

वर्ष : 23 अंक : 2 (82वाँ अंक) अप्रैल-जून, 2018

विचार



सार्वजनिक कार्यक्रम वितरण में सामाजिक उत्तरदायित्व और तकनीकों का उपयोग



यूरोपीय संघ



UNNATI

■ संपादकीय	3
■ वंचित नागरिकों की शासन में भागीदारी को आसान बनाने के लिए आरटीआई के साथ वंचितों तक पहुंचना	7
■ 'जवाबदेही फ्रेमवर्क' और 'राजस्थान भागीदारी जवाबदेही और सामाजिक अंकेक्षण विधेयक, 2016	12
■ गुजरात में सार्वजनिक योजनाओं के लिए बजट प्रावधान: मुद्दे और सुझाव	19
■ सूचना अधिकार अधिनियम और सार्वजनिक कार्यक्रम प्रदान करने के तहत सूचना का स्व-प्रकटीकरण	23
■ चर्चा और अध्यक्ष की टिप्पणी	27
■ 'स्वास्थ्य स्लेट' - सार्वजनिक योजनाओं तक बेहतर पहुंच और उन्हें प्रदान करने के लिए कार्रवाई (AIPAD)	29
■ भारत के पिछड़े जिलों में सार्वजनिक योजनाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करने में सुधार	32
■ छत्तीसगढ़, ओडिशा और झारखंड के 12 जिलों में GIS-सक्षम हकदारी ट्रैकिंग सिस्टम	35
■ शिकायत निवारण तंत्र: अनुभव और सीख	38
■ चर्चा और अध्यक्ष की टिप्पणी	42
■ समापन टिप्पणी	46

संपादकीय

सार्वजनिक कार्यक्रम वितरण में सामाजिक उत्तरदायित्व और तकनीकों का उपयोग

हाल के वर्षों में, गरीबी को रोकने और SDG प्राप्त करने में मदद करने के लिए सार्वजनिक कार्यक्रमों की अनिवार्यता को लगातार अभिव्यक्ति प्राप्त हुई है। हालांकि, शुभ इच्छा से बनाए, और खूबसूरती से डिजाइन किए गए सार्वजनिक कार्यक्रम को आखिरी व्यक्ति तक पहुंचाना नीति निर्माताओं और नागरिक समाज के लिए चिंता का विषय बना रहा है। कार्यान्वयन मशीनरी द्वारा लोगों के प्रति निम्न स्तर के उत्तरदायित्व के साथ सेवा प्रदान करना और सामाजिक बहिष्कार दुर्गम बाधाएं साबित हुई हैं। भारी संख्या में लोग पूरे प्रयास के साथ यह सुनिश्चित करने में लगे हुए हैं कि लोगों को उनका हक मिले, फिर भी लोग पीड़ित हैं और यहां तक कि मर रहे हैं क्योंकि मौजूदा संसाधन उन तक नहीं पहुंच रहे हैं।

हाल के वर्षों में भी, भारत में सार्वजनिक कार्यक्रम वितरण तंत्र (विभिन्न राज्यों में भिन्न-भिन्न मात्रा में) ने बैंक ऑफिस कार्यों के डिजिटलीकरण और मजबूत MIS के माध्यम से तकनीकी प्रगति को गहराई से अपनाया है। इनमें से अधिकतर जानकारी अपने आप, लेकिन लगातार नागरिक समाज की मांग के बाद सार्वजनिक डोमेन में भी रखी गई है। इंटरनेट और मोबाइल का कवरेज काफी बढ़ गया है। वेब-आधारित अनुप्रयोगों, मोबाइल तकनीकों, वेबसाइटों, पोर्टलों, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, टेलीसेंटर, नागरिक सेवा केंद्र, इलेक्ट्रॉनिक कियोस्क, मोबाइल फोन-आधारित सेवाएं, इंटरैक्टिव वॉयस रिकॉर्डिंग इत्यादि जैसे तकनीकी विकल्प नागरिकों के दरवाजे पर बुनियादी सेवाओं तक पहुंचाने और नागरिकों/नागरिक समाज - सरकारी इंटरफ़ेस को सक्षम करने के लिए तेजी से उपयोग किए जा रहे हैं। स्मार्ट कार्ड और मोबाइल स्वचालित टेलर मशीनों का उपयोग सामाजिक सुरक्षा लाभ, मजदूरी का भुगतान, सेवा वितरण और उत्तरदायित्व के हस्तांतरण में सुधार के लिए किया गया है।

भारत में 'आधार' और 'राजस्थान' के भामाशा जैसे मंचों ने सामाजिक सुरक्षा और अन्य सार्वजनिक कार्यक्रमों के वितरण के लिए उत्तरदायी सभी विभागों को जोड़ा है, न केवल रिसाव और दोहराव को रोकने के लिए बल्कि बहुत बड़े पैमाने पर समावेश को संभव किया है। इसके अलावा, लक्षित लाभार्थियों को बार-बार पात्रता का प्रमाण प्रस्तुत नहीं करना होता है। राजस्थान में, केवल भामाशा मंच ही यह संभव कर पाया है कि कम उम्र की पेंशन प्राप्त करने वाली 9 लाख विधवाएं और तलाकशुदा अपने आप विधवा पेंशन में स्थानांतरित हो सकती हैं और किसी भी दस्तावेज के साथ अपनी पात्रता साबित किए बिना अधिक राशि प्राप्त कर सकती हैं। देश भर में, निजी तौर पर या सरकार द्वारा प्रचारित मोबाइल ऐप्स उपलब्ध हैं, जो पात्रता के आधार पर नागरिकों को विभिन्न सार्वजनिक कार्यक्रमों के बारे में जानकारी देते हैं, चयन करने, ऑनलाइन आवेदन करने और किसी आवेदन या शिकायत के लिए स्थिति ट्रैक करने में मदद करते हैं।

हालांकि, दूसरी तरफ, नागरिक समाज से चिंता और विरोध का एक बड़ा क्षेत्र इस धारणा के आसपास रहा है कि तकनीक के उपयोग से सार्वजनिक कार्यक्रम वितरण में जटिलताएं पैदा हुई हैं और पात्र लोग अपने अधिकारों से वंचित हुए हैं। 2017 में, राजस्थान सरकार ने पॉइंट-ऑफ-सेल (POS) मशीनें शुरू की थी और 30 लाख NFSA लाभार्थी परिवारों (कुल 1 करोड़ लोग) को सब्सिडी वाले राशन के लाभ से वंचित कर दिया गया क्योंकि उनके बायो-मेट्रिक्स पंजीकृत नहीं हुए थे। पेंशन योजना में, बैंकिंग प्रणाली लागू किए जाने के कारण दस लाख लोग वंचित हो गए; इसमें उन लोगों को शामिल किया गया था जो बहुत आश्रित हैं, उनके पास आधार कार्ड होने के बावजूद बैंक खाता खोलने की क्षमता नहीं थी या जिनके अंगूठे का निशान बायोमीट्रिक डेटा से मेल नहीं खाता था। सरकार ने इसे जांचने का प्रयास नहीं किया और उन्हें

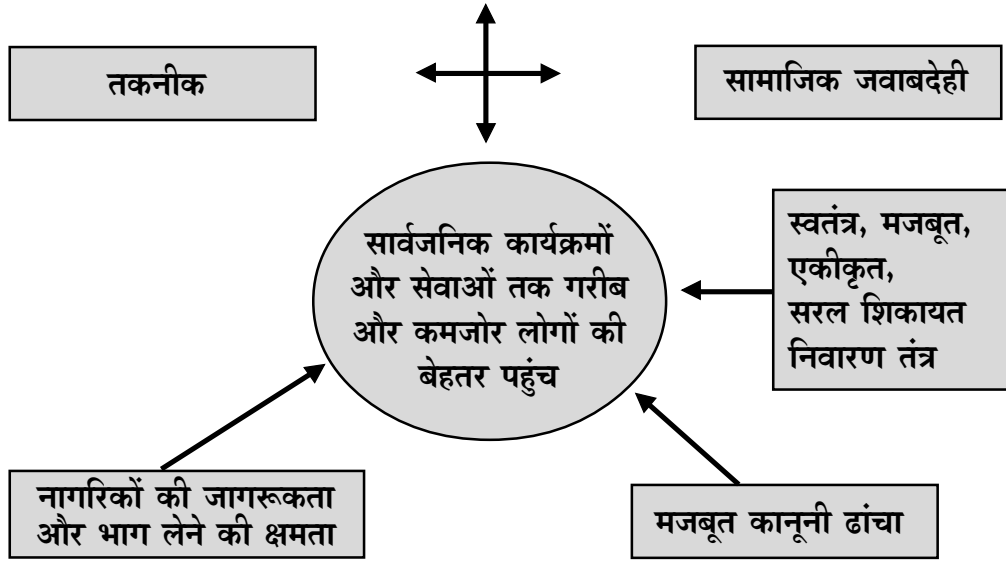
मृतक मानकर उनके लाभ बंद कर दिए। वे जीवित थे यह बताने की जिम्मेदारी उन वंचित लोगों की थी जिन्हें यह नहीं पता था कि उन्हें ऐसा करना है या इसे कैसे करना है। इस तरह के कार्यों के लिए कोई जवाबदेही नहीं है। जब राजस्थान में अनाथों और कमजोर परिवारों के बच्चों के समुदाय के पुनर्वास और शिक्षा में सहायता करने के लिए एक बुनियादी सामाजिक सुरक्षा योजना, पालनहार योजना के लिए डिजिटलीकरण शुरू किया गया था, तो यह पाया गया कि लाभार्थियों के मूल आवेदन पत्र सिस्टम में खो गए थे। उनके लाभ तुरंत बंद कर दिए गए और उनके सत्यापन के लिए कोई सक्रिय प्रयास नहीं किया गया। नागरिक समाज का एक बड़ा हिस्सा गोपनीयता के अधिकार के अतिक्रमण के तर्क पर आधार की अनिवार्यता और ऐसे अन्य प्लेटफार्मों का भी विरोध कर रहा है।

हालांकि, मेरी दृष्टि में इस तरह के मामलों से पता चलता है कि समस्या तकनीक के उपयोग से नहीं बल्कि सरकार में कार्यक्रम कार्यान्वयन के दृष्टिकोण से और लोगों की समस्याओं को समझने और समाधान की तलाश करने के प्रयास की दिशा में आलस्य की वजह से है। यह सरकार की प्रतिक्रिया व्यवस्था में भी समस्या का संकेत है जिसमें लोगों की आवाज़ को उन लोगों तक पहुंचने से रोका जाता है जो वास्तव में प्रतिक्रिया दे सकते हैं और समाधान कर सकते हैं। सामाजिक जवाबदेही ऐसी स्थिति का समाधान करने में मदद कर सकती है। अगर व्यवस्था समझती है कि उसके निर्णय सार्वजनिक डोमेन में होंगे और उन्हें उत्तर देने की आवश्यकता होगी, तो निश्चित रूप से निर्णय लेने की प्रक्रिया में जिम्मेदारी आएगी।

सामाजिक उत्तरदायित्व टूल नागरिक भागीदारी को बढ़ावा देने और प्रशासनिक संस्थानों को सार्वजनिक सेवाओं से उनकी प्राथमिकताओं और अपेक्षाओं को जानने में मदद करते हैं। नागरिक सलाहकार तंत्र, सतर्कता समितियों, जन हित याचिका, जन सुनवाई, नागरिक चार्टर इत्यादि जैसे सामाजिक उत्तरदायित्व तंत्र राज्य के साथ नागरिक और नागरिक समाज की भागीदारी के लिए जगह बनाते हैं। इसका उद्देश्य सार्वजनिक नीति तैयार करने, वितरण तंत्र की प्रतिक्रिया और 'सरकार से नागरिक' जुड़ाव में पारदर्शिता में नागरिक भागीदारी बेहतर करना है।

सामाजिक उत्तरदायित्व टूल का प्रभावी उपयोग सार्वजनिक डोमेन में प्रासंगिक जानकारी की उपलब्धता और डेटा के संयोजन पर काफी हद तक निर्भर करता है। प्रशासन संस्थानों, सेवा प्रदाता और नागरिकों के बीच सूचना प्रवाह में तकनीक महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकती है। उदाहरण के लिए, सामाजिक उत्तरदायित्व की मांग है कि सार्वजनिक कार्यक्रमों के वितरण, गुणवत्ता के मानदंडों, मात्रा के माप और पहुंच और वितरण की प्रक्रियाओं के लिए समय सीमा निर्धारित की जाए। उनकी नियमित समीक्षा और सुधार के लिए प्रणाली होनी चाहिए।

साथ ही, नागरिकों के लिए आसानी से सुलभ होने के लिए यह जानकारी न केवल वेबसाइटों पर बल्कि अन्य भौतिक स्थानों में भी, कार्यालयों में सार्वजनिक प्रदर्शन सहित सार्वजनिक डोमेन में होनी चाहिए। स्थान, समय, कार्य अवधि, विशेष कार्यों को करने, पर्यवेक्षी और कार्यान्वयन जिम्मेदारियों, पारदर्शिता के मानदंड, सेवा शर्तों के अनुसार दायित्वों, नौकरी चार्ट के उल्लंघन के खिलाफ शिकायत करने के साधन, सार्वजनिक अधिकारियों के व्यापक रूप से उल्लिखित कार्य चार्ट उत्तरदायित्व को ठीक करने के लिए सार्वजनिक डोमेन में जानकारी आवश्यक है। सभी जानकारी - लेनदेन आधारित (वित्तीय और अन्य), ऑनलाइन, और वास्तविक समय पर लोगों के लिए भी उपलब्ध होना चाहिए। यह RTI अधिनियम के तहत अनिवार्य स्व-प्रकटीकरण की भावना में शामिल है। नागरिकों को सार्वजनिक सेवा वितरण कार्यों और सरकार द्वारा निर्भाई जाने वाली अन्य जिम्मेदारियों को समझने, उपयोग करने और निगरानी करने के लिए, जानकारी को स्पष्ट और उपयोगकर्ता के अनुकूल प्रारूप में प्रस्तुत किया जाना चाहिए और ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों के माध्यम से प्रसारित किया जाना चाहिए। कई विभागों के लिए सार्वजनिक डोमेन में जानकारी के प्रकटीकरण की सामग्री और मोड निर्धारित करने के लिए सिविल सोसाइटी संगठन (CSO) और IT विभाग, राजस्थान सरकार के बीच डिजिटल वार्ता शुरू की गई है। नागरिक समाज, नागरिकों और अन्य हितधारकों के लिए जानकारी तक आसान पहुंच सार्वजनिक सेवा को लोक केंद्रित बनाने में मदद करती है और उनकी चिंताओं और प्राथमिकताओं को हल करती है। संक्षेप में, प्रारंभिक आवश्यकता जानकारी तक बेहतर पहुंच को सामूहिक सौदेबाजी और जवाबदेही में बदलने की है।



चित्र 1 - तकनीकी और सामाजिक उत्तरदायित्व टूल के एकीकृत उपयोग के लिए ढांचा

तकनीकी और सामाजिक उत्तरदायित्व टूल का एकीकृत उपयोग ऐसे ढांचे के रूप में कार्य कर सकता है जो गरीब और कमजोर लोगों को सूचना और सार्वजनिक कार्यक्रमों तक बेहतर पहुंच प्रदान करता है क्योंकि यह राज्य कर्ताओं और नौकरशाही पर विवेक और निर्भरता को काफी कम करता है। शुरू में ही, यह समझ लेना चाहिए कि तकनीक और मशीनें उत्तरदायित्व के लिए जरूरी मानव इंटरफ़ेस की ताकत और भौतिक स्थान की ताकत का स्थान नहीं ले सकती। इस ढांचे की सफलता नागरिकों की जागरूकता और भागीदारी की क्षमता पर निर्भर करती है। इसमें प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण के तत्व शामिल हैं। जानकारी प्राप्त करने की तुलना में सूचना का उपयोग करना सीखना अधिक महत्वपूर्ण है। यह महत्वपूर्ण है कि नागरिक महसूस करें कि वे जानते हैं और वे दावा कर सकते हैं। लोग उनसे प्रश्न करने में सक्षम हो जाते हैं जो योजनाओं के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार हैं। अधिकारों और कर्तव्यों पर व्यवस्थित तरीके से शिक्षा प्रदान करना और स्वैच्छिक सुविधाप्रदाताओं के कैडर का विकास इस ढांचे को मजबूत करेगा।

एक मजबूत कानूनी ढांचा भी आवश्यक है। MGNREGS जैसी योजनाएं उन संसाधनों को लेकर आई हैं जो पहले उपलब्ध नहीं थे और वे इसलिए सुरक्षित हैं क्योंकि इनके लिए कानून है। RTI अधिनियम ने जमीन पर होने वाली या गायब चीजों पर ध्यान आकर्षित करने में मदद की है। NFSA लोगों के भोजन के अधिकार के लिए एक मजबूत आधार प्रदान करता है। भारत में लगभग 60 से 80 लाख लोग हर साल RTI अधिनियम का उपयोग कर रहे हैं। वे साधारण व्यक्ति हैं जो अपने अधिकारों के लिए लड़ने के लिए तैयार हैं।

नागरिक केंद्रित शिकायत निवारण तंत्र जो स्वतंत्र, मजबूत, कानून पर आधारित और सरल है वह अंतिम, लेकिन प्रभावी सामाजिक जिम्मेदारी के लिए बहुत महत्वपूर्ण स्तंभ है। यह नागरिकों को पर्यवेक्षी संरचना को सक्रिय करने में सक्षम करता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वितरण और प्रशासन में विफलता को तुरंत पर्यवेक्षकों को शिकायतों का निपटान करने और निर्धारित समय सीमा के भीतर समाधान प्रदान करने के लिए जिम्मेदार ठहराया जा सके। राजस्थान सम्पर्क और कुछ अन्य राज्यों में तंत्र ने एकीकृत और सरल प्रणाली का एक उचित मॉडल दिखाया है। अनुपालन नहीं करने के लिए निर्दिष्ट और मजबूत निवारक होने चाहिए। ये वर्तमान में देश भर के विभिन्न राज्यों में पारित विभिन्न लोक सेवा गारंटी अधिनियमों में नहीं हैं। इस तरह के तंत्र के लिए सहयोग और सुविधा की आवश्यकता होती है।

सूचना प्रौद्योगिकी मंच का उपयोग करके सामाजिक उत्तरदायित्व टूल बनाया या बेहतर किया जा सकता है। एक ICT मंच पर सरकारी जानकारी प्रसारित करके और बेहतर नागरिक-और-सरकारी वार्ता के माध्यम से सामाजिक उत्तरदायित्व लागू करने के लिए मूलभूत आधार के रूप में ई-गवर्नेंस का उपयोग करके पारदर्शिता तंत्र में कैसे सुधार किया जा सकता है, इसके कई उदाहरण हैं। ■

सार्वजनिक योजनाओं तक पहुँच में सुधार के लिए रणनीतियाँ

यह 3 अगस्त 2017 को अहमदाबाद में 'यूरोपीय संघ' (ईयू) द्वारा समर्थित 'सार्वजनिक योजनाओं की जानकारी की पहुँच में सुधार' नामक परियोजना के तहत पर आयोजित एक परामर्श रिपोर्ट का हिस्सा है। यह साझेदारों की रिपोर्टिंग मीट का भाग नहीं है, लेकिन सार्वजनिक कार्यक्रमों को अंतिम व्यक्ति तक पहुंचाने के लिए रणनीतियों पर सबक सीखना है। इस परामर्श को तीन प्रमुख सत्रों में विभाजित किया गया था:

1. मांग पैदा करने के लिए लोगों के समूहों को मजबूत करना;
2. जवाबदेही के लिए जनता को शामिल करना और
3. सार्वजनिक योजनाओं तक पहुँच में नवाचार।

कुल 13 पेपर प्रस्तुत किये गये थे - 8 पेपर 'यूरोपीय संघ' समर्थित परियोजनाओं के अनुभवों पर आधारित थे और 5 समान विषय और मुद्दों के आसपास के अनुभवों वाले अन्य गैर-सरकारी संगठन भागीदारों के थे।

इसमें 78 प्रतिभागियों ने भाग लिया जिनमें मुख्य वक्ता प्रो. घनश्याम शाह, सत्र अध्यक्ष, प्रो. नवदीप माथुर, श्री अच्युत दास और डॉ. तारा नायर, 14 यूरोपीय संघ (ईयू) समर्थित परियोजना साझेदारों के 11 प्रतिनिधि और गैर-सरकारी संगठनों और शैक्षिक संस्थानों के प्रतिनिधि शामिल थे।

'विचार' के इस अंक में दूसरा विषयगत सत्र, 'उत्तरदायित्व के लिए जन भागीदारी' और तीसरा अंतिम विषयगत सत्र, 'सार्वजनिक योजनाओं को प्राप्त करने में नवाचार' में प्रस्तुत लेखों को शामिल किया गया।

हमें यकीन है, विचार-विमर्श से तैयार किए गए कागजात और नोट्स सार्वजनिक कार्यक्रमों को प्रभावी ढंग से अंतिम व्यक्ति तक पहुंचाने के लिए कार्यान्वयन रणनीतियों के डिजाइन और सुधार करने में मदद करेंगे। सुश्री गीता शर्मा और सुश्री सुनेत्रा देशपांडे ने परामर्श में प्रस्तुत प्रस्तुतियों और चर्चाओं का दस्तावेजीकरण किया है।



वंचित नागरिकों की शासन में भागीदारी को आसान बनाने के लिए आरटीआई के साथ वंचितों तक पहुंचना

- पंक्ति जोग¹ माहिती अधिकार गुजरात पहल, अहमदाबाद



‘पंक्ति जोग’ ने माहिती अधिकार गुजरात पहल (MAGP) के गठन के बारे में संक्षेप में बताते हुए अपनी प्रस्तुति शुरू की। इस पहल की शुरूआत 2003 में स्वयंसेवकों के एक समूह के द्वारा सूचना अधिकार (RTI) कानून के अधिनियमन की पैरवी करने के लिए की गई थी। 2005 में, RTI अधिनियम लागू होने के बाद, MAGP ने लोकतंत्र को कार्यात्मक बनाने के लिए जमीनी स्तर पर लोकतांत्रिक प्रक्रियाओं में लोगों की भागीदारी को बढ़ाने में अपनी क्षमता पर विचार किया। लोकतंत्र में, व्यवस्था से उम्मीद की जाती है कि वह नागरिक उन्मुखी होगी। निर्णय लेने की प्रक्रिया के पारदर्शी होने की उम्मीद की जाती है और सरकारी पदाधिकारियों से लोगों के प्रति उत्तरदायी होने की उम्मीद की जाती है। व्यवहार में, हालांकि, प्रशासन की नीचे की तरफ कोई जवाबदेही नहीं होती। इसी तरह, नागरिक प्रशासन तंत्र से कट जाते हैं और यह मालूम करने की आवश्यकता महसूस नहीं करते कि वे कैसे काम करते हैं या निष्पादन करते हैं। MAGP का अंतिम लक्ष्य RTI आवेदन करने की आवश्यकता को कम करने के लिए प्रशासन प्रणाली में पारदर्शिता और उत्तरदायित्व को बढ़ाना है।

प्रस्तुति के दूसरे भाग में, वक्ता ने पिछले 14 वर्षों में MAGP के दृष्टिकोण, मान्यताओं और अपनी प्रमुख पहलों के बारे में बताया।

MAGP का दृष्टिकोण

- ए) सिस्टम के कामकाज पर जानकारी की मांग को बढ़ाने के लिए लोगों के साथ काम करना। यह सरकार से सूचना प्राप्त करने, भ्रष्टाचार और दुरुपयोग का पता लगाने और सरकार को पारदर्शी और लोगों के प्रति उत्तरदायी बनाने के लिए RTI अधिनियम का उपयोग करने के लिए नागरिकों की भरपूर सहायता कर रहा है और
- बी) शिकायत निवारण को प्रभावी बनाने के लिए उन कर्मचारियों और अधिकारियों के साथ काम करना जो RTI आवेदनों का जवाब देते हैं, साथ ही स्व-प्रकटीकरण (PaD) को बढ़ावा देना और मजबूत करना। यह अधिनियम के प्रावधानों, परिपत्रों, अधिसूचनाओं के रूप में अपडेट साझा करके और सरकारी अधिकारियों की सहायता से सेवा प्रदाताओं द्वारा स्व-प्रकटीकरण के लिए अधिकारियों और कर्मचारियों की सहायता कर रहा है।

MAGP का विश्वास

- नागरिकों को सरकार से जोड़ना महत्वपूर्ण है। नागरिकों को इसे वास्तव में कार्य रूप देने के लिए सिस्टम के साथ जुड़ना चाहिए क्योंकि उनके पास परिवर्तन लाने की शक्ति है।
- RTI जैसे साधन से हर नागरिक को सशक्त बनाने से बदलाव आएगा क्योंकि यह केवल मुद्रित या इलेक्ट्रॉनिक रूप में जानकारी प्राप्त करने का साधन नहीं है, बल्कि यह सिस्टम से नागरिकों को प्रश्न करने, चुनौती देने, पुनः परीक्षण करने, निरीक्षण और जवाब लेने की शक्ति देता है।

1 पंक्ति जोग ने 2001 में विकास के क्षेत्र में अपना कामकाज शुरू किया था। तब से, वे एमएजीपी का नेतृत्व कर रही हैं। पंक्ति आरटीआई के राज्य और राष्ट्रीय कार्यदल की सदस्य हैं और समुद्र तटीय रक्षण कार्यदल की सदस्य हैं। आरटीई, आरटीआई, एमजीएनआरजीए, सीएलपीआरए, जैव विविधता अधिनियम जैसे कई सामाजिक कानूनों की मास्टर ट्रेनर पंक्ति ने 3,000 से अधिक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं।

- जब आम नागरिक सिस्टम से सवाल पूछना शुरू करते हैं, तो वे यथास्थिति को चुनौती देते हैं; दूसरों को प्रेरित करने वाली पहल के साथ सत्ता समीकरण बदल सकते हैं।
- RTI कोई हथियार नहीं है, बल्कि एक साधन है और सरकार के साथ संवाद करने का एक अहिंसक माध्यम है। हथियार सिस्टम को नुकसान पहुंचाएंगे जबकि साधन इसके कामकाज में सुधार करेंगे। RTI कोई जादू की छड़ी नहीं है, न ही यह उन सबको ठीक कर देगी जो उचित नहीं हैं और न ही यह सिस्टम में सभी गलत करने वालों को दंडित करने वाली है।
- जानकारी प्राप्त करने की अपेक्षा जानकारी का उपयोग करना सीखना अधिक महत्वपूर्ण है। सूचना का विश्लेषण किया जाना चाहिए, और एक पारदर्शी और उत्तरदायी तंत्र स्थापित करने के लिए सरकार के साथ बातचीत शुरू की जानी चाहिए ताकि RTI आवेदनों की आवश्यकता कम हो जाए और आखिरकार समाप्त हो जाए।

महत्वपूर्ण पहल

MAGP ने पिछले 14 वर्षों में नागरिकों और व्यवस्था से जुड़ने और सहायता करने के लिए निम्नलिखित पहल की हैं:

1. RTI हेल्पलाइन

2006 में, RTI टेलीफोन हेल्पलाइन (09924085000) को कई प्रश्नों के जवाब में शुरू किया गया था कि RTI का उपयोग कैसे और किस स्थिति में किया जा सकता है। हेल्पलाइन रोजाना सुबह 11 बजे से शाम 6 बजे तक चालू रहती है और RTI विशेषज्ञों द्वारा जवाब दिए जाते हैं जो स्वेच्छा से अपना समय और विशेषज्ञता देते हैं। यह टोल-फ्री नंबर नहीं है और फिर भी, पिछले 20 वर्षों में लगभग 20 राज्यों से 4.7 लाख से अधिक कॉल प्राप्त हुए हैं। पांच प्रतिशत से कम कॉलर RTI के प्रावधानों से अवगत हैं। 60% कॉल ग्रामीण क्षेत्रों से प्राप्त हुए हैं। 10-12 प्रतिशत कॉलर महिलाएं हैं और पिछले डेढ़ सालों में, उनमें से 60 प्रतिशत ने भूमि और संपत्ति से जुड़े मामलों पर जानकारी मांगी है। इसमें कई एकल महिलाएं भी शामिल हैं। संपत्ति का अधिकार एक महत्वपूर्ण और अक्सर विवादास्पद रहने वाला मुद्दा है जो महिलाओं की कमजोरी को बढ़ाता है। स्वयंसेवक नागरिकों को RTI आवेदनों और अपीलों को तैयार करने और दायर करने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करते हैं। RTI आवेदनों के माध्यम से लगभग 25 प्रतिशत शिकायतों का समाधान किया जाता है।

कच्छ के छोटे रण के अगारियाओं (नमक श्रमिकों) ने अपने कल्याण के लिए बजट व्यय की जानकारी प्राप्त करने के लिए RTI का इस्तेमाल किया। रिकॉर्ड से पता चला कि खर्च उन गतिविधियों पर किया गया है जो हुई ही नहीं थी। उन्होंने मांग की कि कार्यस्थल (रेगिस्तान) पर योजना बनाई जानी चाहिए और अगारियाओं को अपने कल्याण की योजनाओं के कार्यान्वयन में भाग लेने और निगरानी करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। इसने एक ऐसी स्थिति बनाई जहां शिकायतों का निवारण करने के लिए RTI दर्ज करने की कोई आवश्यकता नहीं थी और लोग सीधे अपनी शिकायतों को लोक अधिकारियों को संबोधित कर सकते थे।

सरकारी अधिकारियों/सूचना प्रदाताओं जैसे लोक सूचना अधिकारी (PIO) और अपीलीय प्राधिकरण (AA) से 22 प्रतिशत कॉल प्राप्त हुए हैं। हेल्पलाइन स्वयंसेवक सरकार द्वारा पारित RTI नियम, गाइडबुक और संबंधित GR रखते हैं, अद्यतन करते हैं और PIO और AA के साथ साझा करते हैं, जो अक्सर अधिनियम के प्रावधानों से अपरिचित होते हैं। MAGP ऐसे अधिकारियों से सक्रिय रूप से जुड़े रहते हैं जो उन्हें RTI के परिवर्तकों और समर्थकों के रूप में बदलने के लिए उनके साथ जुड़ रहे हैं। हमारा मानना है कि यदि वे परिवर्तन के लिए खुले हैं, तो यह विकास परिदृश्य को बदलने में मदद कर सकता है क्योंकि उनके पास परिवर्तन लाने की ताकत है।

98 प्रतिशत मामलों में, लोग अपने व्यक्तिगत मुद्दों या शिकायतों से संबंधित जानकारी लेते हैं। ये भूमि और संपत्ति के मामलों या राशन, पेंशन, छात्रवृत्ति इत्यादि जैसे अधिकारों तक पहुंच से संबंधित हैं। बड़ी संख्या में कॉल स्थानीय स्व-शासी निकायों द्वारा प्रदान की जाने वाली नागरिक सेवाओं (सड़कों, बिजली, स्वास्थ्य सुविधाएं, सार्वजनिक परिवहन इत्यादि) की उपलब्धता न होना, गुणवत्ता, अवधि, बजट और मुद्दों के आसपास निर्णय लेने से संबंधित होते हैं।

लगभग पांच प्रतिशत नागरिक न केवल न्याय पाने या अपनी शिकायतों का समाधान करने के लिए बल्कि व्यवस्था में परिवर्तन के लिए भी पैरवी करने के लिए सूचना का उपयोग करते हैं। वे पारदर्शी और उत्तरदायी तंत्र स्थापित करने के लिए सिस्टम के साथ वार्ता शुरू करते हैं और जारी रखते हैं जिसमें सूचना प्रसारित होती है, और लोग सरकारी कार्यक्रमों/योजनाओं की योजना बनाने, कार्यान्वयन और निगरानी में भाग लेते हैं।

RTI हेल्पलाइन ऐसे मामलों को रिकॉर्ड करके विसल ब्लोअर सुरक्षा हेल्पलाइन के रूप में भी कार्य करती है जहां नागरिकों पर दबाव डाला जाता है, धमकी दी जाती है या हमला किया जाता है; इसका दस्तावेजीकरण किया जाता है और जिला पुलिस और कलेक्टर और गुजरात राज्य सूचना आयोग (SIC) को भेजा जाता है। ऐसी जानकारी के तत्काल प्रकटीकरण की मांग की जाती है। कई राज्यों से बड़े पैमाने पर RTI आवेदनों का उपयोग उन मुद्दों को उजागर करने में मदद करता है जिनके लिए नागरिकों को धमकी दी जा रही है और जिनसे एकजुटता भी पैदा हो रही है।

2. शनिवार कानूनी क्लिनिक

जुलाई 2016 में साप्ताहिक कानूनी क्लिनिक शुरू की गई थी ताकि उन मामलों में मार्गदर्शन प्रदान किया जा सके जो टेलीफोन हेल्पलाइन के माध्यम से नहीं किए जा सकते थे। इनमें से कुछ मामलों में RTI आवेदन दाखिल करने से पहले मामले से संबंधित कागजात और पिछले पत्र-व्यवहार की जांच की आवश्यकता थी। सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर शनिवार या रविवार को गुजरात में 75 स्थानों पर ये क्लिनिक 10 बजे से शाम 6 बजे के बीच कार्यरत रहती हैं। गुजरात और राजस्थान और महाराष्ट्र के दूरदराज वाले इलाकों के औसतन 12 से 15 लोग हर दिन क्लिनिक आते हैं। विशेषज्ञ अपना समय और विशेषज्ञता प्रदान करते हैं। RTI आवेदनों को तैयार करने और दाखिल करने पर मार्गदर्शन प्रदान किया जाता है और अधिनियम के प्रावधानों पर सूचना प्रदान की जाती है। कम से कम दस मामले ऐसे

वन विभाग में एक माली अशोकभाई राठोड को इस आधार पर काम से हटा दिया गया था कि उन्होंने अपनी सेवा के पिछले तीन वर्षों में 250 दिन पूरे नहीं किए थे, जिससे उन्हें उनकी नौकरी में स्थाई नहीं किया जा सकता था। RTI आवेदनों की श्रृंखला और RTI कानूनी क्लिनिक के सहयोग के माध्यम से, उन्होंने उन सभी स्थानों से उपस्थिति रजिस्ट्रों तक पहुंच प्राप्त की जहां उन्होंने सेवा की थी। वे यह साबित कर सके कि सरकार ने अदालत में गलत डेटा प्रस्तुत किया था और 18 सालों बाद अदालत ने सेवा में उनकी बहाली का आदेश दिया था। न्याय के लिए इस लड़ाई ने उन्हें RTI अधिनियम की संभावना में ताकत और दृढ़ विश्वास दिया। उन्होंने अब RTI के लिए प्रचार-प्रसार की ज़िम्मेदारी ली है और RTI आवेदनों को दर्ज करने के लिए 60 से ज्यादा लोगों की मदद की है।

हैं जिनमें महिलाओं ने नगर निगम के स्वामित्व वाली संपत्तियों पर जानकारी मांगी है और मामलतदार और प्रांत अधिकारी की जवाबदेही तय करके सूचना प्राप्त करने में कामयाब रही हैं। एक वर्ष में 6000 से अधिक मामलों में सहायता प्रदान की गई है और डट्टक का उपयोग करने पर नागरिकों को मार्गदर्शन करने के लिए गुजरात में लगभग 50 नागरिकों को प्रशिक्षित करके एजेंट/उत्प्रेरक के रूप में प्रशिक्षित किया जा रहा है।

3. पहियों पर RTI

RTI से लोगों को परिचित कराने के लिए दूरदराज वाले क्षेत्रों और उपेक्षित समुदायों तक पहुंचने के लिए RTI ऑन व्हील्स (पहियों पर RTI) की कल्पना की गई थी। यह पहल गांवों में खराब प्रशासन के बारे में शिकायत करने के लिए लोगों से प्राप्त कॉल के जवाब में शुरू की गई थी। RTI ऑन व्हील्स एक मल्टी-मीडिया वाहन है जिसमें एक टीवी स्क्रीन, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, स्पीकर, सार्वजनिक उद्घोषणा प्रणाली, इंटरनेट, RTI लाइब्रेरी और दो स्वयंसेवक हैं। जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करने के लिए यह वाहन कलेक्टर कार्यालय, अस्पतालों, बस स्टैंड, सब्जी बाजारों जैसे सार्वजनिक स्थानों के पास खड़ा होता है। स्वयंसेवक लोगों को RTI अधिनियम से परिचित करने के लिए प्रिंट सामग्री, केस स्टडीज और फिल्मों का उपयोग करते हैं। मौके पर मार्गदर्शन प्रदान किया जाता है या लोगों को कानूनी क्लिनिकों में भेजा जाता है।

इसके अलावा, एक विशिष्ट क्षेत्र/ब्लॉक/जिले में सूचना प्रसार, RTI प्रारूपण शिविर, युवा स्वयंसेवकों के प्रशिक्षण और शैक्षणिक संस्थानों में RTI पर व्याख्यान देने के लिए 15-30 दिन का कार्यक्रम आयोजित किया जाता है। लोगों को भ्रष्टाचार के मामलों या रिश्तत की मांगों पर रोक लगाने के लिए सरकारी कार्यालय को भुगतान किए गए किसी भी धन की रसीद मांगने की आवश्यकता से अवगत कराया जाता है।

RTI ऑन व्हील्स ने गुजरात, महाराष्ट्र, जम्मू एवं कश्मीर, पंजाब, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, गोवा और मध्य प्रदेश में मोबाइल कानूनी क्लिनिक के रूप में कार्य किया है। RTI अधिनियम की धारा 4 के अनुसार महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना (MGN-REGS), राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन (NRHM), शिक्षा का अधिकार (RTE) इत्यादि सूचनाओं के स्व-प्रकटीकरण के लिए

रत्नाभाई वाला ने 2007 में यह पूछने के लिए फोन किया कि क्या दृष्टिबाधित व्यक्ति RTI दर्ज कर सकता है। बाद में उन्होंने अपने गांव में पंचायत के कामकाज पर सवाल उठाए। उन्होंने तब से एक लंबा सफर तय किया है - एक आश्रित व्यक्ति से सरपंच बनने तक - जो RTI का सक्रिय रूप से प्रचार कर रहा है।

राजकोट के एक कृषि मजदूर ने आवास योजनाओं से संबंधित प्रश्न उठाए जिससे 17 अधिकारियों और 5 सरपंचों की धोखाधड़ी को उजागर करने में मदद की। मामला नियंत्रक और महालेखा परीक्षक (CAG) तक ले जाया गया और 17 अधिकारियों को निर्लंबित कर दिया गया। चर्चाओं के बाद इस पर बात हुई कि इस तरह के व्यवहारों को कैसे नियंत्रित किया जा सकता है और इसने एक समान आवास योजना शुरू करने के लिए प्रस्तावित कदम उठाया है।

नागरिक समूहों, संगठनों और सार्वजनिक प्राधिकरणों द्वारा इसका उपयोग किया जा रहा है।

पंचमहाल और दाहोद जिलों में, स्थानीय स्तर पर जानकारी की आवश्यकता को समझने के लिए छह महीने लंबे अभियान आयोजित किए गए थे। इसके परिणामस्वरूप सार्वजनिक स्थानों पर उपयोग के लिए तैयार जानकारी के प्रदर्शन के लिए टेम्पलेट तैयार हुए। स्थानीय टीमों ने टेम्पलेट्स में जानकारी भरने में मदद की और उन्हें 22 गांवों में सेवा संस्थानों की दीवारों पर प्रदर्शित किया। टेम्पलेट्स को गुजरात सरकार (GoG) द्वारा अपनाया गया था और इसके बाद स्व-प्रकटीकरण (PaD) दिशानिर्देशों में भारत सरकार (GoI) द्वारा शामिल किया गया था।

यह वाहन तब तक व्यर्थ है जब तक कि यह लोगों के विशिष्ट मुद्दों को हल नहीं करता। उदाहरण के लिए, यदि खाद्य अधिकार अभियान आयोजित किया गया है, तो राशन के लिए उत्तरदायित्व तय करने के लिए लोगों के हकों को प्रदर्शित किया जाना चाहिए। इसका लक्ष्य जागरूकता से परे और शिकायतों को हल करने से आगे बढ़कर आंगनवाड़ी, प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र (PHC) जैसी सेवाओं के कामकाज में सुधार के लिए सिस्टम में अनियमितताओं को हल करना है। RTI ऑन व्हील एम्बुलेंस के रूप में कार्य करता है ताकि यह देखा जा सके कि सिस्टम कैसे काम करता है।

4. RTI संसाधन वेबसाइट

एक ब्लॉग सह RTI संसाधन वेबसाइट विकसित की गई है जिसमें RTI फॉर्म, अधिनियम, दिशानिर्देश, मामले, मीडिया रिपोर्ट, भारत और एशिया क्षेत्र से समाचार, वीडियो और सफलता की कहानियां अपलोड की गई हैं। ब्लॉग www.mahitiadhikar.blogspot.com को प्रतिदिन प्रातः 8 से 10 बजे के दौरान अद्यतन किया जाता है। विभिन्न राज्य प्रशिक्षण संस्थानों में RTI के प्रशिक्षकों द्वारा इस साइट का भी उपयोग किया जाता है।

5. प्रकाशन

MAGP ने गुजराती, हिंदी, मराठी और कोंकणी में RTI पर किफायती प्रकाशन तैयार किए हैं। इनमें अधिनियम के सरलीकृत संस्करण, उपयोगकर्ता गाइड, सरकारी संकल्पों (GR) और अधिसूचनाओं का संकलन, गांव स्तर आदि पर स्व-प्रकटीकरण शामिल हैं। यह महत्वपूर्ण है कि SIC, MAGP, मीडिया और सरदार पटेल लोक प्रशासन संस्थान (SPIPA) जैसे चार स्तंभ RTI के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए समन्वय और मेल-मिलाप करें। रिकॉर्ड रखने और प्रकटीकरण के लिए इनपुट प्रदान करने के लिए SIC की एक महत्वपूर्ण भूमिका है। मीडिया सुशासन के लिए RTI के उपयोग पर कहानियों को विकसित और साझा कर सकता है। RTI और उसके उपयोग पर SPIPA सरकारी अधिकारियों को प्रशिक्षित कर सकता है। MAGP नागरिक शिक्षा में योगदान दे सकता है, RTI अधिनियम का उपयोग करने के इच्छुक लोगों को मार्गदर्शन और समर्थन करने और बेहतर पारदर्शिता और जवाबदेही के लिए एक सक्षम वातावरण बनाने के लिए स्थानीय स्वयंसेवकों की क्षमताओं का निर्माण कर सकता है। नागरिक इन सभी चार हितधारकों के साथ अपने अनुभव साझा करके योगदान कर सकते हैं।

चुनौतियों का सामना

- सरकारी विभागों में रिकॉर्डों का रखरखाव वर्षों से उपेक्षित रहा है। रिकॉर्ड प्रतिधारण समयसूची और सार्वजनिक रिकॉर्ड्स अधिनियम के प्रावधानों का पालन नहीं किया जाता।
- RTI आवेदकों को अपने आवेदनों को वापस लेने के लिए खतरे, हमले या दबाव का सामना करना पड़ता है। सरकार द्वारा विसल ब्लोअर संरक्षण तंत्र की अनुपस्थिति हतोत्साहित करती है। अब तक, देश भर में 45 से अधिक RTI आवेदकों ने अपनी जान गंवा दी है।

प्रभाव

- RTI पर जागरूकता बढ़ गई है और MAGP ने लोगों को 2 लाख से ज्यादा आवेदन करने में मदद की है।
- अस्पताल, पंचायत, आंगनवाड़ी, नगर पालिकाओं, स्कूलों आदि में सेवा प्रावधान करने में नागरिकों की भागीदारी में वृद्धि हुई है।
- व्यवस्था समझ गई है कि उसके निर्णय सार्वजनिक डोमेन में होंगे; इसलिए, निर्णय लेने की प्रक्रिया में ज़िम्मेदारी की भावना बढ़ी है।
- निर्वाचित पंचायत सदस्यों ने सिस्टम के उत्तरदायी बने रहने के लिए RTI का उपयोग करना शुरू कर दिया है।
- नागरिकों ने न्यायपालिका जैसे संस्थानों से देरी और कर्मचारियों की नियुक्ति जैसे अन्य मुद्दों के लिए सवाल करना शुरू कर दिया है।

चुनौतियों का सामना करने के बावजूद, RTI ने नागरिकों को अहम स्थान पर लाने में मदद की है और उम्मीद है कि नागरिक लोकतंत्र के कामकाज पर नज़र बनाए रखेंगे। RTI 'सत्याग्रह' के लिए एक साधन है जो लोगों को ताकत प्रदान करती है और उनकी ज़िम्मेदारी का भी आह्वान करती है।

प्रस्तुति के मुख्य बिंदु

1. लोकतंत्र में, व्यवस्था से नागरिक उन्मुखी होने की उम्मीद की जाती है; निर्णय लेने की प्रक्रिया पारदर्शी होने की उम्मीद की जाती है और सरकारी पदाधिकारियों को लोगों के प्रति उत्तरदायी होने की उम्मीद की जाती है। व्यवहार में, प्रशासन की कोई

जिम्मेदारी निचली तरफ नहीं होती और नागरिक प्रशासन तंत्र से कटे रहते हैं।

2. नागरिकों को इसे वास्तव में कामकाजी बनाने के लिए सिस्टम के साथ जुड़ा होना चाहिए क्योंकि उनके पास परिवर्तन लाने की शक्ति है। जब आम नागरिक सिस्टम पर सवाल उठाना शुरू करते हैं, तो वे यथास्थिति को चुनौती देते हैं; दूसरों को प्रेरित करने की एक पहल के साथ सत्ता समीकरण बदल सकते हैं।
3. जानकारी प्राप्त करने से जानकारी का उपयोग करना सीखना अधिक महत्वपूर्ण है। सूचना का विश्लेषण किया जाना चाहिए, और पारदर्शी और उत्तरदायी तंत्र स्थापित करने के लिए सरकार के साथ बातचीत शुरू की जानी चाहिए।
4. MAGP ऐसे अधिकारियों से सक्रिय रूप से जुड़ना चाहता है जो उनके साथ जुड़ रहे हैं ताकि उन्हें RTI के परिवर्तकों और समर्थकों के रूप में परिवर्तित किया जा सके। यह मानता है कि यदि वे परिवर्तन के लिए खुले हैं, तो यह विकास परिदृश्य को बदलने में मदद कर सकता है क्योंकि उनके पास परिवर्तन करने की ताकत है।
5. RTI ने नागरिकों को अहम स्थान पर रखने में मदद की है और उम्मीद है कि नागरिक लोकतंत्र के कामकाज पर नज़र बनाए रखेंगे। RTI 'सत्याग्रह' के लिए एक साधन है जो लोगों को ताकत प्रदान करता है और उनकी ज़िम्मेदारी का भी आह्वान करता है। ■



‘जवाबदेही फ्रेमवर्क’ और ‘राजस्थान भागीदारी जवाबदेही और सामाजिक अंकेक्षण विधेयक, 2016

- निखिल डे², मजदूर किसान शक्ति संगठन (एमकेएसएस) और नेशनल केम्पेन फोर पीपल्स राइट टू इन्फॉर्मेशन



निखिल डे ने अपनी प्रस्तुति के पहले भाग में, वर्तमान संदर्भ में शासन और उत्तरदायित्व से संबंधित कुछ प्रमुख चिंताओं के बारे में बात की थी। उन्होंने पहले उन घटनाक्रमों के बारे में बताया जो लोगों को सार्वजनिक सेवाओं तक पहुंचने में मदद कर चुके हैं, जिसके बाद उन्होंने सार्वजनिक योजनाओं और कार्यक्रमों को पहुंचाने में उत्तरदायित्व के निम्न स्तर पर ध्यान दिया। MGNREGS जैसी योजनाएं उन संसाधनों को लायी हैं जो पहले उपलब्ध नहीं थे और ये इसलिए संरक्षित हो रहे हैं क्योंकि इसके लिए कानून है। बच्चों के निःशुल्क और अनिवार्य शिक्षा का अधिकार (RTE) अधिनियम के पारित होने से जमीन पर हो रही या नहीं हो रही चीजों पर ध्यान देने में मदद मिली है। इसी तरह, भोजन के अधिकार द्वारा एक नींव बनाई गई है; हालांकि, राशन के स्थान पर नकद अंतरण करने के लिए कदम उठाया जा रहा है और यह इस प्रस्तावित परिवर्तन पर प्रतिक्रिया और प्रतिभाव पर्याप्त नहीं है। शासन के पूरे ढांचे में, जो लोग सत्ता में हैं वे गरीबों के जीवन को खत्म कर सकते हैं और फिर भी इसके लिए कोई प्रतिक्रिया नहीं होगी; शक्तिशाली महसूस करेंगे कि वे मध्यम वर्ग के साथ चल सकते हैं और उनके समर्थन पर आगे बढ़ सकते हैं। यह पैटर्न किसी विशेष सरकार के लिए कुछ खास नहीं है लेकिन स्थिति

खराब हो रही है। यह बाजार वैश्वीकरण ढांचे का एक हिस्सा है जो एक बहुत ही नाजुक चरण तक पहुंच गया है।

सूचना का अधिकार (RTI) अधिनियम का पूरी तरह से उपयोग नहीं किया जा रहा है या इसका उपयोग करने पर निराशा हो सकती है। फिर भी, यह महत्वपूर्ण है कि भारत में लगभग 60 से 80 लाख लोग हर साल इसका इस्तेमाल कर रहे हैं। उपयोगकर्ता सामान्य व्यक्ति होते हैं जिनके पास बड़े संगठनों, संस्थाओं या पत्रकारों का समर्थन या सहयोग नहीं होता है लेकिन वे अपने अधिकारों के लिए लड़ने के लिए तैयार हैं। हालांकि सबसे गरीब उनमें शामिल नहीं हैं। पिछले कुछ महीनों में सबसे गरीब दिखाई देने लगे थे, जब राजस्थान सरकार ने पॉइंट ऑफ सेल (POS) मशीनों की शुरुआत की, जिसके कारण 30 लाख परिवार (कुल 1 करोड़ लोग) राशन के लाभ से वंचित हो गए थे। ये लोग राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम (NFSA) सूची में हैं और उनके पास आधार कार्ड भी है लेकिन सरकार यह सुनिश्चित करने के लिए कार्रवाई नहीं कर रही है कि उन्हें उनका हक प्राप्त हो। पेंशन योजना में, बैंकिंग प्रणाली में जाने के कारण दस लाख लोगों को बाहर कर दिया गया; इसमें वे लोग शामिल थे जो बहुत आश्रित हैं, उनके पास बैंक खाता खोलने की क्षमता नहीं थी या आधार कार्ड होने के बावजूद उनके अंगूठे की छाप बायोमीट्रिक डेटा से मेल नहीं खाती थी। किसी भी मलाल के बिना, इन लोगों को सरकार द्वारा मृत घोषित कर दिया गया है या कुछ अन्य बेतरतीब कारणों से उनको लाभों से बाहर रखा गया है; ऐसे कार्यों के लिए कोई जवाबदेही नहीं है।

नागरिक समाज द्वारा अधिक संसाधनों की मांग की जा रही है। हालांकि, मौजूदा संसाधन भी लोगों तक नहीं पहुंच रहे हैं और वे पीड़ित हैं या वास्तव में मर रहे हैं। कुछ ऐसे हैं जो अपनी आवाज उठाते हैं लेकिन अधिकांश की कोई नहीं सुनता। विभिन्न प्रकार के संसाधनों या विभिन्न प्रकार के सिस्टमों या अलग-अलग लोगों के

2 निखिल डे सामाजिक कार्यकर्ता हैं। वे मजदूर किसान शक्ति संगठन, सूचना एवं रोजगार अधिकार अभियान और लोगों के सूचना के अधिकार के लिए राष्ट्रीय अभियान के लिए काम कर रहे हैं। वे 1990 से भूमि के लिए स्थानीय संघर्ष और न्यूनतम मजदूरी सहित गरीबों के लिए न्याय की लड़ाई में शामिल हैं।

लिए सामाजिक ऑडिट करवाने के लिए वर्षों से की जा रही लड़ाई पर एक बड़ा प्रश्न चिह्न लग गया है।

अपनी प्रस्तुति के दूसरे भाग में, वक्ता ने राजस्थान भागीदारी जवाबदेही और समाजिक अंकेक्षण विधेयक, 2016 के संदर्भ में निम्नलिखित चार पहलुओं पर ध्यान केंद्रित किया: 1) जवाबदेही फ्रेमवर्क 2) अभियान और इसके प्रभाव 3) उत्तरदायित्व विधेयक, 2016 के प्रमुख घटक और 4) नागरिक समाज की भूमिका

1. जवाबदेही फ्रेमवर्क

RTI पारदर्शिता से उत्तरदायित्व तक की यात्रा है। भले ही कुछ चीजें अपेक्षित रूप में नहीं हो रही हैं; लेकिन RTI आने से पहले की तुलना में पारदर्शिता में निश्चित रूप से वृद्धि हुई है। भले ही किसी को RTI का जवाब न मिले, फिर भी चीजों को ढूंढना संभव है। यहां तक कि यदि अधिनियम में संशोधन किया गया है और इसे कमजोर करने के प्रयास किए गए हैं, तो भी लोग इसका उपयोग करना जारी रखेंगे। सूचना प्राप्त होने के बाद वास्तव में समस्या शुरू होती है। भ्रष्टाचार साबित होने पर भी अपराधियों के खिलाफ कोई कार्रवाई नहीं की जाती है। लोग निराश और क्रोधित हैं क्योंकि कानून होने के बावजूद, इसे लागू नहीं किया जा रहा है। RTI की आत्मा उन लोगों से आई है जो इसका उपयोग कर रहे हैं; यह बहुत गरीब लोगों से आती है, क्योंकि वे अभियानों और आंदोलनों में संगठित हुए हैं। RTI का पहला नारा - 'हमारा पैसा हमारा हिसाब' - पारदर्शिता और जवाबदेही का एक नारा है, हिसाब और जवाबदेही का एक नारा है। यह लोगों की आत्मा, उनके दिल, भोजन, स्कूल, अस्पताल, दवाइयों, और उनके कार्यक्रमों से जोड़ता है। अगर हमें जवाबदेही की मांग करनी है, तो इसे जुनून और बल के साथ किया जाना है। नारे के चार शब्द (हमारा पैसा हमारा हिसाब) RTI पर एक लंबे व्याख्यान से ज्यादा समझाते हैं और संवाद करते हैं। एक अन्य नारा 'हम जानेंगे - हम जिएंगे' भी इस कानून की आत्मा है। वक्ता ने बताया कि वे इस और अन्य कानूनों की कई मसौदा समितियों के सदस्य रहे हैं, और उनके अनुभव से पता चलता है कि वकीलों द्वारा कानून का मसौदा तैयार नहीं किया गया है। जहां भी जनता लड़ी है, कानून ने उनकी आवाजों को प्रतिबिंबित किया है।

उत्तरदायित्व की मांग और प्रचार के लिए 2016 में तैयार किये गये 'राजस्थान भागीदारी जवाबदेही और सामाजिक अंकेक्षण' विधेयक में, जवाबदेही ढांचे का विकास करते समय लोगों की आवाज़ को

दर्शाने का प्रयास किया गया है। जब लोकपाल पर बहस चल रही थी, तब कुछ युवा लोगों के साथ विचार-विमर्श किया गया जो राजस्थान के भीलवाड़ा जिले में दलितों के खिलाफ अत्याचार के मुद्दों पर काम कर रहे थे। चर्चाओं का उद्देश्य यह समझना था कि ये युवा लोग जवाबदेही ढांचे को कैसे देखते हैं और कैसा चाहते हैं - एक ऐसा ढांचा जिसमें उत्तर जनता को दिया जाता है और उत्तरदायित्व ऊपर की ओर नहीं होता। RTI से पहले, उत्तरदायित्व का प्रवाह ऊपर की ओर था, कलेक्टर मुख्य सचिव के लिए उत्तरदायी और मुख्य सचिव मुख्य मंत्री के प्रति उत्तरदायी था। RTI ने इसे बदल दिया है और जवाबदेही का प्रवाह नीचे की ओर और लोगों के प्रति बनाया है। इस युवा समूह ने जवाबदेही ढांचे के लिए छह सिद्धांतों को रेखांकित किया, जिसे बाद में भीलवाड़ा सिद्धांतों के रूप में जाना जाने लगा:

- **सूचना:** समूह सूचना चाहता था न कि मात्र डेटा - जो उन्हें बताता है कि कहां जाना है और किससे संपर्क करना है, किस कानून के तहत शिकायत दर्ज करना है, उत्तर पाने में कितने दिन लगेंगे, क्या कार्यवाही कर सकते हैं या नहीं कर सकते।
- **सुनवाई:** जानकारी प्राप्त करने के बाद, आमतौर पर कोई सुनवाई नहीं होती है। वर्तमान में, अगर कोई सुनता है, तो भी उस व्यक्ति द्वारा जो दर्ज किया गया है वह हो सकता है कि सूचनार्थी के शब्दों से मेल नहीं खाता हो या कैप्चर नहीं करता हो; या व्यक्ति केवल सुन सकता है बिना किसी भी कार्रवाई के और झूठे आश्वासन के साथ कि कुछ किया जाएगा। समूह ने मांग की कि 'कम से कम किसी को मेरी कहानी सुनने और इसे मेरे शब्दों का उपयोग करके लिखना चाहिए और मुझे स्वीकृति के रूप में दिनांक के साथ रसीद देना चाहिए कि मेरी शिकायत एक निश्चित समय पर एक निश्चित तारीख पर प्राप्त हुई है।'
- **समयबद्ध कार्रवाई:** अनुभव से पता चलता है कि अगर कोई सुनवाई हो भी जाए, तो इस बात की कोई गारंटी नहीं है कि कार्रवाई की जाएगी या यदि की भी जाएगी तो किस समय-सीमा में की जाएगी। उस समय सीमा पर स्पष्टता की आवश्यकता है जिसमें कार्रवाई की जाएगी।
- **भागीदारी:** प्रक्रिया में शिकायतकर्ता की भागीदारी सुनिश्चित की जानी चाहिए। सत्ता में बैठे कुछ लोगों को, कुछ लोगों (गवाह, पीड़ित और अपराधी) के विवरण के आधार पर यह तय करने का अधिकार नहीं दिया जाना चाहिए कि शिकायत उचित है या नहीं।

- **संरक्षण:** आम तौर पर, शिकायतकर्ता शिकायत दर्ज करने का खमियाजा उठाते हैं और उन्हें धमकाया या पीटा जाता है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि जो लोग जवाबदेही की मांग कर रहे हैं वे शासन की प्रक्रिया में भाग लें, तो उनकी सुरक्षा और संरक्षा का आश्वासन दिया जाना चाहिए और गारंटी दी जानी चाहिए। यदि यह नहीं किया जाता है, तो दलित और महिलाएं क्यों और कैसे बोलेंगी?
- **सामूहिक मंच:** आखिरकार, समूह ने एक सामूहिक मंच की मांग की, जहां वे अपने मुद्दों को हर किसी के सामने रख सकें और निर्णय सार्वजनिक रूप से लिया जाए। यह महत्वपूर्ण है कि शिकायत में शामिल सभी लोग मौजूद हों ताकि किसी भी भ्रम या समस्याओं के दायरे को कम किया जा सके।

भीलवाड़ा में युवा समूह के साथ चर्चा ने सुझाव दिया कि ऊपर वर्णित छह सिद्धांतों को कैसे कानून में समाहित किया जा सकता है। केवल जनता ही उत्तरदायित्व के सिद्धांतों को ला सकती है।

2. अभियान और इसका प्रभाव

वक्ता ने पूर्व में आयोजित दो अभियानों का हवाला दिया जिसमें उत्तरदायित्व की मांग करने के लिए लोगों को जोड़ने का आह्वान किया गया था। राजस्थान भर में शिक्षा के मुद्दों पर 'शिक्षा का सवाल' अभियान चलाया गया था। इसमें गैर-सरकारी संगठनों, गैर-सरकारी संगठन समूहों, छात्रों, इंटरन और मीडिया ने भाग लिया। छः प्रश्नों पर 10,000 सरकारी स्कूलों में RTI आवेदन किए गए थे। इसका एक बड़ा प्रभाव पड़ा। अंत में, स्वास्थ्य, भूमि, पानी, बिजली, राशन, ग्रामीण रोजगार, पेंशन और कई अन्य मुद्दों सहित शिकायतों को भी एकत्रित किया गया।

इसके बाद राजस्थान के 33 जिलों में 100 दिनों (1 दिसंबर, 2015 से 10 मार्च, 2016) तक 'जवाबदेही यात्रा' शुरू हुई। यात्रा ने RTI पर निर्भर रहने का प्रयास किया ताकि पारदर्शिता बनाने पर किए गए काम को वहां तक आगे बढ़ाया जा सके जहां लोग राज्य और उसके पदाधिकारियों को अपने नागरिकों के लिए उत्तरदायी बना सकें। इसने उत्तरदायित्व के मुद्दों, विशेष रूप से शिक्षा, स्वास्थ्य, ग्रामीण रोजगार, राशन, पेंशन, खनन, सिलिकोसिस, पर्यावरण, दलित, अल्पसंख्यक, लिंग, और कलाकारों, कारीगरों, मनोदशा समुदायों, जनजातीय समुदायों आदि के मुद्दों का प्रचार किया। यह विशेष रूप से सामाजिक क्षेत्र के अधिकारों के आसपास एक मजबूत उत्तरदायित्व

व्यवस्था स्थापित करते हुए पारदर्शिता के लिए लोगों के अभियान को मजबूत करने के लिए मजबूत नागरिकों की आवाज़ बन रहा है।

प्रत्येक जिले में औसतन तीन दिन बिताए गए। नुककड़ सभा, ब्लॉक स्तर की बैठकों, संगोष्ठियों और कार्यशालाओं, शिकायत निवारण शिविर और मेला और RTI और जवाबदेही क्लिनिक आयोजित किए गए थे। नुककड़ नाटकों, गानों, पुस्तिकों का इस्तेमाल चर्चा शुरू करने के लिए किया गया था। इसके बाद हर जिले में प्रशासन के साथ बैठकें हुईं। प्रत्येक जिला मुख्यालय में एक उत्तरदायित्व मेला आयोजित किया गया था, जहां लंबित मुद्दों और लोगों की शिकायतों को प्रशासन के ध्यान में लाया गया था। कुल 10,000 शिकायतें एकत्र की गईं और जवाब मांगा गया। शिकायतों को ट्रैक किया जा रहा है। मेले के दौरान, यात्रा ने राज्य की जनता के प्रति अधिकारियों और सरकार के उत्तरदायित्व के व्यापक कानूनी ढांचे के निर्माण के साधन के रूप में लोगों और प्रशासन के लिए उत्तरदायित्व विधेयक 2016 को चर्चा, विचार, और पैरवी के लिए प्रस्तुत किया। जवाबदेही विधेयक उत्तरदायित्व प्रक्रिया को आगे ले जाएगा ताकि लोगों को सुना जाए, उनकी शिकायतों पर कार्रवाई की जाए, सिस्टम के पीड़ितों को मुआवजा मिले और भ्रष्ट अधिकारियों को दंडित किया जाए। इन अभियानों के अलावा, लोक सेवा गारंटी विधेयक का इस्तेमाल किया गया था और मुख्यमंत्री के पोर्टल समेत सरकारी पोर्टलों को ट्रैक किया गया था, और उत्तरदायित्व की कमी साबित हुई थी। 20 राज्यों में लोक सेवा गारंटी बिल हैं लेकिन लोगों को पता ही नहीं है कि ये मौजूद हैं। इन बिलों में आवश्यक वास्तविक उत्तरदायित्व नहीं है।

इन कमियों को दूर करने के लिए उत्तरदायित्व और सामाजिक ऑडिट पर 'राजस्थान भागीदारी जवाबदेही और सामाजिक अंकेक्षण बिल' 2016 तैयार किया गया है। इस विधेयक में सभी छह भीलवाड़ा सिद्धांत शामिल हैं। इस विधेयक को तैयार करने से पहले, 'माल और सेवाओं को समय सीमा में प्रदान करने के लिए नागरिकों के अधिकार और शिकायत निवारण विधेयक' को 2011 में लोकसभा में पेश किया गया था और पारित किया गया था। इसकी चर्चा संसदीय स्थायी समिति ने की थी और इसका समर्थन किया था जिसने अपनी रिपोर्ट दी थी। यह बिल राज्यसभा में पेश किया गया था जहां सदस्यों ने किसी भी बिल या कानून को पारित करने का विरोध किया था। 2016 के विधेयक में 2011 के बिल के कई शक्तिशाली पहलू शामिल हैं लेकिन इसमें कई अतिरिक्त पहलू भी हैं।

3. जवाबदेही विधेयक, 2016 के प्रमुख घटक

राजस्थान भागीदारी, जवाबदेही और सामाजिक अंकेक्षण विधेयक, 2016 का मसौदा राजस्थान राज्य में एक समेकित नागरिक अभियान से उभरा है ताकि एक एकीकृत कानूनी मंच में मौजूदा और तत्काल आवश्यक पारदर्शिता और उत्तरदायित्व के उपायों को एक साथ लाया जा सके। प्रभावी और कार्यात्मक लोकतंत्र सुनिश्चित करने पर राजनीतिक सर्वसम्मति को देखते हुए, यह कानून नागरिकों को सरकारों और उनके कार्यक्रमों में भाग लेने और प्रक्रियाओं और परिणामों की निगरानी करने के लिए सशक्त बनाने के लिए एक लंबा सफर तय करेगा। सूचना एवं रोजगार अधिकार अभियान सक्षम, सहभागिता, पारदर्शी और उत्तरदायी लोकतांत्रिक शासन सुनिश्चित करने के लिए राज्य के भीतर और बाहर मौजूदा प्रावधानों और सर्वोत्तम प्रथाओं, यात्रा और परामर्श के दौरान नागरिकों और विशेषज्ञों के साथ चर्चा और राजनीतिक प्रतिष्ठान की निर्दिष्ट प्रतिबद्धता पर तैयार किया गया है। यह कानून न केवल सार्वजनिक डोमेन में सरकार और उसके विभागों के लिए एक चार्टर है, बल्कि नागरिकों की शिकायतों का समाधान करने के लिए एक प्रभावी मंच भी तैयार करना चाहता है। इस कानून के सभी प्रावधान सरकार और सरकारी अधिकारियों को लोगों के लिए जवाबदेह बनाते हैं।

जवाबदेही विधेयक के प्रारूप के मुख्य प्रावधानों का सार: नागरिक चार्टर

सरकार की निर्दिष्ट प्रतिबद्धता अर्थात् नागरिकों को प्रदान की जाने वाली विशिष्ट वस्तुओं और सेवाओं को सार्वजनिक डोमेन में रखने के लिए, प्रत्येक विभाग को नागरिक चार्टर बनाना अनिवार्य होगा। यह लोगों के परामर्श से तैयार किया जाएगा। चार्टर में विभाग द्वारा नागरिकों को प्रदान किए जाने वाले सामानों और सेवाओं को व्यापक रूप से सूचीबद्ध किया जाएगा। सूची में प्रत्येक आइटम के साथ डिलीवरी के लिए समय सीमा, गुणवत्ता के मानदंड, मात्रा के मापक और पहुंच और प्रदान करने की प्रक्रियाएं होनी चाहिए। परिवर्तन होने पर इस चार्टर को अद्यतन किया जाना चाहिए और साल में कम से कम एक बार संशोधन के लिए समीक्षा की जानी चाहिए।

विभाग का प्रमुख चार्टर बनाने और अद्यतन करने के लिए उत्तरदायी होगा और चार्टर के अनुसार जिम्मेदारी नहीं निभाने पर दंड का पात्र होगा। नागरिक चार्टर केवल वेबसाइटों पर ही नहीं बल्कि कार्यालयों में सार्वजनिक प्रदर्शन सहित अन्य भौतिक स्थानों में भी आसानी से सुलभ होना चाहिए।

जनता सूचना प्रणाली (JIS)

इस अधिनियम के तहत अनिवार्य स्व-प्रकटीकरण के भाग के रूप में, प्रत्येक विभाग में 'जनता सूचना प्रणाली' होगी। यह सूचना प्रणाली कार्य-व्यवहार आधारित, ऑनलाइन, वास्तविक समय और जनता के लिए खुली होगी, और विभाग के वित्तीय और अन्य सभी लेनदेन को व्यापक रूप से कवर करेगी। नागरिकों को विभाग की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को समझने और निगरानी करने देने के लिए, जानकारी को आसान और उपयोगकर्ता के अनुकूल प्रारूप में स्वरूपित किया जाएगा और ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों माध्यम से प्रसारित किया जाएगा।

जॉब चार्ट

अधिकारियों की नागरिक चार्टर से तय होने वाली जिम्मेदारियों के अलावा, सभी लोक अधिकारियों के पास सार्वजनिक डोमेन में एक जॉब चार्ट उपलब्ध होगा जो उनकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को व्यापक रूप से रेखांकित करेगा। इसमें स्थान, समय, कार्य अवधि, विशेष कार्य, पर्यवेक्षी और कार्यान्वयन जिम्मेदारियां, पारदर्शिता के मानदंड, सेवा शर्तों के अनुसार दायित्व, नौकरी चार्ट के उल्लंघन के खिलाफ शिकायत करने का साधन शामिल होगा।

पूर्व विधायी परामर्श

लोकतांत्रिक शासन की एक अनिवार्य विशेषता कानूनों, अधीनस्थ कानूनों, नीतियों, योजनाओं, कार्यक्रमों के निर्माण में नागरिकों की भागीदारी को सुविधाजनक बनाना है। यह विशेष रूप से इसलिए प्रासंगिक है क्योंकि पूर्व विधायी प्रक्रिया विधायिका की प्रभावशीलता और भूमिका को बढ़ाती है, यह सुनिश्चित करते हुए कि कार्यपालिका द्वारा योजनाओं और कार्यान्वयन में नागरिकों को यथासंभव शामिल किया जाए। इसके लिए, एक व्यावहारिक संरचना तैयार की जानी चाहिए जहां प्रस्तावित नीति और कानून के लिए नागरिकों के विचारों को मांगा जाए और उन्हें समेकित किया जाए और कार्यकारी (कैबिनेट और अंततः विधायिका) के समक्ष विचार के लिए प्रस्तुत किया जाए। इस तरह की प्रक्रिया न केवल सरकार लोगों के विचारों, विचारों और अनुभवों को ले पाएगी बल्कि यह सुनिश्चित करने में सक्षम होगी कि कानून/नीति लागू हो जाने के बाद, बेहतर समझा जा सके और इसलिए अधिक प्रभावी ढंग से लागू किया जाए। इससे किसी प्रस्तावित नीति के वित्त और सामाजिक, पर्यावरणीय और संवैधानिक प्रभाव के पहलुओं में अधिक समग्र सार्वजनिक बहस हो पाएगी। इस तरह के सहभागी प्लेटफॉर्म न केवल दक्षिण अफ्रीका, कनाडा, इंग्लैंड जैसे दुनिया के कई देशों में परिचालित हैं, बल्कि सभी

कानूनों और अधीनस्थ कानूनों के लिए ऐसी नीति के लिए केंद्र सरकार के आदेश (कानून मंत्रालय, 2013) पहले से ही भारत में हैं।

सूचना और सुविधा केंद्र (IFC)

यह माना जाता है कि योजना बनाने और निगरानी में नागरिक भागीदारी और नागरिक केंद्रित शिकायत निवारण तंत्र के लिए सहायता और सुविधा की आवश्यकता होती है, खासतौर पर जब भारत जैसे समाजों में सूचनाओं और समाधान के मंचों तक पहुंच कम है। राज्य के प्रत्येक पंचायत और ब्लॉक में इंटरनेट सक्षम नागरिक जानकारी और सुविधा केंद्र की आवश्यकता है। ये केंद्र कार्यान्वयन मशीनरी से स्वतंत्र होने चाहिए और लोगों की जरूरतों को पूरा करने के लिए कार्यरत होना चाहिए। उनके लिए निगरानी कार्यक्रमों की भूमिका में नागरिकों तक पहुंचने और समर्थन करने के लिए भी अनिवार्य होना चाहिए। उन्हें विशेष रूप से कमजोर समुदायों और लोगों को समर्थन देने के लिए उन्मुख होना चाहिए ताकि उनकी पहुंच: सरकारी योजनाएं; पंजीकरण, और उनकी शिकायतों की ट्रेकिंग; और इस कानून के तहत उपलब्ध निवारण प्रणाली को सक्षम किया जा सके। IFC पारदर्शी और नागरिक अनुकूल तरीके से सुविधा प्रदान करने के कार्य को निष्पादित करेगा और लोक शिकायत निवारण आयोग (PGRC) और उसके पदाधिकारियों के माध्यम से लोगों के लिए उत्तरदायी होगा। ये केंद्र जिला शिकायत निवारण प्राधिकरण (DGRA) के साथ अपील की फाइलिंग, सामाजिक लेखापरीक्षा और अधिकार सुनवाई मंचों में भाग लेने, शिकायतों के पंजीकरण और ट्रेकिंग, प्राप्त करने, समझने और उपयोग करने के लिए जिम्मेदार होंगे, और लंबित मुद्दों का अनुवर्तन (फॉलो-अप) करने में सहायता करेगा।

इस केंद्र के कर्मियों को सामाजिक और आर्थिक स्तर की चुनौतियों से निपटने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा ताकि कमजोर समुदायों के लोगों को विशेष रूप से मांग करने और उनके अधिकारों और हकों का उत्तरदायित्व सुनिश्चित करने में सक्षम बनाया जा सके।

सामाजिक ऑडिट

सामाजिक ऑडिट एक चलती रहने वाली प्रक्रिया है जिसके माध्यम से किसी गतिविधि या परियोजना के प्रत्येक चरण - परियोजना की योजना बनाने से लेकर कार्यान्वयन, निगरानी और मूल्यांकन में संभावित लाभार्थी और अन्य हितधारक शामिल होते हैं। यह प्रक्रिया

यह सुनिश्चित करने में सहायता करती है कि गतिविधि या परियोजना को इस तरह से डिजाइन और कार्यान्वित किया जाए जो प्रचलित (स्थानीय) स्थितियों के लिए सबसे उपयुक्त हो, इससे प्रभावित लोगों की प्राथमिकताओं और वरीयताओं को उचित रूप से परिलक्षित करती हो, और सबसे प्रभावी ढंग से सार्वजनिक हितों को पूरा करती हो।

इस महत्वपूर्ण प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने के लिए, एक सामाजिक ऑडिट निदेशालय का गठन किया जाएगा जो नागरिकों को उनके क्षेत्र में सभी सरकारी कार्यक्रमों, विभागों और पदाधिकारियों की आवधिक लेखा परीक्षा करने में सक्षम करेगा और सहयोग करेगा। सामाजिक ऑडिट प्रक्रिया इस कानून के भीतर निहित प्रावधानों का पालन करेगी। यह एक और मंच तैयार करेगा जिसके माध्यम से किसी क्षेत्र के लोग जानकारी साझा कर सकते हैं, अपनी शिकायतों को रिकॉर्ड कर सकते हैं और भ्रष्टाचार और अक्षमता को नियंत्रित कर सकते हैं जो अन्यथा किसी प्रोग्राम में घुसपैठ कर सकती है। सभी सामाजिक ऑडिट रिपोर्टों को प्रारंभिक जांच माना जाएगा और साप्ताहिक जन सुनवाई में आवश्यक कार्रवाई और निपटान के लिए प्रस्तुत किया जाएगा।

सुनवाई का अधिकार - साप्ताहिक जन सुनवाई

यह प्रत्येक शिकायतकर्ता/याचिकाकर्ता का अधिकार है कि शिकायत दर्ज करने के 15 दिनों के भीतर उसकी सुनवाई होगी। यह उप-मंडल मजिस्ट्रेट की अध्यक्षता में ब्लॉक स्तर पर खुले मंच पर होगी जहां शिकायतकर्ता अपनी शिकायतें पेश करेगा और विभाग सार्वजनिक रूप से दी गई समय सीमा के भीतर अपनी स्थिति/निर्णय पेश करेंगे।

हर सप्ताह के एक निश्चित दिन पर ब्लॉक स्तर पर मंच (फोरम) को आयोजित किया जाना है। फोरम शिकायतकर्ता और विभाग को शिकायत हल करने का अवसर प्रदान करेगा जो दोनों के लिए निष्पक्ष प्रतीत हो। अध्यक्ष को अलग-अलग शिकायतों को हल करने का अवसर भी मिलेगा और विशेष विभागों से संबंधित कुशासन की कमी का ध्यान रखना होगा ताकि सुधारात्मक कार्रवाई शुरू की जा सके।

शिकायत निवारण अधिकारी (GRO), विभाग प्रमुख (HoD), जिला शिकायत निवारण प्राधिकरण (अपीलीय प्राधिकरण) और राज्य शिकायत निवारण आयोग

इस कानून के तहत उत्तरदायित्व तंत्र इस मुद्दे को निपटाने, और जहां

तक संभव हो निर्धारित समय सीमा के भीतर समाधान प्रदान करने के लिए पर्यवेक्षकों को जिम्मेदार बनाने पर निर्भर हैं।

नागरिक की हर शिकायत को उस व्यक्ति के पर्यवेक्षक को भेजी जाएगी जिसके खिलाफ शिकायत की जा रही है। उस विशेष शिकायत के लिए पर्यवेक्षक को GRO के रूप में नामित किया जाएगा। शिकायत प्राप्त होने के तीन सप्ताह के भीतर शिकायत को निपटाने के लिए GRO जिम्मेदार होगा। इसमें शिकायतकर्ता के लिए 15 दिनों की अवधि के भीतर जन सुनवाई करवाना और यथासंभव शिकायतकर्ता और जिस सरकारी कर्मचारी के खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है उन दोनों की उपस्थिति में जांच करवाना शामिल है।

कानून की मंशा सभी शिकायतों को हल करने के लिए GRO पर जिम्मेदारी डालना है। GRO की कार्रवाई रिपोर्ट को आवश्यक रूप से विभाग के प्रमुख (HoD) को भेजा जाना चाहिए, जिसे विभाग में शिकायतों की स्थिति और उनके निपटारे की स्थिति से अवगत कराना होगा। जिस शिकायत का निपटारा एक महीने के भीतर नहीं किया जा सके, वह अपने आप DGRA में चली जाएगी। इस स्वतः ऊपर जाने के कारण, HoD को शिकायत के उचित निपटान को सुनिश्चित करने के लिए निर्धारित एक महीने के समय के अंतिम सप्ताह के दौरान एक अवसर मिलेगा और इस प्रकार यह सुनिश्चित होगा कि अनावश्यक अपील दायर नहीं की जाएं।

जिला की अपीलों से निपटने के लिए DGRA एक स्वतंत्र प्राधिकारी होगा। हालांकि कलेक्टर समेत जिले के HoD के खिलाफ कोई शिकायत डिवीजन स्तर पर पर्यवेक्षण के अगले स्तर पर की जाएगी।

राज्य लोक आयोग द्वारा DGRA का चयन किया जाएगा। DGRA के पास पूर्णकालिक सचिवालय और कर्मचारी होंगे और विभागों से संबंधित पूछताछ में सहायता के लिए तकनीकी विशेषज्ञों का पैनल होगा। DGRA की सभी कार्यवाही खुली और पारदर्शी होगी और जहां तक संभव हो सके पूछताछ स्थल पर की जाएगी, जिससे सभी पक्षों को सुनवाई का मौका मिले। अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार DGRA को जुर्माना लगाने और नागरिकों को मुआवजे दिलाने का अधिकार होगा। दायर की गई शिकायत के एक महीने के भीतर DGRA सभी मामलों का निपटान करेगा। IFC के कामकाज की निगरानी के लिए DGRA जिम्मेदार होगा, और IFC के खिलाफ शिकायत सीधे DGRA के साथ दर्ज की जाएगी। DGRA के खिलाफ शिकायत आयोग के पास दर्ज की जाएगी।

इस अधिनियम के कार्यान्वयन के लिए उच्चतम निकाय राज्य लोक शिकायत निवारण आयोग होगा। यह तीन सदस्यीय समिति द्वारा निर्वाचित एक स्वतंत्र निकाय होगा जिसमें मुख्यमंत्री, विपक्ष के नेता और उच्च न्यायालय के मुख्य न्यायाधीश के प्रतिनिधि शामिल होंगे। DGRA द्वारा तय अपीलों के लिए आयोग अपील का दूसरा स्तर होगा और जिला स्तर पर तद्वृत्त के खिलाफ दर्ज शिकायतों के लिए पहला अपीलीय प्राधिकारी होगा। आयोग को एक महीने के भीतर मामलों का निपटान करना होगा और नियुक्त आयोग की संख्या शिकायतों की संख्या के अनुसार होगी। आयोग सभी DGRA का पर्यवेक्षी प्राधिकारी होगा और IFC की कार्यप्रणाली, भर्ती और निगरानी के लिए मानदंड निर्धारित करेगा। राज्य सार्वजनिक निवारण वेब पोर्टल के डिजाइन और कार्यकलाप के लिए भी आयोग जिम्मेदार होगा। आयोग राज्य के विभिन्न हिस्सों में सुनवाई कर सकता है। आयोग नीति विफलता के मुद्दों, जैसे समय पर धन हस्तांतरण में विफलता, कर्मियों की कमी और अन्य नीति विसंगतियों को हल करने में सक्षम होना चाहिए।

जुर्माना और मुआवजा

यह अधिनियम पर्यवेक्षी संरचना को सक्रिय करने के लिए नागरिकों को सक्षम करने हेतु डिजाइन किया गया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि डिलीवरी और प्रशासन में विफलता तुरंत हल हो जाए। यदि GRO एक महीने के भीतर मामले को ठीक तरह से निपटाने में विफल रहता है तो इसमें GRO पर जुर्माना लगाने का प्रावधान किया गया है। जुर्माना (जैसा कि RTI में है) लोक अधिकारियों के वेतन से वसूल किया जाना है। क्षतिपूर्ति का भुगतान विभाग द्वारा किया जाना है यदि यह समय पर हकदारी प्रदान करने में विफलता के लिए जिम्मेदार है, लेकिन इसे लोक अधिकारी से पुनर्प्राप्त किया जा सकता है जो अपने कर्तव्यों को पूरा करने में विफलता के लिए जिम्मेदार हो। इसकी संरचना RTI के समान है लेकिन इसकी अपील सुनने के लिए जिले और राज्य स्तर पर एक स्वतंत्र संरचना है।

इस अधिनियम की संरचना जन भागीदारी को संस्थागत बनाने के लिए सामाजिक ऑडिट, अनिवार्य साप्ताहिक जन सुनवाई और पूर्व विधायी प्रक्रिया से मिलकर बनी है। अंत में, अधिनियम का उद्देश्य नागरिक केंद्रित जवाबदेही संरचना के लिए भीलवाड़ा सिद्धांतों की आवश्यकताओं को पूरा करना है: जानकारी (जनता सूचना प्रणाली), सुनवाई (तारीख युक्त रसीद के साथ शिकायत का पंजीकरण),

केरल सरकार ने एक सरल तंत्र तैयार किया है जिससे पूरे देश में सभी RTI आवेदनों को ऑनलाइन ट्रैक किया जा सकता है। महाराष्ट्र के मुख्य सूचना आयुक्त, SIC ने महाराष्ट्र सरकार को RTI अधिनियम की धारा 18 के तहत संबंधित नागरिक द्वारा दायर की गई शिकायत के आधार पर 'जिस भी कार्यालय में PIO है उसमें एक ऑनलाइन RTI रजिस्टर बनाने और प्रत्येक स्तर पर हरेक कार्यालय में जहां RTI आवेदन जमा और दायर किए जाते हैं वहां दायर सभी RTI आवेदनों को एक मंच पर रखने और यह जानकारी सार्वजनिक प्राधिकरणों की वेबसाइटों पर भी अपलोड करने का निर्देश दिया है ताकि नागरिक इस महत्वपूर्ण जानकारी तक पहुंच सकें। SIC ने आदेश दिया है कि इस निर्देश का पालन 15 जून 2017 तक किया जाए।

सामाजिक सुरक्षा, खाद्य और नागरिक आपूर्ति, शिक्षा, स्वास्थ्य, खनन, श्रम, वन और सूचना और प्रौद्योगिकी के विभागों के लिए सार्वजनिक डोमेन में जानकारी के प्रकटीकरण की सामग्री और मोड निर्धारित करने के लिए सिविल सोसाइटी संगठन (CSO) और IT विभाग, राजस्थान सरकार के बीच 'डिजिटल वार्ता' शुरू की गई है।

हमें इन नज़ीरों और उदाहरणों से सीखना होगा और इसे सभी राज्यों में दोहराना होगा।

कार्यवाही (समयबद्ध निपटान), भागीदारी (निवारण की प्रक्रिया में दोनों पक्षों की उपस्थिति), सुरक्षा और जनता का मंच (सामाजिक ऑडिट और जन सुनवाई)। यह अधिनियम एक स्वतंत्र सुविधा तंत्र भी स्थापित करता है और इसे IFC के माध्यम से वेब आधारित ट्रैकिंग तंत्र से जोड़ता है।

वित्त पोषण और संसाधन

सामाजिक क्षेत्र के प्रत्येक कार्यक्रम को पारदर्शिता, सार्वजनिक भागीदारी, सार्वजनिक निगरानी, और नागरिक केंद्रित उत्तरदायित्व प्रणाली के लिए अपने कुल बजट का 1 प्रतिशत अलग रखना होगा। यह पारदर्शिता, नागरिक भागीदारी और उत्तरदायित्व पर 1 प्रतिशत का उपयोग करने का सिद्धांत यह सुनिश्चित करने के लिए है कि अन्य 99 प्रतिशत अच्छी तरह खर्च किया जाए। यह एक अंतर्निहित संसाधन तंत्र को सक्षम करेगा जो पहले से ही एमजीनरेगा के सामाजिक ऑडिट में एक उदाहरण है जिसमें सामाजिक ऑडिट पर खर्च किए

जाने वाले कुल व्यय का 1 प्रतिशत रखना अनिवार्य है। RTI की तरह, यह कानून भी मौजूदा नौकरशाहों और पर्यवेक्षकों को GRO नामित करने पर निर्भर है। इसलिए इस तंत्र के माध्यम से एकत्रित संसाधन, कानून के पूरे ढांचे की बजटीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पर्याप्त से अधिक होंगे।

4. CSO की भूमिका

CSO को सूचना और सुविधा केन्द्रों को सहयोग देने में मदद करनी चाहिए। उन्हें आंदोलनों, अभियानों और राजनीतिक दबाव के निर्माण से सुविधा में संलग्न होना चाहिए, क्योंकि जिन लोगों के साथ वे काम कर रहे हैं वे सिर्फ प्रशिक्षण या कार्यशाला में शामिल नहीं होना चाहते हैं या किन्हीं परियोजनाओं का हिस्सा नहीं बनना चाहते हैं। वे अपने बजट में वृद्धि करना चाहते हैं, वे चाहते हैं कि राजनीतिक दबाव बढ़े, वे उत्तरदायित्व चाहते हैं और यह महत्वपूर्ण है कि CSO खुद से पूछें कि क्या वे लोगों को वह अवसर प्रदान कर रहे हैं। यह महत्वपूर्ण है कि उत्तरदायित्व के लिए इस संघर्ष में, संगठन स्वामित्व नहीं लें बल्कि अवसर दें ताकि लोग सुविधादाताओं से काफी आगे बढ़ सकें और किसी भी विशेष संगठन या समूहों द्वारा बाधित न हों। लोगों ने आधा रास्ता तय कर लिया है और उन्हें पूरा तय करने का मौका दिया जाना चाहिए। आज, कुछ लोग और समुदाय हैं जो पहले से कहीं ज्यादा बड़े संकट का सामना कर रहे हैं। कम से कम एकजुटता प्रदर्शित की जा सकती है और उनके साथ खड़े हो हुआ जा सकता है। इससे फर्क पड़ता है।

प्रस्तुति के मुख्य बिंदु

1. 'जनता सूचना प्रणाली' को इस तरह बनाना महत्वपूर्ण है कि सूचना संग्रह, प्रबंधन और प्रकटीकरण नागरिकों और लाभार्थियों की आवश्यकताओं के अनुसार किया जाता हो, ना कि प्रबंधन की।
2. लोगों के इनपुट के साथ विकसित 'जवाबदेही ढांचा' शिकायत निवारण की प्रक्रिया, शिकायत की सुनवाई, समयबद्ध कार्रवाई, शिकायतकर्ता की भागीदारी और सार्वजनिक रूप से निर्णय लेने और लेने के लिए एक सामूहिक मंच पर विस्तृत जानकारी की मांग करता है।
3. जवाबदेही यात्रा ने RTI पर आधारित रहने का प्रयास किया ताकि पारदर्शिता बनाने पर किए गए काम को वहां आगे

शेष पृष्ठ 31 पर

गुजरात में सार्वजनिक योजनाओं के लिए बजट प्रावधान: मुद्दे और सुझाव

- महेन्द्र जेठमलानी³, 'पाथे बजट केंद्र'



इस प्रस्तुति में महेन्द्र जेठमलानी ने सामाजिक सुरक्षा और संरक्षण की अवधारणा, भारत में सार्वजनिक योजनाओं के लिए संवैधानिक प्रावधान, राष्ट्रीय स्तर पर और गुजरात में सामाजिक क्षेत्र के लिए बजट प्रावधान और कार्यान्वयन, शासन और उत्तरदायित्व के मुद्दों पर ध्यान केंद्रित किया।

बीमारी, दुर्घटना, बेरोजगारी, विकलांगता, मातृत्व और वृद्धावस्था से जुड़े जोखिमों के कारण हर व्यक्ति को जीवन काल में सामाजिक समस्याओं और जोखिमों का सामना करना पड़ता है। सामाजिक सुरक्षा नीतियों का उद्देश्य इन समस्याओं और इन परिस्थितियों से अवगत लोगों द्वारा सामना किए जाने वाले जोखिमों की लागत को कम करना या कवर प्रदान करना है। सामाजिक सुरक्षा एक सहायता प्रणाली है जिस पर कोई व्यक्ति संकट के समय पर निर्भर रह सकता है।

अंतरराष्ट्रीय श्रम संगठन (ILO) सामाजिक सुरक्षा (न्यूनतम मानदंड) सम्मेलन 1952 (संख्या 102): ने सामाजिक सुरक्षा के नौ पहलुओं के लिए न्यूनतम मानकों को रेखांकित किया गया है जिसमें चिकित्सा

देखभाल, बीमारी से संबंधित लाभ, बेरोजगारी, वृद्धावस्था, काम पर लगने वाली चोट, परिवार, प्रसूति, अपंगता, और पीड़ित शामिल हैं। सम्मेलन 'सामाजिक सुरक्षा मंजिल' की अवधारणा के बारे में बात करता है जो मूल सामाजिक सुरक्षा गारंटी के राष्ट्रीय स्तर पर परिभाषित सेट हैं जो गरीबी, कमजोरी और सामाजिक बहिष्कार को रोकने या कम करने के उद्देश्य से सुरक्षित सुरक्षा प्रदान करते हैं। इन गारंटियों को कम से कम सुनिश्चित करना चाहिए कि जीवन चक्र पर, सभी को आवश्यक स्वास्थ्य देखभाल और बुनियादी आय सुरक्षा हासिल हो। (www.ilo.org)

भारत ने ILO कन्वेंशन 102 पर हस्ताक्षर नहीं किए हैं लेकिन यहां सम्मेलन की नौ शाखाओं में विभिन्न मात्रा में कवरेज प्रदान करने वाली सामाजिक सुरक्षा प्रणाली है। गुजरात और अन्य राज्यों में सामाजिक क्षेत्र की योजनाओं के लिए बजट आवंटन की समीक्षा से पता चलता है कि ऐसी योजनाएं हैं जो व्यक्ति के जन्म से पहले मृत्यु के बाद तक कवर प्रदान करती हैं। उदाहरण के लिए, व्यक्ति का अंतिम संस्कार करने के लिए 3000 रुपये का प्रावधान है।

भारत में सामाजिक सुरक्षा से संबंधित कुल मिलाकर परिदृश्य और चिंताएं

1. भारत सरकार (GoI) राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बता रही है कि ILO सम्मेलन के तहत जो कुछ भी शामिल है, उसे नीतिगत ढांचे में शामिल किया गया है और इसके लिए बजटीय आवंटन भी किए गए हैं। हालांकि, सरकार द्वारा पेश की गई योजनाएं सार्वभौमिक रूप से लागू नहीं हैं। कई योजनाएं अधिकार से संरक्षित हैं (जैसे शिक्षा के अधिकार के तहत मिड डे मील के मामले में); अन्य हमारे संवैधानिक अधिकारों की सुरक्षा के लिए हैं (न्यूनतम मजदूरी अधिनियम, घरेलू हिंसा महिला सुरक्षा अधिनियम, बाल श्रम (निषेध और विनियमन) अधिनियम)। ICDS और

³ महेन्द्र जेठमलानी पाथेय बजट केंद्र के निदेशक हैं। वे बजट विश्लेषण, पैरवी, अनुसंधान, और बजट विश्लेषण से संबंधित क्षमता संवर्द्धन में शामिल हैं। वे बीस वर्षों से विकास क्षेत्र से जुड़े हुए हैं और उन्हें बजट विश्लेषण और प्रशासन से संबंधित कार्य के क्षेत्र में 10 वर्षों का अनुभव है।

मिड डे मील (MDM) जैसी कुछ योजनाएं सार्वभौमिक हैं, लेकिन कई कल्याणकारी योजनाएं संशर्त हैं और आर्थिक मानदंडों से जुड़ी हैं। आम जनता के बीच धारणा यह है कि सभी योजनाएं अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों पर लागू होती हैं, लेकिन कई योजनाओं में लाभ का प्रावधान व्यक्ति की आय और BPL स्थिति से जुड़ा होता है।

- केंद्र सरकार के बजट पर एक नज़र डालने से पता चलता है कि सरकार में 17 मंत्रालय हैं जो सामाजिक क्षेत्र से संबंधित व्यय के लिए बजट प्राप्त करते हैं। 2017-18 में इन 17 मंत्रालयों द्वारा कुल व्यय के लिए निर्धारित व्यय (बजट अनुमान) 5, 57,000 करोड़ रु. है। यह सकल घरेलू उत्पाद का केवल 3.3 प्रतिशत है। इन मंत्रालयों में कुल व्यय संघ सरकार के कुल व्यय का 26 प्रतिशत हिस्सा है।
- केंद्र सरकार कार्यान्वयन एजेंसी नहीं है बल्कि कार्यान्वयन राज्य सरकार का विषय है। हमारी संघीय प्रणाली में, केंद्र सरकार के पास अधिक अधिकार और संसाधन हैं लेकिन काम कम है, जबकि राज्यों के पास कम अधिकार, कम संसाधन हैं, लेकिन सभी काम उनसे करने की उम्मीद की जाती है।
- भारत में कर व सकल घरेलू उत्पाद का अनुपात बहुत कम है। जबकि ब्राजील, रूस, भारत, चीन और दक्षिण अफ्रीका (BRICS) और अन्य देशों में कर का सकल घरेलू उत्पाद का अनुपात 28 प्रतिशत है, भारत में यह 17 प्रतिशत है। यह करों का भुगतान करने के लिए अमीर लोगों की अनिच्छा के कारण है। हर साल, केंद्र सरकार 6 लाख करोड़ रुपये का राजस्व लेती है, 6 लाख करोड़ का ऋण लेती है और ऋण पर ब्याज का भुगतान करती है। यह इस त्रिकोण में फंस जाती है, जिससे बाहर निकलना मुश्किल होता है। सरकार ने GST में वृद्धि का प्रस्ताव दिया है और दावा किया है कि इससे GDP वृद्धि पर सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा। इस वृद्धि के कार्यान्वयन के 2-3 साल बाद ही नतीजों को पता लग सकता है।
- बजट और प्रशासन उत्तरदायित्व केन्द्र (CBGA) द्वारा गणना किए गए एक अनुमान से पता चलता है कि यदि वृद्धावस्था पेंशन योजना को सार्वभौमिक बनाया जाना है और 75 प्रतिशत वरिष्ठ नागरिकों को कवर किया जाना है, तो 2 लाख करोड़ रुपये के बजट की आवश्यकता होगी। वर्तमान में, सरकार ने 9,500 करोड़ रुपये का बजट प्रदान किया है। आवश्यकता और वास्तविक प्रावधान के बीच एक बड़ा अंतर है।

सामाजिक सुरक्षा के लिए बजट बढ़ाने के लिए पैरवी करने का कोई भी प्रयास वास्तविक डेटा पर आधारित होना चाहिए और यथार्थवादी होना चाहिए। भारत और अन्य देशों के प्रदर्शन के लिए तुलनात्मक आंकड़े प्रदान किए जा सकते हैं जिनके साथ यह अन्य मानकों पर खुद की तुलना करता है।

सामाजिक विकास के लिए राज्य नीति और बजट

वक्ता ने सामाजिक विकास के लिए गुजरात राज्य का उद्देश्य साझा किया जिसके बाद कुछ आंकड़े सामने आए जो राज्य के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए बजट प्रतिबद्धताओं को दर्शाते हैं।

सामाजिक विकास के लिए राज्य का उद्देश्य निम्नानुसार व्यक्त किया गया है:

‘गुजरात का उद्देश्य मानव विकास के सभी मोर्चों पर आदर्श राज्य बनना है। हम सब मिलकर एक ऐसा राज्य तैयार करेंगे, जो कृषि, बुनियादी ढांचे, उद्योग, और आखिरी लेकिन उतना ही महत्वपूर्ण, मानव विकास में अपनी उपलब्धियों के लिए अग्रणी होगा। इससे गुजरात को न केवल भारत के अन्य सभी राज्यों के लिए बल्कि अन्य विकासशील देशों के विकास के लिए बेंचमार्क बनाना चाहिए। गुजरात राज्य में किसी भी लिंग, जाति या पंथ के बावजूद हर व्यक्ति साक्षर और स्वस्थ होगा, आश्रय, स्वच्छ वातावरण, पेयजल और स्वच्छता, लाभप्रद रूप से नियोजित, भय के बिना जीने में सक्षम होगा और समान अवसर प्राप्त होंगे।’

प्रस्तुतकर्ता ने समग्र सामाजिक क्षेत्र के बजट आवंटन, चयनित सामाजिक क्षेत्र की योजनाओं के लिए आवंटन, साथ ही साथ बजट आवंटन रुझानों से उभरती चिंताओं पर आंकड़े और अपने अवलोकन बताए।

तालिका 1: गुजरात राज्य के बजट का क्षेत्रवार वितरण (प्रतिशत में)

	2015-16 AC	2016-17 BE	2016-17 RE	2017-18 BE
सामाजिक क्षेत्र	38.27%	37.42%	36.68%	34.76%
आर्थिक क्षेत्र	29.31%	30.28%	27.03%	25.83%
सामान्य क्षेत्र	32.42%	32.29%	36.28%	39.1%

मुख्य अवलोकन

1. तालिका 1 से पता चलता है कि 2015-16 की तुलना में (जब 14वें वित्त आयोग के हस्तांतरण की घोषणा की गई थी), 2017-18 में सामाजिक क्षेत्र आवंटन 38.27 प्रतिशत से घटकर 34.76 प्रतिशत हो गया है। सामाजिक क्षेत्र में दलितों, पेयजल, शिक्षा, स्वास्थ्य देखभाल, दलितों, आदिवासियों और समाज के अन्य पिछड़े वर्गों और गरीब और अन्य सामाजिक क्षेत्र की योजनाओं के लिए सामाजिक कल्याण योजनाएं शामिल हैं। आर्थिक क्षेत्र (कृषि, सिंचाई, बिजली उत्पादन, सड़कों और भारी बुनियादी ढांचों और बंदरगाहों) में खर्च 29 प्रतिशत से घटकर 25.8 प्रतिशत हो गया है। सामान्य क्षेत्र (ब्याज भुगतान, ऋण सेवा और पेंशन भुगतान) में, यह 32 से 39 प्रतिशत तक बढ़ गया है। यह देखा गया कि यदि सरकार के पास अतिरिक्त धनराशि है, तो उसे सामान्य क्षेत्र की बजाय सामाजिक क्षेत्र में आवंटित किया जाना चाहिए था। सामाजिक क्षेत्र पर बजट कम होने पर लोगों और CSO के संघर्षों का केवल सीमित प्रभाव होता है।
2. 14वें राज्य वित्त आयोग की रिपोर्ट के बाद, धन के प्रत्यक्ष और अप्रतिबंधित हस्तांतरण के प्रावधान को लागू नहीं किया गया है। हालांकि राज्यों को खुली धनराशि प्राप्त हो सकती है, लेकिन जब इन्हें पंचायतों में अंतरित कर दिया जाता है, तो वे खुले नहीं रह जायेंगे। राज्य निर्धारित करता है कि इन धनराशियों को कैसे और कितना खर्च किया जाएगा। 14वें वित्त आयोग का हस्तांतरण 32 प्रतिशत से बढ़ाकर 42 प्रतिशत कर दिया गया था, लेकिन केंद्र सरकार ने अनुदान बजट घटा दिया और राज्य सरकारों से बढ़े हुई व्यय को अपने आवंटन में समायोजित करने के लिए कहा।
3. योजनागत बजट के प्रावधान को समाप्त कर दिया गया है। इससे पहले जब योजनाएं बनाई गई थी, तो आलोचना, चर्चा और संशोधन, पारदर्शिता और योजना बजट ट्रैकिंग के लिए गुंजाइश थी। इससे पहले अनुसूचित जातियों (SCP: अनुसूचित जातियों के लिए विशेष घटक योजना) और TASP (जनजातीय क्षेत्र उप योजना) के लिए दो विकास रणनीतियों की योजना बनाने के लिए मांग/दबाव था, जिसने दलित और आदिवासियों की जनसंख्या के अनुपात में इन दो घटकों के तहत समर्पित बजटीय संसाधनों का आवंटन आसान और सुनिश्चित किया। वर्तमान परिदृश्य में,

राज्य की नीति और बजट निर्माताओं के पास उनके लिए बजट के उस हिस्से को निर्धारित करने का कोई दायित्व नहीं है। इसलिए यह सामाजिक क्षेत्र के विकास के लिए कम प्राथमिकता को इंगित करता है।

4. आंकड़े बताते हैं कि ऋण की चुकौती 2015-16 से 2017-18 तक 5,000 करोड़ रुपये से 15,000 करोड़ रुपये तक बढ़ी है। राज्य की प्रतिक्रिया उन व्यक्तियों के समान होती है जो उनकी बचत के बावजूद ऋण मुक्त होना पसंद करते हैं। इसके बजाय, राज्यों को सामाजिक क्षेत्र के विकास के लिए अपने अधिशेष वित्तीय संसाधनों का उपयोग करना चाहिए। ऐसा करने के बजाय, ऋण सेवाओं पर 20 प्रतिशत खर्च किया जा रहा है।
3. चिंता का एक और पहलू वंचित वर्गों की सामाजिक सुरक्षा पर खर्चों की तुलना में विशेषाधिकार प्राप्त वर्ग की सामाजिक सुरक्षा पर किए गए खर्चों से संबंधित है। गुजरात में, 3.5 लाख सरकारी पदाधिकारी सेवानिवृत्ति के बाद पेंशन के पात्र हैं। इससे राजकोष पर 13,000 करोड़ रुपये का भार पड़ता है। दूसरी ओर, 2.5 से 3 करोड़ लोगों के लिए सामाजिक सुरक्षा योजनाओं पर खर्च करने के लिए एक समान राशि निर्धारित की जाती है। इस राशि में प्रशासनिक लागत भी शामिल है। राज्य के कुल बजट का लगभग 28 प्रतिशत ऋण सेवाओं और 3.5 लाख सेवानिवृत्त कर्मचारियों को पेंशन का भुगतान के लिए खर्च किया जाता है, इस प्रकार असंगठित क्षेत्रों में श्रमिकों के विशाल समूह के लिए सामाजिक सुरक्षा के लिए बहुत कम बच पाता है, जो कुल कामकाजी आबादी का 83 प्रतिशत है।

2017-18 में सामाजिक क्षेत्र के विकास के लिए प्रस्तावित परिव्यय लगभग 60,000 करोड़ रुपये है, जो राज्य के कुल बजट व्यय में 34.48 प्रतिशत और सकल घरेलू उत्पाद का 4.6 प्रतिशत है। सामाजिक क्षेत्र पर प्रति व्यक्ति व्यय 9134 रुपये है। सामाजिक कल्याण, सामाजिक सुरक्षा, नरेगा, पोषण (ICDS और MDM), PDS और आवास के लिए कुल बजट अनुमान (2017-18) 12,790 करोड़ रुपये है। नरेगा के लिए परिव्यय 2015-17 की तुलना में गिरावट की प्रवृत्ति दिखाता है। पोषण संबंधी योजनाओं (3488 करोड़) के लिए व्यय भी कम है और चिंता का क्षेत्र है। छत्र के लिए, 376,00,000 लाभार्थियों तक पहुंचने के लिए 2017-18 के लिए बजट अनुमान 476 करोड़ है। यदि राज्य सरकार 250

तालिका 2: सामाजिक सुरक्षा के लिए राजकोषीय व्यवस्था की गुंजाइश

			करोड़ों में	करोड़ों में	
	2015-16	2016-17-BE	2016-17-RE	2017-18-BE	% 2017-18
ब्याज भुगतान	16300.13	17465.81	17916.35	19337.77	11.23
ऋण का भुगतान	5534.06	7960.85	12761.23	15141.19	8.79
ऋण सेवा	21834.19	25426.66	30677.58	34478.96	20.03
पेंशन	9962.73	10800.34	11596.79	13477.38	7.83
कुल (ऋण सेवा व पेंशन)	31796.92	36227	42274.37	47956.35	27.85
कुल बजट	127499.69	151851.93	148205.76	172179.24	

करोड़ रुपये तक बजट बढ़ाती है, तो सार्वभौमिक कवरेज प्रदान करना संभव हो सकता है। इन सभी खर्चों या उनकी कमी राजनीतिक इच्छाशक्ति का प्रतिबिंब है।

एमजीनरेगा में, लक्ष्य 340,000 लाख व्यक्ति दिवस है, जिसका मतलब है कि 3.4 लाख परिवारों को 100 दिन का काम मिलेगा, या 6.8 लाख परिवारों को 50 दिन का काम मिलेगा। आवास और वृद्धावस्था पेंशन के बजट में मामूली वृद्धि हुई है लेकिन इसे और बढ़ाया जा सकता है। पेंशन योजनाओं के लिए आवंटन न्यूनतम मजदूरी से कम है (विधवा पेंशन के लिए 1000 रु./माह)। स्वास्थ्य बजट के लिए प्रतिशत आवंटन राज्य के कुल बजट का 5.06 प्रतिशत और सकल राज्य घरेलू उत्पाद (GSDP) का 0.68 प्रतिशत है। प्रति व्यक्ति व्यय 1358 रुपये है जिसके परिणामस्वरूप जब से काफी व्यय करना होता है।

अंत में, सभी योजनाओं के लिए प्रभावशीलता और दक्षता को तभी बढ़ाया जा सकता है जब स्वास्थ्य योजनाएं और सेवाएं स्वीकार्य मानकों के अनुसार लोगों तक पहुंचें। यदि नागरिक को बुनियादी स्वास्थ्य सेवाएं प्राप्त नहीं हैं तो रोजगार प्रदान करना व्यर्थ साबित हो सकता है। यह महत्वपूर्ण है कि राज्य न केवल पर्याप्त धन आवंटित करे बल्कि लोगों को गुणवत्ता वाली स्वास्थ्य सेवाओं का प्रावधान भी सुनिश्चित करे। पिछले दस वर्षों में, ICDS पर 18,000 करोड़ खर्च किए गए थे। अध्ययनों से पता चलता है कि कम ऊंचाई और वजन वाले बच्चों के मामलों में कमी आई है, जबकि कृशता में 41.18 प्रतिशत की वृद्धि हुई है (18.7 प्रतिशत से 26.4 प्रतिशत)। इस तरह के रुझान प्रशासन और उत्तरदायित्व प्रथाओं पर गंभीर

चिंताओं का प्रत्यक्ष प्रतिबिंब हैं और उठाते हैं। यह लड़कियों और महिलाओं और बच्चों में कुपोषण के स्तर को भी इंगित करता है।

प्रस्तुति के मुख्य बिंदु

1. सामाजिक सुरक्षा नीतियों का उद्देश्य बीमारी, दुर्घटना, बेरोजगारी, अक्षमता, मातृत्व और वृद्धावस्था से जुड़ी समस्याओं और जोखिमों का सामना करने वाले व्यक्तियों की लागत को कम करना या कवर प्रदान करना है।
2. ICDS और मिड डे मील जैसी सरकार द्वारा शुरू की गई कुछ योजनाएं सार्वभौमिक रूप से लागू होती हैं; कई कल्याणकारी योजनाएं सशर्त हैं और आर्थिक मानदंडों से जुड़ी हैं।
3. केंद्र सरकार में 17 मंत्रालयों द्वारा सामाजिक क्षेत्र से संबंधित कुल व्यय के लिए निर्धारित (2017-18) 5, 57,000 करोड़ रु. है। यह सकल घरेलू उत्पाद का केवल 3.3 प्रतिशत है।
4. सामाजिक क्षेत्र के बजट में कमी होती रही तो लोगों और CSO के संघर्ष के प्रभाव सीमित ही हो सकते हैं।
5. योजनागत बजट के प्रावधान को समाप्त कर दिया गया है। वर्तमान परिदृश्य में, कोई सत्यापन नहीं है और यह केवल उत्तरदायित्व का मुद्दा है। इससे पहले योजनागत बजट और व्यय के लिए बजटीय आवंटन की जांच की जाती थी और कम खर्च करने को कार्यक्रमों और योजनाओं को निष्पादित करने के लिए कर्मचारियों की अनुपस्थिति/कमी के कारण कार्यान्वयन एजेंसी की कम समावेशन क्षमता माना जाता था।
6. सभी योजनाओं के लिए प्रभावशीलता और दक्षता को तभी बढ़ाया जा सकता है जब स्वास्थ्य योजनाएं और सेवाएं स्वीकार्य मानकों के अनुसार लोगों तक पहुंचें। ■

सूचना अधिकार अधिनियम और सार्वजनिक कार्यक्रम प्रदान करने के तहत सूचना का स्व-प्रकटीकरण

- स्वप्नी शाह⁴, उन्नति



स्वप्नी शाह ने RTI और सार्वजनिक कार्यक्रम वितरण के तहत सूचना के स्व-प्रकटीकरण (Pro-active Disclosure - PaD) के संदर्भ को साझा किया और विभिन्न सरकारी विभागों द्वारा PaD की प्रकृति और सीमा की समीक्षा के लिए गुजरात और राजस्थान में उन्नति द्वारा किए गए अध्ययन के निष्कर्ष प्रस्तुत किए।

RTI अधिनियम, 2005 की धारा 4.1 (b) के तहत किसी भी सार्वजनिक प्राधिकरण के लिए उसके पास उपलब्ध जानकारी को अपने-आप प्रकट करना अनिवार्य है। सरकारी कार्यकलाप, नीतियों और कार्यक्रमों पर प्रकटीकरण पारदर्शी और उत्तरदायी शासन की दिशा में योगदान देता है। अधिनियम की वास्तविक भावना के अनुसार एक पूर्ण और उपयोगकर्ता के अनुकूल सूचना प्रकटीकरण से एक ऐसा राज्य बनेगा जहां नागरिक को सूचना प्राप्त करने के लिए RTI आवेदनों का सहारा लेने की आवश्यकता नहीं होगी। स्व-प्रकटीकरण (PaD) के तहत जानकारी उपलब्ध कराने पर एक निर्णय में, राज्य सूचना आयोग (SIC) के फैसले को कायम रखते हुए माननीय गुजरात उच्च न्यायालय, विशेष नागरिक आवेदन संख्या 2398, 2013 (चंद्रवदन ध्रुव बनाम गुजरात राज्य) ने टिप्पणी की

कि प्रत्येक विभाग सालाना PaD की स्थिति की समीक्षा करेगा और सुधार के लिए योजना तैयार करेगा। सार्वजनिक प्राधिकरण इंटरनेट, नोटिस बोर्ड, दीवार लेखन और अन्य माध्यमों के माध्यम से सूचना का खुलासा कर रहे हैं। जो सूचनाएं प्रतिबंधित नहीं हैं उन्हें सरकारी विभागों की वेबसाइट पर पोस्ट किया जाना चाहिए और उन्हें PaD माना जाए।

2014 में, राज्य सूचना आयोग के अनुरोध पर, उन्नति ने राज्य के विभागों द्वारा सूचना के प्रकटीकरण की स्थिति की समीक्षा करने के लिए गुजरात में एक अध्ययन किया। इस अध्ययन के लिए छह सरकारी विभागों - शिक्षा, गृह, स्वास्थ्य और परिवार कल्याण, पंचायती राज, ग्रामीण आवास और ग्रामीण विकास, राजस्व, शहरी विकास और शहरी आवास की वेबसाइटों का चयन किया गया। इसके अलावा, इन विभागों के जिला और उप जिला कार्यालयों में जानकारी का भौतिक प्रकटीकरण भी देखा गया था। इसी तरह का एक अध्ययन को 2016 में राजस्थान में सामाजिक न्याय और सशक्तिकरण, शिक्षा, स्वास्थ्य, ग्रामीण विकास और पंचायती राज, महिला एवं बाल विकास, खाद्य और नागरिक आपूर्ति विभागों में किया गया था। यह समीक्षा उपलब्ध जानकारी और सार्वजनिक कार्यक्रमों तक पहुंच में सुधार के लिए सार्वजनिक रूप से खुलासा की जाने वाली सूचना का आकलन और परीक्षण करने के लिए की गई थी। सूचना आवश्यकताओं को समझने के लिए जिला स्तर के पदाधिकारियों/सेवा प्रदाताओं, समुदाय और स्थानीय पदाधिकारियों/निर्वाचित प्रतिनिधियों के साथ चर्चा की गई और सार्वजनिक सेवा प्रदान करने को प्रभावी बनाने के लिए प्रकटीकरण कैसे किया जाए। राज्य और विभागवार अलग-अलग विस्तृत रिपोर्ट तैयार की गई हैं और राज्य प्रशासन के साथ बातचीत के लिए उपयोग किया जा रहा है। विशेष रूप से डिजिटल प्रकटीकरण में कुछ सकारात्मक बदलाव हुए हैं लेकिन अभी तक बहुत कुछ किया जाना बाकी है। राज्यों में PaD की स्थिति भी काफी समान है।

4 स्वप्नी शाह विकास कार्यकर्ता हैं, जिन्हें सामाजिक क्षेत्र में 20 साल का अनुभव है। वे 17 साल से उन्नति से जुड़ी हुई हैं।

संवर्धित PaD के लिए सामान्य अवलोकन, अच्छी पद्धतियां और सुझाव

योजनाओं के बारे में जानकारी और उन्हें प्राप्त करने की निर्दिष्ट प्रक्रिया वाले GR/GO सभी सरकारी विभागों और जिला स्तर के कार्यालयों की वेबसाइटें योजनाओं और परियोजनाओं के बारे में व्यापक विवरण प्रदान करती हैं। अधिकांश विभाग योजनाओं को प्राप्त करने की प्रक्रिया और दिशानिर्देश निर्दिष्ट करने वाले प्रासंगिक GR भी प्रदान करते हैं। यह देखा गया है कि GR को ट्रैक करना/देखना मुश्किल है क्योंकि सभी GR एक शीर्ष/आइकन के तहत रखे गए हैं। विशिष्ट योजना और कार्यक्रम के तहत GR को प्रदान करना और अधिक बेहतर हो सकता है, जिनसे वे संबंधित हैं। इससे नागरिकों देखना और उनका उपयोग करना आसान हो जाएगा। लाभार्थी/नागरिक और संबंधित अधिकारियों के बीच प्रक्रिया के बारे में कोई प्रतिवाद होने पर नियमों को तत्काल देखा जा सकेगा। जहां टैब अलग हैं, विषयपरक वर्गीकरण और खोज विकल्प आवश्यक हैं। सभी विभागों और संबंधित कार्यालयों को अनुमोदन प्रक्रिया पर आवेदन पत्र और जानकारी भी अपलोड करनी चाहिए।

1. लाभार्थी सूची: सब्सिडी कार्यक्रमों की लाभार्थी सूची अधिकांश वेबसाइटों पर उपलब्ध नहीं है। जब आवास जैसे सब्सिडी कार्यक्रमों के लिए लाभार्थी विवरण, कृषि उपकरण की खरीद के लिए ऋण इत्यादि वेबसाइट पर रखे जाते हैं, तो वे समुचित उत्तरदायित्व लाने में मदद करते हैं। एमजीनरेगा वेबसाइट एक उदाहरण है। गुजरात में, पोरबंदर जिले के कुटियाना ब्लॉक में, एक पान-शॉप वाले ने एमजीनरेगा वेबसाइट पर देखा कि कई NRI के नाम 'वर्कर्स' के तहत शामिल थे और उन्हें विभिन्न कार्यों के तहत भुगतान किया जा रहा था। एक औपचारिक शिकायत ने बड़े पैमाने पर अनियमितताओं का खुलासा किया। सभी सब्सिडी कार्यक्रमों के लिए, लाभार्थी सूची, चयन के मानदंड, अस्वीकार करने के कारणों सहित उन आवेदकों की सूची प्रदान करना अधिक प्रासंगिक हो सकता है जिन्हें खारिज कर दिया गया था। ऐसी सूचियां ग्राम पंचायत, नगर पालिका के वार्ड कार्यालय आदि की दीवार पर भी लगाई जा सकती हैं।

2. BPL सूची: नागरिकों द्वारा सबसे अधिक मांग की गई जानकारी BPL सूची है क्योंकि यह कई सब्सिडी कार्यक्रमों की पात्रता निर्धारित करती है। गुजरात में, यह सूची अधिकांश जिला पंचायतों और ग्रामीण विकास विभाग की वेबसाइटों पर उपलब्ध है।

3. निविदा घोषणाएं और प्रदान करना: निविदा घोषणाएं अपलोड की जाती हैं, लेकिन निविदा प्रदान करने की जानकारी किसी भी विभाग द्वारा प्रदान नहीं की जाती है। परियोजनाओं के लिए निविदा प्रदान करने पर जानकारी में चयनित पार्टी का नाम, निविदा विनिर्देशों और राशि, चयन के मानदंड, परियोजना अवधि आदि शामिल हो सकते हैं। यह जानकारी काम की साइट पर भी प्रदान की जा सकती है। ऐसी जानकारी साझा करने से पारदर्शिता बढ़ेगी।

4. लोक सूचना अधिकारी (PIO) और अपीलीय प्राधिकरण (AA): सभी विभागों की वेबसाइटों ने PIO और AA पर जानकारी प्रदान की है। कुछ मामलों में, जानकारी अद्यतन नहीं है। प्रत्येक सार्वजनिक कार्यालय, चाहे वह ग्राम पंचायत, प्राथमिक विद्यालय, प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र या PDS की दुकान हो, नागरिकों को RTI आवेदन करने में सक्षम बनाने के लिए PIO और AA के नाम, पता और फोन नंबर दर्शाने वाले बोर्ड अवश्य रखना चाहिए।

5. सार्वजनिक सेवा प्रदान करने पर महत्वपूर्ण घोषणाएं: राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना (RSBY) या भामाशाह स्वास्थ्य बीमा योजना (BSBY) के तहत इलाज कराने के लिए मान्य अस्पताल, RSBY कार्ड की वैधता की निरंतरता, कितनी भी प्रसूति के लिए जननी सुरक्षा योजना (JSY) (केवल दो नहीं - जैसा कि माना जाता है) आदि जैसी महत्वपूर्ण सूचनाओं को जिला पंचायत वेबसाइटों के साथ-साथ प्रासंगिक कार्यालयों में सार्वजनिक सूचना बोर्डों के माध्यम से प्रमुख रूप से रखा जा सकता है। सामाजिक क्षेत्र के कार्यक्रमों की महत्वपूर्ण घोषणाओं को वेबसाइटों पर प्रमुख रूप से रखा जा सकता है। राजकोट नगर निगम ने टीकाकरण के लिए अलर्ट के साथ जन्म पंजीकरण को जोड़ा है। नवजात के माता-पिता अपने पंजीकृत मोबाइल पर टीकाकरण अलर्ट प्राप्त करते हैं। जिला पंचायत और साबरकंठा के जिला कलेक्टर का कार्यालय विकलांगता प्रमाणन शिविर, ग्राम सभा कार्यक्रम आदि की तारीखों की घोषणा पहले से पंजीकृत मोबाइल नंबरों पर वॉयस SMS के माध्यम से कर रहा है। साबरकंठा जिले ने सभी टोल फ्री हेल्प लाइनों को इंगित करने वाले पर्चे जारी किए हैं। स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग (DoHFW) की वेबसाइट सार्वजनिक स्वास्थ्य संस्थानों और एम्बुलेंस सुविधाओं का मानचित्रण प्रदान करती है। इस तरह की पद्धतियों का उपयोग जनता द्वारा किया जा रहा है और उनकी सराहना की जा रही है और सार्वजनिक सेवा प्रदान करने को प्रभावी बनाने के लिए इनका व्यापक रूप से उपयोग किया जा सकता है।

6. समिति के सदस्यों के बारे में जानकारी: विभिन्न अधिनियमों के तहत गठित विभिन्न समितियों (सामाजिक न्याय समिति, रोगी कल्याण समिति, यौन उत्पीड़न के खिलाफ क्षेत्र शिकायत समिति) के सदस्यों के बारे में जानकारी, उनके कामकाज और बैठक विवरण वेबसाइटों पर उपलब्ध नहीं कराए जाते हैं।

7. बजट प्रावधान और व्यय: बजट आवंटन पर जानकारी कुछ विभागों द्वारा दी जाती है; हालांकि, बजट उपयोग पर जानकारी आमतौर पर उपलब्ध नहीं रहती। ग्रामीण विकास विभाग और पंचायती राज (DoRD&PR), गुजरात और राजस्थान की वेबसाइट में वित्तीय और भौतिक प्रगति रिपोर्ट, योजनाबद्ध बजट आवंटन, वास्तविक प्राप्ति और व्यय और योजनाबद्ध लक्ष्य और उपलब्धियां हैं।

8. सामान्य अवलोकन: जिस तारीख को वेबसाइट को अंतिम बार अपडेट किया गया है उसका उल्लेख किया गया है और नए अपलोड चिह्नित किए गए हैं। स्थानीय भाषा में ऑर्डर और रिपोर्ट PDF में उपलब्ध हैं और आसानी से डाउनलोड करने योग्य हैं। DoRD&PR, राजस्थान जैसी कुछ वेबसाइटों पर नोटिस और विभागीय या अन्य बैठकों के मिनट अपलोड किए जाते हैं, लेकिन ये ज्यादातर वेबसाइटों पर उपलब्ध नहीं हैं।

संस्थानों/सेवा प्रावधान स्थलों के बाहर जानकारी के भौतिक प्रकटीकरण के उदाहरण जानकारी के कुछ सुझावों के साथ नीचे दिए गए हैं जिन्हें शामिल किया जा सकता है:

ए. पंचायत स्तर

1) BPL सूची और प्रत्येक परिवार द्वारा उपयोग किए जाने वाले लाभों का प्रकार, 2) ग्राम पंचायत के PIO और अपीलिय प्राधिकरण (AA)के संपर्क विवरण, 3) ग्राम पंचायत में अनिवार्य या स्थायी समितियों के सदस्यों के नाम, 4) विभिन्न सेवाओं और शिकायतों के टोल फ्री नंबर, 5) सूखे की स्थिति के दौरान फसल मुआवजे के दावे के विवरण (विवरण और मुआवजे के आधार को जोड़ा जा सकता है), 6) सामाजिक सुरक्षा पेंशन हकदारी: भुगतान की गई राशि, अवधि जिसमें हकदारी प्राप्त हो जानी चाहिए और जहां अपील की जा सकती है उसे भी शामिल किया गया है जो एक अच्छी पद्धति है, और 7) पेंशन भुगतान लाभार्थी की जानकारी।

कुछ पंचायतों ने दीवार पर लिखकर उपर्युक्त जानकारी का खुलासा किया है। जहां दीवार स्थान सीमित है, वहां जानकारी दर्ज की जा सकती है और रजिस्ट्रों के माध्यम से सार्वजनिक रूप से उपलब्ध कराई जा सकती है।

बी. आंगनवाड़ी में सूचना प्रकटीकरण

1) आंगनवाड़ी की महत्वपूर्ण गतिविधियों का समय, 2) खाद्य वितरण के लिए जिम्मेदार SHG की सूची, 3) पंजीकृत पोषित बच्चों की सूची, 4) उपकरण और रजिस्ट्रों/अभिलेखों की सूची (जो उपलब्ध होना चाहिए वह प्रदर्शित है लेकिन वास्तव में जो है वह प्रदर्शित नहीं है), और 5) पंजीकरण के महीने और वितरित खाद्य पैकेट की संख्या के साथ लाभार्थियों की सूची।

सी. PHC में सूचना प्रकटीकरण

1) PIO और AA के संपर्क विवरण, 2) महीने की शुरुआत में PHC में उपलब्ध आवश्यक दवाओं के स्टॉक ने मुफ्त दवाएं प्राप्त करने में सुधार किया है और मुफ्त दवाओं की उपलब्धता से संबंधित भेदभावपूर्ण प्रथाओं को रोकने में मदद की है (सूची हर महीने अपडेट की जानी चाहिए), 3) PHC में उपलब्ध मुफ्त सेवाएं, 4) PHC स्तर पर कर्मचारियों का नाम, पदनाम और टेलीफोन नंबर, 5) ग्राम संजीवनी समिति (VH&SNC) के सदस्य; इसे ग्राम पंचायत, आंगनवाड़ी और उप-केंद्र में भी प्रदर्शित किया जाना चाहिए, 6) उप केंद्रों के जलागम का नक्शा, 7) स्वास्थ्य केंद्र में उपलब्ध रजिस्ट्रों और अभिलेखों की सूची, और 8) शिकायत पंजीकरण के लिए टोल फ्री नंबर।

डी. स्कूलों में सूचना प्रकटीकरण

1) अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, ओबीसी और सामान्य श्रेणी के तहत लड़के और लड़कियों के छात्रों के कक्षावार नामांकन और उपस्थिति, 2) SMC सदस्यों की सूची (आयोजित बैठक की तारीख और उपस्थित सदस्यों को शामिल किया जा सकता है), 3) मिड डे मील (MDM) मेनू, छात्र उपस्थिति और स्टॉक 4) प्राप्त अनुदान की जानकारी (उपयोग शामिल किया जा सकता है)

स्व-प्रकटीकरण को प्रभावी बनाने के लिए सिफारिशें

1. विभाग के प्रमुखों का सक्रिय प्रायोजन आवश्यक है। उन्हें इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में कुल जानकारी के लिए साधन और तंत्र का पता लगाना

चाहिए। सभी जानकारी लगातार अद्यतन की जानी चाहिए। विभागीय प्रमुख को हर तिमाही में कम से कम एक बार सूचना प्रकटीकरण के प्रवर्तन की समीक्षा/निगरानी करनी चाहिए। यह सलाह दी जाती है कि विभाग SIC के साथ अपनी प्रकटीकरण की नीति साझा करें।

2. विभागों को सूचना का खुलासा करने के लिए स्थानीय स्तर के लोक प्राधिकरणों को उपयुक्त प्रारूप/टेम्पलेट प्रदान करना होगा। ऑन-लाइन और सेवा स्थान प्रकटीकरण के बीच जुड़ने की आवश्यकता है। अंतः-विभागीय लिंक स्थापित किए जाने चाहिए।
3. जानकारी के लिए प्राप्त अनुरोधों और दिए गए उत्तरों की सूची साझा करना चाहिए। कम से कम सारांश प्रदान किया जा सकता है।
4. शिकायत निवारण तंत्र - डिजिटल, मोबाइल और भूस्थित भौतिक प्रणाली को सरल भाषा में वर्णित करने की आवश्यकता है और सभी विभागों और योजना वेबसाइटों और पोर्टलों, भौतिक सेवा स्थानों और प्रासंगिक कार्यालयों के होम पेज पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाना चाहिए। नागरिकों का अधिकार है कि उन्हें किसी भी तरह से शिकायत करने पर दिनांक सहित रसीद मिलनी चाहिए और उनकी शिकायत पर की गई कार्रवाई का स्पष्ट रूप से उल्लेख करते हुए अवगत कराया जाना चाहिए। सभी विभागीय वेबसाइटों को प्राप्त शिकायतों और निवारण की स्थिति पर अपडेट होना चाहिए और फोन नंबरों के साथ राज्य शिकायत पोर्टल और पीजी पोर्टल का लिंक प्रदान करना चाहिए।
5. PIO और AA के रूप में नामित अधिकारियों को RTI और PaD पर प्रशिक्षण कार्यक्रमों में भाग लेने के लिए प्राथमिकता में भेजा जा सकता है। राज्य प्रशिक्षण संस्थान जानकारी प्रकटीकरण प्रथाओं पर एक स्पष्ट परिप्रेक्ष्य विकसित करने के लिए इंटरैक्टिव ऑडियो और वीडियो प्रशिक्षण और प्रचार सामग्री विकसित कर सकते हैं। लंबे समय तक, इससे जुड़े सार्वजनिक कार्यक्रमों, कार्य करने और संस्थागत तंत्र पर जानकारी प्रकट करने के प्रतिरोध को कम करने में मदद मिलेगी।

प्रस्तुति के मुख्य बिंदु

1. RTI अधिनियम, 2005 की धारा 4.1 (b) के तहत किसी भी लोक प्राधिकारी के पास उपलब्ध जानकारी को अपने आप (स्वतः) प्रकट करना अनिवार्य है।
2. सरकारी कार्यकलाप, नीतियों और कार्यक्रमों पर जानकारी साझा करना पारदर्शी और उत्तरदायी शासन की दिशा में योगदान देता है।
3. प्रत्येक सार्वजनिक कार्यालय, चाहे वह ग्राम पंचायत, प्राथमिक विद्यालय, प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र या PDS की दुकान हो, नागरिकों को RTI आवेदन करने में सक्षम बनाने के लिए PIO और AA के नाम, पता और फोन नंबर दर्शाने वाले बोर्डों को अवश्य रखना चाहिए।
4. जिला पंचायत वेबसाइटों के साथ-साथ प्रासंगिक कार्यालयों में सार्वजनिक सूचना बोर्डों के माध्यम से, सामाजिक क्षेत्र के कार्यक्रमों की महत्वपूर्ण घोषणाओं को विभाग की वेबसाइट पर प्रमुख रूप से रखा जा सकता है।
5. ऑन-लाइन और सेवा स्थान प्रकटीकरण के बीच जुड़ाव की आवश्यकता है।
6. शिकायत निवारण तंत्र - डिजिटल, मोबाइल और भूस्थित भौतिक प्रणाली को सरल भाषा में वर्णित करने की आवश्यकता है और सभी विभागों और योजना वेबसाइटों और पोर्टलों, भौतिक सेवा स्थानों और प्रासंगिक कार्यालयों के होम पेज पर प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया जाना चाहिए। ■



चर्चा और अध्यक्ष की टिप्पणी

प्रश्न: क्या पंक्ति ऐसे कुछ उदाहरण बता सकती हैं जिनसे RTI सरकारी विभाग में जवाबदेही और पारदर्शिता आई हो और उन्होंने जीवन को किस तरह से बदला? (मनीष मुदलियार, साथी)

उत्तर: ऐसे कई उदाहरण हैं। मैं एक बताऊंगी। रुकाभाई, जामनगर के एक बहुत ही सुदूर गांव में मेसन के सहायक के रूप में काम करते हैं। जब उन्होंने हमें पहली बार बुलाया, तो उन्होंने बताया कि उनके गांव के सरपंच ने उन्हें धमकी दी थी क्योंकि उन्होंने RTI आवेदन के माध्यम से अपने गांव के संपूर्ण स्वच्छता अभियान के विवरण और खातों के बारे में पूछा था। सरपंच ने उन्हें शाम तक गांव छोड़ने के लिए कहा था, और ऐसा नहीं करने पर उसके परिणाम भुगतने को तैयार रहने को कहा था।

रुकाभाई की पत्नी और दो बच्चों के अलावा गांव में कोई अन्य सहारा नहीं था। हमने उनसे कहा कि हम विसल ब्लोअर सुरक्षा हेल्पलाइन भी चलाते हैं और उनसे पूछा कि क्या वे हमें अपनी आवाज रिकॉर्ड करके देने के लिए तैयार हैं। उन्होंने हां कहा। यह वायस फ़ाइल गुजरात सूचना आयोग को शिकायत के साथ और जिला पुलिस अधिकारी को उनके RTI आवेदन के विवरण के साथ भेज दी गई थी। शिकायतकर्ता की वायस रिकॉर्डिंग से विवरण का उपयोग किया गया था। उन्होंने अधिकारियों से यह पूछा था कि उनके गांव में कितने शौचालय बनाए गए थे, किसने उनके लिए आवेदन किया था, उन्हें किसे आवंटित किया गया था, रिजेशन के कारण क्या थे, सत्यापन और खातों और किस एजेंसी को निर्माण आदेश दिया गया था। उसी जानकारी के साथ-साथ रुकाभाई की सुरक्षा की भी मांग की गई। सरपंच पिछले 15 सालों से सत्ता में रहा है और वह राजनीतिक रूप से प्रभावशाली व्यक्ति है। विसल ब्लोअर संरक्षण अधिनियम के तहत, जब भी वायस शिकायत GIC को जाती है, तुरंत पुलिस उपायुक्त और जिला कलेक्टर दो आदेश भेजते हैं: एक जानकारी का खुलासा करना है और दूसरा शिकायतकर्ता को सुरक्षा देना है।

रुकाभाई शाम को सुरक्षित स्थान पर चले गए और अगली सुबह सरपंच को गिरफ्तार कर लिया गया। गांव में किसी में भी सरपंच के खिलाफ कुछ भी कहने की ताकत या हिम्मत नहीं थी। रुकाभाई पहले व्यक्ति थे जिन्होंने शौचालयों के बारे में पूछा था। यह शुरुआत थी। इसके बाद एक खनन घोटाला और कुछ भूमि हस्तांतरण घोटालों का पता लगाया गया। आज, रुकाभाई RTI कार्यकर्ता है। उन्होंने आज फोन किया और हमें सूचित किया कि उनकी शिकायत के जवाब में उन्हें तीन साल का खाता मिला है और उन्होंने विश्लेषण किया है कि उनके पंचायत ने बजट कैसे खर्च किया था। इस प्रकार मार्गदर्शन और सहयोग (हैंडहोल्डिंग) आवेदक को ऐसे व्यक्ति में बदल देती है जो सूचना प्रकटीकरण को बढ़ावा देने में रुचि लेता है। (पंक्ति जोग, MAGP)

प्रश्न: निखिल ने बार-बार एकजुटता के बारे में बात की है। उन्होंने यह भी कहा कि हम वास्तव में बहुत मुश्किल समय में हैं। डिजिटल तकनीकों के नाम पर कुछ व्यवधान हैं, हर कोई व्यक्तिगत स्थान में घुसपैठ कर रहे हैं और सामाजिक संबंध ढांचे में भी बाधा डाल रहे हैं। बहुत से रिश्ते सामाजिक संबंधों पर आधारित हैं। इस देश में जानबूझ कर प्रचारित व्यक्तिगत दर्शन के कारण, पहले मौजूद सामाजिक व्यवहार कमजोर हो रहे हैं। भविष्य में हम किस तरह की एकजुटता की उम्मीद कर रहे हैं? जिस प्रकार की एकजुटता से हम परिचित थे, वह एक सहयोगी तरह की चीज़ को रास्ता दे रही है। मैं कई चीजों के साथ एकजुटता में हूँ - मेरा खुद का राजनीतिक विश्वास, मेरी अपनी सांप्रदायिक पहचान, मेरा धर्म; सब कुछ एक प्रकार की खंडित एकजुटता हो जाती है। क्या यह एक बड़ा मुद्दा नहीं है जिसे इस देश में सामाजिक कार्य एजेंसियों को हल करने की आवश्यकता है? (डॉ. तारा नायर, GIDR)

उत्तर: डिजिटलीकरण के माध्यम से लोकतांत्रिकरण के फायदों के बारे में बात करने के बजाय, यह सत्ता के केंद्रीकरण की प्रक्रिया बन गया है और इसलिए नियंत्रण के विशिष्ट डोमेन हैं। लोगों को इससे

दूर रखा जा रहा है। श्री गोपाल गांधी ने कहा कि 'RTI अधिनियम के माध्यम से, प्रत्येक नागरिक इस बात पर नजर रख सकता है कि सरकार क्या कर रही है और आधार कार्ड के माध्यम से सरकार हर नागरिक के हर कार्य पर नजर रख सकती है।' दोनों जानकारी से संबंधित हैं लेकिन दोनों पूरी तरह से एक-दूसरे के विरोधी हैं।

डिजिटाइजेशन एकजुटता से भी जुड़ा हुआ है लेकिन कानून के संबंध में बहुत महत्वपूर्ण है। एक प्रसिद्ध उद्धरण है, 'पूरे डिजिटल प्लेटफॉर्म में, आर्किटेक्चर नीति बन जाता है और कोड कानून बन जाता है'। आपने वास्तुकला की नीति बनाई है लेकिन डिजिटल वास्तुकला असली वास्तुकला है। आपने कोड लिखा है कि आप 92 दिनों के बाद किसी को भी काम नहीं देंगे, लेकिन नरेगा का कहना है कि 99 दिनों के बाद भी काम दिया जाना है। लेकिन जब 92 दिनों के बाद काम देने से रोकने के लिए कोई कोड होता है तो यह कानून बन जाता है। तो, अधिकार हमारे पास से निकलकर मशीन के पास चला गया है। यह अक्सर कहा जाता है कि तकनीक एक अच्छा सेवक हो सकती है लेकिन यह एक भयावह मालिक भी है। वे प्रौद्योगिकी और डिजिटल प्रौद्योगिकी के माध्यम से हमारे स्वामी बन रहे हैं। आमने-सामने बातचीत करना सिर्फ सामाजीकरण नहीं है; यह समाज है, यह मानव समाज है। फेसबुक इसकी जगह नहीं ले सकता है; यह इसका एक हिस्सा बन सकता है लेकिन किसी विशेष कमरे में मानव संपर्क का स्थान नहीं ले सकता। यह उत्तरदायित्व जैसे प्रश्नों पर भी आता है और यही कारण है कि जन सुनवाई इतनी शक्तिशाली हैं, जहां हर कोई एक साथ आता है और आमने-सामने चर्चा करता है। यह किसी भी पश्चिमी देश में नहीं होगा और हमें इस पद्धति को बनाए रखना चाहिए और इसे बदलना नहीं चाहिए, यह सोचकर कि हमारा पूरा काम डिजिटलीकरण के माध्यम से किया जाएगा; अन्यथा हम एकजुटता, करुणा पर हार जाएंगे, कोई मानवीय भावनाएं और बातचीत नहीं होगी और हम सामूहिक ताकत बनाने में सक्षम नहीं होंगे। (निखिल डे, MKSS)

प्रश्न: महेंद्रभाई, आपने डर के बिना रहने के बारे में बात की थी। इसका मूल्यांकन कैसे किया जा रहा है और यह कैसे निर्धारित किया

जाता है कि सफलता प्राप्त की जा रही है या नहीं? चार से पांच अच्छे कानून आये हैं। उनके कार्यान्वयन के लिए क्या किया जा रहा है और सरकार उनका मूल्यांकन कैसे कर रही है? हमें यह भी देखना है कि सामाजिक कार्य एजेंसियां क्या कर रही हैं। यदि कुछ चीजें जमीनी स्तर पर नहीं होती हैं, तो कानून किसी भी उद्देश्य को पूरा नहीं करेंगे। उदाहरण के लिए, यदि कोई आश्रय और सुरक्षित स्थान नहीं हैं (ऐसे कई राज्य हैं जहां ऐसी कोई जगह नहीं है जहां महिलाएं जा सकती हों), घरेलू हिंसा के मामलों में सहायता प्रदान करने का कानून अपना उद्देश्य प्राप्त नहीं कर सकता है। हमें यह देखना होगा कि बजट कैसे खर्च किया जा रहा है। (प्रितारानी झा, पीस एंड इक्विटी सेल)

उत्तर: हम सवाल कर रहे हैं कि मूल्यांकन और माप क्या है; इनमें से बहुत से मामलों को नागरिक समाज द्वारा सरकार के समक्ष उठाया गया है। सरकार को आगे आना चाहिए और समझाया जाना चाहिए कि वे 'बिना डर के जीवन' को कैसे समझते हैं। कई अधिनियम तैयार किए गए हैं जो सुरक्षा प्रदान करते हैं - चाहे वह अत्याचार अधिनियम या बाल श्रम अधिनियम या घरेलू हिंसा अधिनियम हो। सरकार का दृष्टिकोण यह रहा है कि इन अधिनियमों को प्रभावी ढंग से कार्यान्वित या लागू नहीं किया जाना चाहिए। अगर उन्हें लागू किया जाता है, तो मामलों की संख्या में वृद्धि होने की संभावना है। यदि घरेलू हिंसा अधिनियम के बारे में जागरूकता है, तो दायर मामलों की संख्या में वृद्धि होगी और यह उस छवि को बुरी तरह प्रभावित करेगी जिसे राज्य दर्शाने की कोशिश कर रहा है। यदि आप कोई भी अधिनियम निष्क्रिय करना चाहते हैं, तो इसके लिए बजट आवंटित नहीं करना आसान तरीका है। कोई अधिनियम अपने आप लागू नहीं किया जा सकता है। यह एक विडंबनापूर्ण स्थिति है और यह निराशाजनक है। बजट सत्र की जानकारी मीडिया और विधायकों के साथ सार्वजनिक होने से एक दिन पहले साझा की जाती है ताकि उनके पास रेडीमेड जानकारी हो और एक सूचित चर्चा हो और सरकार भी जवाब दे सके। लेकिन, जिस तरह से लोग असेंबली में व्यवहार करते हैं, इस तरह के प्रयासों का इरादा हमेशा पूरा नहीं होता है। (महेंद्र जेठमलानी, पाथे) ■



‘स्वास्थ्य स्लेट’ - सार्वजनिक योजनाओं तक बेहतर पहुंच और उन्हें प्रदान करने के लिए कार्रवाई (AIPAD)

- शुभ्रा सिंह⁵, ‘द नंद एंड जीत खेमका फाउंडेशन’ और ‘द नाभा फाउंडेशन’



शुभ्रा सिंह ने ‘सार्वजनिक योजनाओं तक पहुंच और सेवा प्रदान करने की कार्रवाई’ (AIPAD) परियोजना में सुधार लाने के भाग के रूप में विकसित और लागू तकनीकी नवाचार के बारे में बताया। इस परियोजना को बिहार राज्य के भागलपुर जिले में EU के सहयोग से नंद एंड जीत खेमका फाउंडेशन और नाभा फाउंडेशन द्वारा कार्यान्वित किया जा रहा है, जिसमें 5 ब्लॉक - कहलगांव, पिरपेंटी, सनहौला, शाहकुंड और जगदीशपुर शामिल हैं।

मातृ मृत्यु दर (MMR), शिशु मृत्यु दर (IMR) में वृद्धि और विशेष रूप से गर्भवती महिलाओं द्वारा स्वास्थ्य प्राप्त करने में कमी को देखते हुए, सरकार ने राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन (NHM) के तहत महिलाओं और बच्चों में मृत्यु दर के प्रमुख कारणों के साथ-साथ स्वास्थ्य देखभाल और सेवाओं तक पहुंचने और उपयोग में देरी के समाधान के लिए प्रजनन, मातृ, नवजात शिशु, बाल और किशोरावस्था स्वास्थ्य (RMNCH+A) एप्रोच शुरू की है।

गर्भावस्था के दौरान महिलाओं का स्वास्थ्य लगभग हर परिवार को प्रभावित करता है और इसमें जब से काफी खर्चा होता है। जो लोग

खर्च करने में असमर्थ हैं, वे अपनी महिलाओं और बच्चों के स्वास्थ्य में मात खा जाते हैं। AIPAD का उद्देश्य वंचित समूहों पर विशेष जोर देने के साथ नागरिकों को कल्याण में वृद्धि के लिए सार्वजनिक योजनाओं और सेवाओं तक पहुंच में सुधार करना है। AIPAD के विशिष्ट उद्देश्यों में से एक सेवा प्रदान तंत्र में अंतराल की पहचान करना और गर्भवती और युवा माताओं के लिए स्वास्थ्य सेवाओं की पहुंच में सुधार करना है।

शुरुआत में, गर्भवती महिलाओं की प्रजनन और स्वास्थ्य आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उपयोग की जाने वाली तकनीकों का उपयोग किया गया था। स्थिति, अंतराल और संभावनाओं को समझने के लिए स्वास्थ्य प्रणाली की जटिलताओं की समीक्षा की गई। एक साधन ‘स्वास्थ्य स्लेट’ को पहचाना गया था जिसने महिलाओं के दरवाजे पर देखभाल निदान बिंदु बना दिया था। इसकी संकल्पना हैल्थ क्यूब्ड प्राइवेट द्वारा लिमिटेड और पब्लिक हेल्थ टेक्नोलॉजीज ट्रस्ट (PHTT), दिल्ली द्वारा की गई है। जिला और समुदाय के सभी हितधारकों के साथ परामर्श आयोजित किए गए थे और भागलपुर में जिला मजिस्ट्रेट द्वारा जुलाई 2015 में पायलट आधार पर स्वास्थ्य स्लेट शुरू की गई थी। वर्तमान में इसे शाहकुंड ब्लॉक के 3 पंचायतों में 27 स्वास्थ्य उप केंद्रों (HSC), 1 PHC और 6 APHC में लागू किया जा रहा है।

स्वास्थ्य स्लेट क्या है?

स्वास्थ्य स्लेट एक मोबाइल टैबलेट है जो महिलाओं के घरों को देखभाल निदान स्थल बनाता है और बीमारियों की रोकथाम, निदान, देखभाल और रेफरल के लिए नैदानिक परीक्षण करने के लिए अग्रणी स्वास्थ्य कर्मियों (ANM और आशा कार्यकर्ताओं) को सशक्त करता है। NHM, जिला स्वास्थ्य सोसाइटी (DHS) के

5 शुभ्रा सिंह, ‘नंद एंड जीत खेमका फाउंडेशन’ की सीओओ हैं और उन्हें विकास क्षेत्र में 15 साल का कार्य अनुभव है। उनके पास गरीबों के लिए बड़े पैमाने पर विकास परियोजनाओं के प्रबंधन, नीतिगत हिमायत, साझेदारी और नेटवर्क प्रबंधन, शैक्षिक दृष्टिकोण, अध्यापन और प्रबंधन और समुदाय आधारित पहलों जैसे क्षेत्रों में विशेषज्ञता है।

परामर्श से, पायलट के लिए 13 नैदानिक परीक्षणों की सिफारिश की गई है जो आंगनवाड़ी में आयोजित प्रसवपूर्व देखभाल (ANC) और गांव स्वास्थ्य, स्वच्छता और पोषण दिवस (VHSND) पर किए गए प्रसवपूर्व देखभाल (PNC) चेकअप के दौरान लागू की जा रही है। यह डिवाइस रक्तचाप, रक्त शर्करा, मूत्र प्रोटीन और कई अन्य बायोमीट्रिक्स को मापता है। इसमें विशेष अनुप्रयोग शामिल हैं जो उपयोगकर्ताओं को विभिन्न प्रकार की स्क्रीनिंग और स्वास्थ्य विश्लेषण प्रोटोकॉल करने में सहायता करते हैं। इस प्रणाली में GPS और कैमरा शामिल है जो रोगियों के विवरणों को उनकी तस्वीर और स्थान के साथ रिकॉर्ड करने में सुविधा प्रदान करता है। इसमें वायरलेस के साथ-साथ 3जी EDGE कनेक्टिविटी के माध्यम से कनेक्टिविटी है।

स्वास्थ्य स्लेट ही क्यों?

- इसका उद्देश्य स्थानीय स्तर पर उपयोगकर्ता के अनुकूल तकनीकों के माध्यम से सेवाओं की उपलब्धता और पहुंच के बीच के बड़े अंतर को दूर करके महिलाओं में बीमारियों के प्रमुख कारणों को दूर करना है। यह डिवाइस चेक-अप और उपचार के लिए व्यस्त और समय लेने की वाली प्रक्रिया को सरल व प्रभावी बनाता है।
- इस डिवाइस में उपलब्ध विभिन्न नैदानिक परीक्षण न केवल सभी आयु वर्गों के लिए हैं बल्कि तत्काल परीक्षण और परिणाम भी देते हैं।
- स्वास्थ्य स्लेट में एक अच्छी तरह से डिज़ाइन किया गया वेब पोर्टल सर्वर है जहां सहायक नर्स मिडवाइव्स (ANM) द्वारा उनके संबंधित उपकरणों से अपलोड की गई सभी जानकारी संग्रहीत की जाती है और रोगियों के चिकित्सा इतिवृत्त को आसानी से ट्रैक किया जा सकता है।
- स्वास्थ्य स्लेट डिवाइस का संचालन अग्रणी कर्मियों द्वारा आसानी से किया जा सकता है। उन्हें बस टैबलेट खोलना होगा और पेरिफेरल को इंटरफ़ेस यूनिट से कनेक्ट करना होगा। टैबलेट और इंटरफ़ेस यूनिट के बीच एक ब्लूटूथ कनेक्शन है और इसे चालू करने पर, टैबलेट में मोबाइल फोन पर किसी भी एप्लिकेशन की तरह प्री-फेड फ़ंक्शन्स हैं।
- डिवाइस ऑफ़लाइन मोड में भी काम करता है ताकि इंटरनेट कनेक्टिविटी नहीं होने पर भी डिवाइस में जानकारी आसानी से दर्ज की जा सकती है। इंटरनेट ज़ोन में प्रवेश करने पर, ऑफ़लाइन मोड में दर्ज किया गया डेटा अपने आप वेब पोर्टल सर्वर पर अपलोड हो जाता है।

- चूंकि स्वास्थ्य स्लेट एक सामान्य डिवाइस है जो सामान्य पैकेट रेडियो सेवा (GPRS) द्वारा सक्षम है। यह लगातार ANM के स्थान को ट्रैक करता है और डेटा की हेराफेरी को लगभग असंभव बनाता है।

स्वास्थ्य स्लेट का संचालन

प्रारंभ में, 6 उप केंद्रों, 1 अतिरिक्त स्वास्थ्य केंद्र और 1 PHC के ANM के लिए 3 दिवसीय प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया था। ऑन-साइट सहायता के लिए, एक तकनीकी सहायता अधिकारी रखा गया था। समस्या निवारण में ANM की मदद के लिए विशेष रूप से पायलट चरण के लिए एक कॉल सेंटर भी स्थापित किया गया था। डिवाइस के उपयोग में आई क्षेत्र स्तर की चुनौतियों को साझा करने और समझने के लिए प्रशिक्षण का दूसरा दौर आयोजित किया गया था।

स्वास्थ्य स्लेट पायलट परियोजना का प्रभाव

1. सेवाओं की पहुंच का विस्तार: युवा और गर्भवती महिलाओं के लिए निर्धारित स्वास्थ्य सेवाएं उनके दरवाजे पर प्रदान की जा रही हैं, उनके यात्रा समय, स्वास्थ्य केंद्रों में प्रतीक्षा समय, जेब से होने वाले व्यय में काफी कटौती हो रही है और सार्वजनिक स्वास्थ्य केंद्रों में अपर्याप्त सेवा उपलब्धता से उत्पन्न होने वाली समस्याओं को कम किया जा रहा है।
2. परीक्षण प्रक्रिया में पारदर्शिता: परीक्षण के परिणाम तुरंत स्क्रीन पर दिखते हैं और जिसका परीक्षण किया गया वह उन्हें देख सकता है। यह न केवल समय और धन बचाता है बल्कि पारदर्शिता लाने में भी मदद करता है।
3. उच्च जोखिम वाली गर्भावस्थाओं और रेफरल की आवश्यकता वाले मामलों की पहचान: वेब पोर्टल पर परीक्षण परिणामों के समय पर परीक्षण और साझा करने के साथ, उच्च जोखिम वाली गर्भावस्थाओं, MMR में वृद्धि में योगदान करने वाले मुख्य कारकों में से एक की पहचान की जा रही है और सहायता के लिए भेजा जा रहा है। यह सुरक्षित प्रसूति सुनिश्चित करने और MMR और IMR की उच्च दरों को रोकने में मदद करता है।
4. स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं को सशक्त बनाना: स्वास्थ्य स्लेट ने स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं को प्रौद्योगिकी के उपयोग को सीखने और अपने कर्तव्यों को अधिक प्रभावी ढंग से और कम मेहनत से करने में मदद की है।

एक प्रभाव आकलन अध्ययन किया गया जिसमें परियोजना के तहत शामिल तीन पंचायतों की तुलना एक वर्ष की अवधि के लिए (जनवरी-दिसंबर 2016) तीन उन पंचायतों के नियंत्रण समूह में की गई थी जहां इस डिवाइस का उपयोग नहीं किया जा रहा था। विशेष रूप से सामान्य और प्रजनन और बाल स्वास्थ्य (RCH) संबंधित परीक्षणों (रक्त चाप, मूत्र प्रोटीन, तापमान, नाड़ी की दर, चीनी, गर्भावस्था परीक्षण, रक्त समूह, मलेरिया इत्यादि) की संख्या में बड़ा अंतर देखा गया था। नियंत्रण समूह पंचायतों (कुल जनसंख्या: 23,157) में आयोजित 666 परीक्षणों के मुकाबले, परियोजना पंचायतों में कुल 17410 परीक्षण किए गए थे (कुल आबादी: 30,776)। यह भी उल्लेखनीय है कि परियोजना पंचायतों में, परियोजना के कार्यान्वयन के दो वर्षों में स्वास्थ्य जोखिम के कारण मातृ रोग का कोई मामला दर्ज नहीं हुआ था।

पहल का आकार बढ़ाना

शाहकुंड ब्लॉक में दो साल तक स्वास्थ्य स्लेट का उपयोग करने के उत्साहजनक परिणामों को देखने के बाद, DHS और जिला मजिस्ट्रेट ने शुरूआत में दो ब्लॉक और फिर पूरे जिले में पहल का विस्तार करने की सिफारिश की है।

प्रस्तुति के मुख्य बिंदु

1. गर्भावस्था के दौरान महिलाओं का स्वास्थ्य लगभग हर परिवार को प्रभावित करता है और इसमें जब से काफी व्यय होता है। जो लोग खर्च करने में असमर्थ हैं, वे अपनी महिलाओं और बच्चों के स्वास्थ्य में मात खा जाते हैं।
2. स्वास्थ्य स्लेट एक मोबाइल टैबलेट है जो महिलाओं के घरों को देखभाल निदान स्थल बना देता है और बीमारियों की रोकथाम, निदान, देखभाल और रेफरल के लिए नैदानिक परीक्षण करने के लिए अग्रणी स्वास्थ्य कर्मियों (ANM और आशा कर्मियों) को सशक्त बनाता है।
3. स्वास्थ्य स्लेट का लक्ष्य स्थानीय स्तर पर सेवाओं के उपयोग और उपयोगकर्ता के अनुकूल तकनीक के माध्यम से सेवाओं के उपयोग के बीच प्रमुख अंतर को दूर करके महिलाओं में बीमारों के प्रमुख कारणों को दूर करना है।
4. एक साधारण तकनीक के उपयोग ने युवा और गर्भवती महिलाओं के लिए स्वास्थ्य सेवाओं तक पहुंच बढ़ाने, परीक्षण प्रक्रिया में पारदर्शिता लाने, समय पर रेफरल के लिए उच्च जोखिम वाले मामलों की पहचान करने और स्वास्थ्य कार्यकर्ताओं को सशक्त बनाने में मदद की है। ■

पृष्ठ 18 का शेष

बढ़ाया जा सके जहां लोग राज्य और उसके पदाधिकारियों को अपने नागरिकों के लिए उत्तरदायी बना सकें।

4. जवाबदेही विधेयक, 2016 में यह सुनिश्चित किया गया है कि सरकार द्वारा सूचना का खुलासा किया जाए, नागरिकों को निगरानी प्रक्रियाओं में भाग लेने के लिए सहयोग दिया जाए, लोगों को सुना जाए है; उनकी शिकायतों पर कार्यवाही की जाए; सिस्टम के पीड़ितों का मुआवजा दिया जाए, और भ्रष्ट अधिकारियों को दंडित किया जाए।
5. अनिवार्य प्रकटीकरण के प्रावधान को कानून में संहिताबद्ध करने

की आवश्यकता है। वर्तमान में, RTI अधिनियम में इस प्रावधान का अनुपालन नहीं करने के लिए कोई दंड नहीं है।

6. यह महत्वपूर्ण है कि जवाबदेही के लिए इस संघर्ष में, CSO एक सुविधाप्रदाता की भूमिका निभाएं; वे स्वामित्व नहीं लें बल्कि अवसर दें ताकि लोग सुविधादाताओं से आगे बढ़ें और किसी विशेष संगठन या समूह द्वारा बाध्य न हों।
7. कुछ लोगों और समुदायों को पहले से कहीं अधिक संकट का सामना करना पड़ रहा है; एकजुटता प्रदर्शित करना और उनके साथ खड़ा होना महत्वपूर्ण है। इससे फर्क पड़ता है। ■



भारत के पिछड़े जिलों में सार्वजनिक योजनाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करने में सुधार

- गोविंद देसाई⁶, 'AKRSPI'



गोविंद देसाई ने यह बताते हुए शुरूआत की कि आगा खां ग्रामीण सहायता कार्यक्रम, भारत (AKRSPI) द्वारा लागू की जा रही परियोजना में नागरिकों द्वारा सूचनाओं और अधिकारों की बेहतर प्राप्ति के उपाय किए जा रहे हैं। यह अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए नागरिक सूचना केंद्र (NSK) के संस्थागत स्थान का उपयोग कर रहा है। तीन हितधारकों - नागरिक, पंचायती राज संस्थान (PRI) और सरकारी प्रशासन के लिए एक आम मंच बनाने और उनके बीच सुचारु संचार स्थापित करने पर फोकस है ताकि सूचना, डेटा, कार्यान्वयन के लिए कार्रवाई, परिणाम इत्यादि इन सभी हितधारकों के बीच साझा की जा सके। लोगों, सामूहिक और प्रौद्योगिकी के माध्यम से मैन्युअल रूप से संचार किया जाता है। NSK वह जानकारी प्रदान करना चाहता है जो पंचायत समेत सरकार के विभिन्न स्तरों पर बेहतर शासन और निर्णयों के लिए इस्तेमाल की जा सके। इस प्रस्तुति का ध्यान नागरिकों और पंचायतों के लिए संगठन द्वारा विकसित एक ऐप पर है। ऐप बनाने से पहले सूचना संचार और प्रौद्योगिकी (ICT) हस्तक्षेप की कोशिश की गई थी। वक्ता ने जानकारी तक पहुंच से संबंधित प्रमुख चुनौतियों को साझा किया:

- विभिन्न समुदायों और व्यावसायिक समूहों को उपलब्ध योजनाओं

- या सेवाओं के बारे में विवरण आसानी से उपलब्ध नहीं हैं
- योजनाओं या सेवाओं तक पहुंचने के लिए योग्यता मानदंड
- व्यक्तियों के मानदंडों के आधार पर लाभ या सेवाओं का प्रकार भी बदल जाता है
- आवश्यक दस्तावेज: आवेदन जमा करने के समय इस पर सटीक जानकारी महत्वपूर्ण है
- लाभ को आसानी से नवीनीकृत करने के लिए लाभ की अवधि का पता होना चाहिए
- आवेदन की प्रक्रिया
- जानकारी का समय: यदि जानकारी समय पर नहीं पहुंचती है, तो यह पहुंच को प्रभावित करती है
- योजनाओं में बदलावों के बारे में जानकारी लाभार्थियों तक नहीं पहुंचती है और उनके अधिकारों तक पहुंच को प्रभावित करती है
- आवेदकों के लाभों की स्वीकृति या उनको संवितरण के लिए सरकार के पास धन की उपलब्धता के बारे में जानकारी के लिए नागरिकों द्वारा काफी प्रयास करना होता है और प्रशासनिक प्रक्रिया में जटिलताओं के कारण वे अक्सर नुकसान में रहते हैं

जानकारी प्राप्त करने के लिए ICT का उपयोग

इस परियोजना के तहत, पंचायतों और नागरिकों के उपयोग के लिए ICT टूल विकसित किए गए हैं।

ए. ग्राम पंचायत के लिए ICT टूल

पंचायत स्तर पर प्रभावी शासन के लिए ICT टूल्स का संयोजन - ई-शिविर, मोबाइल माहिती कार्यक्रम, हेलपलाइन, ग्राम पंचायत (GP) ऐप्लिकेशन (ऐप) विकसित किये गये हैं। वर्तमान में, कई सरकारी विभाग ई-गवर्नेंस के माध्यम से डेटा एकत्र करते हैं और उनके पास कई प्रकार की जानकारी होती है। हालांकि अक्सर, पंचायतों के पास अपने नागरिकों के डेटा नहीं होते। एक उदाहरण का हवाला देते हुए, वक्ता ने दो पंचायतों के मामले का उल्लेख किया जिन्हें वे लोगों को बताना चाहते थे, कैलेंडर के रूप में पिछले पांच वर्षों के उनके

6 गोविंद देसाई के पास सामाजिक विकास के क्षेत्र में 13 साल का अनुभव है, जिसमें लोकतंत्र और नागरिकता शिक्षा उनके मुख्य घटक रहे हैं। उन्होंने सामुदायिक सद्भाव, महिलाओं के सशक्तिकरण, रोजगार, सामूहिक उद्यम, स्थानीय प्रशासन और सार्वजनिक सेवाओं से संबंधित मुद्दों पर ध्यान दिया है। वर्तमान में वे एकेआरएसपीआई से जुड़े हुए हैं।

वित्तीय विवरण को और इस जानकारी को संकलित करने में उन्हें छह से आठ महीने लग गए, हालांकि इस तरह के विवरण उनके पास आसानी से उपलब्ध होने चाहिए थे। पंचायतों के पास गांव में रहने वाले व्यक्तियों, ग्राम विकास योजनाओं (VDP), या उनके अपने बजट के विवरण पर जानकारी भी नहीं है। पंचायत के लिए ऐप प्रभावी प्रशासन के लिए डेटा प्रबंधन में उनकी सहायता करता है। इससे उन्हें बेहतर योजना और निगरानी के लिए GP की सभी जानकारी मिल जाएगी, उदाहरण के लिए नागरिक और घरेलू (HH) प्रोफाइल, नागरिकों द्वारा उपयोग की जाने वाली योजनाओं की ट्रेकिंग, VDP और GP के बजट और संकल्प विवरण और कार्रवाई की गई, कार्रवाई ग्राम सभा GPS द्वारा सभी डेटा सक्षम किए जाएंगे; इसलिए गांव के सभी बुनियादी ढांचे और सुविधाओं को भी शामिल कर लिया जाएगा।

बी. सार्वजनिक कार्यक्रमों की जानकारी तक नागरिकों की पहुंच को आसान बनाने के लिए ICT टूल

- मोबाइल माहिती कार्यक्रम का उपयोग कॉल करने के लिए किया जाता है और गांवों की आबादी के विभिन्न हिस्सों, विधवाओं, बुजुर्गों, गर्भवती और स्तनपान कराने वाली महिलाओं, किसानों आदि सहित विभिन्न क्षेत्रों के लिए सप्ताह में दो बार जानकारी प्रदान करता है।
- एक मांग संचालित हेल्पलाइन बनाई गई है जिसका उपयोग नागरिकों के सवालों के जवाब देने और उनकी योजना संबंधी समस्याओं को हल करने के लिए किया जाता है।
- नागरिकों का ऐप सभी प्रारूपों (टैक्स्ट, ऑडियो, वीडियो) में जानकारी प्रदान करने के लिए विकसित किया गया है और इसे अपने मोबाइल के माध्यम से नागरिकों के लिए उपलब्ध कराया गया है। कई सूचनाएं, शिक्षा और संचार सामग्री अतीत में AKRSP द्वारा चार्ट, पुस्तिकाएं, गीत, रंगमंच आदि के रूप में विकसित की गई थीं और ऐप को इस प्रकार डिजाइन किया गया है कि ये सभी IEC सामग्री लोगों को एक जगह पर ही उपलब्ध हो।
- यह ऐप चार क्षेत्रों (स्वास्थ्य, शिक्षा, आजीविका, सामाजिक सुरक्षा) में सभी सार्वजनिक योजनाओं से संबंधित जानकारी तक आसान पहुंच प्रदान करेगा और नागरिकों को इन चार क्षेत्रों में उनके लिए उपलब्ध योजनाओं के प्रकार को उनके आधार पर प्रोफाइल (जाति, आयु, व्यवसाय, वैवाहिक स्थिति, आय आदि) समझने में मदद करेगा।
- यह ऐप उपलब्ध विभिन्न योजनाओं में से सर्वश्रेष्ठ उपयुक्त योजना

चुनने में नागरिकों की सहायता/मार्गदर्शन करेगा और आवेदन प्रक्रिया के चरणों सहित जानकारी प्रदान करेगा। अक्सर जब लोग पंचायत या सरकारी विभाग में जाते हैं, तो वे उन योजनाओं पर जानकारी प्राप्त करने के लिए जाते हैं जिन्हें वे प्राप्त कर सकते हैं, लेकिन उन्हें उनके विशिष्ट प्रोफाइल के आधार पर उनके विकल्पों के बारे में सूचित नहीं किया जाता है। उदाहरण के लिए, आजीविका क्षेत्र में, जिन व्यक्तियों को एक योजना के तहत लाभ प्राप्त हुए हैं वे दूसरे के लिए आवेदन करने के लिए पात्र नहीं हैं; वे अक्सर ऐसे पहलुओं से अनजान होते हैं और गलतफहमी के कारण या उन्हें नहीं पता होता कि वे कौनसी योजनाएं प्राप्त कर सकते हैं, उनका काफी समय और मेहनत बर्बाद हो जाती है।

- नागरिकों के पास तीन भाषाओं (हिंदी, गुजराती और अंग्रेजी) में जानकारी प्राप्त करने का विकल्प होता है; भाषाओं का चयन उन क्षेत्रों के आधार पर किया गया है जहां उन्हें लागू किया जाएगा, जैसे गुजरात और मध्य प्रदेश। प्रतीकों के उपयोग से वे ऐप को आसानी से संचालित कर सकते हैं।

ऐप प्रारूप चुनने के कारण

- ग्रामीण इलाकों में भी मोबाइल के व्यापक उपयोग और उपलब्धता को ध्यान में रखते हुए लोगों ने स्मार्ट फोन और जानकारी के आदान-प्रदान के लिए व्हाट्सएप समूह का उपयोग करना शुरू कर दिया है और यह महसूस किया गया था कि लोगों तक पहुंचने के लिए इस पहलू का दोहन किया जा सकता है
- एकल मंच प्रदान करना जहां विभिन्न माध्यमों (टैक्स्ट, ऑडियो, वीडियो) में सभी जानकारी उपलब्ध कराई जा सकती हो
- उन योजनाओं के बारे में विस्तृत जानकारी प्रदान जिनमें उनके मानदंड, लाभ, उन्हें प्राप्त करने के लिए कदम, संबंधित विभागों और शिकायत निवारण तंत्र से संपर्क विवरण शामिल हों।

ऐप का उपयोग करने के लिए नागरिकों और पंचायतों की सहायता

- लोगों की डिजिटल बाधाओं को दूर करने में मदद करने के लिए, PRI के साथ ई-कैम्प आयोजित किए गए। ऑनलाइन उपलब्ध सरकारी कार्यक्रमों और योजनाओं पर जानकारी दी गई थी; ऑनलाइन आवेदन करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन किया गया था और ऑनलाइन सिस्टम का उपयोग करने के तरीके पर प्रशिक्षण दिया गया था। ऐसा इसलिए किया गया था ताकि ऐप का उपयोग करने के बारे में लोगों के डर और चिंताओं को लॉन्च से पहले दूर किया जा सके।

- डिजिटल-साक्षर नागरिक स्वयं ऐप का उपयोग कर सकते हैं। स्व-सहायता समूहों (SHG), किसान उत्पादन संगठन आदि के स्वयंसेवकों और संगठन के नेताओं को डिजिटल साक्षरता और ई-गवर्नेंस में प्रशिक्षित किया जा रहा है ताकि वे न केवल ऐप का उपयोग कर सकें बल्कि नागरिकों को सहयोग प्रदान करने के लिए भी उपलब्ध हों जो इसे स्वयं इस्तेमाल करने में असमर्थ हैं।
- इस पर विचार किया गया है कि ग्राम पंचायत भी सक्रिय भूमिका निभाएंगी। इसके लिए, ग्राम कंप्यूटर उद्यमी (VEC) और ग्राम पंचायत सदस्यों को नागरिकों द्वारा ऐप के उपयोग को सुविधाजनक बनाने के लिए प्रेरित किया जाएगा।
- कई महिलाओं के पास मोबाइल नहीं है, और इसलिए विशेष रूप से सामूहिक मंचों को उन तक पहुंचाने और सहायता प्रदान करने की आवश्यकता होगी।

ऐप कैसे काम करते हैं

1. व्यक्तियों को अपनी जाति, आयु, लिंग, व्यवसाय, क्या उन्हें बैंक ऋण प्राप्त हुआ है (कई आजीविका योजनाओं में, यदि बैंक ऋण का लाभ उठाया गया है, तो अन्य योजनाओं के लाभ नहीं मिले सकते हैं) और वह क्षेत्र जिसके लिए वे योजनाओं के बारे में जानकारी चाहते हैं उसका विवरण प्रदान करना आवश्यक है। जानकारी एक सेक्टर के लिए अलग-अलग या सभी क्षेत्रों के लिए एक ही समय में ली जा सकती है।
2. ऐप में कवर किए जा रहे दोनों राज्यों के सभी क्षेत्रों की योजनाओं पर जानकारी होगी; पायलट चरण के बाद दोनों राज्यों में योजनाओं का विस्तृत पोर्टफोलियो विकसित किया जाएगा। इसके अलावा, यह आवश्यक दस्तावेजों और इन्हें कहां से प्राप्त किया जा सकता है, किसी योजना के तहत उपलब्ध लाभ, लाभार्थी अंशदान यदि कोई हो, आवेदन के लिए कदम, संबंधित सरकारी विभाग के संपर्क विवरण, वेबसाइट लिंक और ई-मेल के पते पर लिखित और चित्रमय रूपों में जानकारी प्रदान करेगा। ऐप उन योजनाओं में से विकल्प देगा जिनके लिए व्यक्ति पात्र है, यह आवेदक के प्रोफाइल और उसके द्वारा पसंदीदा क्षेत्र से निर्धारित किया जाएगा।
3. उपयोगकर्ता अपने ID नंबर का उपयोग करके मोबाइल के माध्यम से अपने आवेदनों को भी ट्रैक कर सकेंगे; ट्रैकिंग चार चरणों में की जा सकती है: ए) इसकी जांच कि जरूरी बुनियादी दस्तावेजों की आवश्यकता पूरी हो गई है। बी) आवेदन के समय ट्रैकिंग। सी) स्वीकृति और डी) भुगतान जारी करने के समय। कितने दिनों के दौरान किसी आवेदन पर कार्रवाई की जानी है,

उनकी संख्या सभी योजनाओं के लिए निर्दिष्ट है। यह अवधि पार होने पर SMS के माध्यम से नागरिकों को याद दिलाने के लिए अलर्ट प्राप्त होंगे ताकि वे आवश्यक कार्यवाही कर सकें।

नागरिकों और पंचायत के लिए विकसित ऐप में वही सुविधाएं प्रदान की जाएंगी। ऐसा इसलिए किया गया है कि जहां पंचायत योजनाओं तक पहुंच सक्षम कर रही हैं, वे जानकारी (किसने आवेदन किया है, किस योजना के लिए, देरी कहां हैं, आदि) को ट्रैक कर सकते हैं और तदनुसार योजना बना सकते हैं ताकि नागरिकों को उनके अधिकारों को प्राप्त करने में मदद मिल सके। ऐप अक्टूबर के अंत तक तैयार होगा और इसे नवंबर, 2017 में कभी-कभी लॉन्च करने की योजना है। लॉन्च से पहले, इसे नागरिकों के अधिक अनुकूल और सुलभ बनाने के प्रयास जारी हैं और नागरिक ऐप का उपयोग करने पर स्वयंसेवकों और PRI सदस्यों के लिए प्रशिक्षण आयोजित किया जाएगा ताकि वे उन नागरिकों की भी सहायता कर सकें जो डिजिटल रूप से नहीं जुड़े हैं।

प्रस्तुति के मुख्य बिंदु

1. पंचायत के लिए ऐप का उद्देश्य प्रभावी प्रशासन के लिए डेटा प्रबंधन में उनकी सहायता करना है। इससे बेहतर योजना बनाने और निगरानी के लिए उन्हें एक ही स्थान पर GP की सारी जानकारी मिल जाएगी।
2. नागरिकों के लिए ऐप चार क्षेत्रों (स्वास्थ्य, शिक्षा, आजीविका, सामाजिक सुरक्षा) में सभी सार्वजनिक योजनाओं से संबंधित जानकारी तक आसान पहुंच प्रदान करेगा।
3. स्व-सहायता समूहों (SHG), किसान उत्पादक संगठन आदि के स्वयंसेवकों और संगठन के नेताओं को डिजिटल साक्षरता और ई-गवर्नेंस में प्रशिक्षित किया जा रहा है ताकि वे न केवल ऐप का उपयोग कर सकें बल्कि उन नागरिकों की भी सहायता करने के लिए उपलब्ध हों जो स्वयं इसका उपयोग नहीं कर सकते।
4. उपयोगकर्ता अपने ID नंबर का उपयोग करके मोबाइल के माध्यम से अपने आवेदनों को ट्रैक कर सकेंगे।
5. नागरिकों और पंचायत के लिए विकसित ऐप में एक जैसी सुविधाएं प्रदान की जाएंगी ताकि जब पंचायत योजनाओं तक पहुंच करने में सक्षम हों, तो वे जानकारी को भी ट्रैक कर सकें (किसने आवेदन किया है, किस योजना के लिए, देरी कहां हैं, आदि) और नागरिकों को उनके अधिकारों को प्राप्त करने में मदद करने के लिए तदनुसार योजना बना सकें।

छत्तीसगढ़, ओडिशा और झारखंड के 12 जिलों में GIS-सक्षम हकदारी ट्रेकिंग सिस्टम

- चेतना नंद झा⁷, 'FES'



चेतना नंद झा ने भौगोलिक सूचना प्रणाली (GIS) इनेबल्ड एंटाइटेल्मेंट ट्रेकिंग (GEET) सॉफ्टवेयर के विकास की पृष्ठभूमि बताते हुए शुरू किया। 2008 में शुरू होने वाले पहले चरण में, फाउंडेशन फॉर इकोलॉजिकल सिस्टम्स (FES) ने सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं में लोगों की पहुंच बढ़ाने के लिए महिसागर जिला प्रशासन के साथ भागीदारी की। सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं के बारे में गांव के लोगों को जानकारी प्रदान करने के साथ-साथ यह सुनिश्चित करने के लिए कि योजनाएं अंतिम व्यक्ति तक पहुंचें, इन युवा लड़कों और लड़कियों के एक समूह को प्रशासन द्वारा पहचाना गया और सहायता प्रदान की गई। इस प्रक्रिया की निगरानी के लिए एक जिला निगरानी समिति (DMC) का गठन किया गया था। इन युवा लड़कों और लड़कियों को भी प्रक्रिया में लोगों को शामिल करके गांव के स्तर पर योजनाएं बनाने में सहायता करने के लिए प्रशिक्षित किया गया था। जब गांव की योजना ग्राम सभा में प्रस्तुत की जानी थी, तब गांव के लोगों ने नेतृत्व संभाला क्योंकि वे योजनाओं के बारे में अच्छी तरह जानते थे। योजनाओं तक पहुंचने के लिए, लोगों को आवश्यक दस्तावेजों के बारे में सूचित किया जाएगा और वे स्वयं प्रक्रिया पर आगे बढ़ेंगे। इस पूरी प्रक्रिया में, FES ने यह सुनिश्चित

करने के लिए DMC के साथ समन्वय किया कि लाभ के लिए आवेदन करने वाले व्यक्ति संबंधित विभागों से संबंधित दस्तावेज प्राप्त कर सकें। यह कार्यक्रम 2015 तक जारी रहा और सरकार ने गांव के भीतर कई नकारात्मक ताकतों के बावजूद युवा लोगों का भुगतान करना जारी रखा। बाद में भारत ग्रामीण लाइवलीहुड फाउंडेशन (BRLF) द्वारा इस तरह की पहलों को अपनाया गया। इन युवा लड़कों और लड़कियों को गुजरात सरकार की सभी योजनाओं से पूरी तरह से परिचित होने के साथ-साथ विभिन्न योजनाओं के पात्रता मानदंडों को समझने में छह साल लग गए।

दूसरे चरण में, जब इस पहल को अन्य राज्यों में लागू करने पर विचार किया जाए, तो इस योजना को योजनाओं वाले ऐप के प्रारूप में बदलने के लिए निर्णय लिया गया था। ऐप को इस तरह डिज़ाइन किया गया था कि इसमें ड्रॉप डाउन मेनू होगा और आवेदक द्वारा भरी गई जानकारी के आधार पर, अपने आप उन योजनाओं के विकल्प देगा जिनके लिए व्यक्ति योग्य है। इस पहल का दूसरा पहलू यह था कि हालांकि योजनाओं के बारे में जानकारी लोगों तक पहुंच रही थी, लेकिन पहले चरण में क्रम की उपस्थिति के कारण उत्तरदायित्व इस मामले में गायब था। उस चरण के दौरान, ऐसे कई उदाहरण थे जब जिला कलेक्टर तालुका विकास अधिकारी (TDO) से यह बताने के लिए कहते थे कि अमुक कार्रवाई क्यों नहीं की गई थी।

तीसरे चरण में, GEET शुरू करने पर ध्यान केंद्रित किया गया है। यह ग्रामीण विकास मंत्रालय (MoRD) और संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम (UNDP) का एक सहयोगी उद्यम है। यह एक बड़ी परियोजना प्रशासन और त्वरित आजीविका सहायता (GOALS) का एक हिस्सा है जिसके उद्देश्य इस प्रकार हैं (ए) छत्तीसगढ़, झारखंड और ओडिशा के 12 उच्च प्राथमिकता वाले जिलों में बेहतर आजीविका के लिए काम करना; (बी) प्रमुख ग्रामीण विकास कार्यक्रमों (राष्ट्रीय

7 चेतना नंद झा, 'फाउंडेशन फॉर इकोलॉजिकल सिस्टम्स' की टीम नेता के रूप में पिछले 12 सालों से काम कर रहे हैं और वे गुजरात का कामकाज देख रहे हैं। वे जिला प्रशासन तंत्र और ग्रामीण समुदाय की मदद से विभिन्न सामाजिक सुरक्षा योजनाओं को पहुंचाने के लिए व्यवस्था को मजबूत बनाने में रुचि रखते हैं।

ग्रामीण आजीविका मिशन (NRLM), एमजीनरेगा, दीन दयाल उपाध्याय ग्रामीण कौशल योजना (DDUGKY), सांसद आदर्श ग्राम योजना (SAGY), इंदिरा आवास योजना (IAY) की बेहतर दक्षता और समावेश और सी) प्रमुख ग्रामीण विकास योजनाओं (ग्रीनिंग आरडी) के संशोधित पर्यावरणीय प्रभाव। इन जिलों में शामिल हैं: उड़ीसा में मलकानगिरी, कोरापुट, नुआपाडा और कालाहांडी, छत्तीसगढ़ में सुकमा, बीजापुर, नारायणपुर और बलरामपुर और झारखंड में पश्चिम सिंहभूम, लातेहार, पलामू, गुमला।

वर्तमान संदर्भ में, यह देखा गया है कि कार्यक्रमों और योजनाओं की संख्या काफी है, लेकिन सब बुखारी में हैं। जागरूकता सीमित है और लोगों, खासतौर पर कमजोर लोगों को पूरी जानकारी नहीं है। यहां तक कि नीति निर्माताओं के पास योजनाओं तक पहुंच से संबंधित परिदृश्य की समेकित तस्वीर नहीं है। सरकार उत्सुक है कि योजनाएं इन 12 जिलों में लोगों तक पहुंचेंगी। UNDP ने GIS सक्षम सॉफ्टवेयर विकसित करने के लिए FES से संपर्क किया जिससे यह ट्रैक करने में मदद मिलेगी कि आवेदकों को योजनाओं के लाभ प्राप्त हुआ या नहीं और यदि नहीं, तो आवेदन कहां तक पहुंचा है। यह पहल सितंबर में लॉन्च की जाएगी।

GEET के बारे में

लक्ष्य और दृष्टिकोण: GEET पहल का मुख्य लक्ष्य 'कोई बाकी ना रहे' और 'प्रत्येक परिवार के लिए अधिकारों और लाभों तक पहुंच' है। GOALS परियोजना का दृष्टिकोण, जिसमें से GEET एक हिस्सा है, स्थायी आजीविका में निवेश करना और स्थानीय प्रशासन संस्थानों को मजबूत करना है। दूसरे वाले के हिस्से के रूप में, परियोजना विशेष रूप से प्रभावी योजना और निगरानी के लिए PRI की क्षमता निर्माण; PRI और सामुदायिक संस्थानों, अधिकारों और अधिकारों के बारे में जागरूकता और शिकायत निवारण तंत्र और प्रत्येक परिवार के लिए अधिकारों और लाभों के बीच साझेदारी पर केंद्रित है।

हकदारी का आधार: वर्तमान में सरकार सामाजिक-आर्थिक जाति जनगणना (SECC) 2011 द्वारा प्राप्त आंकड़ों को महत्व दे रही है और हकदारी के बारे में निर्णय परिवार के वंचित होने के रूप में जुड़ा हुआ है। योजनाओं को प्राप्त करने में निर्धारित अंतराल के आधार पर, SECC वंचित संकेतकों के खिलाफ प्रगति की निगरानी करने

के लिए एक साधन विकसित करने और घरों, सामुदायिक संस्थानों, PRI, विकास श्रमिकों और नीति निर्माताओं के लिए सुलभ और उपयोगी एक सरल ट्रैकिंग प्रणाली विकसित करने की आवश्यकता महसूस की गई।

GEET की विशेषताएं: GEET के दो मौलिक आधार हैं - GEET डेटा और गांव के भू-स्थानिक डेटा (गांव का नक्शा, उंचाई इत्यादि)। यह एक साधारण सॉफ्टवेयर आधारित प्रणाली है जो चयनित क्षेत्र में घरों (HH) द्वारा प्राप्त कार्यक्रमों के लाभ को ट्रैक करने के लिए है। डेटा दर्ज करने की प्रक्रिया काफी सरल है। इसमें त्कमें जाकर मोबाइल नंबर सहित उनके द्वारा प्रदान की गई जानकारी के साथ एक फॉर्म भरना शामिल है। दो ID संख्याएं सामने आती हैं, एक HH के लिए और दूसरी व्यक्ति के लिए। व्यक्ति इन ID को अधिकृत फ्रील्ड कार्मिकों को बता सकता है जो जानकारी प्रदान करते हैं और योजनाओं का लाभ उठाने में सहायता करते हैं, जैसे अध्यक्ष सचिव, आशा कार्मिक, SHG सदस्य या स्कूल शिक्षक और सभी योजनाओं का लाभ HH या व्यक्ति द्वारा लिया गया, लिया जा सकता है या प्राप्त नहीं किया है, उसका पता लगाया जा सकता है। GEET का उपयोग करके चार प्रकार के डेटा जेनरेट किए जा सकते हैं: 1) स्कीम डेटाबेस 2) व्यक्तिगत SECC डेटा 3) भू स्थानिक डेटा और 4) उस HH के लिए SECC डेटा उपलब्ध नहीं होने पर एक नया डेटा सेट बनाया जा सकता है, ताकि डेटा के अभाव के कारण वे वंचित नहीं रह जाएं।

पालन की जाने वाली प्रक्रिया: GEET के तहत प्रक्रिया में चार चरणों का पालन किया जाता है जैसे हकदारी जागरूकता, हकदारी समावेशन, हकदारी कार्ड और रजिस्टर और GIS-सक्षम डैशबोर्ड जो लक्षित क्षेत्रों में योजना प्रवेश के निर्णय लेने में तेजी लाने में मदद के लिए महत्वपूर्ण विश्लेषिकी की मानचित्र प्रस्तुति दिखाता है। सिस्टम इन रिपोर्ट को तैयार करने में मदद करेगा ए) व्यक्तिवार हकदारी बी) गांव के अनुसार समावेश सी) ग्रामवार, हकदारी-वार सूची और डी) ब्लॉक-वार ग्राफ और GIS विज़ुअलाइजेशन।

GEET का डिज़ाइन लचीला है क्योंकि यह नई योजनाओं, योग्यता मानदंडों या व्यक्तिगत विवरण जोड़ने के दायरे प्रदान करता है और ये डेटा प्रविष्टि पृष्ठों में अपने आप दिखाई देते हैं। यह डेटा प्रविष्टि पृष्ठों में अपने आप प्रतिबिंबित मौजूदा योजनाओं/योग्यता मानदंडों

या व्यक्तिगत विवरणों को संपादन भी करने देता है। यदि कुछ विसंगतियां हैं तो SECC डेटा में भी परिवर्तन किए जा सकते हैं। परिवर्तन टैब पर किए जाएंगे, न कि SECC सर्वर पर। यह सॉफ्टवेयर न केवल वास्तविक समय डेटा की पहचान करने में मदद करता है जैसे कितने त्कने लाभ उठाया है, लेकिन HH की संख्या भी योग्य है; बल्कि यह पात्रता प्रतिशत को मापने में मदद कर सकता है।

दायरा और लाभ: GEET में सीमित इंटरनेट बैंडविड्थ वाले क्षेत्रों सहित पहुंच को अधिकतम करने की संभावना है क्योंकि इसमें ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों मोड हैं। जानकारी अंग्रेजी में उपलब्ध है और जल्द ही हिंदी में भी उपलब्ध होगी। यह SHGs/VO/पंचायत/ब्लॉक विकास अधिकारी (BDO), जिला कलेक्टर (DC) जैसे विभिन्न प्रशासनिक स्तरों पर लोगों के लिए इंटरफ़ेस और रिपोर्ट प्रदान करता है और वर्तमान कार्यप्रणाली में आसानी से एम्बेडेड होने के लिए डिज़ाइन किया गया है।

यह टूल उच्च, मध्यम या निम्न प्राथमिकता वाले क्षेत्रों की पहचान करने में भी मदद करेगा। यह योजनाओं का लाभ उठाए गए प्रत्येक क्षेत्र में HH की संख्या पर उत्पन्न रिपोर्टों द्वारा निर्धारित किया जाएगा। यह एक विस्तृत रिपोर्ट भी प्रदान कर सकता है कि लोग कौन सी योजनाएं छोड़ चुके हैं और HH जो वंचित रह चुके हैं। कम कवरेज के कारणों का भी पता लगाया जा सकता है। यह निर्धारित किया जा सकता है कि कम कवरेज का कारण खराब सड़क संपर्क, गांव की ऊंचाई, ब्लॉक से गांव की दूरी है। यह अनुमान करने में मदद करेगा कि क्या सरकार वास्तव में इन गांवों तक पहुंचने में सक्षम है या नहीं। प्रगति को ट्रैक करने में मदद के लिए मासिक वार और कर्मचारीवार डेटा प्राप्त किया जा सकता है।

GEET को क्रियान्वित करने में सरकार से सहयोग अपेक्षित है: GEET के कार्यान्वयन में, राज्य सरकार से अपेक्षित मार्गदर्शन और समर्थन में शामिल हैं:

(ए) SECC डेटा तक पहुंच प्रदान करना; (बी) व्यवस्थित रूप से डिज़ाइन किए गए एप्लिकेशन इंटरफ़ेस (API) के माध्यम से यदि संभव हो तो प्रासंगिक स्कीम डेटाबेस तक पहुंच प्रदान करना; (सी) राज्यों में आवश्यक क्षमता निर्माण वास्तुकला और टूल का विकास, जिनमें शामिल हैं: • जागरूकता पैदा करने के लिए एक एजेंसी की

नियुक्ति और सलाहकार के रूप में सामुदायिक संसाधन व्यक्ति (CRP) की नियुक्ति, • (ए) हकदारी जागरूकता (बी) हकदारी समावेशन की प्रक्रियाओं की शुरुआत • इन जिलों में VO को एंड्रॉइड डिवाइस की प्राथमिकता खरीद/आवंटन • यदि आवश्यक हो तो CRP का प्रोत्साहन • फंड प्रावधान (डी) BDOs, DC को सामुदायिक संस्थानों और विभागों के बीच आवश्यक समन्वय के लिए आवश्यक परिपत्र जारी करना (ई) जो SHG परिवारों में शामिल नहीं हैं उनको कवर करने के तरीकों पर मार्गदर्शन

प्रस्तुति के मुख्य बिंदु

1. GEET, GIS-सक्षम एंटाइटेल्मेंट ट्रेकिंग सिस्टम को यह जानने में मदद के लिए डिज़ाइन किया गया है कि क्या आवेदकों को योजनाओं के लाभ प्राप्त हुए हैं और यदि नहीं, तो आवेदन किस चरण में है।
2. GEET पहल का मुख्य लक्ष्य है 'कोई भी वंचित नहीं रह जाए' और 'प्रत्येक परिवार के लिए हकदारी और लाभों तक पहुंच'।
3. GEET के दो मौलिक आधार सामाजिक-आर्थिक और जाति जनगणना डेटा और गांव के भौगोलिक स्थानिक डेटा हैं।
4. GEET के तहत प्रक्रिया में चार कदम हैं, जैसे हकदारी जागरूकता, हकदारी समावेशन, हकदारी कार्ड और रजिस्टर और GIS-सक्षम डैशबोर्ड।
5. GEET प्रणाली द्वारा तैयार रिपोर्ट में शामिल हैं (ए) व्यक्तिवार हकदारी (बी) ग्रामवार समावेश (सी) ग्रामवार, हकदारी-वार सूची और (डी) ब्लॉक-वार ग्राफ और GIS विज़ुअलाइजेशन
6. GEET का डिज़ाइन लचीला है क्योंकि इसमें नई योजनाएं, योग्यता मानदंड या व्यक्तिगत विवरण जोड़ने के लिए गुंजाइश है और ये डेटा प्रविष्टि पृष्ठों में अपने आप दिखाई देते हैं।
7. यह टूल उच्च, मध्यम या निम्न प्राथमिकता वाले क्षेत्रों की पहचान करने में भी मदद करेगा। यह एक विस्तृत रिपोर्ट भी प्रदान कर सकता है कि लोग कौन सी योजनाएं छोड़ चुके हैं और HH जो वंचित रह गए हैं। कम कवरेज के कारणों का भी पता लगाया जा सकता है।
8. GEET के कार्यान्वयन के लिए राज्य सरकार से मार्गदर्शन और सहयोग की आवश्यकता होगी। ■

शिकायत निवारण तंत्र: अनुभव और सीख

- दिलीप सिंह बिदावत⁸ और तौलाराम चौहान⁹



प्रस्तुतकर्ताओं ने राजस्थान के बाड़मेर जिले में सार्वजनिक कार्यक्रमों तक पहुंच बेहतर करने के लिए यूरोपीय संघ समर्थित परियोजना के कार्यान्वयन के तहत लोगों को अपनी पात्रता प्राप्त करने के लिए विभिन्न शिकायत निवारण तंत्र (सरकारी या गैर-सरकारी) का उपयोग करने के अपने अनुभव, अवलोकन और सीख को साझा किया। कार्यक्रम कार्यान्वयन के दौरान यह देखा गया था कि लोगों को लाभ प्राप्त हों, यह सुनिश्चित करने के लिए योजनाओं और कार्यक्रमों पर केवल जानकारी प्रसारित करना या लोगों द्वारा अपने हकों की मांग करना पर्याप्त नहीं है। लोगों को योजनाओं के लिए आवेदन करने, अपनी पात्रता को साबित करने के लिए सहायक दस्तावेजों को पूरा करने और सत्यापन और मंजूरी की जटिल प्रक्रियाओं से गुजरने के लिए सहायता की आवश्यकता है। जो लोग वंचित रह गए हैं या जिन्हें पूरी तरह से लाभ नहीं मिला है, उन्हें शिकायत निवारण तंत्र की आवश्यकता होती है ताकि वे अपने हक प्राप्त कर सकें। आम तौर पर लोग इन तंत्रों से अवगत नहीं होते, किसके पास जाना है, किसी विशेष शिकायत को कहां दर्ज करना है। वे स्थानीय पदाधिकारियों को मौखिक प्रस्तुति के द्वारा शिकायत करते हैं जो उचित प्रतिक्रिया

नहीं देते हैं या शिकायत को गंभीरता से नहीं लेते हैं। कई बार, उन्हें खुद को प्रक्रिया के बारे में पता नहीं होता है। कभी-कभी लोग बिचौलियों की मदद लेते हैं और पैसा खर्च करते हैं जिसे वे मुश्किल से वहन कर पाते हैं। कुछ लोग किसी भी तरह से अपनी शिकायतों को पंजीकृत कर पाते हैं, लेकिन उन्हें पता नहीं कैसे अनुवर्तन (प्रयास) करना है। गांव और ब्लॉक स्तर पर सार्वजनिक कार्यक्रम कार्यान्वयन अधिकारी उचित प्रतिक्रिया नहीं देते हैं या शिकायतों के निवारण के लिए खुद को उत्तरदायी नहीं मानते हैं। इसके अलावा, मुद्दों के निवारण के लिए कोई सामूहिक आवाज या मांग नहीं उठती है। जब शिकायतें पंजीकृत नहीं होती हैं या हल नहीं होती हैं, तो लोग असहाय महसूस करते हैं और अपने लिए मूल्यवान और महत्वपूर्ण होने के बावजूद उन्हें सार्वजनिक कार्यक्रमों के लाभों को प्राप्त करने की प्रक्रिया से पीछे हटने को मजबूर होना पड़ता है। इस प्रकार ऐसा महसूस किया गया कि लोगों को शिकायतों को पंजीकरण करने और अनुवर्तन करने और निवारण को ट्रैक करने के लिए सहायता करना आवश्यक होगा ताकि समुदाय की क्षमताओं को विकसित किया जा सके।

‘उन्नति’ द्वारा आयोजित परिवारों की मुलाकात, सूचना शिविरों और अभियानों, ग्राम स्तरीय सामुदायिक बैठकों के दौरान लोगों की शिकायतों की पहचान की गई और जब लोग परियोजना के हिस्से के रूप में ब्लॉक स्तर पर स्थापित सूचना संसाधन केंद्र (IRC) पर जाते हैं।

राजस्थान में सार्वजनिक कार्यक्रमों के लिए शिकायत निवारण तंत्र

ऐसे कई कानून और तंत्र हैं जिन्हें सरकार ने लोगों को अपनी शिकायत दर्ज करने और/या ट्रैक करने में सक्षम बनाने के लिए लागू

8 दिलीप सिंह बिदावत विकास क्षेत्र में 26 वर्षों से काम कर रहे हैं और वह पिछले 9 सालों से उन्नति से जुड़े हुए हैं।

9 तौलाराम चौहान 18 वर्षों से विकास क्षेत्र में काम कर रहे हैं और पिछले 11 सालों से उन्नति से जुड़े हुए हैं।

किए हैं। इनमें से कुछ इस प्रकार हैं:

- लोक सेवा गारंटीकृत डिलीवरी अधिनियम, 2011 जो हकदारी, सेवा की गुणवत्ता और अवधि निर्दिष्ट करती है जिसमें सेवाओं को लोगों को उपलब्ध कराया जाना चाहिए
- सुनवाई अधिनियम, 2012 में ग्राम पंचायत, ब्लॉक, जिला और राज्य स्तर पर शिकायत पंजीकरण और जन सुनवाई के लिए प्रावधान हैं
- राजस्थान सम्पर्क शिकायतकर्ता की संतुष्टि के लिए शिकायतों के समयबद्ध निवारण के लिए एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र है। इसमें एक ऑनलाइन पोर्टल शामिल है और इसे टोल फ्री फोन नंबर के माध्यम से भी एक्सेस किया जा सकता है। यह निर्देश दिया जाता है कि जन सुनवाई में प्राप्त सभी शिकायतों को समय पर ट्रेकिंग और निवारण के लिए पोर्टल पर 24 घंटे के भीतर अपलोड किया जाना चाहिए।
- लोक शिकायत (PG) पोर्टल केंद्र सरकार द्वारा शुरू किया है
- अलग-अलग सरकारी विभागों द्वारा पृथक टोल फ्री नंबर पेश किए जाते हैं
- शिकायतों के पंजीकरण के लिए ब्लॉक और जिला स्तर के अधिकारियों के साथ आमने-सामने बातचीत और लिखित आवेदन किया जा सकता है

पंजीकृत शिकायतों को ट्रेक करने की प्रक्रिया

यह सुनिश्चित करना न केवल महत्वपूर्ण है कि शिकायत संबंधित विभाग तक पहुंच जाए बल्कि यह भी कि निवारण के बिंदु पर इसका पता लगाया जाए। ट्रेकिंग निवारण की दर को बढ़ाने में मदद कर सकती है।

परियोजना में शामिल प्रत्येक गांव में एक ग्राम रजिस्टर है। गांवों की यात्रा के दौरान, शिकायतों को तिथि के साथ दर्ज किया जाता है। प्रक्रिया के प्रत्येक चरण पर कार्रवाई रिकॉर्ड की जाती है। हल किए गए मामले भी दर्ज किए गए हैं। रिकॉर्ड रखने की प्रक्रिया को सरल बना दिया गया है ताकि लोग इसे स्वयं कर सकें। प्रत्येक प्रविष्टि हाथों में मुद्दों का उल्लेख करती है, कार्रवाई की जाती है, अनुवर्तन किया जाता है और क्या इसे हल किया गया है या नहीं। हर महीने, गांव स्तर की सामुदायिक बैठकों के दौरान, शिकायतों का अनुवर्तन किया जाता है। यदि शिकायतों का निवारण नहीं किया जाता है, तो आगे की कार्रवाई की जाती है।

ऑनलाइन पोर्टलों पर पंजीकृत सभी शिकायतों को आवेदन की तारीख, की गई कार्रवाई और आवेदन किस स्तर पर है को ध्यान में रखते हुए हर महीने ट्रेक किया जाता है और निगरानी की जाती है। प्रक्रिया और निवारण में देरी भी ट्रेक की जा सकती है। यह महत्वपूर्ण है क्योंकि यदि कोई मामला हल हो जाता है और आवेदक निवारण से संतुष्ट नहीं हो, तो यह पता लगाना आवश्यक हो जाता है कि क्या इसे फिर से खोला जा सकता है। ट्रेकिंग से ऐसा हो सकता है। अक्सर मामला किसी विभाग को भेज दिया जाता है और पदाधिकारियों को जवाब देने के लिए कहा जाता है। यह आवश्यक रूप से मामले के निराकरण नहीं करता है। इसलिए ट्रेकिंग यह पहचानने में मदद कर सकती है कि क्या मामला स्थाई रूप से बंद कर दिया गया है, ताकि आवश्यक अनुवर्ती कार्रवाई की जा सके।

विभिन्न तंत्र के लिए निवारण की दर

यहां दी गई तालिका-3 में सबसे अधिक उपयोग किए जाने वाले तीन शिकायत निवारण तंत्रों की निवारण दर का विश्लेषण किया गया है: (i) राजस्थान सम्पर्क ऑनलाइन पोर्टल, (ii) अधिकारियों के सामने शिकायत का करना (मौखिक और/या लिखित बयान) और (iii) जन सुनवाई और सरकारी शिकायत निवारण शिविर के दौरान सामने आने वाली शिकायतें। इन सभी तंत्रों का लोगों के लिए अलग महत्व है। आमने-सामने की शिकायत में निवारण दर उच्चतम 75 प्रतिशत है। यह देखा जाता है कि लोगों ने राजस्थान सम्पर्क ऑनलाइन पोर्टल का उपयोग केवल कठिन या जटिल मामलों में ही किया है और यह भी अधिकारियों को शिकायत करने के विकल्प को आजमाने के बाद। पोर्टल एक नया तंत्र है और व्यक्ति की पहचान गुमनाम रहती है और लोग लंबे समय तक लंबित सबसे जटिल और शिकायतों को पंजीकृत करने में सुरक्षित महसूस करते हैं।

मोटे तौर पर चार प्रकार की शिकायतें होती हैं: (i) पेंशन का भुगतान नहीं होना और भुगतान में देरी, एमजीनरेगा मजदूरी और छात्रों के लिए छात्रवृत्ति (ii) आंगनवाड़ी, शिक्षकों की अनुपस्थिति, सार्वजनिक वितरण प्रणाली (PDS) में अनियमितता इत्यादि जैसी सार्वजनिक योजनाओं का काम नहीं करना, (iii) मंजूरी और अनुमोदन के लिए पैसा खिलाना और (iv) सड़क कनेक्टिविटी, जल आपूर्ति, बढ़ी हुई बिजली बिल इत्यादि की मांग। कुल मिलाकर, पंजीकृत शिकायतों में से 73.5 प्रतिशत का निवारण किया गया था जो बहुत उत्साहजनक है और निवारण तंत्र की क्षमता की पुष्टि करता है।

संबंधित अधिकारियों के सामने मौखिक या लिखित बयान देना शिकायत पंजीकरण और निवारण का सबसे लोकप्रिय तरीका है। पंजीकृत कुल 1047 मामलों में से, इस श्रेणी में 618 (59 प्रतिशत) मामले हैं। इस श्रेणी में निवारण दर भी बहुत अधिक (75 प्रतिशत) है। हालांकि, ये मामले सरल प्रकृति के हैं जैसे पेंशन देना। 'सम्पर्क पोर्टल', टोल फ्री नंबर इत्यादि के माध्यम से शिकायत निवारण दर 16 प्रतिशत है। भ्रष्टाचार के अधिकतम मामले इसके तहत पंजीकृत हैं। यह तंत्र गुमनामी सुनिश्चित करता है और लोगों को उन मामलों को पंजीकृत करने के लिए बाध्य नहीं किया जाता जिन्हें वे स्वतंत्र रूप से अधिकारियों के सामने बता नहीं दे सकते हैं। यह शिकायत पंजीकरण की एक नया तरीका है और लोग डिजिटल मोड से अभी तक परिचित नहीं हैं। जन सुनवाई और सरकारी अभियानों के माध्यम से शिकायतों का पंजीकरण 25 प्रतिशत था। इस श्रेणी में पंजीकृत मामले प्राधिकरणों के सामने मौखिक या लिखित बयान के समान हैं। चूंकि सरकारी मशीनरी सक्रिय रूप से गांवों तक पहुंच जाती है, इसलिए बहुत साधारण लोगों को अपने मामलों को पंजीकृत करने का मौका मिलता है। यह निवारण तंत्र भी बहुत ऊंचा है।

विभिन्न माध्यमों के द्वारा शिकायत निवारण के अनुभव

ए. अधिकारियों के सामने मौखिक या लिखित बयान

- पेंशन भुगतान, MGNREGS के तहत मजदूरी भुगतान से संबंधित मुद्दे, जल आपूर्ति, नर्सों और आंगनवाड़ी आदि की अनियमितता तुरंत हल हो गई।
- शिकायतों से संबंधित नियम, दिशानिर्देश और सरकारी आदेश जैसे दस्तावेजों को साझा करने, गवाहों के साक्ष्य द्वारा समर्थित

लिखित शिकायतों के परिणामस्वरूप अधिकारियों ने त्वरित कार्रवाई की।

- सामूहिक दबाव बनाना भी सहायक साबित हुआ।

चुनौतियों का सामना: आवास संबंधी भुगतान, भ्रष्टाचार, कर्मचारियों की रिक्तियों के कारण विभिन्न योजनाओं के प्रदान करने में देरी, सेवाओं को प्रदान करने में अनियमितता शामिल जटिल मामलों में कुछ ऐसे क्षेत्र थे जहां कोई कार्रवाई नहीं की गई थी। इसके अलावा, नीति स्तर के मुद्दों पर कोई कार्रवाई नहीं की गई थी।

बी. जन सुनवाई और सरकारी शिकायत निवारण अभियान

जन सुनवाई एक प्रभावी साधन है। यह अनुभव किया गया है कि जन सुनवाई के दौरान, मौके पर साधारण मुद्दों का समाधान किया जाता है। ये अभियान लोगों को अपनी शिकायतों को पंजीकृत करने का अवसर प्रदान करते हैं।

चुनौतियों का सामना: हालांकि जन सुनवाई प्रभावी ढंग से सेवाओं को प्रदान करने के लिए कार्यान्वयन अधिकारियों पर दबाव डालती है, फिर भी जब बाद में कार्रवाई के लिए शिकायतें ठंडे बस्ते में डाल दी जाती हैं तो कार्रवाई नहीं भी होती है। सार्वजनिक मंच और समय अंतराल शिकायतकर्ताओं को अपनी शिकायतों को वापस लेने में दबाव डालने के लिए निहित हितों को अवसर प्रदान करता है।

सी. ऑनलाइन शिकायत निवारण तंत्र

राजस्थान सम्पर्क पोर्टल लोगों को टेलीफोन से या लिखित में अपनी शिकायत दर्ज करने का विकल्प प्रदान करता है। शिकायतों की एक मजबूत राज्य स्तरीय निगरानी प्रणाली है। शिकायत की निवारण

तालिका 3: विभिन्न तंत्रों के माध्यम से शिकायतों और निवारण के प्रकार

क्रमांक	शिकायत का प्रकार	राजस्थान सम्पर्क पोर्टल			अधिकारियों के सामने शिकायत करना			सरकार द्वारा आयोजित जन सुनवाई और शिविर		
		पंजीकृत	निवारण	%	पंजीकृत	निवारण	%	पंजीकृत	निवारण	%
1.	भुगतान नहीं और भुगतान में देरी	99	44	44	522	423	81	223	161	72
2.	समुदाय लक्षित सार्वजनिक योजनाओं का काम नहीं करना	9	2	22	11	8	72	1	0	0
3.	भ्रष्टाचार	16	1	6	3	1	33	2	1	50
4.	अन्य	29	17	58	80	31	39	34	7	21
	कुल	169	64	38	618	463	75	260	169	65

स्थिति 15 दिनों के बाद दर्ज की जाती है। साथ ही, शिकायत के पुनः पंजीकरण का विकल्प भी है। यह बतलाने वाला निपटान रिकॉर्ड कि शिकायतों को हल किया गया है या नहीं, मामले को मजबूत करने के लिए पर्याप्त सबूत हैं। यह कार्यान्वयन अधिकारियों पर दबाव डालता है।

चुनौतियों का सामना: ऑनलाइन तंत्र का उपयोग करने के लिए समुदाय को सक्षम नहीं किया गया है। शिकायत में लिखे गए तरीके पर बहुत कुछ निर्भर करता है या अन्यथा शिकायत में विभिन्न खामियों को बताते हुए इसका आसानी से निपटान कर दिया जाता है। समय पर अनुवर्ती कार्रवाई नहीं होने पर निवारण में देरी हो रही है। ई-मित्र, कभी-कभी शिकायत दर्ज करने के लिए सरकार द्वारा निर्धारित शुल्क/राशि से अधिक शुल्क लेते हैं। कभी-कभी, सेवा प्रदाता शिकायत के झूठे निपटारे के कारण निवारण की स्थिति पर झूठी रिपोर्ट देते हैं।

शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने के लिए कदम

1. निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए गांव के स्तर की शिकायतों पर काम करने के लिए लोगों के समूहों को सक्षम किया जाना चाहिए। कुछ सदस्यों को शिक्षित और प्रशिक्षित किया जा सकता है ताकि वे स्वयं अपनी शिकायतों का विश्लेषण कर सकें और मसौदा तैयार कर सकें और उपलब्ध विभिन्न शिकायत निवारण तंत्र का उपयोग कर सकें। समूहों की समझ को शिकायत के निवारण और ब्लॉक और जिला स्तर पर सार्वजनिक सुनवाई के उपयोग में विभिन्न चरणों में बनाया जाना चाहिए। राज्य स्तर पर उनकी शिकायतों का प्रतिनिधित्व करने के लिए गांव आधारित संगठनों की क्षमता विकसित की जानी चाहिए।
2. शिकायत ट्रेकिंग प्रणाली को सरल बनाना चाहिए।
3. पॉलिसी संबंधी मुद्दों को हल करने के लिए एक राज्य स्तरीय नेटवर्क का गठन किया जाना चाहिए। नेटवर्क की मदद से भ्रष्टाचार और अन्य विसंगतियों के मामलों को उठाया जाना चाहिए।

4. सुनवाई अधिनियम के तहत पंचायत स्तर शिकायत पंजीकरण प्रणाली के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए राज्य स्तर पर मांग की जानी चाहिए।
5. सत्यापन प्रणाली को मजबूत करने की आवश्यकता है जिसमें शिकायतकर्ताओं के पास अंतिम अवसर हो।

प्रस्तुति के मुख्य बिंदु

1. यह सुनिश्चित करने के लिए लोग अपने अधिकार प्राप्त करें तो योजनाओं और कार्यक्रमों पर जानकारी प्रसारित करना या लोगों द्वारा अपने अधिकारों की मांग करना पर्याप्त नहीं है। बेहतर पहुंच का लक्ष्य केवल तभी हासिल किया जाता है जब लोग वास्तव में उन लाभों को प्राप्त करें जिनके वे हकदार हैं।
2. शिकायत निवारण तंत्र उन लोगों को सक्षम बनाता है जो अपने अधिकार प्राप्त करने के लिए लाभ से वंचित रह गए हैं या लाभ प्राप्त नहीं कर पाए हैं।
3. लोगों को शिकायत निवारण तंत्र का उपयोग करने के बारे में सीमित जानकारी और समझ है और पदाधिकारी अपने को शिकायतों को हल करने के लिए उत्तरदायी नहीं मानते हैं।
4. निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए गांव के शिकायत निवारण मामलों को उठाने के लिए लोगों के समूहों को मजबूत किया जाना चाहिए।
5. यह सुनिश्चित करना केवल महत्वपूर्ण नहीं है कि शिकायत संबंधित विभाग तक पहुंच जाए लेकिन यह भी कि निवारण के बिंदु तक ट्रेक किया जाए। ट्रेकिंग निवारण की दर को बढ़ाने में मदद कर सकती है।
6. शिकायतों से संबंधित नियमों, दिशानिर्देशों और सरकारी संकल्पों जैसे कागजातों को देने, गवाहों के साक्ष्य से समर्थित लिखित शिकायतों से अधिकारियों द्वारा त्वरित कार्रवाई की जाती है। सामूहिक दबाव बनाना भी सहायक साबित होता है। ■



चर्चा और अध्यक्ष की टिप्पणी

प्रश्न: स्वास्थ्य स्लेट पहल की लागत कितनी है? (सस्मिता जेना, वेल्थंगरहिल्फ)

उत्तर: यह टैबलेट पर रखे गए परीक्षणों की संख्या पर निर्भर करती है। यह लगभग 35 से 40 विभिन्न प्रकार के परीक्षण करने में सक्षम है। हम ANC के लिए NHM द्वारा निर्धारित 13 अनिवार्य परीक्षण कर रहे हैं। एक डिवाइस की लागत 45,000 रुपये है और यह बहुत बड़ी आबादी को कवर करता है। सरकार द्वारा किए गए खर्च की तुलना में प्रति परीक्षण/महिला व्यय 40 से 45 प्रतिशत कम है। इस पहल को आगे बढ़ाने के लिए जिलों में बहुत उत्साह है और व्यय में कमी मुख्य कारणों में से एक है। (शुभ्रा सिंह, नंद एंड जीत खेमका फाउंडेशन)

प्रश्न: इस पहल पर आज तक आपने कितना खर्च किया है? (बिनॉय आचार्य, उन्नति)

उत्तर: स्वास्थ्य स्लेट पहल शुरू में तीन पंचायतों में लागू की गई थी। इस चरण में फंड यह पता लगाने के लिए प्रदान किया गया था कि सरकार या कोई अन्य एजेंसी इसे आगे बढ़ाने में रुचि दिखायेगी। इन तीन पंचायतों में नौ स्वास्थ्य उप केंद्रों में एक वर्ष के बाद के आंकड़ें मातृ मृत्यु दर का कोई मामला नहीं दिखाते हैं। बिहार जैसे राज्य में यह दुर्लभ है। इन परिणामों ने जिला और राज्य स्तर पर प्रशासन का ध्यान आकर्षित किया। यूरोपीय संघ की सबसे मजबूत सिफारिश यह थी कि इस पहल को बढ़ाया जाना चाहिए। हमने इसे दो ब्लॉक में बढ़ा दिया है। स्थापना के बाद से, इस पहल पर लगभग 40 लाख खर्च किए गए हैं। (शुभ्रा सिंह, नंद एंड जीत खेमका फाउंडेशन)

प्रश्न: क्या टैबलेट में सॉफ्टवेयर क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध है? (अज्ञात)

उत्तर: सॉफ्टवेयर कई भाषाओं में उपलब्ध है। हमने हिंदी का चयन किया है क्योंकि यह बिहार में सबसे ज्यादा इस्तेमाल की जाने वाली भाषा है। (शुभ्रा सिंह, नंद एंड जीत खेमका फाउंडेशन)

प्रश्न: कार्यान्वयन के दौरान आपको किस प्रकार के परिचालन संबंधी मुद्दों का सामना करना पड़ा? (आंचल यादव, उर्मुल ट्रस्ट)

उत्तर: यदि आप सरकारी व्यवस्था में कुछ नया पेश करते हैं, तो भले ही वह तकनीकी या सिस्टम आधारित हो, शुरुआत में कुछ प्रतिरोध होता ही है। हमें भी इसका सामना करना पड़ा। ANM से मदद मिली क्योंकि वे समझ गए कि यह टैबलेट उनके काम को काफी कम करने जा रहा है; कि यह उनके काम में बाधा नहीं है और वास्तव में सहायक होगा। अपने स्तर पर उत्पन्न उत्साह इस क्षेत्र के माध्यम से फैल गया। अन्य महत्वपूर्ण कारक जिला प्रशासन से प्राप्त सहयोग था। परियोजना अवधि के दौरान, तीन जिला मजिस्ट्रेटों का स्थानांतरण हुआ था, लेकिन हमने उन तीनों के साथ अच्छा संबंध स्थापित कर लिया था। उन्होंने अपनी टीमों से निरंतर प्रतिक्रिया प्राप्त करने में भी मदद की, जिससे उन्हें उपयोगकर्ता परिप्रेक्ष्य और परिवर्तनों की समझ में मदद मिली जिससे इस पहल के परिणाम प्राप्त हुए। वे बहुत ही सहायक थे और पूरी परियोजना के बारे में बहुत उत्साहित हैं। राज्य प्रशासन अब हमारे साथ सहयोग करता है। (शुभ्रा सिंह, नंद एंड जीत खेमका फाउंडेशन)

प्रश्न: ANM कैसे समझे कि टैबलेट उनके लिए सुविधाजनक है? (आंचल यादव, उर्मुल ट्रस्ट)

उत्तर: इस प्रक्रिया में दो साल लग गए। हमें भी कई शुरुआती चुनौतियों और संघर्षों का सामना करना पड़ा। हमें उद्योग और वाणिज्य मंत्रालय (MoIC) और BHM के स्तर पर काफी समस्याओं का सामना करना पड़ा। ANM को पहले जीत लिया था, क्योंकि उन्हें लगा कि यह तकनीक उनके काम को कम करने वाली थी। यह तकनीक काम में लेने लायक है जो जीतने के लिए ज़िम्मेदार है। (शुभ्रा सिंह, नंद एंड जीत खेमका फाउंडेशन)

प्रश्न: क्या ऐप्लिकेशन को अनुकूलित किया गया है या यह खुले स्रोत से है? (डॉ केशव दास, GIDR)

उत्तर: यह पूरी तरह से अनुकूलित है और PHTT द्वारा विकसित किया गया है। इसे हमने उनसे लिया है। उन्होंने हमें सॉफ्टवेयर, डिवाइस और तकनीक दी है। (शुभ्रा सिंह, नंद एंड जीत खेमका फाउंडेशन)

प्रश्न: हम भी 'सेवा' में स्वास्थ्य स्लेट का उपयोग करते हैं। हमने

बार-बार हमारे स्वास्थ्य कर्मियों को प्रशिक्षित किया है और अब वे इसका उपयोग करने के बारे में आश्वस्त हैं। आप रक्त परीक्षण के लिए उपयोग की जाने वाली कुछ स्ट्रिप्स कहां से प्राप्त करते हैं? क्या केवल उन स्ट्रिप्स का उपयोग करना आवश्यक है जो डिवाइस के साथ आते हैं या बाजार में उपलब्ध किसी भी स्ट्रिप्स का उपयोग किया जा सकता है? (केतकी फणसे, सेवा)

उत्तर: हमने सरकार को सूचित किया था कि हम पहले वर्ष के लिए उपभोग्य सामग्रियां प्रदान करेंगे क्योंकि संगतता का परीक्षण करना महत्वपूर्ण था। इसके बाद, उनसे अपने आप प्रबंध करने की उम्मीद थी। चूंकि इस शर्त को स्वीकार कर लिया गया था, इसलिए हम विस्तार करने पर सहमत हुए हैं। उपभोग्य सामग्रियों को खरीदने के लिए सरकार ने रोगी कल्याण समिति के लिए निर्धारित धनराशि को आवंटित कर दिया है। हमने वर्तमान में सरकारी सिस्टम में उपलब्ध उपभोग्य सामग्रियों का पता लगाने के लिए एक अध्ययन भी किया है जो संगत हैं। संगतता साबित होती है, तभी वस्तुओं का उपयोग किया जाता है। बहुत कम चीजें हैं जो अनुकूलित हैं और सरकार उन्हें खरीदने के लिए जिम्मेदार है। (शुभ्रा सिंह, नंद और जीत खेमका फाउंडेशन)

प्रश्न: क्या आप कृपया बता सकते हैं कि GEET में भू-स्थानिक डेटा का उपयोग कैसे किया जाता है? (स्वप्नी शाह, उन्नति)

उत्तर: हम इसे भू-स्थानिक डेटा कहते हैं क्योंकि GIS मंच डेटा सेट से संबंधित है। वास्तविक समय डेटा देखने के लिए, गांव के डिजिटलीकृत मानचित्र को गांव के लिए उपलब्ध आंकड़ों से जोड़ा जाता है यानी एक योजना के लिए कितने लोग पात्र हैं। (चेतना नंद झा, FES)

प्रश्न: क्या भू-स्थानिक डेटा का उपयोग बुनियादी ढांचे और संपत्तियों की जांच के लिए किया जा रहा है? (स्वप्नी शाह, उन्नति)

टिप्पणी: यह विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में लाभार्थियों की जानकारी के लिए प्रयोग किया जाता है। (डॉ. तारा नायर, अध्यक्ष)

उत्तर: एक्सेल शीट में डालने पर डेटा स्पष्ट तस्वीर प्रदान नहीं करते हैं। यदि कोई दृश्य प्रारूप में प्रस्तुत डेटा को देखता है, तो इसकी गंभीरता स्पष्ट हो जाती है। उदाहरण के लिए, यह देखना संभव है कि पंचायत के कितने क्षेत्र में लाभ प्राप्त नहीं हुए हैं; प्राथमिकता का स्तर निर्धारित किया जा सकता है और तदनुसार योजनाएं विकसित की जा सकती हैं। (चेतना नंद झा, FES)

प्रश्न: GIS के माध्यम से प्राथमिकता कैसे निर्धारित की जा सकती है? (आंचल यादव, उर्मूल ट्रस्ट)

उत्तर: हम यह निर्धारित करने के लिए डाले गए आंकड़ों का उपयोग

कर सकते हैं कि कितने लोगों ने किसी योजना का लाभ उठाया है, कितने लोगों का लाभ उठाना था और कितने लोगों ने अपनी पात्रता प्राप्त नहीं की थी। (चेतना नंद झा, FES)

टिप्पणी: पहली दो प्रस्तुतियां तकनीक का उपयोग करने की विभिन्न संभावनाओं पर केंद्रित थी। उन्नति टीम द्वारा 'शिकायत निवारण' पर आखिरी प्रस्तुति, कुछ प्रस्तुतियों की तुलना जैसी थी। इस पर ध्यान केंद्रित किया गया कि, मानव संपर्क और मानव केंद्रित तकनीकी विकल्पों के साथ, अधिक मानवीय समाधान मिल सकते हैं। इन दोनों दृष्टिकोणों को दस्तावेज करना दिलचस्प होगा। इस सत्र ने हमारे सामने दो विकल्प दिए हैं - एक पुराना विचार है जो रजिस्ट्रों का उपयोग और रखरखाव, लंबे रूप में लिखने, मनुष्यों द्वारा ट्रेक करने और लोगों के साथ बातचीत करने के बारे में बात करता है। दूसरा नई संभावनाओं की पड़ताल करता है। (डॉ. तारा नायर, अध्यक्ष)

प्रश्न: पंचायती राज विभाग और MoRD ने कुछ ऐप्स विकसित किए हैं। आपके द्वारा विकसित ऐप मौजूदा ऐप्स के उपयोग में सहायता कैसे करेगा? क्या पंचायतों के साथ योजना और कार्यान्वयन या तकनीकी संबंधित समस्याएं हैं? क्या पंचायत स्तर पर ऐप्स लॉन्च कर मौजूदा समस्याओं को हल कर सकते हैं? (आंचल यादव, उर्मूल ट्रस्ट)

प्रश्न: सत्र की शुरुआत में, हमने सशक्तिकरण और सामूहिक ताकत की ओर बढ़ने के बारे में बात की थी। अगर हम तकनीक का उपयोग करते हैं, तो क्या हम केवल सीमित संख्या में लोगों तक नहीं पहुंच रहे हैं? (नीता हार्डिकार, आनंदी)

टिप्पणी: पहले के सत्र में, लोगों ने संगठन छोड़ने वाले अनुभवी लोगों से संबंधित चिंताओं को उठाया। मुझे आश्चर्य है कि क्या तकनीक इसका जवाब हो सकती है; क्या हम किसी व्यक्ति के अनुभव पर एल्गोरिदम बना सकते हैं और इसे मोबाइल पर रख सकते हैं ताकि यदि कोई व्यक्ति छोड़ देता है, तो आपके पास एक विकल्प रहे। इसी प्रकार भ्रष्टाचार का मुद्दा सामने आया; यहां तक कि ऐसा लगता है कि तकनीक इसका उपचार है। दूसरे सत्र में, सत्ता के केंद्रीकरण के कारण प्रौद्योगिकी विघटनकारी प्रतीत हुई थी। पिछले और तीसरे सत्र में, तकनीकी के उपयोग के लिए उत्साह था। कभी-कभी, हमारे उत्साह में हम सभी नए ऐप्स विकसित करने का सहारा लेते हैं। कई लोग अलग-अलग जगहों पर समान चीजों पर काम कर रहे हैं और इसमें दोहराए जाने की संभावना है क्योंकि डेवलपर्स के बीच कोई संचार नहीं है। हमारे पास कुछ प्रकार का

रजिस्ट्री प्लेटफॉर्म होना चाहिए जहां ये सभी प्रयास पोर्टल पर पंजीकृत हों, ताकि दोहराने से बचा जा सके। यह बेहतर होगा अगर काम शुरू में वितरित किया जाता है और बाद में विलय हो जाए, ताकि उत्पाद शामिल सभी पार्टियों की आवश्यकताओं को पूरा कर सके। कोई भी मानव हस्तक्षेप या मानव भावनाओं का स्थान नहीं ले सकता है। लेकिन तकनीक कुछ जानकारी अंतराल को भरने, सूचना तक पहुंचने में देरी को कम करने और किसी स्थिति के बारे में सूचित मूल्यांकन और निर्णय लेने में मदद कर सकती है।

(विकास अरोड़ा, डोबिलिटी इंडिया)

टिप्पणी: मुझे लगता है कि हमारे में यह धारणा बिठाई जा रही है कि तकनीक सबका ख्याल रखेगी और सभी समस्याओं का समाधान करेगी। यह एक गलत धारणा है। बहुत से ऐप्स विकसित किए जा रहे हैं और सरकार के विभिन्न विभागों में ऑनलाइन जानकारी तैयार होने की संभावनाएं हैं। हम यह कहने के स्तर पर आ गए हैं कि नागरिकों के पास गोपनीयता का मौलिक अधिकार नहीं है क्योंकि तकनीक प्रमुख स्थान ले लेती है। गोविंदजी ने बताया कि वे एक ऐप विकसित कर रहे हैं और उन्होंने इसे गुजरात के लिए अनुकूलित किया है। एक तकनीक आधारित भागीदार था जिसे सभी ईयू भागीदारों को तकनीक से संबंधित सहयोग प्रदान करना था। कार्यान्वयन के पहले वर्ष में, हमने पूरे दिन ऐप के बारे में बात करते हुए बताया। वह ऐप लॉन्च किया जाना था और देश भर के सभी भागीदारों और अन्य लोगों का भी सहयोग करना था। हमने उस ऐप की रोशनी नहीं देखी है। जब हम सरकारी प्रणालियों की जवाबदेही के बारे में बात कर रहे हैं, तो हमें अपने भागीदारों के भीतर उत्तरदायित्व की बात करने की भी आवश्यकता है। (मनीष मुदलियार, साथी)

प्रश्न: जब हम तकनीक का उपयोग करते हैं, तो क्या हम इसके उपयोग में पारदर्शिता के सिद्धांतों को भी देख रहे हैं? भीलवाड़ा के सिद्धांतों के माध्यम से, कुछ समुदायों ने एक JIS में जाने की आवश्यकता व्यक्त की थी। यदि हम सार्वजनिक सेवाओं तक पहुंच का लाभ उठाने के लिए काम कर रहे समूहों के बारे में बात कर रहे हैं, तो हम अपने स्वयं के सूचना प्रणाली के माध्यम से उत्तरदायित्व कहां लाते हैं - चाहे यह सरकार या क्व और गैर सरकारी संगठन हैं? क्या हमारे तकनीकी नवाचार भीलवाड़ा के सिद्धांतों के लिए जिम्मेदार हैं? क्या हम उन्हें अपने GIS या MIS सिस्टम में उपयोग कर रहे हैं? हम बार-बार कह रहे हैं कि हम समूहों के साथ काम करने जा रहे हैं, लेकिन हम समूहों से क्या समझते हैं और आंदोलन से हमारा क्या मतलब है और किस संगठित क्षेत्र के साथ

हम और अधिक व्यस्त हैं - और कहां नहीं? आज के राजनीतिक संदर्भ में यह प्रश्न पूछने की भी आवश्यकता है। सुबह, प्रोफेसर घनश्याम और अच्युतभाई ने कहा कि यह सब राजनीतिक है और इसे समझने की जरूरत है। यह डेटा की राजनीति है और इसे कैसे और किसके पास पहुंचा जाना एक बड़ा सवाल है। गुजरात में, सबसे बड़ा उदाहरण भोजन का अधिकार है, जिसमें SECC सूची सार्वजनिक रूप से उपलब्ध नहीं है और न ही यह पुष्टि करने का कोई तरीका है कि किसके पास पहुंच है। समावेशी मानदंडों के बारे में बात कर रहे हैं; किसके पास डेटा तक पहुंच होगी और डेटा कैसे एकत्र किया जाएगा? बुनियादी जानकारी की कमी होने पर यह सब कैसे होगा? (जीविका शिव, आनंदी)

उत्तर: मेरी प्रस्तुति बहुत अधिक तकनीकी थी। इस परियोजना का लक्ष्य पंचायत स्तर और आजीविका में प्रशासन प्रणाली में सुधार सुनिश्चित करना है और GEET इस परियोजना का एक हिस्सा है। प्रशासन में सुधार के लिए चार चीजें हैं जिन पर ध्यान केंद्रित किया जा रहा है:

- प्रभावी योजना और निगरानी के लिए PRI की क्षमता निर्माण
- PRI और सामुदायिक संस्थानों के बीच साझेदारी
- अधिकारों और अधिकारों और शिकायत निवारण तंत्र की जागरूकता
- प्रत्येक परिवार के लिए पात्रता और लाभ तक पहुंच

GEET पूरी शासन प्रणाली का हिस्सा है। बहुत सारे सॉफ्टवेयर हैं और हमें उसे लेना है जो उपयोगकर्ता के अनुकूल हो। हम एंड्रॉइड आधारित सॉफ्टवेयर पर काम कर रहे हैं जहां समुदाय संसाधन व्यक्ति टैबलेट का उपयोग करता है। हमने GEET विकसित करने से पहले कई अन्य सॉफ्टवेयर देखे हैं। नीता ने बताया कि हम मलोगों के आपसी संपर्क को पीछे छोड़ रहे हैं और अधिक से अधिक तकनीक केंद्रित बन रहे हैं। गुजरात में हमारे कार्यक्षेत्रों में, प्रत्येक समुदाय संसाधन व्यक्ति को टैबलेट दिया गया है। लेकिन वे अभी भी कागज और कलम के साथ लिखते और रिकॉर्ड करते हैं क्योंकि वे इसके साथ अधिक सहज हैं। तकनीक पेश की गई है ताकि वे कम समय में अधिक महिलाओं तक पहुंच सकें। जहां भी हमारे पास समय और ज्ञान है, हम पारंपरिक तरीके से काम करना जारी रख सकते हैं। हमें एक साथ 12 जिलों तक पहुंचना हो, तो हमारा इसे तकनीक के बिना करना संदिग्ध है। (चेतना नंद झा, FES)

प्रश्न: हमारी भूमिका नवप्रवर्तक और सुविधाप्रदाता की है। हमने इसे किस हद तक हासिल किया है और लोगों की आवश्यकता को कैसे पूरा किया गया है? ऐसे सॉफ्टवेयर और ऐप्स विकसित करके, क्या

हम गैर-सरकारी संगठनों के समानांतर प्रणाली स्थापित कर रहे हैं जो बाद में संघर्ष का मूल कारण होगा और हमारे मुख्य उद्देश्य को पूरा करने में सक्षम नहीं होगा? (आंचल यादव, उर्मुल ट्रस्ट)

टिप्पणी: मुझे लगता है कि यह एक बहुत ही व्यापक मुद्दा है और हम बाद में इस पर चर्चा कर सकते हैं। (डॉ. तारा नायर, अध्यक्ष)

उत्तर: ऐप्स बनाने में प्रयासों के दोहराव के बारे में एक टिप्पणी थी। हम नागरिक को सशक्त बनाना चाहते हैं और हम सिस्टम के लिए ऐप्स विकसित नहीं कर रहे हैं। हम अपनी उंगलियों पर जानकारी प्राप्त करने के लिए नागरिकों को विकल्प देना चाहते हैं। हम जानते हैं कि उस क्षेत्र और संदर्भ में जिसमें हम काम कर रहे हैं, हर किसी के पास मोबाइल फोन या डिजिटल साक्षरता नहीं है। हमारी ताकत हमारे समूह - एसएचजी और इसके नेता हैं। हमारा मानना है कि हमारी प्रशासन प्रणाली में सबसे कमजोर लिंक पंचायत रही है। स्थानीय शासन को मजबूत नहीं किया गया है क्योंकि इसे निर्णय लेने के लिए जानकारी या डेटा तक पहुंच नहीं है। भले ही वे अपनी वित्तीय जानकारी का खुलासा करना चाहते हैं, फिर भी उन्हें छह से आठ महीने लगते हैं। यह एक बड़ी चुनौती है। एक कंप्यूटर एंट्री ऑपरेटर है जो डेटा एंट्री करता है और इसे MoRD भेजता है; लेकिन इसका इस्तेमाल पंचायत द्वारा नहीं किया जा सकता है। यही कारण है कि हमने पंचायत के लिए दूसरा ऐप बनाया है। (गोविंद देसाई, AKRSP)

प्रश्न: क्या पंचायत द्वारा डेटा का उपयोग नहीं किया जा सकता है? (आंचल यादव, उर्मुल ट्रस्ट)

उत्तर: किया जा सकता है, लेकिन डेटा एकीकृत नहीं है। सभी योजनाओं की जानकारी बुखारी में है। स्वास्थ्य के लिए एक वेबसाइट है और मनरेगा के लिए दूसरी, सामाजिक संरक्षण के लिए तीसरी और विकलांगता के लिए चौथी है। पंचायत अपने गांव में परिवारों के सदस्यों के बारे में जानना चाहती है। वे डेटा को अपने स्तर पर कैसे एकीकृत करेंगे? जब हमें सामाजिक क्षेत्र में पांच विभागों के बजट की कुल राशि मिलनी है, तो हमें यह बहुत मुश्किल लगता है। हमारा प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि पंचायत अपने गांव के डेटा तक पहुंच हासिल कर सकें और इसका उपयोग कर सकें। उन्हें खुद को अपना डेटा तैयार करना होगा जिसमें गांव विकास योजना (VDP) भी शामिल है; हमें समुदाय के साथ बैठना और इस प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाना है। किसी नौकरशाह ने GPDP पर पेपर या ऑनलाइन पर उस योजना को नहीं रखा है - इसका उपयोग करने

के लिए पंचायत को अपना लॉगिन आईडी या पासवर्ड नहीं पता है। ऑनलाइन वेबसाइट पंचायत को यह ट्रैक करने के लिए कोई अधिकार नहीं देती है कि क्या कोई काम किया गया है, शुरू किया गया है या नहीं। यह पंचायत के लिए बहुत ही सीमित है। वर्तमान में हम नागरिक और पंचायत दोनों स्तरों पर काम कर रहे हैं; हम इन दोनों सिरों पर सभी समुदाय प्रक्रियाओं और समूहों के साथ ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। (गोविंद देसाई, AKRSP)

अध्यक्ष की टिप्पणी

(डॉ. तारा नायर, GIDR)



इस सत्र में उत्तर से अधिक प्रश्न उठाए गए हैं क्योंकि उनमें से किसी का भी समाज के साथ तकनीकी इंटरैक्शन/इंटरफ़ेस बहुत गहरा और जटिल है। अर्थव्यवस्था पहले ही सूचना, कमजोरियों, निरक्षरता के विशाल स्तर और किसी भी तरह के ज्ञान की कमी के बोझ से ग्रस्त है। अनुभवों के उचित दस्तावेजीकरण की कमी है; जानकारी के साथ हमारी संगठित बातचीत को उचित रूप से दस्तावेज करने की आवश्यकता है। हम उच्च स्तर की ऊर्जा के साथ काम शुरू करते हैं लेकिन हम दस्तावेजों के माध्यम से प्रक्रियाओं को नहीं ले रहे हैं। तकनीक बहुत अच्छी, सुंदर, प्रभावी और कुशल दिखकर हमें सशक्त कर सकती है। इस परियोजना के एक हिस्से के रूप में, हम प्रौद्योगिकी के साथ काम करने में प्रत्येक संगठन के अनुभवों को दस्तावेज करने में सक्षम होना चाहिए। तकनीक का यह मतलब नहीं है कि हमारे पास टैबलेट आदि होना चाहिए क्योंकि एक साधारण नोटबुक भी एक तकनीक है। समुदायों द्वारा प्रौद्योगिकियों को सीखने और अनुभवों का उचित दस्तावेजीकरण बहुत उपयोगी होगा। ■



समापन टिप्पणी

- बिनाय आचार्य, निदेशक, 'उन्नति'



‘सार्वजनिक योजनाओं/कार्यक्रमों की जानकारी में सुधार’ परियोजना के यूरोपीय संघ के भागीदारों की हस्तक्षेप रणनीतियों के आधार पर इस परामर्श की योजना बनाई गई थी। परामर्श के तीन सत्रों ने मांग पैदा करने के लिए लोगों की आवाज उठाने, सरकार को उत्तरदायी बनाने के लिए लोगों की आवाज उठाने और सार्वजनिक कार्यक्रमों को सुलभ बनाने और अंतिम व्यक्ति तक पहुंचने के लिए देश भर में क्षेत्रीय अनुभव के आधार पर सीख और अनुभव लाए हैं। मांग पैदा करने और सामाजिक उत्तरदायित्व के लिए कई रणनीतियों का उपयोग किया गया है। जैसा कि पहले प्रोफेसर माथुर ने बताया था, ‘टोकरी में कई अनुभव और सबक हैं - जितना आप कर सकते हैं उतना ले लो/पकड़ो।’ एक परियोजना की वास्तविक सफलता तब होती है जब गरीब को ताकत मिलती है और वे सार्वजनिक योजनाओं/कार्यक्रम के लाभ लेते हैं। प्रो. शाह ने ‘सामाजिक डार्विनवाद सिद्धांत को जीने’ के बारे में बात की - जिनके पास शक्ति है, वे निश्चित रूप से लाभ उठा सकेंगे लेकिन गरीबों को छोड़ दिया जाएगा। इसलिए हालात को हमारी उपस्थिति की आवश्यकता है और हालांकि भारत डिजिटल रूप से बदल रहा है, अतः इंटरफ़ेस को मजबूत किया जाना चाहिए।

तकनीकी नवाचारों पर तीसरे और अंतिम सत्र में, प्रस्तुतियां न केवल

यूरोपीय संघ के भागीदारों द्वारा की गई बल्कि उन संगठनों द्वारा भी की गई जो इस परियोजना का हिस्सा नहीं हैं। इस परियोजना से परे कई नवाचार विकसित किए जा रहे हैं। तकनीकी नवाचारों का विकास को किसी भी बाहरी तकनीकी विशेषज्ञों को नहीं सौंपा गया था और इन नवाचारों का ध्यान सामान्य लोगों के हाथों में तकनीक देने पर है। इस प्रक्रिया में, कई नए विचारों का पता लगाया गया है। विभिन्न मंत्रालयों और एजेंसियों ने कई ऐप्स विकसित किए हैं, लेकिन ये कुछ और ऐप्स हैं जिन्हें यूरोपीय संघ के भागीदारों ने विकसित किया है। हमें सामान्य लोगों के हाथों में प्रौद्योगिकी प्रदान करने के लिए ऐसे प्रयास करने की आवश्यकता है जो वे उपयोग कर सकते हैं। चुनौतियों और हमारे द्वारा की गई गलतियों के बावजूद नवाचार की यात्रा जारी रहनी चाहिए।

जब इस परियोजना की शुरुआत हुई थी, तो भागीदारों द्वारा विकसित की गई कुछ योजनाओं के बारे में आशंकाएं थीं। तीन वर्षों के बाद, हमें लगता है कि उन्होंने परिणाम प्राप्त किए हैं। उदाहरण के लिए, जब हमने पहली बार स्वास्थ्य स्लेट के बारे में सुना, तो हम इस बारे में निश्चित नहीं थे कि इसका उपयोग कैसे किया जा सकता है लेकिन तीन वर्षों के बाद, हमें लगता है कि यह संभव है। कार्यान्वयन संगठन द्वारा इसकी व्यवहार्यता की जांच के लिए मामूली धन राशि का उपयोग किया गया है। शिकायतों और इसके निवारण पर प्रस्तुति में, वक्ताओं ने लगभग तीन प्रकार के तंत्र साझा किए। उनमें से एक तकनीकी सक्षम है, दूसरा सरकारी अधिकारियों के साथ लोगों का सीधा इंटरफ़ेस है और तीसरा सूचना सूचना अभियानों के दौरान शिकायतों की रिकॉर्डिंग है। इंटरफ़ेस मोड में शिकायतों का निवारण उच्च स्तर का है; लेकिन IT सक्षम तंत्र में भी, यह 585 पर उच्च है। प्रश्नों के मुश्किल होने पर और BDO/कलेक्टर स्तर के अधिकारी द्वारा इसका उत्तर नहीं दिये जा सकने पर IT सक्षम माध्यम का उपयोग करने की आवश्यकता है। इस परियोजना में यूरोपीय संघ के सहयोगी कवर किए गए सभी तीन माध्यमों पर काम कर रहे हैं।

हमें इस परियोजना के बाहर के लोगों के साथ सीखने और आदान-प्रदान करने के लिए जुड़ने की आवश्यकता है और इस परामर्श ने हमें यह अवसर प्रदान किया है। यूरोपीय संघ परियोजना भागीदारों के अलावा, गुजरात के संगठनों को इस परामर्श में आमंत्रित किया गया है। अपने संगठनों और अनुभवों के बारे में आने और साझा करने के लिए सभी संगठनों का धन्यवाद। यूरोपीय संघ के भागीदारों का धन्यवाद, जिन्होंने अपने कार्यक्रम से आने, शामिल होने और साझा करने के लिए समय निकाला। तीन सत्रों के अध्यक्ष, प्रोफेसर नवदीप माथुर, श्री अच्युत दास और डॉ. तारा नायर और प्रोफेसर घनश्याम शाह को मुख्य भाषण देने के लिए धन्यवाद। मैं प्रस्तुतियां तैयार करने और अपने काम पर पृष्ठभूमि नोट तैयार करने के लिए वक्ताओं का भी शुक्रिया अदा करना चाहता हूँ। चूंकि हम इस परियोजना के समापन के करीब हैं, इसलिए यह हमने अभी तक जो कुछ सीखा है उसे गांठ में बांध लेने के लिए 'सबक सीखा' कार्यक्रम था। हम इन प्रस्तुतियों और आज आयोजित चर्चाओं का दस्तावेजीकरण करेंगे।

इस दस्तावेज़ का न केवल यूरोपीय संघ परियोजना भागीदारों को मार्गदर्शन के लिए उपयोग किया जाएगा बल्कि यह एक सार्वजनिक दस्तावेज़ होगा। यह पाठकों को जानने में मदद करेगा कि विभिन्न संघटन रणनीतियों का उपयोग कैसे किया जा सकता है और उत्तरदायित्व को बढ़ावा देने के लिए उपायों का उपयोग कैसे किया जा सकता है।

अंत में, मैं दीपा, स्वप्नी और मेरे सभी अन्य सहयोगियों को धन्यवाद देना चाहता हूँ और प्रशंसा करना चाहता हूँ जिन्होंने इस परामर्श का आयोजन किया है। जगह देने....., के लिए लेमन ट्री होटल और अच्छी सेवा उपलब्ध कराने के लिए उनके सभी कर्मचारियों को भी धन्यवाद। होटल में कई विकलांग व्यक्तियों को रोजगार दिया गया है। होटल का चयन हमारी सामाजिक सोच से निर्देशित था।

आप सभी को एक बार फिर धन्यवाद और मैं आप सभी की सुरक्षित यात्रा की कामना करता हूँ! ■





विकास शिक्षण संगठन

जी-1, 200, आज़ाद सोसायटी, अहमदाबाद-380015

फोन: 079-26746145, 26733296 फेक्स: 079-26743752 email: sie@unnati.org वेबसाइट: www.unnati.org

राजस्थान क्षेत्रीय कार्यालय

650, राधाकृष्णन पुरम, लहरिया रिसोर्ट के पास, चौपासनी-पाल बाई पास लिंक रोड, जोधपुर-342014, राजस्थान

फोन: 0291-3204618 email: jodhpur_unnati@unnati.org

इस बुलेटिन के लेखों में व्यक्त विचार लेखकों के अपने हैं।

दीपा सोनपाल, रमेश पटेल : ईमेल: sie@unnati.org, publication@unnati.org

अनुवाद: आर. के. गुप्ता

मुद्रक: प्रिन्टविज़न, अहमदाबाद

केवल सीमित वितरण के लिए

आप लोक शिक्षण व प्रशिक्षण के लिए विचार में प्रकाशित सामग्री का सहर्ष उपयोग कर सकते हैं। कृपया सौजन्य का उल्लेख करना न भूलें और साथ ही अपने उपयोग से हमें अवगत करवायें ताकि हम भी उससे कुछ सीख सकें।