિઓ માટે વિશેષ અંગભૂત આયોજન) અને ટીઓએસીપી (આદિવાસી વિસ્તાર ઉપ-યોજના) માટે બે વિકાસલક્ષી વ્યૂહરચનાઓ તૈયાર કરવાની માગ/દબાડા રહેતાં હતાં, જે દલિતો તથા આદિવાસીઓની વસ્તીના પ્રમાણમાં આ બે ઘટકો ડેઠન સમર્પિત અંદાજપત્રીય સંસાધનો સુનિશ્ચિત કરતા હતા તથા તે

માટેની સુગમતા પૂરી પાડતા હતા. વર્તમાન પરિસ્થિતિમાં, રાજ્યની નીતિ અને અંદાજપત્ર તૈયાર કરનારી વક્તિઓ દલિત તથા આદિવાસી સમુદ્ધય માટેના પ્રમાણનો અંદાજ આંકવા માટે બંધાયેલા નથી, જે આવા સામાજિક ક્ષેત્રના વિકાસ માટેની નીચી પ્રાથમિકતા સૂચવે છે.

4. આંકડાઓ દર્શાવે છે કે 2015-16માં ઋણની પરત ચૂકવણી 5,000 કરોડ હતી, તે 2017-18માં વધીને 15,000 કરોડ થઈ છે. રાજ્યની પ્રતિક્રિયા પોતાની બચત પ્રત્યે ધ્યાન ન આપીને ઋણમુક્ત રહેવાનું પસંદ કરનારી વક્તિઓ સમાન છે. તેને સ્થાને, રાજ્યોએ તેમના વધારાનાં નાણાંકીય સંસાધનોનો ઉપયોગ સામિજિક ક્ષેત્રના વિકાસ માટે કરવો જોઈએ. આમ કરવાને બદલે, ઋણ સેવા પર 20 ટકા ખર્ચ નાંખવામાં આવી રહ્યો છે.
5. ચિંતાનું અન્ય એક પાસું સામાજિક સુરક્ષા દ્વારા લાભથી વંચિત વર્ગો પાછળ કરવામાં આવતા ખર્ચની તુલનામાં સામાજિક સુરક્ષા દ્વારા લાભપ્રાપ્ત વર્ગ પાછળ કરવામાં આવતા ખર્ચનું છે. ગુજરાતમાં, 3.5 લાખ સરકારી કર્મચારીઓ નિવૃત્ત બાદ પેન્શન મેળવવાની યોગ્યતા ઘરાવે છે. તેનાથી સરકારી તિંબેરી પર રૂપિયા 13,000 કરોડનો બોજ પડશે. બીજી તરફ, 2.5થી ત્રણ કરોડ લોકો માટે સામાજિક સુરક્ષા યોજનાઓ પાછળ ખર્ચ કરવા માટે આટલી જ રકમ બાજુએ રાખવામાં આવે છે. આ રકમમાં વહીવટી ખર્ચનો પણ સમાવેશ થાય છે. રાજ્યના કુલ બજેટનો આશારે 28 ટકા હિસ્સો તેના 3.5 લાખ નિવૃત્ત કર્મચારીઓને કરવામાં આવતી પેન્શનની ચૂકવણી અને ઋણ સેવાઓ પાછળ વપરાય છે, જેના કારણે અસંગાઈ ક્ષેત્રોના શ્રમિકોના વિશેણ વર્ગની સામાજિક સુરક્ષા માટે ઘણું ઓછું બંડોળ બચે છે. ઉલ્લેખનીય છે કે, કુલ કાર્યશીલ વસ્તીમાં અસંગાઈ ક્ષેત્રોના શ્રમિકોનું પ્રમાણ આશારે 83 ટકા જેટલું છે.

કોષ્ટક 2: સામાજિક સુરક્ષા માટે રાજવિતીય સ્થિતિનું સર્જન કરવા માટે અવકાશ

	2015-16	2016-17-BE	2016-17-RE	2017-18-BE	2017-18ની ટકાવારી
વ્યાજચૂકવણી	16300.13	17465.81	17916.35	19337.77	11.23
ઋણની પરત ચૂકવણી	5534.06	7960.85	12761.23	15141.19	8.79
ઋણ સેવા	21834.19	25426.66	30677.58	34478.96	20.03
પેન્શન	9962.73	10800.34	11596.79	13477.38	7.83
કુલ (પેન્શન અને ઋણ સેવા)	31796.92	36227	42274.37	47956.35	27.85
કુલ બજેટ	127499.69	151851.93	148205.76	172179.24	

સામાજિક ક્ષેત્રના વિકાસ માટેનો સૂચિત ખર્ચ 2017-18માં આશરે રૂપિયા 60,000 કરોડ છે, જે રાજ્યના કુલ અંદાજપત્રીય ખર્ચના 34.48 ટકા અને જીડીપીના 4.6 ટકા છે. સામાજિક ક્ષેત્રનો માથાદીઠ ખર્ચ રૂપિયા 9134 છે. સામાજિક કલ્યાણ, સામાજિક સુરક્ષા, નરેગા, પોષણ (આઈસીડીએસ અને એમરીએમ), પીડીએસ તથા આવાસ માટેનો કુલ બજેટ અંદાજ (2017-18) રૂપિયા 12,790 કરોડ છે. 2015-17ની તુલનામાં નરેગા પાછળના ખર્ચમાં ઘટાડો હોવા મળી રહ્યો છે. તે જ પ્રમાણે, પોષણ સંબંધિત યોજનાઓ પાછળનો ખર્ચ (રૂપિયા 3,488 કરોડ) પણ નીચો છે અને તે ચિંતાનો વિષય છે. પીડીએસના ડિસ્સામાં, 2017-18 માટેનો બજેટ અંદાજ રૂપિયા 470 કરોડ છે અને તે 3,76,00,000 લાભાર્થીઓ ધરાવે છે. જો રાજ્ય સરકાર બજેટમાં 250 કરોડ રૂપિયાનો વધારો કરે, તો સાર્વત્રિક કવરેજ પૂરું પાડવું સંભવ છે. આ તમામ ખર્ચ કે ખર્ચનો અભાવ રાજકીય ઈચ્છાશક્તિનો અભાવ સૂચવે છે.

અમણ્ણનરેગામાં, 3,40,000 લાખ માનવ ટિવસોનો લક્ષ્યાંક છે. તેનો અર્થ એ કે 3.4 લાખ પરિવારો 100 ટિવસનું કાર્ય મેળવશે અથવા તો 6.8 લાખ પરિવારો 50 ટિવસનું કાર્ય મેળવશે. આવાસ અને વૃદ્ધો માટેના પેન્શનના મામલે, બજેટમાં થોડો વધારો ૪૩૨ થયો છે, પણ તે હજુ પણ વધારી શકાય તેમ છે. પેન્શન યોજનાઓ માટેની ફાળવણી લઘૃતમ વેતન દર કરતાં પણ નીચી છે (વિધવા પેન્શન માટે દર મહિને રૂપિયા 1,000). આરોગ્ય બજેટ માટેની ફાળવણીની ટકાવારી રાજ્યના કુલ બજેટના 5.06 ટકા છે અને કુલ રાજ્ય સ્થાનિક ઉત્પાદન (ગ્રોસ સ્ટેટ ડોમેસ્ટિક પ્રોડક્ટ - જીએસડીપી)ના 0.68 ટકા છે. માથાદીઠ ખર્ચ રૂપિયા 1358 છે. પ્રત્યેક વ્યક્તિટીઠ ખર્ચ રૂપિયા 1358 છે, જે ધણો જ ખર્ચાળ છે. અંતમાં, તમામ યોજનાઓ માટેની અસરકારકતા અને કાર્યક્ષમતા ત્યારે જ વધી શકે, જ્યારે સ્વાસ્થ્ય યોજનાઓ અને સેવાઓ સ્વીકૃત માપદંડો અનુસાર લોકો સુધી પહોંચે. જો નાગરિકો મૂળભૂત સેવાઓ સુધીની પહોંચ ન ધરાવતા હોય, તો રોજગારી પૂરી પાડવી વર્થ પુરવાર થઈ શકે છે. રાજ્યો પર્યાપ્ત ભંડોળ પૂરું પાડવાની સાથે-સાથે લોકોને ગુણવત્તાયુક્ત આરોગ્ય સેવા મળી રહે તે સુનિચિ ચતુરે તે જરૂરી છે. છેલ્લાં 10 વર્ષોમાં, આઈસીડીએસ પાછળ 18,000 કરોડનો ખર્ચ કરવામાં આવ્યો હતો. અત્યારો દર્શાવે છે કે, બાળકોનો

વિકાસ રૂંધાઈ જવો અને ઓછું વજન ધરાવતાં બાળકોનું પ્રમાણ ઘટયું છે, તો તેની સામે બગાડ (અપવ્યય)માં 41.18 ટકાનો વધારો થયો છે. આવા પ્રવાહો વહીવટ અને ઉત્તરદાયિતવનું સીધું પ્રતિબિંબ છે તથા તે અંગે ગંભીર ચિંતાઓ ખરી કરે છે. સાથે જ તે છોકરીઓ, મહિલાઓ તથા બાળકોમાં કુપોષણનું સ્તર સૂચવે છે.

રજૂઆતના મહિત્વના મુદ્દા

- સામાજિક સુરક્ષાની નીતિઓનો ઉદેશ બિમારી, અક્સમાત, બેરોજગારી, વિકલાંગતા, માતૃત્વ તથા વયોવૃદ્ધતાનો સામનો કરી રહેલી વ્યક્તિઓ સામેની સમસ્યાઓ અને જોડખોને ઘટાડવાનો અથવા તો તે પાછળ થતા ખર્ચને આવરી લેવાનો છે.
- સરકાર દ્વારા શરૂ કરવામાં આવેલી આઈસીડીએસ અને મધ્યાહન ભોજન જેવી કેટલીક યોજનાઓ સાર્વત્રિક ધોરણે લાગુપાત્ર છે, ધારી કલ્યાણકારી યોજનાઓ શરતી છે અને તે આર્થિક માપદંડ સાથે જોડાયેલી છે.
- કેન્દ્ર સરકારમાં 17 મંત્રાલયો દ્વારા સામાજિક ક્ષેત્ર સંબંધિત કુલ ખર્ચ (2017-18) રૂપિયા 5,57,000 કરોડ આંકવામાં આવ્યો છે, જે જીડીપીના ફક્ત 3.3 ટકા છે.
- જો સામાજિક ક્ષેત્ર માટેના બજેટમાં ઘટાડો યથાવત રહેશે, તો લોકો અને સીએસઓના સંઘર્ષનો પ્રભાવ ધણો જ મર્યાદિત થઈ જશે.
- આયોજિત બજેટ માટેની જોગવાઈ નાબૂદ કરી દેવાઈ છે. વર્તમાન સ્થિતિમાં, કોઈ ખરાઈ કરવામાં આવતી નથી અને તે ઉત્તરદાયિતવનો પ્રશ્ન છે. અગાઉ આયોજિત બજેટ અને ખર્ચ માટેની અંદાજપત્રીય ફાળવણીની ચકાસણી કરવામાં આવતી હતી અને ઓછા ખર્ચના પરિબળે કાર્યક્રમ અને યોજનાઓને કાર્યક્ષીલ રાખવા માટે સ્ટાફની અછિત કે ગેરહાજરીને કારણે અમલકર્તા સંસ્થાની નીચી શોખણ ક્ષમતા તરીકે જોવામાં આવતું હતું.
- જો સ્વાસ્થ્ય યોજનાઓ અને સેવાઓ સ્વીકૃત માપદંડો અનુસાર લોકો સુધી પહોંચે, તો જ તમામ યોજનાઓ માટેની અસરકારકતા અને કાર્યક્ષમતા વધી શકે છે.



માહિતીના અધિકાર હેઠળ માહિતીની સક્રિય જાહેરાત અને જાહેર કાર્યક્રમો પૂરા પાડવા

- સ્વભ્ની શાહ⁴, 'ઉન્નતિ'



સ્વભ્ની શાહે આરટીઆઈ હેઠળ માહિતીની સક્રિય જાહેરાત (પ્રોએક્ટિવ ડિસ્કલોજર - પીએડી) તથા જાહેર કાર્યક્રમો પહોંચાડવાના સંદર્ભ વિશે વાત કરી હતી અને ઉન્નતિએ વિવિધ સરકારી વિભાગો દ્વારા પીએડીના સ્વરૂપ અને વિસ્તારની સમીક્ષા કરવા માટે ગુજરાત અને રાજ્યસ્થાનમાં હાથ ધરેલા અભ્યાસનાં તારણો રજૂ કર્યા હતાં.

આરટીઆઈ અધિનિયમ, 2005ની કલમ 4.1 (બી) હેઠળ કોઈ પણ સત્તા તંત્રએ તેની પાસેની ઉપલબ્ધ માહિતીની સક્રિયપણે જાહેરાત કરવી ફરજિયાત છે. સરકારી કામગીરી, નીતિઓ અને કાર્યક્રમો અંગેની વિગતો જાહેર કરવી એ પારદર્શી અને ઉત્તરદાયી વહીવટ ક્ષેત્રે કરવામાં આવતું યોગદાન છે.

અધિનિયમના અર્થઘટન અને તેના હાઈને અકબંધ રાખીને સંપૂર્ણ અને વપરાશકર્તાઓ માટે સાનુકૂળ હોય તે રીતે માહિતીની જાહેરાત કરવાથી એવા રાજ્યનું નિર્માણ થશે, જ્યાં નાગરિકોએ માહિતી મેળવવા માટે આરટીઆઈ હેઠળ અરજીઓ નહીં કરવી પડે. પીએડી હેઠળ માહિતીને ઉપલબ્ધ કરવાવા અંગેના ચુકાદામાં માનનીય ગુજરાત હાઈ કોર્ટ (સ્પેશિયલ સિવિલ એપ્લિકેશન નં. 2398, 2013, ચંદ્રવદન ધૂવ વિ. ગુજરાત રાજ્ય) રાજ્ય માહિતી પંચ (એસઆઈસી)ના નિર્ણયનું સમર્થન કરીને નોંધ્યું હતું કે, દરેક વિભાગે દર વર્ષ પીએડીની સ્થિતિની સમીક્ષા કરવાની રહેશે અને સુધારા માટેની યોજના તૈયાર

4. સ્વભ્ની શાહ વિકાસલક્ષી કાર્યકર્તા (દેવલપમેન્ટ પ્રોજેક્ટશનર) છે, જેઓ સામાજિક ક્ષેત્રનો 20 વર્ષનો અનુભવ ધરાવે છે.
તેઓ 17 વર્ષથી 'ઉન્નતિ' સાથે જોડાયેલાં છે.

કરવાની રહેશે. સરકારી સત્તા તંત્રો ઈન્ટરનેટ, નોટિસ બોર્ડ, દીવાલ પર લખાણ તથા અન્ય માધ્યમ દ્વારા માહિતીની જાહેરાત કરે છે. પ્રતિબંધિત ન હોય તેવી તમામ માહિતી સરકારી વિભાગોની વેબસાઈટ પર દર્શાવવી જોઈએ અને તે પીએડી ગણાશે.

2014માં, રાજ્ય માહિતી પંચની વિનંતીના આધારે, ઉન્નતિએ ગુજરાતમાં સરકારી વિભાગો દ્વારા થતી માહિતીની જાહેરાતની સ્થિતિની સમીક્ષા કરવા માટે એક અભ્યાસ હાથ ધર્યો હતો. તે માટે શિક્ષણ, ગૃહ, સ્વાસ્થ્ય અને પરિવાર કલ્યાણ, પંચાયતી રાજ, ગ્રામીણ આવાસ અ ગ્રામીણ વિકાસ, મહેસૂલ, શહેરી વિકાસ અને શહેરી આવાસ - એ છ વિભાગોની વેબસાઈટ્સને અભ્યાસ માટે પસંદ કરવામાં આવી હતી. આ ઉપરાંત, આ વિભાગોની જિલ્લા અને ઉપ-જિલ્લા (સબ ડિસ્ટ્રિક્ટ) કચેરીઓ ખાતે કરવામાં આવતી માહિતીની જાહેરાતનું પણ નિરીક્ષણ કરવામાં આવ્યું હતું.

આ જ પ્રકારનો અભ્યાસ 2016માં રાજ્યસ્થાનમાં હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો, જે હેઠળ સામાજિક ન્યાય અને સશક્તિકરણ વિભાગ, શિક્ષણ, આરોગ્ય, ગ્રામીણ વિકાસ અને પંચાયતી રાજ, મહિલા અને બાળ વિકાસ, ખાદ્ય અને નાગરિક પુરવઢા વિભાગોને આવરી લેવાયા હતા. આ સમીક્ષા કયા પ્રકારની માહિતી ઉપલબ્ધ છે અને જાહેર કાર્યક્રમો સુધીની પહોંચમાં સુધારો કરવા માટે કઈ માહિતી જાહેર કરવી જોઈએ તેનું મૂલ્યાંકન તથા તપાસ કરવા માટે હાથ ધરાઈ હતી. માહિતીની જરૂરિયાતો વિશે તથા જાહેર સેવાઓ અસરકારક રીતે પૂરી પાડવા માટે માહિતીની જાહેરાત કેવી રીતે કરી શકાય તેની સમજૂતી મેળવવા માટે જિલ્લા સ્તરીય કર્મચારીઓ/ સેવા પૂરી પાડનારાઓ, સમુદ્ધાય અને સ્થાનિક કર્મચારીઓ/ ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ સાથે ચર્ચાનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. રાજ્ય અને વિભાગ અનુસારના અલગ વિસ્તૃત અહેવાલો તૈયાર કરવામાં આવ્યા છે અને રાજ્યના વહીવટી તંત્ર સાથે સંવાદ માટે તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવી રહ્યો છે. ખાસ કરીને ડિજિટલ સ્વરૂપે કરવામાં આવતી જાહેરાતમાં કેટલાક હકારાત્મક ફેરફારો જોવા મળ્યા છે, પરંતુ હજી ધણી લાંબી મજલ કાપવી બાકી છે. પીએડીની સ્થિતિમાં રાજ્યો વચ્ચે સમાનતા પ્રવર્તે છે.

સામાન્ય અવલોકનો, ચોગ્ય પ્રવૃત્તિઓ અને સુધારાત્મક પીએડી માટેનાં સૂચનો

યોજનાઓ વિશે જાગકારી અને તે પ્રાપ્ત કરવા માટેની નિર્દિષ્ટ પ્રક્રિયા ધરાવતા જ્ઞાર/જ્ઞાઓ: તમામ સરકારી વિભાગો અને જિલ્લા સરની કચેરીઓની વેબસાઈટ્સ યોજનાઓ તથા પ્રોજેક્ટ વિશેની વ્યાપક માહિતી પૂરી પાડે છે. મોટા ભાગના વિભાગો યોજનાના લાભો પ્રાપ્ત કરવા માટેની પ્રક્રિયા અને માર્ગદર્શિકા સૂચવતા સુસંગત જ્ઞાર પણ પૂરા પાડે છે. અવલોકન અનુસાર, જ્ઞારનો સંદર્ભ મેળવવો મુશ્કેલ છે, કારણ કે તમામ જ્ઞારને એક છત હેઠળ આવવી લેવામાં આવ્યા છે. તેને સ્થાને જે-તે જ્ઞાર જે ચોક્કસ યોજના અને કાર્યક્રમ સાથે સંબંધિત હોય, તે હેઠળ તેને મૂકવામાં આવે, તે વધુ હોય છે. આમ કરવાથી નાગરિકો તેનો સંદર્ભ મેળવી શકશે અને તેનો ઉપયોગ કરી શકશે. સાથે જ, તે - જો પ્રક્રિયાના અનુસરણ બાબતે લાભાર્થી/નાગરિકો અને સંબંધિત અધિકારીઓ વચ્ચે વિખવાદ સર્જય, તો નિયમોનો જડપી સંદર્ભ પણ પૂરો પાડે છે. જ્યાં ટેબ જુદા હોય, ત્યાં વિષય અનુસારનું વર્ગિકરણ અને સર્ચ માટેના વિકલ્પો જરૂરી છે. તમામ વિભાગો અને સંલગ્ન કચેરીઓએ અરજનાં ફોર્મ તથા મંજૂરીની પ્રક્રિયા અંગેની માહિતી અપલોડ કરવાં જોઈએ.

1. લાભાર્થી યાદી: સબસિડી કાર્યક્રમોની લાભાર્થી યાદી મોટા ભાગની વેબસાઈટ્સ પર ઉપલબ્ધ નથી. જ્યારે આવાસ, ખેતીકીય ઓજારોની ખરીદી માટે લોન વગેરે જેવા સબસિડી કાર્યક્રમો માટેની લાભાર્થીની વિગતો વેબસાઈટ પર રજૂ કરવામાં આવે, ત્યારે તે પગલું વિગતો ઉત્તરદાયિતવને ન્યાયપૂર્ણ બનાવવામાં મદદરૂપ બને છે. અમઝનરેગાની વેબસાઈટ તેનું ઉદાહરણ છે. ગુજરાતમાં પોરબંદર જિલ્લાના કુટિયાણા તાલુકમાં પાનનો ગલ્લો ચલાવતી બ્યક્ઝિન્ટનું ધ્યાન ગયું કે અમઝનરેગાની વેબસાઈટમાં ઘણા એનારાઓનાં નામો 'શ્રમિકો/કામદારો'ની શ્રેષ્ઠી હેઠળ સામેલ હતાં અને તેમને વિવિધ કાર્યો હેઠળ વળતર પણ ચૂકવવામાં આવતું હતું. એક ઔપયારિક ફરિયાદને પગલે વ્યાપક સરની ગેરરીતિઓ સામે આવી. આથી, સબસિડીના તમામ કાર્યક્રમો માટે લાભાર્થી યાદી, પસંદગી કરવા માટેનો માપદંડ, જેમની અરજા નામંજૂર થઈ હોય તેવા અરજીકર્તાઓની યાદી અને અરજી નામંજૂર થવા પાછળનાં કારણોની વિગતો પૂરી પાડવી વધુ સુસંગત બની શકે છે. આવી યાદીઓ ગ્રામ પંચાયત અને ભ્યુનિસિપાલિટીની વોર્ડ ઓફિસની દીવાલો વગેરે સ્થળોએ પણ પ્રદર્શિત કરી શકાય છે.

2. બીપીએલ યાદી: બીપીએલ એ નાગરિકો દ્વારા સૌથી વધુ માગવામાં આવતી માહિતી છે, કારણ કે તે ઘણા સબસિડી કાર્યક્રમો માટેની તેમની યોગ્યતા નક્કી કરે છે. ગુજરાતમાં, આ યાદી મોટાભાગની જિલ્લા પંચાયતો અને ગ્રામીણ વિકાસ વિભાગની વેબસાઈટ્સ પર ઉપલબ્ધ છે.

3. ટેન્ડર (નિકિદા)ની જાહેરાતો તથા ફાળવણી: જ્યારે ટેન્ડરની જાહેરાતો અપલોડ કરવામાં આવે, ત્યારે ટેન્ડરની ફાળવણી અંગેની વિગતો કોઈ પણ વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવતી નથી. પ્રોજેક્ટ્સ માટે ટેન્ડરની ફાળવણી અંગેની માહિતીમાં પસંદ કરવામાં આવેલા પક્ષનું નામ, ટેન્ડરની વિગતો અને રકમ, પસંદગીનો માપદંડ, પ્રોજેક્ટની સમય મર્યાદા વગેરેનો સમાવેશ થઈ શકે છે. આ માહિતી કાર્ય સ્થળે પણ પૂરી પાડી શકાય છે. આ પ્રકારની માહિતી પૂરી પાડવાથી પારદર્શિતામાં વધારો થશે.

4. જાહેર માહિતી અધિકારી (પીઆઈઓ) અને એપેક્સેટ ઓથોરિટી (એએ): તમામ વિભાગોની વેબસાઈટ્સ પીઆઈઓ અને એએ અંગેની માહિતી પૂરી પાડી છે. કેટલાક ડિસ્ટ્રિક્ટ્સમાં, માહિતી અપડેટ કરવામાં આવી હોતી નથી. દરેક સરકારી ઓફિસ, પછી તે ગ્રામ પંચાયત હોય, ગ્રાથમિક શાળા હોય, ગ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર હોય કે પીડીએસ શોપ હોય - તેમણે પીઆઈઓ અને એએનું નામ, સરનામું અને ફોન નંબર સૂચવતાં બોડર્જ દર્શાવવાં જોઈએ, જેથી નાગરિકો આરટીઆઈ અરજી કરી શકે.

5. જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે મહત્વની જાહેરાતો: રાષ્ટ્રીય સ્વાસ્થ્ય વીમા યોજના (આરએસબીવાય) કે ભામાશા સ્વાસ્થ્ય વીમા યોજના (બીએસબીવાય) હેઠળ સારવારની સુવિધા માટેની માન્યતા ધરાવતી હોસ્પિટલો, આરએસબીવાય કાર્ડની પ્રમાણભૂતતાની નિરતતા, જનની સુરક્ષા યોજના (જેએસવાય)ની સેવાઓની (વર્તમાન સમયમાં ફક્ત બે પ્રસૂતિની જોગવાઈ છે, તેને સ્થાને) ગમે તેટલી સંખ્યામાં પ્રસૂતિ માટેની પ્રાપ્તા વગેરે જેવી મહત્વની માહિતી જિલ્લા પંચાયતની વેબસાઈટ્સ પર ધ્યાન જાય તે રીતે અથવા તો સંબંધિત કચેરીઓમાં જાહેર માહિતીનાં બોડર્જ દ્વારા રજૂ કરી શકાય. સામાજિક ક્ષેત્રના કાર્યક્રમોની મહત્વની જાહેરાતો વેબસાઈટ પર મહત્વપૂર્ણ રીતે રજૂ કરી શકાય. રાજકોટ ભ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશને જન્મ નોંધણીને રસી અપાવવા માટેની એલાઇ સાથે લિંક કરી દીધી છે. નવજાત શિશુઓનાં માતા-પિતાને, તેમણે નોંધાવેલા મોબાઈલ ફોન પર રસી માટેની એલાઇ મળે છે. સાબરકાંઢાના જિલ્લા કલેક્ટર અને જિલ્લા પંચાયતની કચેરી વિકલાંગતા પ્રમાણન શિબિર, ગ્રામ સભાનું સમય પત્રક વગેરેની તારીખો અગાઉથી ઓળખ કરાયેલા મોબાઈલ નંબરો પર એસએમએસ દ્વારા જણાવે છે. સાબરકાંઢા જિલ્લાએ તમામ ટોલ-ફી હેલ્પલાઈન નંબરો દર્શાવતાં ભીત પત્રો જાહેર કર્યા. આરોગ્ય અને પરિવાર કલ્યાણ (ડીઓએચએફબલ્યુ) વિભાગની વેબસાઈટ જાહેર આરોગ્ય સંસ્થાઓ અને એમ્બ્યુલન્સની સુવિધાઓની વિગતો પૂરી પાડે છે. નાગરિકો આવી પ્રવૃત્તિઓનો ઉપયોગ કરે છે અને તેની પ્રશંસના કરે છે તથા જાહેર સેવા અસરકારક રીતે પૂરી પાડવા માટે આવી પ્રવૃત્તિઓનો વ્યાપક ઉપયોગ કરી શકાય છે.

6. સમિતિના સભ્યો અંગેની માહિતી: ઘણા અધિનિયમો હેઠળ રચવામાં આવેલી વિવિધ સમિતિઓ (સામાજિક ન્યાય સમિતિ), રોગી કલ્યાણ સમિતિ, જાતીય સત્તામણી વિરુદ્ધ પ્રદેશ ફરિયાદ સમિતિ)ના સભ્યો, તેમની કામગીરી તથા બેઠક વિશેની વિગતો વેબસાઈટ્સ પર પૂરી પાડવામાં આવતી નથી.

7. અંદાજપત્રની જોગવાઈઓ અને ખર્ચ: કેટલાક વિભાગો દ્વારા અંદાજપત્રની ફાળવણી અંગેની વિગતો પૂરી પાડવામાં આવે છે, જોકે, બજેટના વપરાશની માહિતી સામાન્યપણે ઉપલબ્ધ હોતી નથી. ગ્રામીણ વિકાસ અને પંચાયતી રાજ વિભાગ (ડીઓઆરડીએન્ડ પીઆર), ગુજરાત અને રાજ્યસ્થાન નાણાંકીય અને ભૌતિક પ્રગતિના અહેવાલો, યોજના અનુસાર અંદાજપત્રની ફાળવણી, વાસ્તવિક રસીદ અને ખર્ચ તથા યોજના અનુસાર લક્ષ્યાંક અને સિદ્ધિઓની વિગતો ધરાવે છે.

8. સામાન્ય અવલોકનો: જે ડેટા પરથી વેબસાઈટને છેલ્લે અપડેટ કરવામાં આવી હોય, તે ડેટાનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે અને નવાં અપલોડાને ચિહ્નિત કરવામાં આવ્યા છે. આદેશો તથા અહેવાલો પીડીએફ ફોર્મેટમાં સ્થાનિક ભાષામાં ઉપલબ્ધ છે અને તેને સરળતાથી ડાઉનલોડ કરી શકાય છે. વિભાગો કે અન્ય બેઠકોની નોટિસ તથા વિભાગીય મુદ્દાઓને ડીઓઆરડીએન્ડપીઆર, રાજ્યસ્થાન જેવી કેટલીક વેબસાઈટ્સ પર અપલોડ કરવામાં આવ્યા છે, પરંતુ મોટાભાગની વેબસાઈટ્સ પર તે ઉપલબ્ધ નથી.

સંસ્થાઓની બહાર માહિતીની ભૌતિક જાહેરાતનાં ઉદાહરણો/ ઉમેરી શકાય તેવી માહિતીને લગતાં કેટલાંક સૂચનો સાથે સેવાની જોગવાઈનાં ઉદાહરણાઃ

A. પંચાયત સત્તે

1) બીપીએલ યાદી અને લાભોનો પ્રકાર - જેની દરેક પરિવાર પહોંચ ધરાવતો હોય, 2) ગ્રામ પંચાયતના પીઆઈઓ અને એપેલેટ ઓથોરિટી (એએ)ના સંપર્ક માટેની વિગતો, 3) ગ્રામ પંચાયતમાં આદેશાત્મક અથવા તો સ્ટેન્ડિંગ કમિટિના સભ્યોનાં નામ, 4) વિવિધ સેવાઓ અને ફરિયાદો માટેનાં ટોલ ફી નંબર, 5) દુકાળની સ્થિતિ દરમિયાન આપવામાં આવેલા પાકના વળતરના કલેઇઝની વિગતો (વળતરની રકમ અને તેના આધારની વિગતો ઉમેરી શકાય), 6) સામાજિક સુરક્ષા પેન્શનના મળવાપાત્ર લાભ મંજૂર થઈ જવા જોઈએ અને અપીલ કર્યાં કરી શકાય તેની વિગતોને પણ સામેલ કરવામાં આવી છે, જે સારી કામગીરી છે, અને 7) ચુકવવામાં આવેલા પેન્શનના લાભાર્થીની વિગતો

કેટલીક પંચાયતોએ દીવાલ પર લખાણો લખીને ઉપરની માહિતી જાહેર કરી છે. જ્યારે દીવાલની જગ્યા મર્યાદિત હોય, ત્યારે માહિતીને નોંધણી પત્રકો દ્વારા તેને જાહેર જનતા માટે પ્રાપ્ત બનાવી શકાય.

B. આંગણવાડીઓ ખાતે માહિતીની જાહેરાત

1) આંગણવાડી અને મહત્વના પ્રસંગોનો સમય, 2) ખાદ્ય વિતરણ માટે જવાબદી એસએચ્જની યાદી, 3) નોંધણીકૃત કુપોષિત બાળકોની યાદી, 4) ઉપકરણો અને નોંધણી પત્રકો/ રેકોર્ડ્ઝની યાદી (શું પ્રાપ્ત હોવું જોઈએ તે દર્શાવવામાં આવે છે, પણ વાસ્તવમાં શું ઉપલબ્ધ છે, તે દર્શાવાતું નથી) અને 5) વિતરણ કરવામાં આવેલાં ફૂડ પેકેટ્સની સંખ્યા અને નોંધણીના મહિના સાથે લાભાર્થીઓની યાદી

C. પીએચ્સી ખાતે માહિતીની જાહેરાત

1) પીઆઈઓ અને એએના સંપર્કની વિગતો, 2) મહિનાની શરૂઆતમાં પીએચ્સી ખાતે ઉપલબ્ધ દવાઓના જથ્થાને પગલે નિઃશુલ્ક દવાઓની પ્રાપ્તાત્માં સુધારો થયો છે અને તેને કારણે નિઃશુલ્ક દવાઓની ઉપલબ્ધતાને લગતી ભેટભાવ આધારિત પ્રવૃત્તિને અંકુશમાં લાવવામાં મદદ મળી છે (યાદી દર મહિને અપડેટ થવી જોઈએ), 3) પીએચ્સી ખાતે ઉપલબ્ધ નિઃશુલ્ક સેવાઓ, 4) પીએચ્સી સ્તરે સ્ટાફનાં નામ, હોદ્દો અને ટેલિફોન નંબર, 5) ગ્રામ સંજીવની સમિતિ (વીએચ એન્ડ એસએન્સી)ના સભ્યો; તે ગ્રામ પંચાયત, આંગણવાડી અને ઉપ-કેન્દ્રમાં પણ પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ, 6) ઉપ કેન્દ્રોના કેચમેન્ટનો નકશો, 7) આરોગ્ય કેન્દ્ર પર ઉપલબ્ધ નોંધણી પત્રકો અને રેકોર્ડ્ઝની યાદી અને 8) ફરિયાદની નોંધણી માટેના ટોલ ફી નંબરો.

D. શાળાઓમાં માહિતીની જાહેરાત

1) વર્ગ અનુસાર વિદ્યાર્થીઓ અને વિદ્યાર્થીઓનો એસસી, એસટી, ઓબીસી અને જનરલ કેટેગરી હેઠળ પ્રવેશ અને હાજરી, 2) એસએમ્સી સભ્યોની યાદી (યોજવામાં આવેલી બેઠકની તારીખ અને તેમાં હાજર રહેલા સભ્યોની યાદી ઉમેરી શકાય), 3) મધ્યાહન ભોજન (એમ્બીએમ)નું મેનુ, વિદ્યાર્થીઓની હાજરી અને સ્ટોક (જથ્થો) 4) મળેલી ગ્રાન્ટ્સની માહિતી (વપરાશનો સમાવેશ કરી શકાય)

સક્રિય જાહેરાતને અસરકારક બનાવવા માટેની ભલામણો

1. વિભાગીય વડા સક્રિય પુરસ્કર્તા હોય તે જરૂરી છે. તેમણે માહિતીને ઈલેક્ટ્રોનિક ફોર્મેટમાં માહિતીનું એક્ટ્રીકરણ કરવા માટેની વ્યવસ્થા શોધી કાઢવી જોઈએ. તમામ માહિતી સતત અપડેટ કરવી જોઈએ. વિભાગીય વડાએ દર ત્રિમાસિક ગાળામાં ઓછામાં ઓછા એક વાર માહિતીની જાહેરાતના પાલનની

- સમીક્ષા કરવી જોઈએ. વિભાગો એસઆઈસીને જાહેરાતની નીતિ જણાવે તે યોગ્ય છે.
- વિભાગોએ માહિતીની જાહેરાત કરવા માટે સ્થાનિક સરના સત્તા તંત્રને યોગ્ય ફોર્મેટ/ નમૂના પૂરા પાડવા જોઈએ. ઓનલાઈન અને સેવાના સ્થળની જાહેરાત વચ્ચે જોડાણ પ્રસ્થાપિત કરવું જરૂરી છે. આંતરવિભાગીય જોડાણો પ્રસ્થાપિત થવાં જરૂરી છે.
 - માહિતી માટે મળેલી વિનંતીઓ અને આપવામાં આવેલા પ્રતિભાવોની યાદી જણાવવી જરૂરી છે. આ વિગતો સંક્ષિપ્તમાં પણ પૂરી પાડી શકાય.
 - ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા - સ્થાનિક સ્તરે ડિજિટલ, મોબાઈલ આધારિત અને ભૌતિક વ્યવસ્થાને સરળ ભાષામાં સમજાવવી અને તમામ વિભાગો અને યોજનાઓની વેબસાઈટ્સ તથા પોર્ટલના હોમ પેજ પર, ભૌતિક સેવા સ્થળો પર અને સંબંધિત કચેરીઓમાં ધ્યાન જાય તે રીતે પ્રદર્શિત કરવી જરૂરી છે. જ્યારે નાગરિકો કોઈ પણ માધ્યમ થકી ફરિયાદ નોંધાવે, ત્યારે તેમને તારીખની નોંધ સાથેની રસીદ/પહોંચ મળે અને તેમને તેમની ફરિયાદ પર થયેલી કાર્યવાહી અંગે જાણ કરવામાં આવે - નાગરિકોના આ અધિકારનો સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ થવો જોઈએ. તમામ વિભાગીય વેબસાઈટ્સ મળેલી ફરિયાદો પર અપડેટ્સ ધરાવતી હોવી જોઈએ અને (ફોન નંબર સાથે) રાજ્યના ફરિયાદ પોર્ટલ અને પીજી પોર્ટલની લિંક આપતી હોવી જોઈએ.
 - પીઆઈઓ અને એએનો હોદ્દો ધરાવતા અધિકારીઓને આરટીઆઈ અને પીએડી અંગેના તાલીમ કાર્યક્રમોમાં ભાગ લેવા માટે પ્રાથમિકતાના ધોરણે મોકલી શકાય. રાજ્યની તાલીમ સંસ્થાઓ માહિતીની જાહેરાતનો સ્પષ્ટ દ્રષ્ટિકોણ વિકસવવાના હેતુથી કિયા-પ્રતિકિયા આધારિત દૃશ્ય-શ્રાવ્ય (ઓડિયો-વિડીયો) તાલીમ અને પ્રચાર સામગ્રી વિકસાવી શકે છે. લાંબા ગાળે આ

પગલું જાહેર કાર્યક્રમો, કામગીરી અને સંબંધિત સંસ્થાકીય વ્યવસ્થાઓ અંગેની માહિતીની જાહેરાત અટકાવવાનો પ્રયત્ન ઘટાડવામાં મદદરૂપ બનશે.

રજૂઆતના મહત્વના મુદ્દા

- આરટીઆઈ અધિનિયમ, 2005ની કલમ 4.1 હેઠળ કોઈ પણ સરકારી સત્તા તંત્રે તેની પાસે ઉપલબ્ધ હોય તેવી માહિતી સક્રિયપણે જાહેર કરવી ફરજિયાત છે.
- સરકારી કામગીરી, નીતિઓ અને કાર્યક્રમો અંગેની માહિતીનો પ્રસાર પારદર્શા અને ઉત્તરદાયી વહીવટ માટે યોગદાન આપે છે.
- નાગરિકો આરટીઆઈ હેઠળ અરજી કરી શકે તે માટે ગ્રામ પંચાયત, પ્રાથમિક શાળા, પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર કે પીડીએસ શોપ - દરેક સરકારી કચેરીએ પીઆઈઓ અને એએનું નામ, સરનામું અને ફોન નંબર સૂચવતાં બોર્ડ પ્રદર્શિત કરવાં જરૂરી છે.
- સામાજિક ક્ષેત્રના કાર્યક્રમો અંગેની મહત્વની જાહેરાત વિભાગની વેબસાઈટ પર, જિલ્લા પંચાયતની વેબસાઈટ્સ ઉપર તેમજ સંબંધિત કચેરીઓના જાહેર માહિતીનાં બોર્ડ પર દર્શાવી શકાય છે.
- ઓનલાઈન અને સેવાના સ્થળની જાહેરાત વચ્ચેનું જોડાણ પ્રસ્થાપિત કરવું જરૂરી છે.
- ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા - સ્થાનિક સ્તરે ડિજિટલ, મોબાઈલ આધારિત અને ભૌતિક વ્યવસ્થાને સરળ ભાષામાં સમજાવવી અને તમામ વિભાગો અને યોજનાઓની વેબસાઈટ્સ તથા પોર્ટલના હોમ પેજ પર, ભૌતિક સેવા સ્થળો પર અને સંબંધિત કચેરીઓમાં ધ્યાન જાય તે રીતે પ્રદર્શિત કરવી જરૂરી છે.



ચર્ચા અને અધ્યક્ષની નોંધ

પ્ર. શું પંક્તિ એવાં ઉદાહરણો જણાવી શકે, જ્યાં આરટીઆઈને પગલે સરકારી વિભાગમાં પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વ જોવાં મળ્યાં હોય? તેના લીધે કેવી રીતે લોકોનાં જીવનમાં પરિવર્તન આવ્યું છે? (મનિષ મુદ્દિયર, સાથી)

ઉ. આવાં ઘણાં ઉદાહરણો છે. હું એક દ્રષ્ટાંત અહીં રજૂ કરું છું. કર્દિયાના સહાયક તરીકે કામ કરતા રૂકાભાઈ જામનગરના અત્યંત અંતરિયાળ ગામમાં રહે છે. જ્યારે તેમણે પ્રથમ વખત અમને ફોન કર્યો, ત્યારે તેમણે જણાવ્યું કે તેમણે આરટીઆઈ અરજ થકી તેમના ગામમાં હાથ ધરાયેલા સંપૂર્ણ સ્વચ્છતા અભિયાન (ટોટલ સેનિટેશન કેમ્પેઇન)ની વિગતો અને હિસાબ માળ્યા હતા, જે બદલ ગામના સરપંચે તેમને ધમકી આપી. સરપંચે રૂકાભાઈને સાંજ સુધીમાં ગામ છોડીને જતા રહેવાની ચેતવણી આપી અને જો આમ નહીં કરે, તો તેનાં પરિણામ ભોગવવા તૈયાર રહેવા જણાવ્યું. રૂકાભાઈ ગામમાં તેમના પત્ની અને બે બાળકો સિવાય કોઈનો ટેકો ધરાવતા ન હતા. અમે તેમને જણાવ્યું કે અમે વિસલ બ્લોઅરના રક્ષણ માટેની હેટ્પ્લાઈન પડા ચલાવીએ છીએ. અમે તેમની વાતચીત રેકોર્ડ કરવા માટે તેમની સંમતિ માળી. તેમણે અમને મંજૂરી આપી. રૂકાભાઈની વાતનું રેકોર્ડિંગ ધરાવતી આ વોઈસ ફાઈલ ગુજરાત માહિતીની પંચને અને જિલ્લા પોલીસ અધિકારીને ફરિયાદ સાથે સુપરત કરવામાં આવી અને તેની સાથે આરટીઆઈ અરજની વિગતો પણ આપવામાં આવી. ફરિયાદીના વોઈસ રેકોર્ડિંગમાંથી વિગતો મેળવવામાં આવી. રૂકાભાઈએ સત્તા તંત્ર પસે - તેમના ગામમાં કેટલાં શૌચાલયો બંધાવવામાં આવ્યાં, કોણે શૌચાલયો માટે અરજ કરી હતી, કોને-કોને શૌચાલયો ફાળવાયાં હતાં, ફાળવણી ન કરવા પાછળ કયાં કારણો જણાવાયાં હતાં, ખરાઈ, હિસાબ તથા કઈ એજન્સીને બાંધકામનો ઓર્ડર આપવામાં આવ્યો હતો તેની વિગતો માળી હતી. અમે પણ તે જ માહિતી માળી હતી અને રૂકાભાઈ માટે રક્ષણ માંયું હતું. ગામનો સરપંચ છેલ્લાં 15 વર્ષથી આ હોદા પર હતો અને તે રાજકીય વગ ધરાવતો હતો. વિસલ બ્લોઅર્સ પ્રોટેક્શન (વિસલ બ્લોઅર માટે રક્ષણના) અધિનિયમ હેઠળ, જ્યારે પણ વોઈસ કમ્પ્લેઇન્ટ (ફરિયાદ) જીઆઈસી સુધી પહોંચે છે, ત્યારે નાયબ પોલીસ સુપ્રિન્ટેન્નાન્ટ અને જિલ્લા કલેક્ટર તાકીદના ધોરણે બે આદેશો જારી કરે છે: એક તો, માહિતી જાહેર કરવી અને બીજો, ફરિયાદીને રક્ષણ પૂર્ણ પાડવું. રૂકાભાઈને સાંજે સલામત ર્થણે પહોંચાડવામાં આવ્યા અને બીજા દિવસે સવારે, સરપંચની ધરપકડ કરવામાં આવી. ગામની કોઈ પણ વ્યક્તિમાં સરપંચની વિરુદ્ધ

નિવેદન આપવાની હિંમત નહોતી. રૂકાભાઈ શૌચાલય વિશે પૂર્વા કરનાર પ્રથમ વ્યક્તિ હતા. આ તો હજ શરૂઆત હતી. ત્યાર પછી ખાડાકામ કોભાંડ અને જમીન ટ્રાન્સફર કરી દેવાનાં કોભાંડ પડા બહાર આવ્યાં. આજે, રૂકાભાઈ આરટીઆઈ ચળવળકર્તા છે. તેમણે આજે ફોન કરીને અમને જણાવ્યું કે તેમની ફરિયાદના પ્રતિભાવસ્વરૂપે તેમને ત્રણ વર્ષના હિસાબોની વિગતો આપવામાં આવી છે તથા તેમણે, તેમની પંચાયતે કેવી રીતે અને શેના પર બજેટનો વપરાશ કર્યો હતો તેનું વિશ્વેષણ કર્યું છે. આમ, જરૂરી સહાય કેવી રીતે એક અરજકર્તાનું માહિતીની જાહેરાતને વેગ આપવામાં રસ લેતી વ્યક્તિમાં રૂપાંતરણ કરે છે, તેનું આ દ્રષ્ટાંત છે. (પંક્તિ જોગ, એમજેજ્લ્પી)

પ્ર. નિભિલે વારંવાર એકતા વિશે વાત કરી. તેમણે એમ પડા જણાવ્યું કે વાસ્તવમાં આપણો મુશ્કેલ સમયમાંથી પસાર થઈ રહ્યા છીએ. ડિજિટલ ટેકનોલોજીના સ્વરૂપમાં કેટલાક વિક્ષેપો દરેક વ્યક્તિગત ક્ષેત્રમાં ખલેલ ઊભી કરી રહ્યા છે અને સાથે જ તેઓ સામાજિક સંબંધોના માળખામાં પડા વિક્ષેપ ઊભો કરી રહ્યા છે. ઘણા ખરા સંબંધો સામાજિક સંબંધો પર આધારિત છે. આ દેશમાં સહેતુક જેને પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે, તે વ્યક્તિવાદી ફિલોસોફીને કારણે, અગાઉ અસ્ટેટ્વ ધરાવતા સામાજિક વ્યવહારો ક્ષીણ થઈ રહ્યા છે. આપણે ભવિષ્યમાં કેવા પ્રકારની એકતા ઈચ્છાએ છીએ? જે પ્રકારની એકતાથી આપણે પરિચિત હતા, તે સહચારીતા માટે માર્ગ મોકળો કરી રહી છે. હું ઘણી બધી બાબતો સાથે એક્ય અનુભવું છું - મારી રાજકીય વિચારસરણી, મારી સામુદ્દર્યિક ઓળખ, મારો ધર્મ, બધું જ વિખરાઈ ગયેલા એક્ય જેવું છે. શું આ વ્યાપક પ્રશ્ન નથી, જેના પર આ દેશની સામાજિક સંસ્થાઓએ ધ્યાન આપવાની જરૂર છે? (ડૉ. તારા નાયર, જીઆઈડીઆર)

ઉ. લોકો ડિજિટાઈઝેશન થકી લોકશાહીકરણના ફાયદા વિશે વાતો કરે છે, તેને સ્થાને તે સત્તાના કેન્દ્રીકરણની પ્રક્રિયા બની ચૂકી છે અને તેથી તે નિયંત્રણનું વિશ્િષ્ટ ક્ષેત્ર બની ચૂકી છે. લોકોને તેનાથી અળગા રાખવામાં આવી રહ્યા છે. શ્રી ગોપાલ ગાંધી આધાર કાઈને એમ કહીને વ્યાખ્યાપિત કરે છે કે, આરટીઆઈ અધિનિયમ થકી, દરેક નાગરિક, સરકાર શું કરી રહી છે તેના પર નજર રાખી શકે છે અને આધાર કાઈ થકી સરકાર નાગરિકના દરેક પગલાં પર નજર રાખી શકે છે. બંને સ્થિતિ માહિતી સાથે સંકળાયેલી છે, પરંતુ

તે એકમેદ્યી તદ્દન વિપરિત છે. ડિજિટાઈઝેશન પણ ઐક્ય કે સહચારીતા સાથે સંબંધિત છે, પરંતુ તે કાયદાના સંબંધમાં ઘણું મહત્વનું બની રહે છે. એક જાહીનું કથન છે, સમગ્ર ડિજિટલ મંચમાં, સ્થાપત્ય નીતિ બને છે અને સંહિતા કાયદો બને છે. તમે સ્થાપત્યની નીતિ બનાવી દીધી છે, પણ ડિજિટલ સ્થાપત્ય એ વાસ્તવિક સ્થાપત્ય છે. તમે સંહિતા લખી છે કે તમે 92 દિવસ પછી પછી કોઈને કામ નહીં આપો, પરંતુ નરેણ કહે છે કે 99 દિવસ પછી પણ કામ આપવું. પરંતુ, જ્યારે 92 દિવસ પછી ન આપવાની સંહિતા હોય, ત્યારે તે કાયદો બની જાય છે. આથી, શક્તિ આપણી પાસેથી મશીન પાસે જતી રહી છે. ઘણી વાર કહેવાય છે કે તકનીક ઘણો સારો સેવક હોઈ શકે છે, પણ તે ભયાનક નિયંત્રક છે. તેઓ ટેકનોલોજી અને ડિજિટલ ટેકનોલોજી થકી આપણાં નિયંત્રક બની રહ્યાં છે. રૂબરૂ વાર્તાવાપ એ કેવળ સમાજકરણ નથી, તે સમાજ છે, તે માનવ સમાજ છે. ફેસબુક તેનું સ્થાન ન લઈ શકે, તે તેનો ભાગ જરૂર બની શકે, પણ તે એક ઓરડામાં માનવીઓ વચ્ચે થતા સંવાદની બરોબરી ન કરી શકે. ઉત્તરદાયિતવનો પ્રશ્ન પણ આવે છે અને તેથી જ જન સુનવાઈ અત્યંત શક્તિશાળી છે, જ્યાં દરેક વ્યક્તિ એકઠી થાય છે અને રૂબરૂ ચર્ચા કરે છે. પણ્યમના એક પણ દેશમાં આવું નહીં થાય. આપણો આ પ્રવૃત્તિ ચાલુ રાખવી જોઈએ અને - આપણાં તમામ કાર્યો ડિજિટાઈઝેશન થકી પાર પડશે - અનું વિચારીને તેને બદલવી જોઈએ નહીં, નહીંતર આપણો ઐક્ય, સહચારીતા, કણણા ગુમાવી દઈશું. આપણી વચ્ચે માનવીય સંવેદનાઓ તથા સંવાદ નહીં રહે અને આપણો સામૂહિક તાકાતનું નિર્માણ કરવા માટે સક્ષમ નહીં રહીએ. (નિભિલ ડે, એમકેએસએસ)

પ્ર. મહેન્દ્રભાઈ, તમે ભય વિના જીવન જીવવાની વાત કરો. સફળતા હાંસલ થઈ છે તેનું મૂલ્યાંકન કેવી રીતે કરવું અને તે નક્કી શી રીતે કરવું? લગભગ ચારથી પાંચ સારા કાયદા ઘડાયા છે. તેમના અમલીકરણ માટે શું કરવામાં આવી રહ્યું છે અને સરકાર તેમને કેવી રીતે મૂલવી

રહી છે? સાથે, આપણો એ પણ જોવું પડશે કે સામાજિક કાર્યકર સંસ્થાઓ શું કરી રહી છે? જો સ્થાનિક સ્તરે અમુક સ્થિતિ આકાર ન પામે, તો કાયદાઓનો કોઈ હેતુ સરતો નથી. ઉદાહરણદર્શકે, જો આશ્રય અને સલામત સ્થળો ન હોય (ઘણાં રાજ્યોમાં મહિલાઓ આશ્રય લઈ શકે તેવું કોઈ સ્થાન જ નથી), ઘરેલું હિંસામાં સહાય પૂરી પાડવાના કાયદાનો ઉદેશ પાર પડતો નથી. આપણો બજેટનો વપરાશ કેવી રીતે થાય છે તેની તપાસ કરવી જરૂરી છે. (પ્રિતારાની જહા, પિસ અન્ડ ઈક્સ્પ્રીસ સેલ)

ઉ. અમે પ્રશ્ન પૂછી રહ્યાં છીએ કે મૂલ્યાંકન અને માપન એટલે શું; નાગરિક સમાજ સરકાર સમક્ષ આ મામલો ઉઠાવતો આવ્યો છે. સરકારે આગળ આવવું જોઈએ અને ‘નિર્ભય જીવન’નો તેઓ શું અર્થ તારવે છે તે સમજાવવું જોઈએ. રક્ષણ પૂરું પાડતા ઘણા અધિનિયમો ઘડવામાં આવ્યા છે, પછી તે એટ્રોસિટી અધિનિયમ હોય કે બાળ મજૂરી અધિનિયમ હોય કે ઘરેલું હિંસા અધિનિયમ હોય. સરકારનો અભિગમ એવો રહ્યો છે કે આ અધિનિયમોનો અસરકારક અમલ ન થવો જોઈએ કે તે અસરકારક રીતે લાગુ ન કરવાં જોઈએ. જો તે લાગુ કરવામાં આવે, તો કેસોની સંખ્યામાં વધારો થઈ શકે છે. જો ઘરેલું હિંસા અધિનિયમ અંગે જાગૃતિ પ્રવર્તતી હોય, તો કેસોની સંખ્યામાં વધારો થશે અને તેનાથી રાજ્ય પોતાની જે છબિ ઉપસાવવાનો ગ્રયન્ટ કરે છે, તે ખરડાશે. જો તમે કોઈ પણ અધિનિયમને નાફ કરવા માંગતા હોવ, તો તે માટેનો સરળ માર્ગ એ છે કે તેના માટે કોઈ બજેટ ન ફાળવવું. કોઈ પણ અધિનિયમને તેના પોતાના બળ પર લાગુ કરી શકાય નહીં. આ વિષમતાભરી સ્થિતિ છે અને તે હતાશાજનક છે. બજેટ સત્રને જહેર કરતાં પહેલાં તેની માહિતી માધ્યમોને તથા ધારાસંબ્યોને આપવામાં આવે છે, જેથી તેમની પાસે માહિતી હાથવળી રહે, સુમાહિતગાર ચર્ચા હાથ ધરાય અને સરકાર પણ પ્રતિક્રિયા આપવા માટે સક્ષમ થઈ શકે. પરંતુ, વિધાનસભામાં લોકો જે પ્રકારની વર્તણૂક કરે છે, તેના કારણે આવા પ્રયાસોની ધારી અસર ઉપજતી નથી. (મહેન્દ્ર જેઠમલાણી, પાથેય)



‘સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ’ - જાહેર યોજનાઓ સુધી બહેતર પહોંચ અને તેને પૂરી પાડવાની સ્થિતિમાં સુધારો કરવા માટેની કામગીરી

- શુભ્રા સિંહ⁵, ‘ધ નંદ એન્ડ જીત બેમકા ફાઉન્ડેશન’ અને ‘નાભા ફાઉન્ડેશન’



શુભ્રા સિંહે ‘જાહેર યોજનાઓ સુધીની પહોંચ તથા સેવા પૂરી પાડવામાં સુધારો કરવા માટેની કામગીરી (એઆઈપીએડી)’ પ્રોજેક્ટના ભાગલ્પે વિકસાવાયેલી તથા અમલમાં મૂકવામાં આવેલી તકનીકી નવતર પહેલ વિશે વાત કરી હતી. ‘ધ નંદ એન્ડ જીત બેમકા ફાઉન્ડેશન’ તથા ‘નાભા ફાઉન્ડેશનટ, ઈયુની સહાયથી બિહારના ભાગલપુર જિલ્લામાં આ પ્રોજેક્ટનો અમલ કરી રહ્યા છે. પ્રોજેક્ટ હેઠળ કહાલગાંંવ, પિરપૈન્ની, સાનહૈલ્લા, શાહકુડ અને જગદિશપુર એ પાંચ તાલુકાઓને આવરી લેવાયા છે.

માતા મૃત્યુ દર (અમાંઅમાર), શિશુ મૃત્યુ દર (આઈઅમાર)માં થયેલા વધારાને તથા ખાસ કરીને ગર્ભવતિ મહિલાઓ માટે આરોગ્ય સેવા સુધીની પહોંચના અભાવને ધ્યાનમાં રાખીય સ્વાસ્થ્ય મિશન (અનઅયએમ) હેઠળ સરકારે મહિલાઓ અ બાળકોના ઊંચા મૃત્યુ દર પર ધ્યાન આપવા માટે તથા આરોગ્ય સંભાળ તથા આરોગ્ય સેવાઓની પ્રાયતામાં થતા વિલંબ પર ધ્યાન આપવા માટે પ્રજનનક્ષમ, માતૃ, નવજાત શિશુ, બાળક અને કિશોર સ્વાસ્થ્ય (આરઅમઅન સીઅયએ) અભિગમ અપનાવ્યો છે.

સગર્ભવસ્થા દરમિયાન મહિલાઓનું સ્વાસ્થ્ય લગભગ દરેક પરિવારને પ્રભાવિત કરે છે અને સાથે જ તેમાં નોંધપાત્ર ખર્ચો પણ થાય છે. જે લોકો ખર્ચ કરવા માટે સક્ષમ ન હોય, તેમણે તેમનાં બાળકો અને

9. શુભ્રા સિંહ નંદ એન્ડ જીત બેમકા ફાઉન્ડેશનનાં સીઓઓ છે તથા વિકસલક્ષી ક્ષેત્રમાં 15 વર્ષનો કાર્ય અનુભવ ધરાવે છે. તેઓ ગરીબો માટેના મોટા પાચા પરના વિકસલક્ષી પ્રોજેક્ટ્સનું વ્યવસ્થાપન, નીતિ હિમાયત, ભાગીદારી તથા નેટવર્કનું વ્યવસ્થાપન, શૈક્ષણિક ડ્રાઇવિંગ, અધ્યાપન શાસ્ત્ર અને સંચાલન તથા સમુદાય આધારિત પહેલ જીવાં ક્ષેત્રોમાં નિપુણતા ધરાવે છે.

મહિલાઓના આરોગ્ય સાથે સમાધાન કરવું પડે છે. એઆઈપીએડીનો સમાવેશક હેતુ વંચિત જીથો પર ખાસ ધ્યાન આપીને નાગરિકોની સુખાકારીમાં સુધારો કરવા માટે જાહેર યોજનાઓ અને સેવાઓ સુધીની પહોંચમાં સુધારો કરવાનો છે. એઆઈપીએડીનો એક ચોક્કસ ઉદ્દેશ્ય સેવા પૂરી પાડવાની વ્યવસ્થામાં રહેલી ઊંઘાપો શોધવાનો અને ગર્ભવતી તથા યુવાન માતાઓ માટે આરોગ્ય સેવાઓની પહોંચમાં સુધારો કરવાનો છે.

પ્રારંભમાં, ગર્ભવતી મહિલાઓની પ્રજોત્પાદક અને આરોગ્યલક્ષી જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે વિકસાવવામાં આવેલી અને વપરાશ માટે ઉપલબ્ધ બનાવવામાં આવેલી ટેકનોલોજીનું માપન કરવામાં આવ્યું. પરિસ્થિતિ, ઊંઘાપો અને સંભવિતતાઓને સમજવા માટે આરોગ્ય વ્યવસ્થામાં રહેલી જટિલતાઓની સમીક્ષા કરવામાં આવી. મહિલાઓને ઘરઅંગણો નિદાનની સુવિધા પૂરી પાડતા ‘સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ’ ઉપકરણની ઓળખ કરવામાં આવી. હેલ્થ ક્યુઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ અને પલ્લિક હેલ્થ ટેકનોલોજી ટ્રસ્ટ (પીએચટીટી), હિલ્ડી દ્વારા તેની પરિકલ્પના કરવામાં આવી છે. જિલ્લા અને સમુદાયના તમામ હિતધારકો સાથે સલાહ-મસલતનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું અને ત્યાર બાદ ભાગલપુરના જિલ્લા મેજિસ્ટ્રેટ દ્વારા જુલાઈ, 2015માં પ્રાયોગિક ધોરણે સ્વાસ્થ્ય સ્લેટનો પ્રારંભ કરવામાં આવ્યો હતો. હાલમાં શાહકુડ તાલુકાની ત્રણ પંચાયતોના 27 પેટા આરોગ્ય કેન્દ્રો (એચએસ્સી), એક પીએચસીમાં અને એપીએચ્સીમાં તેનો અમલ થઈ રહ્યો છે.

સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ શું છે?

સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ એ મોબાઇલ ટેલ્ફોન છે, જે મહિલાઓને ઘરઅંગણો નિદાનની સુવિધા પૂરી પાડે છે અને અગ્રણી આરોગ્ય કાર્યકર્તાઓ (અનઅયએમ અને આશા કાર્યકરો)ને બિમારી અટકાવવા માટેનાં, નિદાન માટેનાં, કાળજી અને તજજી પણ મોકલવા માટેનાં નિદાનાત્મક પરીક્ષણો હાથ ધરવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. અનઅયએમ જિલ્લા આરોગ્ય સોસાયટી (ડીએચએસ) સાથેની સલાહ-મસલતના આધારે આ પ્રયોગ માટે 13 નિદાનાત્મક પરીક્ષણોની ભલામણ કરી છે, જેનો પ્રસૂતિ પહેલાંની કાળજી (અનેનસી) અને પ્રસૂતિ બાદની

કાળજી (પીએનસી) દરમિયાનની તપાસમાં અમલ કરવામાં આવી રહ્યો છે, જે આંગણવાડીમાં યોજાતા ગ્રામીણ આરોગ્ય, સ્વચ્છતા અને પોષણ દિન (વીએચએસએનડી) દરમિયાન હાથ ધરવામાં આવે છે. આ ઉપકરણ બ્લડ પ્રેશર, બ્લડ સુગર, યુરિન પ્રોટિન તથા અન્ય ઘણાં બાયોમેટ્રિક્સનું માપન કરે છે. તેમાં વિશિષ્ટીકૃત એલિકેશન્સનો સમાવેશ થાય છે, જે વપરાશકર્તાઓને વિવિધ પ્રકારનાં સ્કીનિંગ અને આરોગ્ય વિશ્લેષણ (હેલ્થ એનાલિસિસ પ્રોટોકોલ) હાથ ધરવામાં મદદરૂપ થાય છે. આ સિસ્ટમમાં જીપીએસ અનેકેમેરાનો સમાવેશ થાય છે, જે દર્દીના ફોટોગ્રાફ અને સ્થળની સાથે તેમની વિગતોનું રેકોર્ડિંગ કરવા માટેની સુવિધા પૂરી પાડે છે. તે વાયરલેસ તથા શ્રીજી અથવા તો ઈડીજીઈ કનેક્ટિવીટી થકી જોડાણ ધરાવે છે.

સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ શા માટે?

- તેનો ઉદ્દેશ સ્થાનિક સ્તરે વપરાશકર્તા માટે સાનુકૂળ તકનીક થકી ઉપલબ્ધતા અને પહોંચ વચ્ચેનું વ્યાપક અંતર દૂર કરીને મહિલાઓની બિમારીનાં અગ્રણી કારણો પર ધ્યાન આપવાનો છે. આ ઉપકરણ તપાસ અને સારવારની પ્રક્ષુબ્ધ અને સમય માગી લેતી પ્રક્રિયાને સરળ અને અસરકારક બનાવે છે.
- ડિવાઈસમાં ઉપલબ્ધ વિવિધ નિદાનાત્મક પરીક્ષણો તમામ વયજીથોને સેવા પૂરી પાડવાની સાથે-સાથે ત્વરિત પરીક્ષણ અને પરિણામ પૂરાં પાડે છે.
- સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ સુ-આયોજિત વેબ પોર્ટલ સર્વર ધરાવે છે, જ્યાં સહાયક નર્સ મિડવાઈઝ (ઓક્ઝિલિયરી નર્સ મિડવાઈઝ - અનેનાભે) દ્વારા તેમના સંબંધિત ડિવાઈસમાંથી અપલોડ કરવામાં આવેલી તમામ માહિતીનો સંગ્રહ થાય છે અને દર્દીની મેડિકલ હિસ્ટરી સરળતાથી મેળવી શકાય છે.
- અગ્રણી કાર્યકર્તાઓ સ્વાસ્થ્ય સ્લેટની કામગીરીનું સરળતાથી સંચાલન કરી શકે છે. તેમણે ફક્ત ટેલ્ફોન ખોલીને પેરિફેરલ્સને ઈન્ટરફેસ યુનિટ સાથે કનેક્ટ કરવાનાં હોય છે. ટેલ્ફોન અને ઈન્ટરફેસ યુનિટ વચ્ચે બ્લ્યુટ્ટ્સ કનેક્શન હોય છે અને તેને ખોલ્યા બાદ મોબાઇલ ફોનની કોઈ પણ એલિકેશનની માફક જ ટેલ્ફોનમાં પ્રિ-ફેડ ફંક્શન્સ આવેલાં હોય છે.
- આ ડિવાઈસ ઓફલાઈન મોડમાં પણ કામ કરે છે, જેથી ઈન્ટરનેટની કનેક્ટિવિટી ન હોય, ત્યારે પણ માહિતીને સરળતાથી ડિવાઈસમાં લઈ શકાય. ઈન્ટરનેટ ઝોનમાં પ્રવેશતાં જ, ઓફલાઈન મોડમાં દાખલ કરવામાં આવેલો ડેટા આપમેળે વેબ પોર્ટલ સર્વરમાં અપલોડ થઈ જાય છે.
- સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ એ જનરલ પેકેટ રેડિયો સર્વિસ (જીપીઆરએસ) દ્વારા ઈનેબલ્ડ ડિવાઈસ છે. તે સતત અનેનાભેનનું લોકેશન ટ્રેક કરે છે અને ડેટામાં કચાશની સ્થિતિને લગભગ અસંભવિત બનાવી દે છે.

સ્વાસ્થ્ય સ્લેટનું સંચાલન

શરૂઆતમાં, છ પેટા કેન્દ્રો, એક ઉમેરાલુપ આરોગ્ય કેન્દ્ર અને એક પીએચ્સી માટે ત્રણ દિવસના તાલીમ કાર્યક્રમનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. જ્યારે સ્થળ પરની સહાય માટે તકનીકી સહાય અધિકારી તૈનાત કરવામાં આવ્યા હતા. આ ઉપરાંત યાંત્રિક દોષ સર્જય, ત્યારે એનેનાભેને મદદ પૂરી પાડવા માટે ખાસ કરીને પ્રાયોગિક તબક્કા માટે કોલ સેન્ટર પણ પ્રસ્થાપિત કરવામાં આવ્યું હતું. ત્યાર બાદ, ઉપકરણના ઉપયોગમાં સામે આતા સ્થાનિક સ્તરના પડકારોનું આધાન-પ્રદાન કરવા માટે તથા તેની સમજૂતી મેળવવા માટે બીજા તબક્કાની તાલીમનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું.

સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ પ્રાયોગિક પ્રોજેક્ટનો પ્રભાવ

- સેવાની પહોંચમાં વધારો: યુવાન અને ગર્ભવતી મહિલાઓને નિર્દિષ્ટ આરોગ્ય સેવાઓ તેમના ઘર આંગણે પૂરી પાડવામાં આવે છે, જેના કારણે તેમનો આરોગ્ય કેન્દ્રો સુધીની મુસાફરી કરવા પાછળનો સમય બચી જાય છે, ત્યાં રાહ જોવા માટેનો સમય બચી જાય છે, ખર્ચો બચી જાય છે અને જાહેર આરોગ્ય કેન્દ્રોમાં ઉપલબ્ધ અપૂરતી સેવાઓને કારણે ઉદ્ભબતી સમસ્યાઓમાં ઘટાડો થાય છે.
- પરીક્ષણની પ્રક્રિયામાં પારદર્શિતા: પરીક્ષણનાં પરિણામો તરત જ સ્કીન પર જનરેટ થાય છે અને જેનું પરીક્ષણ કરવામાં આવ્યું હોય, તે વ્યક્તિ તે પરિણામ જોઈ શકે છે. તેને કારણે સમય અને નાણાંની બચત થાય છે અને સાથે જ પારદર્શિતા લાવવા માટે ઉપયોગી નિવઢે છે.
- ઉંચું જોખમ ધરાવતી ગર્ભવત્સથા તથા તજજોની જરૂરિયાત ધરાવતા કેસોની ઓળખ કરવી: સમયસરના પરીક્ષણ અને વેબ પોર્ટલ પર તેના પરિણામો મૂકવાથી ઉંચું જોખમ ધરાવતી ગર્ભવત્સથાઓ (એમએમઆરમાં વધારા પાછળનાં મુખ્ય જવાબદાર કારણો પૈકીના એક)ની ઓળખ કરી શકાય છે અને સહાય માટે જણાવી શકાય છે. તે સલામત પ્રસૂતિ સુનિશ્ચિત કરવામાં તથા એમએમઆર અને આઈએમઆરના ઉંચા દરને ડામવામાં મદદરૂપ બને છે.
- આરોગ્ય કર્મચારીઓને સશક્ત કરવા: સ્વાસ્થ્ય સ્લેટે આરોગ્ય કર્મચારીઓને ટેકનોલોજી શીખવામાં અને તેનો ઉપયોગ કરવામાં તથા તેમની ફરજો વધુ અસરકારક રીતે બજાવવામાં અને તેમની મજૂરી ઓછી કરવામાં મદદ પૂરી પાડી છે.

એક પ્રભાવ આકારણી અભ્યાસ હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો, જેમાં પ્રોજેક્ટ હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી ત્રણ પંચાયતોની- જ્યાં આ ડિવાઈસનો ઉપયોગ ન કરવામાં આવતો હોય તેવી ત્રણ પંચાયતોના

નિયંત્રણ જૂથ સાથે એક વર્ષના ગાળા (જાન્યુઆરી-ડિસેમ્બર, 2016) સુધી સરખામણી કરવામાં આવી હતી. ખાસ કરીને હાથ ધરવામાં આવેલાં સંખ્યાબંધ સામાન્ય અને પ્રજનનક્ષમ અને બાળ આરોગ્ય (આરસીએચ) સંબંધિત પરીક્ષણો (બીપી, યુરિન પ્રોટિન, ટેમ્પરેચર, પલ્સ રેટ, સુગર, ગર્ભાવસ્થાનાં પરીક્ષણો, બ્લડ ગ્રૂપ, મેલેરિયા વગેરે)માં વ્યાપક તફાવત જોવા મળ્યો હતો. નિયંત્રિત જૂથ પંચાયતોમાં (કુલ વસ્તી: 23,157) 666 પરીક્ષણો હાથ ધરાયાં હતાં, તેની સામે પ્રોજેક્ટ પંચાયતોમાં (કુલ વસ્તી: 30,776) 17,410 પરીક્ષણો હાથ ધરાયાં હતાં. સાથે જ એ પણ નોંધવામાં આવ્યું હતું કે પ્રોજેક્ટ હેઠળની પંચાયતોમાં પ્રોજેક્ટના અમલીકરણના બે વર્ષ દરમિયાન આરોગ્યના જોખમને કારણે માતા મૃત્યુનો એક પણ કેસ નોંધાયો હતો.

નવતર પહેલનું વિસ્તરણ

શાહકુંડ તાલુકામાં બે વર્ષ સુધી સ્વાસ્થ્ય સ્લેટના ઉપયોગનાં પ્રોત્સાહક પરિણામોનું અવલોકન કર્યા બાદ, ડીએચએસ અને જિલ્લા મેજિસ્ટ્રેટે આ પહેલાનું વિસ્તરણ કરવાની તથા શરૂઆતમાં બે જિલ્લાઓમાં તે લાગુ કરવાની અને પછી સમગ્ર જિલ્લામાં તે લાગુ કરવાની ભલામણ કરી છે.

ପୃଷ୍ଠ ୧୮ନ୍ତୁ ଶେଷ

રજૂઆતના મહિત્વના મુદ્દા

1. ‘જનતા માહિતી વ્યવસ્થા’નું નિર્માણ એવી કરવું જોઈએ, કે જે થી માહિતી એકત્રીકરણ, વ્યવસ્થાપન અને જાહેરાત વ્યવસ્થાપનની નહીં, બલ્કે નાગરિકો તથા લાભાર્થીઓની જરૂરિયાત અનુસાર કરવામાં આવે.
 2. લોકોની આગત સાથે વિકસાવાયેલું ‘ઉત્તરદાયિત્વ માળખું’ ફરિયાદની સુનાવણી, સમય મર્યાદાની અંદર કાર્યવાહી, ફરિયાદીની સહભાગીતા તથા તેના રક્ષણ તેમજ ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા અંગે વિસ્તૃત માહિતી માળી લે છે. સાથે જ, જાહેર ધોરણે ચર્ચા કરવા માટે તથા નિર્ણય લેવા માટેનો સામૂહિક મંચ પણ જરૂરી બની રહે છે.
 3. યાત્રા થકી આરટીઆઈનો પ્રસાર કરવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવ્યો, જેથી પારદર્શિતા લાવવા માટે થયેલી કામગીરીને તે તબક્કા સુધી પહોંચાડી શકાય, જ્યાં લોકો રાજ્ય અને તેના કર્મચારીઓને નાગરિકો પ્રત્યે ઉત્તરદાયી બનાવી શકે.
 4. ઉત્તરદાયિત્વ વિધેયક, 2016 એ સુનિશ્ચિત કરવા માગે છે કે

રજૂઆતના મહિત્વના મુદ્દા

1. ગર્ભવત્સથા દરમિયાન મહિલાઓનું આરોગ્ય સમગ્ર પરિવારને પ્રભાવિત કરે છે અને તેની પાછળ સારો એવો ખર્ચ પણ થાય છે. જે પરિવારો ખર્ચ કરવા માટે સક્ષમ ન હોય, તેમણો તેમની મહિલાઓ અને બાળકોના આરોગ્ય સાથે સમાધાન કરવું પડે છે.
 2. સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ એ મોબાઈલ ટેલ્વેટ છે, જે મહિલાઓને ઘરઆંગણો નિદાનની સુવિધા પૂરી પાડે છે તથા અગ્રણી આરોગ્ય કાર્યકર્તાઓ (એએનએમ અને આશા કાર્યકરો)ને બિમારી અટકાવવા માટેનાં, નિદાન માટેનાં, કાળજી પૂર્વકનાં અને તજજ્ઞો પાસે મોકલવા માટેનાં નિદાનાત્મક પરીક્ષણો હાથ ધરવા માટે સક્ષમ બનાવે છે.
 3. સ્વાસ્થ્ય સ્લેટનો ઉદેશ વપરાશકર્તા માટે સાનુક્ષળ હોય તેવી તકનીક થકી સ્થાનિક સત્તરે સેવાઓની પ્રાપ્યતા અને પહોંચ વચ્ચેના વ્યાપક અંતર વચ્ચે સેતુ પ્રસ્થાપિત કરીને મહિલાઓની બિમારી પાછળનાં મહત્વનાં કારણો પર ધર્યાન આપવાનો છે.
 4. સરળ તકનીકનો ઉપયોગ યુવાન અને ગર્ભવતી મહિલાઓ માટે આરોગ્ય સેવાઓ સુધીની પહોંચ વધારવામાં, પરીક્ષણની પ્રક્રિયામાં પારદર્શિતા લાવવામાં, ઊંચું જોખમ ધરાવતા કેસોની ઓળખ કરીને સમયસર નિષ્ણાતોને વાકેફ કરવામાં તથા આરોગ્ય કાર્યકરોને સરાક્ત કરવામાં મદદરૂપ બને છે.

સરકાર દ્વારા માહિતી જાહેર કરવામાં આવે, નાગરિકોને દેખરેખની પ્રક્રિયામાં ભાગ લેવા માટે મદદ પૂરી પાડવામાં આવે, લોકોની રજૂઆતો સાંભળવામાં આવે, તેમની ફરિયાદો પર કાર્યવાહી થાય, વ્યવસ્થાનો ભોગ બનનારી વ્યક્તિઓને વળતર ચુકવવામાં આવે અને ભ્રષ્ટ અધિકારીઓને શિક્ષા કરવામાં આવે.

5. ફરજિયાત જાહેરાત માટેની જોગવાઈનું કાયદામાં સંહિતાકરણ કરવું જરૂરી છે. હાલમાં, આરટીઆઈ અધિનિયમમાં આ જોગવાઈનું પાલન ન કરવા બદલ કોઈ શિક્ષાની વ્યવસ્થા નથી.
 6. ઉત્તરરાયિત્વ માટેના આ સંવર્ધમાં સીએસઓ સુગમતાપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવે તે મહત્વનું છે. તેઓ ગ્રબુત્વ ન જમાવે, પણ અવકાશનું સર્જન કરે, જેથી લોકો સુગમકર્તા કરતાં આગળ વધે અને કોઈ ચોક્કસ સંગઠન કે જૂથના કઢ્ણા હેઠળ હોવાની લાગણી ન અનુભવે.
 7. કેટલાક લોકો અને સમૃદ્ધયો કદી ન વેઠવી પડી હોય તેવી સમસ્યાઓ અને કટોકટીનો સામનો કરી રહ્યા છે. આવે વખતે એકતાનું પ્રદર્શન કરવું અને તેમની પડખે ઊભા રહેવું જરૂરી છે. પરિવર્તન લાવવા માટેનું તે અગત્યનું પરિબળ છે.

ભારતના પછાત જિલ્લાઓમાં જાહેર યોજનાઓની માહિતી સુધીની પહોંચમાં સુધારો કરવો

- ગોવિંદ દેસાઈ⁶, ‘આગા ખાન રૂલ સપોર્ટ પ્રોગ્રામ, ઇન્ડિયા (એકેઆરએસપીઆઈ)’



ગોવિંદ દેસાઈએ તેમની રજૂઆતમાં કહું કે ‘એકેઆરએસપીઆઈ’ દ્વારા અમલીકૃત પ્રોજેક્ટ માહિતી તથા મળવાપાત્ર અધિકારો સુધીની નાગરિકોની પહોંચમાં સુધારો કરવા માટે દરમિયાનગીરી કરે છે, તે માહિતી પૂરી પાડવા સાથે ગોવિંદ દેસાઈએ રજૂઆતની શરૂઆત કરી હતી. આ ઉદ્દેશ હંસલ કરવા માટે તે નાગરિક સૂચના કેન્દ્ર (એનએસકે)ના સંસ્થાકીય ક્ષેત્રનો ઉપયોગ કરી રહ્યું છે. નાગરિકો, પંચાયતી રાજ સંસ્થાઓ (પીઆરઆઈ) અને સરકારી વહીવટી તંત્ર - એ ત્રણ હિતધારકો માટે સમાન મંયનું સર્જન કરવા પર તથા તેમની વચ્ચે સુચારુ પ્રત્યાયન પ્રસ્થાપિત થાય, તેના પર ધ્યાન આપવામાં આવી રહ્યું છે, જેથી માહિતી, ટેટા, અમલીકરણ માટેનાં પગલાં, પરિણામો વગેરેનું આ હિતધારકોમાં આદાન-પ્રદાન થઈ શકે. પ્રત્યાયન લોકો, સમૂહો અને તકનીક દ્વારા હાથ ધરવામાં આવે છે. એનએસકે એવી માહિતી પૂરી પાડવા ઈચ્છે છે, જે પંચાયતો સહિત સરકારના વિવિધ સ્તરોએ બહેતર વહીવટ અને નિર્ણયો માટે ઉપયોગમાં લઈ શકાય. આ રજૂઆતમાં સંગઠન દ્વારા નાગરિકો અને પંચાયતો માટે વિકસાવવામાં આવેલી એપ પર ભાર મૂકવામાં આવ્યો હતો. એપ બનાવતાં પહેલાં માહિતી પ્રત્યાયન અને તકનીક (ઈન્ફર્મેશન કમ્પ્યુનિકેશન એન્ડ ટેકનોલોજી - આઈસીટી) દરમિયાનગીરીનો પ્રયત્ન કરવામાં આવ્યો હતો. વક્તાએ માહિતીની પહોંચને લગતા મહત્વના પડકારો રજૂ કર્યા હતા:

6. ગોવિંદ દેસાઈ સામાજિક વિકાસના ક્ષેત્રમાં કાર્ય કરવાનો 13 વર્ષનો અનુભવ ધરાવે છે, જેમાં લોકશાહી અને નાગરિકત્વ શિક્ષણ તેમનાં મુખ્ય ક્ષેત્રો રહ્યાં છે. તેમણે સામુદ્દરિક સંવાદિતા, મહિલા સશક્તિકરણ, રોજગારી, સામૂહિક સાહસો, સ્થાનિક વહીવટ અને જાહેર સેવાઓને લગતા પ્રેરણો પર ધ્યાન આપ્યું છે. હાલમાં તેઓ એકેઆરએસપીઆઈ સાથે જોડાયેલા છે.

(1) જુદા જુદા સમુદાયો અને વ્યાવસાયિક જુથોને ઉપલબ્ધ યોજનાઓ કે સેવાઓ વિશેની વિગતો ત્વરિત ઉપલબ્ધ નથી. (2) યોજનાઓ કે સેવાઓની પહોંચ (પ્રાય્યતા) માટેની યોગ્યતાનો માપદંડ (3) વ્યક્તિઓના માપદંડના આધારે સેવા કે લાભનો પ્રકાર પણ બદલાય છે. (4) જરૂરી દસ્તાવેજો: અરજી સુપરત કરતી વખતે આ અંગે ચોક્સાઈપૂર્ણ માહિતી હોવી જરૂરી છે. (5) લાભોને સરળતાથી રિન્યૂ કરવા માટે લાભની જરૂરિયાતોની પ્રમાણભૂતતા જાણવી જરૂરી છે. (6) અરજી કરવાની પ્રક્રિયા (7) માહિતીનો સમય: જો માહિતી સમયસર ન મળે, તો પહોંચ પર તેની વિપરિત અસર થાય છે. (8) થયેલા ફેરફારો વિશેની માહિતી લાભાર્થીઓ સુધી નથી પહોંચતી, જેના કારણે તેમના મળવાપાત્ર અધિકારો પર વિપરિત અસર પડે છે.

લાભોની મંજૂરી અંગેની માહિતી અથવા તો અરજીકર્તાઓને ચુકવણી કરવા માટે સરકાર પાસે બંડોળની પ્રાય્યતા અંગેની માહિતી માટે નાગરિકોએ સતત તપાસ કરતાં રહેવું પડે છે અને વહીવટી પ્રક્રિયાઓમાં રહેલી જટિલતાઓને કારણે ઘણી વખત નાગરિકો નુકસાન વેઠચાની લાગણી અનુભવે છે.

માહિતીની પહોંચ માટે આઈસીટીનો ઉપયોગ

આ પ્રોજેક્ટના ભાગરૂપે, પંચાયતો અને નાગરિકોના ઉપયોગ માટે આઈસીટી ટૂલ્સ વિકસાવવામાં આવ્યાં છે.

એ. ગ્રામ પંચાયત માટે આઈસીટી સાધનો

પંચાયત સ્તરે અસરકારક વહીવટ માટે આઈસીટી ટૂલ્સનો સમૂહ - ઈ-કેમ્પ, મોબાઇલ માહિતી કાર્યક્રમ, ડેવલપર્શિન, ગ્રામ પંચાયત (જીપી) એપ્લિકેશન (એપ) વિકસાવવામાં આવ્યો છે. વર્તમાન સમયમાં ઘણા સરકારી વિભાગો ઈ-ગવર્નન્સ થકી ટેટાનું સંકલન કરે છે અને તેમના નિકાલમાં માહિતીની વ્યાપક શ્રેષ્ઠી ધરાવે છે. જોકે, ઘણી વખત પંચાયતો તેમના પોતાના નાગરિકો અંગેનો ટેટા નથી ધરાવતી હોતી. આ અંગેનું એક ઉદાહરણ ટાંકતાં વક્તાએ બે પંચાયતોનો કેસ જણાવ્યો હતો, જેલોકોને છેલ્લા પાંચ વર્ષનો આર્થિક હિસાબ ક્લેન્ડર સ્વરૂપે આપવા ઈચ્છતી હતી. આ વિગતો તેમની પાસે સરળતાથી પ્રાય હોવી જોઈએ, તેમ છતાં આ માહિતીનું સંકલન કરતાં તેમને છથી આઠ મહિના જેટલો સમય લાગ્યો હતો. એટલું

જ નહીં, પંચાયતો ગ્રામમાં રહેતી વ્યક્તિઓ અંગેની વિગતો, ગ્રામ વિકાસ આયોજનો (વિલેજ ડેવલપમેન્ટ પ્લાન - વીડીપી) કે તેમના પોતાના બજેટની વિગતો પણ ધરાવતી ન હતી.

પંચાયતો માટેની એપ અસરકારક વહીવટ માટે તેમને ડેટા વ્યવસ્થાપનમાં મદદ પૂરી પાડવાનો ઉદ્દેશ ધરાવે છે. તે ગ્રામ પંચાયતની તમામ માહિતી બહેતર આયોજન અને દેખરેખ માટે એક જ સ્થળેથી પ્રાપ્ત કરવા માટેની સુવિધા પૂરી પાડે છે. આ માહિતીમાં નાગરિક અને પરિવાર (સેચાયેચ)ની માહિતી, નાગરિકો દ્વારા પ્રાપ્ત કરવામાં આવતી યોજનાઓ અંગે તપાસ કરવી, વીડીપી અને ગ્રામ પંચાયતનું બજેટ તથા ઠાવની વિગતો અને ગ્રામ સભા દ્વારા લેવાયેલાં પગલાંઓના અહેવાલ વગેરે સહિતની માહિતીનો સમાવેશ થાય છે. સમગ્ર ડેટા ગ્લોબલ પોઝિશનિંગ સિસ્ટમ (જીપીએસ)થી સજ્જ હશે, આથી ગામની તમામ સુવિધાઓ તથા માળખાંને પણ આવરી લેવારો.

બી. નાગરિકોને જાહેર કાર્યક્રમોની માહિતી સુલભ રીતે પ્રાપ્ત બને તે માટેનાં આઈસીડી ટૂલ્સ

- મોબાઇલ માહિતી કાર્યક્રમનો ઉપયોગ કોલ કરવા માટે કરવામાં આવે છે અને તે વિધવા, વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ, વયોવૃદ્ધો, ગર્ભવતી તથા સ્તનપાન કરાવતી મહિલાઓ, ખેડૂતો વગેરે સહિત ગ્રામીણ વસ્તીના જુદા-જુદા વર્ગો માટે અઠવાડિયે બે વાર માહિતી પૂરી પાડે છે.
- માગ પ્રેરિત એક હેલ્પલાઈન બનાવવામાં આવી છે, જેનો નાગરિકોના પ્રશ્નોના જવાબો આપવા માટે તથા યોજના સંબંધિત તેમની સમસ્યાઓનું નિરાકરણ લાવવા માટે ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. નાગરિકોને તમામ ફોર્મ્ટ્સ (લખાણ, દ્રષ્ય, શ્રાવ્ય)માં માહિતી પૂરી પાડવા માટે તથા (નાગરિકોને) તેમના મોબાઇલ માર્કિટ તે માહિતી ઉપલબ્ધ થાય તે માટે સિટિઝન્સ એપ વિકસાવવામાં આવી છે. એકેઆરએસપી દ્વારા ભૂતકાળમાં ચાર્ટ, પત્રિકાઓ, ગીતો, નાટકો વગેરેના સ્વરૂપમાં ઘણી માહિતી, શિક્ષણ અને પ્રત્યાયન (આઈએસી) સામગ્રીઓ વિકસાવવામાં આવી હતી અને આ એપ એ રીતે તૈયાર કરવામાં આવી છે કે જેથી ઉપરોક્ત તમામ આઈસી સામગ્રી લોકોને એક જ સ્થળેથી પ્રાપ્ત થાય.
- આ એપ ચાર ક્ષેત્રો (આરોગ્ય, શિક્ષણ, આજીવિકા અને સામાજિક સુરક્ષા)ની તમામ જાહેર યોજનાઓને લગતી માહિતી સુધીની સરળ પહોંચ પૂરી પાડશે અને નાગરિકોને તેમની વિગતો (જ્ઞાતિ, વય, વ્યવસાય, વૈવાહિક દરજાઓ, આવક વગેરે)ના આધારે તેમના માટે ઉપલબ્ધ યોજનાઓના પ્રકાર વિશે સમજૂતી મેળવવામાં મદદરૂપ નિવડશે.
- આ એપ નાગરિકોને જુદી-જુદી ઉપલબ્ધ યોજનાઓમાંથી શ્રેષ્ઠ યોગ્ય યોજના પસંદ કરવા માટે માર્ગદર્શન પૂરું પાડશે તથા અમલીકરણની પ્રક્રિયા માટેનાં પગલાં સહિતની માહિતી આપશે.

ઘણી વખત જ્યારે વ્યક્તિ તેમને જેનો લાભ મળી શકે તેમ હોય, તેવી યોજનાઓની માહિતી મેળવવા માટે પંચાયત કે સરકારી વિભાગની મુલાકાત લે, ત્યારે તેમને તેમની ચોક્કસ વિગતો પર આધારિત મળવાપાત્ર પસંદગીઓ વિશે માહિતગાર કરવામાં આવતા નથી. ઉદાહરણ તરીકે, આજીવિકાના ક્ષેત્રો, જે વ્યક્તિઓએ એક યોજના ડેટા લાભ મેળવ્યા હોય, તેઓ અન્ય યોજના માટે અરજી કરવા માટે અયોગ્ય હરે છે. પરંતુ, તેઓ આ પાસાંઓથી અજાણ હોય છે અને આ ખોટી માહિતીના કારણે અથવા તો તેઓ કઈ-કઈ યોજનાઓનો લાભ મેળવી શકે છે તે અંગેની જાણકારીના અભાવને કારણે તેમના સમય અને મહેનત વેડફાય છે.

- નાગરિકો પાસે ત્રણ ભાષાઓ (હિન્દી, ગુજરાતી ને અંગ્રેજી)માં માહિતી મેળવવાનો વિકલ્પ હોય છે. ભાષાની પસંદગી કયા પ્રદેશમાં તે લાગુ કરવામાં આવે છે, તેના પરથી કરવામાં આવે છે. જેમ કે ગુજરાત અને મધ્ય પ્રદેશ. પ્રતીકોના ઉપયોગથી તેઓ એપને સરળતાથી સંચાલિત કરી શકે છે.

એપનું ફોર્મેટ પસંદ કરવા માટેનાં કારણો

- ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં પણ મોબાઇલના ઉપયોગ અને પ્રાપ્તિને ધ્યાનમાં રાખીને લોકોએ સ્માર્ટ ફોન અને માહિતીના આદાન-પ્રદાન માટે છોટ્સેપનો ઉપયોગ શરૂ કરી દીધો છે તથા એવું અનુભવયું હતું કે, લોકો સુધી પહોંચવા માટે આ પાસાંનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.
- તે સિંગલ પ્લેટફોર્મ પૂરું પાડે છે, જ્યાં જુદા-જુદા માધ્યમો (લખાણ, દ્રષ્ય, શ્રાવ્ય)માં તમામ માહિતીઓ ઉપલબ્ધ કરાવી શકાય છે.
- યોજનાઓના માપદંડો, તેમને પ્રાપ્ત કરવા માટેનાં પગલાં, સંબંધિત વિભાગો અને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સહિત યોજના વિશેની વિગતવાર માહિતી પૂરી પાડવી.

એપનો ઉપયોગ કરવા માટે નાગરિકો અને પંચાયતોને મદદ પૂરી પાડવી

- લોકોને ડિજિટલ અવરોધો દૂર કરવામાં મદદ કરવા માટે પીઆરઆઈ સાથે ઈ-કેમ્પસનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. ઓનલાઈન ઉપલબ્ધ સરકારી કાર્યક્રમો અને યોજનાઓ વિશે જાણકારી આપવામાં આવી હતી, ઓનલાઈન અરજી કરવાની પ્રક્રિયાનાં નિર્દર્શનો કરવામાં આવ્યાં હતાં અને ઓનલાઈન સિસ્ટમનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે અંગેની તાતીમ પૂરી પાડવામાં આવી હતી. આ બધી કામગીરી હાથ ધરવા પાછળનો હેતુ એપ શરૂ કરતાં પહેલાં તેના ઉપયોગ અંગે લોકોમાં પ્રવર્તતા ભય અને ચિંતાનું નિવારણ લાવવાનો હતો.
- ડિજિટલ સાક્ષરતા ધરાવતા નાગરિકો સ્વયં આ એપનો ઉપયોગ કરી શકે છે. સ્વ-સહાય જૂથો (એસએચ્જ), ખેડૂત ઉત્પાદક

સંગઠનો વગેરેના સ્વયંસેવકો તથા સંગઠન નેતાઓને ડિજિટલ સાક્ષરતા તથા ઈ-ગવર્નન્સની તાલીમ આપવામાં આવી રહી છે, જેથી તેઓ જાતે એપનો ઉપયોગ કરવા માટે સક્ષમ બને અને સાથે જ, સ્વયં ઉપયોગ કરવા માટે સક્ષમ ન હોય તેવા નાગરિકોને સહાય પૂરી પાડી શકે.

- ગ્રામ પંચાયતો પણ મહિત્વની ભૂમિકા ભજવે તેવો વિચાર કરવામાં આવ્યો છે. આ માટે, ગ્રામ કમ્પ્યુટર ઉદ્યોગ સાહસિકો (વિલેજ કમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્યોર્સ - વીઈસી) અને ગ્રામ પંચાયતના સર્વ્યોને નાગરિકો દ્વારા એપના ઉપયોગને સુલભ બનાવવા માટે પ્રેરવામાં આવશે.
- ઘણી મહિલાઓ મોબાઈલ નથી ધરાવતી અને આથી, સામુહિક મંચોએ તેમના સુધી પહોંચીને તેમને મદદ પૂરી પાડવી પડશે.

એપ કેવી રીતે કામ કરે છે

1. વ્યક્તિગ૊ચ્છે તેમની જ્ઞાતિ, વય, લિંગ, વ્યવસાય, તેમણે બેંક લોન મેળવી છે કે કેમ (ઘણી યોજનાઓમાં જો બેંક લોન મેળવી હોય, તો અન્ય યોજનાઓના લાભ મળી શકતા નથી) તથા જે ક્ષેત્ર માટે તેઓ યોજનાઓ વિશેની જાણકારી મેળવવા માંગતા હોય, તેની વિગતો પૂરી પાડવાની રહે છે. એક ક્ષેત્ર માટે અલગથી અથવા તો તમામ ક્ષેત્રો માટે એકસાથે માહિતી મેળવી શકાય છે.
2. એપમાં બે રાજ્યોમાં આવરી લેવામાં આવેલાં તમામ ક્ષેત્રો માટેની યોજનાઓને લગતી માહિતી હશે, પ્રાયોગિક તબક્કો પૂર્ણ થયા બાદ બંને રાજ્યોની યોજનાઓનો વિસ્તૃત પોર્ટફોલિયો વિકસાવવામાં આવશે. વળી, તે - કયા દસ્તાવેજો જરૂરી છે, તે ક્યાંથી મેળવી શકાય, લાભાર્થી યોગદાન (જો હોય તો) સહિત યોજના હેઠળના ઉપલબ્ધ લાભ, અરજી માટેનાં ચરણ, સંબંધિત સરકારી વિભાગના સંપર્કની વિગતો, વેબસાઈટ વિંક અને ઈ-મેઈલ એડ્રેસને લગતી માહિતી લેખિત અને ચિત્રાત્મક સ્વરૂપે પૂરી પાડશે. અરજીકર્તાની વિગતો અને તેણે પસંદ કરેલા ક્ષેત્ર પરથી નિર્ણય લઈને આ એપ વ્યક્તિ જે-જે યોજનાઓ માટેની પાત્રતા ધરાવતી હોય તે યોજનાઓના વિકલ્પો જનરેટ કરે છે.
3. સાથે જ વપરાશકર્તાઓ તેમના આઈડી નંબરનો ઉપયોગ કરીને મોબાઈલ થકી તેમની અરજીઓને પણ ટ્રેક કરી શકશે. આ ટ્રેકિંગ ચાર તબક્કામાં કરી શકાય છે: એ) મૂળભૂત દસ્તાવેજોની જરૂરિયાતો સંતોષાર્થ છે કે કેમ તે તપાસવું, બી) અરજીના સમયે ટ્રેકિંગ, સી) મંજૂરી અને ઢી) ચૂકવણી જારી કરવા સમયે. તમામ યોજનાઓ માટે માટેની અરજીની કાર્યવાહી કેટલા દિવસો દરમિયાન પૂર્ણ કરવાની રહેશે તેની વિગતો પણ નિર્દિષ્ટ છે. જો આ સમય મર્યાદા વીતી ચૂકી હોય, તો નાગરિકોને એસએમએસ મારફત તેની જાણ કરવામાં આવશે, જેથી તેઓ જરૂરી પગલાં ભરી શકે.

નાગરિકો અને પંચાયત માટે વિકસાવવામાં આવેલી એપમાં પણ આ જ પ્રકારનાં ફિચર્સ પૂરાં પાડવામાં આવશે. આ પાછળનું કારણ એ છે કે જ્યાં પંચાયતો યોજનાઓ સુધીની પહોંચ પ્રાય બનાવી રહી છે, ત્યાં તેઓ માહિતી પણ ટ્રેક કરી શકે (કોણો અરજી કરી છે, કઈ યોજના માટે, વિલંબ ક્યાં થઈ રહ્યો છે વગેરે) અને નાગરિકોને તેમના મળવાપાત્ર અધિકારો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં મદદ કરવા માટેની યોજના ઘરી શકે. આ એપ ઓક્ટોબરના અંત સુધીમાં તૈયાર થઈ જશે અને તેને નવેમ્બર, 2017 સુધીમાં લોન્ચ કરવાનું આયોજન છે. (નવેમ્બર, 2017 છે, તો લોન્ચ થઈ ચૂકી હોવી જોઈએ. ચેક કરીને અપડેટ કરવું.) લોન્ચ કરતાં પહેલાં આ એપને નાગરિકો માટે વધુ સાનુફૂણ અને ઉપલબ્ધ થઈ શકે તે માટેના પ્રયત્નો ચાલી રહ્યા છે. સાથે જ, સિટિઝન એપનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે માટે સ્વયંસેવકો અને પીઆરઆઈ સર્વ્યો માટેની તાલીમ હાથ ધરવામાં આવશે, જેથી, તેઓ પણ ડિજિટલી જોડાયેલા ન હોય તેવા નાગરિકોને મદદરૂપ થઈ શકે.

રજૂઆતના મહિત્વના મુદ્દાઓ

1. પંચાયતો માટેની એપ અસરકારક વહીવટ માટે ડેટાના વ્યવસ્થાપનમાં તેમને સહાયરૂપ થવાનો હેતુ ધરાવે છે. તે બહેતર આયોજન તથા દેખરેખ માટે તેમને ગ્રામ પંચાયતની તમામ માહિતી એક સ્થળેથી મેળવવાની સુવિધા પૂરી પાડશે.
2. નાગરિકો માટેની એપ ચારેય ક્ષેત્રો (આરોગ્ય, શિક્ષણ, આજ્ઞવિકા, સામાજિક સુરક્ષા)ની તમામ જાહેર યોજનાઓને લગતી માહિતીની સરળ પ્રાપ્તા પૂરી પાડશે.
3. સ્વ-સહાય જીથો (એસએચ્યુ), ખેડૂત ઉત્પાદક સંગઠનો વગેરેના સ્વયંસેવકો અને સંગઠનના નેતાઓને ડિજિટલ સાક્ષરતા તથા ઈ-ગવર્નન્સની તાલીમ આપવામાં આવી રહી છે, જેથી તેઓ સ્વયં એપનો ઉપયોગ કરવા માટે સક્ષમ થશે અને સાથે જ આ એપનો સ્વયં ઉપયોગ કરવા માટે સક્ષમ ન હોય તેવા નાગરિકોને મદદરૂપ થઈ શકશે.
4. સાથે જ વપરાશકર્તાઓ તેમના આઈડી નંબરનો ઉપયોગ કરીને મોબાઈલ થકી પણ તેમની અરજીઓ ટ્રેક કરી શકશે.
5. નાગરિકો અને પંચાયત માટે વિકસાવવામાં આવેલી એપમાં પણ આ જ પ્રકારનાં ફિચર્સ આપવામાં આવશે, જેથી જ્યારે પંચાયતો યોજનાઓ સુધીની પહોંચ સક્ષમ બનાવી રહી હોય, ત્યારે તેઓ માહિતીને ટ્રેક પણ કરી શકે (કોણો અરજી કરી, કઈ યોજનાઓ માટે, વિલંબ ક્યાં થાય છે વગેરે) અને નાગરિકોને તેમના મળવાપાત્ર અધિકારો પ્રાય બનાવવા માટે મદદરૂપ થવા માટેની યોજના ઘરી શકે.

છત્તીસગઢ, ઓડિશા અને ઝારખંડના ૧૨ જિલ્લાઓમાં જીઆઈએસ-આધારિત હકદારી ટ્રેકિંગ સિસ્ટમ

- ચેતના નંદ ઝા⁷, 'ફાઉન્ડેશન ફોર ઈકોલોજિકલ સિક્યુરિટી (એફીએસ)'



ચેતના નંદ ઝાએ 'જ્યોગ્રાફિક ઈન્ફર્મેશન સિસ્ટમ' (જીઆઈએસ) ઈનેબલ એન્ટાઇટલમેન્ટ ટ્રેકિંગ (જીઈટી) સોફ્ટવેરના વિકાસની પૂર્વભૂમિકા બાંધવા સાથે રજૂઆતની શરૂઆત કરી હતી. 2008માં શરૂ થયેલા પ્રથમ તબક્કામાં, ફાઉન્ડેશન ફોર ઈકોલોજિકલ સિક્યુરિટી (એફીએસ)એ જાહેર કાર્યક્રમો તथા યોજનાઓ સુધીની લોકોની પહોંચ વધારવા માટે મહીસાગર જિલ્લા વહીવટી તત્ત્વ સાથે ભાગીદારી કરી હતી. યુવાનો તથા યુવતીઓનું જૂથ નક્કી કરવામાં આવ્યું હતું અને તેઓ ગામનાં લોકોને જાહેર કાર્યક્રમો અને યોજનાઓની માહિતી પાડે તેવી વ્યવસ્થા ઊભી કરવામાં આવી હતી અને યોજનાઓ છેવાડાના લોકો સુધી તથા અંતરિયાળ વિસ્તારો સુધી પહોંચે તે સુનિચયત કરવામાં આવ્યું હતું. આ બદલ યુવક-યુવતીઓને વળતર ચૂકવવામાં આવ્યું હતું. આ પ્રક્રિયા પર દેખરેખ રાખવા માટે જિલ્લા દેખરેખ સમિતિ (ડીએમ્સી) રચવામાં આવી હતી. આ યુવાનો અને યુવતીઓને લોકોને સામેલ કરીને ગ્રામ સ્તરે યોજનાઓનો વિકાસ સુલભ બનાવવા માટેની તાલીમ પણ પૂરી પાડવામાં આવી હતી. જ્યારે ગ્રામ સભામાં ગ્રામ યોજનાઓ રજૂ કરવાની હતી, ત્યારે ગામનાં લોકો યોજનાઓની વિગતોથી સારીપેઠે વાકેફ હોવાથી તેમણે આગેવાની લીધી હતી. યોજનાઓ સુધીની પહોંચ માટે, લોકોને જરૂરી દસ્તાવેજો અંગેની જાણકારી આપવામાં આવશે અને તેઓ સ્વયં આગળની પ્રક્રિયા હાથ ધરશે. આ સમગ્ર પ્રક્રિયામાં, એફીએસે ડીએમ્સી સાથે સહનિર્દેશન કર્યું હતું, જેથી લાભ મેળવવા માટે

અરજી કરનારી વ્યક્તિઓને સંબંધિત વિભાગોમાંથી સુસંગત દસ્તાવેજો મળી રહે તે સુનિશ્ચિત થઈ શકે. આ કાર્યક્રમ 2015 સુધી ચાલ્યો હતો અને ગામનાં અનેક નકારાત્મક બળો વચ્ચે સરકારે યુવક-યુવતીઓને વળતર ચૂકવવાનું ચાલુ રાખ્યું હતું. આ પ્રકારની પહેલ પદ્ધીથી 'ભારત ઇરલ લાઈલીફ્લૂડ્રાઝ ફાઉન્ડેશન' (બીઆરએલએફ) દ્વારા અપનાવવામાં આવી હતી. આ યુવક-યુવતીઓને ગુજરાત સરકારની તમામ યોજનાઓથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ થતાં અને વિવિધ યોજનાઓની યોગ્યતા માટેના માપદંડો વિશે સમજૂતી મેળવતાં છ વર્ષનો સમય લાગ્યો હતો.

બીજા તબક્કામાં, જ્યારે આ પહેલાને અન્ય રાજ્યોમાં લાગુ કરવા અંગેની વિચારણા કરવામાં આવી, ત્યારે યોજનાઓ અંગેની તમામ માહિતીને એપ ફોર્મેટમાં રૂપાંતરિત કરવાનું નક્કી કરવામાં આવ્યું હતું. એપને એ પ્રમાણે ડિઝાઇન કરવામાં આવી હતી કે તેમાં ડ્રોપ ડાઉન મેન્યૂ હશે તથા અરજીકર્તા દ્વારા ભરવામાં આવેલી વિગતોના આધારે તે વ્યક્તિ જે-જે યોજનાઓ માટેની પાત્રતા ધરાવતી હોય, તે વિકલ્પો એપ દ્વારા આપમેળે જનરેટ કરવામાં આવશે. આ પહેલાનું નકારાત્મક પાસું એ હતું કે, યોજનાઓ વિશેની માહિતી લોકો સુધી પહોંચી રહી હોવા છતાં, પ્રથમ તબક્કામાં ડીએમ્સીની હાજરીને કારણે જે ઉત્તરદાયિત્વ મોજૂદ હતું, તેનો અહીં અભાવ વર્તાતો હતો. તે તબક્કા દરમિયાન જિલ્લા કલેક્ટરે તાલુકા વિકાસ અધિકારી (ટીડીઓ)ને ચોક્કસ કાર્યવાહી શા માટે કરવામાં નથી આવી તે અંગેના પ્રશ્નો પૂછ્યા હોવાના ડિસ્સા નોંધાયા હતા.

ત્રીજા તબક્કામાં, જીઈટી રજૂ કરવા પર ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે. તે ગ્રામીણ વિકાસ મંત્રાલય (એમઓઆરડી) અને સંયુક્ત રાખ્ટો વિકાસ કાર્યક્રમ (યુઅનડીપી)નું સહયોગી સાહસ છે. તે એક મોટી યોજના - વહીવટ અને ત્વરિત આજીવિકા સહાય (જીઓએએલએસ)નો ભાગ છે, જેના ઉદ્દેશો આ પ્રમાણે છે: (અ) છત્તીસગઢ, ઝારખંડ અને ઓડિશાના ઉચ્ચ પ્રાથમિકતા ધરાવતા 12 જિલ્લાઓમાં બહેતર આજીવિકા માટે કામ કરવું, (બ) ચાવીરૂપ ગ્રામીણ વિકાસ કાર્યક્રમો (રાખ્ટીય ગ્રામીણ આજીવિકા મિશન (એનઆરએલએમ), એમજીનરેગા, દીન દયાળ ઉપાધ્યાય ગ્રામીણ કૌશલ્ય યોજના

7. ચેતના નંદ ઝા 'ફાઉન્ડેશન ફોર ઈકોલોજિકલ સિક્યુરિટી'ના ટીમ લિડર તરીકે છેલ્લાં 12 વર્ષથી કાર્યરત છે અને તેઓ ગુજરાતની કામગીરી સંભાળી રવા છે. તેઓ જિલ્લા વહીવટી તત્ત્વ અને ગ્રામીણ સમૃદ્ધયની મદદથી વિવિધ સામાજિક સુરક્ષા યોજનાઓ પહોંચાડવા માટેની વ્યવસ્થાઓ મજબૂત કરવા ક્ષેત્રે રસ ધરાવે છે.

(ડાડીયુલ્લકેવાય), સાંસદ આદર્શ ગ્રામ યોજના (એસએજ્લવાય) ઈન્ટિરા આવાસ યોજના (આઈએવાય)ની બહેતર કાર્યક્ષમતા અને સમાવેશકતા અને (સી) મુખ્ય ગ્રામીણ વિકાસ યોજનાઓ (ગ્રાનિંગ આરડી)નો બહેતર પર્યાવરણીય પ્રભાવ. ઓરિસાના જિલ્લાઓમાં મલકાનગીરી, કોરાપુત, નુઆપાડા અને કાલાહંડી, છતીસગઢના જિલ્લાઓમાં સુકમા, બીજાપુર, નારાયણપુર અને બલરામપુર તથા જારબંડના જિલ્લાઓમાં પણ્યભૂમિ, સિંધભૂમિ, લાતેહાર, પલામુ અને ગુમલાનો સમાવેશ થાય છે.

વર્તમાન સંદર્ભમાં, એ જોવામાં આવ્યું છે કે, કાર્યક્રમો અને યોજનાઓ તો અથળક છે, પણ તે બધી સંગ્રહિત સ્થિતિમાં પડી છે. લોકોમાં મર્યાદિત જાગૃતિ છે અને ખાસ કરીને વંચિત લોકો સંપૂર્ણ માહિતી ધરાવતા નથી. નીતિ ઘડનારી વ્યક્તિઓ પાસે સુદ્ધાં યોજનાઓ સુધીની પહોંચને લગતું સમગ્રતા ચિત્ર નથી. સરકાર એ હકીકતથી ઉત્સુક છે કે યોજનાઓ આ 12 જિલ્લાઓના લોકો સુધી પહોંચશે. યુઅનડીપીએ જીઆઈએસ સક્ષમ સોફ્ટવેર વિકસાવવા માટે એફીએસનો સંપર્ક સાથ્યો, જેથી અરજીકર્તાઓને યોજનાઓનો લાભ પ્રાપ્ત થયો કે નહીં તે ટ્રેક કરવામાં મદદ મળશે અને જો મદદ ન મળી હોય, તો અરજી કયા તબક્કે પહોંચી છે તે જાણી શકાશે. આ પહેલ સપ્ટેમ્બરની આસપાસ શરૂ કરવામાં આવશે.

જીઈટી વિશે

લક્ષ્ય અને દ્રષ્ટિકોણ: જીઈટી પહેલનાં મુખ્ય લક્ષ્યો આ પ્રમાણે છે: ‘કોઈ પણ વ્યક્તિ બાકી ન રહી જાય’ અને ‘દ્રેક પરિવાર માટે અધિકારો અને લાભ સુધીની પહોંચ’ છે. જીઈટી જેનો એક ભાગ છે, તે જીઓએલએસનો દ્રષ્ટિકોણ સાતત્યપૂર્ણ આજીવિકાસમાં રોકાણ કરવાનો અને સ્થાનિક વહીવટી સંસ્થાઓને મજબૂત કરવાનો છે. તે પૈકીના બીજા દ્રષ્ટિકોણના ભાગરૂપે, આ ગ્રોજેક્ટ ખાસ કરીને અસરકારક આયોજન અને દેખરેખ માટે પીઆરઆઈના ક્ષમતા વર્ધન પર, પીઆરઆઈ અને સમુદ્ધાય સંસ્થાઓ વચ્ચેની ભાગીદારી પર, હક્કો અને મળવાપાત્ર લાભો અંગેની જાગૃતિ પર, ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પર તથા દ્રેક પરિવાર માટે હક્કો અને લાભો પ્રાપ્ત થાય તેના પર ભાર મૂકે છે.

અધિકારોનો આધાર: હાલમાં સરકાર સામાજિક-આર્થિક જ્ઞાતિ વસ્તી ગણતરી (એસએસીસી), 2011 દ્વારા જાહેર કરાયેલા આંકડાઓને મહત્વ આપી રહી છે તથા અધિકારો અંગેના નિર્ણયો પરિવારની વંચિતતાની સ્થિતિ સાથે સંકળાયેલા છે. યોજનાઓ સુધીની પહોંચ અંગે નક્કી કરવામાં આવેલી ઊંશપોના આધારે એસએસીસી વંચિતતાના સૂચકો સામે પ્રગતિ પર દેખરેખ રાખવા માટે ટ્રૂલ (સાધન) વિકસાવવાની તેમજ પરિવારો, સમુદ્ધાય સંસ્થાઓ, પીઆરઆઈ, વિકાસ કાર્યકરો

અને નીતિ ઘડનારાઓ માટે પ્રાપ્ત અને ઉપયોગી હોય તેવી સરળ ટ્રેકિંગ સિસ્ટમ વિકસાવવા માટેની જરૂરિયાત વર્તાઈ હતી.

જીઈટીની લાક્ષણિકતાઓ: જીઈટીના બે મૂળભૂત આધાર છે: એસએસીસીસી ડેટા અને ગામના ભૂ-સ્થાનિક ડેટા (ગામનો નકશો, ઉત્તે ચિત્રણ વગેરે). પસંદગીયુક્ત વિસ્તારમાં પરિવારો (અચચેચ) દ્વારા પ્રાપ્ત કરવામાં આવતા કાર્યક્રમોના લાભોને ટ્રેક કરવા માટેની તે સરળ સોફ્ટવેર આધારિત સિસ્ટમ છે. ડેટા એન્ટર કરવાની પ્રક્રિયા ઘણી જ સહેલી છે. તેમાં પરિવારની મુલાકાત લઈને તેમણે આપેલી (મોબાઇલ નંબર સહિતની) વિગતોના આધારે ફોર્મ ભરવાનું હોય છે. બે આઈડી નંબર જનરેટ કરવામાં આવે છે: એક પરિવાર માટે અને એક વ્યક્તિ માટે. વ્યક્તિ ચેરમેન, સચિવ, આશા કાર્યકર, એસએચ્યુ સભ્યો કે શાળા શિક્ષક જેવા અધિકૃત ક્ષેત્ર કાર્યકરને આ આઈડી જણાવી શકે છે, જે તેને માહિતી પૂરી પાડે છે અને યોજનાઓનો લાભ મેળવવામાં મદદરૂપ બને છે તથા પરિવાર કે વ્યક્તિએ જે યોજનાનો લાભ મેળવ્યો છે કે મેળવી શકે છે અથવા તો લાભ નથી મળ્યો - તેની જાણકારી મેળવી શકાય છે. જીઈટીનો ઉપયોગ કરીને ચાર પ્રકારના ડેટા જનરેટ કરી શકાય છે: 1) સ્કીમ ડેટાબેઝ 2) વ્યક્તિગત એસએસીસી ડેટા 3) ભૂ-સ્થાનિક ડેટા અને 4) પરિવાર માટે એસએસીસી ડેટા ઉપલબ્ધ ન હોય તો નવો ડેટા સેટ તૈયાર કરી શકાય છે, જેથી ફક્ત ડેટા ગેરહાજર હોવાના કારણમાત્રથી તેઓ વંચિત ન રહી જાય.

અનુસરવાની પ્રક્રિયા: જીઈટી ડેટાની પ્રક્રિયામાં ચાર ચરણ આવેલાં હોય છે: અધિકાર જાગૃતિ, અધિકાર સમાવેશકતા, અધિકાર કાર્ડ અને રજિસ્ટર અને જીઆઈએસ-સક્ષમ ડેશબોર્ડ, જે લક્ષ્યિત ક્ષેત્રોમાં યોજનાને દાખલ કરવાના નિર્ણયને ઝડપી બનાવવા માટે મહત્વના વિશ્વેષણાનું આલેખન કરે છે. સિસ્ટમ જે અહેવાલો જનરેટ કરવામાં મદદ કરે છે, તે આ પ્રમાણે છે: અ) વ્યક્તિ અનુસાર અધિકારો બ) ગ્રામ અનુસાર સમાવેશકતા ક) ગામ અનુસાર, અધિકાર અનુસાર યાદી અને ડ) તાલુકા અનુસાર આલેખ અને જીઆઈએસ વિઝ્યુઅલાઈજેશન્સ.

જીઈટીની રૂપરેખા સ્થિતિ સ્થાપક છે, કારણ કે તે નવી યોજનાઓ, યોજયતાના માપદંડ કે વ્યક્તિગત વિગતો ઉમેરવા માટેનો અવકાશ પૂરો પાડે છે અને તે ડેટા એન્ટ્રી પેજસમાં આપમેળે જ પ્રતિબિંબિત થાય છે. સાથે જ તે ડેટા એન્ટ્રી પેજસમાં આપોઆપ દેખાતી વ્યક્તિગત વિગતો કે વર્તમાન યોજનાઓ/યોજયતાના માપદંડનું સંપાદન કરવાનો વિકલ્પ પણ પૂરો પાડે છે. જો કેટલીક વિસંગતતાઓ હોય, તો એસએસીસી ડેટામાં પણ ફેરફારો થઈ શકે છે. આ ફેરફારો એસએસીસી સર્વર પર નહીં, પણ ટેબ પર કરવામાં આવશે. આ સોફ્ટવેર કેટલા

પરિવારોએ લાભ પ્રાપ્ત કર્યો - વગેરે જેવા વાસ્તવિક સમય ડેટાની ઓળખ કરવામાં મદદરૂપ થાય છે અને સાથે જ, યોગ્યતા ધરાવતા પરિવારોની સંખ્યા જાણવામાં પણ ઉપયોગી નીવડે છે, તેના આધારે યોગ્યતાની ટકાવારીનું માપન કરી શકાય છે.

અવકાશ અને લાભ: જીઈટી સીમિટ ઈન્ટરનેટ બેડવિફથ ધરાવતા વિસ્તારો સહિતનાં ક્ષેત્રોમાં પહોંચ મહત્તમ કરવાની સંભવિતતા ધરાવે છે, કારણ કે તેમાં ઓનલાઈન અને ઓફલાઈન એમ બંને મોડ આવેલા છે. માહિતી અંગેજમાં ઉપલબ્ધ છે અને ટૂંક સમયમાં જ તે હિંદીમાં પણ ઉપલબ્ધ થશે. તે એસએચેજ/વીઓ/પંચાયત/તાલુક વિકાસ અધિકારી (બીડી), જિલ્લા કલેક્ટર (ડીસી) સહિતના વિવિધ વહીવટી સ્તરના લોકો માટે સંપર્ક તથા અહેવાલો પૂરા પાડે છે અને તે વર્તમાન કામગીરીમાં સરળતાથી એભેડ થાય તે રીતે ડિઝાઇન કરવામાં આવેલું છે.

આ ટૂલ ઉચ્ચ, મધ્યમ કે નીચી પ્રાથમિકતા ધરાવતાં ક્ષેત્રોની ઓળખ કરવામાં પણ મદદરૂપ બનશે. તે દ્રેક વિસ્તારમાં યોજનાઓનો લાભ મેળવનારા પરિવારોની સંખ્યા પર જનરેટ કરવામાં આવેલા અહેવાલો દ્વારા નક્કી થશે. સાથે જ તે યોજના મેળવવા માટે ક્યા લોકો યોગ્ય હતા અને ક્યા પરિવારો લાભથી વંચિત રહી ગયા તેનો વિસ્તૃત અહેવાલ પણ પૂરો પાડી શકે છે. ઓછા કવરેજ પાછળનાં કારણો પણ જાણી શકાય છે. વળી, નીચા કવરેજ પાછળ નબળું માર્ગ જોડાણા, ગામની ઊંચાઈ કે તાલુકાથી ગામનું અંતર જવાબદાર છે તે નક્કી કરી શકાય છે. તે એ અંદાજ આંકવામાં મદદરૂપ થશે કે શું સરકાર વાસ્તવમાં આ ગામો સુધી પહોંચવામાં સક્ષમ છે કે નહીં. પ્રગતિને ટ્રેક કરવા માટે મહિના અનુસારનો ડેટા અને કર્મચારી અનુસારનો ડેટા જનરેટ કરી શકાય છે.

જીઈટીને કાર્યશીલ કરવામાં સરકાર પાસેથી અપેક્ષિત સહાય

જીઈટીના અમલીકરણમાં રાજ્ય સરકાર પાસેથી જે માર્ગદર્શન અને સહાયની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે, તે નીચે પ્રમાણે છે:

- એસઈસીસી ડેટા સુધીની પહોંચ પૂરી પાડવી;
- પદ્ધતિસર તૈયાર કરવામાં આવેલા એલ્યુકેશન ઈન્ટરફેસિસ (એપીઆઈ) થકી સુસંગત યોજનાઓ સુધીની પહોંચ પૂરી પાડવી.
- રાજ્યોમાં જરૂરી ક્ષમતા વર્ધન સ્થાપત્ય અને ટૂલ્સનો વિકાસ, જેમાં સમાવિષ્ટ છે:

જાગૃતિ જગાવવા માટે એજન્સીની નિયુક્તિ અને સમુદ્ધાય સંસાધન વ્યક્તિ (કમ્યુનિટી રિસોર્સ પર્સન (સીઆરપી)ની સલાહકાર તરીકે નિયુક્તિ,

(અ) અધિકાર જાગૃતિ (બ) અધિકાર સમાવેશકતાની પ્રક્રિયાઓની શરૂઆત

- ધ્યાન હેઠળના જિલ્લાઓમાં એન્ડ્રોઈડની ખરીદી/ફાળવણી જરૂર પડ્યે, સીઆરપીનું પ્રોત્સાહન અને ભંડોળની જોગવાઈ
- સમુદ્ધાય સંસ્થાઓ સાથે અને વિભાગો વચ્ચે જરૂરી સહનિર્દેશન માટે બીડીઓ, ડિસીને જરૂરી પરિપત્રો જારી કરવા, અને
- બિન-એસએચેજ પરિવારોને આવરી લેવાના ઉપાયો અંગે માર્ગદર્શન

રજૂઆતના મહિત્વના મુદ્દા

- અરજીકર્તાઓએ યોજનાઓના લાભ મેળવ્યા છે કે કેમ અને જો ન મેળવ્યા હોય, તો અરજી ક્યા તબક્કા સુધી પહોંચે છે તે ટ્રેક કરવા માટે જીઈટી, જીઆઈએસ-સક્ષમ એન્ટાઈટલમેન્ટ ટ્રેકિંગ સિસ્ટમ ડિઝાઇન કરવામાં આવી છે.
- જીઈટી પહેલનાં મુખ્ય લક્ષ્યો આ પ્રમાણે છે: 'કોઈ પાછળ ન રહી જાય' અને 'દરેક પરિવાર સુધી અધિકારો અને લાભોની પહોંચ'.
- જીઈટીના બે મૂળભૂત આધાર આ પ્રમાણે છે: સામાજિક-આર્થિક અન શાંતિ વસ્તી ગણતરી ડેટા અને ગામનો ભૌગોલિક સ્થાનિક ડેટા.
- જીઈટીની પ્રક્રિયામાં ચાર ચરણ છે, જેમ કે જાગરૂકતા, અધિકારને સમાવેશ, અધિકાર કાર્ડ-રજિસ્ટર અને જીઆઈએસ-આધારિત ડેશ-બોર્ડ.
- જીઈટીની સિસ્ટમ જે અહેવાલો જનરેટ કરવામાં મદદરૂપ થશે, તેમાં આ) વ્યક્તિ અનુસાર અધિકારો બ) ગામ અનુસાર સમાવેશકતા ક) ગામ અનુસાર, અધિકાર અનુસાર યાદી અને ડ) તાલુકા અનુસાર આલેખો અને જીઆઈએસ વિઝ્યુઅલાઈઝન.
- જીઈટીની ડિઝાઇન સ્થિતિસ્થાપક છે, કારણ કે તે નવી યોજનાઓ, યોગ્યતાના માપદંડો કે વ્યક્તિગત વિગતો ઉમેરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડે છે અને તે ડેટા એન્ટ્રી પેઝસમાં આપોઆપ જોવા મળે છે.
- આ ટૂલ ઉચ્ચ, મધ્યમ કે નીચી પ્રાથમિકતા ધરાવતાં ક્ષેત્રોની ઓળખ કરવામાં પણ મદદરૂપ બનશે. સાથે જ તે યોજનાઓ માટે યોગ્યતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ તથા વંચિત રહી ગયેલા પરિવારો અંગેનો વિસ્તૃત અહેવાલ પણ પૂરો પાડી શકે છે. ઓછા કવરેજ પાછળનાં કારણો પણ જાણી શકાય છે.
- જીઈટીના અમલીકરણ માટે રાજ્ય સરકારના માર્ગદર્શન અને સહાયની જરૂર રહેશે.



ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા: અનુભવો અને શીખ

- દિલીપ સિંહ બિદાવત⁸, તોલારામ ચૌહાન⁹ ‘ઉન્નતિ’



રજૂઆતકર્તાઓએ રાજ્યસ્થાનના બાડમેર જિલ્લામાં જાહેર કાર્યક્રમોની પહોંચમાં સુધારો કરવા અંગેના ‘ઈયુ’ સમર્થિત પ્રોજેક્ટના અમલીકરણના ભાગરૂપે લોકોને તેમના અધિકારો મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવવા વિવિધ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાઓ (સરકારી કે બિન-સરકારી)નો ઉપયોગ કરવા અંગેના તેમના અનુભવો, અવલોકનો અને તેમને મળેલી શીખ વિશે જાણાયું હતું. કાર્યક્રમના અમલીકરણ દરમિયાન, એ નિરીક્ષણ કરવામાં આવ્યું હતું કે, કેવળ યોજનાઓ અને કાર્યક્રમો અંગેની માહિતીનો પ્રસાર કરવો કે લોકો દ્વારા તેમના અધિકારો માટે માગણી કરવામાં આવે તે બાબત લોકોને લાભ મળે છે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતી નથી. લોકોને યોજનાઓ માટેની અરજી કરવા માટે, પોતાની યોગ્યતા પુરવાર કરવા માટે સહાયક દસ્તાવેજો પૂર્ણ કરવા માટે તથા ખરાઈ અને મંજૂરીની જરૂરી પ્રક્રિયાઓના દિશાસૂચન માટે મદદની જરૂર પડતી હતી. વંચિત રહી ગયેલા લોકો અથવા તો પૂર્ણપણે લાભ ન મેળવ્યો હોય તેવા લોકોને તેમના અધિકારો મેળવવા માટે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની જરૂર પડે છે. સામાન્યપણે લોકોને આ વ્યવસ્થાની, કોનો સંપર્ક સાધવો અથવા જે-તે ફરિયાદ ક્યાં નોંધાવવી તે અંગેની માહિતી હોતી નથી. તેઓ સ્થાનિક કર્મચારીઓ સમક્ષ મૌખિક રજૂઆત કરી લેતા હોય છે અને તે કર્મચારીઓ તેમની ફરિયાદને ગંત્પીરતાથી લેતા નથી કે તેમને યોગ્ય પ્રતિભાવ આપતા નથી. ઘણી વખત તો કર્મચારીઓ સ્વયં પણ પ્રક્રિયાથી અજાણ હોય છે. કેટલીક વખત

લોકો વચ્ચેટિયાગોનું શરણું લે છે, જેના પરિણામે તેમણે તેમની પહોંચ બહારનો ખર્ચ કરવો પડે છે. કેટલીક ગણીગાંઠી વ્યક્તિઓ ફરિયાદ નોંધાવવા માટે સક્ષમ હોય છે, પણ ત્યાર પછી તેના પર ધ્યાન કેવી રીતે આપતાં રહેવું તે તેઓ જાણતા હોતા નથી. ગામ અને તાલુકા સ્તરના જાહેર કાર્યક્રમ અમલીકરણ અધિકારીઓ કાં તો યોગ્ય પ્રતિભાવ નથી આપતા અથવા તો તેઓ ફરિયાદના નિવારણ માટે સ્વયંને જવાબદેય નથી માનતા. વળી, પ્રશ્નોના નિવારણ માટે સામૂહિક અવાજ કે માગનો અભાવ પ્રવર્તે છે. જ્યારે ફરિયાદો નોંધવામાં ન આવે કે નિવારવામાં ન આવે, ત્યારે લોકો અસહાયતા અનુભવે છે અને તેમને જાહેર કાર્યક્રમોના લાભો પ્રાપ્ય કરવાની પ્રક્રિયા છોડી દેવાની ફરજ પડે છે, પછી ભવે તે પ્રક્રિયા તેમના માટે ગમે તેટલી મહત્વની કેમ ન હોય. આથી, લોકોને ફરિયાદોની નોંધણી કરવામાં, તેની સ્થિતિ જાણવામાં અને નિવારણને ટ્રેક કરવામાં મદદ પૂરી પાડવાની જરૂરિયાત વર્તોઈ હતી, જેથી સમૃદ્ધાયની ક્ષમતાઓને વિકસાવી શકાય.

‘ઉન્નતિ’ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલી પરિવારોની મુલાકાત, માહિતી-શિબિર અને અભિયાનો જેવી પ્રવૃત્તિઓ થકી, ગામ સ્તરીય સામુદ્ધાયિક બેઠકો થકી અને લોકો પ્રોજેક્ટના ભાગરૂપે તાલુકા સ્તરે સ્થાપવામાં આવેલાં માહિતી સંસાધન કેન્દ્રો (ઈન્ફર્મેશન રિસોર્સ સેન્ટર - આઈઆરસી)ની મુલાકાત લે, તેના આધારે લોકોની ફરિયાદોની ઓળખ કરવામાં આવી હતી.

રાજ્યસ્થાનમાં જાહેર કાર્યક્રમો માટે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાઓ

લોકો તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે અને/અથવા તેને ટ્રેક કરી શકે તે માટે સરકારે ઘણા કાયદો તથા તત્ત્વ રજૂ કર્યા છે, જે પૈકીનાં કેટલાંક નીચે પ્રમાણે છે:

- જાહેર સેવાઓની બાંધનિકી અધિનિયમ, 2011, જે મળવાપાત્ર અધિકારો, સેવાની ગુણવત્તા અને સેવાઓ કેટલી સમય મર્યાદામાં લોકો માટે પ્રાપ્ય બનાવવી તે નિર્દિષ્ટ કરે છે.
- સુનાવણીનો અધિકાર અધિનિયમ, 2012 ગ્રામ પંચાયત, તાલુકા, જિલ્લા અને રાજ્ય સ્તરે ફરિયાદ નોંધણી અને જાહેર સુનાવણી સંદર્ભે છે.

8. દિલીપ સિંહ બિદાવત વિકાસલક્ષી ક્ષેત્રે 26 વર્ષનો કાર્યાનુભવ ધરાવે છે અને તેઓ છેલ્લાં 9 વર્ષથી ઉન્નતિ સાથે સંકળાયેલા છે.

9. તોલારામ ચૌહાણ વિકાસ ક્ષેત્રે 18 વર્ષનો કાર્ય અનુભવ ધરાવે છે અને છેલ્લાં 11 વર્ષથી ઉન્નતિ સાથે સંકળાયેલા છે.

- રાજ્યાન સંપર્ક એ ફરિયાદીને સંતોષ થાય, તે પ્રમાર્ગે ફરિયાદના સમય-મર્યાદાની અંદર નિવારણ માટેની સગ્રથિત વ્યવસ્થા છે. તેમાં ઓનલાઈન પોર્ટલનો સમાવેશ થાય છે અને ટોલ ફી ફોન નંબર થકી પણ તેના સુધી પહોંચી શકાય છે. તેવો આદેશ છે કે, જાહેર સુનાવણીમાં પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો સમયસર ટ્રેકિંગ અને નિવારણ માટે 24 કલાકની અંદર અપલોડ થઈ જવી જોઈએ.
- કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા જાહેર ફરિયાદ (પીજી) પોર્ટલ રજૂ કરવામાં આવ્યું છે.
- વિવિધ સરકારી વિભાગો દ્વારા અલાયદાં ટોલ-ફી નંબર શરૂ કરવામાં આવ્યાં છે.
- ફરિયાદની નોંધણી કરવા માટે તાલુકા અને જિલ્લા સરના અધિકારીઓ સમક્ષ રૂબરૂ પ્રત્યાયન કે લેખિત અરજી કરી શકાય છે.

નોંધવામાં આવેલી ફરિયાદોને ટ્રેક કરવાની પ્રક્રિયા

ફરિયાદ સંબંધિત વિભાગ સુધી પહોંચે તે સુનિશ્ચિત કરવાની સાથે-સાથે નિવારણના તબક્કા સુધી તેના વિશે જાણકારી મેળવવામાં આવે, તે સુનિશ્ચિત કરવું પણ જરૂરી છે. ટ્રેકિંગ નિવારણનો દર વધારવામાં મદદરૂપ થઈ શકે છે.

પ્રોજેક્ટ હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલું દરેક ગામ ગ્રામ નોંધણી પત્રક (વિલેજ રજિસ્ટર) ધરાવે છે. ગામોની મુલાકાત દરમિયાન તારીખ સાથે ફરિયાદોની નોંધણી કરવામાં આવે છે. પ્રક્રિયાના દરેક તબક્કા માટે કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીની નોંધ કરાવમાં આવે છે. નિવારાયેલા કેસોની પણ નોંધ કરવામાં આવે છે. રેકૉર્ડની જાળવણી કરવાની પ્રક્રિયાને સરળ બનાવી દેવાઈ છે, જેથી લોકો સ્વયં આ પ્રક્રિયા કરી શકે. દરેક એન્ટ્રીમાં હાથ પર રહેલા પ્રશ્નો, કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી, કાર્યવાહી ક્યાં સુધી પહોંચી તે બાબતે કરવામાં આવેલી તપાસ અને પ્ર નંનું નિવારણ થયું કે નહીં તે અંગેની નોંધ કરવામાં આવે છે. દર મહિને, ગામ સરીરી સામુદ્દરિક બેઠકો દરમિયાન ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે જાણકારી મેળવવામાં આવે છે. જો ફરિયાદોનું નિરાકરણ ન આવ્યું હોય, તો આગળનાં પગલાં ભરવામાં આવે છે.

ઓનલાઈન પોર્ટલ પર નોંધાયેલી તમામ ફરિયાદોને ટ્રેક કરવામાં આવે છે તથા અરજીની તારીખ, કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી અને અરજી ક્યા તબક્કે પહોંચી છે તે બાબતોને ધ્યાનમાં રાખીને દર મહિને તેમના પર દેખરેખ રાખવામાં આવે છે. પ્રક્રિયા અને નિવારણમાં થતા વિલંબને પણ ટ્રેક કરી શકાય છે. આ મહત્વાનું છે, કારણ કે જો

કેસનું નિવારણ આવી ગયું અને અરજીકર્તાને તે નિવારણથી સંતોષ ન થાય, તો કેસને ફરીથી કેવી રીતે ખોલવો તે જાણવું જરૂરી બની રહે છે. ટ્રેકિંગથી આમ થઈ શકે છે. ઘણી વખત કેસ કોઈ વિભાગને મોકલવામાં આવે છે તથા હોદેદારોને પ્રતિભાવ આપવાનું જણાવવામાં આવે છે. તેનાથી કેસનું નિવારણ થતું નથી. આથી, કેસને અકાળે બંધ કરી દેવાયો છે કે કેમ તેની જાણકારી મેળવવા માટે ટ્રેકિંગ મદદરૂપ બની શકે છે, જેથી જરૂરી અનુગામી કાર્યવાહી હાથ ધરી શકાય.

વિવિધ વ્યવસ્થાઓ માટે નિવારણના દર

નીચે દર્શાવેલું કોઈક ગ્રામ સૌથી વધુ ઉપયોગમાં લેવાતી ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનું વિશ્લેષણ કરવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવ્યો છે: 1) રાજ્યાન સંપર્ક ઓનલાઈન પોર્ટલ, 2) સત્તાધિશો સમક્ષ રૂબરૂ ફરિયાદ (મૌખિક અને/અથવા લેખિત નિવેદન) અને 3) લોક સુનાવણી અને સરકારી ફરિયાદ નિવારણ શિબિરો દરમિયાન સામે આવેલી ફરિયાદો. આ તમામ વ્યવસ્થાઓ લોકો માટે જુદું-જુદું મહત્વ ધરાવે છે. રૂબરૂ ફરિયાદોનો નિવારણ દર 75 ટકા સાથે પ્રથમ સ્થાને આવે છે. જોકે, એ જોવામાં આવ્યું છે કે, લોકો ફક્ત અત્યંત મુશ્કેલ કે જટિલ કેસોના કિસ્સામાં જ રાજ્યાન સંપર્ક ઓનલાઈન પોર્ટલનો ઉપયોગ કરે છે અને તેમાં પણ સત્તાધિશો સમક્ષ ફરિયાદ કરવાના વિકલ્યમાં નિષ્ફળતા મળ્યા પછી જ તેનું શરણું લે છે. આ પોર્ટલ નવી વ્યવસ્થા છે અને તેમાં વ્યક્તિની ઓળખ છતી થતી નથી અને લોકો સૌથી જટિલ તથા લાંબા સમયથી પડતર હોય તેવી ફરિયાદો તેમાં નોંધાવવા માટે સલામતી અનુભવે છે.

મુખ્યત્વે ચાર પ્રકારની ફરિયાદો હોય છે: (1) પેન્શનની ચૂકવણી ન થવી અને ચૂકવણીમાં વિલંબ થવો, એમજુનરેગા મજૂરી અને વિદ્યાર્થીઓ માટે શિષ્યવૃત્તિ (2) આંગણવાડી, શિક્ષકોની ગેરહાજરી, જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા (પીડીએસ)માં અનિયમિતતા વગેરે જેવી જાહેર યોજનાઓની બિન-કિયાશીલતા, (3) મંજૂરી માટે ચૂકવવામાં આવતાં નાશાં અને (4) વીજળીના વધતા બિલ, માર્ગ જોડાણ, પાણી પુરવઠો વગેરેની માગણી. કુલ નોંધાયા પૈકીની 73.5 ટકા ફરિયાદોનું નિવારણ કરવામાં આવ્યું હતું, જે પ્રોત્સાહક બાબત છે અને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની તાકાતની પુષ્ટિ કરે છે.

સંબંધિત સત્તાધિશો સમક્ષ મૌખિક કે લેખિત નિવેદન આપવું એ ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અને નિવારણ માટેની સૌથી લોકપ્રિય પદ્ધતિ છે. નોંધવામાં આવેલા કુલ 1047 પૈકીના 618 (59 ટકા) કેસો આ શ્રેણીમાં આવે છે. વળી, આ શ્રેણીમાં નિવારણનો દર પણ ઘણો જ ઊંચો (75 ટકા) છે. જોકે, તેમાં નોંધાવવામાં આવેલા કેસો

કોષ્ટક 3: ફરિયાદના પ્રકારો તથા વિવિધ તંત્રો દ્વારા તેનું નિવારણ

ક્રમ	ફરિયાદનો પ્રકાર	રાજ્યસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ			અધિકારીઓ સમક્ષ રૂબરૂ ફરિયાદ			સરકાર દ્વારા આયોજિત લોકસુનાવણી અને શિબિરો		
		નોંધણી	નિવારણ	%	નોંધણી	નિવારણ	%	નોંધણી	નિવારણ	%
1.	ચૂકવણી નહીં તથા ચૂકવણીમાં વિલંબ	99	44	44	522	423	81	223	161	72
2.	સમુદ્દર લક્ષિત જાહેર યોજનાઓની બિન-કાર્યશીલતા	9	2	22	11	8	72	1	0	0
3.	ભ્રષ્ટાચાર	16	1	6	3	1	33	2	1	50
4.	અન્ય	29	17	58	80	31	39	34	7	21
	કુલ	169	64	38	618	463	75	260	169	65

પણ પેન્શન મંજૂર કરવી વગેરે જેવા સરળ પ્રકારના હોય છે. ‘સંપર્ક પોર્ટલ’, ટોલ ઝી નંબર વગેરેના ઉપયોગથી ફરિયાદ નોંધાવવાનો દર 15 ટકા છે. ભ્રષ્ટાચારના મહત્વમાં કેસો આ વ્યવસ્થા થકી નોંધાવવામાં આવે છે. આ વ્યવસ્થા ફરિયાદીની અજ્ઞાતતા (ઓળખ છૂપાવવી) સુનિશ્ચિત કરે છે અને લોકોને - તેઓ અધિકારીઓને મુક્તપણે જણાવી ન શકે તેવા કેસો દાખલ કરવાની ફરજ પાડવામાં આવતી નથી. ફરિયાદ નોંધણી માટેનો આ નવો વિકલ્પ છે અને લોકો હજુ ડિજિટલ મોડથી પરિચિત નથી. જન સુનાવણી અને સરકારી અભિયાનો થકી ફરિયાદોની નોંધણીનો દર 25 ટકા હતો. આ શ્રેણીમાં દાખલ કરવામાં આવેલા કેસો અધિકારીઓ સમક્ષ કરવામાં આવતા મૌખિક કે લેખિત નિવેદન પ્રકારના હતા. સરકારી તત્ત્વ સંક્રિયાંપણે ગ્રામીણ વિસ્તારો સુધી પહોંચ્યું હોવાથી સામાન્યમાં સામાન્ય વ્યક્તિઓને પણ તેમનો કેસ નોંધાવવાની તક સાંપરી છે. વળી, આ વ્યવસ્થાથી ફરિયાદ નિવારણનો દર પણ ઘણો ઊંચો છે.

વિવિધ માધ્યમો થકી ફરિયાદ નિવારણના અનુભવો

એ. સત્તાધિકારી સમક્ષ મૌખિક કે લેખિત નિવેદન

- પેન્શનની ચૂકવણી, એમજીનરેગા હેઠળ વળતરની ચૂકવણી, પાઇપ પુરવઠો, નર્સ અને આંગણવાતીઓની અનિયમિતતા વગેરેને લગતા પ્રશ્નો તરત ઉકેલાઈ ગયા.
- ફરિયાદ સંબંધિત નિયમો, માર્ગદર્શિકાઓ અને સરકારી આદેશો જેવા દસ્તાવેજોના આદાન-પ્રદાન તથા સાક્ષીઓના નિવેદનો દ્વારા સમર્થિત લેખિત ફરિયાદોને પગલે અધિકારીઓ દ્વારા ત્વરિત કાર્યવાહી.
- સામૂહિક દબાણ ઊભું કરવું પણ ઉપયોગી નીવડ્યું.

સામે આવેલા પડકારો: આવાસ સંબંધિત ચૂકવણીઓ, ભ્રષ્ટાચાર, સ્ટાફની ખાલી જગ્યા વગેરે જેવા જટિલ કેસોને કારણે જુદી-જુદી

યોજનાઓ પૂરી પાડવામાં વિલંબ, સેવાઓ પૂરી પાડવામાં અનિયમિતતા વગેરે સહિતનાં કેટલાંક ક્ષેત્રોમાં કોઈ કાર્યવાહી કરવામાં આવી ન હતી. વળી, નીતિ સ્તરના પ્રશ્નો પર પણ કોઈ પગલાં ભરવામાં આવ્યાં ન હતાં.

બી. લોક (જન) સુનાવણી અને સરકારી ફરિયાદ નિવારણ અભિયાન જન સુનાવણી એ એક અસરકારક સાધન (ટ્રૂલ) છે. જન સુનાવણી અથવા તો લોક સુનાવણી દરમિયાન સરળ પ્રશ્નોનો ત્વરિત નિકાલ લાવવામાં આવતો હોવાનું જોવા મળ્યું છે. આ અભિયાનો લોકો માટે તેમની ફરિયાદો નોંધવાની તક સર્જે છે.

સામે આવેલા પડકારો: જન સુનાવણી અમલકર્તા અધિકારીઓ પર સેવાઓ અસરકારક રીતે પહોંચાડવાનું દબાણ ઊભું કરતી હોવા હતાં, જ્યારે ફરિયાદોને આગળની કાર્યવાહી માટે પાછલી પાટલીએ મૂકી દેવામાં આવે છે, ત્યારે સંતોષકારક નિવારણ થતું નથી. જાહેર મંચ અને ઢીલને કારણે પ્રસ્થાપિત હિતોને ફરિયાદીઓને તેમની ફરિયાદો પરત બેંચવાનું દબાણ કરવા માટેની તક મળી રહે છે.

સી. ઓનલાઈન ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

રાજ્યસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ લોકોને ફેન દ્વારા કે લેખિતમાં તેમની ફરિયાદ નોંધવા માટેનો વિકલ્પ પૂરો પાડે છે. ફરિયાદો માટે મજબૂત રાજ્ય સરીર્ય દેખરેખ વ્યવસ્થા અસ્તિત્વ ધરાવે છે. ફરિયાદ દાખલ થયાના 15મા દિવસે તે ફરિયાદના નિવારણની સ્થિતિને અપડેટ કરવામાં આવે છે. વળી, ફરિયાદની પુનઃ નોંધણી કરવા માટેનો વિકલ્પ પણ મોજૂદ છે. ફરિયાદનો નિકાલ કરવામાં આવ્યો છે કે નહીં તેની નોંધ ધરાવતો ફરિયાદોના નિકાલનો રેકૉર્ડ એ કેસને મજબૂત કરવા માટેનો સબજ પુરાવો છે. તે અમલકર્તા અધિકારીઓ પર દબાણ ઊભું કરે છે.

સામે આવેલા પડકારો: સમુદ્દરને ઓનલાઈન વ્યવસ્થાનો ઉપયોગ

કરવા માટે સક્ષમ કરવામાં આવ્યો નથી. ફરિયાદ જે પ્રકારે લખવામાં આવી હોય, તેના પર ઘણો આધાર રહે છે, અન્યથા ફરિયાદમાં ઘણી ખામીઓ છે - તેવું કારણ આગળ ધરીને તેનો સહેલાઈથી નિકાલ કરી દેવામાં આવે છે. ઘણી વખત ઈ-મિટ્ર ફરિયાદ નોંધાવવા માટે સરકાર દ્વારા નક્કી કરવામાં આવી હોય તેના કરતાં વધુ ઝી/રકમ વસૂલે છે. કેટલીક વખત સેવા પૂરી પાડનારાઓ ફરિયાદના ખોટા નિકાલને પગલે નિવારણની સ્થિતિ અંગે ખોટો અહેવાલ આપે છે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા મજબૂત કરવા માટેનાં પગલાં

1. સાતત્યપૂર્ણતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે લોક સમૂહોને ગામ સત્તરીય ફરિયાદો પર પગલાં ભરવા માટે સક્ષમ કરવા જોઈએ. કેટલાક સભ્યોને શિક્ષિત અને તાલીમબદ્ધ કરી શકાય, જેથી તેઓ સ્વયં તેમની ફરિયાદોનું વિશ્લેષણ કરી શકે, મુસદ્દો તૈયાર કરી શકે અને જુદ્દી-જુદ્દી ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાઓનો ઉપયોગ કરી શકે. તાલુકા તથા જિલ્લા સ્તરે જન સુનાવણીના ઉપયોગ તથા ફરિયાદ નિવારણના વિવિધ તબક્કાઓ પર સમૂહોની સમજૂતી પ્રસ્થાપિત કરવી જોઈએ. ગામ આધારિત સંગઠનો રાજ્ય સ્તરે તેમની ફરિયાદોની રજૂઆત કરી શકે, તે માટે તેમની ક્ષમતા વિકસાવવી જોઈએ.
2. ફરિયાદ ટ્રેક કરવાની વ્યવસ્થાનું સરળીકરણ કરવું જોઈએ.
3. નીતિ સંબંધિત પ્રશ્નોના નિવારણ માટે રાજ્ય સત્તરીય નેટવર્ક ઊભું કરવું જોઈએ. આ નેટવર્કની મદદથી ભ્રષ્ટાચાર તથા અન્ય વિસંગતતાઓના કેસો ઊઠાવવા જોઈએ.
4. સુનાવણીના અધિકાર અધિનિયમ હેઠળ પંચાયત સ્તરે ફરિયાદ નોંધણી વ્યવસ્થાના અસરકારક અમલીકરણ માટે રાજ્ય સ્તરે માગ ઊભી કરવી જોઈએ.

5. ખરાઈ વ્યવસ્થાને મજબૂત કરવાની જરૂર છે, જ્યાં ફરિયાદીઓ પાસે અંતિમ તક હોય.

રજૂઆતના મહિતવના મુદ્દા

1. યોજનાઓ અને કાર્યક્રમો અંગેની માહિતીનો પ્રચાર-પ્રસાર કરવો અથવા તો લોકો દ્વારા તેમના હક્કો માટે માગ ઊભી કરવી તે લોકોને તેમના અધિકારો મળે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતું નથી. બહેતર પહોંચનું લક્ષ્યાંક ફક્ત ત્યારે જ સિદ્ધ થઈ શકે, જ્યારે લોકોને વાસ્તવમાં તેમના મળવાપાત્ર લાભો પ્રાપ્ત થાય.
2. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા વંચિત રહી ગયેલા અથવા તો પૂર્ણપણે લાભ ન મેળવી શકનારા લોકોને તેમના અધિકારો પ્રાપ્ત કરવા માટે સક્ષમ બનાવે છે.
3. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા તથા તેના ઉપયોગ વિશે લોકો મર્યાદિત માહિતી ધરાવે છે અને અધિકારીઓમાં ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા માટેના ઉત્તરાધિત્વનો અભાવ વર્તાય છે.
4. સાતત્યપૂર્ણતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે લોકોના સમૂહોને તેમના ગામના ફરિયાદ નિવારણના કેસો ઊઠાવવા માટે મજબૂત કરવા જોઈએ.
5. ફરિયાદ સંબંધિત વિભાગ સુધી પહોંચે તેની સાથે-સાથે નિવારણના તબક્કા સુધી તેને ટ્રેક કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું મહિતવનું છે. ટ્રેકિંગ નિવારણના દરમાં વધારો કરવા માટે ઉપયોગી નીવડે છે.
6. ફરિયાદ સંબંધિત નિયમો, માર્ગદર્શિકાઓ અને સરકારી આદેશો જેવા દસ્તાવેજોનું આદાન-પ્રદાન, સાક્ષીઓની જુબાની દ્વારા સમર્થિત લેખિત ફરિયાદોને પગલે અધિકારીઓ દ્વારા ત્વરિત કાર્યવાહી. સામૂહિક દબાણ ઊભું કરવું પણ ઉપયોગી નીવડે છે.



ચર્ચા અને અધ્યક્ષની નોંધ

પ્રશ્ન: સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ પહેલનો ખર્ચ કેટલો છે? (સિસ્મિતા જેના, વેલ્થંગરહિલ્ડ)

જવાબ: તેનો જવાબ ટેબ્લેટ પર મૂકવામાં આવેલાં પરીક્ષણોની સંખ્યા પર રહે છે. તે આશરે 35થી 40 પ્રકારનાં પરીક્ષણો હાથ ધરવા માટે સક્ષમ છે. અમે એનેનસી માટે એનાયએમ દ્વારા સૂચિત 13 અનિવાર્ય પરીક્ષણો હાથ ધરી રહ્યા છીએ. એક ઉપકરણ (ડિવાઈસ) પાછળનો ખર્ચ રૂપિયા 45,000 છે અને તે ઘણી વ્યાપક વસ્તીને આવરી લે છે. મહિલાદીઠ પ્રત્યેક પરીક્ષણ પાછળ થતો ખર્ચ સરકાર દ્વારા કરવામાં આવતા ખર્ચની સરખામણીએ 40થી 45 ટકા ઓછો છે. આ પહેલને આગળ ધપાવવા માટે જિલ્લાઓમાં ઘણો જ ઉત્સાહ પ્રવર્તે છે અને ખર્ચમાં થયેલો ઘટાડો તે માટેનાં મહત્વનાં કારણો પૈકીનું એક છે. (શુભ્રા સિંહ, નંદ એન્ડ જીત ખેમકા ફાઉન્ડેશન)

પ્રશ્ન: તમે અત્યાર સુધીમાં આ પહેલ પાછળ કેટલો ખર્ચ કર્યો છે? (બિનોય આચાર્ય, ઉન્નતિ)

જવાબ: શરૂઆતમાં ત્રણ પંચાયતોમાં સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ પહેલનો અમલ કરવામાં આવ્યો હતો. આ તબક્કા માટેનું ભંડોળ એ જાણવા માટે પૂરું પાડવામાં આવ્યું હતું કે સરકાર કે અન્ય કોઈ અજન્સી તેને આગળ ધપાવવામાં રસ ધરાવે છે કે કેમ. એક વર્ષના ડેટા બાદ, આ ત્રણ પંચાયતોનાં નવ આરોગ્ય પેટા-કેન્દ્રોમાં માતા મૃત્યુનો એક પણ કેસ નોંધાયો નહીં. બિહાર જેવા રાજ્યમાં આ ઘટના દુર્લભ કહી શકાય. આ પરિણામોએ જિલ્લા અને રાજ્ય સ્તરના વહીવટી તંત્રનું ધ્યાન જેંચ્યું. દીયુની ખાસ ભલામણ હતી કે આ પહેલને વિસ્તરવી જોઈએ. અમે બે તાલુકાઓમાં તેનું વિસ્તરણ કર્યું છે. શરૂ થયા બાદથી આ પહેલ પાછળ અત્યાર સુધીમાં આશરે 40 લાખ વપરાયા છે. (શુભ્રા સિંહ, નંદ એન્ડ જીત ખેમકા ફાઉન્ડેશન)

પ્રશ્ન: શું ટેબ્લેટનું સોફ્ટવેર પ્રાદેશિક ભાષામાં ઉપલબ્ધ છે? (અજ્ઞાત)

જવાબ: સોફ્ટવેર એક કરતાં વધુ ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ છે. અમે હિન્દી ભાષા પસંદ કરી છે, કારણ કે બિહારમાં તે સૌથી વધુ વપરાતી ભાષા છે. (શુભ્રા સિંહ, નંદ એન્ડ જીત ખેમકા ફાઉન્ડેશન)

પ્રશ્ન: અમલીકરણ દરમિયાન તમે કિયાશીલતાની કઈ સમયાઓનો સામનો કર્યો હતો? (અંચલ યાદવ, ઉર્મુલ ટ્રસ્ટ)

જવાબ: જો સરકારી વ્યવસ્થામાં કશું નવું રજુ કરશો, પછી તે

તકનીકી હોય કે વ્યવસ્થા આધારિત હોય, શરૂઆતમાં થોડો પ્રતિરોધ થાય જ છે. અમે પણ તેનો સામનો કર્યો હતો. એનેનાય પાસેથી મદદ મળી, કારણ કે તેઓ સમજી ગયા કે આ ટેબ્લેટથી તેમનું કામ નોંધપાત્ર રીતે ઘટી જ શે, તેમના કામમાં અડચણ નહીં આવે અને ટેબ્લેટ વાસ્તવમાં તેમને મદદરૂપ થશે. તેમના સ્તરે ઉદ્ભવેલો ઉત્સાહ સમગ્ર પ્રદેશમાં ફેલાઈ ગયો. જિલ્લા વહીવટી તંત્ર પાસેથી મળેલો સહકાર એ બીજું સહાયક પરિબળ હતું. પ્રોજેક્ટના સમયગાળા દરમિયાન, ત્રણ જિલ્લા મેજિસ્ટ્રેટ્સની બદલી થઈ, પરંતુ અમે તે ત્રણોય સાથે સારો પ્રસ્થાપિત કરી શક્યા હતા. તેમણે પણ તેમની પોતાની ટીમ પાસેથી સતત પ્રતિભાવ મેળવવાનું ચાલુ રાખ્યું હતું, જેનાથી તેમને વપરાશકર્તાનો દ્રષ્ટિકોણ મેળવવામાં અને આ પહેલને કારણો આવેલા પરિવર્તનની સમજૂતી મેળવવામાં મદદ મળી. તેઓ ઘણા જ સહાયક હતા અને સમગ્ર પ્રોજેક્ટ અંગે ઘણી જ રોમાંચકતા અનુભવતા હતા. રાજ્યનું વહીવટી તંત્ર હવે અમારી સાથે જોડાણ કરવામાં રસ ધરાવે છે. (શુભ્રા સિંહ, નંદ એન્ડ જીત ખેમકા ફાઉન્ડેશન)

પ્રશ્ન: એનેનાયે કેવી રીતે જાણ્યું કે ટેબ્લેટ તેમના માટે સુવિધાજનક છે? (અંચલ યાદવ, ઉર્મુલ ટ્રસ્ટ)

જવાબ: આ પ્રક્રિયા પાછળ બે વર્ષ જેટલો સમય લાગ્યો હતો. અમારે ઘણા પ્રારંભિક પડકારો અને સંઘર્ષોનો સામનો પણ કરવો પડ્યો હતો. ઉદ્યોગ અને વાણિજ્ય મંત્રાલય (અમારોઆઈસી) અને બીએચેમના સ્તરે અમારે વધુ મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડ્યો હતો. એનેનાયે પહેલાં તરફેણમાં લઈ લેવામાં આવ્યા હતા, કારણ કે તેમને લાગ્યું કે આ તકનીકથી તેમના કાર્યબોજમાં ઘટાડો થશે. આ તકનીકનો અમલ કરવા જેવો છે, જે જીત મેળવવા માટે જવાબદાર છે. (શુભ્રા સિંહ, નંદ એન્ડ જીત ખેમકા ફાઉન્ડેશન)

પ્રશ્ન: શું આ એપ્લિકેશનને સાનુક્ષળ કરવામાં આવી છે કે તે ખુલ્લો સોત છે? (ડૉ. કેશબ દાસ, જીઆઈડીઆર)

જવાબ: તે સંપૂર્ણપણે સાનુક્ષળ કરવામાં આવી છે અને તે પીએચ્ટીટી દ્વારા વિકસાવવામાં આવી છે. અમે આ એપ્લિકેશન તેમની પાસેથી મેળવી છે. તેમણે અમને સોફ્ટવેર, ડિવાઈસ અને તકનીક પૂરાં પાડ્યાં છે. (શુભ્રા સિંહ, નંદ એન્ડ જીત ખેમકા ફાઉન્ડેશન)

પ્રશ્ન: સેવા ખાતે અમે પણ સ્વાસ્થ્ય સ્લેટનો ઉપયોગ કરીએ છીએ. અમે અવાર-નવાર અમારા આરોગ્ય કાર્યકરોને તાલીમ પૂરી પાડી

છે અને હવે તેઓ તેનો ઉપયોગ કરવા માટેનો આભવિશાસ ધરાવે છે. લોહીનું પરીક્ષણ કરવા માટે વપરાતી કેટલીક સ્ટ્રિપ્સ તમે ક્યાંથી મેળવો છો? શું ડિવાઈસની સાથે આવતી હોય, ફક્ત તે સ્ટ્રિપ્સનો જ ઉપયોગ કરવો જોઈએ કે પછી બજારમાં મળતી કોઈ પણ સિદ્ધેપ્સનો ઉપયોગ કરી શકાય? (કેટકી ફણસે, સેવા)

જવાબ: અમે સરકારને જાણ કરી હતી કે અમે પ્રથમ વર્ષ માટે વપરાશની સામગ્રીઓ પૂરી પાડીશું કારણ કે તેની સુસંગતતાનું પરીક્ષણ કરવું જરૂરી હતું. ત્યાર પછીથી તેઓ પોતાની રીતે વ્યવસ્થાપન કરે તેવી અપેક્ષા હતી. આ શરતનો સ્વીકાર કરવામાં આવતાં અમે વિસ્તરણ કરવા માટે સંમત થયા. સરકારે રોજી કલ્યાણ સમિતિ માટે નિયત કરેલું ભંડોળ વપરાશ માટેની સામગ્રીઓ ખરીદવા માટે ફાળવ્યું છે. અમે સરકારી વ્યવસ્થામાં પ્રાય્ હોય તેવી વપરાશની સુસંગત સામગ્રી વિશે જાણકારી મેળવવા માટે અભ્યાસ પણ હાથ ધર્યો હતો. જ્યારે સુસંગતતા પુરવાર થાય, ત્યારે જ ચીજવસ્તુઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. ઘણી ઓછી ચીજવસ્તુઓ સાનુક્કળતા ધરાવે છે અને તેને ખરીદવાની જવાબદારી સરકારની છે. (શુભ્રા સિંહ, નંદ એન્ડ જીત ખેમકા ફાઉન્ડેશન)

પ્રશ્ન: જીઈટીમા ભૂ-સ્થાનિક ડેટાનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવામાં આવે છે, તે જણાવશો? (સ્વખી શાહ, ઉન્નતિ)

જવાબ: અમે તેને ભૂ-સ્થાનિક ડેટા કહીએ છીએ, કારણ કે જીઆઈએસ પ્લેટફોર્મ ડેટા સાથે સંકળાયેલું છે. રિયલ ટાઈમ ડેટા જોવા માટે ગામના ડિજિટલાઈડ નકશા, વગેરેને ગામ માટેના પ્રાય્ ડેટા કેટલા લોકો યોજના માટે યોગ્યતા ધરાવે છે) સાથે લિંક કરવામાં આવેલા છે. (ચેતના નંદ જા, એફઈએસ)

પ્રશ્ન: શું પાયાના માળખા તથા અસ્ક્યામતોની તપાસ કરવા માટે ભૂ-સ્થાનિક ડેટાનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે? (સ્વખી શાહ, ઉન્નતિ)

ટિપ્પણી: વિવિધ ભૌગોલિક પ્રદેશોમાં લાભાર્થીઓની માહિતી માટે તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. (ડૉ. તારા નાયર, ચેરપર્સન)

જ. એક્સેલ શીટમાં નોંધવામાં આવેલો ડેટા સ્પષ્ટ ચિત્ર રજૂ કરતો નથી. તેને સ્થાને, વિઝ્યુઅલ (દ્રશ્ય) સ્વરૂપે રજૂ કરવામાં આવેલો ડેટા જોવામાં આવે, તો તેની ગંભીરતા સ્પષ્ટ થાય છે. ઉદાહરણ તરીકે, પંચાયતના કેટલા વિસ્તારે લાભો નથી મેળવ્યા તે જાણવું શક્ય છે, આ વિગતો અનુસાર પ્રાથમિકતાનું સ્તર નક્કી કરી શકાય છે અને તે પ્રમાણે યોજના વિકસાવી શકાય છે. (ચેતના નંદ જા, એફઈએસ)

પ્રશ્ન: જીઆઈએસ થકી પ્રાથમિકતા કેવી રીતે નક્કી કરી શકાય? (આંચલ યાદવ, ઉર્મુલ ટ્રસ્ટ)

જવાબ: કેટલાં લોકોએ યોજનાનો લાભ મેળવ્યો, કેટલા લોકો લાભ ઉઠાવી શકતા હતા અને કેટલા લોકોએ તેમના મળવાપાત્ર લાભો મેળવ્યા નથી તે નક્કી કરવા માટે આપણે આપવામાં આવેલા આંકડાઓનો ઉપયોગ કરી શકીએ છીએ. (ચેતના નંદ જા, એફઈએસ)

ટિપ્પણી: પ્રથમ બે રજૂઆતો ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરવાની જુદી-જુદી સંભવિતતાઓ પર ભાર મૂકે છે. ઉન્નતિની ટીમ દ્વારા ‘ફરિયાદ નિવારણ’ અંગે કરવામાં આવેલી છેલ્લી રજૂઆત આગામી રજૂઆતોના પ્રતિસિદ્ધાંત પ્રકારની હતી. તે માનવ સંપર્ક અને માનવ કેન્દ્રીત તકનીકી વિકલ્પો દ્વારા કેવી રીતે વધુને વધુ માનવીય ઉપાયો શોધી શકાય છે તેના પર કેન્દ્રીત હતી. આ બંને દ્રષ્ટિકોણોનું દસ્તાવેજુકરણ કરવું રસપ્રદ થઈ પડશે. આ સત્રએ આપણી સમક્ષ બે વિકલ્પો મૂક્યા છે - એક જૂની શાળા છે, જે નોંધણીપત્રકોનો ઉપયોગ તથા તેની જાળવણી વિશે, લંબાણપૂર્વક લખવા વિશે, વ્યક્તિઓ દ્વારા ટ્રેકિંગ કરવા (જાણકારી મેળવવા) વિશે અને લોકો સાથે વાર્તાવાપ કરવા વિશે વાત કરે છે. બીજું, નવી સંભવિતતાઓની તપાસ કરે છે. (ડૉ. તારા નાયર, ચેરપર્સન)

પ્રશ્ન: પંચાયતી રાજ વિભાગ અને એમઓઓએરડીએ કેટલીક ઓપ્સ વિકસાવી છે. તમે વિકસાવેલી એપ વર્તમાન એપના વપરાશમાં કેવી રીતે મદદરૂપ થશે? શું પંચાયત સામેની સમસ્યાઓ આયોજન અને અમલીકરણ કે ટેકનોલોજી સાથે સંબંધિત છે? શું પંચાયત સ્તરે એપ્સ લોન્ચ કરવાથી વર્તમાન સમસ્યાઓ ઉકેલાઈ શકશે? (આંચલ યાદવ, ઉર્મુલ ટ્રસ્ટ)

જવાબ: સત્રના પ્રારંભમાં આપણે સશક્તિકરણ અને સામૂહિક શક્તિ વિશે વાત કરી હતી. પણ, જો આપણે ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરીશું, તો શું આપણે ફક્ત મર્યાદિત સંખ્યાના લોકો સુધી જ નહીં પહોંચીએ? (નીતા હાર્ડિકર, આનંદી)

ટિપ્પણી: અગાઉના સત્રમાં, લોકોએ અનુભવી વ્યક્તિઓ સંગઠન છોડી રહ્યા હોવા અંગે ચિંતા વ્યક્ત કરી હતી. મને આશ્વર્ય થાય છે કે ટેકનોલોજી તેનો જવાબ હોઈ શકે; શું આપણે વ્યક્તિના અનુભવ પર એક અલ્ગોનિધિમ પ્રસ્ત્યાપિત કરીને તેને મોબાઇલ પર મૂકી શકીએ? કે જેથી, જો તે વ્યક્તિ જતી રહે, તો પણ તમારી પાસે વિકલ્પ બચ્યો હોય. તે જ રીતે ભષ્ટાચારની સમસ્યા રજૂ કરવામાં આવી, તેમાં પણ ટેકનોલોજી જ તેનો ઉપાય હોય તેમ જણાય છે. બીજા સત્રમાં, ટેકનોલોજી સત્તાના કેન્દ્રીકરણને કારણે વિક્ષેપકારક જણાય છે. છેલ્લા અને ત્રીજા સત્રમાં, ટેકનોલોજીના ઉપયોગ બાબતે વધુ પડતો ઉત્સાહ હતો. કેટલીક વખત, આપણે સૌ ઉત્સાહમાં આવી જઈને નવી એપ્સ વિકસાવવાનુંશરણ લઈએ છીએ. ઘણાં લોકો જુદાં-જુદાં સ્થળોએ એક્સમાન બાબતો પર કામ કરી રહ્યાં છે અને તેના કારણે પુનરાવર્તન થવાની શક્યતા છે, કેમ કે, ડેવલપર્સ

વચ્ચે કોઈ પ્રત્યાયન નથી. આપણો પાસે એક પ્રકારનું રજિસ્ટ્રેટફોર્મ હોવું જોઈએ, જ્યાં આ તમામ પ્રયત્નોની પોર્ટલ પર નોંધણી કરવામાં આવે, જેથી પુનરાવર્તન ટાળી શકાય. શરૂઆતમાં કાર્યની વહેંચણી કરવામાં આવે અને પછીથી તેને વિલીન કરી દેવામાં આવે, તે બહેતર છે, જેથી ઉત્પાદન તમામ સામેલ પક્ષોની જરૂરિયાતો સંતોષી શકે. માનવ દરમિયાનગીરી કે માનવ સંવેદનાનું સ્થાન કોઈ લઈ શકે નહીં, પરંતુ ટેકનોલોજી માહિતીમાં રહેલી કેટલીક ખામીઓ દૂર કરવામાં, માહિતીની પ્રાય્યતામાં થતો વિલંબ ઘટાડવામાં તથા પરિસ્થિતિ અંગે સુમાહિતગાર આકારણી કરીને નિર્ણયો લેવામાં મદદરૂપ થાય છે. (વિકાસ અરોરા, ડેબિલિટી ઈન્ડિયા)

ટિપ્પણી: મારું માનવું છે કે આપણી વચ્ચે એવી માન્યતા ઊભી કરવામાં આવી છે કે ટેકનોલોજી બધું સંભાળી લેશે અને તમામ સમસ્યાઓ દૂર કરી દેશે. આ ધારણા ખોટી છે. ઘણી એપ્સ વિકસાવવામાં આવી રહી છે અને સરકારના જુદા-જુદા વિભાગો ઓનલાઈન માહિતી જનરેટ કરવાની સંભવિતતા ધરાવે છે. આપણે એવું કહેવાની સ્થિતિએ આવી પહોંચ્યા છીએ કે નાગરિકોને ગુપ્તતાનો મૂળભૂત અધિકાર નથી, કારણ કે ટેકનોલોજીએ વધુ મહત્વપૂર્ણ સ્થાન મેળવી લીધું છે. ગોવિંદજીએ જણાવ્યું હતું કે, તેઓ એપ વિકસાવી રહ્યા છે અને તેમણે તેને ગુજરાત માટે સાનુક્ષણ કરી છે. એક ટેકનોલોજી આધારિત ભાગીદાર તમામ ઈયુ ભાગીદારોને તકનીક સંબંધિત હાય પૂરી પાડવાનો હતો. અમલીકરણના પ્રથમ વર્ષમાં, અમે આખો દિવસ એપ વિશે વાતો કરવામાં પસાર કરતા. આ એપ લોન્ચ થવાની હતી અને તે તમામ ભાગીદારો તથા દેશમાં અન્યોને પણ સહાયરૂપ થવાની હતી. અમે તે એપનો પ્રકાશ જોયો નથી. જ્યારે આપણે સરકારી વ્યવસ્થાના ઉત્તરદાયિત્વની વાત કરતાં હોઈએ, ત્યારે આપણે આપણા પોતાના ભાગીદારોના ઉત્તરદાયિત્વ વિશે પણ વાત કરવી જોઈએ. (મનિષ મુદ્દલિયાર, સાથી)

પ્રશ્ન: ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરતી વખતે, શું આપણે તેના ઉપયોગમાં પારદર્શિતાના સિદ્ધાંત તરફ પણ નજર કરીએ છીએ? ભીલવાડા સિદ્ધાંતો થકી, કેટલાક સમુદ્દર્યોએ જેઅધીક્ષેપ તરફ આગળ વધવાની જરૂરિયાત વ્યક્ત કરી હતી. જ્યારે આપણે જાહેર સેવાઓ સુધીની પહોંચનો લાભ ઉઠાવવા માટે કાર્યરત સમૂહો વિશે વાત કરી રહ્યા હોઈએ, ત્યારે, આપણે આપણી પોતાની માહિતી વ્યવસ્થા થકી ક્યાં ઉત્તરદાયિત્વ લાવીએ છીએ - પછી તે સરકાર, સીએસએ કે સૈચિક્ક સંગઠનો હોય? શું આપણી તકનીકી નવતર પહેલ ભીલવાડાના સિદ્ધાંતો પ્રત્યે ઉત્તરદાયી છે? શું આપણે આપણી જીઅધીક્ષેપ એમાં પ્રયત્નોની સિસ્ટમમાં તેનો ઉપયોગ કરીએ છીએ? આપણે વારંવાર કહીએ છીએ કે આપણે સમૂહો સાથે કામ કરીશું, પણ સમૂહ અંગે આપણે શું સમજૂતી ધરાવીએ છીએ, ચળવળનો આપણે શું અર્થ

કરીએ છીએ તથા કયા સંગાડિત ક્ષેત્ર સાથે આપણે વધુ સંકળાયેલા છીએ અને ક્યાં નથી સંકળાયા? આ પ્રશ્ન આજના રાજકીય સંદર્ભમાં પણ પૂછવો જરૂરી છે. સવારે, પ્રો. ઘનશ્યામ અને અચ્યુતભાઈએ જણાવ્યું કે આ બધું રાજકીય છે અને તેને સમજવું જરૂરી છે. તે તેટાનું રાજકારણ છે તથા તેને કોની પાસે અને કેવી રીતે પહોંચાડવું તે મોટો સવાલ છે. ગુજરાતમાં, ખાદ્યાસનો અધિકાર (રાઈટ ટુ ફૂડ) એ સૌથી મોટું ઉદાહરણ છે, જેમાં એસઈસીસી યાદી જાહેર ધોરણે પ્રાય્ય નથી કે કોણો તેની પ્રાય્યતા ધરાવે છે તેની પુષ્ટિ કરવાનો પણ કોઈ માર્ગ નથી. સમાવેશકતાના માપદંડ અંગે વાત કરવામાં આવે છે, પણ કોણ તેટા સુધીની પહોંચ ધરાવશે અને તેટા કેવી રીતે એકત્રિત કરવામાં આવશે? પાયાની માહિતીનો અભાવ પ્રવર્તતો હોય, ત્યારે આ બધું કેવી રીતે થશે? (જવિકા શિવ, આનંદી)

જવાબ: મારી રજૂઆત તકનીક કેન્દ્રિત હતી. આ પ્રોજેક્ટનો હેતુ પંચાયત સરે વહીવટી વ્યવસ્થાઓમાં સુધારો સુનિશ્ચિત કરવાનો છે અને આજવિકા તથા જઈઈટી આ પ્રોજેક્ટનો એક ભાગ છે. બહેતર વહીવટ માટે ચાર બાબતો પર ધ્યાન આપવામાં આવી રહ્યું છે:

- અસરકારક આયોજન અને દેખરેખ માટે પીઆરઆઈનું ક્ષમતા વર્ધન
- પીઆરઆઈ અને સામુદ્દર્યિક સંસ્થાઓ વચ્ચે ભાગીદારી
- અધિકારો, લાભો તથા ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અંગે જગૃતિ
- દરેક પરિવાર માટે અધિકારો અને લાભો સુધીની પહોંચ

જઈઈટી સમગ્ર વહીવટી વ્યવસ્થાનો એક ભાગ છે. ઘણાં સોફ્ટવેર મોજૂદ છે અને તેમાંથી આપણે વપરાશકર્તા માટે સાનુક્ષણ હોય, તેવું સોફ્ટવેર અપનાવવાનું છે. અમે એન્ડ્રોઇડ આધારિત સોફ્ટવેર પર કાર્ય કરી રહ્યા છે, જેમાં સામુદ્દર્ય સંસાધન વ્યક્તિ ટેલ્ફોન્સનો ઉપયોગ કરે છે. જઈઈટી વિકસાવતાં પહેલાં અમે ઘણાં સોફ્ટવેર નીતાએ જણાવ્યું કે આપણે 'રૂબરૂ (વ્યક્તિ-વ્યક્તિ વચ્ચેનો) સંપર્ક' ગુમાવી રહ્યાં છીએ અને વધુને વધુ ટેકનોલોજી કેન્દ્રિત બની રહ્યાં છીએ. ગુજરાતમાં અમારાં કાર્ય ક્ષેત્રોમાં, તમામ સામુદ્દર્ય સંસાધન વ્યક્તિઓને ટેલ્ફોન્સ આપવામાં આવ્યાં હોવા છીએ તેઓ કાગળ અને પેનના ઉપયોગમાં વધુ સહજતા અનુભવતા હોવાથી તેઓ કાગળ-પેનથી જ લેખનકાર્ય અને નોંધ કરે છે. ટેકનોલોજી રજૂ કરવામાં આવી છે, જેથી તેઓ ઓછા સમયમાં વધુ મહિલાઓ સુધી પહોંચી શકે. જ્યારે પણ સમય અને જ્ઞાન ઉપલબ્ધ હોય, ત્યારે અમે પરંપરાગત રીતે કામ કરવાનું ચાલુ રાખી શકીએ છીએ. જ્યારે અમારે એકી સમયે 12 જિલ્લાઓ સુધી પહોંચવાનું હોય, ત્યારે અમે ટેકનોલોજી વિના આમ કરી શકીએ કે કેમ, તે શંકાનો વિષય છે. (ચેતના નંદ ઝા, એફેરીએસ)

પ્રશ્ન: આપણી ભૂમિકા નવતર પહેલ કરનાર અને સુગમકર્તા તરીકેની છે. આપણો કેટલા અંશો તે હાંસલ કરી શક્યાં છીએ અને લોકોની જરૂરિયાતોને કેવી રીતે સંતોષવામાં આવી છે? આવાં સોફ્ટવેર તથા એપ્સ વિકસાવીને, શું સૈચિક સંસ્થાઓ (અનજીઓ) તરીકે આપણો સમાંતર વ્યવસ્થા પ્રસ્થાપિત કરી રહ્યા છીએ, જે આગળ જતાં સંવર્ધ તથા આપણો મુખ્ય ઉદેશ પૂરો ન કરી શકવા પાછળનું મૂળ કારણ બનશે? (આંચલ યાદવ, ઉર્મુલ ટ્રસ્ટ)

ટિપ્પણી: મને લાગે છે કે આ ઘણો જ વ્યાપક પ્રશ્ન છે અને આપણો પદ્ધિથી તેની ચર્ચા કરી શકીએ છીએ. (ડૉ. તારા નાયર, ચેરપર્સન)

જવાબ: એપ્સ બનાવવાના પ્રયાસોમાં પુનરાવર્તન થતું હોવા અંગેની એક ટિપ્પણી થઈ હતી. અમે નાગરિકોનું સશક્તિકરણ કરવા માંગીએ છીએ અને અમે સિસ્ટમ માટે એપ્સ વિકસાવી રહ્યાં નથી. અમે નાગરિકોને તેમના આંગળીના ટેરવાં પર માહિતી મેળવવાનો વિકલ્ય પૂરો પાડવા માંગીએ છીએ. અમે જાણીએ છીએ કે જે ક્ષેત્ર અને સંદર્ભમાં અમે કામ કરી રહ્યા છીએ, ત્યાં દરેક વ્યક્તિ મોબાઇલ ફોન કે ડિજિટલ સાક્ષરતા ધરાવતી નથી. અમારી તાકાત અમારા સમૂહો - એસએચ્યુજી અને તેના નેતાઓ છે. અમારું માનવું છે કે આપણી શાસન વ્યવસ્થામાં પંચાયત સૌથી નબળી કરી રહી છે. સ્થાનિક વહીવટને મજબૂત કરવામાં આવ્યો નથી, કારણ કે તે નિર્ણય લેવા માટે માહિતી કે ડેટાની પ્રાપ્તા ધરાવતો નથી. તેઓ તેમની નાશાંકિય માહિતી જાહેર કરવા ઈચ્છે, તો પણ તે માટે તેમને છીથી આઠ મહિના જેટલો સમય લાગી જાય છે. આ એક મોટો પડકાર છે. એક કમ્પ્યુટર એન્ટ્રી ઓપરેટર હોય છે, જે ડેટા એન્ટ્રી કરે છે અને તેને એમારોઓારડી પાસે મોકલે છે, પણ પંચાયત તેનો ઉપયોગ કરી શકતી નથી. આથી, અમે પંચાયત માટે બીજ એપ બનાવી છે. (ગોવિંદ દેસાઈ, એકેઓરઅસ્પી)

પ્રશ્ન: શું પંચાયત ડેટાનો ઉપયોગ નથી કરી શકતી? (આંચલ યાદવ, ઉર્મુલ ટ્રસ્ટ)

જવાબ: તે કરી શકે છે, પણ ડેટા એકીકૃત નથી. તમામ યોજનાઓની માહિતી સંગ્રહિત સ્થિતિમાં રાખવામાં આવી છે. એક વેબસાઈટ આરોગ્ય માટે અને બીજ વેબસાઈટ એમજનરેગા માટે છે, ત્રીજ સામાજિક સુરક્ષા માટે અને અન્ય એક વેબસાઈટ વિકલાંગતા માટે છે. પંચાયત તેના ગામના પરિવારોના સભ્યો વિશે જાણકારી મેળવવા ઈચ્છે છે. તેઓ તેમના સર્વે ડેટાને એકીકૃત કેવી રીતે કરશે? જ્યારે અમારે સામાજિક ક્ષેત્રના પાંચ વિભાગોના અંદાજપત્રની કુલ રકમ વિશે જાણકારી મેળવવાની હતી, ત્યારે આ કાર્ય અમને ઘણું મુશ્કેલ લાગ્યું હતું. અમારા પ્રયાસનો હેતુ પંચાયતો તેમના ગામના ડેટા સુધીની પહોંચ મેળવી શકે અને તેનો ઉપયોગ કરી શકે તે સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. તેમણે સ્વયં તેમનો ડેટા જનરેટ કરવો પડશે, જેમાં ગામ વિકાસ યોજના (વીડીપી)નો પણ સમાવેશ થાય છે, આપણે

સમુદ્ધાય સાથે બેસીને આ પ્રક્રિયાને સુગમ બનાવવી પડશે. કોઈ પણ અમલદારે તે યોજનાને કાગળ પર કે જીપીડીપી પર ઓનલાઈન મૂકી નથી - પંચાયતને તે પ્રાપ્ત કરવા માટે તેના લોગ ઈન આઈડી કે પાસવર્ડ વિશે કોઈ જાણકારી નથી. ઓનલાઈન વેબસાઈટ પંચાયતને કોઈ પણ કાર્ય થયું છે કે નહીં, હાથ ધરાયું છે કે નહીં તે ટ્રેક કરવા માટેની કોઈ સત્તા આપતી નથી. વર્તમાન સમયમાં અમે નાગરિક અને પંચાયત, એમ બંને સર્વે કામ કરી રહ્યા છીએ; અમે સમુદ્ધાય પ્રક્રિયાઓ અને સમુદ્ધાય નિર્માણ સાથે ઉપરોક્ત બંને બાબતો પર ધ્યાન આપી રહ્યા છીએ. (ગોવિંદ દેસાઈ, એકેઓરઅસ્પી)

અધ્યક્ષની નોંધ

- ડૉ. તારા નાયર, જુઆઈડીઓર



આ સત્રમાં જવાબો કરતાં વધારે પ્રશ્નો ઉઠાવવામાં આવ્યા છે, કારણ કે, ટેકનોલોજી સમાજ સાથે જે ઈન્ટરક્શન (કિયા-પ્રતિકિયા)/ ઈન્ટરફેસ કરે છે, તે ઘણું જ ગહન અને અત્યંત જટિલ હોય છે. અર્થતંત્ર અગાઉથી જ માહિતી, અસ્થિરતા, નિરક્ષરતાના ઊંચા સ્તર તથા કોઈ પણ પ્રકારના જ્ઞાનના અભાવથી ગ્રસ્ત છે. આ સ્થિતિમાં અનુભવોના યોગ્ય દસ્તાવેજુકરણનો અભાવ છે, જાણકારી સાથેની આપણી સંગાઠિત કિયા-પ્રતિકિયાનું યોગ્ય દસ્તાવેજુકરણ કરવાની જરૂર છે. આપણે ઉચ્ચ સ્તરની ઊર્જા સાથે કામ કરવાનું શરૂ કર્યું છે, પણ આપણે દસ્તાવેજુકરણ થકી એ પ્રક્રિયાનો સંગ્રહ નથી કરતા. ટેકનોલોજી ઘણી સુંદર, અસરકારક અને કાર્યક્ષમ દેખાઈને આપણાને શક્તિશાળી બનાવી શકે છે. આ પ્રોજેક્ટના ભાગરૂપે, આપણે દરેક સંગઠનના ટેકનોલોજી સાથે કામ કરવાના અનુભવોનું દસ્તાવેજુકરણ કરવા માટે સક્ષમ થવું જોઈએ. ટેકનોલોજીનો અર્થ એ નથી થતો કે આપણી પાસે ટેલ્ફોન, વગેરે હોવાં જોઈએ, કારણ કે સાદી નોટબુક પણ એક ટેકનોલોજી જ છે. સમુદ્ધાય દ્વારા ટેકનોલોજી શીખવી અને તેમના અનુભવોનું યોગ્ય દસ્તાવેજુકરણ ઘણું જ ઉપયોગી નીવડશે.

સમાપન નોંધ

- બિનોય આચાર્ય, ડિરેક્ટર, 'ઉન્નતિ'



'જાહેર યોજનાઓ/ કાર્યક્રમોની માહિતીની પહોંચમાં સુધારો' અંગેના પ્રોજેક્ટના 'ઈયુ' ભાગીદારોની દરમિયાનગીરીની વ્યૂહરચનાઓના આધારે આ સલાહ-મસલતની યોજના ઘડવામાં આવી હતી. સલાહ-મસલતનાં ત્રણ સત્રોએ માગ ઊભી કરવા માટે લોકોનો અવાજ ઉઠાવવા, સરકારને ઉત્તરદાયી બનાવવા માટે લોકોનો અવાજ ઉઠાવવા તથા જાહેર કાર્યક્રમોને સુલભ બનાવવા અને છેવાડાની વ્યક્તિ સુધી પહોંચવા માટે દેશભરમાં સ્થાનિક અનુભવના આધારે શીખ અને પ્રશ્નો રજૂ કર્યા છે. માગ ઊભી કરવા માટે તથા સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ માટે ઘણી વ્યૂહરચનાઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો છે. પ્રોફેસર માથુરે અગાઉ જાણાયું તેમ, 'ટોકરીમાં ઘણાં અનુભવ અને શીખ છે - શક્ય તેટલો લાભ લઈ લો/પકડી લો' કોઈ પ્રોજેક્ટને યથાર્થ સફળતા ત્યારે મળે છે, જ્યારે ગરીબ વ્યક્તિ સશક્ત બને અને જાહેર યોજનાઓ કે કાર્યક્રમોનો લાભ પ્રાપ્ત કરે. પ્રોફેસર શાહે સામાજિક ડાર્વિનવાદના સિદ્ધાંત વિશે વાત કરી - જે લોકો પાસે શક્તિ છે, તેઓ ચોક્કસપણે લાભ ઉઠાવશે જ, પણ ગરીબો વંચિત રહી જશે. આથી, આ પરિસ્થિતિમાં આપણી હાજરી હોવી જરૂરી છે અને ડિજિટલ ક્ષેત્રે ભારત ઘણું પરિવર્તન પામે, તો પણ ઈન્ટરફેસ મજબૂત થાય તે જરૂરી છે.

તકનીકી નવતર પહેલ અંગેના ત્રીજા અને છેલ્લા સત્રમાં ફક્ત 'ઈયુ' ભાગીદારો દ્વારા જ નહીં, બલ્કે આ પ્રોજેક્ટના ભાગ ન હોય તેવાં સંગઠનો દ્વારા પણ રજૂઆતો કરવામાં આવી હતી. આ પ્રોજેક્ટથી આગળ ઘણી નવતર પહેલો વિકસાવવામાં આવી રહી છે. તકનીકી નવતર પહેલના વિકાસની કામગીરી કોઈ પણ બાબુ તકનીકી

નિષ્ણાતોને સોંપવામાં આવી હતી અને આ નવતર પહેલો ગરીબ લોકોના હાથમાં ટેકનોલોજી લાવવા પર ધ્યાન કેન્દ્રીત કરી રહી છે. આ પ્રક્રિયામાં, ઘણા નવા વિચારો તપાસવામાં આવ્યા છે. જુદા-જુદા મંત્રાલયો તથા સંસ્થાઓએ ઘણી એપ્સ વિકસાવી છે, પણ આ કેટલીક એવી એપ્સ છે, જે 'ઈયુ' ભાગીદારોએ વિકસાવી છે. આપણે, સામાન્ય લોકો ઉપયોગ કરી શકે તેવી ટેકનોલોજી તેમને પૂરી પાડવા માટેના પ્રયાસો ચાલુ રાખવા જોઈએ. આપણી સામે પડકારો આવે અને ભૂલો થાય, તેમ છતાં નવતર પહેલની સફર ચાલુ રહેવી જોઈએ.

જ્યારે આ પ્રોજેક્ટ શરૂ થયો, ત્યારે ભાગીદારો દ્વારા વિકસાવવામાં આવેલી કેટલીક યોજનાઓ અંગે આશંકા પ્રવર્તતી હતી. ત્રણ વર્ષ બાદ અમે અનુભવ્યું કે તે યોજનાઓ પરિણામો રણનારી સાબિત થઈ છે. ઉદાહરણ તરીકે, જ્યારે અમે પ્રથમ વાર સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ વિશે સાંભળ્યું, ત્યારે તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરી શકાય તે અંગે અમે અનિષ્ટિત હતા, પણ ત્રણ વર્ષ બાદ અમને લાગે છે કે આ શક્ય છે. તેની વ્યવહાર શક્યતા ચકાસવા માટે અમલકર્તા સંગઠન દ્વારા ભંડોળનો ઘણો જ ઓછો ભાગ વાપરવામાં આવ્યો હતો. ફરિયાદો અને તેના નિવારણ અંગેની રજૂઆતમાં, વક્તાઓએ ત્રણ પ્રકારની વ્યવસ્થાઓ વિશે જાણાયું. તેમાંથી એક તકનીક સક્ષમ (ટેકનોલોજી ઈનેબલ્ડ), બીજી સરકારી અધિકારીઓ અને લોકો વચ્ચે પ્રત્યક્ષ ઈન્ટરફેસ છે અને ત્રીજી વ્યવસ્થા માહિતી અભિયાન દરમિયાન ફરિયાદોનું રેકોર્ડિંગ (નોંધ કરવી) છે. ઈન્ટરફેસ પદ્ધતિમાં ફરિયાદના નિવારણનો દર સૌથી ઊંચો છે, પણ સાથે જ, આઈટી ઈનેબલ્ડ વ્યવસ્થાઓમાં પણ આ દર 58 ટકા જે ટલો ઊંચો છે. જ્યારે પ્રશ્નો મુશ્કેલ સ્વરૂપના હોય અને બીડીઓ કે કલેક્ટર સ્તરના અધિકારીઓ તેનો જવાબ આપી શકે તેમ ન હોય, ત્યારે આઈટી ઈનેબલ્ડ માધ્યમનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર છે. આ પ્રોજેક્ટના 'ઈયુ' ભાગીદારો આવરી લેવાયેલા ત્રણેય માધ્યમો પર કાર્ય કરી રહ્યા છે.

આપણે આ પ્રોજેક્ટની બહારનાં લોકો સાથે શીખવા માટે તથા આદાન-પ્રદાન માટે સંકળાવું જોઈએ અને આ સલાહ-મસલતે આપણાને તે તક પૂરી પાડી. 'ઈયુ' પ્રોજેક્ટના ભાગીદારો ઉપરાંત, ગુજરાતનાં સંગઠનોને આ પરામર્શમાં આમંત્રિત કરવામાં આવ્યા છે. અહીં આવીને પોતાના કાર્ય અને અનુભવનું આદાન-પ્રદાન કરવા બદલ તમામ સંગઠનોનો આભાર. પોતાના સમય પત્રકમાંથી સમય નિકળીને

અહીં આવવા બદલ, જોડવા બદલ અને આદાન-પ્રદાન કરવા બદલ 'ઈયુ' ભાગીદારોનો આભાર. ત્રણ સત્રનાં અધ્યક્ષો - પ્રોફેસર નવદીપ માથુર, શ્રી અચ્યુત દાસ અને ડૉ. તારા નાયરનો તથા મહત્વનું સંબોધન આપવા બદલ પ્રોફેસર ઘનશ્યામ શાહનો આભાર.

ઉપરાંત, હું રજૂઆતો કરવા બદલ અને પોતાના કાર્ય પર પૂર્વભૂમિકા નોંધ તૈયાર કરવા બદલ વક્તાઓનો પણ આભાર માગવા ઈચ્છું છું. આપણે આ પ્રોજેક્ટના અંત નજીક પહોંચ્યા છીએ, ત્યારે આ આપણે અત્યાર સુધીમાં જે શીખ્યા તેને સંગ્રહિત કરી લેવા માટે 'મળેલી શીખ' કાર્યક્રમ હતો. આપણે રજૂઆતો તથા આજે થયેલી ચર્ચાઓનું દસ્તાવેજીકરણ કરીશું. આ દસ્તાવેજીકરણનો ઉપયોગ 'ઈયુ' પ્રોજેક્ટ ભાગીદારોને માર્ગદર્શન પૂરું પાડવા માટે કરવામાં આવશે અને સાથે જ તે જાહેર દસ્તાવેજ બની રહેશે. તે વાચકોને એ જાણવા માટે

મદદરૂપ બનશે કે જુદી-જુદી ગતિશીલતા વ્યૂહરચનાઓનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરી શકાય છે અને ઉત્તરદાયિત્વને વેગ આપવા માટેનાં પગલાંઓનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરી શકાય છે.

અંતમાં, હું દીપા, સ્વપ્ની તથા મારા અન્ય સાથીઓ/સહયોગીઓનો આભાર માનું છું અને તેમની પ્રશંસા કરું છું, જેમણે આ સલાહ-મસલતનું આયોજન કર્યું. જગ્યા આપવા બદલ તથા સારી સેવા પૂરી પાડવા બદલ લેમન ટ્રી હોટેલનો તથા તેના સ્ટાફનો આભાર. આ હોટેલમાં વિકલાંગતા ધરાવનારી ઘણી વ્યક્તિઓને રોજગારી આપવામાં આવી છે. હોટેલની અમારી પસંદગી સામાજિક વિચારધારા દ્વારા નિર્દેશિત હતું.

ફરી એક વાર આપ સૌનો ખૂબ આભાર માનવા સાથે આપ સૌની મુસાફરી સલામત રહે તેવી કામના!





विकास शिक्षण संगठन

જ-૧, ૨૦૦, આજાદ સોસાયટી, અમદાવાદ-૩૮૦ ૦૧૫. ફોન: ૦૭૯-૨૭૭૪૯૯૪૫, ૨૬૭૩૩૨૮૯

ફેક્સ: ૦૭૯-૨૬૭૪૩૭૫૨. ઈ-મેલ: sie@unnati.org વેબસાઈટ: www.unnati.org

ક્ષેત્રીય કાર્યાલય: કુદુરૂ, રાધાકૃષ્ણાપુરમ, લહેરિયા રિસોર્ટની નજીક, ચોપાસની-પાલ બાધ-પાસ લિંક રોડ, જોધપુર-૩૪૨૦૧૪, રાજસ્થાન.

ફોન: ૦૨૯૧-૩૨૦૪૯૧૮ ઈ-મેલ: jodhpur_unnati@unnati.org

આ બુલેટિનનાં લેખોમાં મંતવ્યો લેખકોના વ્યક્તિગત છે.

દીપા સોનપાલ, ઈ-મેલ: sie@unnati.org, **રમેશ પટેલ**, ઈ-મેલ: publication@unnati.org

મુદ્રણ: પ્રિન્ટવિઝન, અમદાવાદ.

ફક્ત અંગત વિતરણ માટે

આપ લોકશિક્ષણ કે તાલીમ માટે 'વિચાર'માં પ્રકાશિત સામગ્રીનો સહર્ષ ઉપયોગ કરી શકો છો. ઉપયોગ કરનારને વિનંતી કે આ સોતનો ઉલ્લેખ કરવાનું ના ભૂલે તથા પોતાના ઉપયોગથી અમને માહિતગાર કરે કે જેથી અમે પણ કંઈક શીખી શકીએ.