

વર્ષ ૨૦ અંક ૨, સળંગ અંક ૭૧

એપ્રિલ-જૂન, ૨૦૧૫

# વિચાર



જાહેર યોજનાના અમલીકરણમાં ફરિયાદ-નિવારણ



યૂરોપીય સંઘ



ઉન્નતિ

UNNATI

■ સંપાદકીય	3
■ માહિતીનો અધિકાર (આરટીઆઈ) હેઠળ સામે ચાલીને માહિતી જાહેર કરવી અને જાહેર સેવા પૂરી પાડવી: કેટલાંક અવલોકનો	4
■ સરકાર દ્વારા પ્રસ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા	8
■ મનરેગા ટેલિફોન હેલ્પલાઈન - ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા	11
■ ગ્રામીણ રાજસ્થાનમાં ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા: કેટલાંક અવલોકનો	15
■ ગ્રામ પંચાયત સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ	18
■ જાહેર કાર્યક્રમ અસરકારક રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે ઓનલાઈન ફરિયાદ નિવારણનો રાજસ્થાનના બાડમેરમાં ઉપયોગ	20
■ નાગરિકોને જાહેર સેવાઓ મેળવવાનો અધિકાર, ગુજરાત અધિનિયમ-૨૦૧૩ (સેવાઓ તેમ જ ફરિયાદ નિવારણની બાંધધરી આપતો કાયદો)	23
■ રાજસ્થાન ગેરન્ટિડ ડિલિવરી ઓફ પબ્લિક સર્વિસિઝ એક્ટ-૨૦૧૧ (રાજસ્થાન જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડવાની બાંધધરી અધિનિયમ-૨૦૧૧)	25
■ વિશ્વ વિકાસ રિપોર્ટ (વર્લ્ડ ડેવલપમેન્ટ રિપોર્ટ) ૨૦૧૫: મન, સમાજ અને વ્યવહાર	28
■ મહિલાઓના ગૌરવનું સન્માન કરતો સીમાચિહ્નરૂપ ચુકાદો	30

## સામાજિક-આર્થિક અને જ્ઞાતિ આધારિત વસ્તી ગણતરી: ગરીબી નાબૂદી સામેના પડકારો

ભારત સરકાર દ્વારા ૨૦૧૧-૧૩ના સમયગાળા દરમિયાન હાથ ધરાયેલા સામાજિક-આર્થિક અને જ્ઞાતિ આધારિત સર્વેનાં કામચલાઉ તારણો જુલાઈ, ૨૦૧૫ના પ્રથમ અઠવાડિયે જાહેર કરવામાં આવ્યાં છે. તેમાં ૨૪.૩૯ કરોડ પરિવારોને આવરી લેવાયા હતા, જે પૈકીના ૧૭.૯૧ કરોડ ગ્રામીણ પરિવારો હતા. સૌથી વધુ સંખ્યામાં (૯૦ ટકા) પરિવારો બિહાર રાજ્યમાં વસે છે, જેમાં ૨૧.૫૩ ટકા ગ્રામીણ પરિવારો અનુસૂચિત જાતિ અને અનુસૂચિત જનજાતિના છે.

૧૭.૯૧ કરોડ ગ્રામીણ પરિવારો પૈકીના ૮.૬૯ કરોડ (૪૮.૫ ટકા) પરિવારો એક કે વધુ વંચિતતાઓ વચ્ચે જીવન ગુજારે છે. ૫.૩૭ કરોડ (૩૦ ટકા) પરિવારો જમીનવિહોણા છે અને મુખ્યત્વે મજૂરીકામ કરીને નિર્વાહ ચલાવે છે. સર્વે રિપોર્ટ અનુસાર, ૪૯ ટકા ગ્રામીણ પરિવારો ગરીબાઈમાં જીવન ગુજારે છે. ૭૪.૫ ટકા પરિવારોએ જણાવ્યું હતું કે, તેમની માસિક આવક રૂ. ૫,૦૦૦ કરતાં ઓછી છે. ઓરિસ્સાના ૮૭.૮૮ ટકા પરિવારોની માસિક આવક રૂ. ૫,૦૦૦ કરતાં ઓછી હોવાનું જાણવા મળ્યું હતું. તે જ રીતે, ૨૭.૩૫ ટકા પરિવારો એક રૂમના કાચી દીવાલ અને કાચા છાપરાના મકાનમાં રહે છે, જ્યારે આવાં મકાનોમાં રહેતા પરિવારોની રાષ્ટ્રીય સરેરાશ ટકાવારી ૧૩.૨૫ ટકા છે. પશ્ચિમ બંગાળમાં ભીખ માંગવાનું ચલણ વધુ જોવા મળ્યું હતું. રાષ્ટ્રીય સરેરાશ ટકાવારી ૦.૩૭ ટકાની સામે આ રાજ્યના ૧.૨૬ ટકા ગ્રામીણ પરિવારો મુખ્યત્વે ભીખ માંગીને ગુજરાન ચલાવે છે.

ગરીબીની રેખા હેઠળ આપમેળે સમાવેશ કરનારા માપદંડ બાદ, આ સર્વેમાં વંચિતતાના સાત સૂચકોનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હતો. દરેક વંચિતતા હેઠળ વસતા પરિવારોની ટકાવારી આ પ્રમાણે છે (૧) કાચી દીવાલ અને કાચા છાપરાનું એક રૂમનું ઘર (૧૩.૨૫ ટકા), (૨) કુટુંબમાં પુખ્ત વયનો સભ્ય જ ન હોય તેવાં ઘરો (૩.૬૪ ટકા), (૩) પરિવારનું વડપણ મહિલા સંભાળતી હોય અને પરિવારમાં કોઈ પણ આવક રળતો પુખ્ત વયનો પુરુષ ન હોય (૩.૮૫ ટકા), (૪) પરિવારમાં વિકલાંગ વ્યક્તિ હોય અને કોઈ પણ સક્ષમ પુખ્ત સભ્ય ન હોય તેવા ઘર (૩.૯૯ ટકા), (૫) અનુસૂચિત જાતિ કે અનુસૂચિત જનજાતિના પરિવાર (૨૧.૫૩ ટકા), (૬) ઘરમાં ૨૫ વર્ષ કરતાં વધુ વયનો સાક્ષર સભ્ય ન હોય તેવો પરિવાર (૨૩.૫૨ ટકા) અને (૭) જમીન વિહોણો પરિવાર, જેની આવકનું મુખ્ય સાધન મજૂરી હોય (૨૯.૯૭ ટકા). આ પૈકીનો કોઈ પણ એક કે તેથી વધુ માપદંડ વંચિતતાભર્યા જીવનસ્તર તરફ સ્પષ્ટ સંકેત કરે છે.

આ સર્વે સ્પષ્ટપણે સૂચવે છે કે ગરીબી રેખા (બીપીએલ) વધુ વિસ્તૃત સ્વરૂપ ધારણ કરશે અને તે માટે સરકારના સામાજિક સુરક્ષા કાર્યક્રમોની સહાય મળવી જરૂરી છે. કેન્દ્રીય બજેટમાં કલ્યાણકારી કાર્યક્રમો પાછળના ખર્ચ પર મૂકવામાં આવેલો કાપ તેમ જ અવિભાજિત હિસ્સામાં રાજ્યનો હિસ્સો ૩૨ ટકાથી વધારીને ૪૨ ટકા કરવામાં આવતાં, રાજ્ય સરકારોએ યોગ્ય કાર્યક્રમો વિકસાવીને સંબંધિત રાજ્યોમાં વંચિતતા અંગેના ડેટાને ધ્યાનમાં રાખીને લક્ષ્યાંકો નક્કી કરવાનો સમય પાકી ગયો છે. ગરીબી રેખા અંગેની ચર્ચા ખાસ ફળદાયી નહીં નીવડે. વિવિધ રાજ્યો તથા જિલ્લાઓના ગ્રામીણ સમુદાયો જુદા-જુદા પ્રકારની વંચિતતાઓનો સામનો કરે છે. ઉલ્લેખનીય છે કે, નવતર વિકેન્દ્રીકૃત સામાજિક કલ્યાણ કાર્યક્રમ અને લક્ષ્યાંક વિના ગ્રામીણ ભારત ગરીબીની ભીંસમાંથી બહાર નહીં આવી શકે. તમિલનાડુ અને કેરળ જેવાં રાજ્યોએ વિચારવું જોઈએ કે જમીનવિહોણા અને મજૂરી પર નભતા લોકોની ટકાવારી આટલી મોટી શા માટે છે, ઓરિસ્સાએ તમામ લોકો માટે મકાનોની વ્યવસ્થા વિશે વિચારવું જોઈએ, પશ્ચિમ બંગાળે ભીખ માંગનારા લોકો માટે યોગ્ય રોજગારી પૂરી પાડવા માટેનો કાર્યક્રમ વિકસાવવો જોઈએ. અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ બાબત એ છે કે, કેન્દ્ર સરકારે યુનિવર્સલ કવરેજ સાથેના ખાદ્યાન્ન સલામતી જેવા સામાજિક સુરક્ષા કાર્યક્રમો વિકસાવવા જોઈએ. વિવિધ સ્તરે વંચિતતાઓથી ઘેરાયેલા ગરીબ લોકોએ કાર્યક્રમોનો લાભ મેળવવા માટે તેમની લાયકાત પુરવાર કરવાની રાહ જોવામાં સમય ન વેડફવો જોઈએ. એક વાત સ્પષ્ટ છે કે ગરીબી બહુ-પરિમાણીય છે અને બહુવિધ સ્તરીય દરમિયાનગીરીઓ થકી આ સમસ્યા નિવારવી જરૂરી છે. ■

# માહિતીનો અધિકાર (આરટીઆઈ) હેઠળ સામે ચાલીને માહિતી જાહેર કરવી અને જાહેર સેવા પૂરી પાડવી: કેટલાંક અવલોકનો

2014માં 'સામે ચાલીને માહિતીને જાહેર કરવી'ની સ્થિતિ અંગે અભ્યાસ કરવા માટે વિવિધ જાહેર કચેરીઓની મુલાકાત લેવાની તક આપવા બદલ લેખક ગુજરાત રાજ્ય માહિતી પંચ (ગુજરાત સ્ટેટ ઇન્ફર્મેશન કમિશન)ના આભારી છે. આ લેખમાં નોંધવામાં આવેલાં અવલોકનો કમિશનનાં નહીં, બલકે લેખકના અંગત અભિપ્રાય છે. લેખક **બિનોય આચાર્ય**, 'ઉન્નતિ' નામની સ્વૈચ્છિક સંસ્થાના નિયામક છે. 'ઉન્નતિ' હાલ 'જાહેર યોજનાઓ અંગેની માહિતીની પહોંચને બહેતર બનાવવા' અંગેના, ઇયુનો સહયોગ ધરાવતા પ્રોજેક્ટ પર કાર્ય કરે છે.

આરટીઆઈ એક્ટ, 2005ની કલમ 4.1 (બી) હેઠળ, કોઈ પણ જાહેર સત્તા તંત્ર (પબ્લિક ઓથોરિટી)એ તેની પાસેની ઉપલબ્ધ વિગતો સામે ચાલીને જાહેર કરવી જરૂરી છે. સરકારી કામગીરી, નીતિઓ અને કાર્યક્રમો વિશેની માહિતી રજૂ કરવાથી પારદર્શી અને જવાબદાર વહીવટ સ્થાપવામાં યોગદાન આપી શકાય છે. અધિનિયમના વાસ્તવિક હેતુને ધ્યાનમાં રાખીને તે પ્રમાણે સંપૂર્ણ અને વપરાશકારો માટે સાનુકૂળ માહિતી જાહેર કરવામાં આવે, તો નાગરિકોએ માહિતી મેળવવા માટે આરટીઆઈ અરજીનું શરણ નહીં લેવું પડે. સામે ચાલીને જાહેર કરવાની માહિતી હેઠળ માહિતી ઉપલબ્ધ કરવા અંગેના ચુકાદામાં માનનીય ગુજરાત હાઈ કોર્ટ, સ્પેશ્યલ સિવિલ એપિલેશન નં. 2398, 2013 (ચંદ્રવદન ધ્રુવ વિ. ગુજરાત રાજ્ય), રાજ્ય માહિતી પંચના નિર્ણયને સમર્થન આપતાં નોંધ્યું હતું કે, દરેક વિભાગે દર વર્ષે, સામે ચાલીને જાહેર કરવાની માહિતીની સ્થિતિની સમીક્ષા કરવી જોઈએ અને તેમાં સુધારા માટે આયોજન કરવું જોઈએ. વધુમાં નોંધ્યું હતું કે, સામે ચાલીને જાહેર કરવાની માહિતીના અમલ પર દેખરેખ કરવા માટેની જવાબદારી રાજ્ય માહિતી પંચની હોવી જોઈએ.

અધિનિયમની કલમ 4(2), (3) અને (4) અનુસાર, જાહેર સત્તાતંત્ર ઇન્ટરનેટ, નોટિસ બોર્ડ, દીવાલો પર લખાણ તથા અન્ય માધ્યમો થકી માહિતી જાહેર કરે છે. અધિનિયમની કલમ-4માં આપ્યા પ્રમાણે સામે ચાલીને જાહેર કરવાની માહિતીને સુદૃઢ કરવા માટેની ભલામણ કરવા માટે ભારત સરકારના ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ પર્સનેલ એન્ડ ટ્રેનિંગ (ડીઓપીટી)એ વિશેષ કાર્ય-દળની મે-2011માં રચના કરી છે. 15 એપ્રિલ, 2013ના રોજ આ દળે, સામે ચાલીને જાહેર કરવાની માહિતીના ડિજિટલ પ્રકાશન માટે સ્પષ્ટ માર્ગદર્શિકા આપી છે.

ગુજરાતના પસંદગીયુક્ત વિભાગોને આવરી લઈને ડિજિટલ ફોર્મેટમાં તથા કમ્યુનિકેશનના અન્ય સ્વરૂપે માહિતીની પ્રાપ્યતાના સંદર્ભમાં ગ્રામ સ્તરની જાહેર સંસ્થાઓથી માંડીને રાજ્યના સચિવાલય દ્વારા

કરવામાં આવતી જાહેરાતના તમામ સ્વરૂપોને ધ્યાનમાં રાખીને સરળ પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવી હતી. આ પ્રક્રિયા દરમિયાન કેટલીક નવતર અને આગવી પ્રવૃત્તિઓનું નિરીક્ષણ કરવામાં આવ્યું હતું. ગુજરાત રાજ્યનાં આ અવલોકનો અન્ય કોઈ પણ રાજ્ય પર લાગુ પડી શકે છે.

**1. પહોંચની પ્રક્રિયા સૂચવતી યોજનાઓ અને સરકારી ઠરાવ/હુકમો (જીઆર/જીઓ) વિશેની માહિતી:** તમામ વિભાગો અને જિલ્લા કક્ષાની કચેરીઓની વેબસાઇટ્સ, યોજનાઓ અને પરિયોજનાઓ વિશેની સઘળી માહિતી પૂરી પાડે છે. મોટાભાગના વિભાગો પણ યોજનાઓનો લાભ મેળવવા માટેની પ્રક્રિયા અને માર્ગદર્શિકા સૂચવતા સંબંધિત જીઆર પૂરા પાડે છે. તમામ જીઆરને એક મથાળા/આઇકોન હેઠળ આવરી લેવાયા હોવાથી, નિશ્ચિત યોજના કે કાર્યક્રમ સંબંધિત જીઆરનો સંદર્ભ લેવો મુશ્કેલ હોવાનું માલૂમ પડ્યું છે. નાગરિકો સરળતાથી સંદર્ભ મેળવી શકે તે માટે દરેક નિશ્ચિત યોજના અને કાર્યક્રમો હેઠળ જીઆર પૂરા પાડવામાં આવે, તે વધુ ઉપયોગી નીવડી શકે છે. તેથી, જો લાભાર્થી/નાગરિકો અને સંબંધિત અધિકારીઓ વચ્ચે કોઈ ઘર્ષણ કે તકરારની સ્થિતિ ઉદ્ભવે, તો તેવા કિસ્સામાં કઈ પ્રક્રિયા અનુસરવી તેને લગતો સંદર્ભ પણ ઝડપથી મેળવી શકાય છે. તમામ વિભાગો અને તેની સાથે સંકળાયેલી કચેરીઓ પણ મંજૂરીની પ્રક્રિયા વિશેની માહિતી અપલોડ કરે છે. અરજીના ફોર્મ પણ અપલોડ કરવાના રહેશે.

**2. લાભાર્થીઓની યાદી:** મોટાભાગની વેબસાઇટ્સમાં સામાન્યપણે સબસિડી કાર્યક્રમોની લાભાર્થી યાદી આપવામાં આવતી નથી. જ્યારે આવાસ, ખેતીનાં ઓજારો ખરીદવા માટેની લોન વગેરે જેવા સબસિડી પ્રોગ્રામની વિગતો વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવે, ત્યારે તેનાથી ઉત્તરદાયિત્વ આવે છે. એમજીનરેગા વેબસાઇટ તેનું

જીવંત ઉદાહરણ છે. ગુજરાતમાં, પોરબંદર જિલ્લાના કુતિયાણા તાલુકામાં રહેતા પાનના ગલ્લાવાળાનું ધ્યાન ગયું કે એમજનરેગાની વેબસાઇટ પર મોટા પ્રમાણમાં કામદારો તરીકે એનઆરઆઇનાં નામો દર્શાવાયાં હતાં તથા વિવિધ કાર્યો હેઠળ તેમને વળતર ચૂકવવામાં આવ્યું હોવાનું દર્શાવ્યું હતું. એક ઔપચારિક ફરિયાદને પગલે બહોળા પાયે ચાલતી ગેરરીતિઓનો પર્દાફાશ થયો. જિલ્લા કલેક્ટર કે જિલ્લા પંચાયતની વેબસાઇટમાં સબસિડી પ્રોગ્રામના લાભાર્થીઓની યાદી જાહેર કરીને સ્થાનિક સ્તરે ઉત્તરદાયિત્વ પ્રસ્થાપિત કરી શકાય છે અને લક્ષ્યાંક અસરકારક રીતે પાર પડે તે સુનિશ્ચિત કરી શકાય છે. આરટીઆઇ અંગેના એક સેમિનારમાં રજૂ કરવામાં આવેલા પૈકીના એક પેપરમાં સુરત મ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશને નોંધ્યું કે તેઓ કેટલાક બીએસયુપી (જેએનયુઆરએમ અંતર્ગતનો પ્રોગ્રામ) પ્રોજેક્ટ્સની લાભાર્થી યાદી પૂરી પાડે છે. જમીન ફેરબદલી, પેટ્રોલ પમ્પની ફાળવણી, સંસ્થાઓ સ્થાપવી, ઇમારતનો ઉપયોગ વગેરે વિગતો જો જે-તે સમયે તાકીદે પૂરી પાડવામાં આવે અને પ્રાપ્ત થયેલી, મંજૂર થયેલી અને નકારવામાં આવેલી તમામ અરજીઓની સ્થિતિ, તારીખ સાથે સ્પષ્ટ કરવામાં આવે, તો તેનાથી કાર્યક્રમ વધુ અસરકારક બનશે, અને નાગરિકોને તેનાથી સંતોષ થશે. તમામ સબસિડી કાર્યક્રમો માટે લાભાર્થી યાદી, પસંદગીનો માપદંડ, નિશ્ચિત કારણોસર જેમને ઇનકાર કરવામાં આવ્યો હોય તેવા અરજીકર્તાઓની યાદી પૂરી પાડવી વધુ સુસંગત ગણાશે. આવી યાદી ગ્રામ પંચાયત, વોર્ડ ઓફિસ કે મ્યુનિસિપાલિટી વગેરેની દીવાલ પર પણ લગાવી શકાય.

3. ગરીબી રેખાની નીચે જીવતાં લોકોની (બીપીએલ) યાદી: બીપીએલ યાદી ઘણા સબસિડી કાર્યક્રમો માટેની યોગ્યતા પ્રસ્થાપિત કરતી હોવાથી નાગરિકો બીપીએલ યાદીની સૌથી વધુ માગણી કરતા હોય છે. ભારતમાં, યાદીની યથાર્થતા બાબતે લોકોમાં ઘણી શંકાઓ પ્રવર્તે છે. સામાન્યપણે યાદી ગુજરાતના ગ્રામીણ વિકાસ વિભાગની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હોય છે. અસમમાં ગ્રામ પંચાયતની દીવાલો પર નવા સામાજિક-આર્થિક અને જ્ઞાતિ આધારિત વસતિ ગણતરીના સર્વેની યાદી દર્શાવવામાં આવે, તે સાથે જ ઉત્સાહપ્રેરક બાબત છે.

4. ટેન્ડર: જ્યારે ટેન્ડરની જાહેરાતો વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવે, ત્યારે ઘણી વખત ટેન્ડર અંગે લેવાયેલા નિર્ણયની વિગતો કોઈ પણ વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવતી નથી. પસંદ કરવામાં આવેલી પાર્ટીનું નામ, ટેન્ડરની વિગતો અને રકમ, પસંદગીનો

માપદંડ, પ્રોજેક્ટની સમય-મર્યાદા વગેરે જેવી વિગતો જાહેર કરીને મોટા પ્રોજેક્ટ માટેના ટેન્ડરના નિર્ણયની વિગતો પૂરી પાડી શકાય. આ વિગતો માર્ગ, પુલ, ઇમારત વગેરેના બાંધકામના સ્થળે પણ પૂરી પાડી શકાય. તેનાથી ટેન્ડરની ફાળવણીની પ્રક્રિયા વધુ પારદર્શી બનશે.

5. જાહેર માહિતી અધિકારી (પીઆઇઓ) અને અપીલ અંગે કામ કરનાર સત્તાધિશ (એપેલેટ ઓથોરિટી): તમામ વિભાગોની વેબસાઇટ્સ પીઆઇઓ અને એપેલેટ ઓથોરિટી અંગેની વિગતો પૂરી પાડે છે. ગુજરાતમાં, આરોગ્ય અને પરિવાર કલ્યાણ વિભાગે સામુદાયિક આરોગ્ય કેન્દ્રના સ્તર સુધી પીઆઇઓ અને એપેલેટ ઓથોરિટી અંગેની માહિતી પૂરી પાડી છે. અમુક કિસ્સાઓમાં આ વિગતો અપડેટ કરવામાં આવતી નથી. ઓફિસ છોડી ચૂકેલા અધિકારીઓનાં નામ હજી પણ વેબસાઇટ પર જોવા મળે છે. નાગરિકો આરટીઆઇ અરજી કરી શકે તે માટે ગ્રામ પંચાયત, પ્રાથમિક શાળા, પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર, વાજબી ભાવની દુકાન સુધીની દરેક જાહેર ઓફિસે પીઆઇઓ અને એપેલેટ ઓથોરિટીનાં નામ, સરનામાં અને ફોન નંબર દર્શાવતાં બોર્ડ મૂકવાં જોઈએ.

6. જાહેર સેવા પૂરી પાડવા અંગે મહત્વપૂર્ણ જાહેરાતો: રાષ્ટ્રીય સ્વાસ્થ્ય બીમા યોજના (આરએસબીવાય) હેઠળ સારવાર માટે માન્યતા પ્રાપ્ત હોસ્પિટલો, આરએસબીવાય કાર્ડની માન્યતા ચાલુ રાખવી, ગમે તેટલી પ્રસૂતિ (યોજના પ્રમાણે ફક્ત બે નહીં) માટે જનની સુરક્ષા યોજનાની સેવાઓની પ્રાપ્યતા, ગ્રામ સભાનું સમય પત્રક વગેરે જેવી ઘણી મહત્વની વિગતો જિલ્લા પંચાયતની વેબસાઇટ પર તથા સંબંધિત ઓફિસોમાં, જાહેર માહિતી-બોર્ડ પર મૂકી શકાય. ગુજરાતમાં, ગ્રામીણ વિકાસ વિભાગની વેબસાઇટ, સંબંધિત તાલુકા અને જિલ્લા હેઠળની તમામ ગ્રામ પંચાયતોની સામાજિક ઓડિટ માટેની ગ્રામ સભાના સમય-પત્રકની વિગતો પૂરી પાડે છે. ગ્રામ સભાનું નિરીક્ષણ કરવા ઈચ્છનારી કોઈ પણ વ્યક્તિ માટે આ વિગતો ઉપયોગી નીવડે છે. સામાજિક ક્ષેત્રના કાર્યક્રમોની મહત્વની જાહેરાતો વેબસાઇટ પર મૂકી શકાય. રાજકોટ મ્યુનિસિપલ કોર્પોરેશને જન્મ નોંધણી સાથે રસીકરણ માટેની ચેતવણી જોડી દીધી છે. નવજાત શિશુનાં માતા-પિતા તેમના નોંધાયેલા મોબાઇલ ફોન પર રસીકરણ અંગેની જાણકારી મેળવે છે. સાબરકાંઠાની જિલ્લા પંચાયત તથા જિલ્લા કલેક્ટર, અગાઉથી નક્કી કરેલા મોબાઇલ નંબરો પર વોઈસ એસએમએસ મારફત વિકલાંગતા પ્રમાણન શિબિર, ગ્રામ સભાના સમય પત્રક વગેરેની જાહેરાત કરે

છે. સાબરકાંઠા જિલ્લાએ તમામ ટોલ ફી હેલ્પલાઇન દર્શાવતાં વોલ-પેપર પણ જારી કર્યાં છે. પોલિયો કેમ્પની માહિતી આપતા કે પૂર અને વાવાઝોડાની સ્થિતિમાં આગોતરી ચેતવણી આપતા એસએમએસ મોકલવાની પ્રવૃત્તિ તમામ જિલ્લાઓમાં પ્રવર્તે છે. જાહેર સેવાઓ અસરકારક રીતે પૂરી પાડવા માટે આવી કામગીરીનો બહોળા પાયે ઉપયોગ કરી શકાય.

7. સમિતિના સભ્યો: નીતિઓ ઘડવા માટે તથા તેના અમલીકરણ માટે રાજ્ય સરકાર સાથે સહનિર્દેશનમાં કામ કરવા માટે રાજ્ય કક્ષાએ તથા તેના નીચેના સ્તરે ઘણી સમિતિઓની રચના કરવામાં આવી છે. વેબસાઇટ પર સમિતિના સભ્યો, સમિતિની કામગીરી તથા મિટિંગની વિગતો આપવામાં આવતી નથી. સામાજિક ન્યાય સમિતિ, રોગી કલ્યાણ સમિતિ, જાતીય સતામણી વિરુદ્ધ સ્થાનિક ફરિયાદ સમિતિ, બાળ સંરક્ષણ સમિતિ, જિલ્લા આયોજન સમિતિ, એકતા સમિતિ, મોહલ્લા સમિતિ વગેરે જેવી મહત્વની સમિતિઓ અંગેની માહિતી આપી શકાય. અધિનિયમની કલમ 4.1 (બી) 7 અને 8 હેઠળ આમ કરવું ફરજિયાત છે.

## નવીન રીતે માહિતીનું પ્રદર્શન

### પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર સ્તરે પ્રદર્શન

ગુજરાતના આરોગ્ય અને પરિવાર કલ્યાણ વિભાગે દર મહિને પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર(પીએચસી) ઉપર ઉપલબ્ધ જરૂરી દવાઓના જથ્થાની વિગતો જાહેર કરવાની સૂચના જારી કરી છે. કચ્છ જિલ્લાના ભુજ તાલુકાના કેરા ગામના પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રમાં તથા મોરબી જિલ્લાના બગથળા પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રમાં આ રીતે જાહેર કરેલી વિગતો ઉદાહરણરૂપ છે. આ જોગવાઈનું પાલન કરનારાં પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રોએ વિના મૂલ્યે દવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવા અંગે દર્દીઓમાં વિશ્વાસનો સંચાર કર્યો છે. કેટલાંક પીએચસી ગુણવત્તાસભર માહિતીનું પ્રદર્શન કરતાં હોવાનું માલૂમ પડ્યું છે. આ માહિતીના પ્રદર્શનની સામગ્રીમાં નીચેની બાબતો સમાવિષ્ટ છે:

1. પ્રવેશ સ્થળે મેડિકલ ઓફિસર સહિતના તમામ સ્ટાફનાં નામ અને ફોન નંબર
2. પીઆઇઓ અને એપેલેટ ઓથોરિટીનું નામ અને ફોન નંબર
3. પીએચસી ખાતે વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ સેવાઓ
4. ગ્રામ સંજીવની (આરોગ્ય અને પોષણ) સમિતિના તમામ સભ્યોનાં નામ - વીએચએસએનસી
5. દવા વિતરણના કાઉન્ટર પર જીવન જરૂરી દવાઓના સ્ટોકની

ઉપલબ્ધ સેવાઓની સમયમર્યાદા			
અ.નં.	સેવા	સેવાની વિગત	સમય-મર્યાદા (પૂર્ણ કરવા)
૧	દર્દીની સારવાર	ઈમરજન્સી સેવાઓ ૨૪ કલાક ચાલુ	તાત્કાલિક
૨	દર્દીની સારવાર ઓ.પી.ડી.	દરરોજ	જે તે દિવસે ૪
૩	લેબોરેટરી તપાસ રીપોર્ટ	સાદી તપાસ	૨૪ કલાકમાં રીપોર્ટ
૪	લેબોરેટરી તપાસ રીપોર્ટ	વિડાલ, વગેરે સમય લેતી	૬૨ કલાકમાં રીપોર્ટ
૫	એક્સ-રે સાદા	ઈમરજન્સી	તાત્કાલિક
૬	એક્સ-રે સાદા	ઈન્ડોર દર્દી	ઓ.પી.ડી.ના દિવસે
૭	સોનોગ્રાફી તપાસ	ઈન્ડોર દર્દી	દિન-૧ માં
૮	સોનોગ્રાફી તપાસ	ઓ.પી.ડી. દર્દી	તારીખ અપેલ દિવસે
૯	સોનોગ્રાફી તપાસ	ઓ.પી.ડી. દર્દી	તુર્તજ
૧૦	ઈ.સી.જી. તપાસ	રીપોર્ટ	તુર્તજ દિન-૧ માં
૧૧	ઓપરેશન	ઈમરજન્સી	તુર્તજ દિન-૧ માં
૧૨	ઓપરેશન	પ્લા. ઓપરેશન	તારીખ અપેલ દિવસે
૧૩	સર્ટીફિકેટ સેવાઓ	ફીઝીટક ફીટનેસ, માંદગીના સર્ટીફિકેટ ઈમરના દાખલા લોકોમોટર હેન્ડિકેપ સર્ટી દખ્તખામી હેન્ડિકેપ સર્ટી બહેરા-શૂંગા હેન્ડિકેપ સર્ટી મેન્ટલ હેન્ડિકેપ સર્ટી	દિન - ૧ માં દિન - ૧ માં ઓડીઓગ્રામ ઘથા બાદ દિન - ૧ માં
૧૪	મેડીકોલોગલ સર્ટીફિકેટ	પોસ્ટમોર્ટમ રીપોર્ટનોટ કેમીકલ એનાલીસીસના કેસમાં પોસ્ટ પોર્ટમ રીપોર્ટ સગાને પોલીસનું એન.ઓ.સી. લાવ્યા બાદ ઈજા સર્ટીફિકેટ પોલીસનો (દર્દીને રજા આપ્યા બાદ) દર્દીને	દિન - ૭ માં રીપોર્ટ આપ્યા બાદ ૨૪ કલાકમાં દિન - ૩ માં
૧૫	કુટુંબ કલ્યાણની સેવાઓ	કુટુંબ કલ્યાણના સેવાઓ	દિન - ૩ માં

વિગતો દર્શાવવી. (આ માહિતીને કારણે વિના મૂલ્યે દવાઓ મેળવવાની સ્થિતિમાં સુધારો થયો અને નિ:શુલ્ક દવાઓની પ્રાપ્યતાના સંદર્ભમાં આચરવામાં આવતો ભેદભાવ લગભગ બંધ થઈ ગયો.)

### ગ્રામ પંચાયત કક્ષાએ માહિતીનું પ્રદર્શન

કેટલીક ગ્રામ પંચાયતોએ લાભાર્થી યાદી અને સબસિડી પ્રોગ્રામ હેઠળના લાભાર્થીઓની યાદી જાહેર કરી છે. પંચમહાલ જિલ્લામાં આવેલી મલાવ ગ્રામ પંચાયતે માહિતી જાહેર કરતાં ફોર્મટ્સ અને નમૂનાઓની વિશાળ શ્રેણી વિકસાવી છે, જેને પંચાયતના મકાનની દીવાલો પર દર્શાવવામાં આવી છે. આ નવતર પહેલનો પ્રારંભ ભૂતપૂર્વ મુખ્ય માહિતી કમિશનર (ચીફ ઇન્ફર્મેશન કમિશનર) શ્રી આર. એન. દાસ દ્વારા કરવામાં આવ્યો હતો. આ સામગ્રી હજી પણ મોજૂદ છે, પરંતુ તેને નિયમિત અપડેટ કરવામાં આવતી નથી. તેમાં પબ્લિક ઇન્ફર્મેશન ઓફિસર (પીઆઇઓ) અને એપેલેટ ઓથોરિટી (એએ), લાભાર્થી યાદી, બીપીએલ યાદી તથા શાળા વ્યવસ્થાપન સમિતિ, વીએચએસએનસી, વિલેજ વોટરશોડ કમિટી, તકેદારી અને દેખરેખ સમિતિ, પાણી સમિતિ, સ્ટેન્ડિંગ કમિટી, સામાજિક ન્યાય સમિતિ જેવી જાહેર કાર્યક્રમો હેઠળ રચવામાં આવેલી સમિતિઓનાં નામની સાથે તેમની યોજાયેલી મિટિંગ અને હાજર સભ્યો, વિવિધ યોજનાઓ હેઠળ હાથ ધરાયેલાં મહત્વપૂર્ણ કાર્યો, તેનો ખર્ચ, વિવિધ કાર્યક્રમો હેઠળ વર્ષોથી ઊભી કરવામાં આવેલી ગામની મિલકતોની યાદી, વાર્ષિક અંદાજ પત્ર અને ખર્ચ, ગ્રામ સભાના ઠરાવો વગેરે જેવી

શિક્ષકોની વિગત									
શિક્ષકશ્રીનું નામ	હોદ્દો	વતન	ભણપાતા હોયતો ધોરણ	હાલનો વગાર	શૈક્ષણિક લાયકાત	બંધ તારીખ	ખાતામાં દાખલ તારીખ	આ શાળામાં દા.તા.	
પુરાણી બાબુલાલ યુ.	મુ.શિ.	વિજયનગર	3	13	19430 કનડા	પી.ટી.સી.	16-7-54	1-1-57	
શીતલબેન એમ.શાહ	ઉ.શિ.	વિજયનગર	4	16	4600 કનડા	પી.ટી.સી.	27-06-76	1-1-57	
રેખાબેન ડી.પટેલ	ઉ.શિ.	વિજયનગર	1	08	2034 કનડા	પી.ટી.સી.			
	ઉ.શિ.	વિજયનગર	2	19	2400 કનડા	E.A.			
	ઉ.શિ.	વિજયનગર	5	08	2410 કનડા	પી.ટી.સી.	09-06-76		

શાળા વ્યવસ્થાપન સમિતિ (S.M.C.) સામતેલા પ્રાથમિક શાળા									
અધ્યક્ષ	શ્રી. પ્રીમજીલાલ રાવળ પટેલ	સભ્ય	પ્રેમીલાબેન આર.ચૌહાણ	સભ્ય	શ્રી. ત્રિવલ્લભ એસ.પટેલ				
ઉપાધ્યક્ષ	રૂપસ્તી ભાઈ એમ.ડામોર	"	સુરજલાલ આર.લામોર	"	ત્રિવલ્લભ એમ.પટેલ				
સભ્ય સચિવ	પુરાણી બાબુલાલ યુ.	"	મનાજી એસ.ચૌહાણ	"	પ્રેમીલાબેન આર.ચૌહાણ				
પ્રો. સભ્ય	પ્રેમીલાબેન એસ.ચૌહાણ	"	લલીતાબેન એમ.કરારી	"	શીતલબેન એમ.શાહ				
		"	સર્વેશીલાબેન ડી.જસારી	"					

વિગતો દર્શાવવામાં આવે છે. જો દીવાલની જગ્યા પૂરતી ન હોય, તો રજિસ્ટરમાં માહિતી પૂરી પાડી શકાય અને તે જાહેર ઉપયોગ માટે ઉપલબ્ધ બનાવી શકાય.

### સામે ચાલીને જાહેર કરવાની માહિતીની કામગીરીમાં સુધારો લાવવા માટેની ભલામણો:

1. પ્રારંભિક ધોરણે, તમામ જાહેર સત્તા તંત્રએ પીઆઇઓ અને એપેલેટ ઓથોરિટી વિશેની વિગતો બોર્ડ પર મૂકવી જોઈએ.
2. વિભાગીય વડાઓની સક્રિય જવાબદારી વિના માહિતી જાહેર કરવાની કામગીરી આગળ વધી શકે નહીં. વિભાગીય વડાઓએ ઇલેક્ટ્રોનિક ફોર્મેટમાં માહિતી એકત્રિત કરવા માટેની વ્યવસ્થાઓ તથા ઉપાયો શોધવા જોઈએ. તમામ વિગતો સતત સુધારાતી (અપડેટ) હોવી જોઈએ. વિભાગીય વડાએ દર ત્રિમાસિક ગાળાએ ઓછામાં ઓછું એક વાર સામે ચાલીને જાહેર કરવાની માહિતીના પ્રદર્શનના અમલની સમીક્ષા કરવી જોઈએ. વિભાગો, માહિતી પંચને તેમની જાહેરાતની નીતિથી માહિતગાર કરે તે હિતાવહ છે. (સુરત મ્યુનિ. કમિશનરે તેમની માહિતી જાહેર કરવાની કામગીરીનું અવલોકન કરવા તથા તે અંગે પ્રતિભાવ આપવા માટે ગુજરાતના મુખ્ય માહિતી કમિશનરને આમંત્રણ પાઠવ્યું હતું.)
3. વિભાગોએ માહિતી જાહેર કરવા માટે નીચેના સ્તરનાં જાહેર તંત્રને યોગ્ય ફોર્મેટ કે નમૂના પૂરાં પાડવાં જોઈએ. સ્થાનિક સ્તરે માહિતી ઉપલબ્ધ કરવામાં આવે, તો તેનાથી આરટીઆઇ અરજીઓ તથા અપીલોના પ્રમાણમાં પણ ઘટાડો થશે. માહિતી જાહેર કરવાની કામગીરીમાં સુધારો કરવામાં સ્થાનિક જાહેર તંત્રને મદદ પૂરી પાડવા માટે નાગરિક સમાજ-સંગઠનો અને બિન-સરકારી સંગઠનોને સાંકળી શકાય.

**મેડીકલ ઓફિસર ની કચેરી**

**પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર-બગથળા**

**જાહેર માહિતી અધિનિયમ-૨૦૦૫ અનુવચે**

**(૧) મદદનીશ જાહેર માહિતી અધિકારી**  
**નામ : શ્રી જી.વી. ગાંભવા**  
**હોદ્દો : એમ.પી.એચ.એસ.-બગથળા.**

**(૨) જાહેર માહિતી અધિકારી**  
**નામ : ડો. સી.વી. અધારા**  
**હોદ્દો : મેડીકલ ઓફિસર-બગથળા.**

**(૩) અપીલ અધિકારી**  
**નામ : શ્રી ડો. ડી. વી. બાવરવા**  
**હોદ્દો : બ્લોક હેલ્થ ઓફિસર-મોરબી.**

**પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર-બગથળા**

**કરતુરના પોષણ સહાય યોજના**

કોને મળે ? :  
 ગરીબી રેખા હેઠળની તમામ સગર્ભા માતાઓને.

ક્યારે મળે ?

- 1) સગર્ભાવસ્થામાં પ્રથમ ત્રણ માસના ગાળામાં મમતા દિવસમાં નોંધણી કરાવવાથી રૂ.૭૦૦ ની સહાય.
- 2) સરકારી દવાખાનામાં અથવા ધિરંજીવી ચોજના અંતર્ગત સુવાવડનાં પ્રથમ અઠવાડિયામાં રૂ.૭૦૦ ની સહાય.
- 3) બાળકના જન્મ બાદનાં ૬ મહિના પછી અને ૧૨ મહિના પહેલા મમતા દિવસે ઓરીની રસી સાથે પિટામીન એ આખા બાદ સંપૂર્ણ રસીકરણ પુર્ણ થયા બાદ રૂ.૭૦૦ ની સહાય.

આમ ઉપરોક્ત ત્રણ તબક્કા મુજબ કુલ રૂ.૨૧૦૦ ની પોષણ સહાય દરેક લાભાર્થી સગર્ભા માતાને સીધા તેમનાં બેંક ખાતામાં / પોસ્ટ ઓફિસ ખાતામાં ચુકવવામાં રહેશે.

વધુ માહિતી માટે સંપર્ક : આશા બહેનો આરોગ્ય કાર્યકર મેડીકલ ઓફિસરશ્રી

4. કરવામાં આવેલા સુધારા અને સામે ચાલીને જાહેર કરવાની માહિતીને મજબૂત કરવા માટેની ભાવિ યોજના અંગે ચર્ચા કરવા માટે મુખ્ય સચિવની ઉપસ્થિતિમાં તમામ વિભાગીય વડાઓને આમંત્રણ પાઠવીને દર વર્ષે એક દિવસીય પરિસંવાદનું આયોજન કરી શકાય.
5. એપેલેટ ઓથોરિટી તથા પીઆઇઓ તરીકે નીમવામાં આવેલા અધિકારીઓ કે કર્મચારીઓને આરટીઆઇ વિશેના તાલીમ-કાર્યક્રમ અને ખાસ કરીને સામે ચાલીને જાહેર કરવાની માહિતીમાં સુધારણા માટેના તાલીમ-કાર્યક્રમમાં ભાગ લેવા માટે મોકલી શકાય. આરટીઆઇ નિષ્ણાતો તથા વ્યવસાયિકોને સાંકળીને જિલ્લા કક્ષાએ અને તેનાથી નીચેની કક્ષાએ વધુને વધુ તાલીમ કાર્યક્રમોનું આયોજન કરી શકાય.
6. રાજ્યની તાલીમ સંસ્થાઓએ માહિતી જાહેર કરવાની કામગીરી અંગે સ્પષ્ટ સમજ વિકસાવવા માટે અરસ-પરસ સંવાદ સાથેની ઓડિયો-વિડિયો ટ્રેનિંગ અને પ્રચાર-સામગ્રી વિકસાવવી જોઈએ. તેનાથી લાંબા ગાળે જાહેર-કાર્યક્રમો, કામગીરી અને સંસ્થાકીય વ્યવસ્થા અંગેની માહિતી જાહેર કરવા આડેના અવરોધો દૂર થશે.

# સરકાર દ્વારા પ્રસ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

આજના સક્ષમ અને સુમાહિતગાર નાગરિકો પોતાની માગણીઓની બાબતમાં વધુ સભાન બન્યા છે, અને તેથી, સરકારે સમાજની ઊભરી રહેલી માગોને સંતોષવા માટે સ્વયંને સક્ષમ બનાવવી પડશે. આજનો સમાજ તેમની અપેક્ષાઓ સંતોષી શકે તેવી વધુ ઝડપી અને વધુ કાર્યક્ષમ વ્યવસ્થાઓની અપેક્ષા સેવે છે. વહીવટી વ્યવસ્થાને પારદર્શી, કાર્યક્ષમ અને અસરકારક બનાવી શકાય તે માટે લોકોની ફરિયાદોનું નિવારણ કરવા માટે દેશમાં પ્રવર્તતી સ્વાયત્ત વ્યવસ્થા અંગેની માહિતી વિશે આ લેખમાં ચર્ચા કરવામાં આવી છે. આ લેખ, **નવિન દાસ**, યુએનડીપી, નવી દિલ્લી દ્વારા મે ૧૩, ૨૦૧૫ના રોજ યુએનડીપીના ‘ઓનલાઈન જ્ઞાનની આપ-લે અને શીખના પ્લેટફોર્મ સોલ્યુશન એક્સચેન્જ, ડિસેન્ટ્રલાઈઝેશન કમ્યુનિટી’ પર લખવામાં આવ્યો હતો.

ધ ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ એડમિનિસ્ટ્રેટિવ રિફોર્મ્સ એન્ડ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ (ડીએઆરપીજી) એ દેશમાં નાગરિક-કેન્દ્રી વહીવટ માટેની નીતિ માર્ગદર્શિકાઓ ઘડવા માટેની મધ્યવર્તી એજન્સી છે. નાગરિકોની ફરિયાદોનું નિવારણ કરતી વિભાગની સૌથી મહત્વપૂર્ણ પહેલ ડીએઆરપીજી જાહેર ફરિયાદોના અસરકારક અને સમયસર નિરાકરણ માટે જાહેર ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની વ્યવસ્થા પૂરી પાડે છે. ડીએઆરપીજી જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડવામાં શ્રેષ્ઠતા લાવવા માટે તથા સરકારનાં વિવિધ મંત્રાલયો અને વિભાગો સાથેના અસરકારક સહનિર્દેશન દ્વારા નાગરિકોની ફરિયાદ અર્થપૂર્ણ રીતે નિવારવા માટેના પ્રયત્નો કરી રહ્યું છે.

દેશના કોઈ પણ સરકારી સંસ્થા વિરુદ્ધની ફરિયાદ <http://pgportal.gov.in/Default.aspx> પર દાખલ કરી (નોંધાવી) શકાય છે. ભારત સરકારના આ પોર્ટલનો ઉદ્દેશ્ય નાગરિકોને તેમની ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવા માટેની વ્યવસ્થા પૂરી પાડવાનો છે. દાખલ થયેલી ફરિયાદ, તાકીદના નિવારણ માટે સંબંધિત મંત્રાલય કે વિભાગ કે રાજ્ય સરકાર પાસે પહોંચે છે. સંબંધિત વિભાગ કે મંત્રાલય પાસેથી અસંતોષજનક પ્રતિભાવ મળવાથી કે બિલકુલ પ્રતિભાવ ન મળવાથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદો ડીએઆરપીજીના પબ્લિક ગ્રિવન્સ ઓફિસરો (જાહેર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ) હાથ પર લે છે અને તેઓ આ મામલાના ઝડપી નિવારણ માટે તેને સંબંધિત મંત્રાલય કે વિભાગ સુધી પહોંચાડે છે.

## ફરિયાદ નિવારણ માટેની માર્ગદર્શિકાઓ

[http://darpg.nic.in/darpgwebsite\\_cms/Document/file/PGR\\_Guideline.pdf](http://darpg.nic.in/darpgwebsite_cms/Document/file/PGR_Guideline.pdf) પર ઉપલબ્ધ છે.

## સરકારમાં ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા એ કોઈ પણ વહીવટના તંત્રનો ભાગ છે. જ્યાં સુધી કોઈ પણ વહીવટે કાર્યક્ષમ અને અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પ્રસ્થાપિત કરી ન હોય, ત્યાં સુધી તે વહીવટ ઉત્તરદાયી, પ્રતિસાદ આપનાર તથા વપરાશકર્તા માટે સાનુકૂળ હોવાનો દાવો કરી શકે નહીં. વાસ્તવમાં, એક સંસ્થાની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા એ તેની કાર્યક્ષમતા અને અસરકારકતા માપવા માટેનો આધાર હોય છે, કારણ કે તે વહીવટની કામગીરી વિશે મહત્વપૂર્ણ પ્રતિભાવ પૂરો પાડે છે.

## સ્વાયત્ત કક્ષાએ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનું માળખું

કેન્દ્ર સરકારના વિવિધ સ્તરે નાગરિકોની ફરિયાદો મેળવવામાં આવે છે. કેન્દ્ર સરકારમાં આ ફરિયાદો પર ધ્યાન આપતી મુખ્ય બે નિર્દિષ્ટ મધ્યવર્તી એજન્સીઓ છે, જે નીચે મુજબ છે:

- વહીવટી સુધારણા અને જાહેર ફરિયાદ વિભાગ; કર્મચારીઓ-જાહેર ફરિયાદો અને પેન્શન્સ અંગેનું મંત્રાલય ( ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ એડમિનિસ્ટ્રેટિવ રિફોર્મ્સ એન્ડ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ - ડીએઆર એન્ડ પીજી - મિનિસ્ટ્રી ઓફ પર્સનેલ, પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ એન્ડ પેન્શન્સ)
- ડિરેક્ટરેટ ઓફ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ (ડીપીજી), કેબિનેટ સેક્રેટરિયેટ

## ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ એડમિનિસ્ટ્રેટિવ રિફોર્મ્સ એન્ડ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ (ડીએઆર એન્ડ પીજી - વહીવટી સુધારણા અને જાહેર ફરિયાદ વિભાગ)

ડીએઆર એન્ડ પીજી એ જાહેર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અને નાગરિક-કેન્દ્રીત પહેલ અંગેની નીતિ ઘડતર બાબતની મધ્યવર્તી એજન્સી છે. ડીએઆર એન્ડ પીજીની મુખ્ય જવાબદારી, સરકારી તંત્ર નાગરિકોને વિના વિઠ્ઠા ગુણવત્તાયુક્ત જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડી શકે તથા ફરિયાદનાં



કારણો દૂર થાય તે માટે સરકારમાં વહીવટી સુધારણા અને જાહેર ફરિયાદોના ક્ષેત્રે નાગરિક-કેન્દ્રિત પહેલો હાથ ધરવાની છે.

વિભાગને મળેલી ફરિયાદો, ફરિયાદીને માહિતગાર કરીને, જે-તે ફરિયાદ સાથે જોડાયેલી કામગીરીને લગતા સંબંધિત મંત્રાલયો/ વિભાગો /રાજ્ય સરકારો /કેન્દ્ર સરકારોને મોકલવામાં આવે છે. ફરિયાદની ગંભીરતાના આધારે વિભાગ દર વર્ષે આશરે ૧,૦૦૦ ફરિયાદો હાથ ધરે છે અને તેના નિકાલ સુધી તે ફરિયાદોની પ્રક્રિયાઓ પર નજર રાખે છે. આમ કરવાથી વિભાગ, સંબંધિત સરકારી વિભાગમાં ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની અસરકારકતાનું મૂલ્યાંકન કરી શકે છે.

પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોના આધારે વિભાગ, જે અંગે અવાર-નવાર ફરિયાદો ઊઠતી હોય તેવાં સમસ્યારૂપ ક્ષેત્રો નક્કી કરે છે. ત્યારબાદ આ સમસ્યારૂપ ક્ષેત્રોનો અભ્યાસ કરવામાં આવે છે અને સંબંધિત વિભાગ કે સંસ્થાને ઉપાયનાં પગલાં સૂચવવામાં આવે છે.

### ડિરેક્ટરેટ ઓફ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ (ડીપીજી)

કેન્દ્ર સરકારમાં ૧૯૮૭માં હાથ ધરવામાં આવેલી જાહેર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની સમીક્ષાના ભાગરૂપે કેબિનેટ સેક્રેટરિયેટમાં ડિરેક્ટરેટ ઓફ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝની સ્થાપના કરવામાં આવી હતી અને ૧-૪-૮૮થી તે અમલી છે. પ્રારંભિક ધોરણે આ ડિરેક્ટરેટની સ્થાપના જેમના વિરુદ્ધ જાહેર ફરિયાદો ઊઠવાનું પ્રમાણ વધુ હતું તેવા ચાર કેન્દ્રીય વિભાગોને લગતી વ્યક્તિગત ફરિયાદો પર ધ્યાન આપવા માટે કરવામાં આવી હતી. ત્યાર બાદ, બહોળા પાયે જાહેર ક્રિયા-પ્રતિક્રિયા ધરાવતા વિભાગોને તેના (ડિરેક્ટરેટના) કાર્ય ક્ષેત્રમાં આવરી લેવામાં આવ્યા. આજે આ ડિરેક્ટરેટ, કેન્દ્ર સરકારની ૧૭ સંસ્થાઓને લગતી ફરિયાદો પર ધ્યાન આપે છે.

ડિરેક્ટરેટ પસંદગીયુક્ત ફરિયાદો, તેમાંયે ખાસ કરીને અધિશ્રેણિક સત્તાધિશો અને આંતરિક તંત્રને પગલે ફરિયાદીને ફરિયાદનું નિવારણ મેળવવામાં નિષ્ફળતા સાંપડી હોય તેવી ફરિયાદોની તપાસ કરતા એકમ તરીકે કામગીરી કરે તેવો વિચાર હતો. ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ એઆર એન્ડ પીજીથી અલગ, ડિરેક્ટરેટ ઓફ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ ફરિયાદના નિરાકરણની પ્રક્રિયા તટસ્થ તથા ન્યાયપૂર્ણ રીતે હાથ ધરાઈ છે તેની તપાસ કરવા માટે ફાઇલોની માગણી કરી શકે છે તથા અધિકારીઓને પૂછપરછ કરવા માટે બોલાવી શકે છે. ઉપરોક્ત રીતે ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવામાં આવ્યું નથી તેવી ડિરેક્ટરેટને ખાતરી થાય, તો તે ધ્યાનમાં લેવા માટેની ભલામણો કરે છે અને સંબંધિત મંત્રાલય કે

વિભાગ તે સ્વીકારે છે. આ ભલામણોનો અમલ એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર થવો જરૂરી છે.

### કેન્દ્ર સરકારનાં મંત્રાલયો/ વિભાગો /સંસ્થાઓમાં જાહેર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

કેન્દ્ર સરકારમાં જાહેર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનાં કાર્યો વિકેન્દ્રિત ધોરણે. કેન્દ્ર સરકારનાં મંત્રાલયો, વિભાગો, તેમની સાથે જોડાયેલી તથા તેમના હાથ નીચેની ઓફિસો તથા એલોકેશન્સ ઓફ બિઝનેસ રૂલ્સ, ૧૯૭૧ પ્રમાણે સ્વતંત્ર કાર્યો કરતાં સ્વાયત્ત એકમો તેમની સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ધરાવે છે. સંયુક્ત સચિવની કક્ષાના અધિકારી મંત્રાલય કે વિભાગ કે સંગઠનના ડિરેક્ટર ઓફ ગ્રિવન્સિઝ તરીકે નિયુક્ત હોવા જરૂરી છે. ડિરેક્ટર ઓફ ગ્રિવન્સિઝ, ફાઇલ કે અહેવાલોની માગણી કરી શકે છે, નિર્ણયો લઈ શકે છે અને પોતાના ચાર્જ હેઠળનાં ન હોય તેવાં ક્ષેત્રોમાં પણ સચિવ કે હેડ ઓફ ધ ડિપાર્ટમેન્ટ (એચઓડી) સાથેની સલાહ-મસલતના આધારે લેવાયેલા નિર્ણયોની સમીક્ષા કરી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા યોગ્ય રીતે કાર્યરત થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે નીચેનાં પગલાં ભરવામાં આવ્યાં છે:

- વિવિધ મંત્રાલયો/ વિભાગો /સંસ્થાઓમાં જાહેર ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થાની કામગીરીની સભ્ય-સચિવ તરીકે ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ એડમિનિસ્ટ્રેટિવ રિફોર્મ્સ એન્ડ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ, અધિક સચિવ સાથે કેબિનેટ સચિવની ચેરમેનશિપ હેઠળ સચિવોની સ્ટેન્ડિંગ કમિટી દ્વારા નિયમિત સમીક્ષા;
- ફરિયાદનું ઝડપી અને અસરકારક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ એઆર એન્ડ પીજી દ્વારા સમયાંતરે જરૂરી સૂચનાઓ જારી કરવામાં આવે છે;
- સેન્ટ્રલ સેક્રેટરિયેટ ઓફિસો (કેન્દ્રીય સચિવાલય કચેરીઓ)માં દરેક બુધવારને મિટિંગ વિનાનો દિવસ (મિટિંગ-લેસ ડે) ગણવામાં આવે છે. તે દિવસે સૂચિત કરતાં ઉપલી કક્ષાના તમામ અધિકારીઓ સવારના દસથી બપોરના એક વાગ્યા સુધી તેમના ટેબલ પર જાહેર ફરિયાદ મેળવવા તથા સાંભળવા માટે મોજૂદ હોય છે. જનતા સાથે સંપર્ક ધરાવતી ફિલ્ડ કક્ષાની કચેરીઓએ પણ અઠવાડિયાનો એક દિવસ મિટિંગ-લેસ ડે (મિટિંગ વિનાનો દિવસ) જાહેર કરવાનો રહે છે;
- જાહેર ક્ષેત્રની કામગીરીઓ અને સ્વાયત્ત સહિતનાં એકમોમાં સંયુક્ત સચિવ કક્ષાના અધિકારીને ડિરેક્ટર ઓફ ગ્રિવન્સિઝ તરીકે નીમવામાં આવે છે;
- દરેક ફરિયાદ સાથે તટસ્થ અને ન્યાયપૂર્ણ વ્યવહાર કરવાની

- સૂચના આપવી અને નકારવામાં આવેલી દરેક ફરિયાદ બદલ કારણ સાથેનો પ્રતિભાવ મોકલવાની સૂચના આપવી;
- સેવા ઝડપથી અને સરળતાથી પૂરી પાડી શકાય તે ઉદ્દેશ્યથી નીતિઓ તથા પ્રક્રિયાઓમાં સુધારા કરી શકાય તેવાં સમસ્યારૂપ ક્ષેત્રો નક્કી કરવા માટે જાહેર ફરિયાદોનું વિશ્લેષણ કરવું;
  - જનતા માટે ઉપલબ્ધ હોય તેવી યોજનાઓ કે સેવાઓ વિશેની માહિતી-પુસ્તિકાઓ, ચોપાનિયાં વગેરે જારી કરવાં, જેમાં આ યોજનાઓ, સેવાઓનો લાભ કેવી રીતે મેળવી શકાય તે જણાવવું તથા સેવા અને ફરિયાદના નિવારણ માટે જેનો સંપર્ક સાધવાનો હોય તે સત્તાધિશની વિગતો આપવી;
  - અખબારની કોલમોમાં આવેલી એવી ફરિયાદો, જે તેમની સાથે સંબંધિત હોય, તેના પર ધ્યાન આપવું અને નિયત સમય-મર્યાદાની અંદર તેના નિવારણ માટેનાં પગલાં ભરવાં. સંસ્થાની છબિ ખરડે તેવા તથા પાયાવિહોણા કેસની તપાસ કર્યા બાદ અખબારોમાં પ્રત્યુત્તર જારી કરવા;
  - મિટિંગ-લેસ (મિટિંગ વિનાના) દિવસ પર યુસ્ત દેખરેખ રાખીને, રિસેપ્શન પર ડિરેક્ટર ઓફ ગ્રિવન્સિઝના નામ, હોદ્દો, રૂમ નંબર, ટેલિફોન નંબર વગેરે વિગતો દર્શાવેલી છે તેની ચકાસણી કરીને તથા રિસેપ્શન પર તાળાંબંધ ફરિયાદ પેટી (કમ્પ્લેઇન બોક્સ) મૂકેલી છે તે ચકાસીને જાહેર ફરિયાદના નિરાકરણ માટેની વ્યવસ્થા સુદ્રઢ કરવી;
  - સ્ટાફ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ઊભી કરવી અને સ્ટાફ ગ્રિવન્સ ઓફિસર નીમવા;
  - જાહેર ફરિયાદના નિરાકરણને લગતા સ્વીકાર/નિકાલના આંકડાઓ અને જાહેર ફરિયાદની કામગીરીને મંત્રાલયો/વિભાગોના વાર્ષિક એક્શન પ્લાન અને વાર્ષિક વહીવટી અહેવાલમાં સમાવવાં;
  - જાહેર ફરિયાદ અને સ્ટાફને લગતી ફરિયાદને લગતી કામગીરી

- માટે સમય-મર્યાદા નક્કી કરવી અને તે સમય-મર્યાદાને યુસ્તપણે વળગી રહેવું;
- ફરિયાદની પિટિશન મળ્યાના ત્રણ દિવસની અંદર વળતી પ્રતિક્રિયા પાઠવવી, જેમાં કેસ હાથ પર લેનારા અધિકારી કે કર્મચારીનું નામ, હોદ્દો તથા ટેલિફોન નંબર પણ સૂચવવો. જે સમય-મર્યાદાની અંદર પ્રતિક્રિયા પાઠવવામાં આવી હોય, તે સમય-મર્યાદાનો પણ ઉલ્લેખ કરવો;
  - જો કાયદાથી સ્થાપિત ન હોય, તો લોક-અદાલતો કે સ્ટાફ-અદાલતોની રચના કરવી અને જનતા તથા સ્ટાફ અને પેન્શનરોની ફરિયાદોના ઝડપી નિકાલ માટે દર ત્રણ મહિને આવી લોક-અદાલતો કે સ્ટાફ-અદાલતો હાથ ધરવી;
  - જો કાયદાથી સ્થાપિત ન હોય, તો સંસ્થાને વધુ લોકાભિમુખ બનાવવા માટેની પ્રક્રિયામાં મહત્વપૂર્ણ ફેરફારોની ભલામણો કરવાના હેતુથી, જનતા સાથે સંપર્ક ધરાવતાં ક્ષેત્રો તપાસવા માટે સામાજિક ઓરિટ માટેની પેનલ કે આવી અન્ય કોઈ વ્યવસ્થા ઊભી કરવી;
  - અરજીઓના નિકાલની સુવિધા જ્યાં શક્ય હોય, ત્યાં - જાહેર સંપર્કનાં સ્થળોએ સિંગલ વિન્ડો સિસ્ટમ પ્રસ્થાપિત કરવી;
  - પિટિશનરને મોકલવામાં આવેલા નિર્ણય કે પ્રતિક્રિયા અંગે તે પત્ર-વ્યવહાર પર જે અધિકારીની સહી હોય, તે અધિકારીનો ટેલિફોન કે ફેક્સ નંબર સૂચવવો;
  - મંત્રાલયો કે વિભાગો હેઠળની સંસ્થાઓમાં માસિક ધોરણે ફરિયાદો પર દેખરેખ રાખવી;
  - પ્રિન્ટ અને ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ મારફત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનો પ્રચાર-પ્રસાર કરવો;
  - મંત્રાલયો કે વિભાગોના સચિવોની સાપ્તાહિક મિટિંગમાં તેમણે મેળવેલી ફરિયાદો અને તેના નિકાલની સમીક્ષા. ■

# મનરેગા ટેલિફોન હેલ્પલાઈન - ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

મહાત્મા ગાંધી રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર બાંધકામ કાયદો-2005 (મનરેગા) ગ્રામીણ ક્ષેત્રનાં બિનકુશળ કુટુંબોને નાણાકીય વર્ષ દરમ્યાન 100 દિવસની રોજગારીની બાંધકામ આપે છે. મનરેગાનો ઉદ્દેશ બેરોજગાર અને બિનકુશળ લોકોને રોજગાર આપવાનો અને ગ્રામ સ્તરે ટકાઉ સંસાધનો ઊભાં કરવાનો છે. શરૂઆતમાં 200 જિલ્લાઓમાં મનરેગાનું અમલીકરણ કરવામાં આવ્યું અને ત્યારબાદ સમગ્ર દેશમાં એ લાગુ કરવામાં આવ્યો. આ સાથે સાથે મનરેગા એવો પહેલો કાયદો બન્યો જેમાં નાણાકીય ઓડિટની સાથે સામાજિક ઓડિટની પણ જોગવાઈ કરવામાં આવી. આ કાયદાની કલમ 17(1) અંતર્ગત સમુદાયની ફરિયાદો તથા સૂચનો જાણવા માટે સામાજિક ઓડિટ માટેની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. દરેક રાજ્યમાં મનરેગા સામાજિક ઓડિટના સંચાલન માટે સ્વતંત્ર વ્યવસ્થા ઊભી કરવામાં આવે છે.

ગુજરાતમાં છેલ્લાં ત્રણ વર્ષથી (2012 થી 2015) મનરેગાના સામાજિક ઓડિટના સંચાલનની જવાબદારી 'ગ્રામ વિકાસ વિભાગ' દ્વારા 'ઉન્નતિ'ને આપવામાં આવી છે, જેના દ્વારા સામાજિક ઓડિટ યુનિટ (એસ.એ.યુ.)ની રચના કરવામાં આવી. ગુજરાતમાં સામાજિક ઓડિટને મજબૂત અને અસરકારક બનાવવા 'ઉન્નતિ' દ્વારા વિવિધ વ્યવસ્થા ઊભી કરવામાં આવી છે. જેમ કે, જિલ્લા સ્તરીય મોનિટર દ્વારા કામ ચાલુ હોય તે ગ્રામ પંચાયતની મુલાકાત અને ચકાસણી, સામાજિક ઓડિટ માટે યોગ્ય વાતાવરણ બનાવવા માટે નમુનારૂપ ગ્રામ સભાનું આયોજન - એક જિલ્લો એક પંચાયત (ઓ.ડી.ઓ.પી.), ગ્રામ સભા દ્વારા સામાજિક ઓડિટ માટે અભિયાન અને ટેલિફોન હેલ્પલાઈન. આ ચાર વ્યવસ્થામાં ટેલિફોન હેલ્પલાઈન - ફરિયાદ નિવારણ વિશે **અર્પિતા વાઘેલા**, પ્રોગ્રામ એસોસિએટ, 'ઉન્નતિ' દ્વારા વાત કરવામાં આવી છે.

## ટેલિફોન હેલ્પલાઈનની પ્રક્રિયા અને પ્રચાર પ્રસાર

મનરેગા ટેલિફોન હેલ્પલાઈનનો નંબર 1800-233-4567 છે. આ ટેલિફોન હેલ્પલાઈન પર શ્રમિક મનરેગા વિશે જાણકારી મેળવી શકે છે તથા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. તે જાહેર રજાના દિવસો સિવાય સવારે 10 થી સાંજના 6 વાગ્યા સુધી કાર્યરત હોય છે. આ હેલ્પલાઈન નંબરના પ્રચાર-પ્રસાર માટે ઘણા પ્રયાસો કરવામાં આવ્યા છે. જેમ કે, ગ્રામ પંચાયત ઘરે દીવાલ લેખન, ગ્રામ સભામાં ચર્ચા, ગ્રામ વિકાસ વિભાગનાં સાહિત્ય અને પ્રકાશનોમાં ઉલ્લેખ અને મનરેગા વેબસાઈટ પર જાહેરાત. આ ઉપરાંત, બસ પ્રવાસની ટિકિટ પાછળ ટેલિફોન હેલ્પલાઈન નંબર છાપીને જાહેરાત કરવામાં આવે છે, પરંતુ અમુક માધ્યમોની જાહેરાતમાં મનરેગા વિશે સ્પષ્ટપણે માહિતી ન આપતાં શહેરી વિસ્તારમાંથી પણ તથા અન્ય રોજગાર માટેની માહિતી મેળવવા માટે હેલ્પલાઈનનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

હેલ્પલાઈન શ્રમિકોને સીધી ઉપલબ્ધ થતી વ્યવસ્થા છે. ગુજરાતભરમાંથી કોઈ પણ વ્યક્તિ આ હેલ્પલાઈનનો નિઃશુલ્ક રૂપે ઉપયોગ કરી શકે છે. ફરિયાદી દ્વારા પોતાનું નામ, સરનામું, મોબાઈલ નંબર અને ફરિયાદની વિગત નોંધાવવામાં આવે છે. જેની નોંધ લઈ સામાજિક ઓડિટ યુનિટ દ્વારા એક રસીદ તૈયાર કરવામાં આવે છે. આ રસીદની

નકલ ફરિયાદીના જિલ્લાના જિલ્લા વિકાસ અધિકારીશ્રી અને નિયામકશ્રી, ગ્રામ વિકાસ એજન્સીને મોકલવામાં આવે છે. આ વ્યવસ્થામાં વિશેષરૂપે ફરિયાદીને ફરિયાદની રસીદની નકલ મોકલવામાં આવે છે. જે ફરિયાદ-નોંધણીની ખાતરી કરાવે છે.

આ ફરિયાદોના નિવારણ માટે જિલ્લા ગ્રામ વિકાસ અધિકારીશ્રી અને નિયામકશ્રી, ગ્રામ વિકાસ એજન્સી દ્વારા તાલુકા પંચાયતને આદેશ આપવામાં આવે છે. તાલુકા પંચાયત અધિકારીઓ ફરિયાદીની મુલાકાત અને ચકાસણી કરી, ફરિયાદોનું નિવારણ લાવે છે. જેની નકલ સામાજિક ઓડિટ યુનિટને મોકલવામાં આવે છે. ફરિયાદોના નિવારણની આ નકલના આધારે એસ.એ.યુ. દ્વારા પરત ફોન કરીને ફરિયાદના નિવારણની ખાતરી પણ કરવામાં આવે છે. જે આ વ્યવસ્થાને વધારે અસરકારક બનાવે છે.

## આંકડાકીય માહિતી અને વિશ્લેષણ

હાલમાં ગુજરાતભરમાં આ હેલ્પલાઈન વિશે શ્રમિકોને જાણકારી છે અને દરેક જિલ્લામાંથી લોકો એનો ઉપયોગ કરે છે. છેલ્લાં ત્રણ વર્ષમાં કુલ 5037 ફોન નોંધવામાં આવ્યા, જેમાંથી 3957 માહિતી મેળવવા અને 1080 ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના હતા. જિલ્લાઓમાંથી ફરિયાદ માટે નોંધાયેલા ફોનની વિગત નીચે મુજબ છે:

ક્રમ	નોંધાયેલી ફરિયાદો	જિલ્લાઓની સંખ્યા
1.	1 - 20	9
2.	21 - 40	8
3.	41 - 60	4
4.	61 - 80	1
5.	81 - 100	3
6.	100 થી વધારે	1
	<b>કુલ</b>	<b>26</b>

આ અભ્યાસના આધારે જાણી શકાય કે, રાજકોટ જિલ્લામાંથી 100 થી વધારે 139 ફરિયાદો નોંધાયેલી છે. 3 જિલ્લાઓમાંથી 81 થી 100ની વચ્ચે ફરિયાદો નોંધાયેલી છે. આ જિલ્લાઓ રાજકોટ, બનાસકાંઠા, જૂનાગઢ, ભાવનગર અને નર્મદા છે, જેમાં મનરેગાનું કામ તથા હેલ્પલાઈનનો પ્રચાર-પ્રસાર વ્યાપકરૂપે થયેલો છે. 9 જિલ્લાઓમાંથી 20થી ઓછી ફરિયાદો નોંધવામાં આવી છે. આ જિલ્લાઓ ભરૂચ, ગાંધીનગર, મહેસાણા, પોરબંદર અને આણંદ છે, જેમાં મનરેગાનું કામ ઓછા પ્રમાણમાં થાય છે.

ટેલિફોન હેલ્પલાઈનમાં નોંધાવવામાં આવતી ફરિયાદોની વિગત, તારીખ, નંબર, ફરિયાદીની માહિતી અને કેટેગરી સાથે રેકોર્ડ રાખવામાં આવે છે. ત્રણ વર્ષના રેકોર્ડ પ્રમાણે હેલ્પલાઈનની ફરિયાદોની માહિતી નીચે આપેલા કોઠામાં આપવામાં આવી છે.

સામાજિક ઓડિટની અન્ય પ્રક્રિયામાં શ્રમિકની મુલાકાત લઈ અથવા ગ્રામ સભામાં શ્રમિકને પૂછી ફરિયાદ નોંધવામાં આવે છે, જ્યારે આ વ્યવસ્થામાં શ્રમિકે સામેથી ફોન કરવાનો હોય છે. ટેલિફોન હેલ્પલાઈન ઉપર, વેતનનું ચૂકવણું ન થવું, કામની માગણી તથા ગંભીર ફરિયાદો

વધારે નોંધવવામાં આવી છે. જ્યારે વહીવટી પ્રક્રિયાઓને લગતી અન્ય ફરિયાદો જેમ કે જોબકાર્ડ અપડેટ ન થવું, કામના સ્થળે અસલ મસ્ટર રોલ ન હોવું તથા જોબકાર્ડ અને પાસબુક શ્રમિકો પાસે ન હોવાની ફરિયાદો ઓછા પ્રમાણમાં નોંધાવવામાં આવી છે. તેથી એમ કહી શકાય કે વેતન, કામની માગણી તથા ગંભીર ફરિયાદો શ્રમિકોને વધારે અસર કરે છે.

### ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા ઉદાહરણ રૂપે

- આ અભ્યાસના આધારે જાણી શકાય કે 22 ટકા ફરિયાદો કામની માગણીની નોંધવામાં આવી છે અને 78 ટકા ફરિયાદોનું નિવારણ પણ કરવામાં આવ્યું છે. કામની માગણીની ફરિયાદ સાથે મનરેગામાં કામ કરવાની પ્રક્રિયા વિશે માહિતી માટે શ્રમિકો તરફથી સૌથી વધારે ફોન નોંધાયેલા છે. મનરેગા કાયદા મુજબ કામની માગણીનાં 15 દિવસની અંદર કામ ચાલુ કરવાની જોગવાઈ છે. ગ્રામ સભામાં કામનો ઠરાવ પસાર થયા બાદ તાલુકા સ્તરે તેની તાંત્રિક અને વહીવટી મંજૂરી મળવી જરૂરી છે. હાલમાં આ પ્રક્રિયા ઝડપી બની છે, પરંતુ બે વર્ષ પહેલાં મંજૂરી મેળવવા માટે 15 દિવસનો સમય લાગતો હતો. મનરેગામાં એક જોગવાઈ સેલ્ફ ઓફ પ્રોજેક્ટની પણ છે, જે માંગણીના 15 દિવસમાં કામ ચાલુ કરાવવાની જોગવાઈને સંલગ્ન છે. સેલ્ફ ઓફ પ્રોજેક્ટ એટલે દરેક ગ્રામ પંચાયતમાં મનરેગાનાં ઓછામાં ઓછાં પાંચ કામની તાંત્રિક અને વહીવટી મંજૂરી મેળવેલી હોવી જોઈએ, જેથી માંગણીના 15 દિવસમાં કામ ચાલુ કરાવી શકાય. કામની માગણીની ફરિયાદો વધારે પ્રમાણમાં નોંધાતા, સોશયલ ઓડિટ યુનિટ દ્વારા જિલ્લા સ્તરીય મોનિટરની ચકાસણી અને સામાજિક ઓડિટ અભિયાન દરમિયાન ગ્રામ પંચાયતને સેલ્ફ ઓફ પ્રોજેક્ટ તૈયાર કરવા માટે તાકીદ કરવામાં આવી હતી. કામનું ચૂકવણું ન થવું અથવા મોડું થવું એ માટેની સૌથી વધારે (51 ટકા) ફરિયાદો નોંધાયેલી છે. આ ફરિયાદના નિવારણ માટે જિલ્લા અને તાલુકા તરફથી ચૂકવણું કરવા માટે પોસ્ટ ઓફિસ તથા બેંકને

ક્રમ	ફરિયાદનો પ્રકાર	નોંધાયેલી કુલ ફરિયાદના ટકા	નોંધાયેલી ફરિયાદો	નિવારણ થયેલી ફરિયાદો
1.	કામની માગણી	22	226	177
2.	મોડું ચૂકવણું	51	515	354
3.	ભૂતિયા મજૂરો અને કામનું અસ્તિત્વ ન હોવું	9	91	70
4.	વહીવટી પ્રક્રિયાઓને લગતી અન્ય ફરિયાદો	18	182	130
	<b>કુલ</b>	<b>100</b>	<b>1014</b>	<b>731</b>



આદેશ કરવામાં આવે છે. ઘણાં કિસ્સાઓમાં શ્રમિકોનાં ખોટાં નામ અથવા ખોટા ખાતા નંબરને કારણે પણ ચૂકવણું મોડું થતું હોય છે. જેના માટે તાલુકા દ્વારા બેંકને ખાતેદારની વિગતમાં સુધારો કરીને ચૂકવણું કરવા માટે તાકીદ કરવામાં આવે છે. જિલ્લા સ્તરીય મોનિટર દ્વારા પણ બેંક મેનેજરની મુલાકાત લઈ વેતન ચૂકવણાં માટેની સમસ્યાનું નિવારણ કરવામાં આવ્યું છે.

- 2005થી આજ સુધી મનરેગાની અમલીકરણ વ્યવસ્થામાં ઘણા સુધારાઓ કરવામાં આવ્યા છે. વેતનના નિયમિત ચૂકવણા માટે ઇલેક્ટ્રોનિક ઇન્ડ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (ઈ.એફ.એમ.એસ.)ની વ્યવસ્થા દ્વારા વેતન ચૂકવવાની પ્રક્રિયા ઝડપી બની છે અને શ્રમિકોનાં ખાતાં પોસ્ટ ઓફિસમાંથી બેંકમાં તબદીલ કરવાથી નાણાંના ઉચાપતની સંભાવના નહિવત્ બની છે.
- ગંભીર ફરિયાદોમાં ભૂતિયા મજૂરો અને કામ અસ્તિત્વમાં ન હોવું એ બે મુદ્દાઓનો સમાવેશ થાય છે. આ ફરિયાદો, હેલ્પલાઈનમાં અને જિલ્લા સ્તરીય મોનિટર દ્વારા સરખા પ્રમાણમાં નોંધવામાં આવી છે, પરંતુ શ્રમિકો દ્વારા સીધી રીતે ગંભીર ફરિયાદો નોંધાવવી એ નોંધનીય છે. ગંભીર ફરિયાદોની નોંધણી થતાં તરત જે-તે જિલ્લાના જિલ્લા સ્તરીય મોનિટરને આ માહિતીની જાણ કરી, તે ગ્રામ પંચાયતમાં ફરિયાદની ચકાસણી કરવા મોકલવામાં આવે છે.



ચકાસણી દરમિયાન ડી.એલ.એમ. દ્વારા કામના સ્થળે મુલાકાત, શ્રમિકો સાથે વાતચીત અને રેકોર્ડની ચકાસણી અને ફરિયાદોની મુલાકાત લઈ ફરિયાદની ખરાઈ કરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ તાલુકા સ્તરેથી પણ ફરિયાદની ચકાસણી કરવામાં આવે છે.

- ગંભીર ફરિયાદોની નિવારણ પ્રક્રિયામાં તાલુકા સ્તરે ફરિયાદો તરફથી પંચનામું અને ગ્રામ પંચાયત તરફથી આધારભૂત પત્ર મોકલવા જરૂરી છે. જેના આધારે ગંભીર ફરિયાદોના નિકાલને એસ.એ.યુ. દ્વારા માન્ય ગણવામાં આવે છે. ટેલિફોન હેલ્પલાઈનમાં નોંધવામાં આવેલી ગંભીર ફરિયાદોના નિવારણની આ પ્રક્રિયામાં લગભગ 6 મહિનાનો સમયગાળો લાગે છે.

ટેલિફોન હેલ્પલાઈનમાં ગંભીર ફરિયાદો નોંધાવતા શ્રમિકોને ઘણી તકલીફોનો સામનો કરવો પડે છે. સરકાર અને ગામના સત્તાધિકારી વ્યક્તિઓ તરફથી ધાક-ધમકી અને ફરિયાદ પાછી લેવા માટે દબાણ કરવામાં આવે છે. દરેક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થામાં આ જોવા મળ્યું છે કે હંમેશા ફરિયાદોની નહીં, પરંતુ ફરિયાદોની ચકાસણી કરવામાં આવે છે. આ પ્રકારની વ્યવસ્થા લોકોને ફરિયાદ કરતાં અટકાવે છે. આ બાબતને અનુરૂપ એક ફરિયાદ-નિવારણની પ્રક્રિયા નીચે દર્શાવેલી છે:

એપ્રિલ 2011માં વલસાડ જિલ્લાના ધરમપુર તાલુકાની રાજપુરી જંગલ ગ્રામપંચાયતમાંથી રસ્તાનાં કામમાં એક બહેન દ્વારા ગેરરીતિની ફરિયાદ એક બહેન દ્વારા નોંધાવવામાં આવી. તેમાં કામ ન કરેલા શ્રમિકોની હાજરી મસ્ટર રોલમાં દર્શાવવામાં આવી હતી. જિલ્લા સ્તરીય મોનિટર દ્વારા ગ્રામ પંચાયતની મુલાકાત લઈ ચકાસણી કરવામાં આવી અને ફરિયાદોની મુલાકાત કરી ફરિયાદની ખાતરી કરવામાં આવી. ફરિયાદ વિશે જિલ્લા અને તાલુકાને જાણ થતાં તાલુકાના કર્મચારીઓ અને સરપંચ દ્વારા બહેનને ધાક-ધમકીથી ફરિયાદ પાછી ખેંચી લેવા માટે દબાણ કરવામાં આવ્યું. તેના વિશે બહેને એસ.એ.યુ.ને જાણ કરી. ફરિયાદના નિવારણ માટે અને બહેનની સુરક્ષા માટે સચિવશ્રી, ગ્રામ વિકાસ વિભાગને જાણ કરતાં સચિવશ્રીએ તરત આ પરિસ્થિતિ વિશે નિયામકશ્રીને સૂચના આપી. નિયામકશ્રી દ્વારા જિલ્લા સ્તરીય મોનિટરની હાજરીમાં બહેનની મુલાકાત લેવામાં આવી. સરપંચ અને સત્તાધિકારીની હાજરીને કારણે તેમ જ દબાણને વશ થઈ બહેન દ્વારા નિયામકશ્રી સામે તે ફરિયાદનો અસ્વીકાર કરવામાં આવ્યો.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થામાં ફરિયાદને લગતી ચકાસણી કરવી જરૂરી છે, નહીં કે ફરિયાદીની. ગંભીર ફરિયાદોનો ફરિયાદી તરફી નિકાલ લાવવો મુશ્કેલ હોય છે, પરંતુ અમુક કિસ્સાઓમાં ફરિયાદી તરફી નિવારણ લાવી ઉચાપત કરનારા લોકો પાસેથી વસૂલાત પણ કરવામાં આવી છે અને તેથી ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થામાં ફરિયાદને કેન્દ્રમાં રાખી નિવારણ કરવામાં આવે એ જરૂરી છે. આ બાબતને અનુરૂપ એક ગંભીર ફરિયાદની નિવારણ પ્રક્રિયા નીચે દર્શાવેલી છે:



ફરિયાદ નિવારણ માટે ટોલ ફ્રી હેલ્પલાઇન નંબર  
**18002334567**

શ્રમિકો સાથે વાતચીત કરવામાં આવી. શ્રમિકોના જણાવ્યા મુજબ ટેલિફોન હેલ્પલાઇનની પ્રક્રિયા સરળ અને સંતોષદાયક છે. હેલ્પલાઇનમાંથી નરેગાની સમસ્યાઓ માટે માર્ગદર્શન આપવામાં આવે છે. હેલ્પલાઇનમાં ફરિયાદ નોંધાવતાં તેમની ફરિયાદોનું નિરાકરણ થયું છે. ટેલિફોન હેલ્પલાઇનમાં વેતન ન મળવાની ફરિયાદ નોંધાવતાં વેતનનું ચુકવણું કરવામાં આવ્યું છે. કામની માગણી અથવા કામ ચાલુ કરવા માટેની ફરિયાદ નોંધાવતાં શ્રમિકોને કામ મળ્યું છે. વાતચીત દરમિયાન એ પણ જાણવા મળ્યું કે અમુક શ્રમિકોની ફરિયાદોનું નિવારણ થયું નથી. હેલ્પલાઇનમાં શ્રમિકો તરફથી ફરિયાદ નોંધાવવાની સાથે એનું નિવારણ થવું એટલું જ મહત્વનું છે. ફરિયાદ નોંધણી સાથે નિવારણ વ્યવસ્થા પણ મજબૂત અને ઝડપી હોવી જરૂરી છે.

એક શ્રમિકના મંતવ્ય મુજબ આ પ્રકારની હેલ્પલાઇન, દરેક સેવા માટે હોવી જોઈએ જેથી લાભાર્થીઓ પોતાની સમસ્યા નોંધાવી એનો ઉકેલ મેળવી શકે. આ હેલ્પલાઇનના ઉપયોગના અનુભવથી તેઓ બીજી હેલ્પલાઇનનો ઉપયોગ કરતાં પણ શીખ્યા છે. શ્રમિકો હેલ્પલાઇનનો ઉપયોગ ભવિષ્યમાં પણ ફરિયાદ નોંધાવવા અને માહિતી મેળવવા માટે કરતાં રહેશે.

ટેલિફોન હેલ્પલાઇન નિવારણ વ્યવસ્થા દ્વારા ફરિયાદોના નિકાલ માટેનું વાતાવરણ ઊભું થયું છે. સરકાર તરફથી પણ ટેલિફોન હેલ્પલાઇન નિવારણ વ્યવસ્થાને હકારાત્મક પ્રતિભાવ મળ્યો છે. ઘણા સરકારી અધિકારીઓએ પ્રત્યક્ષ રીતે રસ લઈ ફરિયાદોનું નિવારણ થાય એ માટે પ્રયત્નો કર્યા છે. આ વ્યવસ્થાએ શ્રમિકોને ફરિયાદો નોંધાવવા અને માહિતી મેળવવા માટે સહકાર પૂરો પાડ્યો છે અને એમના અધિકાર અપાવવા માટે એક આધારભૂત માધ્યમ બની શક્યું છે.

ટેલિફોન હેલ્પલાઇન ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની સફળતા ટેલિફોનના સંચાલન, ફરિયાદી તથા ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ઉપર આધારિત છે. ફરિયાદોનું સંવેદનશીલ અને ગંભીરતાપૂર્વક સંચાલન ફરિયાદી દ્વારા બહોળો અને યોગ્ય ઉપયોગ તથા ઝડપી અને અસરકારક નિવારણ જરૂરી છે. આ વ્યવસ્થા પર શ્રમિકોનો વિશ્વાસ અને બહોળા ઉપયોગ દ્વારા હેલ્પલાઇનનો ઉદ્દેશ પૂરો થાય છે. ■

પાટણ જિલ્લાના પાટણ તાલુકાની મણુંદ ગ્રામ પંચાયતમાંથી 2/7/2014 નાં રોજ ટેલિફોન હેલ્પલાઇનમાં ઘનકચરાનો કૂવો ખોદવાના કામમાં ભૂતિયા મજૂરોની ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવી. આ ફરિયાદ અંતર્ગત એસ.એ.યુ. દ્વારા તા. 4/7/2014 નાં રોજ તાલુકા પંચાયત અને મણુંદ ગ્રામ પંચાયતમાં ચકાસણી માટે મુલાકાત કરવામાં આવી. મસ્ટરના આધારે ચકાસણી કરતાં જાણવા મળ્યું કે 12 શ્રમિકો દ્વારા કામ કરવામાં આવ્યું છે, પરંતુ 24 શ્રમિકોની હાજરી દર્શાવેલી છે. મુલાકાત દરમિયાન અમુક શ્રમિકો અને મેટ દ્વારા આ ગેરરીતિનો સ્વીકાર કરવામાં આવ્યો.

શ્રમિકોને હસ્તાક્ષર સાથે લેખિતમાં નિવેદન આપવા માટે વાતચીત કરવામાં આવી, પરંતુ અમુક સત્તાધારી લોકોના ડરથી શ્રમિકો નિવેદન આપવા માટે તૈયાર ન થયા. ફરિયાદની દરેક રીતે ચકાસણી કર્યા બાદ, એસ.એ.યુ. ટીમ દ્વારા ચકાસણીની વિગત સાથેનો અહેવાલ કમિશનર - ગ્રામ વિકાસ વિભાગ - ગાંધીનગર, જિલ્લા વિકાસ અધિકારીશ્રી અને નિયામકશ્રી, ગ્રામ વિકાસ એજન્સી - પાટણને મોકલી આપવામાં આવ્યો. તેના આધારે તાલુકા અને જિલ્લાની ટીમ દ્વારા, જિલ્લા સ્તરીય મોનિટર સાથે ફરીથી આ ફરિયાદની ચકાસણી કરવામાં આવી.

ચકાસણી દરમિયાન મેટ અને અમુક શ્રમિકો દ્વારા સ્વીકારવામાં આવ્યું કે ઘનકચરાના કૂવાના કામમાં ભૂતિયા શ્રમિકોની હાજરી પુરવામાં આવી છે. આ નિવેદનના આધારે મેટ અને તલાટી પાસેથી ઉચાપત કરવામાં આવેલાં નાણાંની વસૂલાત કરવામાં આવી અને એમના નિવેદન સાથે ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં આવ્યું. તેની નકલ એસ.એ.યુ.ને આપવામાં આવી.

## ઉપસંહાર

ટેલિફોન હેલ્પલાઇન વિશે શ્રમિકોનો અભિપ્રાય જાણવા માટે અમુક

# ગ્રામીણ રાજસ્થાનમાં ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા: કેટલાંક અવલોકનો

- જયંત લાયક, પ્રોગ્રામ એસોસિએટ, ઉન્નતિ

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા એ કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓને અસરકારક તથા કાર્યક્ષમ રીતે લોકો સુધી પહોંચાડવા માટેની મહત્વની વહીવટી વ્યવસ્થા છે. સુયોગ્ય જાહેર ફરિયાદ-નિવારણ સુચારુ વહીવટ દર્શાવે છે. નિયત સમય-મર્યાદાની અંદર જાહેર ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવું એ સરકારની ફરજ છે. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સરકારને વ્યવસ્થાના અમલીકરણમાં રહેલી ખામીઓ વિશે જાણકારી મેળવવામાં મદદરૂપ થાય છે. આ ઉપરાંત, વ્યવસ્થામાં સુધારો કરવા માટે તથા બહેતર સેવા પૂરી પાડવા માટે યોગ્ય નિર્ણયો લેવામાં પણ તે ઉપયોગી નીવડે છે. રાજસ્થાન સરકારે જનતા સાથે સીધી જોડાયેલી સંખ્યાબંધ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાઓ વિકસાવી છે, જ્યાં તેઓ તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અને યોગ્ય ઉકેલ મેળવી શકે છે. રાજસ્થાનમાં ક્ષેત્રીય સ્તરે કાર્યરત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાઓમાં રાત્રિ ચૌપાલ, સુનવાઈ (સુનાવણી) કેન્દ્ર દ્વારા લોક સુનવાઈ (લોક સુનાવણી), લોક અદાલતો, સુગમ સમાધાન (દા.ત. ગુજરાતમાં કાર્યરત સ્વાગત ઓનલાઈન) અને દરેક વિભાગ માટેના ટોલ-ફ્રી નંબરોનો સમાવેશ થાય છે.

રાજ્ય સરકારે અપનાવેલી ફરિયાદ-નિવારણ વ્યવસ્થાની ક્ષેત્રીય સ્તરે અસરકારકતા અંગે બાડમેર જિલ્લાના સિન્ધરી તાલુકાનાં ગ્રામજનો સાથે ચર્ચા કરવામાં આવી હતી.

રાત્રિ ચૌપાલ એ રાજ્ય સરકાર દ્વારા પૂરો પાડવામાં આવેલો મંચ છે, જેમાં ક્ષેત્રીય સ્તરે (ફિલ્ડ લેવેલે) તાલુકા કક્ષાના કર્મચારીઓ કે અધિકારીઓ દ્વારા ફરિયાદોનું નિવારણ કરવામાં આવે છે. આ કામગીરીનું આયોજન રાતના સમયે કરવામાં આવે છે, અને તેથી તે રાત્રિ ચૌપાલ તરીકે ઓળખાય છે. રાત્રિ ચૌપાલ ગ્રામ પંચાયત સ્તરે યોજાય છે તથા કાર્યક્રમનું સમય-પત્રક અખબારોમાં અને પંચાયત સમિતિઓના નોટિસ બોર્ડ પર પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવે છે. ચૌપાલની કામગીરી તાલુકા કક્ષાના અધિકારીઓ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવે છે. નામ પરથી જ સમજી શકાય છે કે આ એવો મંચ છે, જ્યાં નાગરિકો તેમની ફરિયાદો અધિકારીઓને પહોંચાડે છે.

સરકાર અને સ્થાનિક વહીવટી તંત્રના મતે, રાત્રિ ચૌપાલમાં લોકોને તેમની ફરિયાદો અધિકારીઓ સમક્ષ પ્રત્યક્ષપણે નોંધાવવાની તક મળતી હોવાથી ક્ષેત્રીય સ્તરે ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવા માટેનો આ

અસરકારક ઉપાય છે. આ વ્યવસ્થા, ફરિયાદોને ધ્યાન પર લઈને સમસ્યાનું સંતોષજનક સમાધાન થાય તે રીતે નિરાકરણ લાવવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરે છે. સિન્ધરી પંચાયત જેવાં કેટલાંક ગામોમાં યોજાતી રાત્રિ ચૌપાલમાં ભાગ લેતાં જાણવા મળ્યું હતું કે લોકોની સમસ્યાનું સંતોષજનક સમાધાન થાય તે રીતે નિર્ણયો લેવાતા હોવા છતાં, કાર્યક્રમ અસરકારક રીતે લોકો સુધી પહોંચાડવા માટેની વ્યવસ્થામાં ભાગ્યે જ સુધારારૂપ પ્રયાસ કરવામાં આવ્યો છે. લોકો અરજી સ્વરૂપે ફરિયાદો નોંધાવતા હોવાનું અને અધિકારીઓ તેના પર સહી કરીને તે અરજીઓને સ્વીકારતા હોવાનું માલૂમ પડ્યું હતું.

ચૌપાલ એટલે જાહેર સ્થળે એકઠા થવું અને ગામને લગતા વિવિધ પ્રશ્નો પર ચર્ચા કરવી. સમસ્યાઓના નિરાકરણમાં નાગરિકોની સહભાગિતા અને સામેલગીરીની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. પરંતુ, વાસ્તવમાં ચૌપાલમાં હાથ ધરવામાં આવતી પ્રવૃત્તિઓ તથા પ્રક્રિયાઓમાં નાગરિકો અને અધિકારીઓની કોઈ પણ પ્રકારની સક્રિય સામેલગીરી જોવા મળી નહોતી. અધિકારીઓ કે કર્મચારીઓ દ્વારા આવી કોઈ ચર્ચા હાથ ધરવામાં આવી ન હોવાનું માલૂમ પડ્યું હતું. તેઓ ફક્ત સંબંધિત ટેબલ પર તેમની બેઠક ગ્રહણ કરીને અરજીના ફોર્મ પર સહી કરે છે અને તેને વિભાગીય અધિકારીઓ સુધી પહોંચાડે છે. જો અધિકારીઓ સામુદાયિક પ્રશ્નો માટે મુક્ત ચર્ચાનો મંચ પૂરો પાડી શકે, તો લોકો સમજી શકશે કે સમસ્યા ક્યાં ઉદ્ભવી છે અને તેનું નિરાકરણ કેવી રીતે લાવી શકાશે. આમ કરવાથી, સહભાગિતાના અભાવની સમસ્યા પણ દૂર થઈ શકે છે અને વહીવટી તંત્ર/અધિકારીઓ અને લોકો વચ્ચે ભાગીદારી પણ સ્થપાઈ શકે છે.

ફરિયાદોના નિરાકરણની સ્થિતિ પર દેખરેખ રાખવા માટેની કોઈ વ્યવસ્થા નથી. આથી, કાર્યક્રમ હેઠળ ફરિયાદોની સ્થિતિની વિગતો મેળવી શકાય તેવી વ્યવસ્થા વિકસાવવી જરૂરી છે. સંબંધિત વિભાગની વેબસાઇટ્સ પર નિવારણ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોની સંખ્યાની વિગતો આપવામાં આવે છે, પરંતુ ક્ષેત્ર સ્તરે નિવારાયેલી ફરિયાદો વિશે ગ્રામજનોને માહિતી પૂરી પાડવાની કોઈ વ્યવસ્થા વિકસાવાઈ નથી. એટલું જ નહીં, વ્યક્તિ દ્વારા આપવામાં આવેલી અરજી માટે કોઈ રસીદ આપવાનો નિયમ નથી. નિવારાયેલી ફરિયાદોનો રેકોર્ડ કે પુરાવો ન મળવા પાછળ આ કારણ પણ જવાબદાર છે. ફરિયાદો માટે

રસીદ આપવામાં આવે, તો અસરકારક ઉત્તરદાયિત્વની સ્થિતિનું નિર્માણ થશે, જે યોગ્ય ફરિયાદ-નિવારણ તરફ દોરશે.

જન સુનવાઈ (લોક સુનાવણી) એ રાજસ્થાન સરકાર દ્વારા અપનાવવામાં આવેલું ફરિયાદ નિવારણનું અન્ય એક સ્વરૂપ છે. રાજ્ય સરકાર દ્વારા સંચાલિત આ ઘણો જ અસરકારક અને કાર્યક્ષમ કાર્યક્રમ છે. જન સુનવાઈ એવી પ્રક્રિયા છે, જેના થકી નિશ્ચિત કામગીરી કે નિર્ણયથી અસરગ્રસ્ત થવાની સંભવિતતા ધરાવતા લોકોને નિષ્ણાતોની પેનલને પ્રશ્ન પૂછવાની કે વાંધો નોંધાવવાની તક મળી રહે છે. આ પેનલ ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ, સરકારી અધિકારીઓ, બિન-સરકારી સંગઠનો, વિષય-નિષ્ણાતો વગેરેની બનેલી હોઈ શકે છે.

કાર્યક્રમ હેઠળ ગ્રામ પંચાયતના પરિસરમાં જન સુનવાઈ કેન્દ્રો સ્થાપવામાં આવ્યાં છે. લોકો ગ્રામ સેવક સમક્ષ તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે અને પછીથી આ ફરિયાદો ઉચ્ચ સત્તાતંત્રને પહોંચાડવામાં આવે છે. નોંધવામાં આવેલી ફરિયાદ માટે રસીદ આપવાનો અસરકારક નિયમ અમલી છે. આમ કરવાથી ફરિયાદોની સ્થિતિ પર દેખરેખ રાખી શકાય છે અને અધિકારીઓમાં જવાબદારીની ભાવના જન્માવી શકાય છે. કાર્યક્રમ હેઠળ સમિતિની રચના કરવામાં આવી છે. આ સમિતિ ફરિયાદો સાંભળે છે, પરંતુ સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવવા માટે નિર્ણય લેવાની કે પગલાં લેવાની તેને કોઈ સત્તા નથી. ઉલ્લેખનીય છે કે નાગરિકોની સમસ્યાઓ સાંભળવામાં આવે છે તથા તેમને ભાવિ પગલાં ભરવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે સલાહ આપવામાં આવે છે. આ કાર્યક્રમ ઉપયોગી છે તેમ જ લોકો માટે સમસ્યા તથા પ્રશ્નોના નિવારણ માટે તકો વિસ્તારે છે. જુદી-જુદી ગ્રામ પંચાયતોની મુલાકાતના આધારે જાણવા મળ્યું હતું કે આ કાર્યક્રમ અંગે લોકોને ખાસ કોઈ જાણકારી નહોતી. એટલું જ નહીં, ગ્રામ સેવકને પણ સંબંધિત પંચાયતોમાં વસનારાં લોકોને કાર્યક્રમ વિશે માહિતી પૂરી પાડવામાં ખાસ રસ ન હોય તેમ જણાતું હતું. જન સુનવાઈ કેન્દ્રોને વધુ લોકપ્રિય બનાવી શકાય તેમ છે અને કેન્દ્રોના વિવિધ કાર્યક્રમોની તારીખ સાથેની વિગતો સ્થાનિક અખબારોમાં પ્રસિદ્ધ કરી શકાય.

સરનું અને સન્પા જેવી કેટલીક ગ્રામ પંચાયતોમાં લોકોએ ફરિયાદો નોંધાવી છે, પરંતુ તેમને તેની રસીદ આપવામાં આવી નથી. તેમના કેસ હજી પડતર છે. રસીદ આપવાની કામગીરી ગ્રામસેવકને બોજાડૂપ લાગતી હોવાથી રસીદ આપવા પ્રત્યે તે ઉદાસીન વલણ ધરાવે છે. રસીદ એ ફરિયાદને ધ્યાન પર લઈ તે અંગે કાર્યવાહી કરવાની બાંધધરી છે અને તેથી જ ગ્રામ સેવક રસીદ આપવાનું ટાળે છે.

કેટલીક વખત એવું પણ બને છે કે, ફરિયાદ નોંધાવનાર વ્યક્તિને ગ્રામ સેવક જણાવે છે કે આ ફરિયાદ અંગેની સુનાવણી બાડમેર, સિંધરી કે બૈતુમાં થશે અને તેણે (ફરિયાદ નોંધાવનારે) ત્યાં હાજર રહેવું પડશે. આવું વલણ ફરિયાદ નોંધાવવા આવેલી વ્યક્તિને હતોત્સાહ કરી નાંખે છે, કારણ કે જિલ્લા અને તાલુકા મથકે સુનાવણીમાં હાજર રહેવું સામાન્ય માણસ માટે મુશ્કેલ છે. આ કારણોસર પણ ઘણાં લોકો ફરિયાદો નથી નોંધાવતા. સરકારી સેવા મેળવવા માટે લોકોએ ઘણી સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડે છે, પરંતુ આ અંગેની ફરિયાદ ક્યાં કરવી તે અંગે તેમને જાણકારી હોતી નથી. તેમ છતાંયે, જો કેટલાક લોકો ફરિયાદ કરે, તો તેમને રસીદ નથી આપવામાં આવતી. ફરિયાદોની સંખ્યા અંગેની વિગતોના અભાવને કારણે ક્ષેત્રીય સ્તરે ઘણી ઓછી ફરિયાદોનું નિરાકરણ આવતું હોવાનું સરકારે નોંધ્યું છે.

રાજસ્થાન સરકારે જમીન/ મહેસૂલને લગતી જે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અમલમાં મૂકી છે, તે લોક અદાલત તરીકે ઓળખાય છે. લોક અદાલત મારફત લોકો જમીનને લગતા તેમના પ્રશ્નો નોંધાવે છે અને પ્રશ્નોનું નિરાકરણ લાવે છે. લોક અદાલતો પંચાયત પ્રમાણે યોજાય છે અને એસડીએમ, તહેસીલદાર (તલાટી) અને બીડીઓ (બ્લોક ડેવલપમેન્ટ ઓફિસર) દ્વારા તેનું સંચાલન કરવામાં આવે છે. કાર્યક્રમ દરમિયાન લોકોએ લેખિત અરજી દ્વારા તેમની ફરિયાદો નોંધાવવાની હોય છે. ખેતીની જમીનના વિવાદોને પરસ્પર સંમતિથી ઉકેલવામાં આવે છે. ક્ષેત્રીય સ્તરે, પરસ્પર સંમતિના અભાવને કારણે કેસનો ઉકેલ ન આવતો હોવાનું જોવા મળ્યું છે. મોટા ભાગના કેસોમાં લોકો એકમત સાધતા નથી. આખરે, તે કેસ કોર્ટને સુપરત કરવામાં આવે છે.

ટોલ-ફ્રી નંબર એ ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની વધુ એક વ્યવસ્થા છે. આ વ્યવસ્થામાં, ફરિયાદ નોંધાવવા માટે બહાર જવાની જરૂર પડતી નથી. વ્યક્તિ મોબાઈલ ફોન દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. આ વ્યવસ્થા વિશે તથા તેના ઉપયોગ વિશે લોકોને માહિતી પૂરી પાડીને તેના પ્રસારને વેગ આપવો જોઈએ. તાજેતરના સમયમાં, ક્ષેત્રીય સ્તરે પાણી પુરવઠો, વીજળી, બેન્ક વગેરે જેવા પ્રશ્નો અંગે ફરિયાદ નોંધાવવા માટે આ સુવિધાનો ઉપયોગ ધીમે-ધીમે વધી રહ્યો છે. વળી, તેમાં એસએમએસ અને કોલ બેક જેવી સેવાઓ દ્વારા પ્રતિભાવો મળતાં હોવાથી આ વ્યવસ્થાનાં પરિણામો પણ હકારાત્મક છે.

દરેક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાના લાભ-ગેરલાભ રહેલા છે. ગ્રામ સ્તરે ફરિયાદ નોંધાવવી એ નૈતિક દ્વિધાનો પ્રશ્ન બની રહે છે. જો



કોઈ વ્યક્તિ એમજીનરેગા, પાણી પુરવઠા, રોડના બાંધકામ, પેન્શન, હાઉસિંગ, વીજળી વગેરેને લગતી ફરિયાદ નોંધાવે, તો ફરિયાદી વ્યક્તિના સગાં-સંબંધીએ તેની વિપરિત અસરોનો સામનો કરવો પડે છે. જો ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી હોય, તો અન્ય કોઈ વ્યક્તિને દોષિત ઠરાવવામાં આવે છે. સ્પષ્ટપણે સમજવા માટે એક ઉદાહરણ જોઈએ - એક ગામનો રોડ એમજીનરેગા હેઠળ પૂર્ણપણે તૈયાર થઈ ચૂક્યો હોવાનું રેકોર્ડમાં જણાવવામાં આવ્યું છે, પણ વાસ્તવમાં આવો કોઈ રોડ તૈયાર કરવામાં આવ્યો નથી. હવે, જો કોઈ નાગરિક રાત્રિ ચૌપાલમાં રોડની સ્થિતિ વિશે ફરિયાદ નોંધાવે, તો તે માટે સરપંચ ઉત્તરદાયી ગણાશે. સરપંચ ઘણી વ્યક્તિઓના સંબંધી હોવા ઉપરાંત તેઓ ગામના શક્તિશાળી (વગદાર) વ્યક્તિ ગણાય છે. આ કિસ્સામાં સરપંચ ફરિયાદી પર દબાણ લાવીને કેસ પર ઢાંકપિછોડો કરવાનો પ્રયત્ન કરશે. આખરે, ફરિયાદીએ પોતાનો કેસ પાછો ખેંચવો પડે છે. સત્તાની રમતમાં, શક્તિશાળી વ્યક્તિ હંમેશાં શક્તિહીન વ્યક્તિ પર પોતાની જોહુકમી ચલાવે છે અને તેથી તથ્યો છૂપાઈ જાય છે. તેથી જ, સામાન્યપણે ગ્રામજનો ક્ષેત્રીય સ્તરે સામુદાયિક સમસ્યાઓને લગતી ફરિયાદો નોંધાવવાને બદલે વ્યક્તિગત સમસ્યાઓ કે ફરિયાદો નોંધાવે છે. સ્થાનિક કે સામુદાયિક પ્રશ્નો અંગે ફરિયાદ ઉઠાવતી વખતે સમુદાયમાંથી કોઈ પણ તેની પડખે ઊભું નહીં રહે તે હકીકતથી વાકેફ હોવાના કારણે કોઈ પણ વ્યક્તિ અન્યો માટે થઈને પોતાના માટે મુસીબત નોતરવા નથી માંગતી. આ પરિબળોને કારણે સરકાર દ્વારા

સંચાલિત ચૌપાલમાં વાસ્તવિક સમસ્યાઓ દબાઈ જાય છે અને સામાન્ય સમસ્યાઓ જ સપાટી પર આવે છે.

સ્થાનિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા - તમામ ફરિયાદો દાખલ કરવામાં આવે, અને તે તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવામાં આવે - તેવો ઉદ્દેશ્ય ધરાવે છે. મહિલાઓ સંબંધિત સમસ્યાઓ રજૂ કરવામાં આવતી નથી, કારણ કે મહિલાઓના પ્રશ્નો મહિલાઓ જ અસરકારક રીતે ઉઠાવી શકે અને મહિલાઓને આ વ્યવસ્થામાં ભાગ લેવાની છૂટ આપવામાં આવતી નથી. કેટલીક ચૂંટાયેલી મહિલા પ્રતિનિધિઓ પ્રક્રિયામાં ભાગ લે, તો પણ તેમને જાહેરમાં બોલવા દેવામાં આવતી નથી.

મહિલાઓની ઓછી ભાગીદારી પાછળનું એક કારણ મિટિંગના સ્થળ સુધીની પહોંચ પણ છે. આ કાર્યક્રમો સામાન્યપણે પંચાયતના વડામથકે યોજાય છે અને આ વડુંમથક રહેઠાણોથી દૂરના સ્થળે આવેલું હોઈ શકે છે. મહિલાઓને આટલા દૂરના સ્થળે જવા દેવાતી નથી અને પરિણામે, સમગ્ર ચિત્રમાં તેમની ભૂમિકા તથા સામેલગીરી નહિવત્ હોય છે. સ્થાનિક ફરિયાદ નિવારણના કાર્યક્રમો હાથ ધરાય તેમાં મહિલાઓની સમાન ભાગીદારી અંગે સરકાર દ્વારા પણ કોઈ પગલાં લેવાતાં નથી. તેથી, મહિલાઓના આરોગ્ય, શિક્ષણ, રોજગારી, મહિલાઓ વિરુદ્ધ આચરવામાં આવતી હિંસા વગેરે જેવા પ્રશ્નો અસરકારક રીતે ઉઠાવવામાં આવતા નથી. ■

# ગ્રામ પંચાયત સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ

આ લેખ ભારત સરકારના પંચાયતી રાજ મંત્રાલય દ્વારા ઓક્ટોબર, 2014માં હિન્દી ભાષામાં પ્રકાશિત કરવામાં આવેલા પુસ્તક 'ગ્રામ પંચાયત મેં અભિશાસન - સક્રિય ગ્રામ પંચાયત'માંથી લેવામાં આવ્યો છે. તેનું ગુજરાતી ભાષાંતર અહીં પ્રસ્તુત કરવામાં આવ્યું છે. ગ્રામ પંચાયત સ્તરે ફરિયાદોનાં નિવારણ માટે અહીં દર્શાવેલી વ્યવસ્થાનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

## ૧. ફરિયાદ-નિવારણનું મહત્વ

છેવાડાના ગરીબો સુધી પહોંચવાનો ઉમદા હેતુ હોવા છતાં, ખાસ કરીને લાભાર્થીઓ નક્કી કરવા, ભંડોળ સમયસર પૂરું પાડવું, ખરીદી અને વિતરણ (વહેંચણી)માં અનિયમિતતા વગેરે જેવી પ્રોગ્રામ (કાર્યક્રમ)ના અમલને લગતી નારાજગી અને ફરિયાદો હોઈ શકે છે. નાગરિકોની ફરિયાદોનું સંતોષજનક રીતે સમયસર નિરાકરણ લાવવાથી અસંતોષ દૂર થવાની સાથે-સાથે ગ્રામ પંચાયતની કામગીરીમાં પણ સુધારો થાય છે. કેટલીક વખત માહિતીના અપૂરતા પ્રસાર અને સંબંધિત અધિકારીઓ સુધીની પહોંચના અભાવે ફરિયાદો જન્મે છે. તેથી, ગ્રામ પંચાયતના પ્રમુખ, સચિવ અને વોર્ડના સભ્યોએ લોકો સાથેનો સંપર્ક જાળવી રાખવો જોઈએ. એટલું જ નહીં, ગ્રામજનો સાથેની વાત-ચીત દરમિયાન ગ્રામ પંચાયતની કામગીરી અંગેના લોકોના પ્રતિભાવો જાણવા જોઈએ. ગ્રામજનો દ્વારા કરવામાં આવતી ફરિયાદને ધમકી સ્વરૂપે કે રોષે ભરાવાની બાબત તરીકે જોવાને બદલે, તેને ગ્રામ પંચાયતની કામગીરી અને કાર્યક્રમોના અમલમાં સુધારો કરવા માટેની પ્રતિક્રિયા તરીકે લેવી જોઈએ.

જો કોઈ ગ્રામ પંચાયતને સેંકડો ફરિયાદો મળતી હોય, તો તે ગ્રામજનો જાગૃત હોવાનો અને ગ્રામ પંચાયત સુલભ અને જવાબદાર હોવાનો



સંકેત છે. ગ્રામ પંચાયતે ગ્રામીણ સમુદાયને વિના સંકોચે ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પ્રેરણા પૂરી પાડવી જોઈએ અને તેમની ફરિયાદોનું અસરકારક નિરાકરણ લાવવાની વ્યવસ્થા ઊભી કરવી જોઈએ. જો કોઈ ફરિયાદનું નિરાકરણ ગ્રામ પંચાયત સ્તરે થઈ ન શકે તેમ હોય, તો ગ્રામ પંચાયતે ઉચ્ચ સ્તરે ફરિયાદની રજૂઆતની વ્યવસ્થા કરવી જોઈએ.

## ૨. ફરિયાદ મેળવવાના તથા તેના પર કાર્યવાહી કરવાના ઉપાયો

ગ્રામ પંચાયત સ્તરે ફરિયાદ નિવારવાની કામગીરીના કેટલાક ઉપાયો નીચે પ્રમાણે છે:

### 2.1 ફરિયાદ રજિસ્ટર (નોંધણી પત્રક)

દરેક ગ્રામ પંચાયતે એક ફરિયાદ રજિસ્ટર રાખવું જોઈએ. આવું રજિસ્ટર ફરિયાદ નોંધાવવા માંગતી વ્યક્તિ માટે સરળતાથી ઉપલબ્ધ હોવું જોઈએ. નોંધવામાં આવેલી દરેક ફરિયાદને એક નોંધણી નંબર આપવો જોઈએ અને ફરિયાદીને ફરિયાદ મળ્યાની તારીખ સાથેની રસીદ આપવી જોઈએ.

ગ્રામ પંચાયતની બેઠક (મિટિંગ)માં ગ્રામ પંચાયત પ્રમુખે તમામ નોંધાયેલી ફરિયાદોના નિવારણની સ્થિતિની સમીક્ષા કરવી જોઈએ. ગ્રામ પંચાયતની બેઠકનો તે કાયમી મુદ્દો બની શકે છે. ફરિયાદ દાખલ થયાની તારીખથી પંદર (15) દિવસની અંદર કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી અંગે ગ્રામ પંચાયતે ફરિયાદીને જાણકારી પૂરી પાડવી જોઈએ.

### 2.2 ફરિયાદ અને સૂચન પેટી

ગ્રામજનો કચેરીમાં કોઈની વિરુદ્ધ ફરિયાદ નોંધાવતાં ખચકાટ અનુભવે છે. તેથી, ગ્રામ પંચાયતની કચેરીની બહાર કે બે જાહેર સ્થળોએ ફરિયાદ અને સૂચન પેટી મૂકવી જોઈએ. આ પેટીઓને દર અઠવાડિયે ખોલવી જોઈએ અને ફરિયાદીના નામ સાથેની ફરિયાદોની રજિસ્ટરમાં નોંધણી કરવી જોઈએ. ત્યાર પછીની કાર્યવાહી ફરિયાદ રજિસ્ટરની પ્રક્રિયા જેવી જ રહેશે.

## ફરિયાદ રજિસ્ટરનું સૂચિત માળખું

ક્રમ	ફરિયાદીનું નામ અને સરનામું	ફરિયાદ	ફરિયાદ નંબર અને તારીખ	જવાબદાર વ્યક્તિ કે ઓફિસ	સહી	15 દિવસ બાદની સ્થિતિ	ટિપ્પણી	સહી

## પ્રાપ્તિ - સ્વીકૃતિનું સૂચિત માળખું

..... ગ્રામ પંચાયત ..... બ્લોક ..... જિલ્લો .....

ફરિયાદ નંબર:

તારીખ:

શ્રી/શ્રીમતી ..... સરનામું..... પાસેથી તારીખ .....ના રોજ એક લેખિત ફરિયાદ મળી છે.

(ફરિયાદની ટૂંકમાં વિગત) .....

(સચિવ/ પ્રમુખ)

### 2.3 હેલ્પલાઇન

જુદા-જુદા વિભાગોની ફરિયાદ નોંધણી માટેની તથા નિવારણ માટેની હેલ્પલાઇન હોય છે. આ હેલ્પલાઇન નંબરોને ગ્રામ પંચાયતની કચેરીની દીવાલો પર તથા અન્ય જાહેર સ્થળોએ દર્શાવવાની જવાબદારી ગ્રામ પંચાયતની છે.

સક્ષમ હોતી નથી. જેમ કે, શાળામાં પૂરતા શિક્ષકો ન હોવાની ફરિયાદ મળે, પરંતુ શિક્ષકોની નિમણૂક કરવાની સત્તા ગ્રામ પંચાયત પાસે નથી હોતી. આવા સંજોગોમાં, ગ્રામ પંચાયત આ ફરિયાદોને ઉચ્ચ અધિકારીઓ સુધી પહોંચાડીને મહત્વની ભૂમિકા ભજવી શકે છે. ગ્રામ પંચાયતની બેઠકમાં આવી ફરિયાદો અંગે વિચારણા હાથ ધરી શકાય છે અને આ મામલો સંબંધિત અધિકારીઓને સોંપી શકાય છે.

### 3. ઉચ્ચ અધિકારીઓ દ્વારા ફરિયાદ-નિવારણ

ઘણી ફરિયાદો એવી હોય છે, જેનું નિવારણ કરવા માટે ગ્રામ પંચાયત

### ૪. લોકો વચ્ચે ઘર્ષણ

જુદા-જુદા પક્ષો વચ્ચે ઘર્ષણ સર્જાય, ત્યારે ગ્રામ પંચાયત સમાધાન માટેની બેઠકો યોજીને સમાધાન કરાવી શકે છે. આ માટે ગ્રામ પંચાયતે જાતિ, જ્ઞાતિ, લિંગ વગેરે પ્રત્યે પક્ષપાત રાખ્યા વિના તટસ્થ અને ન્યાયપૂર્ણ પદ્ધતિ અપનાવવી જોઈએ.



### તપાસ સૂચિ

- શું ગ્રામ પંચાયત પાસે ફરિયાદ પેટી અને રજિસ્ટર છે?
- શું ફરિયાદોનું નિવારણ સમયસર કરવામાં આવે છે?
- શું ગ્રામ પંચાયત લોકોની ફરિયાદો અંગે ઉચ્ચ અધિકારીઓને માહિતી પૂરી પાડે છે? ■

# જાહેર કાર્યક્રમ અસરકારક રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે ઓનલાઇન ફરિયાદ-નિવારણનો રાજસ્થાનના બાડમેરમાં ઉપયોગ

**દિલીપ ખિડાવત**, પ્રોગ્રામ ઓફિસર અને **પરિધિ યાદવ**, પ્રોગ્રામ એસોસિએટ, ઉન્નતિ દ્વારા તૈયાર થયેલા આ લેખમાં, લોકોને તેમના અધિકારો મેળવવા આડે અડચણરૂપ બનતા સ્થાનિક કર્મચારીઓની પજવણીથી મુક્ત કરાવવામાં કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારનાં ઓનલાઇન ફરિયાદ નિવારણ પોર્ટલ્સ કેવી રીતે મદદરૂપ બન્યાં તેની સમજૂતી આપવામાં આવી છે. ઓનલાઇન માહિતીને કારણે રાજસ્થાનનાં અંતરિયાળ ગામડાંઓમાં વસતા પેન્શનરોને કેવી રીતે સ્થાનિક પોસ્ટમેનની પૂછપરછ કરવામાં અને મળવાપાત્ર લાભો મેળવવામાં મદદ મળી તે અન્ય ઉદાહરણો પરથી જાણી શકાય છે. તે જાહેર કાર્યક્રમો અંગેની માહિતીની પ્રાપ્યતા અંગે યુરોપિયન યુનિયન (ઇયુ)ની સહાય ધરાવતા ‘ઉન્નતિ’ના પ્રોજેક્ટના અમલીકરણ દરમિયાન થયેલા અનુભવ અંગેનો છે.

આ કેસ, શ્રમ વિભાગની મદદથી ૨૦૦૬ દરમિયાન મુક્ત કરવામાં આવેલા ૪૮ બાળમજૂરો માટે ખારડી ગામમાં ચલાવવામાં આવતી કામચલાઉ શાળાને લગતો છે. આ શાળા બે વર્ષ માટે ચાલુ રહી અને જ્યારે તમામ બાળકોને સ્થાનિક સરકારી શાળામાં દાખલ કરવામાં આવ્યાં, ત્યારે ૨૦૦૮માં શાળા બંધ કરી દેવાઈ. તમામ વિદ્યાર્થીઓને રૂ. ૨૪૦૦ની સ્કોલરશિપ મળતી હતી, જે સથુની ગામમાં આવેલી પોસ્ટ ઓફિસનાં તેમનાં ખાતાંઓમાં સીધી જ જમા થઈ જતી હતી. જોકે, તેમને પાસબુક મળી નહોતી. પોસ્ટ ઓફિસને લગતા કોઈ પણ વ્યવહાર માટે પાસબુક જરૂરી હોવાથી, વિદ્યાર્થીઓ તેમની સ્કોલરશિપની રકમ ઉપાડી શકતાં નહોતાં. રકમ ઉપાડવા માટે સમુદાયે ૨૦૦૮થી ઘણા પ્રયત્નો કર્યા હતા. તેમણે બાલોતરામાં શ્રમ કચેરી અને એક સંસ્થાનો સંપર્ક સાધ્યો, પરંતુ ત્યાંથી કોઈ પ્રતિભાવ ન મળ્યો. તેમણે જિલ્લા કલેક્ટર અને લેબર કમિશનરને પણ લેખિત અરજી કરી, પરંતુ તેનો પણ કોઈ જવાબ ન મળ્યો.

સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૪માં જાહેર કાર્યક્રમો અંગેની માહિતીની પ્રાપ્યતા માટેની ગ્રામીણ સ્તરની મિટિંગ યોજાઈ તેમાં ગ્રામજનોએ જણાવ્યું કે, આજે પણ ગામમાંથી કોઈને કોઈ વ્યક્તિ બાલોતરાની શ્રમ કચેરીમાં દર મહિને જઈને પૂછપરછ કરે છે. તેમને જવાબ આપવામાં આવે છે કે કેસ આગળ મોકલી દેવાયો છે. અમે પણ સૌપ્રથમ બાલોતરાની શ્રમ કચેરીના ડેપ્યુટી કમિશનરનો જ સંપર્ક સાધ્યો. તેમણે જણાવ્યું કે, પાસબુક ક્યાં છે તે વિશે તેમને કોઈ જાણકારી નથી. તેમના કહેવા મુજબ, તે શાળા લેબર કમિશનરની બાડમેર ઓફિસ હેઠળ સંચાલિત હતી અને શાળાની કામગીરી વિશે કેટલીક ફરિયાદો ઊઠતાં શાળા બંધ કરી દેવાનો આદેશ આપવામાં આવ્યો હતો. શ્રમ કચેરીએ તે શાળાને લગતા કાગળો જપ્ત કરી લીધા હતા, જેમાં પાસબુકનો પણ સમાવેશ થતો હતો. શાળાના ભૂતપૂર્વ સ્ટાફે પણ આ વાતની પુષ્ટિ કરી. આખરે

અમે એસડીએમને આ મામલાની જાણ કરતો પત્ર પાઠવ્યો.

૨૨ સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૪ના રોજ અમે બાલોતરા પોસ્ટ ઓફિસના પોસ્ટ માસ્ટરને મળ્યા, જેમણે જણાવ્યું કે, ફક્ત એક ફોર્મ ભરીને જ ડુલ્લિકેટ પાસબુક મેળવી શકાય છે, પરંતુ આ કેસ પાંચપાદરા પોસ્ટ ઓફિસના અધિકાર ક્ષેત્રમાં આવતો હોવાથી આ પ્રક્રિયા પાંચપાદરા પોસ્ટ ઓફિસ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે. તે જ દિવસે અમે પાંચપાદરાના પોસ્ટ માસ્ટરનો સંપર્ક સાધ્યો. તેમનું વર્તન તદ્દન લાપરવાહ હતું. તેમણે જણાવ્યું કે, તેમની પાસે ફોર્મ નહોતું અને પાસબુક ખોવાયાના કિસ્સામાં એફઆઇઆર દાખલ કરવી જરૂરી છે. સમગ્ર હકીકત વારંવાર જણાવવા છતાં તેઓ ટસના મસ ન થયા. ઊલટું, પાસબુક જારી ન થાય તે માટેના તમામ પ્રયત્નો કરી છૂટવાની તેમણે ચિમકી ઉચ્ચારી! છેવટે, અમને બાલોતરા પોસ્ટ ઓફિસ પરથી પાસબુકની ફાટેલી નકલ મળી.

૨૩મી સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૪ અમે મુખ્ય મંત્રી ફરિયાદ નિવારણ (ચીફ મિનિસ્ટર ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ), રાજસ્થાન પોર્ટલ અને કેન્દ્રીય ફરિયાદ નિવારણ પોર્ટલમાં પણ આ કેસ નોંધાવ્યો હતો.

કેન્દ્રીય પોર્ટલે ૧૧મી નવેમ્બર, ૨૦૧૪ના રોજ પાંચપાદરા પોસ્ટ ઓફિસને તાકીદની કાર્યવાહી હાથ ધરવાની સૂચના આપી. આ સૂચનાની નકલ જિલ્લા પોસ્ટ ઓફિસને પણ મોકલવામાં આવી. અગ્રણી નાગરિક મદનજીએ બાળકો માટેની ડુલ્લિકેટ પાસબુક ભરાવવાની માગણી કરતાં ફોર્મ તાકીદે મેળવવામાં મદદ કરી. તે પાસબુક્સને પછીથી પાંચપાદરા પોસ્ટ ઓફિસે લઈ જવામાં આવી. આ વખતે પોસ્ટ માસ્ટરનું વલણ તદ્દન બદલાઈ ચૂક્યું હતું. તેમણે તે તમામ ફોર્મની સરપંચ પાસે કે પછી શાળા શિક્ષક પાસે ખરાઈ કરાવવા

જણાવ્યું. આ કામગીરી મદનજીએ કરી આપી અને ૧૮ નવેમ્બરે ફોર્મ સુપરત કરી દીધાં. દરેક ફોર્મ પર ૧૦ રૂપિયાની પોસ્ટેજ સ્ટેમ્પ લગાવવી જરૂરી હતી. પોસ્ટ માસ્ટરે અમને જણાવ્યું કે, જિલ્લાની હેડ પોસ્ટ ઓફિસમાં પાસબુક મોકલવાની હોવાથી એક મહિનાની અંદર પાસબુક જારી કરવામાં આવશે. આખરે, ગ્રામજનોને પાસબુક મળી અને ક્રમશઃ એકઠી થયેલી વ્યાજની રકમ સાથેની રકમ ઉપાડવાનું શક્ય બન્યું.

અન્ય એક ઉદાહરણમાં, બાલોતરાના માહિતી સંસાધન કેન્દ્ર (ઇન્ફર્મેશન રિસોર્સ સેન્ટર) ૧૫ જૂન, ૨૦૧૪ના રોજ રામદેવનગર ગામમાં સમુદાયની મિટિંગનું સંચાલન કરી રહ્યા હતા, ત્યારે લોકોએ તેમને જાણ કરી કે એમજનરેગાના ૪૭ કામદારોને તેમના કામનું ૩૦ દિવસનું વેતન મળ્યું નહોતું. લોકો ફરિયાદ દાખલ ન કરવા માંગતા હોવાથી રાજસ્થાનના ફરિયાદ નિવારણ પોર્ટલ સુગમ પર ફરિયાદ નોંધાવી.

આ મામલે આગળ તપાસ કરતાં અમને માલૂમ પડ્યું કે તમામનાં વેતનો ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે એમજનરેગાની ઓફિસથી કલ્યાણપુર પોસ્ટ ઓફિસ ખાતે કામદારોની યાદી સાથે મોકલી દેવાયાં હતાં. સંબંધિત ગામોના ટપાલીઓએ ત્યાંથી યાદી એકત્રિત કરીને કામદારોને નાણાં ચૂકવ્યાં હતાં. અમને જણાવવામાં આવ્યું કે આ યાદીઓ સમયસર જારી થઈ નહોતી અને પોસ્ટમેન દ્વારા નાણાંની માગણી કરવામાં આવી હતી. ફરિયાદ દાખલ કર્યા પછી, તાલુકા વિકાસ અધિકારીએ ગ્રામ સેવકને ચૂકવણીમાં થયેલા વિલંબ બદલનું કારણ જણાવવા કહ્યું. ત્યારબાદ ગ્રામ સેવકે તાત્કાલિક પોસ્ટ ઓફિસમાંથી વેતનની ચૂકવણીની યાદી મંગાવી અને તે સંબંધિત પોસ્ટમેનને આપી. થુમ્બલી ગ્રામ પંચાયતનાં બે ગામોમાં ૩૦મી જુલાઈ સુધીમાં વેતનની ચૂકવણી શરૂ થઈ ચૂકી હતી. વેતન મળશે એ આશાએ લોકોમાં ખુશીનું મોજું ફરી વળ્યું હતું.

પરંતુ, રામદેવનગરના કામદારોને હજી સુધી વેતન મળ્યું નથી. પોસ્ટમેને જણાવ્યું હતું કે, તેને એક દિવસમાં રૂ. ૩૦,૦૦૦ની રકમ ચૂકવણું કરવા માટે લઈ જવાની છૂટ છે, પરંતુ લોકોનો અભિપ્રાય છે કે તેમણે તેની વિરુદ્ધ ફરિયાદ કરી હતી, તેથી પોસ્ટમેન જાણીજોઈને વિલંબ કરી રહ્યો છે. અગ્રણી નાગરિક ઈચ્છતા હતા કે સમુદાયે સામૂહિકપણે એસડીએમને ફરિયાદ કરવી જોઈએ, જેથી લોકો પાછળથી જ્યારે તપાસ થાય ત્યારે ફરી ન જાય. તમામ અસંતુષ્ટ પક્ષોની સહી સાથેની અરજી ૨૪મી સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૪ના રોજ એસડીએમને સુપરત કરવામાં

**જાહેર ફરિયાદ માટેનું કેન્દ્ર સરકારનું પોર્ટલ:**  
[www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in)

**રાજસ્થાન રાજ્યમાં બે ઓનલાઇન ફરિયાદ નિવારણ પોર્ટલ છે, જે આ પ્રમાણે છે:**  
[www.sampark.rajasthan.gov.in](http://www.sampark.rajasthan.gov.in) અને  
[www.cmis.rajasthan.gov.in](http://www.cmis.rajasthan.gov.in)

ઉપર જણાવેલાં તમામ પોર્ટલમાં, ફરિયાદીએ તેનું નામ, સરનામું, સંપર્ક નંબર વગેરે જેવી અંગત માહિતી આપવાની રહે છે. આ ઉપરાંત, આધાર કાર્ડની વિગત પણ આપવાની રહે છે. જે વિભાગને લગતી સમસ્યા હોય, તે વિભાગની પસંદગી, આપેલા વિકલ્પોમાંથી કરવાની રહે છે, ત્યાર બાદ સમસ્યાના સ્વરૂપને લગતા (જેમ કે, વેતનની ચૂકવણી ન થઈ હોય, વગેરે) વધુ વિકલ્પો આપવામાં આવે છે. આપવામાં આવેલી જગ્યા કે ખાનામાં હિંદી કે અંગ્રેજીમાં ફરિયાદ ટાઇપ કરી શકાય છે. કોઈ પણ સહાયક દસ્તાવેજને પીડીએફ તરીકે એટેચ કરી (જોડી) શકાય છે. ફરિયાદીને ફરિયાદ નોંધણી (ગ્રિવન્સ રજિસ્ટ્રેશન) નંબર આપવામાં આવે છે તથા ફરિયાદના નિકાલની સ્થિતિ અંગે જાણકારી મેળવવા માટે 15 દિવસ બાદ તપાસ કરવાનું જણાવવામાં આવે છે.

રાજસ્થાનમાં ફોન કરીને પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે. ‘સંપર્ક સમાધાન’ - 1800-180-6127 એ ટોલ ફ્રી નંબર છે, જ્યારે ‘સુગમ સમાધાન’ - 0141-2227549 એ પેઇડ (ફોન કરવા પર ચાર્જ થાય છે) વિકલ્પ છે. બંને નંબર પર ફરિયાદીને ફરિયાદ નોંધણી (ગ્રિવન્સ રજિસ્ટ્રેશન) નંબર આપવામાં આવે છે અને ફરિયાદ-નિવારણની સ્થિતિ અંગે 15 દિવસમાં જાણકારી મેળવી શકાય છે.

રાજસ્થાનમાં ‘સુગમ’નો ઉપયોગ કરવાનો અમારો અનુભવ સકારાત્મક રહ્યો છે. જાન્યુઆરી અને મે, 2014ની વચ્ચે સુગમમાં નોંધવામાં આવેલી 29 ફરિયાદોમાંથી 19 ફરિયાદોનો નવમી જૂન સુધીમાં નિકાલ કરવામાં આવ્યો હતો. અન્ય 10 કિસ્સાઓમાં જાહેર ઓથોરિટીનો પ્રતિભાવ સંતોષજનક રહ્યો હતો.

આવી. આ ઉપરાંત, તેમણે ૨૭મી સપ્ટેમ્બરે સુગમ પર પણ કેસ નોંધાવ્યો.

૨૦મી ઓક્ટોબર, ૨૦૧૪ના રોજ સુગમ પોર્ટલ પર ફરિયાદનું નિવારણ થઈ ગયું હોવાનું દર્શાવવામાં આવ્યું, પરંતુ કામદારોને હજી સુધી તેમનું વેતન મળ્યું નહોતું. આખરે, મુખ્ય મંત્રી ફરિયાદ નિવારણ (ચીફ મિનિસ્ટર ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ) પોર્ટલ પર ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી. આખરે, ૮મી નવેમ્બર, ૨૦૧૪ના રોજ વેતન ચૂકવવામાં આવ્યું.

પેન્શનરોને છ મહિનાથી લઈને બે વર્ષ સુધી પેન્શન ન મળ્યું હોય તેવા સેંકડો કેસો અમારી પાસે આવ્યા હતા, જેનાં કારણો જાણવા માટે અમે જુલાઈ ૨૦૧૪માં પાંચપાદરા તાલુકાના ડેપ્યુટી-ટ્રેઝરરને મળ્યા હતા. તેમણે જણાવ્યું કે ગામ અનુસાર પેન્શરોની યાદી રાજ્યની પેન્શન સાઇટ (rajssp.raj.in) પર ઉપલબ્ધ હતી અને તે યાદીમાંનાં તમામ લોકોને નિયમિત પેન્શન જારી કરવામાં આવતું હતું. ગયા મહિનાનું પેન્શન પણ જારી કરી દેવાયું હતું. અમે તે યાદી ડાઉનલોડ કરી અને ગ્રામ સ્તરની મિટિંગમાં તે વાંચી સંભળાવી, જેથી લોકોને માલુમ પડે કે તેમનું પેન્શન જારી થઈ ચૂક્યું છે.

બાગવાસ ગામમાં ૨૩મી ઓગસ્ટ, ૨૦૧૪ના રોજ યોજાયેલી આવી જ એક સામુદાયિક મિટિંગમાં ઓનલાઇન યાદીમાં જેમનાં નામ સામેલ હતાં, તેવી ૧૨ વ્યક્તિઓએ કહ્યું કે તેમને છેલ્લા એક વર્ષથી પેન્શન મળ્યું નહોતું. લોકોએ પોસ્ટમેનનો તાત્કાલિક રૂબરૂ સંપર્ક સાધ્યો, જેણે પ્રથમ તો છેલ્લા એક વર્ષથી પેન્શન ન મેળવનારા લોકો વિશે કંઈ પણ જાણતો હોવાનો ઇનકાર કર્યો.

જ્યારે તેને ઓનલાઇન યાદી અને ૧૨ વ્યક્તિઓનાં નામ બતાવવામાં આવ્યાં, ત્યારે તેણે કહ્યું કે તેણે તે જ દિવસે તે વ્યક્તિઓનાં પેન્શનની રકમ મેળવી હતી અને આગામી દિવસે તે રકમ ચૂકવી દેશે. આમ, વ્યક્તિદીઠ એક વર્ષની રૂ. ૬,૦૦૦ની પેન્શનની રકમની ઉચાપત કરવાનું કામ પોસ્ટમેન માટે કેટલું સરળ હતું તેનું લોકોને ભાન થયું.

આ ઘટના પરથી એ પણ સ્પષ્ટ થયું કે, વ્યક્તિ દ્વારા મળતી પેન્શનની રસીદ પર દેખરેખ ન રાખવી એ રાજસ્થાન પેન્શન ઍક્ટ, ૨૦૧૩નું ઉલ્લંઘન હોવા છતાં આ ગેરરીતિ આચરવામાં આવી રહી હતી. મેળવવામાં આવેલી તમામ બનાવટી સહીઓ પોસ્ટ ઑફિસ મારફત ટ્રેઝરી ઑફિસને પરત કરવાની રહેશે. આ સહીઓ (રસીદો) વ્યક્તિગત ધોરણે એક-એક કરીને તપાસવાની રહેતી હોવાથી અને તેની સંખ્યા

હજારોમાં હોવાથી તેની તપાસ જ કરવામાં આવતી નથી તેમ સબ-ટ્રેઝરી ઑફિસે જણાવ્યું હતું. મની-ઑર્ડર પરત કરવામાં આવ્યો હોય, ફક્ત તેવાં નામોની જ તેઓ તપાસ કરે છે અને જો આવું વારંવાર થાય, તો તેઓ પેન્શન બંધ કરી દે છે.

તેઓ પોસ્ટમેનને પ્રશ્ન પૂછતા રહ્યા, પણ પોસ્ટમેન તેમને સાચો જવાબ આપતો નહોતો. બાગવાસનું આ ઉદાહરણ લોકોને, ખાસ કરીને લોક-આગેવાનોને, ઓનલાઇન યાદી મેળવવી અને પોસ્ટમેનને પૂછપરછ કરવી જોઈએ તે અંગે જાણકારી થઈ.

# નાગરિકોને જાહેર સેવાઓ મેળવવાનો અધિકાર, ગુજરાત અધિનિયમ-૨૦૧૩ (સેવાઓ તેમ જ ફરિયાદ નિવારણની બાંધધરી આપતો કાયદો)

આર.ટી.આઈ. (રાઈટ ટુ ઈન્ફર્મેશન એક્ટ) અને 'The Gujarat (Right of Citizens to Public Services) Act-2013' કાયદા અન્વયે એક દિવસીય કાર્યશાળા તા. 28 જુલાઈ, 2015ના રોજ જનપથ (માહિતી અધિકાર ગુજરાત પહેલ), અમદાવાદ ખાતે યોજવામાં આવી હતી. ગુજરાત સરકારે 'The Gujarat (Right of Citizens to Public Services) Act વર્ષ 2013'માં પસાર કર્યો અને તાજેતરમાં તેના નિયમો તા. 26-2-2014 ગેઝેટમાં પણ પ્રસિદ્ધ થયા. આ કાયદાનો ટૂંકો સાર '**જનપથ - માહિતી અધિકાર ગુજરાત પહેલ**' દ્વારા અહીં આપવામાં આવ્યો છે.

લોકશાહી શાસનવ્યવસ્થામાં લોકો એટલે કે જનતા પ્રત્યેની જવાબદેહિતા સુનિશ્ચિત કરવી અત્યંત જરૂરી છે. જો તેમ ન થાય તો મળતી સેવાઓની ગુણવત્તા, નિયમિતતા અને પારદર્શિતાના ઘણા સવાલો ઉભા થાય છે. આજે લોકોને સરકાર સામે જ ફરિયાદો છે, તેમાંથી મોટાભાગની ફરિયાદો સરકારી કચેરી તરફથી સમયસર જવાબ ન મળવો, કચેરીઓ સાથેના તેમના રોજબરોજનાં કામોમાં સરખું માર્ગદર્શન ન મળવું, કામો ન થવા અથવા વિલંબ થવો તેવી છે. નિશ્ચિત સમયમર્યાદામાં ગુણવત્તાસભર સેવાઓ મળવી તે નાગરિકોનો અધિકાર છે. એટલે સેવાઓ મળવી અને જો ન મળે તો તે માટે એક જવાબદાર ફરિયાદ-નિવારણનું માળખું હોય તે જરૂરી છે.

છેલ્લાં ઘણાં વર્ષોથી આ અંગે કાયદો ઘડવા, જુદાં જુદાં સામાજિક સંગઠનો, કાયદાવિદો ઘણા સમયથી હિમાયત કરી રહ્યા હતા. તેનાં પરિણામે કેટલાંક રાજ્યોમાં આ અંગે કાયદા પસાર થયા છે. રાષ્ટ્રીય સ્તરે પણ સંસદમાં 'Grievance Redressal Bill' છેલ્લાં ચાર વર્ષથી પડતર છે.

'The Gujarat (Right of Citizens to Public Services) Act-2013 કાયદાનો ટૂંકો સાર નીચે મુજબ છે:

- 'ધ ગુજરાત રાઈટ ઓફ સિટિઝન ટુ પબ્લિક સર્વિસિસ એક્ટ 2013' તા. 26-2-14 થી અમલમાં આવ્યો. તેનાથી નાગરિકોને જાહેર સત્તામંડળ તરફથી, સમયમર્યાદામાં સેવાઓ મળશે તેવી બાંધધરી મળી છે, તેમ જ તે અંગે નાગરિકોને કોઈ ફરિયાદ હોય તો તેનું પણ નિયત સમયમર્યાદામાં નિવારણ કરવા માટે માળખું સુનિશ્ચિત થયું છે.
- ઉપરોક્ત કાયદો, સરકારી કચેરીઓ, બંધારણ હેઠળ રચાયેલી સંસ્થાઓ, વિધાનસભાના કોઈ કાયદાથી અસ્તિત્વમાં આવેલી સંસ્થાઓ, ગુજરાત સરકાર તરફથી અનુદાન મેળવતાં બિન-

સરકારી સંગઠનો, જાહેર એકમો, તેમ જ સરકાર તરફથી અધિકૃત થયેલા લાઈસન્સ, પરવાનગી કે કરારના આધારે જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડતી તમામ સંસ્થાઓ, એકમો, કંપનીઓને લાગુ પડે છે.

- કાયદો અમલમાં આવેથી બે મહિનાની અંદર તમામ જાહેર સત્તામંડળે તેઓ કઈ કઈ સેવાઓ પૂરી પાડે છે અને તેના માટે જવાબદાર ઓફિસર કોણ છે, તેની વિગતો આપવાની રહેશે. તેની સાથે તમામ સ્તરે ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારની નિમણૂક કરી તેમની વિગતો પણ નોટિસ બોર્ડ પર જાહેર કરવાની રહેશે. આવા બોર્ડ તમામ કચેરીઓમાં અને ખાસ કરીને જનસેવા કેન્દ્રો પર દેખાય તેવી રીતે લગાવેલા હોવા જોઈએ. (કલમ-5 અને 6)
- જાહેર સેવા એટલે જાહેર સત્તામંડળનું કાર્ય. તેના તરફથી પૂરી પાડવામાં આવતી સેવા, જવાબદારી, ફરજ. નાગરિકોએ જાહેર સત્તામંડળ પાસેથી સેવાઓ મેળવવા અંગે લેખિતમાં રજૂઆત કરીને તેની પહોંચ મેળવવાની રહેશે અને નિશ્ચિત કરેલી સમયમર્યાદામાં જો તેને સેવા ન મળે તો ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારી સમક્ષ લેખિતમાં ફરિયાદ કરવાની રહેશે. આવી ફરિયાદ તે ફેક્સથી, રૂબરૂ, પોસ્ટથી અથવા રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટથી મોકલી શકશે. જેની તેને ત્રણ દિવસમાં પહોંચ મળશે. (કલમ-7)

'માહિતી અધિકાર ગુજરાત પહેલ' દ્વારા દર મહિનાના ચોથા રવિવારે આ કાયદાની તાલીમ શિબિર યોજાશે. તેમાં નામ નોંધાવવા અને વધુ વિગત માટે નીચેના સરનામે સંપર્ક કરશો:

**માહિતી અધિકાર ગુજરાત પહેલ**

બી-3, સહજાનંદ ટાવર, જીવરાજ પાર્ક ચાર રસ્તા,  
અમદાવાદ-380 051.

ઈમેઇલ: magpgujarat@gmail.com  
મોબાઈલ: 09924085000 (11થી 6 દરમ્યાન)  
www.mahitiadhikar.blogspot.com

### ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી:

• તેમને મળેલી ફરિયાદ અંગે સુનાવણી હાથ ધરશે અને ત્રીસ દિવસની અંદર નિકાલ કરશે. સુનાવણી તારીખની જાણ રૂબરૂ, પોસ્ટ, ફેક્સ, ઇમેઇલ, એસ.એમ.એસ. દ્વારા ફરિયાદી અને તેમ જ નિયુક્ત અધિકારીને કરશે. • ફરિયાદ કોની બેદરકારી અથવા ગેરરીતિને કારણે ઉભી થઈ છે, તે જોવાની અને સક્ષમ અધિકારીને તે અંગે રિપોર્ટ કરવાની ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીની ફરજ છે. • સેવા ન મળવા માટે કોઈ વાજબી કારણ ન જણાય તો તેવા કિસ્સામાં જે-તે લાગુ પડતા નિયમો અનુસાર જવાબદાર તમામ અધિકારીઓ સમક્ષ પગલાં લેવા માટેની ભલામણ ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારી કરી શકે છે. • જો ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીને ખાત્રી થાય કે નિયુક્ત અધિકારીએ જાણી-વિચારીને સેવાઓ આપવાની ફરજ પ્રત્યે બેદરકારી બતાવી છે અથવા પ્રથમદર્શી 'ભ્રષ્ટાચાર નિયંત્રણ ધારો 1988' અંતર્ગત કેસ બને છે તો તે અંગે યોગ્ય સત્તામંડળને તે ભલામણ કરી શકે. • જે ફરિયાદોનું નિવારણ ન થયું હોય તો ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીએ તેવી તમામ ફરિયાદોની કારણો સહિત વિગતોનો અહેવાલ (નિયુક્ત) ડેઝિગ્નેટેડ અધિકારીને 15 દિવસની અંદર સુપરત કરવાનો થાય છે. • ઉપરોક્ત હુકમથી નારાજ હોય તો નારાજ થયેલી વ્યક્તિ, નિયુક્ત અપીલ અધિકારી સમક્ષ ત્રીસ દિવસની અંદર પ્રથમ અપીલ દાખલ કરી શકે શકશે. (કલમ-10) • જેનો નિવેદો નથી આવ્યો તેવી ફરિયાદો સમયમર્યાદા બાદ આપમેળે નિયુક્ત અપીલ અધિકારીને મળેલી અપીલ તરીકે ગણાશે. • નિયુક્ત અપીલ અધિકારી 30 દિવસની અંદર તેમને મળેલી અપીલ અંગે સુનાવણી હાથ ધરશે અને તેનો નિકાલ કરશે. સુનાવણી તારીખની જાણ (રૂબરૂ, પોસ્ટ, ફેક્સ, ઇમેઇલ, એસ.એમ.એસ. દ્વારા) ફરિયાદી અને તેમજ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને નિયુક્ત અધિકારી કરશે. • અપીલ સત્તાધિકારીને એમ જણાય કે કરેલી ફરિયાદમાં પ્રથમદર્શી 'ભ્રષ્ટાચાર નિયંત્રણ ધારો-1988'ની જોગવાઈ લાગુ પડે તેમ છે. તો તે અંગેનો અહેવાલ તે યોગ્ય સત્તામંડળને મોકલશે. (કલમ-22)

**બીજી અપીલ:** પ્રથમ અપીલના હુકમથી નારાજ હોય તે નાગરિક કલમ-11 મુજબ, રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ બીજી અપીલ કરી શકે છે. રાજ્ય સ્તરે એક અથવા વધુ 'રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ' હોઈ શકે. એક સત્તા મંડળમાં ત્રણથી વધુ નહીં તેટલા સભ્યો હશે.

### રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ:

• તેમને મળેલી અપીલની ત્રણ દિવસની અંદર પહોંચ આપશે. • સુનાવણી હાથ ધરવામાં આવશે અને સુનાવણીની તારીખની જાણ ફરિયાદી, નિયુક્ત સત્તામંડળ, ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારી અને તમામ

બીજા સંલગ્ન અધિકારીઓને ઓછામાં ઓછા સાત દિવસ પહેલાં (રૂબરૂ, પોસ્ટ, ફેક્સ, ઇમેઇલ, એસ.એમ.એસ.) દ્વારા જાણ કરશે. • રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ જો ખાતરી થાય કે કોઈ વાજબી કારણ વગર જાણી-વિચારીને, બદઈરાદાપૂર્વક તેમની નિયુક્ત અધિકારી અથવા ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીએ નાગરિકની ફરિયાદનું નિવારણ કર્યું નથી તો તેમને રૂ. 1,000થી 10,000 સુધીનો દંડ પણ કરી શકશે, (કલમ-23) પણ આવો હુકમ કરતાં પહેલાં જે-તે અધિકારીને સ્પષ્ટીકરણ આપવાની વાજબી તક આપવાની રહેશે. તદ્ઉપરાંત, કસુરવાર અધિકારીઓ સામે જો કોઈ પગલાં લેવાનાં હોય તો તે અંગે યોગ્ય સત્તામંડળને જાણ કરવામાં આવશે. દંડની રકમમાંથી આંશિક રકમ અરજદારને વળતર તરીકે ચૂકવવાનો આદેશ કરી શકે છે. • હુકમની નકલ તમામ પક્ષકારોને પંદર દિવસની અંદર મળશે અને તેના પંદર દિવસમાં હુકમનો અમલ કરવાની જવાબદારી સરકારની છે. કાયદાની કલમ-26 મુજબ રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળના હુકમને કોર્ટના હુકમના સમકક્ષ ગણી રાજ્ય સરકારે તેના અમલ માટે તમામ જરૂરી કાર્યવાહી કરવાની રહેશે. • અપીલ પ્રક્રિયામાં લીધેલા નિર્ણયનું કારણ અને વાજબીપણું સાબિત કરવાની જવાબદારી ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારીની રહેશે. (કલમ-21) • રાજ્ય અપીલ અધિકારીને જો એમ જણાય કે કરેલી ફરિયાદમાં પ્રથમદર્શી 'ભ્રષ્ટાચાર નિયંત્રણ ધારો-1988'ની જોગવાઈ લાગુ પડે તેમ છે તો તે અંગેનો અહેવાલ તે યોગ્ય સત્તામંડળને મોકલશે. (કલમ-22) • જાહેર સત્તામંડળો તરફથી મળતી સેવાઓ, તેમની ફરજો અને ફરિયાદ-નિવારણની બાંધકામ આપતો આ કાયદો નાગરિકો માટે ખૂબ જ ઉપયોગી છે. આ કાયદાને સામાન્ય અને છેવાડાના નાગરિકો સુધી પહોંચાડવાની જવાબદારી સરકારની છે. સરકાર પાસે ઉપલબ્ધ સંસાધનોને અધિન રહીને સરકારે તંત્ર અને જનતા માટે આ કાયદાના પ્રચાર-પ્રસારના કાર્યક્રમો હાથ ધરવાના રહેશે. (નિયમ-18) • ફરિયાદ-નિવારણ અધિકારી, તેમ જ અપીલ અધિકારીઓએ મળેલી તેમ જ નિકાલ કરેલી દરેક અરજીની અલગથી નિયત નમૂનામાં નોંધ રાખવી. વખતોવખત તે વિગતો સત્તામંડળના વડાને મોકલવી ફરજિયાત છે. • વધુમાં દરેક સત્તામંડળે કેલેન્ડર વર્ષ પૂરું થયા બાદ પંદર દિવસની અંદર પુસ્તક સ્વરૂપે પોતાનો અહેવાલ પ્રસિદ્ધ કરવાનો રહેશે અને તેની નકલ સામાન્ય વહીવટ વિભાગને મોકલવાની રહેશે. • વર્ષ દરમિયાન જે સત્તામંડળોએ નાગરિકોને પૂરેપૂરી સેવાઓ આપી છે અને જેમની સામે કોઈ પણ ફરિયાદ નથી તેવા સત્તામંડળોને પ્રશસ્તિપત્ર આપવામાં આવશે. • ફરિયાદ-નિવારણ કરવાની અરજી માટે કોઈપણ સ્તરે (ફરિયાદી-નિવારણ અધિકારી, નિયુક્ત અપીલ અધિકારી અથવા રાજ્ય અપીલ સત્તામંડળ) નાગરિકે કોઈ પણ પ્રકારની ફી ચૂકવવાની રહેશે નહીં. (નિયમ-7)



# રાજસ્થાન ગેરન્ટિડ ડિલિવરી ઓફ પબ્લિક સર્વિસિઝ એક્ટ-૨૦૧૧ (રાજસ્થાન જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડવાની બાંધકામ અધિનિયમ-૨૦૧૧)

**સ્વામી શાહ**, પ્રોગ્રામ કો-ઓર્ડિનેટર, ઉન્નતિ દ્વારા તૈયાર થયેલા આ લેખમાં 'રાજસ્થાન ગેરન્ટિડ ડિલિવરી ઓફ પબ્લિક સર્વિસિઝ એક્ટ, 2011'ની મહત્વપૂર્ણ લાક્ષણિકતાઓ તથા રાજ્યનાં લોકો માટે તેની ઉપયોગિતા વિશે સમજૂતી આપવામાં આવી છે. આ ઉપરાંત, રાજ્યમાં ફરિયાદ-નિવારણ અને સેવા પૂરી પાડવાની વ્યવસ્થા અંગે પણ ચર્ચા કરવામાં આવી છે.

રાજસ્થાન ગેરન્ટિડ ડિલિવરી ઓફ પબ્લિક સર્વિસિઝ એક્ટ 2011, 14મી નવેમ્બર, 2011થી અમલમાં આવ્યો છે. આ અધિનિયમનો ઉદ્દેશ્ય નિયત સમય મર્યાદાની અંદર જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડવાનો છે. અધિકારીઓએ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહે છે કે કાં તો ઇચ્છિત સેવા પૂરી પાડવામાં આવે, અથવા તો તે ન પૂરી પાડવા પાછળની મર્યાદાઓ રજૂ કરવામાં આવે. આ અધિનિયમ પંચાયતી રાજ, પોલીસ, નાણાં, જાહેર આરોગ્ય, એન્જિનિયરિંગ, બાંધકામ (કન્સ્ટ્રક્શન), ઊર્જા, મેડિકલ, ટ્રાફિક, ખાદ્ય, હાઉસિંગ, જળ સંસાધનો અને સામાજિક ન્યાય અને સશક્તિકરણ સહિતના 18 મહત્વના સરકારી વિભાગોની 153 સેવાઓને આવરી લે છે. પદાધિકારીઓ, સહાયક અધિકારી, પહેલી એપેલેટ ઓથોરિટી (અપીલનો નિકાલ કરનાર પ્રથમ સત્તાતંત્ર) અને બીજી એપેલેટ ઓથોરિટીની સેવાવાર યાદીને નિયમોમાં સામેલ કરવામાં આવી છે, તે નિયમો વહીવટી સુધારણા વિભાગ (એડમિનિસ્ટ્રેટિવ રિફોર્મ્સ ડિપાર્ટમેન્ટ)ની વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવ્યા છે. આ અધિનિયમના અમલીકરણ માટેનો તે મધ્યવર્તી વિભાગ છે.

તમામ અરજીઓ સ્વીકારીને તેની પહોંચ આપવાની રહે છે. જો અરજી સ્વીકાર્યા અંગેની પહોંચ ન આપવામાં આવે, તો અરજદાર એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ સીધી જ અપીલ દાખલ કરી શકે છે (કલમ 6 (5) (અ)). પહોંચનું ફોર્મેટ નિયમોમાં દર્શાવવામાં આવ્યું છે. જો અરજી સાથે જરૂરી દસ્તાવેજો ન જોડવામાં આવ્યા હોય, તો તે નોંધવામાં આવશે અને સેવા માટેની અંતિમ તારીખ આપવામાં આવશે નહીં. નિયમ 7 મુજબ, સેવાનો લાભ લેવા માટેની અરજી સાથે જોડવાના રહેતા દસ્તાવેજોની યાદી સંબંધિત પદાધિકારીની ઓફિસના નોટિસ બોર્ડ પર દર્શાવવાની રહેશે.

જો અરજી સ્વીકારવામાં ન આવી હોય, તો તે પાછળનું કારણ અરજકર્તાને લેખિતમાં જણાવવાનું રહેશે (કલમ

5(2)). સેવા ન મળવા બદલ કે સેવા મળવામાં વધુ પડતા વિલંબ બદલ બે સ્તરીય અપીલની જોગવાઈ છે. એપેલેટ ઓથોરિટીને કોડ ઓફ સિવિલ પ્રોસિજર, 1908 મુજબ સિવિલ કોર્ટની સમક્ષ સત્તાઓ આપવામાં આવી છે અને આ સત્તાતંત્ર દસ્તાવેજો રજૂ કરવાનો તથા દસ્તાવેજોની તપાસનો આદેશ આપી શકે છે તથા અપીલ કરનાર અને પદાધિકારીને સુનાવણી માટેનું સમન પાઠવી શકે છે.

સેવા માટેની સમય-મર્યાદા પૂરી થયાના 30 દિવસની અંદર અથવા તો અરજી ન સ્વીકારાયના 30 દિવસની અંદર પ્રથમ અપીલ કરી શકાય. સમય-મર્યાદાની વ્યાખ્યામાં જાહેર રજાઓની ગણતરી કરવામાં આવતી નથી. નિર્દિષ્ટ અધિકારીએ અપીલકર્તાને અપીલ કરવા માટેની સમય-મર્યાદા તથા કોની સમક્ષ અપીલ કરવી તેની વિગતો જણાવવી જોઈએ. એપેલેટ ઓથોરિટી નિશ્ચિત સમયમાં સંબંધિત અધિકારીને આદેશ આપી શકે છે. જો અપીલને નામંજૂર કરવામાં આવે, અપીલ અંગેનો નિર્ણય સમયસર ન કરવામાં આવે અથવા તો સંબંધિત અધિકારી સત્તાતંત્રના નિર્ણયનો અમલ ન કરે, તો નિર્ણય આવ્યાના 60 દિવસની

રાજસ્થાન સરકાર						
સામુદાયિક સ્વાસ્થ્ય કેન્દ્ર / પ્રાથમિક સ્વાસ્થ્ય કેન્દ્ર						
ક્ર. નં.	વિવેચક કો ધારા 3 કો વર્ણિત થે લો નું સેવા કાર વિચાર	સેવા પ્રદાન કરાને કો સમયાવધિ	પદાધિકારી	સાદ્યક પદાધિકારી	પ્રથમ અપેલેટ અધિકારી	દ્વિતીય અપેલેટ અધિકારી
1	અલ્ટી સિયુ યુગ્મ સોલન (JSSY) અર્થે ક્લિનિક અને મુલાકાત મહિ 1000/- (સહી) 1400/- (સમીક)	ફિનલવાઈ કે સમય	પ્રધાની ચિકિત્સા સંસ્થાન	નર્સિંગ પ્રધાની	મુખ્ય ચિકિત્સા અને સ્વાસ્થ્ય અધિકારી / પ્રમુખ ચિકિત્સા અધિકારી	ચિકિત્સક (પ.ક.)
2	ચિકિત્સાના પ્રમાણ પર Visible Disability	અર્થ દિવસ કો	સંસ્થા કા પ્રધાની અધિકારી	સ્ટો પ્રધાની	મુખ્ય ચિકિત્સા અને સ્વાસ્થ્ય અધિકારી	અર્થ ચિકિત્સક (અસલામ પ્રત.)
3	ચિકિત્સાના પ્રમાણ પર Complicated Disability	3 વરનાહ	પ્રધાની કોર્ડ	સ્ટો પ્રધાની	મુખ્ય ચિકિત્સા અને સ્વાસ્થ્ય અધિકારી	અર્થ ચિકિત્સક (અસલામ પ્રત.)
4	નવનન્દી કાવાને પર ક્લિનિકલ મહિના સમયથી 600/- પ્રમુખ નવનન્દી 1100/-	ફિનલવાઈ કે સમય	પ્રધાની ચિકિત્સા સંસ્થાન	નર્સિંગ પ્રધાની	મુખ્ય ચિકિત્સા અને સ્વાસ્થ્ય અધિકારી	ચિકિત્સક (પ.ક.)
5	નવનન્દી પ્રમાણ - વજ (મહિના)	1 માહ	પ્રધાની ચિકિત્સા સંસ્થાન	નર્સિંગ પ્રધાની	ચિકિત્સા મુખ્ય ચિકિત્સા અને સ્વાસ્થ્ય અધિકારી	ચિકિત્સક (પ.ક.)
6	નવનન્દી પ્રમાણ - વજ (પ્રમુખ)	3 માહ (સીમર કે ટેસ્ટ કે વાદ)	પ્રધાની ચિકિત્સા સંસ્થાન	નર્સિંગ પ્રધાની	ચિકિત્સા મુખ્ય ચિકિત્સા અને સ્વાસ્થ્ય અધિકારી	ચિકિત્સક (પ.ક.)
	પોસ્ટગ્રાડ્યુએટ સિવિલ	24 પર	ચિકિત્સા અધિકારી	સ્ટો પ્રધાની	મુખ્ય ચિકિત્સા અને સ્વાસ્થ્ય અધિકારી / પ્રમુખ ચિકિત્સા અધિકારી	અર્થ ચિકિત્સક (અર્થ ચિકિત્સક)
	મલ્ટિસ્પેશિયલ સિવિલ (M.L.C)	24 પર	ચિકિત્સા અધિકારી	સ્ટો પ્રધાની	મુખ્ય ચિકિત્સા અને સ્વાસ્થ્ય અધિકારી / પ્રમુખ ચિકિત્સા અધિકારી	અર્થ ચિકિત્સક (અર્થ ચિકિત્સક)

અંદર બીજી એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરી શકાય છે (કલમ 6 (5) (બ)). જો અપીલ કરવાની સમય-મર્યાદા પૂરી થઈ ગયા બાદ અપીલ કરવામાં આવે, તો તેવા સંજોગોમાં વિલંબ પાછળનું કારણ યોગ્ય જણાય, તો અપીલનો નિકાલ લાવનાર સત્તાતંત્ર અપીલ સ્વીકારે છે (કલમ 6). પહેલી અપીલ દાખલ કર્યાના 21 દિવસમાં તે અપીલનો નિકાલ લાવવો જોઈએ. અપીલ કરવા બદલ કોઈ ચાર્જ વસૂલવામાં આવતો નથી.

સેવા પૂરી પાડવામાં નિષ્ફળ જવા બદલ અથવા તો સેવા પૂરી પાડવામાં વિલંબ કરવા બદલ બીજી એપેલેટ ઓથોરિટી રૂ. 500થી રૂ. 5,000 સુધીનો દંડ ફટકારી શકે છે. દંડની રકમ નિર્દિષ્ટ અધિકારીના પગારમાંથી વસૂલવામાં આવે છે (કલમ 6 (4) (બ) અને કલમ 7 (1) (અ), (બ), (ક)). જો પહેલી એપેલેટ ઓથોરિટી યોગ્ય કારણ આપ્યા વિના નિયત સમય-મર્યાદાની અંદર અપીલ અંગે ફેસલો સંભળાવવામાં નિષ્ફળ ગઈ હોય, તો બીજી એપેલેટ ઓથોરિટી તેને પણ રૂ. 500થી રૂ. 5,000ની વચ્ચેનો દંડ ફટકારી શકે છે (કલમ 7(2)). અરજીકર્તાને નુકસાનની ભરપાઈ તરીકે દંડની રકમ આપવામાં આવે તેમ સત્તાતંત્ર નક્કી કરી શકે છે. આ ઉપરાંત, તે નિર્દિષ્ટ અધિકારી તથા પહેલી એપેલેટ ઓથોરિટી સામે સેવાના લાગુપાત્ર નિયમો અનુસાર જરૂરી શિસ્તપાલનની કાર્યવાહી કરવાની ભલામણ પણ કરી શકે છે. બીજી એપેલેટ ઓથોરિટીના નિર્ણયથી અસંતુષ્ટ કે નારાજ નિર્દિષ્ટ અધિકારી કે પહેલી એપેલેટ ઓથોરિટી રાજ્ય સરકાર દ્વારા નીમવામાં આવેલા અધિકારી સમક્ષ નિર્ણય લેવાયાના 60 દિવસની અંદર સુધારા માટેની અરજી કરી શકે છે.

વયોવૃદ્ધો, વિધવા, ત્યક્તા, એકાકી જીવન ગાળતી મહિલાઓ તથા વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે 2013માં ઘડવામાં આવેલા રાજસ્થાન સામાજિક સુરક્ષા પેન્શન નિયમો (રાજસ્થાન સોશ્યલ સિક્યોરિટી પેન્શન રૂલ્સ) ખાસ કરીને પેન્શન અને સેવા ન પૂરી પાડવા બદલ થતી સજાની જોગવાઈને લગતી સમય-મર્યાદા માટે, રાજસ્થાન ગેરન્ટિડ ડિલિવરી ઓફ પબ્લિક સર્વિસિઝ એક્ટ, 2011નો સંદર્ભ લે છે. કેટલાંક સર્વિસ આઉટલેટ્સ પૂરી પાડવાની સેવા અને સમય-મર્યાદા દર્શાવે છે. સેવા ન પૂરી પાડવામાં આવે અથવા તો સેવાથી સંતોષ ન હોય, તો તેવી સ્થિતિ માટે જેમનો સંપર્ક સાધવાનો હોય તેવા સંબંધિત અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો પણ દર્શાવવામાં આવે છે. તમામ કચેરીઓ તથા સર્વિસ આઉટલેટની બહાર આ માહિતી દર્શાવવામાં આવે, ત્યાર બાદ લોકો આ અધિનિયમથી પરિચિત થઈ જશે અને તેનો ઉપયોગ કરશે. તાજેતરમાં સરકારના આદેશ બાદ, ગ્રામ પંચાયતથી

માંડીને રાજ્ય કક્ષાની તમામ કચેરીઓએ એ મુજબની નોટિસ દર્શાવી છે કે તમામ અરજીઓ માટે તારીખ સાથેની રસીદ આપવામાં આવશે.

રાજસ્થાન સરકારના 65 વિભાગો દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલા સિટિઝન ચાર્ટરમાં સેવાઓની યાદી, સેવા પૂરી પાડવા માટેની સમય મર્યાદા અને ફરિયાદ-નિવારણ વ્યવસ્થાની વિગતો આપવામાં આવી છે. જોકે, મોટાભાગનાં ચાર્ટર્સમાં છેલ્લે 2009માં સુધારો કરવામાં આવ્યો હતો અને તેમાં આ અધિનિયમનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો નથી કે આપવામાં આવેલી સમય-મર્યાદા સાથે પણ તેનો મેળ બેસતો નથી. લોકો પણ આ અધિનિયમથી વાકેફ નથી અને તેનો ઉપયોગ પણ કરતા નથી. નિયમ-7ના અમલ સાથે અધિનિયમની ઉપયોગિતામાં વધારો થશે. આ નિયમ અનુસાર નિશ્ચિત સેવાનો લાભ મેળવવા માટેની અરજી સાથે જોડવાના રહેતા દસ્તાવેજોની યાદી સંબંધિત કચેરીઓમાં દર્શાવવી જરૂરી છે.

રાજ્યમાં ફરિયાદ-નિવારણ અને સેવા પૂરી પાડવા ક્ષેત્રે તાજેતરમાં હકારાત્મક સ્થિતિનું નિર્માણ થયું છે. આ તમામ વ્યવસ્થાઓનો બહોળા પાયે પ્રચાર કરવામાં આવ્યો છે તથા સરકારી યોજનાઓને લગતી તમામ જાહેરાતો કે આઇઇસીમાં ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થાનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવે છે.

રાઇટ ટુ હિયરિંગ એક્ટ (સુનાવણીના અધિકારને લગતો અધિનિયમ), 2012 પહેલી ઓગસ્ટ, 2012થી રાજસ્થાનમાં અમલી બન્યો છે. આ અધિનિયમ હેઠળ 20 ઓગસ્ટ, 2012ના રોજ સુનાવણી કેન્દ્રો સ્થાપવામાં આવ્યાં હતાં. આ અધિનિયમ વહીવટ સંબંધિત ફરિયાદોની નિયત સમય-મર્યાદાની અંદર સુનાવણી અને નિકાલ સુનિશ્ચિત કરે છે. દરેક નાગરિકની ફરિયાદનું નિશ્ચિત સમય-મર્યાદાની અંદર નિરાકરણ આવે તે સુનિશ્ચિત કરે છે. ફરિયાદી 15 દિવસની અંદર સુનાવણીનો અધિકાર ધરાવે છે તથા સુનાવણીના નિર્ણય વિશે તેને સાત દિવસની અંદર જાણ કરવાની રહે છે. ફરિયાદી અસંતુષ્ટ હોય તેવા સંજોગોમાં દ્વિ-સ્તરીય અપીલની જોગવાઈ છે.

‘રાજસ્થાન સંપર્ક’ એ રાજસ્થાન સરકારના ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી એન્ડ કમ્યુનિકેશન વિભાગ દ્વારા શરૂ કરવામાં આવેલો ઇ-ગવર્નન્સ પ્રોજેક્ટ છે. તેનો ઉદ્દેશ્ય નાગરિકોને કેન્દ્રીકૃત મંચ પૂરો પાડવાનો છે, જ્યાં રાજ્યનો કોઈ પણ નાગરિક સંબંધિત વિભાગો અંગે પોતાની ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે. આ ફરિયાદનું નિવારણ લાવવા માટે તેને સંબંધિત કચેરી કે વિભાગમાં મોકલવામાં આવે છે. ઉપરાંત,

રાજ્ય કક્ષાનું કોલ સેન્ટર સુગ્રથિત વેબ પોર્ટલ ધરાવે છે, જે સરકારી સેવાઓ સંબંધિત અને નાગરિકલક્ષી વિવિધ સમસ્યાઓ અને ફરિયાદો પર ધ્યાન આપવા માટે અને તેનું નિરાકરણ લાવવા માટે સંપર્ક સાધવાનું સામાન્ય સ્થળ બની રહે છે. ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ઉપલબ્ધ એક કરતાં વધુ વિકલ્પો, ફરિયાદ-નિવારણની સમગ્ર પ્રક્રિયા દરમિયાન સ્થિતિમાં થયેલી પ્રગતિ વિશે જાણકારી મેળવવાની સુવિધા, પ્રતિભાવ તથા અસંતોષજનક નિવારણના કિસ્સામાં કેસ પુનઃ શરૂ કરવા માટેની સુવિધાઓ નાગરિકો માટે લાભદાયી બની રહે છે. વિભાગના વપરાશકરો, ફરિયાદની પરિસ્થિતિમાં થતી પ્રગતિ ડેશબોર્ડ પર જાણી શકે છે, ફરિયાદોને પ્રાથમિકતા આપી શકે છે, ફરિયાદના નિવારણ પર દેખરેખ રાખી શકે છે, તેની ખરાઈ કરી શકે છે તથા પ્રતિભાવની વ્યવસ્થા થકી નાગરિકો જે-તે નિવારણથી સંતુષ્ટ છે કે કેમ તે જાણી શકે છે. જિલ્લા કલેક્ટરની તમામ 33 કચેરીઓ ખાતેનાં જન સુવિધા કેન્દ્રો અને તમામ 248 પંચાયત સમિતિઓ ખાતેનાં અટલ સેવા કેન્દ્રો રાજસ્થાન સંપર્ક કેન્દ્રો તરીકે કાર્યરત છે.

‘સુગમ સમાધાન’ એ જાહેર ફરિયાદ-નિવારણ વિભાગ (ડિપાર્ટમેન્ટ ફોર રિમૂવલ ઓફ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ) હેઠળની ફરિયાદ-નિવારણ માટેની વધુ એક વ્યવસ્થા છે. આ પોર્ટલમાં - [sugamrpg@nic.in](mailto:sugamrpg@nic.in) - પર ઇમેઇલ કરીને અથવા તો ફોન કરીને ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે. અરજી કરનારને તેની ફરિયાદની સ્થિતિ અંગે જાણકારી મેળવવા માટે એસએનઆર અથવા ‘સુગમ સમાધાન નંબર’ આપવામાં આવે છે. આ ઉપરાંત ટોલ-ફ્રી નંબર 18001806127 અને કોલ સેન્ટર

નંબર 0141-2227549 પણ ઉપલબ્ધ છે. રાજ્ય દ્વારા વિડિયો કોન્ફરન્સિંગ મારફતે તમામ સ્તરે જન સુનાવણી માટેની જોગવાઈ પણ કરવામાં આવી છે.

ઇ-મિત્ર એ રાજસ્થાન સરકારની ઇ-ગવર્નન્સ ક્ષેત્રે કરવામાં આવેલી પહેલ છે. નાગરિકોને ઘરઆંગણે જ સેવા પૂરી પાડવા માટે જાહેર-ખાનગી ભાગીદારી (પીપીપી) મોડલનો ઉપયોગ કરીને રાજ્યના તમામ 33 જિલ્લાઓમાં તેનો અમલ કરવામાં આવ્યો છે. ઇ-મિત્રનો ઉદ્દેશ્ય નાગરિકોને ઇ-પ્લેટફોર્મ થકી એક છત્ર હેઠળ વિવિધ વિભાગોની સેવાઓ પૂરી પાડવાનો છે, જેથી નાગરિકોએ વિવિધ વિભાગોના ધક્કા ન ખાવા પડે. આ સેવાઓ ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં સીએસસી (કોમન સર્વિસ સેન્ટર) કિઓસ્ક તરીકે ઓળખાતાં કાઉન્ટર્સ દ્વારા અને શહેરી વિસ્તારોમાં ઇ-મિત્ર કિઓસ્ક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવે છે. ઉપરાંત, ઓનલાઇન [www.emitra.gov.in](http://www.emitra.gov.in) પર આ સેવા ઉપલબ્ધ છે.

આ પ્રોજેક્ટ 2005થી કાર્યરત છે. શરૂઆતમાં આ પ્રોજેક્ટ ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી એન્ડ કમ્યુનિકેશન દ્વારા વિકસાવવામાં આવેલા ક્લાયન્ટ સર્વર આધારિત એપ્લિકેશન સોફ્ટવેર થકી કાર્યરત હતો. 2010માં, ક્લાયન્ટ સર્વર એપ્લિકેશનને સ્થાને વેબ આધારિત ઓનલાઇન ઇ-મિત્ર એપ્લિકેશન શરૂ કરવામાં આવી. બોનાફાઇડ સર્ટિફિકેટ, જાતિ પ્રમાણપત્ર, આવકનું પ્રમાણપત્ર વગેરે જેવાં ડિજિટલ સહી ધરાવતાં પ્રમાણપત્રો પણ ઇ-મિત્ર પર ઉપલબ્ધ છે. ■

# વિશ્વ વિકાસ રિપોર્ટ (વર્લ્ડ ડેવલપમેન્ટ રિપોર્ટ) ૨૦૧૫: મન, સમાજ અને વ્યવહાર

**હિતેન્દ્ર ચૌહાણ**, પ્રોગ્રામ કો-ઓર્ડિનેટર, ઉન્નતિ દ્વારા સંકલિત આ લેખ બે ભાગમાં વહેંચાયેલો છે. પ્રથમ ભાગ ‘ધ હિન્દુ’ દૈનિક અખબારના તા.૧૭-૦૬-૨૦૧૫ના લેખ (‘ઈટ ઈઝ ઓલસો ટુ ઘેટ પોવર્ટી ઈઝ અ કોગ્નિટિવ ટેક્સ્ટ’-એ પણ હકીકત છે કે ગરીબી એક જ્ઞાન સંબંધી કર છે) પરથી તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. આમાં વિશ્વ બેંકના વિશ્વ વિકાસ રિપોર્ટ ૨૦૧૫ના મુખ્ય લેખક વરુણ ગૌરી સાથેની મુલાકાતના અંશોનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે. લેખના બીજા ભાગમાં જી. સંપથ દ્વારા ‘ધ હિન્દુ’માં તા.૩૦-૦૬-૨૦૧૫ના રોજ પ્રકાશિત થયેલ લેખ - ‘ટીચિંગ પુઅર ટુ બિહેવ’ (ગરીબને વ્યવહાર શીખવવો) પર આધારિત છે. તેમાં વર્લ્ડ ડેવલપમેન્ટ રિપોર્ટ ૨૦૧૫ની ટીકા કરવામાં આવી છે.

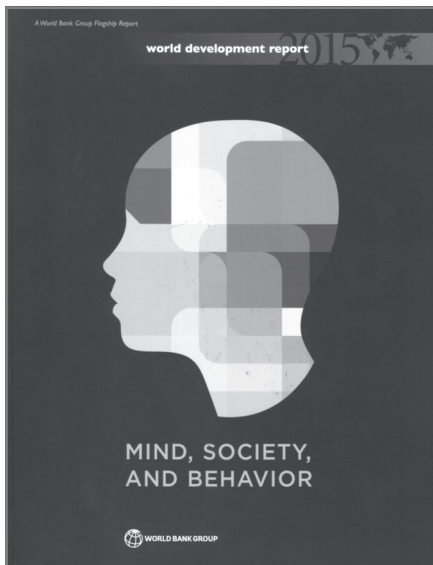
## ભાગ-૧:

વિશ્વ બેંકના વિશ્વ વિકાસ રિપોર્ટ ૨૦૧૫ - ‘મન, સમાજ અને વ્યવહાર’માં વિકાસનીતિ માટે વ્યવહાર સંબંધી અર્થકારણ (કોગ્નિટિવ ઈકોનોમી)ના ઉપયોગ પર ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે. એ તર્ક આપવામાં આવ્યો છે કે, બધા જ સામાન્ય લોકો આદર્શ માનવ અથવા અત્યંત બુદ્ધિશાળી હોતા નથી, પરંતુ લાગણીશીલ હોય છે અને આથી વિકાસનીતિ ઘડતી વખતે માનવીયકારકો તથા સામાજિક નિયમોને ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ.

ગરીબી માત્ર સંસાધનોનો અભાવ નથી, પરંતુ એક માનસિક અવસ્થા છે, જે આપણી સામેના વિકલ્પો અંગે આપણો દ્રષ્ટિકોણ છે. ગરીબી દૂર કરવા સંસાધન જરૂરી છે અને તે માટે પ્રયાસો થવા જ જોઈએ, પરંતુ એ પણ હકીકત છે કે ગરીબી માનસિક શક્તિને ખતમ કરે છે.

ધનવાન વ્યક્તિને ખબર હોય છે કે તેણે ક્યાં નોકરીએ જવાનું છે, શું ખાવાનું છે, આજે શું કામ કરીશ વગેરે. પરંતુ, ગરીબ વ્યક્તિને આ બધા જ સવાલોના જવાબ રોજ શોધવા પડે છે જે તેની માનસિક શક્તિ ખર્ચ કરે છે. એક અભ્યાસ મુજબ ભારતમાં શેરડી પકવતા ખેડૂતોનો આઈ. ક્યૂ. (બુદ્ધિ આંક) જ્યારે પાક વેચી પૈસા હાથમાં આવે છે ત્યારે ૧૦ પોઈન્ટ વધી જાય છે. આને ‘અભાવ માનસિકતા’ (સ્કેરસિટી માઈન્ડસેટ) પણ કહે છે. જ્યારે સમય અથવા પૈસાનો અભાવ હોય છે ત્યારે વ્યક્તિ અલ્પકાલિન ઉદ્દેશ્યોને ધ્યાનમાં રાખીને નિર્ણય લે છે અને દીર્ઘકાલિન મુદ્દાઓને અવગણે છે. વિકાસનીતિ બનાવતી વખતે એ ધ્યાન રાખી શકાય કે જ્યારે ગરીબોની માનસિક શક્તિ પ્રમાણમાં સારી હોય ત્યારે તેઓને નિર્ણય કરવામાં મદદ કરી શકાય.

ઉદાહરણ તરીકે, ‘સ્વચ્છ ભારત અભિયાન’ અંતર્ગત લોકોને શૌચાલયનો ઉપયોગ કરવા માટે પ્રેરવા માત્ર સંસાધન કે જાણકારી નહીં, પરંતુ તેમના વ્યવહાર બદલાવ પર પણ ભાર આપવાની જરૂર છે. લોકો ખુલ્લામાં શૌચ કરવા જાય છે, કારણ કે તે સમાજ દ્વારા સ્વીકૃત છે. તેને બદલવા નવા સામાજિક નિયમની જરૂર છે. જો શૌચાલયના ઉપયોગ સાથે સ્વાસ્થ્યને જોડીને જાગરૂકતા લાવવી હોય તો લોકોને એ દેખાડવું જોઈએ કે કેવી રીતે માખી શૌચ અને ખોરાક પર વારાફરતી બેસતી હોય છે. માત્ર જાણકારી નહીં, પરંતુ તેને હકીકતમાં થતું જોઈને લોકોના વિચાર બદલાય છે. આ ઉપરાંત, સાચા નિર્ણયો માટે પ્રેરિત કરવા માટે સામૂહિક પ્રતિજ્ઞા પણ અસરકારક રીત છે. સામૂહિકતા યોગ્ય નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ થાય છે. સમાજમાં જ્યારે લોકો અન્યને કંઈક કરતાં જુએ છે ત્યારે તે પણ તેવું કરવા પ્રેરાય છે. લોકોને માત્ર શું ન કરવું જણાવવું પૂરતું નથી, પરંતુ શું કરવું તે



જણાવવું પણ જરૂરી છે. હકારાત્મક પ્રેરણા નિર્ણય લેવામાં મદદ કરે છે.

જોકે ભારત જેવા વિશાળ દેશમાં આવી રણનીતિના ઉપયોગ માટે નીતિકારો, અમલીકરણ માટે જવાબદાર વ્યક્તિઓ અને સામાન્ય લોકોમાં બહુ મોટા દ્રષ્ટિકોણના બદલાવની જરૂર પડે. સૌથી જરૂરી એ છે કે લાંબા ગાળામાં નીતિકારો પોતાના દ્રષ્ટિકોણને બદલે અને તેમના પૂર્વગ્રહો છોડે. માત્ર ગરીબ સાથે સમય પસાર કરવાથી આ પૂર્વગ્રહો દૂર થતાં નથી, પરંતુ ગરીબોની સ્થિતિમાં પોતાની જાતને મૂકીને અસરકારક રીતે પૂર્વગ્રહો દૂર કરી શકાય. ખાનગી કંપનીમાં આવા અભ્યાસ સામાન્ય છે. ઉદાહરણ તરીકે, કોઈ પણ કંપની નવા મોબાઈલ ફોનને બજારમાં લાવતા પહેલાં તેનો ખુદ ઉપયોગ કરે છે. જોકે આ વ્યવહાર-સંબંધી અર્થકારણનો ઉપયોગ લોકોના ખોટી રીતે દ્રષ્ટિકોણ બદલવા જાહેરાતોમાં, સોશયલ મિડિયામાં તથા રાજનૈતિક પ્રચારમાં થતો હોય છે. આમ, વ્યવહાર સંબંધિત અર્થકારણ માટે સારા ઉદ્દેશ હોવા જરૂરી છે પરંતુ નીતિકારના ‘સારા’ ઉદ્દેશ હંમેશાં દરેક માટે સારા નથી હોતાં અને તેથી નિર્ણય-પ્રક્રિયાને ધીમી કરવી જરૂરી છે, જે કોર્ટ, વિરોધપક્ષ અથવા નાગરિક સમાજ કરી શકે છે. ઘણાં દેશોમાં આના ઉપર પ્રયોગ શરૂ થયા છે. બ્રિટન તથા અમેરિકામાં સરકારમાં વ્યવહાર પર સૂક્ષ્મ રીતે ધ્યાન આપવા માટે ટીમનું ગઠન કરવામાં આવ્યું છે. સિંગાપુર, મલેશિયા અને જર્મની જેવા દેશોમાં પણ આની શરૂઆત થઈ ગઈ છે.

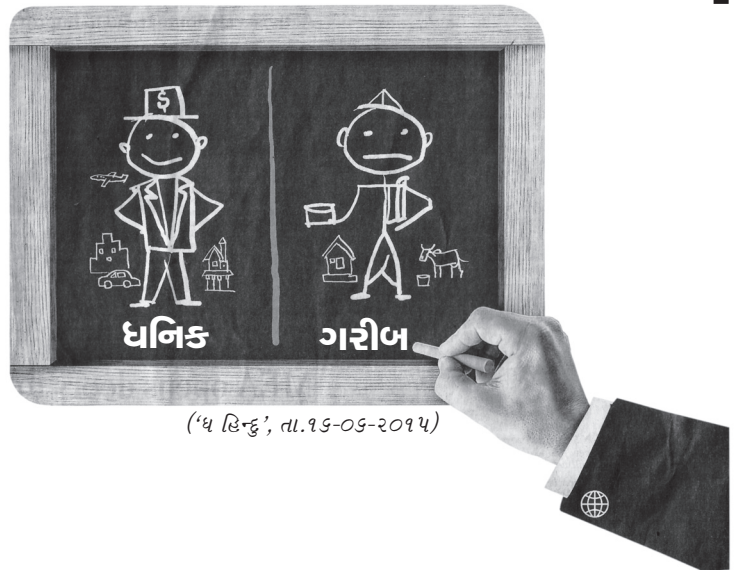
## ભાગ-૨: જી. સંપથ દ્વારા વ્યવહાર-સંબંધી અર્થકારણ ઉપર ટીકા:

વિશ્વ વિકાસ રિપોર્ટ ૨૦૧૫માં વ્યવહાર સંબંધી અર્થકારણમાં મનોવિજ્ઞાન, માનવશાસ્ત્ર, સામાજિક વિજ્ઞાન તથા જ્ઞાન સંબંધિત વિજ્ઞાનનો ઉપયોગ કરીને લોકો કેવી રીતે નિર્ણય કરે છે તેનું વ્યવહારિક મોડલ આપ્યું છે એ બરાબર છે, પરંતુ આમાં બધું જ ધ્યાન ગરીબોના વ્યવહાર પર આપવામાં આવ્યું છે. એવું કોઈ ઐતિહાસિક પ્રમાણ હજુ સુધી ધ્યાનમાં આવ્યું નથી, જે સૂચિત કરતું હોય કે ગરીબી દૂર કરવા માટે ધનવાન નહીં, પરંતુ ગરીબોના વ્યવહાર પર કામ કરવાની જરૂર છે.

વ્યવહાર-સંબંધી અર્થકારણનું બીજું અનુમાન એ છે કે ગરીબ ધનવાન કરતાં ઓછા બુદ્ધિશાળી હોય છે, જે આપત્તિજનક અને અયોગ્ય છે. ખરેખર એમ કહેવાવું જોઈએ કે, ‘ગરીબીના સંદર્ભમાં’ ગરીબ પૈસાદાર

કરતાં વધારે સારા નિર્ણય લઈ શકતો નથી. વિશ્વ વિકાસ રિપોર્ટ ૨૦૧૫ અનુસાર ગરીબ એટલા માટે ગરીબ છે, કારણ કે તેની ગરીબીના કારણો તે સાચા નિર્ણયો લઈ શકતો નથી - આમ, ગરીબી દૂર કરવાની જવાબદારી સરકારથી હટીને ગરીબના વ્યવહાર પર આવી જાય છે. આ વિચાર નવ ઉદારવાદી નીતિ સાથે જોડાયેલા છે જે સામાજિક, આર્થિક સમસ્યા માટે બજાર આધારિત ઉકેલ શોધે છે. હકીકત એ છે કે ગરીબોના વ્યવહાર કરતાં ધનવાનોનો વ્યવહાર દેશની આર્થિક સ્થિતિને વધારે અસર કરે છે.

રાજનૈતિક વિશેષજ્ઞ હાલના આર્ન્ડ તેમના ‘ધ હ્યુમન કન્ડિશન’ નામના પુસ્તકમાં ત્રણ પ્રકારની માનવિય ક્રિયા વર્ણવે છે - મજદૂરી (લેબર), કામ (વર્ક) અને કાર્યવાહી (એક્શન). આ ત્રણેય ક્રિયાઓમાં કાર્યવાહીનું રાજનૈતિક સ્વરૂપ તેને બીજી ક્રિયાઓથી અલગ કરે છે. જ્યારે વ્યવહાર સંબંધી અર્થકારણ ગરીબીને ‘જ્ઞાન સંબંધિત કર’ કહે છે, ત્યારે કાર્યવાહીને અવગણવામાં આવે છે. જ્યારે લોકતાંત્રિક દેશ વૈશ્વિક આર્થિક બજાર, વિશ્વ વ્યાપાર સંસ્થા (વર્લ્ડ ટ્રેડ ઓર્ગેનાઈઝેશન) જેવી ગૈર લોકતાંત્રિક સંસ્થા અને ગેટ જેવી બજાર સંધી ને વધારે જવાબદેહ બનશે ત્યારે તે પોતાના નાગરિકો પણ ઓછું ધ્યાન આપશે. જ્યારે ખુલ્લું સરળ અથવા કિફાયતી નથી હોતું ત્યારે વિચારધારાના સહારે આર્થિક રીતે કચડાયેલાઓને કાબૂમાં રાખવામાં આવે છે અને આથી ગરીબના મન અને વ્યવહાર પર ધ્યાન આપવાની નવી વાત થઈ રહી છે. ૨૦૧૫ના વિશ્વ વિકાસ રિપોર્ટમાં જે વ્યવહાર-સંબંધી અર્થકારણનો વિચાર આપવામાં આવ્યો છે તે નવ-ઉદારવાદી નીતિઓને આગળ વધારવાનું એક નવું સાધન માત્ર છે.



(‘ધ હિન્દુ’, તા.૧૬-૦૬-૨૦૧૫)

# મહિલાઓના ગૌરવનું સન્માન કરતો સીમાચિહ્નરૂપ યુકાદો

આ લેખ સુપ્રીમ કોર્ટે તાજેતરમાં આપેલા બે યુકાદાઓ પર આધારિત છે: (1) અપરિણીત માતાને તેનાં બાળકોનો પૂર્ણ હવાલો સોંપવો (2) બળાત્કાર ગુનો છે અને આ ગુના સાથે કોઈ પણ પ્રકારનું સમાધાન ન થઈ શકે. આ લેખ પહેલીથી આઠમી જુલાઈ, 2015 દરમિયાન - ‘ધ હિન્દુ’, ‘ઇન્ડિયન એક્સપ્રેસ’, ‘ટાઇમ્સ ઓફ ઇન્ડિયા’, ‘બીબીસી ન્યૂઝ’ અને ‘લાઇવ મિન્ટ’માં પ્રકાશિત અહેવાલો અને લેખો પર આધારિત છે. આ લેખ **ગીતા શર્મા**, પ્રોગ્રામ કો-ઓર્ડિનેટર, ઉન્નતિ દ્વારા સંકલિત કરવામાં આવ્યો છે.

## ૧. અપરિણીત માતા બાળકની પૂર્ણ સંરક્ષક (પાલક) બની શકે છે:

“એક મહિલાએ 2010માં બાળકને જન્મ આપ્યો. બાળકનો પિતા મહિલા સાથે ફક્ત બે મહિના જ રહ્યો હતો, અને તેમણે લગ્ન નહોતાં કર્યાં. બાળકનો પિતા તો બાળકના જન્મ વિશે પણ નહોતો જાણતો. પછી તેણે બીજી મહિલા સાથે લગ્ન કરી લીધા હતા. પોતાની મિલકતમાં બાળકને વારસદાર તરીકેના હક્કો મળી રહે અને બાળકને પોતાની મિલકતમાં નામાંકિત કરી શકાય તે માટે મહિલાએ દિલ્લીની ટ્રાયલ કોર્ટમાં અને ત્યાર બાદ હાઇ કોર્ટમાં બાળકના હવાલા માટે અરજી દાખલ કરી. હાઇ કોર્ટે ઠરાવ્યું કે જો મહિલા, બાળકના પિતાનું નામ અને સરનામું જાહેર ન કરે, તો મહિલાની ગાર્ડિયનશિપની અરજીને ધ્યાનમાં ન લઈ શકાય. કોર્ટે યુકાદામાં જણાવ્યું કે પિતાને નોટિસ પાઠવ્યા બાદ જ એવો નિર્ણય લઈ શકાય કે મહિલા સિંગલ મધર છે, કારણ કે બાળકનાં માતા-પિતાએ લગ્ન ન કર્યા હોવા છતાં પિતાને બાળકનો ઉછેર તથા ભરણ-પોષણ કરવામાં રસ હોઈ શકે છે. ‘ધ ગાર્ડિયન્સ એન્ડ વોર્ડ્સ એક્ટ, 1890 અને ‘ધ હિન્દુ માઇનોરિટી એન્ડ ગાર્ડિયનશિપ એક્ટ’, 1956 મુજબ જ્યારે ગાર્ડિયનશિપની અરજી પર કાર્યવાહી કરવાની હોય, ત્યારે બાળકના પિતાની સંમતિ લેવા માટે તેને નોટિસ પાઠવવી જરૂરી છે. મહિલાએ આ યુકાદા વિરુદ્ધ સુપ્રીમ કોર્ટમાં અપીલ કરી હતી.”

6 જુલાઈ, 2015ના રોજ સુપ્રીમ કોર્ટે ઉપરોક્ત કેસનો યુકાદો આપ્યો હતો કે અપરિણીત માતાને બાળકના પિતાની સંમતિ લીધા વિના બાળકની કાયદેસર ગાર્ડિયન (પાલક) બનાવી શકાય છે. આ યુકાદાને આવકારવામાં આવ્યો છે અને તેને જાતિગત સમાનતા તરફનું પ્રગતિશીલ પગલું ગણવામાં આવી રહ્યો છે. વળી, સમાજની બદલાતી પરિસ્થિતિ સાથે તે સુસંગત પણ છે. વર્તમાન સમયમાં વધુ ને વધુ મહિલાઓ એકલપંડે બાળકોના ઉછેરની જવાબદારી સંભાળી રહી છે. 16 વર્ષ

પહેલાં, 1999માં ગીતા હરિહરનના કેસમાં, સુપ્રીમ કોર્ટે ઠરાવ્યું હતું કે પિતાની માફક જ માતા પણ તેના સંતાનની ‘પ્રકૃતિગત’ પાલક (ગાર્ડિયન) છે અને જો પિતા તેના બાળકો પ્રત્યે ઉદાસીન અને લાપરવાહ હોય, પત્ની તથા બાળકોને ત્યજીને ચાલ્યો ગયો હોય, તો તેને ગેરહાજર પિતા ગણવામાં આવશે અને તે પિતાને તેના બાળક પર પૂર્ણ ગાર્ડિયનશિપનો દાવો નહીં કરવા દેવાય.

સુપ્રીમ કોર્ટના યુકાદાએ બાળક માટે જે શ્રેષ્ઠતમ હિતો હોય તેને સર્વોચ્ચ પ્રાથમિકતા આપી છે. મહિલાએ એવી દલીલ કરી હતી કે જો પિતાને નોટિસ પાઠવવામાં આવે અને પિતા તે બાળકને અપનાવવાનો ઇનકાર કરે, તો બાળકના ભવિષ્ય પર તેની વિપરિત અસર પડશે. જજ વિક્રમજિત સેન અને એ. એમ. સપ્ટેએ નોંધ્યું હતું કે પિતાએ



પોતાના પુત્રની કોઈ કાળજી લીધી ન હોવાથી તે વ્યક્તિની સંમતિ લેવી બિનજરૂરી છે. એ સ્પષ્ટતા કરવામાં આવી હતી કે આ આદેશથી પોતાના પિતા કોણ છે એ જાણવાના બાળકના અધિકારને કોઈ હાનિ નહીં પહોંચે. સુપ્રીમ કોર્ટે ચુકાદામાં એ પણ જણાવ્યું હતું કે ગાર્ડિયનશિપ કે કસ્ટડીનો આદેશ કાયમી ગણી શકાય નહીં. જો બાળકનાં હિતો જોખમાતાં હોય, તો તે આદેશને રદ કરી શકાય છે, અથવા તો તેને પડકારી શકાય છે. આ પ્રકારના કેસમાં એ બાબત પર પણ ધ્યાન આપવામાં આવ્યું હતું કે જો મહિલાને બાળકના પિતાનું નામ તથા અન્ય વિગતો જાહેર કરવાની ફરજ પાડવામાં આવે, તો તેનાથી તેના ગુપ્તતાના મૂળભૂત અધિકારનો ભંગ થાય છે. આ બાબતને ધ્યાનમાં રાખીને અદાલતે માતા-પિતાનાં લગ્ન ન થયાં હોય તેવા સંજોગોમાં બાળક જન્મે, તો જન્મનું પ્રમાણપત્ર જારી કરતી વખતે બાળકના પિતાના નામનો આગ્રહ ન રાખવાની નાગરિક એકમોને તાકીદ કરી છે.

અન્ય ઘણા દેશોમાં લગ્ન વિના જન્મેલાં બાળકોના કિસ્સાઓમાં કુદરતી સંરક્ષક (નેચરલ ગાર્ડિયનશિપ)ની બાબતમાં કાયદા દ્વારા માતાને સર્વોચ્ચતા આપવામાં આવી છે. બ્રિટન, અમેરિકા, આયર્લેન્ડ, ફિલિપાઇન્સ, દક્ષિણ આફ્રિકા સહિતના ઘણા દેશોમાં એવી સ્થિતિ પ્રવર્તે છે કે કાયદાએ ગાર્ડિયન તરીકે માતાને આપેલા દરજ્જાને પડકારવા માટે પિતાએ પોતાનું પિતૃત્વ પ્રસ્થાપિત કરવું પડે છે. આ તમામ કાયદાઓ એ સિદ્ધાન્ત પર આધારિત છે કે બાળકને જન્મ આપનારી મહિલા માતા હોવાના તથ્ય દ્વારા માતૃત્વ પ્રસ્થાપિત થાય છે, પછી તે સ્ત્રી કાયદાની રૂએ બાળકના પિતાને પરણી છે કે કેમ તે બાબત ગૌણ બની રહે છે. અપરિણીત માતા-પિતાનાં બાળકોના કિસ્સામાં પિતૃત્વ સ્વાભાવિક રીતે અચોક્કસ અને અનિશ્ચિત હોય છે.

ન્યાયાધીશોએ એવી ટિપ્પણી કરી હતી કે, ‘હિંદુ અપરિણીત સ્ત્રીઓ તેમના માતૃત્વના જ ગુણ થકી (લગ્ન વિના જન્મેલાં) તેમનાં બાળકોની કુદરતી પાલક કે સંરક્ષક ગણાય છે, તેથી હિંદુ અપરિણીત સ્ત્રીઓના મુકાબલે ખ્રિસ્તી માતાઓએ વધુ પ્રતિકૂળ સંજોગોની સ્થિતિમાં મૂકાવું પડે છે.’ આ સાથે ન્યાયાધીશોએ આવી અસમાનતાઓને દૂર કરવા માટે એક્સમાન સિવિલ કોડ પર ભાર મૂક્યો હતો.

## ૨. બળાત્કારના કિસ્સામાં કોઈ પણ પ્રકારનું સમાધાન ચલાવી લેવાય નહીં

2013 અને 2014માં સુપ્રીમ કોર્ટે ચુકાદો આપ્યો હતો કે બળાત્કારના કિસ્સામાં કોઈ પણ પ્રકારનું સમાધાન ચલાવી શકાય નહીં અને બંને

પક્ષો વચ્ચે થયેલું સમાધાન આરોપીને થયેલી સજા ઘટાડવા કે હળવી કરવા માટે કારણભૂત બની શકે નહીં. કિમિનલ લોમાં 2013માં કરવામાં આવેલો સુધારો ન્યાયાધીશો ‘ખાસ આધાર પર’ કેદની સજા ઓછી ન કરી શકે એ સુનિશ્ચિત કરે છે - આ જોગવાઈ અગાઉ આઈપીસીની કલમ 376 (બળાત્કાર બદલ સજા) અનુસાર મોજૂદ હતી.

જોકે, તાજેતરના સમયગાળામાં હાઇ કોર્ટ દ્વારા આપવામાં આવેલા ચુકાદાઓ આ સુધારાને અનુરૂપ નથી. મદ્રાસ હાઇ કોર્ટે દોષી અને પીડિતને સમાધાનનો વિકલ્પ અપનાવવાનું જણાવીને આરોપી બળાત્કારીને જામીન પર છોડવાની મંજૂરી આપતો આદેશ આપ્યો હતો. મધ્ય પ્રદેશ હાઇ કોર્ટે સાત વર્ષની બાળકી પર બળાત્કારના પ્રયાસના કેસને ‘સ્ત્રીની મર્યાદા ભંગ કરવાની કોશિશ’માં ફેરવી નાંખ્યો હતો અને આરોપીએ બાળકીનાં માતા-પિતા સાથે સમાધાન સાધી લીધું હોવાથી હાઇ કોર્ટે આરોપીને ફટકારેલી પાંચ વર્ષની સજા ઘટાડી નાંખી હતી. આવા જ નિર્ણયો ચૂંટાયેલાં એકમો અને પીડિતોના પરિવારો દ્વારા પણ લેવાયા છે. ઉત્તર પ્રદેશની મણિપુરી પંચાયતે બળાત્કારનો ભોગ બનેલી અને આત્મહત્યાની કોશિશ કરનારી પીડિતાને બળાત્કારી સાથે લગ્ન કરવાની ફરજ પાડી હતી. ઉત્તર પ્રદેશના મુર્શીદાબાદમાં બળાત્કારનો ભોગ બનેલી 21 વર્ષીય પીડિતાનાં માતા-પિતાએ બળાત્કારી વિરુદ્ધ દાખલ કરાવેલી એફઆઇઆર પાછી ખેંચી લીધી હતી અને તેમની પુત્રીનાં બળાત્કારી સાથે લગ્ન કરાવી દીધાં હતાં. આવા નિર્ણયો, પુરુષ જ સ્ત્રીની ઓળખને કાયદેસરતા બક્ષી શકે છે (પછી ભલે તે પુરુષે જ સ્ત્રીનું શોષણ કર્યું હોય) તેવી માનસિકતામાં રાયતા આપણા સમાજની, સ્ત્રીઓની જાતિગત સ્વાયત્તતાની ઉપેક્ષા કરવાની માનસિકતા છતી કરે છે.

ન્યાયના સિદ્ધાન્તને મજબૂત બનાવીને અને મહિલાઓના હક્કો તથા સ્વાયત્તતાનું સમર્થન કરીને સુપ્રીમ કોર્ટે પહેલી જુલાઈ, 2015ના રોજ અન્ય એક ચુકાદો આપ્યો અને પુનરોચ્ચાર કર્યો કે બળાત્કાર એ એવો ગુનો છે, જેની સાથે કોઈ પણ પ્રકારનું સમાધાન ચલાવી લેવાય નહીં. આ ચુકાદામાં સ્પષ્ટતા કરવામાં આવી કે લગ્નની દરખાસ્તો અને નાણાકીય સમાધાનો બળાત્કારના કેસમાં લાગુ પાડી શકાય નહીં. સગીર વયની બાળકી કે કિશોરીના કિસ્સામાં કિશોરી વતી તેનાં માતા-પિતા આવાં સમાધાનો કરી શકે નહીં. ન્યાયાધીશો બળાત્કારની ઘટનાને ઘણો સમય વીતી ગયો છે અથવા તો પીડિતા સ્ત્રી, સુખી લગ્નજીવન ગાળી રહી છે તે આધાર પર આરોપીઓ તરફ કૂણું વલણ અપત્યાર કરી શકે નહીં.



### વિકાસ શિક્ષણ સંગઠન

જી-૧, ૨૦૦, આઝાદ સોસાયટી, અમદાવાદ-૩૮૦ ૦૧૫. ફોન: ૦૭૯-૨૬૭૪૬૧૪૫, ૨૬૭૩૩૨૯૬

ફેક્સ: ૦૭૯-૨૬૭૪૩૭૫૨. ઈ-મેલ: sie@unnati.org વેબસાઈટ: [www.unnati.org](http://www.unnati.org)

ક્ષેત્રીય કાર્યાલય: ૬૫૦, રાધાકૃષ્ણપુરમ, લહેરિયા રિસોર્ટની નજીક, ચોપાસની-પાલ બાય-પાસ લિંક રોડ, જોધપુર-૩૪૨૦૦૮, રાજસ્થાન.

ફોન: ૦૨૯૧-૩૨૦૪૬૧૮ ઈ-મેલ: jodhpur\_unnati@unnati.org

આ બુલેટિનનાં લેખોમાં મંતવ્યો લેખકોના વ્યક્તિગત છે.

વધુ વિગત માટે સંપર્ક: દીપા સોનપાલ, ઈ-મેલ: sie@unnati.org, publication@unnati.org

ડિઝાઈન : રમેશ પટેલ, 'ઉન્નતિ'

મુદ્રણ: બંસીધર ઓફસેટ, અમદાવાદ. ફોન: ૯૮૨૫૩૫૩૯૬૭

ફક્ત અંગત વિતરણ માટે

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