

वर्ष : 20 अंक : 2 (69वाँ अंक) अप्रैल-जून, 2015

बिचार



सार्वजनिक योजनाओं के क्रियान्वयन में शिकायत निवारण



यूरोपीय संघ

उन्नति
UNNATI

संपादकीय	3
-----------------	----------

■ **विकास विचार**

■ आरटीआई के तहत स्वप्रेरणा से घोषित सूचनाएं : कुछ अवलोकन	4
■ सरकार द्वारा स्थापित शिकायत निवारण की व्यवस्था	9
■ महात्मा गांधी नरेगा टेलीफोन हेल्पलाइन : शिकायत निवारण प्रबंधन	12
■ ग्रामीण राजस्थान में शिकायत निवारण व्यवस्था : कुछ अवलोकन	17
■ ग्राम पंचायत स्तर पर शिकायत निवारण	20
■ बाड़मेर-राजस्थान में सार्वजनिक कार्यक्रम प्रभावी ढंग से उपलब्ध करवाने के लिए ऑनलाइन शिकायत निवारण का उपयोग	23
■ नागरिकों को सार्वजनिक सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार, गुजरात अधिनियम 2013 (सेवाओं और शिकायत निवारण की गारंटी देने वाला कानून)	26
■ राजस्थान लोक सेवा प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011	29
■ विश्व विकास रिपोर्ट 2015 : मन, समाज एवं व्यवहार	32
■ महिलाओं के गौरव को सम्मान करने वाला महत्वपूर्ण फैसला	34

सामाजिक-आर्थिक एवं जाति आधारित जनगणना : गरीबी उन्मूलन के समक्ष चुनौतियां

भारत सरकार द्वारा 2011-13 के दौरान किए गए सामाजिक-आर्थिक और जाति आधारित सर्वेक्षण के अस्थाई निष्कर्ष जुलाई, 2015 के प्रथम सप्ताह में घोषित किये गये हैं। इसमें 24.39 करोड़ परिवार शामिल किये गये थे, जिनमें 17.91 करोड़ ग्रामीण परिवार थे। बिहार राज्य में ग्रामीण परिवारों का प्रतिशत सबसे अधिक (90 प्रतिशत) है, बिहार राज्य के ग्रामीण परिवारों में अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति का प्रतिशत 21.53 है।

17.91 करोड़ ग्रामीण परिवारों में 8.69 करोड़ (48.5 प्रतिशत) परिवार एक या एक से अधिक वंचितताओं से घिरे हुए हैं। 5.37 करोड़ (30 प्रतिशत) परिवार भूमिहीन हैं, इनकी रोजी-रोटी कमाने का मुख्य साधन 'मजदूरी' है। सर्वेक्षण के अनुसार, 49 प्रतिशत ग्रामीण परिवार गरीबी में जीवन यापन कर रहे हैं। 74.5 प्रतिशत परिवारों ने बताया कि उनकी मासिक आय 5,000 रुपए से भी कम है। उड़ीसा के 87.88 प्रतिशत परिवारों की मासिक आय 5,000 रुपए से भी कम है। इसी प्रकार 27.35 प्रतिशत परिवार कच्ची दीवार और कच्चे छपरे वाले एक कमरे के मकान में रहते हैं जबकि इन मकानों में रहने वाले परिवारों का राष्ट्रीय औसत 13.25 प्रतिशत है। पश्चिम बंगाल में भीख माँगने की प्रवृत्ति अधिक देखी गई है। राष्ट्रीय औसत 0.37 प्रतिशत की अपेक्षा पश्चिम बंगाल में मुख्य रूप से भीख माँगकर गुजारा चलाने वाले ग्रामीण परिवारों का प्रतिशत 1.26 है।

गरीबी रेखा में स्वतः शामिल करने वाले मानदंडों के बाद सर्वेक्षण में वंचितता (अभाव) के सात सूचकांकों का इस्तेमाल किया गया था। प्रत्येक वंचितता वाले परिवारों का प्रतिशत यहां उल्लेखनीय है। (1) कच्ची दीवार और कच्ची छत का एक कमरे वाला घर (13.25 प्रतिशत) (2) ऐसे परिवार, जिनका एक भी सदस्य वयस्क न हो (3.64 प्रतिशत), (3) ऐसे घर जिनमें परिवार की मुखिया महिला हो और परिवार में कमाने वाला कोई भी वयस्क सदस्य न हो (3.85 प्रतिशत) (4) ऐसे घर जिनमें विकलांग व्यक्ति हो और कोई भी सक्षम वयस्क सदस्य न हो (3.99 प्रतिशत) (5) अनुसूचित जाति या अनुसूचित जनजाति के परिवार (21.53 प्रतिशत) (6) ऐसे परिवार जिनके घर में 25 वर्ष की उम्र से अधिक आयु का कोई साक्षर सदस्य न हो (23.52 प्रतिशत) (7) भूमिहीन परिवार जिनकी आय का मुख्य स्रोत मजदूरी है (29.97 प्रतिशत)। इनमें से कोई एक या अधिक मानदंड वंचितता वाले जीवन स्तर की ओर स्पष्ट संकेत करता है।

इस सर्वेक्षण से स्पष्ट रूप से पता चलता है कि गरीबी रेखा (बीपीएल) अधिक विस्तृत रूप लेगी और इसके लिए सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रमों में सरकार की सहायता नियमित मिलना जरूरी है। केन्द्रीय बजट में कल्याणकारी कार्यक्रमों पर होने वाले व्यय में कटौती करने और राज्य के अविभाजित हिस्से को 32 फीसदी से बढ़ाकर 42 फीसदी किया गया है। अब समय आ गया है कि राज्य सरकारें उपयुक्त कार्यक्रमों का विकास करके संबंधित राज्यों में वंचितता के आंकड़ें ध्यान में रखकर लक्ष्य निर्धारित करें। गरीबी रेखा पर बहस करने से कोई विशेष लाभ नहीं होगा। विभिन्न राज्यों और जिलों के ग्रामीण समुदाय विभिन्न प्रकार की वंचितताओं का सामना करते हैं। ग्रामीण भारत को गरीबी से बाहर निकालने के लिए नवीनतम, प्रगतिशील एवं लक्ष्य (टारगेट) आधारित विकेन्द्रीकृत सामाजिक कल्याण कार्यक्रमों की आवश्यकता है। तमिलनाडु और केरल जैसे राज्यों को विचार करना चाहिए कि भूमिहीन और मजदूरी पर गुजारा करने वालों का प्रतिशत इतना अधिक क्यों है, उड़ीसा को सभी लोगों को मकान देने की व्यवस्था के बारे में विचार करना चाहिए, पश्चिम बंगाल को भीख माँगने वाले लोगों के लिए उपयुक्त रोजगार उपलब्ध करवाने वाले कार्यक्रम तैयार करने चाहिए। इसके अलावा, सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि केंद्र सरकार द्वारा सामाजिक संरक्षण के क्षेत्र में सभी के लिए (युनिवर्सल) खाद्य सुरक्षा जैसे कार्यक्रम विकसित करने चाहिए। कार्यक्रमों के विभिन्न स्तरों पर वंचितताओं से घिरे गरीब परिवारों को लाभ प्राप्त करने के लिए अपनी पात्रता प्रमाणित करने के इंतेजार में समय नहीं बिगाड़ना चाहिए। एक बात स्पष्ट है कि गरीबी बहु-स्तरीय है इसलिए बहु-आयामी कार्यक्रमों से इस समस्या को दूर करने की आवश्यकता है।

आरटीआई के तहत स्वप्रेरणा से घोषित सूचनाएं : कुछ अवलोकन

लेखक राज्य सूचना आयोग, गुजरात के आभारी हैं, जिन्होंने 2014 में 'अपने आप सूचना देने' की स्थिति के संबंध में जानकारी का अध्ययन करने के लिए विभिन्न सरकारी कार्यालयों में संपर्क करने का अवसर प्रदान किया। इस लेख में व्यक्त विचार आयोग के नहीं, बल्कि लेखक की निजी राय है। लेखक, **बिनोय आचार्य** गैर सरकारी संगठन 'उन्नति' के निदेशक हैं। 'उन्नति' वर्तमान में यूरोपीय संघ की परियोजना 'सार्वजनिक योजनाओं के बारे में जानकारी की पहुंच बेहतर बनाने' पर काम कर रही है।

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4.1 (बी) के तहत प्रत्येक लोक प्राधिकारी को उसके पास उपलब्ध विवरण को सार्वजनिक करना जरूरी है। सरकार के कामकाज, नीतियों और कार्यक्रमों के बारे में जानकारी प्रदर्शित होने से पारदर्शी और जवाबदेह प्रशासन स्थापित करने में योगदान दिया जा सकता है। अधिनियम के वास्तविक उद्देश्य ध्यान में रखते हुए, नागरिकों के लिए पूरी और अनुकूल जानकारी सार्वजनिक की जाए, तो नागरिकों को जानकारी पाने के लिए आरटीआई की शरण नहीं लेनी पड़ेगी। अपने आप जानकारी का खुलासा करने के तहत जानकारी उपलब्ध करवाने संबंधित फैसले में माननीय गुजरात उच्च न्यायालय (विशेष सिविल आवेदन संख्या 2398, 2013 चंद्रवदन ध्रुव बनाम गुजरात राज्य) ने राज्य सूचना आयोग के निर्णय की पुष्टि करते हुए उल्लेख किया था कि प्रत्येक विभाग को हर साल अपने आप जानकारी का खुलासा करने की स्थिति की समीक्षा करनी चाहिए और उसमें सुधार करने की व्यवस्था करनी चाहिए। इसके अलावा उल्लेख किया था कि अपने आप जानकारी का खुलासा करने के कार्यान्वयन की निगरानी की जिम्मेदारी राज्य सूचना आयोग की होनी चाहिए।

अधिनियम की धारा 4 (2), (3) और (4) के अनुसार, लोक प्राधिकारी इंटरनेट, नोटिस बोर्ड, दीवार लेखन और अन्य मीडिया के माध्यम से सूचनाएं सार्वजनिक रूप से प्रदर्शित करते हैं। अधिनियम की धारा 4 के अनुसार अपने आप सूचनाओं का खुलासा करने की व्यवस्था मजबूत करने के लिए सिफारिश करने हेतु भारत सरकार के कार्मिक और प्रशिक्षण विभाग ने मई 2011 में एक विशेष कार्य दल का गठन किया है। 15 अप्रैल 2013 को इस दल ने, अपने

आप सूचनाओं का खुलासा करने के डिजिटल प्रकाशन के लिए स्पष्ट दिशा निर्देश दिए हैं।

गुजरात के चुने हुए विभागों को शामिल करके डिजिटल और संचार के अन्य रूपों में सूचनाएं प्राप्त करने के संदर्भ में गांव स्तर से राज्य सचिवालय स्तर तक की सभी सार्वजनिक संस्थाओं द्वारा किए जा रहे विज्ञापन के सभी रूपों को ध्यान में रखकर आसान प्रक्रिया शुरू की गयी थी। इस प्रक्रिया के दौरान, कई नवीन और अद्वितीय गतिविधियों को देखा गया था। गुजरात राज्य के इन अवलोकनों को किसी भी अन्य राज्य में लागू किया जा सकता है।

1. योजनाओं और सरकारी संकल्प/आदेशों की सूचना और उन्हें प्राप्त करने की प्रक्रिया :

सभी विभागों और जिला स्तर के कार्यालयों की वेबसाइट योजनाओं और परियोजनाओं के बारे में सभी सूचनाएं प्रदान करती हैं। अधिकांश विभाग इस योजना से लाभ लेने की प्रक्रिया और दिशा-निर्देश प्रदान करने वाले जीआर जारी करते हैं। सभी जीआर को एक शीर्षक के तहत रख देने से किसी विशेष योजना या कार्यक्रम से संबंधित जीआर का संदर्भ लेना मुश्किल होता है। नागरिक आसानी से जीआर का संदर्भ ले सकें इसके लिए प्रत्येक विशिष्ट योजनाओं और कार्यक्रमों के लिए एक जीआर जारी किया जाए ताकि यह अधिक उपयोगी हो सके। इसलिए, लाभार्थी/नागरिक और संबंधित अधिकारियों के बीच कोई टकराव की स्थिति पैदा हो तो उस मामले में जिस प्रक्रिया का पालन करना है, उसका संदर्भ शीघ्र प्राप्त किया जा सकता है। सभी विभागों और उनके साथ जुड़े कार्यालयों में भी अनुमोदन की प्रक्रिया के बारे में सूचनाएं अपलोड की जाती है।

आवेदन पत्र भी अपलोड किया जा सकता है।

2. लाभार्थियों की सूची :

आम तौर पर अधिकांश वेबसाइटों पर सब्सिडी कार्यक्रमों के लाभार्थियों की सूची नहीं दी जाती है। जब आवास, खेती के औजार की खरीद के लिए ऋण सब्सिडी कार्यक्रमों के विवरणों को वेबसाइट पर रखा जाता है तब जवाबदेही की बात आती है। मनरेगा वेबसाइट इसका एक जीता-जागता उदाहरण है।

गुजरात में, पोरबंदर जिला के कुतियाना पंचायत समिति में पान की दुकान वाले का ध्यान गया कि मनरेगा वेबसाइट पर दर्शाए गए अधिकांश मजदूरों के नामों में बहुत से अनिवासी भारतीय थे और विभिन्न कार्यों के तहत उन्हें भुगतान किया गया था। इस संबंध में एक औपचारिक शिकायत के बाद काफी अनियमितताओं पता चला। जिला कलेक्टर या जिला पंचायत की वेबसाइट पर सब्सिडी कार्यक्रम के लाभार्थियों की सूची प्रकाशित करके स्थानीय स्तर पर जवाबदेही स्थापित की जा सकती है और लक्ष्य को प्रभावी ढंग से हासिल किया जा सकता है। आरटीआई पर आयोजित एक संगोष्ठी में प्रस्तुत एक पेपर में सूरत नगर निगम ने उल्लेख किया कि वे बीएसयूपी परियोजनाओं के लाभार्थियों की सूची प्रदान करते हैं। भूमि नामांतरण, पेट्रोल पंप आवंटन, संस्थाओं की स्थापना, भवन उपयोग आदि का विवरण उसी समय तुरंत प्रदान किया जाए और तो प्राप्त हुए, मंजूर हुए और खारिज सभी आवेदनों की स्थिति तारीख के साथ बताई जाए तो उससे यह कार्यक्रम अधिक प्रभावी बनेगा और नागरिक भी इससे संतुष्ट हो जाएंगे। सभी सब्सिडी कार्यक्रमों के लिए लाभार्थियों की सूची, चयन मानदंड, विशेष कारणों से जिन्हें मना किया गया उन आवेदकों की सूची प्रदान करना अधिक संगत होगा। इस प्रकार की सूचियों को ग्राम पंचायत वार्ड कार्यालय या नगर पालिका आदि की दीवार पर लगाया जा सकता है।

3. बीपीएल परिवारों की सूची :

कई सब्सिडी कार्यक्रमों की पात्रता के लिए बीपीएल सूची महत्वपूर्ण होती है इसलिए बीपीएल सूची की सबसे ज्यादा मांग की जाती है। भारत में सूची की सत्यता के संबंध में कई संदेह रहते हैं। आम तौर पर यह सूची ग्रामीण विकास विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध रहती

है। असम में ग्राम पंचायत की दीवारों पर नई सामाजिक-आर्थिक और जाति आधारित जनगणना सर्वेक्षण की सूची प्रदर्शित की गई और आपत्तियां मांगी गयी, जो वास्तव में खुशी की बात है।

4. निविदा :

जहां निविदा विज्ञापनों को वेबसाइट पर अपलोड किया जाता है वहीं अक्सर निविदा के बारे में लिए गए निर्णय का ब्यौरा किसी भी विभाग द्वारा नहीं दिया जाता है। चयनित पार्टी का नाम, निविदा विवरण और राशि, चयन मानदंड, परियोजना की समय सीमा आदि जैसे विवरण सार्वजनिक करके बड़ी परियोजना की निविदा के निर्णय की सूचनाएं प्रदान की जा सकती है। यह ब्यौरा सड़क, पुल, भवन आदि के निर्माण स्थलों पर भी प्रदान किया जा सकता है। इससे निविदा आवंटन प्रक्रिया और अधिक पारदर्शी हो जाएगी।

5. जन सूचना अधिकारी (पीआईओ) और अपील प्राधिकारी :

सभी विभागों की वेबसाइटों पर पीआईओ एवं अपील प्राधिकारी के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है। गुजरात में, स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग सामुदायिक स्वास्थ्य केन्द्र स्तर तक पीआईओ और अपील प्राधिकारी के बारे में सूचनाएं उपलब्ध करवाता है। कुछ मामलों में यह विवरण अद्यतन नहीं किया गया है। जो अधिकारी कार्यालय छोड़ चुके हैं, उनके नाम अभी भी वेबसाइट पर देखे जा सकते हैं। ग्राम पंचायत, प्राथमिक विद्यालय, प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र, उचित मूल्य की दुकान आदि हर सार्वजनिक कार्यालय पर पीआईओ और अपील प्राधिकारी का नाम, पता और फोन नंबर दर्शाते बोर्ड लगाने चाहिए ताकि नागरिक सूचना के अधिकार के तहत आवेदन कर सकें।

6. सार्वजनिक सेवा प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण घोषणा :

राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना (आरएसबीवाई) से इलाज के लिए मान्यता प्राप्त अस्पतालों, राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना कार्ड की मान्यता जारी रखना, प्रसूताओं (योजना के अनुसार दो तक सीमित नहीं) के लिए जननी सुरक्षा योजना सेवाओं की उपलब्धता, ग्राम सभा की समय सूची आदि जैसी कई महत्वपूर्ण सूचनाओं को जिला पंचायत की वेबसाइट और संबंधित कार्यालयों में सार्वजनिक सूचना

बोर्ड पर रखा जा सकता है। गुजरात में ग्रामीण विकास विभाग की वेबसाइट में संबंधित पंचायत और जिले के तहत सभी ग्राम पंचायतों की सामाजिक ऑडिट ग्राम सभा की समय सूची के बारे में विवरण प्रदान किया जाता है। ग्राम सभा की बैठक का अवलोकन करने वाले किसी भी व्यक्ति के लिए यह विवरण उपयोगी साबित होता है। सामाजिक क्षेत्र के कार्यक्रमों के महत्वपूर्ण विज्ञापनों को वेबसाइट पर डाला जा सकता है।

राजकोट नगर निगम ने जन्म पंजीकरण के साथ टीकाकरण की सूचना को भी जोड़ा दिया है। नवजात शिशु के माता-पिता अपने पंजीकृत मोबाइल फोन पर टीकाकरण के बारे में जानकारी प्राप्त करते हैं। साबरकांठा की जिला पंचायत और जिला कलेक्टर पूर्व निर्धारित मोबाइल नंबर पर आवाज एसएमएस के माध्यम से विकलांगता प्रमाणीकरण शिविर, ग्राम सभा समय सूची, आदि की सूचना देते हैं। साबरकांठा जिले ने पैम्फलेट्स भी जारी किये हैं जिनमें सभी टोल फ्री हेल्पलाइन दर्शाई गई है। सभी जिलों में पोलियो शिविर सूचना या बाढ़ और तूफान की स्थिति में अग्रिम चेतावनी देने वाले एसएमएस भेजने की व्यवस्था मौजूद है। सार्वजनिक सेवाओं को प्रभावी तरीके से प्रदान करने के लिए इन तरीकों का व्यापक रूप से इस्तेमाल किया जा सकता है।

उपलब्ध सेवाओं की समयमर्यादा			
अ.नं.	सेवा	सेवानी विगत	समय-मर्यादा (पूर्व क्रमांक)
१	एटीसी सारवार	धर्मरजन्ती सेवाओ २४ क्लास थालु	तात्कालिक
२	एटीसी सारवार ओ.पी.डी.	दररोज	२४ घण्टाओं में
३	लेबोरेटरी तपास रीपोर्ट	सादी तपास	२४ घण्टाओं में
४	लेबोरेटरी तपास रीपोर्ट	विडास, यगेरे समय लेती	२४ घण्टाओं में
५	ओकस-२ सादा	धर्मरजन्ती	तात्कालिक
६	ओकस-२ सादा	धर्मरजन्ती	तात्कालिक
७	सोनोग्राफी तपास	धर्मरजन्ती	ओ.पी.डी.ना दिवसे
८	सोनोग्राफी तपास	ओ.पी.डी. र्टी	दिन- १ मां
९	सोनोग्राफी तपास	ओ.पी.डी. र्टी	तारीख आपेव दिवसे
१०	ध.सी.ओ. तपास	रीपोर्ट	तुरंत
११	ओपरेशन	धर्मरजन्ती	तुरंत दिन-१ मां
१२	ओपरेशन	प्ला. ओपरेशन	तुरंत दिन-१ मां
१३	सर्टीफिकेट सेवाओ	डीप्टीटिड इटनेस, मांएंगीना सर्टीफिकेट उमरना टाभला लोडोमोटर हेन्डीकेप सर्टी एडिडिभागी हेन्डीकेप सर्टी अहेरा-भूंगा हेन्डीकेप सर्टी गेन्टल हेन्डीकेप सर्टी पोस्टमोर्टम रीपोर्टनोट	दिन - १ मां दिन - १ मां ओडीओग्राम तथा भाए दिन - १ मां दिन - ७ मां
१४	मेडीकोलीगल सर्टीफिकेट	डेमीडल अनालीसीसना डेसमां पोस्ट पोर्टम रीपोर्ट सगाने पोलीसनुं अ.न.ओ.सी. लायवा भाए धजा सर्टीफिकेट पोलीसना (एटीने रजा आख्या भाए) एटीने	रीपोर्ट आख्या भाए २४ घण्टाओं दिन - ३ मां दिन - ३ मां
१५	इंटेन कल्याणनी सेवाओ	इंटेन कल्याणना ओपरेशन	दिन - ३ मां

7. समिति के सदस्य :

नीतियां तैयार करने और उनके कार्यान्वयन के लिए राज्य सरकार के साथ सहनिर्देशन में काम करने के लिए राज्य स्तर और उसके निचले स्तर पर कई समितियों का गठन किया गया है। वेबसाइट पर समिति के सदस्यों, समिति की बैठकों और संचालन का विवरण नहीं दिया जाता है। सामाजिक न्याय समिति, रोगी कल्याण समिति, यौन उत्पीड़न के खिलाफ शिकायत के लिए स्थानीय समिति, बाल संरक्षण समिति, जिला योजना समिति, एकता समिति, मौहल्ला समिति आदि जैसी महत्वपूर्ण समितियों के बारे में जानकारी दी जा सकती है। अधिनियम की धारा 4.1 (ख), 7 और 8 के तहत यह करना अनिवार्य है।

सूचना प्रदर्शन के नवाचार

प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र स्तर पर सूचना प्रदर्शन :

गुजरात का स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग हर महीने प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र (पीएचसी) पर उपलब्ध आवश्यक दवाओं की मात्रा के विवरण का खुलासा करने की अधिसूचना जारी की। कच्छ जिले की भुज पंचायत समिति के केरा गांव के प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र में और मोरबी जिले के बगथला प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र में इस प्रकार की सूचनाएं सार्वजनिक करना सकारात्मक उदाहरण हैं। इस प्रावधान का पालन करने वाले प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्रों ने निःशुल्क दवाइयों उपलब्ध करवाने के प्रति रोगियों में विश्वास बनाया है। यह पाया गया है कि कई पीएचसी ने गुणवत्ता पूर्ण जानकारी प्रदर्शित की है। इस प्रदर्शित जानकारी में निम्नांकित सूचनाएं शामिल हैं :

1. प्रवेश द्वार पर चिकित्सा अधिकारी सहित सभी कर्मचारियों के नाम और फोन नंबर
2. पीआईओ और अपील्य प्राधिकारी के नाम और फोन नंबर
3. पीएचसी में निःशुल्क उपलब्ध सेवाएं
4. ग्राम संजीवनी (स्वास्थ्य और पोषण) समिति एवं वीएचएसएनसी के सभी सदस्यों के नाम
5. दवा वितरण काउंटर पर जीवन रक्षक दवाओं के स्टॉक का विवरण प्रदर्शित करना (इन सूचनाओं से निःशुल्क दवाइयों की उपलब्धता की स्थिति में सुधार हुआ और निःशुल्क दवाइया लेने के संदर्भ में किया जा रहा भेदभाव लगभग बंद हो गया है।)

शिक्षक श्रेणी विज्ञापन							
शिक्षक श्रेणी का नाम	होद	पद	सहायता होयते धोरण संख्या	हालत में पगार	शैक्षणिक आवक	गणना तारीख	आवक तारीख
श्री. सुरेश चंद्र आर.एस.एस.	मु.शि.	विद्यार्थनगर	3	13	194300000	पी.टी.सी.	16-7-2011
श्री. शीललाल अम.शाह	उ.शि.	विद्यार्थनगर	4	16	46000000	पी.टी.सी.	16-7-2011
श्री. शीललाल अम.शाह	उ.शि.	विद्यार्थनगर	1	08	103400000	पी.टी.सी.	27-06-2011
श्री. शीललाल अम.शाह	उ.शि.	विद्यार्थनगर	2	14	24000000	B.A.	27-06-2011
श्री. शीललाल अम.शाह	उ.शि.	विद्यार्थनगर	5	08	91100000	पी.टी.सी.	09-06-2011

शाळा व्यवस्थापन समिति (S.M.C.) साभतेला प्राथमिक शाळा					
अध्यक्ष	श्री. श्री. लाला लाल अम.शाह	सह्य	श्री. शीललाल अम.शाह	सह्य	श्री. शीललाल अम.शाह
उपाध्यक्ष	श्री. सुरेश चंद्र आर.एस.एस.	"	श्री. शीललाल अम.शाह	"	श्री. शीललाल अम.शाह
सह्य सचिव	श्री. सुरेश चंद्र आर.एस.एस.	"	श्री. शीललाल अम.शाह	"	श्री. शीललाल अम.शाह
प्रो. सचिव	श्री. शीललाल अम.शाह	"	श्री. शीललाल अम.शाह	"	श्री. शीललाल अम.शाह

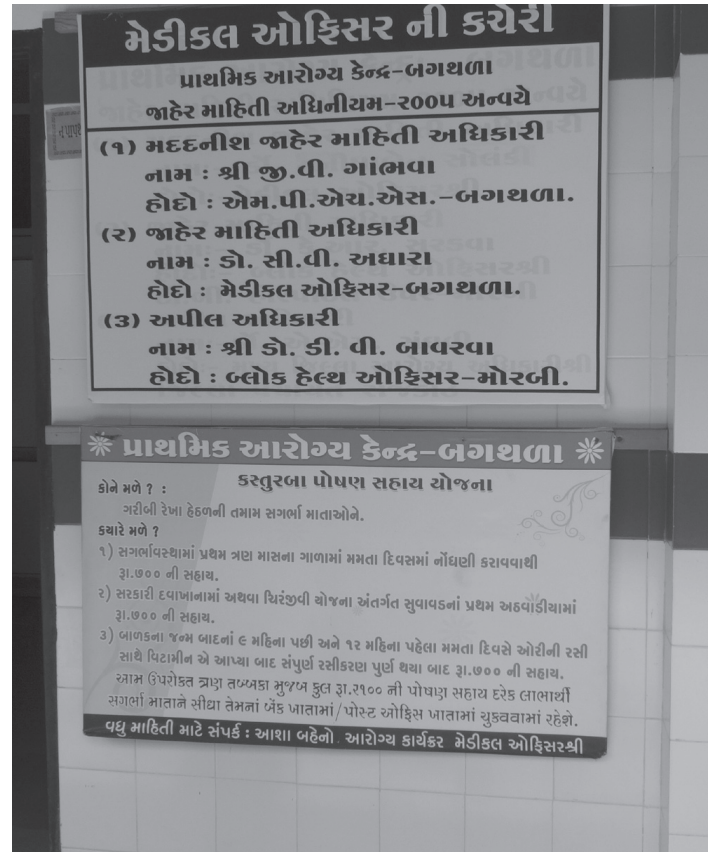
अपने आप जानकारी खुलासा करने के काम में सुधार लाने के लिए सिफारिशें :

1. शुरुआत में, सभी सरकारी प्राधिकारियों को पीआईओ और अपीलीय प्राधिकारी की सूचनाएं विवरण बोर्ड पर लिखवानी चाहिए।
2. विभागीय प्रमुखों की सक्रियता के बिना सूचनाएं प्रदर्शित करने का काम आगे नहीं बढ़ सकता। विभागीय प्रमुखों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में सूचना एकत्र करने के तरीके और समाधान खोजने चाहिए। सभी विवरणों में लगातार सुधार होते रहना चाहिए। विभागीय प्रमुखों को हर तिमाही में कम से कम एक बार सामने से सार्वजनिक जानकारी के प्रदर्शन के कार्यान्वयन की समीक्षा करनी चाहिए। विभागों को चाहिए कि वे सूचना आयोग को अपनी विज्ञापन नीति के बारे में सूचित करें। (सूरत नगर निगम आयुक्त ने सूचना का खुलासा करने के काम देखने और इस संबंध में अपने विचार व्यक्त करने के लिए मुख्य सूचना आयुक्त को आमंत्रित किया था।)

ग्राम पंचायत में सूचना का प्रदर्शन :

कई ग्राम पंचायतें लाभार्थियों की सूची और सब्सिडी कार्यक्रम के तहत लाभार्थियों की सूची प्रदर्शित करती हैं। पंचमहल जिला पंचायत में मलवा ग्राम पंचायत ने जानकारी को सार्वजनिक करने वाले प्रारूपों और नमूनों की विस्तृत श्रृंखला विकसित की है, जिन्हें पंचायत भवन की दीवारों पर लगाया गया है।

इस नवीन पहल का प्रारंभ पूर्व मुख्य सूचना आयुक्त श्री आर.एन. दास द्वारा किया गया था। यह सामग्री अभी भी मौजूद है, लेकिन इसे नियमित रूप से अद्यतन नहीं किया जाता। इसमें लोक सूचना अधिकारी (पीआईओ) और अपीलीय प्राधिकारी (एए), लाभार्थी सूची, बीपीएल सूची और विद्यालय प्रबंधन समिति, वीएचएसएनसी, ग्राम वाटरशेड समिति, सतर्कता और निगरानी समिति, जल समिति, स्थायी समिति, सामाजिक न्याय समिति जैसी सार्वजनिक कार्यक्रमों के तहत गठित समितियों के नाम के साथ उनकी बैठकों और उपस्थित सदस्यों, विभिन्न योजनाओं के तहत किए गए महत्वपूर्ण कार्यों, उनके व्यय, विभिन्न कार्यक्रमों के तहत पिछले कुछ वर्षों में गांव सृजित संपत्ति की सूची, वार्षिक बजट और व्यय, ग्राम सभा के प्रस्तावों जैसे विवरण प्रदर्शित किए जाते हैं। दीवार पर जगह पर्याप्त नहीं हो तो रजिस्टर में जानकारी प्रदान की जा सकती है और उसे सार्वजनिक उपयोग के लिए उपलब्ध करवाया जा सकता है।



3. विभागों को जानकारी का खुलासा करने के लिए निचले स्तर पर सार्वजनिक तंत्र में उचित प्रारूप या नमूने प्रदान करने चाहिए। स्थानीय स्तर पर सूचना उपलब्ध करवाई जाए तो आरटीआई आवेदनों और अपीलों की संख्या भी कम हो जायेगी। स्थानीय सार्वजनिक तंत्र (ग्राम पंचायत, राशन की दुकान, आंगनवाड़ी आदि) को सूचनाएं प्रदर्शित करने के काम को बेहतर बनाने में नागरिक सामाजिक संगठनों और गैर सरकारी संगठनों द्वारा सहयोग किया जा सकता है।
4. इन सुधारों और अपने आप जानकारी खुलासा करने की व्यवस्था को मजबूत करने के तरीकों पर चर्चा हेतु मुख्य सचिव की उपस्थिति में सभी विभागीय प्रमुखों के साथ हर साल एक दिवसीय संगोष्ठी आयोजित की जा सकती है।
5. आरटीआई और विशेष रूप से अपने आप जानकारी खुलासा

करने के काम में सुधार लाने के लिए आयोजित होने वाले प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सहभागिता के लिए उन अधिकारियों को प्राथमिकता दी जा सकती है, जो पीआईओ और अपीलीय प्राधिकारी हैं। आरटीआई के अनुभवी और विशेषज्ञों को शामिल करते हुए जिला स्तर और उससे भी निचले स्तर पर अधिक से अधिक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किये जा सकते हैं।

6. राज्य के प्रशिक्षण संस्थानों को जानकारी सार्वजनिक करने के बारे में स्पष्ट समझ विकसित करने के लिए आपसी संवाद के साथ ऑडियो-वीडियो प्रशिक्षण और प्रचार सामग्री तैयार करनी चाहिए। इससे लंबी अवधि में सार्वजनिक कार्यक्रमों, कामकाज और संगठनात्मक व्यवस्था के बारे में जानकारी का खुलासा करने में आने वाली बाधाएं दूर होंगी।

सरकार द्वारा स्थापित शिकायत निवारण की व्यवस्था

आज के सक्षम और जानकार नागरिक अपनी मांगों के बारे में अधिक जागरूक हो गए हैं, इसलिए सरकार को समाज की उभरती मांगों को पूरा करने के लिए अपने आपको अधिक सक्षम बनाना होगा। वर्तमान में समाज बहुत तेज और अधिक कुशल व्यवस्थाओं की उम्मीद करता है, जो उनकी अपेक्षाओं को पूरा कर सके। इस लेख में प्रशासनिक व्यवस्था को पारदर्शी, कुशल, प्रभावी और लोगों की शिकायतों का निवारण करने की देश में उपलब्ध सर्वोच्च व्यवस्था के बारे में जानकारी दी गई है। यह लेख **नवीन दास**, यूएनडीपी, नई दिल्ली द्वारा 13 मई 2015 को यूएनडीपी द्वारा संचालित 'ऑनलाइन ज्ञान का आदान-प्रदान और सीख' के मंच 'सॉल्यूशन्स एक्सचेंज, डिसेन्ट्रलाइजेशन कम्युनिटी' पर लिखा गया था।

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) देश में नागरिक केन्द्रित प्रशासन की नीति बनाने वाली केन्द्रीय एजेंसी है। इस विभाग की सबसे महत्वपूर्ण पहल 'शिकायतों का निवारण' है। डीएआरपीजी लोक शिकायतों का प्रभावी और समय पर समाधान प्रदान करने के लिए लोक शिकायत निवारण तंत्र की व्यवस्था प्रदान करती है। डीएआरपीजी सार्वजनिक सेवाओं को प्रदान करने में उत्कृष्टता लाने के लिए विभिन्न सरकारी मंत्रालयों और विभागों के प्रभावी सहनिर्देशन में नागरिकों की शिकायतों को सार्थक रूप से हल करने हेतु प्रयासरत है।

देश के किसी भी सरकारी संगठन के खिलाफ [Http://pgportal.gov.in/Default.aspx](http://pgportal.gov.in/Default.aspx) पर शिकायत कर सकते हैं। भारत सरकार के इस पोर्टल का उद्देश्य नागरिकों की शिकायतों को हल करने के लिए व्यवस्था प्रदान करना है। दर्ज की गई शिकायत, तुरंत हल के लिए संबंधित मंत्रालय या विभाग या राज्य सरकार के पास भेजी जाती है। संबंधित मंत्रालय या विभाग से असंतोषजनक जवाब मिलने या कोई जवाब नहीं मिलने से उत्पन्न होने वाली शिकायतों पर डीएआरपीजी के लोक शिकायत अधिकारी खुद कार्रवाई करते हुए वे मामले को शीघ्र निस्तारण के लिए संबंधित मंत्रालय या विभाग तक पहुंचाते हैं।

शिकायत निवारण के लिए मार्गदर्शिका

http://darpn.nic.in/darpgwebsite/cms/Document/file/PGR_Guideline.pdf पर उपलब्ध है।

सरकार में शिकायत निवारण प्रबंधन

शिकायत निवारण तंत्र प्रत्येक प्रशासन का हिस्सा होता है। जब तक किसी भी प्रशासन ने कुशल और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र स्थापित नहीं किया हो, तब तक वह प्रशासन जवाबदेह होने, उत्तरदायी होने और उपयोगकर्तियों के लिए लचीला होने का दावा नहीं कर सकता। वास्तव में, किसी संगठन का शिकायत निवारण तंत्र ही उसकी क्षमता और प्रभाव को मापने का आधार होता है, क्योंकि वह प्रशासन के कामकाज के बारे में महत्वपूर्ण प्रतिक्रियाएं होती हैं।

सर्वोच्च स्तर पर शिकायत निवारण तंत्र की व्यवस्था

केंद्र सरकार के विभिन्न स्तरों पर नागरिकों से शिकायतें प्राप्त की जाती हैं। केंद्र सरकार में इन शिकायतों पर ध्यान केंद्रित करने वाली दो मुख्य एजेंसियां हैं :

- प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी), कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय,
- लोक शिकायत निदेशालय (डीपीजी), मंत्रीमंडलीय सचिवालय

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी)

डीएआरपीजी लोक शिकायत निवारण तंत्र और नागरिक - केन्द्रित पहल के बारे में नीति निर्माण करने वाली केन्द्रीय एजेंसी है। डीएआरपीजी की मुख्य जिम्मेदारी यह है कि सरकारी तंत्र बिना बाधाओं के नागरिकों को गुणवत्ता युक्त सार्वजनिक सेवाएं प्रदान करे और शिकायत के कारणों को दूर करने के लिए सरकार के प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायतों के क्षेत्र में नागरिक-केन्द्रित कार्यक्रम शुरू किये जाएं।

विभाग में प्राप्त शिकायतों को, शिकायतकर्मी को सूचित करके, उन शिकायतों से संबंधित कामकाज से जुड़े मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों/केन्द्र शासित प्रदेशों में भेजा जाता है। विभाग शिकायतों की गंभीरता के आधार पर हर साल लगभग 1,000 शिकायतों पर खुद कार्रवाई करते हुए उनका हल होने तक उन शिकायतों नजर रखता है। ऐसा करने से विभाग, संबंधित सरकारी विभागों में शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता का मूल्यांकन कर सकता है।

प्राप्त शिकायतों के आधार पर, बार-बार आने वाली समस्या क्षेत्रों को निर्धारित किया जाता है। बाद में, इन समस्याग्रस्त क्षेत्रों का अध्ययन किया जाता है और संबंधित विभाग या संगठन को उन्हें दूर करने के सुझाव दिए जाते हैं।

लोक शिकायत निदेशालय (डीपीजी)

केंद्र सरकार में 1987 में शुरू की गई लोक शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा के एक भाग के रूप में मंत्रीमंडलीय सचिवालय में लोक शिकायत निदेशालय स्थापित किया गया था। यह निदेशालय 1 अप्रैल 88 से कार्यरत है। शुरू में इस निदेशालय की स्थापना उन चार केंद्रीय विभागों से संबंधित व्यक्तिगत शिकायतों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए की गई थी जिनके खिलाफ लोक शिकायतों का प्रतिशत सबसे अधिक था। बाद में, बड़े पैमाने पर सार्वजनिक क्रिया-प्रतिक्रिया वाले विभागों को उसके (निदेशालय) कार्य क्षेत्र शामिल कर लिया गया। आज यह निदेशालय, केंद्र सरकार की 16 संस्थाओं से संबंधित शिकायतों पर ध्यान देता है।

विचार यह था कि यह निदेशालय चुनी हुई शिकायतों, विशेष रूप से उन शिकायतों की जांच करने वाली इकाई के रूप में कार्य करेगा, जिनमें शिकायतकर्मी की शिकायतों का निवारण वरिष्ठ अधिकारियों और आंतरिक तंत्र के कारण नहीं पाया था। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग से अलग लोक शिकायत निदेशालय ने शिकायत निवारण प्रक्रिया को काफी निष्पक्ष एवं न्यायपूर्ण तरीके से हाथ में लिया है, उसकी जांच करने के लिए फ़ाइलों की मांग कर सकते हैं और अधिकारियों को पूछताछ के लिए बुलवा सकते हैं। शिकायत निदेशालय को यह पता लगाने पर कि उपरोक्त रूप से शिकायत का हल नहीं किया गया है तो उस पर ध्यान देने की

सिफारिश करता है और संबंधित मंत्रालय या विभाग उसे स्वीकार करता है। इन सिफारिशों को एक माह में लागू करना होता है।

मंत्रालयों/विभागों/संगठनों में लोक शिकायत निवारण

केंद्र सरकार में लोक शिकायत निवारण तंत्र के कार्य विकेन्द्रीकृत आधार पर किए जाते हैं। केंद्र सरकार के मंत्रालयों, विभागों, उनसे संबद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों और व्यवसाय आवंटन नियमावली, 1961 के अनुसार स्वतंत्र कार्यों को करने वाली स्वायत्त इकाइयों के पास उनसे संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र है। मंत्रालय या विभाग या संगठन के संयुक्त सचिव स्तर के अधिकारी को शिकायत निदेशक के रूप में मनोनीत किया जाना चाहिए। शिकायत निदेशक फ़ाइलों या रिपोर्ट की मांग कर सकते हैं, निर्णय ले सकते हैं और जो क्षेत्र उनके तहत नहीं हैं उनमें भी सचिव या विभाग के प्रमुख के साथ विचार-विमर्श करके लिए गए निर्णयों की समीक्षा कर सकते हैं।

शिकायत निवारण तंत्र के ठीक से कार्य करने के लिए निम्नलिखित उपाय किए गए हैं :

- विभिन्न मंत्रालयों/विभागों/संगठनों के लोक शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के लिए सदस्य सचिव के रूप में प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग के अतिरिक्त सचिव के साथ कैबिनेट सचिव की अध्यक्षता में सचिवों की स्थायी समिति द्वारा नियमित समीक्षा की जाती है।
- तेजी से और प्रभावी निवारण सुनिश्चित करने के लिए प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा समय-समय पर आवश्यक सूचनाएं जारी की जाती हैं।
- केंद्रीय सचिवालय के कार्यालयों में हर बुधवार को बैठक रहित दिवस (मीटिंग लैस डे) रखा जाता है। इस दिन विशिष्ट स्तर के सभी अधिकारी सुबह 10 बजे से दोपहर 1 बजे तक जनता की शिकायतों को प्राप्त करने और सुनने के लिए अपनी सीट पर बैठे रहते हैं। जनता के साथ जुड़े फील्ड स्तर के कार्यालयों को भी सप्ताह में एक दिन बैठक रहित दिवस (मीटिंग लैस डे) घोषित करना चाहिए।

- स्वायत्त इकाइयों और सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों सहित सभी विभागों में संयुक्त सचिव स्तर के अधिकारी को शिकायत निदेशक के रूप में मनोनीत किया जाता है।
- प्रत्येक शिकायत का सही, निष्पक्ष और उचित रूप में निवारण के लिए और हर खारिज शिकायत के लिए कारण सहित स्पष्ट उत्तर भेजने के निर्देश दिए जायें।
- समस्या क्षेत्रों का निर्धारण करने में सहायता के लिए प्राप्त लोक शिकायतों का विश्लेषण किया जाये, जिससे नीतियों और प्रक्रियाओं में संशोधन किया जा सके और आसानी से सेवाएं जल्दी प्रदान की जा सकें।
- जनता के लिए उपलब्ध सेवाओं और योजनाओं के बारे में पुस्तिकाएं/पर्चे जारी किए जायें, जिनमें उन तरीकों और पद्धतियों का उल्लेख किया जाये, जिनसे उन्हें प्राप्त किया जा सके और सेवा व शिकायत निवारण के लिए सक्षम अधिकारियों से संपर्क किया जा सके।
- समाचार पत्रों में उनसे संबंधित शिकायतों पर ध्यान केंद्रित करना और निर्धारित समय-सीमा के भीतर उनके निवारण के कदम उठाना। संगठनों की छवि को बिगाड़ने वाले आधारहीन मामलों की जांच के बाद समाचार पत्रों में प्रत्युत्तर जारी करना।
- बिना बैठक वाले दिन सख्त देखरेख करके यह पुष्टि करना कि स्वागत कक्ष में शिकायत निदेशक का नाम, पदनाम, कक्ष संख्या, टेलीफोन नंबर आदि विवरण दर्शाया गया है या नहीं और स्वागत कक्ष में तालाबंद शिकायत पेटी रखी गई है या नहीं, इससे सार्वजनिक शिकायत निवारण की व्यवस्था मजबूत बनेगी।
- शिकायत निवारण तंत्र का गठन और स्टाफ का शिकायत अधिकारी के रूप में मनोनयन।
- मंत्रालयों/विभागों की वार्षिक कार्य योजना और वार्षिक रिपोर्ट

में लोक शिकायत निवारण से संबंधित लोक शिकायत कार्य और प्राप्ति/निवारण के आंकड़े शामिल करना।

- लोक शिकायत और स्टाफ से संबंधित शिकायत के निवारण की समय-सीमा तय करना और उसका सख्ती से पालन करना।
- तीन दिनों में शिकायत याचिका की प्राप्ति भेजना, जिसमें उस पर कार्रवाई करने वाले अधिकारी या कर्मचारी का नाम, पदनाम और टेलीफोन नंबर सूचित करना है। उत्तर भेजने की समय-सीमा भी सूचित करनी चाहिए।
- यदि पहले गठित नहीं की गई है तो लोक-अदालतों या कर्मचारी अदालतों का गठन करना और कर्मचारियों और पेंशनरों की शिकायतों के शीघ्र निवारण के लिए लोक-अदालतों या कर्मचारी अदालतों का आयोजन करना।
- यदि पहले गठित नहीं किया गया है तो संगठन को अधिक लोकोन्मुख बनाने की प्रक्रिया में महत्वपूर्ण परिवर्तन के उद्देश्य से सिफारिशें करने के लिए जनता के साथ संपर्क क्षेत्रों की जांच हेतु एक सामाजिक ऑडिट पैनल का गठन करना।
- जहां आवेदनों पर कार्रवाई की सुविधा हो सके, वहां जन संपर्क स्थानों पर एकल खिड़की प्रणाली की स्थापना करना।
- शिकायतकर्मी को भेजे जाने वाले निर्णय/उत्तर पर हस्ताक्षर करने वाले अधिकारी के टेलीफोन या फैक्स नंबर दिए जाने चाहिए।
- मंत्रालयों/विभागों के तहत संचालित संस्थाओं की शिकायतों की मासिक आधार पर देखरेख।
- प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से शिकायत निवारण तंत्र का प्रचार-प्रसार।
- मंत्रालयों/विभागों के सचिवों की साप्ताहिक बैठक में प्राप्त शिकायतों और उनके निवारण की समीक्षा करना।

महात्मा गांधी नरेगा टेलीफोन हेल्पलाइन : शिकायत निवारण प्रबंधन

महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी कानून, 2005 (मनरेगा) एक वित्तीय वर्ष के दौरान ग्रामीण क्षेत्र में परिवारों को 100 दिन के अकुशल रोजगार की गारंटी देता है। मनरेगा का उद्देश्य बेरोजगार और अकुशल लोगों को रोजगार प्रदान करना और ग्रामीण स्तर पर टिकाऊ संसाधनों को तैयार करना है। शुरू में मनरेगा 200 जिलों में लागू किया गया था और सन् 2008-09 से इसे देश भर में लागू किया गया था। इसके साथ ही मनरेगा पहला ऐसा कानून बना, जिसमें वित्तीय लेखा परीक्षा के साथ सामाजिक ऑडिट का प्रावधान भी किया गया। इस कानून की धारा 17 (1) के तहत समुदाय की शिकायतों और सुझावों को जानने के लिए सामाजिक ऑडिट का प्रावधान किया गया है। हर राज्य में मनरेगा के सामाजिक ऑडिट प्रबंधन के लिए स्वतंत्र तंत्र स्थापित किया गया है।

गुजरात में पिछले तीन साल (2012 से 2015) से मनरेगा के सामाजिक ऑडिट के प्रबंधन की जिम्मेदारी ग्रामीण विकास विभाग द्वारा 'उन्नति' को दी गई है, जिस एक सामाजिक ऑडिट इकाई (एसएयू) बनायी है। गुजरात में सामाजिक ऑडिट को मजबूत और प्रभावी बनाने के लिए 'उन्नति' ने विभिन्न व्यवस्थाएं की हैं। जैसे, जिला स्तरीय मॉनिटर द्वारा जिस ग्राम पंचायत में काम चल रहा हो वहां की विजिट और जांच, सामाजिक ऑडिट के लिए एक अनुकूल माहौल बनाने के उद्देश्य से ग्राम सभा का आयोजन - एक जिला एक पंचायत (ओडीओपी), ग्राम सभा द्वारा सामाजिक ऑडिट के लिए अभियान और टेलीफोन हेल्पलाइन। इन चार व्यवस्थाओं में टेलीफोन हेल्पलाइन - शिकायत निवारण के बारे में यह आलेख 'उन्नति' की प्रोग्राम ऑफिसर **अर्पिता वाघेला** द्वारा लिखा गया है।

टेलीफोन हेल्पलाइन की प्रक्रिया और प्रचार-प्रसार

मनरेगा टेलीफोन हेल्पलाइन का नंबर 1800-233-4567 है। इस टेलीफोन हेल्पलाइन पर मजदूर मनरेगा के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं और शिकायत दर्ज करवा सकते हैं।

यह सार्वजनिक अवकाश छोड़कर सुबह 6 से रात 10 बजे तक चालू रहती है। इस हेल्पलाइन नंबर के प्रचार-प्रसार के लिए काफी प्रयास किए गए हैं। जैसे ग्राम पंचायत की दीवार पर लेखन, ग्राम सभा में चर्चा, ग्रामीण विकास विभाग के साहित्य एवं प्रकाशनों में उल्लेख और मनरेगा वेबसाइट पर विज्ञापन।

इसके अलावा, टेलीफोन हेल्पलाइन नंबर बस यात्रा टिकट के पीछे प्रकाशित करके विज्ञापन किया जाता है। हालांकि कुछ संचार माध्यमों में मनरेगा के बारे में शहरी क्षेत्रों में स्पष्ट जानकारी प्रदान नहीं होने के कारण और अन्य प्रकार के रोजगार की जानकारी प्राप्त करने के लिए भी इस हेल्पलाइन का प्रयोग किया जाता है। हेल्पलाइन मजदूरों को सीधे उपलब्ध होने वाली व्यवस्था है। गुजरात में कोई भी

व्यक्ति इस हेल्पलाइन का मुफ्त उपयोग कर सकते हैं। शिकायतकर्मी को अपना नाम, पता, मोबाइल नंबर और शिकायत का ब्यौरा देना होता है। इसे नोट करते हुए सामाजिक ऑडिट इकाई एक रसीद तैयार करती है। इस रसीद की एक प्रति शिकायतकर्मी के जिला विकास अधिकारी और ग्रामीण विकास एजेंसी के निदेशक को भेजी जाती है। इस प्रणाली में, विशेष रूप से शिकायतकर्मी को शिकायत की प्राप्ति की रसीद भेजी जाती है। जो शिकायत के पंजीकरण की गारंटी होती है।

इन शिकायतों का निवारण करने लिए जिला ग्रामीण विकास अधिकारी और ग्रामीण विकास एजेंसी के निदेशक तहसील पंचायत को आदेश देते हैं। तालुका पंचायत के अधिकारी शिकायतकर्मी से मिलकर और जांच करके शिकायतों का निवारण करते हैं, जिसकी एक प्रति सामाजिक ऑडिट इकाई को भेजी जाती है। शिकायत निवारण की इस प्रति के आधार पर एसएयू द्वारा तुरंत फोन करके शिकायत निवारण की पुष्टि की जाती है। यह इस प्रणाली को और अधिक प्रभावी बनाता है।

क्रमांक	दर्ज शिकायतें	जिलों की संख्या
1.	1-20	9
2.	21-40	8
3.	41-60	4
4.	61-80	1
5.	81-100	3
6.	100 से अधिक	1
	कुल	26

संख्यात्मक विश्लेषण

वर्तमान में गुजरात में मजदूरों को इस हेल्पलाइन के बारे में जानकारी है और हर जिले के लोग इसका उपयोग कर रहे हैं। पिछले तीन साल में कुल 5,037 फोन आए जिनमें से 3,957 सूचना प्राप्त करने के लिए और 1,080 शिकायत दर्ज करवाने के लिए थे। जिलों से शिकायत के लिए आने वाले फोन का विवरण यहां उल्लेखनीय है। इस अध्ययन के आधार पर पता चलता है कि राजकोट जिले में 100 से अधिक (139) शिकायतें दर्ज की गई थी। 3 जिलों (जूनागढ़, भावनगर और नर्मदा) में 81 से 100 के बीच शिकायतें दर्ज की गई थी। इन जिलों में मनरेगा के काम और हेल्पलाइन का व्यापक रूप से प्रचार-प्रसार हुआ है। 9 जिलों से 20 से भी कम शिकायतें दर्ज की गई हैं। भरूच, गांधीनगर, मेहसाणा, पोरबंदर और आनंद जिलों में मनरेगा का कम काम होता है।

टेलीफोन हेल्पलाइन में दर्ज शिकायतों का विवरण, तारीख, संख्या, शिकायतकर्ता के बारे में सूचना और श्रेणी के साथ रिकॉर्ड रखा

जाता है। तीन साल के रिकॉर्ड के अनुसार हेल्पलाइन की शिकायतों की जानकारी निम्न तालिका में दी गई है।

सामाजिक ऑडिट की अन्य प्रक्रिया में, मजदूर से मिलकर या ग्राम सभा में मजदूर से पूछकर शिकायत दर्ज की जाती है जबकि इस व्यवस्था में मजदूर को अपने आप फोन करना होता है। टेलीफोन हेल्पलाइन पर मजदूरी का भुगतान नहीं होना, काम की मांग और गंभीर शिकायतों आदि को दर्ज किया जाता है। जबकि प्रशासनिक प्रक्रियाओं से संबंधित अन्य शिकायतों में जॉबकार्ड का नवीनीकरण नहीं होना, कार्यस्थल पर मस्टर रोल नहीं होना, जॉबकार्ड और पासबुक मजदूर के पास न होना जैसी शिकायतें कम दर्ज कराई गई हैं। अतः यह कहा जा सकता है कि मजदूरी, काम की मांग और गंभीर शिकायतें मजदूरों को अधिक प्रभावित करती हैं।

शिकायत निवारण की प्रक्रिया

- इस अध्ययन के आधार पर पता चलता है कि 22 प्रतिशत शिकायतें काम मांगने से संबंधित थी, इन शिकायतों में से 78 प्रतिशत शिकायतों का निवारण भी कर दिया गया है। काम की मांग शिकायत के साथ मनरेगा में काम करने की प्रक्रिया के बारे में जानकारी के लिए मजदूरों के सबसे अधिक फोन आए थे। मनरेगा कानून के अनुसार काम मांगने के 15 दिनों के भीतर काम शुरू करने का प्रावधान है। ग्राम सभा में प्रस्ताव पारित होने के बाद तहसील स्तर पर उसकी तकनीकी और प्रशासनिक अनुमति लेनी होती है। अभी यह प्रक्रिया तेज हो गई है, लेकिन दो साल पहले अनुमति प्राप्त करने में 15 दिन लग जाते थे। मनरेगा में एक प्रावधान सेल्फ ऑफ प्रोजेक्ट (स्वयं परियोजना

क्रमांक	शिकायत का प्रकार	कुल दर्ज शिकायतों का प्रतिशत	दर्ज शिकायतें	शिकायतों का निवारण
1.	काम की मांग	22	226	177
2.	देर से भुगतान	51	515	354
3.	भूतियाँ मजदूर और काम वास्तव में न होना	9	91	70
4.	प्रशासनिक प्रक्रियाओं से संबंधित	18	182	130
	कुल	100	1014	731



प्रारंभ करने) का है, जिसमें काम मांगने के 15 दिनों के भीतर काम शुरू करने का प्रावधान है। सेल्फ ऑफ प्रोजेक्ट का मतलब है कि हर ग्राम पंचायत को मनरेगा के कम से कम पांच कामों की तकनीकी और प्रशासनिक स्वीकृति प्राप्त करके रखनी चाहिए ताकि काम मांगने के 15 दिनों के भीतर काम शुरू किया जा सके। काम मांगने के बारे में अधिक शिकायतों को देखते हुए सामाजिक ऑडिट इकाई द्वारा जिला स्तरीय मॉनिटर की जांच और सामाजिक ऑडिट अभियान के दौरान ग्राम पंचायत को सेल्फ ऑफ प्रोजेक्ट के लिए कहा गया था।

सबसे अधिक शिकायतें (51 प्रतिशत) मजदूरी का भुगतान नहीं होने या देरी से होने के बारे में थी। इस शिकायत को दूर करने के लिए जिला और तहसील की ओर से गांव के पोस्ट ऑफिस और बैंक से भुगतान के आदेश दिए गए हैं। कई मामलों में मजदूरों के गलत नाम या गलत खाता संख्या की वजह से भी भुगतान में देरी हुई है। इसके लिए तालुका (पंचायत समिति) द्वारा बैंक खाता धारकों के विवरण में सुधार करके भुगतान करने



के लिए कहा जाता है। जिला स्तरीय मॉनिटर द्वारा भी बैंक मैनेजर से मिलकर मजदूरी के भुगतान की समस्या का हल किया गया है।

- 2005 से आज तक मनरेगा के कार्यान्वयन की इस व्यवस्था में काफी सुधार किए गए हैं। मजदूरी के नियमित रूप से भुगतान करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक फंड मैनेजमेंट सिस्टम (ईएफएमएस) प्रणाली के द्वारा भुगतान की प्रक्रिया में तेजी आई है और मजदूरों के खातों को डाक घर से बैंक में स्थानांतरित करने से पैसों के गड़बड़ी की संभावना लगभग समाप्त हो गई है।
- गंभीर शिकायतों में दो मुद्दे शामिल हैं - भूतियाँ (फर्जी) मजदूरों का होना और काम मौजूद नहीं होना। ये शिकायतें, हेल्पलाइन और जिला स्तरीय मॉनिटर द्वारा समान अनुपात में दर्ज की गई हैं। लेकिन मजदूरों द्वारा सीधे गंभीर शिकायतों को दर्ज करवाना उल्लेखनीय है। गंभीर शिकायतों के दर्ज होते ही तुरंत उस जिले के जिला स्तरीय मॉनिटर को इसके बारे में जानकारी देकर उस ग्राम पंचायत में शिकायत की जांच करने के लिए भेजा जाता है। जांच के दौरान जिला स्तरीय मॉनिटर (डीएलएम) द्वारा कार्यस्थल पर जाकर, मजदूरों से बातचीत करके और रिकॉर्ड की जांच करके और शिकायतकर्मी से मिलकर शिकायत की सच्चाई का पता लगाया जाता है। इसके बाद तहसील स्तर पर भी शिकायत की जांच की जाती है।
- गंभीर शिकायत निवारण की प्रक्रिया में तालुका स्तर पर शिकायतकर्मी की ओर से पंचनामा और ग्राम पंचायत से समर्थन पत्र भेजना आवश्यक है। इसके आधार पर गंभीर शिकायतों के हल को एसएयू द्वारा मान्यता दी जाती है। टेलीफोन हेल्पलाइन में दर्ज करवाई गंभीर शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया में लगभग 6 महीने का समय लगता है।

टेलीफोन हेल्पलाइन में दर्ज करवाई गंभीर शिकायत के लिए श्रमिकों को कई कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है। सरकार और गांव के प्रभावशाली व्यक्तियों की ओर से धमकी दी जाती है और शिकायत वापस लेने के लिए मजबूर किया जाता है। प्रत्येक शिकायत

निवारण तंत्र में यह देखा गया है कि हमेशा शिकायत की नहीं शिकायतकर्मी की जांच की जाती है। इस प्रकार की व्यवस्था लोगों को शिकायत करने से रोकती है। इस संबंध में उदारहरणार्थ एक शिकायत प्रक्रिया यहां उल्लेखनीय है।

अप्रैल 2011 में, वलसाड जिले की धरमपुर तालुका की राजपुरी वन ग्राम पंचायत में सड़क के काम में एक महिला द्वारा अनियमितताओं की शिकायत दर्ज करवाई गई। इसमें काम नहीं करने वाले मजदूरों की हाजरी मस्टर रोल में दिखायी जाती थी। जिला स्तरीय मोनिटर द्वारा ग्राम पंचायत में जाकर जांच की गई और शिकायतकर्मी से मिलकर शिकायत की सत्यता का पता लगाया गया। शिकायत के बारे में जिला और तालुका पता लगने पर तालुका के कर्मचारियों और सरपंच द्वारा उस महिला को धमकी देकर शिकायत वापस लेने के लिए दबाव डाला गया था। इसके बारे में महिला ने एसएयू को सूचित किया। शिकायत निवारण और महिला की सुरक्षा के लिए ग्रामीण विकास विभाग के सचिव को जानकारी दी गई। सचिव ने तुरंत इस स्थिति के बारे में निदेशक को सूचित किया। निदेशक जिला स्तरीय मोनिटर की उपस्थिति में उस महिला से मिले। सरपंच और अधिकारियों की उपस्थिति के दबाव की वजह से उस महिला ने निदेशक की मौजूदगी में शिकायत से मना कर दिया।

गंभीर शिकायतों का निवारण शिकायतकर्मी द्वारा मुश्किल होता है, लेकिन कुछ मामलों में शिकायतकर्मी की शिकायत का निवारण



करके गबन करने वाले लोगों से वसूली भी की गई है इसलिए शिकायत निवारण तंत्र में शिकायत को ध्यान में रखकर निवारण करना जरूरी है। इसको ध्यान में रखते हुए एक गंभीर शिकायत निवारण की प्रक्रिया का यहां उल्लेख किया गया है।

पाटन जिला की पाटन तालुका के मणुंद ग्राम पंचायत में से 2/7/2014 को टेलीफोन हेल्पलाइन में ठोस कचरे के लिए कुआ खोदने में फर्जी मजदूरों के काम करने की शिकायत दर्ज की गई थी। इस शिकायत की जांच के लिए एसएयू 4 जुलाई 2014 को तालुका पंचायत और ग्राम पंचायत मणुंद में गई। मस्टर के आधार पर जांच करने से पता चला कि 12 मजदूरों द्वारा काम किया गया है, लेकिन 24 मजदूरों की उपस्थिति दिखाई गई है। इस यात्रा के दौरान कुछ मैट और कुछ मजदूरों ने अनियमितताओं को स्वीकार कर लिया।

मजदूरों से लिखित में हस्ताक्षर के साथ बयान देने को कहा गया। लेकिन कुछ अधिकारियों के डर से मजदूर बयान देने के लिए तैयार नहीं हुए। शिकायत की हर प्रकार से जांच करने के बाद विवरण के साथ जांच रिपोर्ट एसएयू टीम ने आयुक्त, ग्रामीण विकास विभाग, गांधीनगर, जिला विकास अधिकारी और निदेशक, ग्रामीण विकास एजेंसी टीम, पाटन को भेज दी। इसके आधार पर, तालुका और जिला टीम द्वारा जिला स्तरीय मोनिटर के साथ फिर से शिकायत की जांच की गई।

जांच के दौरान मैट और कुछ मजदूरों द्वारा स्वीकार किया कि ठोस कचरे के लिए कुआ खोदने के लिए फर्जी मजदूरों की हाजरी लगाई गई थी। इस बयान के आधार पर मैट और तलाटी से गबन किए गए पैसे की वसूली की गई और उनके बयान के साथ शिकायत का निवारण किया गया। जिसकी एक प्रति एसएयू को दी गई।

टेलीफोन हेल्पलाइन के बारे में मजदूरों की राय जानने के लिए कुछ मजदूरों से बात की गई। मजदूरों ने बताया कि टेलीफोन हेल्पलाइन की प्रक्रिया सरल और संतोषजनक है। हेल्पलाइन से मनरेगा की

समस्याओं के समाधान के लिए मार्गदर्शन दिया जाता है। हेल्पलाइन में शिकायत दर्ज करने से उनकी शिकायतों का निवारण हुआ है। टेलीफोन हेल्पलाइन में मजदूरी नहीं मिलने की शिकायत दर्ज करवाने से मजदूरी का भुगतान हो गया। काम की मांग या काम चालू करने की शिकायत दर्ज करवाते ही मजदूरों को काम मिल गया। बातचीत के दौरान यह भी पता चला कि कुछ मजदूरों की शिकायतों का निवारण नहीं हुआ। हेल्पलाइन में मजदूरों की तरफ से शिकायत दर्ज करवाते ही उसका निवारण होना बहुत महत्वपूर्ण है। शिकायत दर्ज करने के साथ ही निवारण तंत्र को भी मजबूत और तेज होना जरूरी है।

एक मजदूर की राय थी कि इस प्रकार की हेल्पलाइन प्रत्येक सेवा के लिए होनी चाहिए ताकि लाभार्थी अपनी समस्या दर्ज करवा सकें और समाधान प्राप्त कर सकें। इस हेल्पलाइन का उपयोग करते-करते उन्होंने अन्य हेल्पलाइनों का उपयोग करना भी सीखा है। मजदूर भविष्य में भी शिकायतें दर्ज करवाने और जानकारी प्राप्त करने के लिए हेल्पलाइन का इस्तेमाल करते रहेंगे।



**श्रियाट निवारण भाटे टोल डी हेल्पलाइन नंबर
18002334567**

टेलीफोन हेल्पलाइन निवारण व्यवस्था से शिकायतों को हल करने का माहौल बना है। सरकार की तरफ से भी टेलीफोन हेल्पलाइन निवारण व्यवस्था के संबंध में सकारात्मक प्रतिक्रिया मिली हैं। कई अधिकारी शिकायत निवारण करने के प्रयास में सीधी रुचि रखते हैं। इस प्रणाली ने मजदूरों को शिकायतें दर्ज करवाने और जानकारी प्राप्त करने के लिए सहयोग प्रदान किया है। यह व्यवस्था उनके अधिकार दिलाने के लिए एक बुनियादी माध्यम बन सकी है।

टेलीफोन हेल्पलाइन निवारण व्यवस्था की सफलता टेलीफोन के संचालन शिकायतकर्मी और शिकायत निवारण व्यवस्था पर आधारित है। शिकायतों का संवेदनशील और गंभीरता से संचालन और शिकायतकर्मी द्वारा व्यापक और समुचित उपयोग जल्दी और प्रभावी निवारण के लिए आवश्यक है। इस व्यवस्था पर मजदूरों का विश्वास और उनके द्वारा व्यापक इस्तेमाल से हेल्पलाइन का उद्देश्य पूरा होता है।

ग्रामीण राजस्थान में शिकायत निवारण व्यवस्था : कुछ अवलोकन

- जयंत लायेक, प्रोग्राम एसोसिएट, उन्नति

शिकायत निवारण तंत्र ऐसी महत्वपूर्ण प्रशासनिक व्यवस्था है, जो कार्यक्रमों और योजनाओं को प्रभावी और कुशल तरीके से लोगों तक पहुंचाती है। सुयोग्य लोक शिकायत निवारण तंत्र सुचारू प्रशासन व्यवस्था को दर्शाता है। निर्धारित समय सीमा के भीतर जन शिकायतों को हल करना सरकार का कर्तव्य है। शिकायत निवारण तंत्र से सरकार को अपनी व्यवस्था के कार्यान्वयन में रही कमियों के बारे में जानकारी मिलती है। इसके अलावा, यह व्यवस्था में सुधार करने एवं बेहतर सेवा उपलब्ध करवाने के लिए सही निर्णय लेने में भी उपयोगी होती है। राजस्थान सरकार ने जनता के साथ सीधे जुड़ाव के कई शिकायत निवारण तंत्र बनाए हैं, जहां वे अपनी शिकायत दर्ज करवा सकते हैं और सही निवारण प्राप्त कर सकते हैं। राजस्थान में उपलब्ध शिकायत निवारण तंत्र में रात्रि चौपाल, सुनवाई केन्द्र द्वारा जन सुनवाई, लोक अदालतें, सुगम समाधान और प्रत्येक विभाग के लिए टोल फ्री नंबर शामिल हैं। राजस्थान सरकार के शिकायत निवारण तंत्र के बारे में बाड़मेर जिले की सिणधरी पंचायत समिति क्षेत्र के अनुभवों के आधार पर यह आलेख लिखा गया है।

रात्रि चौपाल

‘रात्रि चौपाल’ राज्य सरकार द्वारा उपलब्ध करवाया गया मंच है, जिसमें ग्राम पंचायत स्तर के कर्मचारियों या अधिकारियों द्वारा शिकायतों का निवारण किया जाता है। यह काम रात में किया जाता है, इसलिए इसे रात्रि चौपाल कहा जाता है। रात्रि चौपाल का आयोजन ग्राम पंचायत स्तर पर किया जाता है। इस कार्यक्रम की समय-सारणी अखबारों में प्रकाशित और पंचायत समितियों के नोटिस बोर्ड पर चिपकायी जाती है। नाम से ही पता चलता है कि यह ऐसा मंच है, जहां नागरिक अधिकारियों तक अपनी शिकायतें पहुंचा सकते हैं।

सरकार और स्थानीय प्रशासन के अनुसार रात्रि चौपाल में लोगों को अपनी शिकायतें अधिकारियों के सामने सीधे रखने का अवसर

मिलता है, जिससे यह क्षेत्रीय स्तर पर शिकायतों के निवारण का प्रभावी एवं आसान माध्यम बन जाता है। यह व्यवस्था शिकायतों पर ध्यान देकर समस्या का संतोषजनक समाधान सुनिश्चित करती है। ग्राम पंचायत सिणधरी जैसे कई गांवों में आयोजित की जा रही रात्रि चौपाल में जाने पर पता चला कि लोगों की समस्या को संतोषजनक ढंग से हल करने वाले निर्णय होने के बावजूद इस व्यवस्था में सुधार करने की कोशिशें ही नहीं की गई हैं। यह पाया गया कि लोग आवेदन देकर शिकायतें दर्ज करवाते हैं और अधिकारी उन आवेदनों पर हस्ताक्षर करके उन शिकायतों को स्वीकार करते हैं।

चौपाल का अर्थ है कि सार्वजनिक स्थानों पर इकट्ठा होना और गांव से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर विचार विमर्श करना। समस्याओं को सुलझाने में नागरिकों से भागीदारी और सहभागिता की उम्मीद की जाती है। लेकिन असल में चौपाल की गतिविधियों और प्रक्रियाओं में नागरिकों और अधिकारियों की सक्रिय भागीदारी नहीं देखी गई है। यह पाया गया कि अधिकारियों या कर्मचारियों द्वारा आपस में विचार विमर्श नहीं किया जाता। वे केवल संबंधित मेज पर बैठकर आवेदन फार्म पर हस्ताक्षर करते हैं और उन्हें विभागीय अधिकारियों तक पहुंचाते हैं। यदि अधिकारी समुदाय के मुद्दों पर खुली चर्चा के लिए मंच प्रदान कर सकें तो समझ बन सकेगी कि समस्या कहां और क्यों उत्पन्न हुई है। इसका समाधान कैसे कर सकते हैं। ऐसा करने से भागीदारी की कमी की समस्या को भी दूर किया जा सकता है और अधिकारियों/प्रशासन और ग्रामीणों के बीच सम्पर्क भी बढ़ने लगेंगे।

शिकायतों को हल करने की स्थिति की निगरानी की कोई व्यवस्था नहीं है। इसलिए इस कार्यक्रम के तहत ऐसी व्यवस्था विकसित करना आवश्यक है, जिसमें शिकायतों की स्थिति का विवरण प्राप्त किया जा सकता हो। संबंधित विभाग की वेबसाइटों पर हल की गई शिकायतों के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है, लेकिन ग्रामीणों को क्षेत्रीय स्तर पर हल की गई शिकायतों के बारे में जानकारी देने

की कोई प्रणाली विकसित नहीं की गई है। इतना ही नहीं आवेदन की रसीद देने का भी कोई नियम नहीं है। हल की गई शिकायत का रिकॉर्ड या सबूत नहीं मिलने के लिए भी यही कारण जिम्मेदार है। शिकायतों की रसीद दी जाने लगे तो प्रभावी जवाबदेही तय हो सकेगी, जिससे शिकायतों का उचित निवारण हो सकेगा।

जन सुनवाई

‘जन सुनवाई’ राजस्थान सरकार द्वारा शिकायत निवारण के लिए अपनाया गया प्रभावी और कुशल कार्यक्रम है। इसके द्वारा किसी कार्रवाई या निर्णय से प्रभावित होने वाले संभावित लोगों को विशेषज्ञों के एक पैनल से सवाल पूछने या आपत्तियों को पंजीकृत करवाने का अवसर मिलता है। इस पैनल में निर्वाचित प्रतिनिधियों, सरकारी अधिकारियों, गैर-सरकारी संगठनों, विषय- विशेषज्ञों आदि को शामिल किया जा सकता है। इस कार्यक्रम के तहत ग्राम ग्राम पंचायतों के परिसर में जन सुनवाई केन्द्र स्थापित किये गये हैं। लोग ग्राम सेवक को अपनी शिकायतें लिखवा सकते हैं और बाद में इन शिकायतों को उच्च अधिकारियों को पहुंचाया जाता है।

इन शिकायतों के लिए रसीद देने के लिए प्रभावी कानून लागू किया गया है। इससे शिकायतों की स्थिति की निगरानी कर सकते हैं और अधिकारियों में दायित्व का एहसास करवाया जा सकता है। इस कार्यक्रम के तहत एक समिति गठित की गयी है। यह समिति शिकायतें सुनती है, लेकिन इसके पास समस्या को हल करने, निर्णय लेने या कार्रवाई करने का कोई अधिकार नहीं है। फिर भी एक सकारात्मक पक्ष है कि इस व्यवस्था में नागरिकों की समस्याएं सुनी जाती हैं और उन्हें सम्बन्धित प्रयास करने की सलाह दी जाती है।

यह कार्यक्रम उपयोगी होने के साथ-साथ लोगों के लिए समस्याओं और सवालों को हल करने के लिए अवसर उपलब्ध करवाता है। विभिन्न ग्राम पंचायतों से मुलाकात में यह पता चला कि इस कार्यक्रम के बारे में लोगों को कोई विशेष जानकारी नहीं थी। यहां तक कि ग्राम सेवक भी पंचायतों में रहने वाले लोगों को इस कार्यक्रम के बारे में जानकारी देने के प्रति में विशेष रुचि नहीं ले रहे थे। जन सुनवाई केन्द्रों को अधिक लोकप्रिय बनाया जा सकता है और केन्द्रों के

विभिन्न कार्यक्रमों के विवरणों को तारीख के साथ स्थानीय समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जा सकता है।

सरनू और सनपा जैसी कई ग्राम पंचायतों में इस व्यवस्था के तहत लोगों ने शिकायतें दर्ज की हैं, लेकिन उन्हें इसकी रसीद नहीं दी गई है। उनके मामले अभी भी लंबित हैं। ग्राम सेवक को रसीद देना बोज़ लगता है इसलिए रसीद देने में उनका उदासीन रवैया रहता है। ‘रसीद’ शिकायत पर कार्रवाई करने की गारंटी होती है इसलिए ग्राम सेवक रसीद देने में टालमटोल करता है। कभी-कभी ऐसा भी होता है कि शिकायत दर्ज करवाने वाले को ग्राम सेवक बताता है कि इस शिकायत की सुनवाई बाड़मेर, सिणधरी या बायतु में होगी और उसे (शिकायतकर्ता को) सुनवाई के लिए वहां उपस्थित होना होगा। ऐसा व्यवहार शिकायत दर्ज करवाने वाले व्यक्ति को हतोत्साहित करता है, क्योंकि जिला और पंचायत समिति मुख्यालय पर सुनवाई के लिए उपस्थित होना आम आदमी के लिए मुश्किल है। इस कारण कई लोग शिकायत दर्ज ही नहीं करवाते। सरकारी सेवाएं प्राप्त करने के लिए कई प्रकार की समस्याओं का सामना करना पड़ता है, लेकिन इसकी जानकारी नहीं होती कि इसके बारे में शिकायत कहां की जाए। इसके बावजूद भी कुछ लोग शिकायत करने की हिम्मत करते हैं तो उन्हें रसीद नहीं दी जाती। शिकायतों की संख्या के विवरण के अभाव में क्षेत्रीय स्तर पर बहुत कम शिकायतों का निपटारा किया जाता है।

लोक अदालत

राजस्थान सरकार ने भूमि/राजस्व से संबंधित समस्या निवारण के लिए ‘लोक अदालत’ प्रणाली लागू की है। लोक अदालत के माध्यम से लोग जमीन से संबंधित समस्याओं को दर्ज करवाते हैं और समस्याओं को हल किया जाता है। लोक अदालतें ग्राम पंचायत स्तर पर आयोजित की जाती हैं। एसडीएम, तहसीलदार और बीडीओ द्वारा इसका संचालन किया जाता है। कार्यक्रम के दौरान, लोग लिखित अनुरोध भेजकर अपनी शिकायत दर्ज करवाते हैं। भूमि विवाद को आपसी सहमति से हल किया जाता है। यह देखा गया है कि क्षेत्रीय स्तर पर आपसी सहमति के अभाव में मामले का समाधान नहीं हो पाता है। ज्यादातर मामलों में, लोगों में सहमति नहीं बन पाती। अंत में, ये मामले अदालत में चले जाते हैं।

टोल फ्री नंबर

शिकायतों के पंजीकरण के लिए एक अन्य प्रणाली 'टोल फ्री नंबर' है। इस प्रणाली में, शिकायत दर्ज करवाने के लिए बाहर जाने की जरूरत नहीं होती। लोग फोन पर शिकायत दर्ज करवा सकते हैं। इस प्रणाली और इसके उपयोग के बारे में लोगों को सूचित करने और इसके प्रचार-प्रसार में तेजी लाने की जरूरत है। इन दिनों, क्षेत्रीय स्तर पर पानी की आपूर्ति, बिजली, बैंक आदि की समस्याओं के बारे में शिकायत दर्ज करवाने के लिए इस सुविधा का उपयोग धीरे-धीरे बढ़ रहा है। इसके अलावा इस प्रणाली में शिकायतकर्मीयों को एसएमएस और कॉल-बैक जैसी सुविधा द्वारा जवाब मिलने से इसके परिणाम भी सकारात्मक रहे हैं।

प्रत्येक शिकायत निवारण तंत्र के फायदे व नुकसान दोनों होते हैं। ग्राम स्तर पर शिकायत दर्ज करवाना नैतिक एवं व्यावहारिक दुविधा बन जाती है। जिस व्यक्ति को मनरेगा, जल आपूर्ति, सड़क निर्माण, पेंशन, आवास, बिजली, आदि जैसी शिकायत दर्ज करवानी हो, तो शिकायतकर्मी को खुद और उसके रिश्तेदारों तक को इसके प्रतिकूल प्रभाव का सामना करना पड़ता है। शिकायत दर्ज करवाने पर किसी न किसी को दोषी करार दिया जाता है। इसे एक उदाहरण से इसे स्पष्ट रूप से समझ जा सकता है। सरकारी रिकॉर्ड के अनुसार मनरेगा के तहत एक गांव की सड़क पूरी तरह तैयार हो गई है लेकिन वास्तव में वहां सड़क बनी ही नहीं है। अब यदि कोई नागरिक सड़क की स्थिति के बारे में रात्रि चौपाल में इसकी शिकायत करे तो इस मामले में पंचायत कार्मिकों के साथ-साथ सरपंच भी जवाबदेह माना जाएगा। सरपंच कई व्यक्तियों का रिश्तेदार होने के अलावा गांव का सबसे प्रभावशाली व्यक्ति माना जाता है। ऐसे में सरपंच शिकायतकर्मी पर दबाव डालकर मामले पर पर्दा डालने की कोशिश करेगा। अंत में, शिकायतकर्मी को अपना मामला वापस लेना पड़ता है।

सत्ता के खेल में शक्तिशाली आदमी हमेशा कमजोर व्यक्ति पर अपना हुक्म चलाता है और तथ्य छिप जाते हैं। इसलिए, आम तौर पर, ग्रामीण क्षेत्रीय स्तर, समुदायिक/सामूहिक के मुद्दों के बजाय, निजी समस्याओं या शिकायत की रिपोर्ट दर्ज करवाते हैं। स्थानीय या समुदाय के बारे में मुद्दे या शिकायत उठाने समय समुदाय में से कोई भी व्यक्ति उसके पक्ष में खड़ा नहीं होगा इस तथ्य को समझते हुए अपने लिए कोई भी मुसीबत मोल नहीं लेना चाहता। इन कारणों की वजह से सरकार द्वारा संचालित चौपाल में वास्तविक समस्याएं दब जाती हैं और सामान्य समस्याएं ही सामने आ पाती हैं।

स्थानीय शिकायत निवारण तंत्र का उद्देश्य यह है कि सभी शिकायतें दर्ज की जाय और सभी शिकायतों को हल किया जाए। महिलाओं से संबंधित समस्याओं को प्रस्तुत नहीं किया जाता, क्योंकि महिलाओं के मुद्दों को महिलाओं द्वारा ही प्रभावी रूप से उठाया जा सकता है और इस व्यवस्था में महिलाओं को भाग ही नहीं लेने दिया जाता। कुछ निर्वाचित महिला प्रतिनिधि इस प्रक्रिया में भाग लेती भी हैं तो उन्हें सार्वजनिक रूप से बोलने नहीं दिया जाता।

महिलाओं की कम भागीदारी होने का एक कारण बैठक स्थल तक नहीं पहुंच पाना भी है। इन कार्यक्रमों को आम तौर पर ग्राम पंचायत मुख्यालय पर आयोजित किया जाता है और यह मुख्यालय निवास स्थान से दूर होता है। महिलाओं को इतनी दूर जाने नहीं दिया जाता और नतीजतन इन सब में उनकी भूमिका नहीं के बराबर होती है। स्थानीय शिकायत निवारण कार्यक्रमों में महिलाओं की बराबर की भागीदारी के लिए सरकार द्वारा कोई भी कदम नहीं उठाए जा रहे हैं, इसलिए महिलाओं के स्वास्थ्य, शिक्षा, रोजगार, महिलाओं के खिलाफ होने वाली हिंसा को प्रभावी ढंग से नहीं उठाया जाता है।

ग्राम पंचायत स्तर पर शिकायत निवारण

यह लेख भारत सरकार के पंचायती राज मंत्रालय द्वारा अक्टूबर, 2014 में हिन्दी भाषा में प्रकाशित हुई पुस्तक 'ग्राम पंचायत में अभिशासन - सक्रिय ग्राम पंचायत' से लिया गया है। ग्राम पंचायत स्तर पर शिकायत निवारण के लिए यहां दर्शाई गई व्यवस्था का उपयोग कर सकते हैं।

1. शिकायत निवारण का महत्त्व

गरीब से गरीब तक पहुँचने की सर्वश्रेष्ठ मंशा के बावजूद, विशेष रूप से लाभार्थियों के चयन, अनुदानों/हकदारियों की समय पर रिलीज, खरीद एवं संवितरण में अनियमितताओं आदि के संबंध में कार्यक्रम के कार्यान्वयन संबंधी नाराजगी और शिकायतें हो सकती हैं। जनता की शिकायतों का संतोषजनक ढंग से समय पर निपटारा कर देने से न केवल नाराजगी कम होती है, अपितु ग्राम पंचायत के कामकाज में सुधार भी होता है।

कई बार कमजोर सम्प्रेषण एवं संबंधित प्राधिकारियों तक पहुंच के अभाव में शिकायतें पैदा हो जाती हैं। अतः ग्राम पंचायत अध्यक्ष, सचिव और वार्ड सदस्यों को लोगों के आस-पास उपलब्ध रहना चाहिए और बातचीत का मार्ग हमेशा खुला रखना चाहिए। बल्कि उन्हें ग्रामवासियों से हर बार बातचीत के दौरान ग्राम पंचायत के कामकाज के बारे में प्रतिक्रिया (फीडबैक) प्राप्त करनी चाहिए। ग्रामीणों के शिकायत व्यक्त करने को धमकी के रूप में अथवा क्रोध दिलाने वाली बात के रूप में नहीं देखना चाहिए, अपितु ग्राम

पंचायत के कामकाज और कार्यक्रमों के परिणामों में सुधार हेतु प्रतिक्रिया (फीडबैक) के रूप में देखना चाहिए।

यदि किसी ग्राम पंचायत को अनेक शिकायतें प्राप्त होती हैं, तो यह ग्रामीणों के जागरूक होने और ग्राम पंचायत के सुलभ तथा उत्तरदायी होने का सकारात्मक संकेत है। एक ग्राम पंचायत को ग्रामीण समुदाय को अपनी शिकायतें बेझिझक दर्ज करवाने के लिए प्रेरित करना चाहिए और उन शिकायतों का प्रभावी समाधान करने की व्यवस्था करनी चाहिए। यदि किसी शिकायत का निपटारा शिकायतकर्ता की संतुष्टि के लिए ग्राम पंचायत स्तर पर नहीं हो सके तो ग्राम पंचायत उसे उच्चतर स्तर पर अग्रप्रेषित करने की व्यवस्था बनाए।

2. शिकायतें प्राप्त करने और उन पर कार्रवाही करने के तरीके

ग्राम पंचायत स्तर पर शिकायत निवारण के कुछ तरीके आगे दिए गये हैं:

2.1 शिकायत रजिस्टर

प्रत्येक ग्राम पंचायत को एक शिकायत रजिस्टर रखना चाहिए, जो कोई भी शिकायत दर्ज कराना चाहे उसे वह रजिस्टर सुलभ हो। प्रत्येक दर्ज शिकायत को एक पंजीकरण संख्या दी जानी चाहिए और शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्त होने की तारीख सहित रसीद दी जानी चाहिए।

ग्राम पंचायत अध्यक्ष को ग्राम पंचायत की बैठक में सभी दर्ज शिकायतों के निवारण की प्रगति की समीक्षा करनी चाहिए। यह ग्राम पंचायत की बैठक का स्थायी एजेंडा बन सकता है। ग्राम



शिकायत रजिस्टर का सुझाया गया प्रारूप

क्र. स.	शिकायतकर्ता का नाम और पता	शिकायत	शिकायत का नम्बर और तारीख	उत्तरदायी व्यक्ति/ कार्यालय	हस्ताक्षर	15 दिन बाद की स्थिति	टिप्पणियां	हस्ताक्षर

प्राप्ति - स्वीकृति का सुझाया गया प्रारूप

..... ग्राम पंचायत ब्लॉक जिला
 शिकायत नम्बर: तारीख:

श्री/श्रीमती पता से दिनांक

..... को एक लिखित शिकायत प्राप्त हुई।

(शिकायत का सारांश)

.....

(सचिव/अध्यक्ष)

पंचायत को शिकायत दर्ज होने की तारीख से 15 दिन में शिकायतकर्ता को की गई कार्रवाही से अवश्य अवगत करवाना चाहिए।



2.2 शिकायत एवं सुझाव पेट्टी

चूँकि ग्राम पंचायत के अनेक निवासी अपनी शिकायतें आमने-सामने दर्ज करवाने में सहज महसूस नहीं करते, अतः ग्राम पंचायत कार्यालय के बाहर और एक अथवा दो सार्वजनिक स्थानों पर शिकायत एवं सुझाव पेट्टियां लगानी चाहिए। इन पेट्टियों को साप्ताहिक आधार पर खोलना चाहिए और जो शिकायतें हों, उनकी प्रविष्टि रजिस्टर में की जानी चाहिए। आगे की कार्रवाई वैसी ही होगी, जैसी शिकायत रजिस्टर के मामले में होती है।

2.3 हेल्पलाइन

विभिन्न विभागों की शिकायत पंजीकरण एवं निवारण के लिए हेल्पलाइनें होती हैं। एक ग्राम पंचायत का यह कर्तव्य है कि वह इन हेल्पलाइन नम्बरों को ग्राम पंचायत कार्यालय की दीवारों और अन्य सार्वजनिक

स्थानों पर भी प्रदर्शित करे।

3. उच्चतर प्राधिकारियों द्वारा शिकायत निवारण

ऐसी अनेक शिकायतें होंगी जिनका निवारण करने में ग्राम पंचायत संभवतः सक्षम न हो। उदाहरणार्थ, लोग स्कूल में शिक्षकों की कमी की शिकायत कर सकते हैं और ग्राम पंचायत के पास शिक्षकों को नियुक्त करने की शक्तियां नहीं होती। ऐसे मामलों में, ग्राम पंचायत ऐसी शिकायतों के निवारण के लिए उसे उपयुक्त प्राधिकारियों को प्रेषित कर महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकती है। इस प्रकार की शिकायतों पर ग्राम पंचायत की बैठकों में विचार किया जा सकता है और प्रस्ताव पारित कर मामला संबंधित प्राधिकारियों को सम्प्रेषित किया जा सकता है।

4. लोगों के बीच संघर्ष

अलग-अलग पक्षों के बीच संघर्ष की स्थिति में, ग्राम पंचायत समाधान बैठकें आयोजित कर सकती है और मामले का समाधान कर सकती है। इसके लिए ग्राम पंचायत को जाति, लिंग आदि के प्रति पक्षपातपूर्ण रवैये के बजाय संवैधानिक पद्धति अपनानी चाहिए।

जांच सूची

- क्या ग्राम पंचायत के पास शिकायत पेटी और रजिस्टर है?
- क्या शिकायतों का निवारण समय पर किया जाता है?
- क्या ग्राम पंचायत लोगों की शिकायतों के बारे में उच्चतर प्राधिकारियों को सूचित करती हैं?

बाड़मेर-राजस्थान में सार्वजनिक कार्यक्रम प्रभावी ढंग से उपलब्ध करवाने के लिए ऑनलाइन शिकायत निवारण का उपयोग

दिलीप बीदावत और **परिधि यादव** के इस लेख में, लोगों को अपने अधिकारों को पाने में बाधा बनने वाले स्थानीय कर्मचारियों की परेशानी से मुक्त करने के लिए केन्द्र और राज्य सरकार के ऑनलाइन शिकायत निवारण पोर्टल जिस प्रकार सहायक बने हैं, उनका विवरण दिया गया है। ऑनलाइन जानकारी के कारण राजस्थान के दूरदराज के गांवों में रहने वाले पेंशनरों ने किस प्रकार स्थानीय डाकिया से पूछताछ की और मिलने वाले लाभ प्राप्त करने में मदद प्राप्त की, उन्हें अन्य उदाहरणों से देखा जा सकता है। यह सार्वजनिक कार्यक्रमों के बारे में जानकारी की उपलब्धता के बारे में यूरोपीय संघ (ईयू) की सहायता वाली 'उन्नति' की परियोजना का हिस्सा है।

यह मामला, 2006 के दौरान श्रम विभाग की मदद से मुक्त कराए गए 49 बाल श्रमिकों के लिए खराड़ी गांव में चलाई जा रही अस्थायी स्कूल के बारे में है। यह स्कूल दो साल तक चली और सभी बच्चों को एक स्थानीय सरकारी स्कूल में भर्ती करवाने के बाद अस्थायी स्कूल को 2008 में बंद कर दिया गया। सभी छात्रों को 2,400 रुपए की छात्रवृत्ति की प्रदान की जाती थी, जिसे सथुनी गांव के डाक घर में उनके खातों में सीधे जमा की जाती थी। हालांकि, उन्हें पासबुक नहीं मिली थी। डाक घर से संबंधित किसी भी लेन-देन के लिए पासबुक आवश्यक होने के कारण, छात्र अपनी छात्रवृत्ति की राशि नहीं निकाल सकते थे। सन् 2008 से, पैसे निकालने के लिए समुदाय द्वारा कई प्रयास किए गए थे। उन्होंने बालोतरा श्रम कार्यालय और एक संस्था से संपर्क किया, लेकिन कोई जवाब नहीं मिला। उन्होंने जिला कलेक्टर और श्रम आयुक्त को भी अर्जी दी है, लेकिन उसका भी कोई जवाब नहीं मिला।

सितंबर, 2014 में सार्वजनिक कार्यक्रमों के बारे में जानकारी की उपलब्धता के बारे में गांव स्तरीय बैठक आयोजित की गई, उसमें ग्रामीणों ने बताया कि आज भी गांव का कोई न कोई व्यक्ति हर महीने बालोतरा श्रम कार्यालय में जाकर पूछताछ करता है। उन्हें एक ही जवाब मिलता है कि मामले को आगे भेज दिया गया है। हमने सबसे पहले बालोतरा श्रम कार्यालय के उपायुक्त का ही दरवाजा खटखटाया। उन्होंने कहा कि पासबुक कहां है इसकी उन्हें कोई जानकारी नहीं है। उनके अनुसार, वह स्कूल श्रम आयुक्त बाड़मेर कार्यालय के तहत संचालित थी और स्कूल के कामकाज

के बारे में कई शिकायतों के आने के बाद स्कूल को बंद करने का आदेश दिया गया था। श्रम कार्यालय ने पासबुक सहित स्कूल से संबंधित कागजात जब्त कर लिए थे। स्कूल के पूर्व कर्मचारियों ने भी इसकी पुष्टि की। अंततः हमने एसडीएम को इस बारे में एक पत्र भेजा।

22 सितंबर 2014 को हमने बालोतरा डाक घर के पोस्ट मास्टर से मुलाकात करने पर उन्होंने कहा कि सिर्फ एक फार्म भरकर डुप्लीकेट पासबुक प्राप्त की जा सकती है, लेकिन यह मामला पचपदरा डाक घर के अधिकार क्षेत्र में आता है, इसलिए इसकी कार्रवाई पचपदरा डाक घर में ही की जाएगी। उसी दिन हमने पचपदरा के पोस्ट मास्टर से संपर्क किया। उनका व्यवहार काफी लापरवाह था। उन्होंने कहा कि उनके पास फार्म नहीं हैं और पासबुक खोने के मामले में एफआईआर करवाना जरूरी है। पूरी हकीकत बार-बार बताने के बावजूद वह टस से मस नहीं हुए। इसके विपरीत, उन्होंने धमकी दी कि वह ऐसे प्रयास करेंगे कि पासबुक जारी नहीं हो पाए! अंत में, बालोतरा डाक घर से हमें फटी हुई पासबुक मिली।

हमने 23 सितंबर 2014 को मुख्यमंत्री शिकायत निवारण पोर्टल और केंद्रीय शिकायत निवारण पोर्टल पर भी इस मामले को दर्ज करवाया। केंद्रीय पोर्टल ने 11 नवंबर को पचपदरा डाक घर को जरूरी प्रक्रिया करने के निर्देश दिए। इस नोटिस की एक प्रति जिला डाक घर को भी भेजी गयी। नागरिक नेता (सिटीजन लीडर) मदनजी ने बच्चों की डुप्लीकेट पासबुक के फार्म तुरंत लेने

एवं भरवाने में मदद की। ये भरे हुए फार्म बाद में पचपदरा पोस्ट ऑफिस ले जाये गये। इस बार पोस्ट मास्टर का रवैया पूरी तरह से बदल गया था। उन्होंने सभी फार्म को सरपंच से या स्कूल के शिक्षक के सत्यापित करवाने के लिए कहा। यह कार्य मदनजी ने करवा दिया और 19 नवंबर को फार्म प्रस्तुत कर दिए गए। हर फार्म पर 10 रुपये का डाक टिकट लगाना आवश्यक था। पोस्ट मास्टर ने हमें बताया कि जिला के प्रधान डाक घर में पासबुकें भेजी जा रही है और एक महीने के भीतर पासबुक जारी की जाएगी। आखिरकार, ग्रामीणों को पासबुक मिल गयी और धीरे-धीरे संग्रहित ब्याज की राशि सहित पैसा ले पाना संभव हो पाया।

एक अन्य उदाहरण में, बालोतरा सूचना संसाधन केंद्र के खेमराम 15 जून, 2014 को रामदेवनगर गांव में समुदाय की बैठक का संचालन कर रहे थे, इस दौरान लोगों ने उन्हें सूचित किया कि मनरेगा के 47 श्रमिकों को उनके काम की 30 दिन की मजदूरी नहीं मिली थी। लोग शिकायत दर्ज नहीं करना चाहते थे, इसलिए खेमराम ने राजस्थान के शिकायत निवारण पोर्टल सुलभ पर शिकायत दर्ज करवाई। इस मामले की आगे की जांच करते हमें पता चला कि सभी की मजदूरी का भुगतान इलेक्ट्रॉनिक रूप से मनरेगा कार्यालय से कल्याणपुर पोस्ट ऑफिस को मजदूरों की सूची के साथ भेज दिया गया। संबंधित गांवों के डाकियों ने वहां से सूची लेकर श्रमिकों की मजदूरी का भुगतान किया था। हमें बताया गया कि सूचियों को एक समय पर जारी नहीं किया गया था और डाकिया द्वारा पैसे की मांग की गई थी। शिकायत दर्ज करने के बाद जिला परिषद के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने ग्राम सेवक को भुगतान में देरी का कारण बताने को कहा। इसके बाद ग्रामीण सेवक ने डाकघरों से तत्काल मजदूरी के भुगतान की सूची मंगाई और उसे संबंधित डाकिया को दी। थूंबली ग्राम पंचायत के दो गांवों को 30 जुलाई तक का भुगतान करना शुरू हो गया था। मजदूरी मिलने की आशा में लोगों में खुशी की लहर दौड़ गई थी।

इतना होने पर भी रामदेव नगर के श्रमिकों की मजदूरी अभी तक नहीं मिली है। जालिम सिंह डाकिया ने बताया कि वह एक दिन में भुगतान के लिए अधिकतम 30,000 की राशि ले जा सकता है, लेकिन लोगों की राय थी कि उन्होंने उसके खिलाफ शिकायत

लोक शिकायतों के लिए केंद्र सरकार का पोर्टल
www.pgportal.gov.in
राजस्थान में दो ऑनलाइन
शिकायत निवारण पोर्टल हैं:
www.sampark.rajasthan.gov.in और
www.cmis.rajasthan.gov.in

उपरोक्त सभी पोर्टलों में, शिकायतकर्ता को अपना नाम, पता, संपर्क नंबर आदि व्यक्तिगत जानकारी देनी होती है। इसके अलावा, आधार कार्ड का विवरण भी देना होता है। जिस विभाग से संबंधित समस्या हो उस विभाग का चयन दिए हुए विकल्प में से करना होता है, इसके बाद समस्या की प्रकृति (जैसे मजदूरी का भुगतान नहीं हुआ हो आदि) के लिए और अधिक विकल्प दिये जाते हैं। दी गई जगह या बॉक्स में हिन्दी या अंग्रेजी में शिकायत टाइप की जा सकती है। किसी भी सहायक दस्तावेज को पीडीएफ के रूप में संलग्न किया जा सकता है। शिकायतकर्ता को (शिकायत पंजीकरण) नंबर दिया जाता है और शिकायत दूर करने की स्थिति के बारे में जानकारी के लिए 15 दिनों के बाद पूछताछ करने को कहा जाता है।

राजस्थान में फोन करके भी शिकायत की जा सकती है। 'संपर्क समाधान' 1800-180-6127 टोल फ्री नंबर है, जबकि 'सुगम समाधान' 0141-2227549 पेड (फोन करने पर चार्ज लगता है) का विकल्प है। दोनों नंबरों पर शिकायतकर्ता को शिकायत पंजीकरण नंबर दिया जाता है और शिकायत दूर करने की स्थिति के लिए 15 दिनों के भीतर जानकारी प्राप्त की सकती है।

राजस्थान में 'सुगम' उपयोग करने का हमारा अनुभव सकारात्मक रहा है। जनवरी और मई, 2014 के बीच 'सुगम' में दर्ज 29 शिकायतों में से 9 जून तक 19 शिकायतों का निपटारा किया गया। अन्य 10 मामलों में सरकारी अधिकारियों का जवाब संतोष जनक रहा था।

महीने की पेंशन भी जारी कर दी गई है। हमने उस सूची को डाउनलोड करके गांव-स्तरीय बैठक में सुना दिया, ताकि लोगों को पता लगे कि उनकी पेंशन जारी कर दी गई है।

बागावास गांव में 23 अगस्त को आयोजित एक समुदायिक बैठक में 12 व्यक्तियों ने बताया कि उन्हें पिछले एक साल से पेंशन नहीं मिला है। जबकि इनके नाम ऑनलाइन सूची में शामिल थे। उन्हें लोगों ने डाकिया इब्राहिम खान से तुरंत संपर्क किया, जिसने पहले तो पिछले एक साल से लोगों को पेंशन नहीं मिल रही है उसके बारे में कुछ भी पता होने से इनकार किया है। जब उसे ऑनलाइन

दर्ज कराई थी, इसलिए जालिम सिंह जानबूझ कर देरी कर रहा है। नागरिक नेता भियाराम चाहते थे कि समुदाय को सामूहिक रूप से एसडीएम से शिकायत करनी चाहिए ताकि जब बाद में लोग जांच करवाने से पीछे नहीं हटें। 24 सितंबर, 2014 को सभी असंतुष्ट ग्रामीणों द्वारा हस्ताक्षरित आवेदन एसडीएम को प्रस्तुत किया गया। इसके अलावा, उन्होंने 27 सितम्बर को 'सुगम' पर भी क्लेस दर्ज किया।

20 अक्टूबर को 'सुगम' पोर्टल पर शिकायत का निवारण होना दिखाया गया, लेकिन मजदूरों को अभी तक उनकी मजदूरी प्राप्त नहीं मिली थी। अंत में, मुख्यमंत्री शिकायत निवारण पोर्टल में शिकायत दर्ज की गई। अंत में, 8 नवंबर को मजदूरी का भुगतान हुआ।

पेंशनरों को छह महीने से लेकर दो साल तक पेंशन प्राप्त नहीं होने के सैकड़ों मामले हमारे पास आए थे, हमने इन कारणों का पता करने के लिए जुलाई 2014 को पचपदरा में जिला उप-कोषाधिकारी से मुलाकात की। उन्होंने बताया कि गांव के अनुसार पेंशनरों की सूची राज्य पेंशन साइट (rajssp.raj.in) पर उपलब्ध थी और उस सूची के लोगों को नियमित पेंशन जारी की जा रही थी। पिछले

सूची और उसमें 12 नाम बताये तो उसने कहा कि उसे उसी दिन उन व्यक्तियों की पेंशन की राशि मिली है उसे वह अगले दिन भुगतान कर देगा। इस प्रकार, लोगों को एहसास हुआ प्रति व्यक्ति एक साल के 6,000 रुपए की पेंशन की राशि डाकिया के लिए गबन करना कितना आसान था। इस घटना से यह भी स्पष्ट हुआ कि व्यक्ति द्वारा पेंशन प्राप्ति की रसीद पर निगरानी नहीं रखी जाती। राजस्थान पेंशन अधिनियम 2013 में ऐसा प्रवाधान होने के बावजूद इस तरह की अनियमितताएं की जा रही थी। प्राप्त सभी हस्ताक्षरित डाक घर के माध्यम से कोष कार्यालय में जमा करवानी होती है। उप-कोष कार्यालय ने बताया कि इन हस्ताक्षरों (रसीदों) की व्यक्तिगत आधार पर एक-एक करके जांच की जानी होती है और इनकी संख्या हजारों में होने के कारण उनकी जांच ही नहीं की जाती। मनी-आर्डर लौटा दिया गया हो, तो केवल उन्हीं नामों की जांच की जाती है और उन्होंने यह भी बताया कि ऐसा होता है तो तो अक्सर वे जांच नहीं करते और वे पेंशन बंद कर देते हैं। वे डाकिया को सवाल पूछते रहते हैं, लेकिन डाकिया सही जवाब नहीं देता है। बागावास का यह उदाहरण लोगों-नागरिक नेताओं को सूचना संसाधन केंद्र की मदद से ऑनलाइन सूची प्राप्त करने और डाकिया से पूछताछ करने की प्रेरणा प्रदान करता है।

नागरिकों को सार्वजनिक सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार, गुजरात अधिनियम-2013 (सेवाओं और शिकायत निवारण की गारंटी देने वाला कानून)

सूचना का अधिकार अधिनियम और गुजरात नागरिक लोक सेवा अधिकार अधिनियम, 2013 के तहत एक दिवसीय कार्यशाला 28 जुलाई 2015 को जनपथ (माहिती अधिकार गुजरात पहल), अहमदाबाद में आयोजित की गई थी। गुजरात सरकार ने गुजरात नागरिक लोक सेवा अधिकार अधिनियम 2013 में पारित किया था और उसके नियम 26 फरवरी 2014 के राजपत्र में भी प्रकाशित किये गये। इस कानून का संक्षिप्त सारांश **जनपथ - माहिती अधिकार गुजरात पहल** द्वारा यहाँ दिया गया है।

लोकतांत्रिक शासन व्यवस्था में लोगों अर्थात जनता के प्रति जवाबदेही सुनिश्चित होना आवश्यक है। अगर ऐसा नहीं हो तो सेवाओं की गुणवत्ता, नियमितता और पारदर्शिता के काफी सवाल उठते हैं। वर्तमान में लोगों की शिकायतें सरकार के खिलाफ ही हैं, इनमें से ज्यादातर सरकारी कार्यालय से शिकायतों का समय पर जवाब नहीं मिलना, कार्यालयों को उनकी दैनिक गतिविधियों के लिए सही मार्गदर्शन नहीं मिलना, काम नहीं होना या देरी से होना है। नागरिकों को एक समय सीमा में उच्च गुणवत्ता सेवा प्राप्त करने का अधिकार है। अगर सेवाएं नहीं मिलें तो एक जिम्मेदार शिकायत निवारण ढांचा होना आवश्यक है।

इस संबंध में कानून बनाने के लिए विभिन्न सामाजिक संगठन और विधिवेत्ता लंबे समय से पैरवी कर रहे थे। नतीजतन, कई राज्यों में इस संबंध में कानून पारित किये हैं। राष्ट्रीय स्तर पर संसद में 'शिकायत निवारण बिल' पिछले चार साल से लंबित है।

गुजरात नागरिक लोक सेवा अधिकार अधिनियम 2013 का सारांश

- 'गुजरात लोक सेवा नागरिक अधिकार अधिनियम 2013' 26 फरवरी 2014 से लागू हुआ था। इससे इस बात की गारंटी मिली है कि सरकारी अधिकारियों की ओर से नागरिकों को समय-सीमा के भीतर सेवाएं प्राप्त होंगी और साथ ही नागरिकों को कोई शिकायत हो, तो उसका भी निर्धारित समय सीमा में निवारण करने के लिए ढांचा बनाया गया है।
- यह कानून, सरकारी कार्यालयों, संविधान के तहत बनाये गये

विधान सभा के किसी भी मौजूदा कानून, गुजरात सरकार से अनुदान प्राप्त करने वाले गैर-सरकारी संगठनों, सार्वजनिक संस्थाओं, साथ ही सरकार द्वारा अधिकृत लाइसेन्स, अनुमति या समझौतों के आधार पर सार्वजनिक सेवा प्रदान करने वाले सभी संगठनों, इकाइयों, कंपनियों पर लागू होता है।

- इसके लागू होने के दो महीने में सभी लोक प्राधिकारियों को यह विवरण देना होगा कि वे कौनसी सेवाएं प्रदान करते हैं और उनके लिए कौनसा अधिकारी जिम्मेदार है। इसके साथ ही सभी स्तरों पर शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त करके उनका विवरण नोटिस बोर्ड पर लगाना होगा। ये बोर्ड सभी कार्यालयों, विशेष जन सेवा केन्द्रों पर दिखने वाले भाग में लगे होने चाहिए। (धारा 5 और 6)

जनपथ - माहिती अधिकार गुजरात पहल द्वारा हर महीने के चौथे रविवार को इस कानून पर प्रशिक्षण शिविर आयोजित किया जाएगा। प्रशिक्षण हेतु पंजीकरण और अधिक जानकारी के लिए निम्न पते पर संपर्क करें :

जनपथ - माहिती अधिकार गुजरात पहल
बी-3, सहजानंद टॉवर, जीवराज पार्क चार रस्ता,
अहमदाबाद - 380051

ईमेल: magpgujarat@gmail.com
मोबाईल: 09924085000 (11 से 6 बजे तक);
www.mahitiadhitar.blogspot.com

- लोक सेवा अर्थात, सरकारी अधिकारियों का काम। उनकी तरफ से प्रदान की जाने वाली सेवा, दायित्व, कर्तव्य। नागरिकों को लोक प्राधिकारियों से सेवाएं प्राप्त करने के लिए लिखित में आवेदन करके रसीद प्राप्त करना होगा और तय समय सीमा में उसे सेवा नहीं मिले तो शिकायत निवारण अधिकारी को लिखित रूप में शिकायत करना होगा। यह शिकायत फैक्स, व्यक्तिशः, डाक या पंजीकृत डाक से भेजी जा सकती है। शिकायतकर्ता को इसकी रसीद तीन दिनों में मिल जाएगी। (धारा 7)

शिकायत निवारण अधिकारी

- शिकायत निवारण अधिकारी प्राप्त शिकायत पर सुनवाई करेंगे और तीस दिनों के भीतर उसका निपटारा किया जाएगा। सुनवाई की तारीख की जानकारी व्यक्तिशः, डाक, फैक्स, ईमेल, एसएमएस द्वारा शिकायतकर्ता और संबंधित अधिकारी को दी जाएगी।
- शिकायत निवारण अधिकारी का यह कर्तव्य है कि वह शिकायत पर ध्यान दें और सक्षम प्राधिकारी को रिपोर्ट करे कि शिकायत किसकी लापरवाही या अनियमितता की वजह से आई है।
- सेवाएं नहीं मिलने के लिए कोई वाजिब कारण नहीं हो तो ऐसे उन मामले में लागू होने वाले नियमों के अनुसार जिम्मेदार सभी अधिकारियों पर शिकायत निवारण अधिकारी कार्यवाही करने की सिफारिश कर सकते हैं।
- यदि शिकायत निवारण अधिकारी को लगे कि मनोनीत अधिकारी सेवाएं प्रदान करने में जानबूझकर उपेक्षा कर रहे हैं या प्रथम दृष्टया 'भ्रष्टाचार नियंत्रण अधिनियम 1988' के तहत मामला बनता है तो वे कार्यवाही के लिए प्राधिकारी को इस बारे में सिफारिश कर सकते हैं।
- यदि शिकायतों का निवारण नहीं हुआ हो तो शिकायत निवारण अधिकारी को इन सभी शिकायतों का ब्यौरा मनोनीत अधिकारी को 15 दिनों के भीतर भेजना होता है।
- उपरोक्त आदेश से असंतुष्ट व्यक्ति तीस दिनों के भीतर मनोनीत अधिकारी के समक्ष पहली अपील दायर कर सकते हैं। (धारा-10)

- जो शिकायतें हल नहीं हुई, उन्हें समय सीमा के बाद अपने आप संबंधित अपील अधिकारी को मिलकर की गई अपील मानी जाएगी।
- अपील अधिकारी 30 दिनों के भीतर उन्हें प्राप्त अपील पर सुनवाई करेंगे और उन्हें हल करेंगे। सुनवाई की तारीख की जानकारी व्यक्तिशः, डाक, फैक्स, ईमेल, एसएमएस द्वारा शिकायतकर्ता, शिकायत निवारण अधिकारी और संबंधित अधिकारी को दी जाएगी।
- अपील प्राधिकारी को ऐसा लगता हो कि इस शिकायत में प्रथम दृष्टया 'भ्रष्टाचार नियंत्रण अधिनियम-1988' के प्रावधान लागू होते हैं। तो वे इस बारे में रिपोर्ट सक्षम प्राधिकारी को भेज देंगे। (धारा 22)

दूसरी अपील: जो नागरिक पहली अपील के आदेश से वह खुश नहीं हो, तो धारा-11 के अनुसार राज्य अपील प्राधिकारी के पास दूसरी अपील कर सकते हैं। राज्य स्तर पर एक या अधिक 'राज्य अपील प्राधिकारी' हो सकते हैं। एक प्राधिकरण में तीन से अधिक सदस्य नहीं होंगे।

राज्य अपील प्राधिकरण

- वह अपील प्राप्त होने के तीन दिन में रसीद देगा।
- सुनवाई की तारीख व्यक्तिशः, डाक, फैक्स, ईमेल, एसएमएस द्वारा शिकायतकर्ता, मनोनीत प्राधिकारी, शिकायत निवारण अधिकारी और अन्य सभी संबंधित अधिकारियों को कम से कम सात दिन पहले सूचित की जाएगी।
- यदि राज्य अपील प्राधिकरण को यकीन हो जाए कि उनके द्वारा मनोनीत अधिकारी या शिकायत निवारण अधिकारी ने बिना किसी वाजिब कारण के, जानबूझकर, गलत इरादे से नागरिक की शिकायत का निवारण नहीं किया तो उन पर 1,000 से 10,000 रुपए तक का जुर्माना किया जा सकता है (धारा 23), लेकिन इस प्रकार के आदेश से पहले उस अधिकारी को अपनी बात कहने का एक उचित मौका दिया जाएगा। इसके बाद दोषी अधिकारियों के खिलाफ कार्यवाही के लिए संबंधित प्राधिकारी

को सूचित किया जाएगा। दंड की राशि का कुछ भाग आवेदक को मुआवजे के रूप में देने का आदेश दिया जा सकता है।

- सभी पक्षकारों को आदेश की एक प्रति पंद्रह दिनों के भीतर मिलेगी और पंद्रह दिन के भीतर निर्देश को लागू करने का दायित्व राज्य सरकार का है। इस कानून की धारा 26 के अनुसार अपील प्राधिकारी के आदेश को अदालत के आदेश के समकक्ष मानकर राज्य सरकार उसे लागू करने के लिए सभी प्रकार की आवश्यक कार्यवाही करेगी।
- अपील की प्रक्रिया में लिए गए निर्णय और औचित्य साबित करने की जिम्मेदारी शिकायत निवारण अधिकारी की होगी (अनुच्छेद 21)
- राज्य अपीलीय प्राधिकारी को ऐसा लगे कि शिकायत में प्रथम दृष्टया 'भ्रष्टाचार नियंत्रण अधिनियम 1988' के प्रावधान लागू होते हैं तो वे उसकी रिपोर्ट सक्षम प्राधिकारी को भेज देंगे (अनुच्छेद 22)

अन्य महत्वपूर्ण प्रावधान

- सरकारी अधिकारियों की ओर से मिलने वाली सेवाओं, उनके कर्तव्यों और शिकायत निवारण की गारंटी देने वाला यह कानून

नागरिकों के लिए बहुत उपयोगी है। इस कानून को सामान्य और वंचित नागरिकों तक पहुंचाने की जिम्मेदारी सरकार की है। सरकारों के पास उपलब्ध संसाधनों के अनुसार सरकार को तंत्र और जनता के लिए इस कानून के प्रचार-प्रसार के लिए कार्यक्रम शुरू किये जाएंगे। (नियम 18)

- शिकायत निवारण अधिकारी और अपील अधिकारियों को मिलकर निवारण किए गए प्रत्येक आवेदन को अलग से निर्धारित प्रारूप में दर्ज करना और इसे समय-समय पर प्राधिकरण के प्रमुख को भेजना अनिवार्य है।
- प्रत्येक प्राधिकरण को कैलेंडर वर्ष पूरा होने के पंद्रह दिनों के भीतर पुस्तक के रूप में अपना विवरण प्रकाशित करना होगा और इसकी एक प्रति सामान्य प्रशासन विभाग को भेजी जाएगी।
- वर्ष के दौरान जिन अधिकारियों ने नागरिकों को पूरी सेवाएं प्रदान की हैं और जिनके खिलाफ कोई शिकायत नहीं है, उन्हें प्रशस्ति पत्र दिया जाएगा।
- शिकायत निवारण के आवेदन के लिए किसी भी स्तर पर (शिकायत निवारण अधिकारी, मनोनीत अपील अधिकारी या राज्य अपील के प्राधिकारी) नागरिकों से किसी भी प्रकार का शुल्क नहीं लिया जाएगा। (नियम 7)

राजस्थान लोक सेवा प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011

इस लेख में 'उन्नति' राजस्थान प्रोग्राम ओफिस की चीफ ओपरेटिंग ओफिसर, **स्वप्नि शाह** द्वारा 'राजस्थान लोक सेवा प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011' की महत्वपूर्ण विशेषताओं एवं राज्य के लोगों के लिए इसकी उपयोगिता के बारे में विवरण दिया गया है। इसके अलावा, राज्य में शिकायत निवारण और सेवा प्रदान करने की व्यवस्था पर जानकारी की गई है।

'राजस्थान लोक सेवा प्रदान की गारंटी अधिनियम, 2011' को 14 नवंबर, 2011 से लागू किया गया है। इस अधिनियम का उद्देश्य निर्धारित समय सीमा में सार्वजनिक सेवाएं प्रदान करना है। अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना है कि या तो अपेक्षित सेवा प्रदान की जाए या उन्हें प्रदान नहीं कर पाने की सीमाएं। इस अधिनियम में पंचायती राज, पुलिस, वित्त, सार्वजनिक स्वास्थ्य, इंजीनियरिंग, निर्माण, ऊर्जा, चिकित्सा, यातायात, भोजन, आवास, जल संसाधन और सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता सहित 18 प्रमुख सरकारी विभागों की 153 सेवाओं को शामिल किया गया है। अधिकारियों, सहायक अधिकारियों, प्रथम अपीलीय प्राधिकरण (अपील निपटाने के लिए प्रथम प्राधिकारी) और दूसरे अपीलीय प्राधिकरण की सेवावार सूची को नियमों में शामिल किया गया है, जिसे प्रशासनिक सुधार विभाग की वेबसाइट पर अपलोड कर दिया गया है। इस अधिनियम के कार्यान्वयन के लिए यह समन्वय करने वाला विभाग है।

सभी आवेदनों को स्वीकार करके उनकी रसीद देनी पड़ती है। आवेदन स्वीकार करने की रसीद नहीं दी जाए तो आवेदक अपीलीय प्राधिकारी को सीधे अपील कर सकते हैं (धारा 6 (5) (ए))। रसीद का प्रारूप नियमों में दिखाया गया है। आवेदन के साथ आवश्यक दस्तावेज नहीं लगा तो इसे रसीद दर्ज किया जाएगा और सेवा के लिए अंतिम तिथि नहीं दी जाएगी। नियम 7 के अनुसार, सेवा का लाभ लेने के लिए आवेदन के साथ लगाने वाले दस्तावेजों की सूची संबंधित अधिकारी के कार्यालय के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित की जाएगी।

जिन आवेदनों को स्वीकार नहीं किया जाएगा, उनके कारणों के बारे में आवेदक को लिखित में सूचित करना होगा (धारा 5 (2))। सेवा

नहीं मिलने के बारे में और सेवा मिलने में अत्यधिक देरी के लिए दो स्तरीय अपील का प्रावधान है। अपीलीय प्राधिकरण को नागरिक प्रक्रिया संहिता, 1908 के अनुसार सिविल कोर्ट के समान अधिकार दिए हैं और ये प्राधिकरण दस्तावेज पेश करने और दस्तावेज जांच करने के आदेश दे सकते हैं और अपीलकर्मी और पदाधिकारी को सुनवाई के लिए सम्मन जारी किया जा सकता है।

सेवा के लिए समय सीमा समाप्त होने के 30 दिनों में या आवेदन स्वीकार नहीं करने के 30 दिनों में प्रथम अपील की जा सकती है। समय सीमा की परिभाषा में सार्वजनिक अवकाश की गणना नहीं की जाती। निर्दिष्ट अधिकारी द्वारा अपीलकर्मी को अपील करने के लिए समय सीमा और जिसे अपील करना है, इसके बारे में जानकारी देनी चाहिए। अपीलीय प्राधिकारी निश्चित समय में संबंधित प्राधिकारी को आदेश दे सकते हैं। अगर अपील स्वीकार नहीं की जाए, अपील का निपटारा समय पर नहीं किया जाए या संबंधित अधिकारी अपील प्राधिकारी के निर्णय को लागू नहीं करे, तो निर्णय आने के 60 दिनों के भीतर दूसरी अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील की जा सकती है (धारा 6 (5) बी)। अपील करने की समय सीमा पूरी होने के बाद अपील की जाए तो, उन परिस्थितियों में विलंब का कारण उचित हो तो अपील प्राधिकारी अपील स्वीकार कर सकते हैं (धारा 6)। पहली अपील को दायर करने के 21 दिनों में निपटारा जाना चाहिए। अपील के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाता है।

सेवा प्रदान करने में विफल रहने पर या सेवा प्रदान करने में देरी के लिए अपीलीय प्राधिकारी 500 से 5,000 रुपये तक का जुर्माना लगा सकते हैं। जुर्माने की राशि मनोनीत अधिकारी के वेतन में वसूल की जाती है (धारा 6 (4) (बी) एवं धारा 7 (1) (ए), (बी),

(सी)। यदि प्रथम अपील प्राधिकारी वैध कारण के बिना निर्धारित समय के भीतर अपील पर निर्णय देने में विफल रहे हों तो उन पर द्वितीय अपील प्राधिकारी 500 से 5,000 रुपये तक का जुर्माना लगा सकते हैं (धारा 7 (2))। आवेदकों को नुकसान मुआवजे के रूप में दंड की रकम देने के बारे में प्राधिकरण निर्णय ले सकता है। इसके अलावा, उस मनोनीत अधिकारी और प्रथम अपीलीय प्राधिकारी के खिलाफ सेवा के लागू नियमों के अनुसार अनुशासनात्मक कार्यवाही करने की भी सलाह दे सकते हैं। द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी के निर्णय से असंतुष्ट या नाराज निर्दिष्ट अधिकारी या प्रथम अपीलीय प्राधिकारी राज्य सरकार द्वारा नियुक्त अधिकारी के समक्ष निर्णय लेने के 60 दिनों के भीतर संशोधन के लिए आवेदन दे सकते हैं।

बुजुर्ग, विधवा, तलाकशुदा, एकल महिलाओं और विकलांग व्यक्तियों के लिए 2013 में अधिनियमित राजस्थान सामाजिक सुरक्षा पेंशन नियमावली, विशेष रूप से पेंशन में और सेवा प्रदान नहीं करने के लिए समय सीमा से संबंधित सजा के प्रावधानों हेतु राजस्थान लोक सेवा प्रदान की गारंटी अधिकार अधिनियम, 2011 का संदर्भ लेते हैं। कई प्रदाता इकाइयों सेवा प्रदान करने और उनकी समय सीमा दर्शाती हैं। सेवा प्रदान नहीं की जाए या सेवा से संतुष्ट नहीं हों, तो इनसे संबंधित अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण भी दर्शाया जाता है, जिनसे संपर्क किया जा सकता है। यह जानकारी सभी कार्यालयों और सेवा दुकानों के बाहर प्रदर्शित की जाए, तो लोगों को इस अधिनियम के बारे में पता चल जाएगा और वे इसका उपयोग करने लगेंगे। हाल ही में सरकार के आदेश के बाद ग्राम पंचायत से लेकर राज्य स्तर तक की सभी इकाइयों ने इसके अनुसार नोटिस लगाया है कि सभी आवेदनों के लिए तारीख के साथ रसीद जारी की जाएगी।

राजस्थान सरकार के 65 विभागों द्वारा तैयार किए गए नागरिक पत्रों में सेवाओं की सूची में सेवा प्रदान करने की समय सीमा और शिकायत निवारण प्रणाली का भी विवरण दिया गया है। हालांकि, अधिकांश पत्रों को पिछली बार 2009 में संशोधित किया गया था और उसमें इस अधिनियम का उल्लेख नहीं किया था और इन में दी गई समय सीमा भी मेल नहीं खाती है। लोगों को भी इस अधिनियम के बारे

में पता नहीं है और इसका इस्तेमाल भी नहीं करते। नियम 7 के कार्यान्वयन से अधिनियम की उपयोगिता में वृद्धि होगी। इस नियम के अनुसार संबंधित सेवाओं का लाभ लेने के लिए आवेदन के साथ लगाने वाले दस्तावेजों की सूची संबंधित कार्यालयों में प्रदर्शित करना आवश्यक है।

राज्य में शिकायत निवारण और सेवा प्रदान करने के क्षेत्र में हाल ही में सकारात्मक स्थितियाँ बनने लगी है। इन सभी व्यवस्थाओं का व्यापक रूप से प्रचार किया गया है और सरकारी योजनाओं से संबंधित सभी विज्ञापनों या आईईसी में शिकायत निवारण प्रणाली का उल्लेख किया जाता है।

राजस्थान में सुनवाई अधिकार अधिनियम, 2012 को 1 अगस्त, 2012 से लागू किया गया है। इस अधिनियम के तहत 20 अगस्त 2012 को लोक सुनवाई केन्द्रों की स्थापना की गई। यह अधिनियम निर्धारित समय के भीतर प्रशासन से संबंधित शिकायतों की सुनवाई और निपटान की समय-सीमा तय करता है। यह प्रत्येक नागरिक शिकायतों को समय सीमा के भीतर हल करना सुनिश्चित करता है। शिकायतकर्मी को 15 दिनों के भीतर सुनवाई का अधिकार है, निर्णय के बारे में सात दिनों के भीतर उसे सूचित करना होता है। शिकायतकर्ता असंतुष्ट हो तो वह प्रथम एवं द्वितीय अपील कर सकता है।

राजस्थान सरकार सामुदायिक स्वास्थ्य केन्द्र / प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र						
क्र. सं.	विशेषक की शर्त 3 की परिधि में लॉ गू सेवा सेवा का विवरण	सेवा प्रदान करने की अवधि	पदाभिहित अधिकारी	सहायक पदाभिहित अधिकारी	प्रथम अपीलीय अधिकारी	द्वितीय अपीलीय अधिकारी
1	कमर्शियल गैर-पुनर्वास (JSSS) अर्जेंट की सेवा प्रदान करने 1000/- (सत्री) 1400/- (पुरुष)	द्विमासिक के समय	प्रभारी चिकित्सा संस्थान	नर्सिंग प्रभारी	मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी / प्रमुख चिकित्सा अधिकारी	निरीक्षण (प.क.)
2	विकलांगता प्रमाण पत्र Visible Disability	सभी दिवस के	संस्था का प्रभारी अधिकारी	स्टोटा प्रभारी	मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी	अति. निरीक्षण (अनुपालन पत्र.)
3	विकलांगता प्रमाण पत्र Complicated Disability	3 प्रत्यक्ष	प्रभारी बोर्ड	स्टोटा प्रभारी	मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी / प्रमुख चिकित्सा अधिकारी	अति. निरीक्षण (अनुपालन पत्र.)
4	नसबन्दी कराने पर क्षतिपूर्ति राशि का भुगतान महिला नसबन्दी 600/- पुरुष नसबन्दी 1100/-	द्विमासिक के समय	प्रभारी चिकित्सा संस्थान	नर्सिंग प्रभारी	मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी	निरीक्षण (प.क.)
5	नसबन्दी प्रमाण - पत्र (महिला)	1 माह	प्रभारी चिकित्सा संस्थान	नर्सिंग प्रभारी	द्वितीय प्रमुख चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी	निरीक्षण (प.क.)
6	नसबन्दी प्रमाण - पत्र (पुरुष)	3 माह (सोपन के टैट के बाद)	प्रभारी चिकित्सा संस्थान	नर्सिंग प्रभारी	द्वितीय प्रमुख चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी	निरीक्षण (प.क.)
	गोप्यता/सुरक्षा रिपोर्ट	24 घंटे	चिकित्सा अधिकारी	स्टोटा प्रभारी	मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी / प्रमुख चिकित्सा अधिकारी	अतिरिक्त (अनुपालन पत्र.)
	मैडिकोलेगल रिपोर्ट (MLC)	24 घंटे	चिकित्सा अधिकारी	स्टोटा प्रभारी	मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी / प्रमुख चिकित्सा अधिकारी	अतिरिक्त (अनुपालन पत्र.)

‘संपर्क राजस्थान’ राजस्थान सरकार के सूचना प्रौद्योगिकी और संचार विभाग द्वारा शुरू की गयी ई-गवर्नेंस परियोजना है। इसका उद्देश्य नागरिकों को केंद्रीकृत मंच प्रदान करना है, जहां राज्य का कोई भी नागरिक संबंधित विभागों के बारे में शिकायत दर्ज कर सकता है। इस शिकायत को निवारण के लिए संबंधित कार्यालय या विभाग में भेजा जाता है। इसके अलावा, राज्य स्तर के कॉल सेंटर में एकीकृत वेब पोर्टल है, जो सरकारी सेवाओं से संबंधित और नागरिक लक्ष्यी विविध समस्याओं और शिकायतों पर ध्यान देकर उनका निवारण करने के लिए संपर्क करने का सामान्य माध्यम बन गया है। शिकायत दर्ज करने के लिए उपलब्ध एक से अधिक विकल्प, शिकायत निवारण की पूरी प्रक्रिया के दौरान मामले में हुई प्रगति के बारे में जानकारी प्राप्त करने की सुविधा, प्रतिक्रिया और असंतोषजनक निवारण के मामले में शिकायत पुनः शुरू करने की सुविधाएं नागरिकों के लिए फायदेमंद हो रही हैं। विभाग के उपयोगकर्ता डैशबोर्ड पर शिकायत की प्रगति जान सकते हैं, शिकायतों को प्राथमिकता दे सकते हैं, शिकायत के निवारण पर देखरेख रख सकते हैं सत्यापित कर सकते हैं, तथा शिकायतकर्ता के प्रत्युत्तर की व्यवस्था से यह जान सकते हैं कि उस निवारण से संतुष्ट है या नहीं। राजस्थान में जिला कलेक्टर के सभी 33 कार्यालयों में जन सुविधा केन्द्र और पंचायत समितियों में सभी 248 अटल सेवा केन्द्र संपर्क केन्द्र के रूप में कार्य कर रहे हैं।

‘सुगम समाधान’ लोक शिकायत निवारण विभाग के तहत शिकायत निवारण के लिए एक और व्यवस्था है। इस पोर्टल - sugamrpg@nic.in पर ईमेल करके या फोन पर शिकायत दर्ज

करवायी सकती है। आवेदनकर्मी को अपनी शिकायत की स्थिति के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए एक एसएनआर या सुगम समाधान संख्या दी जाती है। इसके अलावा, एक टोल फ्री नंबर 18001806127 और कॉल सेंटर नंबर 0141-2227549 भी उपलब्ध है। राज्य द्वारा वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग द्वारा सभी स्तरों पर जन सुनवाई का प्रावधान कर दिया गया है।

ई-मित्र राजस्थान सरकार की ई-गवर्नेंस के क्षेत्र में की गई पहल है। नागरिकों को उनके घर पर ही सेवा प्रदान करने के लिए सार्वजनिक-निजी भागीदारी (पीपीपी) मॉडल का उपयोग करते हुए राज्य के सभी 33 जिलों में लागू किया गया है। ई-मित्र का उद्देश्य ई-मंच के माध्यम से नागरिकों को एक छतरी के नीचे विभिन्न विभागों की सेवाएं उपलब्ध कराना है जिससे नागरिकों को विभिन्न विभागों के धक्के नहीं खाने पड़ें। ये सेवाएं ग्रामीण क्षेत्रों में सीएससी (कॉमन सर्विस सेंटर) कियोस्क काउंटरो द्वारा और शहरी क्षेत्रों में ई-मित्र काउंटरो द्वारा प्रदान की जाती हैं। इसके अलावा, ऑनलाइन www.emitra.gov.in पर यह सेवा उपलब्ध है। परियोजना 2005 से चलाई जा रही है। शुरुआत में यह परियोजना सूचना प्रौद्योगिकी और संचार विभाग द्वारा विकसित क्लाउंट-सर्वर आधारित अनुप्रयोग सॉफ्टवेयर के द्वारा कार्यरत है। 2010 में, क्लाउंट-सर्वर अनुप्रयोग के बजाय वेब आधारित ऑनलाइन ई-मित्र ऐप्लिकेशन शुरू किया गया है। मूल निवास प्रमाण पत्र, जाति प्रमाण पत्र, आय प्रमाण पत्र आदि जैसे डिजिटल हस्ताक्षरित प्रमाण पत्र की सेवाएं भी ई-मित्र पर उपलब्ध हैं।

विश्व विकास रिपोर्ट 2015 : मन, समाज एवं व्यवहार

उन्नति के प्रोग्राम कोऑर्डिनेटर, **हितेंद्र चौहान** द्वारा संकलित इस लेख को दो भागों में बांटा गया है। लेख का पहला भाग दैनिक समाचार पत्र 'द हिंदू' में 16 जून 2015 को प्रकाशित लेख यह भी सच है कि गरीबी एक संज्ञानात्मक कर है ('इट इज आलसो टू दैट पॉवर्टी इज ए कॉग्निजिटिव टैक्स') से तैयार किया गया है। इसमें विश्व बैंक की विश्व विकास रिपोर्ट 2015 के प्रमुख लेखक वरुण गौरी के साक्षात्कार के कुछ अंश शामिल किये गये हैं। लेख का दूसरा भाग 'द हिंदू' में 16 जून 2015 को प्रकाशित जी. संपत के लेख 'गरीब को व्यवहार करना सिखाना' (टीचिंग पूअर टू बिहेव) पर आधारित है। इसमें विश्व विकास रिपोर्ट 2015 की समीक्षा की गई है।

भाग- 1:

विश्व बैंक की विश्व विकास रिपोर्ट 2015

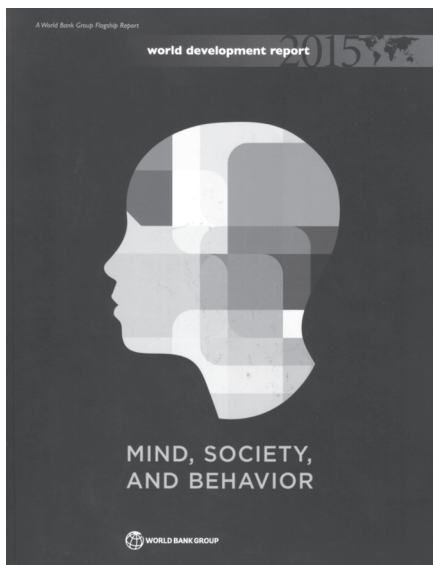
'मन, समाज और व्यवहार में विकास नीति के लिए व्यवहार संबंधी अर्थशास्त्र (कॉग्निजिटिव इकोनोमी) पर जोर दिया गया है। यह तर्क दिया जाता है कि सभी सामान्य लोग आदर्श मानव या बहुत बुद्धिमान नहीं होते हैं, लेकिन भावनात्मक होते हैं और इसलिए विकास नीति बनाते समय मानवीय कारकों और सामाजिक मानदंड ध्यान में रखे जाने चाहिए।

गरीबी केवल संसाधनों की ही कमी नहीं है, बल्कि एक मानसिक स्थिति है, जो हमारे समक्ष विकल्पों के बारे में हमारा दृष्टिकोण होता है। गरीबी दूर करने के लिए संसाधन आवश्यक हैं और उनके लिए प्रयास होने चाहिए, लेकिन यह भी तथ्य है कि गरीबी मानसिक शक्ति को नष्ट करती है। धनवान व्यक्ति को पता होता

है कि उसे कहां काम पर जाना है, क्या खाना है, आज क्या काम करना है आदि। लेकिन गरीब व्यक्ति को इन सारे सवालों के जवाब हर रोज ढूंढने पड़ते हैं और वे उसमें अपनी सारी मानसिक ऊर्जा लगाते हैं। एक अध्ययन के अनुसार भारत में गन्ने की फसल बेचकर पैसे

हाथ में आने पर किसानों की बुद्धिमत्ता (आईक्यू) 10 अंक बढ़ जाती है। इसे अभाव की मानसिकता भी कहते हैं। जब समय या पैसे की कमी होती है, तब व्यक्ति अल्पकालीन लक्ष्यों को ध्यान में रखकर निर्णय लेता है और दीर्घकालीन मुद्दों की तरफ ध्यान नहीं देता। विकास नीति बनाते समय यह ध्यान रखा जा सकता है कि जब गरीबों की मानसिक शक्ति अपेक्षाकृत अच्छी हो तब, वह उसे निर्णय लेने में मदद कर सकती है।

उदाहरण के लिए, स्वच्छ भारत अभियान के तहत लोगों को शौचालय का उपयोग करने के लिए प्रेरित करना केवल जानकारी या संसाधन नहीं हैं, बल्कि उनके व्यवहार को बदलने पर जोर देने की जरूरत है। लोग खुले में शौच करते हैं, क्योंकि यह समाज द्वारा स्वीकृत है, जिसे बदलने के लिए नए सामाजिक नियमों की जरूरत है। अगर शौचालय के उपयोग के साथ में स्वास्थ्य को जोड़कर जागरूकता पैदा करनी हो तो लोगों को दिखाना चाहिए कि मक्खी कैसे शौच और भोजन पर बारी-बारी से बैठती है। केवल जानकारी ही नहीं, बल्कि वास्तव में उसे होता देखने पर लोगों के विचार बदलते हैं। इसके अलावा, सही निर्णयों के लिए प्रेरित करने का एक प्रभावी तरीका सामूहिक प्रतिज्ञा है। सामूहिकता सही फैसला लने में मददगार होती है। समाज में जब लोग दूसरों को कुछ करता देखते हैं तो वे भी वे करने को प्रेरित होते हैं। लोगों को यह बताना पर्याप्त नहीं है कि क्या नहीं करना चाहिए, बल्कि यह भी बताना चाहिए कि क्या करना चाहिए। सकारात्मक प्रेरणा निर्णय लेने में मदद करती है। हालांकि, भारत जैसे विशाल देश में इस प्रकार की रणनीति के उपयोग के लिए नीति निर्माताओं, कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार व्यक्तियों और आम जनता के



दृष्टिकोण में बहुत बड़े बदलाव की जरूरत है। सबसे महत्वपूर्ण यह है कि नीति निर्माता अपने दृष्टिकोण को बदलें और अपने पूर्वाग्रह छोड़ें। सिर्फ गरीब के साथ समय बिताने पर पूर्वाग्रह दूर नहीं होते। बल्कि खुद को गरीबों की स्थिति में रखकर प्रभावी ढंग से पूर्वाग्रह दूर किये जा सकते हैं। इस प्रकार का व्यवहार निजी कंपनी में आम बात है। उदाहरण के लिए, कोई भी कंपनी बाजार में अपना नया मोबाइल फोन लाने से पहले उसका खुद उपयोग करती है। हालांकि, इस व्यवहार संबंधी अर्थशास्त्र का उपयोग लोगों की धारणा को गलत तरीके से बदलने के लिए विज्ञापन, सामाजिक मीडिया और राजनैतिक अभियान में किया जाता है। इस प्रकार, व्यवहार से संबंधित अर्थव्यवस्था के उद्देश्य अच्छे होने चाहिए, लेकिन नीति निर्माताओं के 'अच्छे' उद्देश्य हमेशा हर किसी के लिए अच्छे नहीं होते और इसके लिए निर्णय लेने की प्रक्रिया को धीमा करना जरूरी है जो अदालत, विपक्ष या नागरिक समाज ही कर सकता है। कई देशों ने इस पर प्रयोग करना शुरू कर दिया है। ब्रिटेन और अमेरिकी सरकार में व्यवहार पर सूक्ष्म तरीके से ध्यान केंद्रित करने के लिए टीम का गठन किया गया है। सिंगापुर, मलेशिया और जर्मनी जैसे देशों ने भी इसकी शुरुआत कर दी है।

भाग 2:

जी. संपत द्वारा व्यवहार संबंधी अर्थव्यवस्था पर चर्चा
विश्व विकास रिपोर्ट 2015 में व्यवहार संबंधी अर्थव्यवस्था में मनोविज्ञान, मानवशास्त्र, सामाजिक विज्ञान और ज्ञान से संबंधित विज्ञान का उपयोग करके लोग जिस प्रकार निर्णय करते हैं, उसका एक व्यावहारिक मॉडल देता है, यह सही है बल्कि इसमें सारा ध्यान गरीबों के व्यवहार पर ही दिया गया है। ऐसा कोई ऐतिहासिक प्रमाण अभी तक नहीं देखा गया जो सूचित करता हो कि गरीबी को खत्म करने के लिए अमीरों पर नहीं, बल्कि गरीबों के व्यवहार पर काम करने की जरूरत है।

व्यवहार से संबंधित अर्थव्यवस्था का दूसरा अनुमान यह है कि गरीब अमीरों की तुलना में कम बुद्धिमान होते हैं जो अनुचित है और आपत्तिजनक है। दरअसल, ऐसा कहना चाहिए कि गरीबी के संदर्भ में गरीब अमीर की तुलना में अच्छा निर्णय नहीं ले सकता। विश्व विकास रिपोर्ट 2015 के मुताबिक गरीब इसलिए गरीब हैं

क्योंकि उनकी गरीबी का कारण यह है कि वे सही निर्णय नहीं ले सकते - इस प्रकार, गरीबी दूर करने की जिम्मेदारी सरकार से हटकर गरीबों के व्यवहार पर आ गई है। यह विचार नव-उदारवादी नीति के साथ जुड़ा हुआ है, जो सामाजिक, आर्थिक समस्या के लिए बाजार आधारित समाधान खोजता है। हकीकत यह है कि गरीबों के व्यवहार की तुलना में अमीरों का व्यवहार देश की आर्थिक स्थिति को अधिक प्रभावित करता है।

राजनीतिक विशेषज्ञ हालना आर्न्ड ने अपनी पुस्तक 'द ह्यूमन कंडीशन' में तीन प्रकार की मानव क्रिया - मजदूरी (लेबर), काम (वर्क) और कार्रवाई (ऐक्शन) का वर्णन किया है। इन तीनों क्रियाओं में कार्रवाई का राजनीतिक स्वरूप उन्हें अन्य कार्यों क्रियाओं से अलग करता है। जब व्यवहार से संबंधित अर्थशास्त्र गरीबी को 'ज्ञान से संबंधित टैक्स' कहते हैं, तब कार्रवाई की अवगणना की जाती है। जब लोकतांत्रिक देश वैश्विक आर्थिक बाजार, विश्व व्यापार संगठन जैसे गैर लोकतांत्रिक संगठन और गेट जैसी बाजार संधि के प्रति अधिक जवाबदेह होंगे, तो वे अपने नागरिकों पर कम ही ध्यान देंगे। जब खुली, सरल या किफायती नहीं हो, तब विचारधारा के सहारे आर्थिक रूप से कुचले हुए लोगों को काबू में रखा जाता है और इसलिए गरीब के मन और व्यवहार पर ध्यान देने की नई बात हो रही है। 2015 की विश्व विकास रिपोर्ट में जो व्यवहार संबंधी अर्थव्यवस्था का विचार दिया है वह नव-उदारवादी नीतियों को आगे बढ़ाने का एक नया साधन है।



(‘ध हिन्दु’, ता. 16-06-2015)

महिलाओं के गौरव को सम्मान करने वाला महत्वपूर्ण फैसला

यह लेख उच्च न्यायालय द्वारा हाल ही में दिए गए दो निर्णयों पर आधारित है: (1) अविवाहित माता को पूर्ण रूप से अभिभावक का अधिकार (2) बलात्कार गुनाह है और इस गुनाह के साथ कोई समझौता नहीं हो सकता। 8 जुलाई, 2015 को 'द हिन्दु', 'इन्डियन एक्सप्रेस', 'बीबीसी न्यूज़' में प्रकाशित और 'लाइव मिन्ट' में हुए प्रसारण के आधार पर यह लेख 'उन्नति' के प्रोग्राम कोऑर्डिनेटर, **गीता शर्मा** द्वारा संकलित किया गया है।

1. अविवाहित माता बच्चे की पूर्ण अभिभावक हो सकती है:

'एक महिला ने 2010 में बच्चे को जन्म दिया, बच्चे का पिता सिर्फ दो महीने तक ही महिला के साथ रहा था और उसने शादी नहीं की थी। बच्चे के पिता को तो बच्चे के जन्म के बारे में भी पता नहीं था। अब उसने दूसरी महिला से शादी कर ली थी। अपनी संपत्ति में बच्चे को वारिस के अधिकार मिले और बच्चे को अपनी संपत्ति में नामांकित करने के लिए महिला ने दिल्ली की निचली अदालत और बाद में उच्च न्यायालय में बच्चे की संरक्षक बनाने हेतु के लिए आवेदन दायर किया। उच्च न्यायालय ने फैसला सुनाया कि जो महिला बच्चे के पिता का नाम और पता नहीं बताती उस महिला के अभिभावकता के आवेदन पर ध्यान नहीं दिया जा

सकता। अदालत ने फैसले में कहा कि पिता को नोटिस जारी करने के बाद ही यह निर्णय लिया जा सकता है कि वह महिला एकल माता है, क्योंकि भले ही बच्चे के माता-पिता ने शादी नहीं की हो लेकिन पिता को बच्चे की परवरिश और लालन-पालन में रुचि हो सकती है। 'अभिभावक एवं आश्रित अधिनियम, 1890' और 'हिंदू अल्पसंख्यक और अभिभावकता अधिनियम, 1956' के अनुसार जब अभिभावकता के आवेदन पर कार्यवाही करनी होती है तो बच्चे के पिता की सहमति लेने के लिए नोटिस भेजना आवश्यक है। उस महिला ने इस फैसले के खिलाफ सुप्रीम कोर्ट में अपील की थी।

6 जुलाई 2015 को सुप्रीम कोर्ट ने उपरोक्त मामले पर फैसला दिया कि अविवाहित माता को बच्चे के पिता की सहमति के बिना भी बच्चा कानूनी अभिभावक (पालक) बनाया जा सकता है। इस फैसले का स्वागत किया गया है और इसे जेन्डर समानता की दिशा में एक प्रगतिशील कदम माना जा रहा है। इसके अलावा, समाज की बदलती स्थिति के साथ यह सुसंगत भी है। वर्तमान में, अधिक से अधिक महिलाएं अकेले ही बच्चों की परवरिश की जिम्मेदारी उठा रही हैं। 16 साल पहले, 1999 में, गीता हरिहरन के मामले में, सुप्रीम कोर्ट ने निर्णय दिया था कि पिता की तरह माता भी अपनी संतानों की 'प्राकृतिक' अभिभावक (गार्जियन) है और जो पिता अपने बच्चों के प्रति उदासीन और लापरवाह हो, पत्नी और बच्चों को छोड़कर चला गया हो तो उसे अनुपस्थित पिता माना जाएगा और उस पिता को पूर्ण अभिभावकत्व का दावा नहीं करने दिया जाएगा।

सुप्रीम कोर्ट के फैसले ने उसे सर्वोच्च प्राथमिकता दी है जो बच्चे



के सर्वोत्तम हित में था। उस महिला ने यह तर्क दिया था कि यदि पिता को नोटिस भेजा जाता है और वह बच्चे को अपनाने से मना कर देता है तो बच्चे के भविष्य पर इसका प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा। न्यायमूर्ति विक्रमजीत सेन और ए.एम. सप्रे ने उल्लेख किया कि जिस पिता ने पुत्र का कोई ख्याल नहीं रखा, उस व्यक्ति की सहमति की आवश्यकता नहीं है। यह स्पष्ट किया गया था कि इस आदेश से बच्चे के यह जानने के अधिकार को कोई भी नुकसान पहुंचाना नहीं चाहिए कि उसका पिता कौन है। सुप्रीम कोर्ट ने फैसले में यह भी कहा कि अभिभावकता या अभिरक्षा आदेश को स्थायी नहीं माना जा सकता है। यदि बच्चे के हितों को खतरा पहुंचता है तो यह आदेश खारिज किया जा सकता है या इसे चुनौती दी जा सकती है। इस प्रकार के मामले में इस बात पर भी ध्यान दिया गया था कि यदि महिला को बच्चे के पिता का नाम और अन्य विवरण को सार्वजनिक करना पड़े तो इससे उसके गोपनीयता के मूलभूत अधिकार का उल्लंघन होता है। इस बात को ध्यान में रखते हुए अदालत ने नागरिक संस्थाओं को हिदायत दी है कि माता-पिता की बिना शादी के हुए बच्चे का जन्म प्रमाण पत्र जारी करते समय बच्चे के पिता का नाम नाम बताने के लिए बाध्य नहीं किया जाय। वे केवल माता से सम्बंधित साक्ष्य लेकर 'माता' का नाम इंगित करते हुए जन्म प्रमाण पत्र जारी कर दे।

कई अन्य देशों में शादी के बिना पैदा हुए बच्चों के मामले में प्राकृतिक अभिभावकता के बारे में कानूनन माता को सर्वोच्चता प्रदान की गयी है। ब्रिटेन, संयुक्त राज्य अमेरिका, आयरलैंड, फिलीपींस, दक्षिण अफ्रीका सहित कई देशों में कानूनन माता को अभिभावक के दर्जे को चुनौती देने के लिए पिता को पितृत्व प्रमाणित करना पड़ता है। ये सभी कानून इस सिद्धांत पर आधारित हैं कि बच्चे को जन्म देने वाली महिला के माता होने का तथ्य मातृत्व द्वारा स्थापित होता है, फिर इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि उस महिला ने कानूनन बच्चे के पिता से शादी की है या नहीं। अविवाहित माता-पिता के बच्चों के मामले में पितृत्व स्वाभाविक रूप से अनिश्चित और अप्रत्याशित होता है।

न्यायाधीशों की यह टिप्पणी की थी कि हिन्दू अविवाहित महिलाएं अपने मातृत्व के गुण के आधार पर ही अपने बच्चों (शादी के

बिना जन्मे) की स्वाभाविक अभिभावक या संरक्षक मानी जाती हैं, इसलिए हिंदू अविवाहित महिलाओं के अपेक्ष इसाई माताएं अधिक प्रतिकूल परिस्थितियों में रहती हैं। इसके साथ ही न्यायाधीशों ने इस प्रकार की असमानताओं को दूर करने लिए समान नागरिक संहिता पर जोर दिया था।

2. बलात्कार के मामले में कोई समझौता नहीं हो सकता

सुप्रीम कोर्ट ने 2013 और 2014 में निर्णय दिया था कि बलात्कार के मामले में किसी भी प्रकार का समझौता नहीं किया जा सकता और दोनों पक्षों के बीच हुआ समझौता अभियुक्त की सजा को कम करने या हल्की करने का आधार नहीं माना जा सकता। आपराधिक कानून में 2013 का संशोधन यह सुनिश्चित करता है कि न्यायाधीश 'विशेष आधार पर' कारावास की सजा को कम नहीं कर सकता है पहले यह प्रावधान आईपीसी की धारा 376 (बलात्कार के लिए दंड) में मौजूद था।

हालांकि, हाल ही में उच्च न्यायालय द्वारा दिए गए फैसले इस संशोधन के अनुरूप नहीं है। मद्रास उच्च न्यायालय ने दोषी और पीड़ित को समझौते का विकल्प अपनाने के लिए बलात्कारी को जमानत पर रिहा करने का आदेश दिया था। मध्य प्रदेश उच्च न्यायालय ने सात साल की बच्ची पर बलात्कार के प्रयास के मामले को 'स्त्री की मर्यादा (शील) भंग करने की कोशिश' में बदल दिया और आरोपी ने बच्ची के माता-पिता के साथ समझौता कर लिया जिससे उच्च न्यायालय ने पांच साल की सजा कम कर दी थी। इस प्रकार के निर्णय निर्वाचित निकायों और पीड़ितों के परिवारों द्वारा लिये जाते हैं। उत्तर प्रदेश की मणिपुरी पंचायत ने बलात्कार की शिकार और आत्महत्या का प्रयास करने वाली पीड़िता को बलात्कारी के साथ शादी करने के लिए मजबूर किया था। उत्तर प्रदेश के मुर्शिदाबाद में बलात्कार की शिकार 21 वर्षीय पीड़िता के माता-पिता ने बलात्कारी के खिलाफ एफआईआर वापस ले ली और अपनी बेटी की शादी बलात्कारी के साथ करवा दी। इन निर्णयों से हमारे समाज की यह मानसिकता कि 'पुरुष ही स्त्री की पहचान को वैधता प्रदान कर सकता है भले ही उस पुरुष ने ही महिला शोषण किया हो' - महिलाओं की जेंडर स्वतंत्रता की उपेक्षा वाली मानसिकता का पता चलता है।

न्याय के सिद्धांत को मजबूत करके महिलाओं के अधिकार और स्वायत्तता का समर्थन करके सुप्रीम कोर्ट ने 1 जुलाई, 2015 को एक फैसला दिया और इस बात को दोहराया कि बलात्कार एक ऐसा अपराध है, जिसमें किसी भी प्रकार का समझौता बर्दाश्त नहीं किया जा सकता। इस फैसले में स्पष्ट किया गया कि शादी के प्रस्ताव और वित्तीय समाधान बलात्कार के मामले में लागू नहीं होंगे। छोटी बच्ची या किशोरी के मामले में उसके माता-पिता उसकी ओर से इस प्रकार के समझौते नहीं कर सकते। बलात्कार को बहुत ज्यादा समय बीत चुका है, पीड़ित महिला का वैवाहिक जीवन सुख से बीत रहा है, इस आधार पर न्यायाधीश अभियुक्त के लिए दया का रवैया नहीं अपना सकते।



उन्नति

विकास शिक्षण संगठन

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

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

राजस्थान क्षेत्रीय कार्यालय

650, राधाकृष्णन पुरम, लहरिया रिसोर्ट के पास, चौपासनी-पाल बाई पास लिंक रोड, जोधपुर-342008, राजस्थान

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

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

विस्तृत जानकारी के लिए संपर्क: दीपा सोनपाल, ईमेल: sie@unnati.org, publication@unnati.org

अनुवाद: आर. के. गुप्ता ले-आउट: रमेश पटेल - उन्नति

मुद्रक: बंसीधर ऑफसेट, अहमदाबाद

केवल सीमित वितरण के लिए

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