

વર્ષ ૨૧ અંક ૧, સળંગ અંક ૭૪

જાન્યુઆરી-માર્ચ, ૨૦૧૬

# વિચાર



જાહેર યોજનાઓ માટે ઓનલાઇન ફરિયાદ નિવારણ



યુરોપીય સંઘ

ઉન્નતિ  
UNNATI

---

|   |    |
|---|----|
| ■ સંપાદકીય  | 3  |
| ■ લોકોની સમસ્યાના નિવારણ માટે સરકારી વ્યવસ્થાઓના ઉપયોગના અનુભવો   | 5  |
| ■ રાજસ્થાનમાં ૧૦૦ દિવસની જવાબદેહી યાત્રાનું સફળ આયોજન   | 22 |
| ■ રાજસ્થાનમાં સ્વાસ્થ્ય અંદાજ-પત્ર અને આરોગ્ય સેવાઓની સ્થિતિ  | 27 |
| ■ સાંપ્રત પ્રવાહ  | 30 |
| ■ ન્યૂઝ ક્લિપિંગ  |    |
| ■ સ્માર્ટ કાર્ડને બદલે આધાર કાર્ડ માટે સરકારનો આગ્રહ<br>- સોમેશ ઝા, 'ધ હિન્દુ', એપ્રિલ ૧૦, ૨૦૧૬   | 37 |
| ■ ભ્રષ્ટાચાર નાબૂદ કરવા માટે સરકારી ચૂકવણીની વ્યવસ્થાને<br>આધુનિક સ્વરૂપ આપવું, એ. સંતોષ મેથ્યૂ<br>- એ. સંતોષ મેથ્યૂ, 'આઉટલૂક', એપ્રિલ ૧૧, ૨૦૧૬ | 38 |

---

# સંપાદકીય

## જાહેર સેવાઓ સુનિશ્ચિત કરવામાં ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનો ઉપયોગ

‘સરકારની લોકશાહી વ્યવસ્થામાં ફરિયાદના નિવારણ માટેની સંસ્થા પૂરી પાડવી જરૂરી છે. તે એવી સંસ્થા હોવી જોઈએ, જેના પર નાગરિકોને વિશ્વાસ હોય અને જેના મારફત નાગરિક સુરક્ષિત, ઝડપી અને બિનખર્ચાળ ન્યાય મેળવી શકે.’ - એડમિનિસ્ટ્રેટિવ રિફોર્મ્સ કમિશન (વહીવટી સુધારણા પંચ), ભારત.

લોકશાહી શાસન વ્યવસ્થામાં દેશ તેના નાગરિકોને કેટલાક હક્કો, લાભો અને સેવાઓ પૂરા પાડવાનું વચન આપે છે અને નાગરિકોને દેશ પાસેથી ચોક્કસ અપેક્ષાઓ હોય છે. દેશ નાગરિકોની અપેક્ષાઓ સંતોષવામાં નિષ્ફળ જાય, ત્યારે તે ફરિયાદ (નારાજગી)માં પરિણમે છે. સામાન્યપણે સરકારી કચેરીઓ સાથે કામ પાર પાડતી વખતે નાગરિકોએ મુશ્કેલીઓ અને વિલંબનો સામનો કરવો પડે છે. ખાસ કરીને ગરીબ લોકોએ સૌથી વધુ સહન કરવું પડે છે. ગરીબ વર્ગને સરકારી સેવાઓની તાતી જરૂર હોય છે, પરંતુ મોટા ભાગે તેમની પજવણી કરવામાં આવે છે તથા તેમને નિરાશ કરવામાં આવે છે. લોકોને સહાનુભૂતિપૂર્ણ, વિનમ્ર અને મદદરૂપ થાય તેવા સરકારી વહીવટની જરૂર હોય છે. સરકારી વ્યવસ્થા વિરૂદ્ધની નાગરિકોની ફરિયાદોને સાંભળવી અને તેને નિવારવી જરૂરી છે. તેથી, ફરિયાદ નિવારણ એ સરકારના કાર્ય ક્ષેત્રનો મહત્વપૂર્ણ અને સંવેદનશીલ ભાગ છે.

ભારતમાં નાગરિકો માટે ફરિયાદ નિવારણની ઘણી વ્યવસ્થાઓ ઉપલબ્ધ છે. ઝડપી ન્યાય આપવા માટે ઇન્કમ ટેક્સ એપેલેટ ટ્રિબ્યુનલ, લેબર ટ્રિબ્યુનલ વગેરે જેવા વહીવટી ટ્રિબ્યુનલ પ્રસ્થાપિત કરવામાં આવ્યા છે. સંસદમાં પ્રશ્ન રજૂ કરવાની પ્રક્રિયાઓ પણ છે અને કમિટી ઓન પિટિશન્સ તરીકે ઓળખાતી પાર્લામેન્ટરી કમિટી થકી (ગેરવર્તાણું કરનાર) સરકારી કર્મચારી વિરૂદ્ધ તપાસ હાથ ધરી શકાય છે. વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ મંચ પ્રસ્થાપિત કરવામાં આવ્યા છે. એડમિનિસ્ટ્રેટિવ રિફોર્મ્સ કમિશન (એઆરસી), મંત્રાલયો કે સચિવોનાં વહીવટી કાર્યો વિરૂદ્ધની ફરિયાદો સામે કાર્યવાહી કરવા માટે કેન્દ્ર અને રાજ્યોમાં લોકપાલ અને લોકાયુક્ત પ્રસ્થાપિત કરવાની હિમાયત કરે છે. મહારાષ્ટ્ર, મધ્ય પ્રદેશ, રાજસ્થાન, કર્ણાટક, બિહાર, ઓરિસ્સા, હિમાચલ પ્રદેશ અને દિલ્હી જેવાં રાજ્યોએ એઆરસીના સૂચનને પગલે લોકાયુક્તની નિમણૂક કરી છે. જો કે, લોકાયુક્તની ભલામણો કાયદાકીય પ્રભાવક્તા ધરાવતી નથી અને તે બંધનકર્તા નથી. ભ્રષ્ટાચાર સામે કાર્યવાહી કરવા માટે ઘણા સરકારી વિભાગો અને જાહેર ક્ષેત્રનાં કાર્યો માટે સેન્ટ્રલ વિજિલન્સ કમિશન (સીવીસી) કાર્યરત છે. સીવીસી અસંતુષ્ટ પક્ષ પાસેથી સીધી જ ફરિયાદ મેળવે છે. સાથે જ તે અખબારોના અહેવાલો, સંસદીય ચર્ચા વગેરે થકી માહિતી એકઠી કરે છે. સ્ટેટ વિજિલન્સ કમીશને કેન્દ્ર સરકારના કર્મચારીઓ વિશેની જે ફરિયાદો મેળવી હોય, તે સીવીસીને મોકલવામાં આવે છે. સીવીસી કાયદાકીય કમિશન નથી. તે ફક્ત સલાહકારી ભૂમિકા ધરાવે છે. તમામ વિભાગો અને કચેરીઓ સિટિઝન્સ ચાર્ટર્સ ધરાવે છે, જેમાં નાગરિકોને વિવિધ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટેનાં ધોરણો તથા જેનો સંપર્ક સાધી શકાય તેવી ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની વિગતો દર્શાવવામાં આવે છે.

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ એડમિનિસ્ટ્રેટિવ રિફોર્મ્સ એન્ડ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ (ડીએએન્ડઆરપીજી) અને ડિરેક્ટરેટ ઓફ પબ્લિક ગ્રિવન્સિઝ એ કેન્દ્રીય સ્તરની બે મધ્યવર્તી કચેરીઓ છે. તેમને વહીવટી સુધારણા અને જાહેર ફરિયાદો ક્ષેત્રે નાગરિક-કેન્દ્રિત પહેલ હાથ ધરવાની ભૂમિકા સોંપવામાં આવી છે. જેથી સરકારી તંત્ર નાગરિકોને ગુણવત્તાયુક્ત જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડી શકે અને ફરિયાદનાં કારણો દૂર કરી શકે. ઉપરાંત આંતરિક વ્યવસ્થા હેઠળ ફરિયાદોની ફરિયાદનું નિવારણ ન થયું હોય તેવી ફરિયાદોની તપાસ હાથ ધરનાર એપેલેટ સત્તા તંત્ર તરીકે સેવા પૂરી પાડી શકે. જો વિભાગો અને કચેરીઓ સ્વયં જ ફરિયાદો પર યોગ્ય અને પૂરતું ધ્યાન આપે તથા તાકીદે તેના પર કાર્યવાહી કરે, તો ઉપરોક્ત સંસ્થાઓનો આશરો લેવાની જરૂર પડે નહીં. ફરિયાદ નિવારણ માટેની આ તમામ પરંપરાગત વ્યવસ્થાઓ મોટાભાગે નાગરિકોની પહોંચથી દૂર રહે છે.

ઇ-ગવર્નન્સના યુગમાં સરકારી વહીવટ, સરકારી સેવાઓ પૂરી પાડવા ક્ષેત્રે અને ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો થકી જનતાને માહિતી પૂરી પાડવા ક્ષેત્રે નોંધપાત્ર પરિવર્તન આવ્યું છે. તેના કારણે પારદર્શીતાની તકો વધી છે. એક જ સ્થળેથી સેવાની જોગવાઈને પગલે સમયની બચત થાય છે, પ્રક્રિયાઓનું સરળીકરણ થયું છે, રેકોર્ડનું વ્યવસ્થાપન બહેતર થયું છે તથા સરકારી કર્મચારીઓના અભિગમ તથા વર્તનમાં સુધારો થયો છે.

ફરિયાદ વ્યવસ્થાપનનાં (ઇન્ટરનેટ આધારિત) પોર્ટલ્સ ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અમલગ-અલગ પ્રકારના ઉપયોગ અંગે વિવિધ વિકલ્પો પૂરા પાડે છે જેમ કે મોબાઇલ અથવા વેબ પોર્ટલ વગેરે. અસરકારક વ્યવસ્થાપન, પ્રગતિ પર દેખરેખ, ફરિયાદનો નિકાલ કરવામાં લાગતા સમય, પડતર ફરિયાદોની સમીક્ષા, ફરિયાદોને પહોંચ આપવી વગેરે માટેની તકો પૂરી પાડે છે. પ્રગતિ (પ્રો-એક્ટિવ ગવર્નન્સ એન્ડ ટાઇમલી ઇમ્પ્લિમેન્ટેશન) એ નાગરિકોની ફરિયાદોનું નિવારણ કરવાની સાથે-સાથે રાજ્ય સરકારના પ્રોજેક્ટ્સ, કેન્દ્ર સરકારના મહત્વપૂર્ણ પ્રોજેક્ટ્સ તથા કાર્યક્રમો પર દેખરેખ રાખવાનો તથા તેની સમીક્ષા કરવાનો ઉદ્દેશ્ય ધરાવતું પ્લેટફોર્મ છે. પ્રગતિ - પીએમઓ, કેન્દ્ર સરકારના સચિવો અને રાજ્યોના મુખ્ય સચિવો એમ ત્રણ સ્તરે કામ કરતું પ્લેટફોર્મ છે. વડા પ્રધાન માસિક ધોરણે અમલદારો સાથે ચર્ચા કરે છે. ઘણાં રાજ્યોમાં આ પ્રકારની વ્યવસ્થા મોજૂદ છે. રાજસ્થાનમાં તમામ વિભાગીય ટોલ ફ્રી હેલ્પલાઇન અને વ્યવસ્થાઓ લોકો સાથેના સીધા સંપર્ક તરીકે કામ કરે છે, જેમ કે લોક સુનાવણીઓને પણ રાજસ્થાન સંપર્ક સિસ્ટમ સાથે સાંકળવામાં આવી રહી છે.

‘રાજસ્થાન સંપર્ક’ અને ભારત સરકારના જાહેર ફરિયાદ નિવારણ પોર્ટલના ઉપયોગ અંગેના કેટલાક અનુભવોનાં દસ્તાવેજીકરણ દરમિયાન અમને માલૂમ પડ્યું કે 74 ટકા ફરિયાદોનું ફરિયાદોને સંતોષ થાય તે રીતે નિવારણ કરવામાં આવ્યું હતું. નિવારણ ન થયું હોય તેવી ફરિયાદોના કિસ્સામાં ફરિયાદોને તે અહેવાલની પ્રતિક્રિયા આપી શકે કે ફરીથી ફરિયાદ દાખલ કરી શકે તે માટે ઉપયોગી અને તેવી મહત્વની માહિતી આપવામાં આવી હતી (જે તેને અગાઉ પ્રાપ્ય નહોતી). અત્યંત અંતરિયાળ હોય તેવા પ્રદેશોમાં પણ મોબાઇલનાં જોડાણો ઉપલબ્ધ બનતાં તેવા પ્રદેશો સુધીની પહોંચ સરળ બની છે. ગરીબ લોકોને આ વ્યવસ્થા ઘણી જ લાભકારક જણાઈ રહી છે કારણ કે હવે તેમણે અરજી લખવી પડતી નથી અને જુદી-જુદી કચેરીઓનાં ચક્કર લગાવવાં પડતાં નથી. આ વ્યવસ્થાને કારણે સમય અને નાણાંની બચત થાય છે. વપરાશકર્તાઓના મત અનુસાર, ફરિયાદ નિવારણ માટે હવે ઘણા વિકલ્પો ઉપલબ્ધ છે અને લોકોએ આ વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. કેટલાક લોકોએ સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના સાધન તરીકે આ વ્યવસ્થાઓનો સફળ ઉપયોગ કર્યો છે. ખારડી ગામના દાઉદ ખાને 10 ઓગસ્ટ, 2015ના રોજ ‘રાજસ્થાન સંપર્ક’ પર સ્થાનિક આયુર્વેદિક હોસ્પિટલના ડોક્ટરના ભેદભાવયુક્ત વર્તન વિશે ફરિયાદ નોંધાવી હતી. તેમણે એવી માંગણી કરી કે હોસ્પિટલ દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓ બહાર દર્શાવવી જોઈએ, જેથી લોકો તે સેવાઓ વિશે જાણી શકે અને તે સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવા માટેની માંગણી કરી શકે. જિલ્લા આયુર્વેદ અધિકારીએ ઉપરછલ્લી તપાસ કરી. 25 ઓક્ટોબરના રોજ દાઉદ ખાને સ્વતંત્ર તપાસની માંગણી કરી. 22 ડિસેમ્બરે જિલ્લા અધિકારીએ બંને પક્ષો વચ્ચે ચર્ચા ગોઠવી હતી. ડોક્ટરે પોતાની ભૂલ સ્વીકારી. સેવાઓ અને વિના મૂલ્યે અપાતી દવાઓની યાદી હોસ્પિટલની ઇમારતની બહાર દર્શાવવામાં આવી. આમ, નિષ્ક્રિય તંત્રને ધમધમતું કરવાની ફરજ પાડવામાં આવી. લોકોનો અવાજ બુલંદ બન્યો છે. આ પ્રતિભાવને પગલે લોકોને ફરી સરકારી વ્યવસ્થા પર વિશ્વાસ બેસવા માંડ્યો છે. લોકો કહે છે કે ફરિયાદનું વાસ્તવિક નિવારણ સ્થાનિક સ્તરે જ થાય છે પણ સેવા પૂરી પાડનારનું વર્તન બદલાઈ જાય છે. તેમની સ્વાભાવિક પ્રતિક્રિયા એવી હોય છે કે - “તમે રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ શા માટે નોંધાવી?, અમને જણાવવું હતું”. તો વળી, સ્થાનિક સ્તરના કેટલાક કર્મચારીઓએ જણાવ્યું હતું કે લોકોને આવી માહિતી ન આપવી જોઈએ. લોકો ઘણી ફરિયાદો કરે છે અને ઘણી વખત કારણ વગર ફરિયાદ કરે છે અને સેવા પૂરી પાડનારનો સમય વેડફાય છે.

જો કે, ફરિયાદોના સ્વરૂપ અને કારણોનું સતત વિશ્લેષણ કરવું જરૂરી છે કારણ કે તે પદ્ધતિસરના ઉપાયો શોધવામાં તથા તેનો અમલ કરવામાં મદદરૂપ નીવડે છે. સાથે જ કાર્યમાં થયેલા વિલંબ, ભૂલ કે કાર્યની ઉપેક્ષા કરવાના કે ફરજ બજાવવામાં નિષ્ફળ જવાના દરેક કેસની જવાબદારી નક્કી કરવી પણ જરૂરી છે તથા આવી ઘટનાનું પુનરાવર્તન ન થાય તે માટે શિસ્તબદ્ધ પગલાં ભરવાં જરૂરી છે. આમ કરવાથી એવો સ્પષ્ટ સંકેત જશે કે ફરજ બજાવણીમાં નિષ્ફળ જવાથી કે નિશ્ચિત સમય મર્યાદામાં ફરિયાદોનું યોગ્ય નિરાકરણ ન લાવવાથી જે-તે કર્મચારી કે અધિકારીને તેના માટે જવાબદાર ગણવામાં આવે છે. તમામ ફરિયાદો સ્વીકારવામાં આવે તે જરૂરી છે. અન્ય વિભાગના કર્મચારી દ્વારા ફરિયાદો સાથે નિવારણની સંતોષજનક સ્થિતિની ખરાઈ કરવાની જોગવાઈનું ચુસ્તપણે પાલન થવું જોઈએ. ફરિયાદોને ફરિયાદની સ્થિતિ અને પ્રગતિ વિશે જાણ કરવા માટે ‘વોઈસ એસએમએસ’ વધુ અસરકારક પુરવાર થઈ શકે છે અને નાગરિકોને પોતાના કેસને લગતા તપાસના અહેવાલો મેળવવાનો અધિકાર હોવો જોઈએ.

ફરિયાદ નિવારણની અસરકારક વ્યવસ્થા સરળ, ઝડપી, ન્યાયપૂર્ણ અને ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ. સાથે જ તે ગુપ્તતા જાળવતી હોવી જોઈએ અને પ્રતિક્રિયાત્મક તથા ઉત્તરદાયિત્વ ધરાવતી હોવી જોઈએ. પદ્ધતિસરના સુધારા માટે તે વ્યવસ્થાપનને પ્રતિભાવ પૂરો પાડતી હોવી જોઈએ. ■

# લોકોની સમસ્યાના નિવારણ માટે સરકારી વ્યવસ્થાઓના ઉપયોગના અનુભવો

‘ઉન્નતિ’ વિકાસ શિક્ષણ સંગઠન, રાજસ્થાન દ્વારા ‘યૂરોપિયન યુનિયન’ની સહાયથી કાર્યરત પ્રોજેક્ટ હેઠળ બાડમેર જિલ્લાના બે તાલુકાઓમાં વસતા સમુદાયોને સરકારી કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓ વિશે માહિતી પૂરી પાડીને આ કાર્યક્રમો અને યોજનાઓની પહોંચ છેવાડાની વ્યક્તિ સુધી વિસ્તારવાની કામગીરી હાથ ધરાઈ છે. આ કાર્યક્રમના અમલ દરમિયાન યોજનાઓનો લાભ મેળવવામાં અંતરાયરૂપ બનતા ઘણા મુદ્દાઓ સામે આવ્યા. લોકોને ફરિયાદ નિવારણ માટેની સરકારી વ્યવસ્થા વિશે પણ માહિતી આપવામાં આવે છે અને તે માટે તમામ સરકારી વિભાગોના ટોલ ફ્રી નંબર, ઉપરાંત રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ, કેન્દ્ર સરકારના પીજી પોર્ટલ તથા તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે અંગે લોકોને જાણકારી આપવામાં આવે છે.

‘ઉન્નતિ’એ બાડમેર જિલ્લાની પંચાયત સમિતિઓ માટે કરેલી કામગીરી દરમિયાન પણ લોકોની વિવિધ સમસ્યાઓ પ્રકાશમાં આવી. સ્થાનિક અધિકારીઓને આ સમસ્યાઓથી વાકેફ કરવામાં આવ્યા, પરંતુ યોગ્ય કાર્યવાહી ન થતાં આખરે સમસ્યા નિવારણની યોગ્ય વ્યવસ્થાઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો. આ સમગ્ર કામગીરી દરમિયાન થયેલા અનુભવોને ‘ઉન્નતિ’ના **દિલીપ બીદાવતે** આ લેખમાં રજૂ કર્યા છે.

સમસ્યા નિવારણની તમામ સરકારી વ્યવસ્થાઓ વિશેની જાણકારી તથા તેના ઉપયોગ અંગેના અનુભવો કેટલાક અપવાદોને બાદ કરતાં એકંદરે સારા રહ્યા. લોકોની ફરિયાદોનું સમાધાન પણ થયું તથા લોકોને મહત્વની સૂચનાઓ પણ મળી. આ અનુભવના આધારે કહી શકાય કે લોકો, ખાસ કરીને ગરીબ સમુદાય માટે આ વ્યવસ્થાઓ ઘણી જ મદદરૂપ નીવડી છે. લોકોના મતે સમસ્યાના નિવારણ માટે હવે ઘણા વિકલ્પો મોજૂદ છે. હવે આ વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરવો જરૂરી છે.

## રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ

‘રાજસ્થાન સંપર્ક’ નામનું પોર્ટલ રાજ્યમાં ફરિયાદ નિવારણ માટે ઘણું ઉપયોગી પુરવાર થઈ રહ્યું છે. રાજ્ય સરકારે અગાઉ શરૂ કરેલા સુગમ સમાધાન પોર્ટલને વધુ કાર્યક્ષમ બનાવીને તથા રાજ્ય સ્તરનાં તમામ પોર્ટલને એકમેક સાથે જોડીને રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ શરૂ કરવામાં આવ્યું છે. વળી તે સેવા પૂરી પાડનારની જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરવા માટેનું અસરકારક સાધન બન્યું છે. સેવા પૂરી પાડનારાઓ દ્વારા કરવામાં આવતા વિલંબ તથા બેજવાદારીભર્યા

## ‘ઉન્નતિ’, રાજસ્થાન દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ માટે ઉપયોગમાં લીધેલી વિવિધ વ્યવસ્થાઓની વિગતો

| ક્રમ | ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા     | સમય મર્યાદા                              | કુલ નોંધાયેલા કેસ | નિવારણ     | નિવારણની પ્રક્રિયા હેઠળ છે | એક તરફી કાર્યવાહીથી નિવારણ |
|------|------------------------------|--|-------------------|------------|----------------------------|----------------------------|
| 1    | રાજસ્થાન સંપર્ક              | જાન્યુઆરી 2015થી ડિસેમ્બર 2015 સુધી      | 63                | 30         | 25                         | 8                          |
| 2    | પી.જી. પોર્ટલ                | જાન્યુઆરી 2015થી લઈને ડિસેમ્બર 2015 સુધી | 2                 | 2          | 0                          | 0                          |
| 3    | વિવિધ વિભાગોના ટોલ ફ્રી નંબર | જાન્યુઆરી 2015થી ડિસેમ્બર 2015 સુધી      | 110               | 99         | 12                         | 0                          |
|      | <b>કુલ</b>                   |  | <b>૧૭૫</b>        | <b>૧૩૧</b> | <b>૩૭</b>                  | <b>૮</b>                   |



## રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલની કામગીરીની પદ્ધતિ

ટોલ ફ્રી નંબર 18001806127 કે 0141-2227549 પર ફોન કરીને અથવા www.samparak.rajasthan.gov.in - આ વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે.

ફોન પર અથવા તો ઓનલાઇન ફરિયાદ દાખલ કર્યા બાદ ફરિયાદ કરનારને ફરિયાદનો નોંધણી નંબર આપવામાં આવે છે. ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 15 દિવસ બાદ ફરિયાદ પર થયેલી કાર્યવાહીની સ્થિતિ જાણી શકાય છે અને જો વ્યક્તિ નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરીથી ફરિયાદ કરી શકે છે.

ફરિયાદ દાખલ થયા બાદ ‘રાજસ્થાન સંપર્ક’ સંબંધિત વિભાગીય વડાને તે ફરિયાદ મોકલે છે.

વિભાગીય વડા તમામ સ્તરે ફરિયાદનું નિવારણ કરવાની તથા અહેવાલ સુપરત કરવાની સૂચના આપે છે.

સંબંધિત વિભાગ દ્વારા ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં આવે, ત્યાર બાદ અન્ય કોઈ વિભાગના કર્મચારીએ ફરિયાદ કરનાર પાસે નિવારણથી તે સંતુષ્ટ છે અથવા તો અસંતુષ્ટ છે તેના પર સહી કરાવીને તથા સહી કરતા હોવાનો ફોટો અપલોડ કરીને સંપર્ક પોર્ટલ પર મોકલવાનો હોય છે. આ પ્રક્રિયા પૂરી થયા બાદ ફરિયાદને નિવારણ (નિકાલ)ની શ્રેણીમાં મૂકવામાં આવે છે.

ફરિયાદનું નિવારણ કરવાની મુખ્ય જવાબદારી સંબંધિત વિભાગના જિલ્લા કક્ષાના અધિકારીની રહે છે.

ફરિયાદ કરનાર, નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા તો નિયત સમયની અંદર ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય, તો તેવા સંજોગોમાં ફરિયાદને લોક સુનાવણી માટે જિલ્લા સ્તરે મોકલવામાં આવે છે. દર મહિનાના બીજા ગુરુવારે લોક સુનાવણી યોજાય છે.

વલણના કેટલાક અપવાદો સિવાય, રાજ્ય સરકારે રાજ્યની જનતાને તેમની સમસ્યાઓ રજૂ કરવા અને સમસ્યાઓનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે શરૂ કરેલું ‘રાજસ્થાન સંપર્ક વેબ પોર્ટલ’ લોકો માટે ઘણું જ ઉપયોગી છે. આ પોર્ટલના માધ્યમથી લોકો પોતાની સમસ્યાની નોંધણી, સમસ્યાનું નિવારણ અથવા નિકાલ ન થયા અંગેની જાણકારી સરળતાથી મેળવી શકે છે. પોર્ટલની ઓનલાઇન વિન્ડો પર - ‘તમે ઘેર બેઠા તમારી સમસ્યાનું નિવારણ મેળવી શકો છો’, એવું વાક્ય જોવા મળે છે, જે ઘણા અંશે સાચું ઠરે છે. અંતરિયાળ ગામો તથા ધાનીમાં રહેતાં લોકો પાયાની સેવાઓથી લઈને રોજબરોજના જીવનને



ફરિયાદી, જિલ્લા કક્ષાએ થયેલી સુનાવણીથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ફરિયાદને રાજ્ય સ્તરની લોક સુનાવણી માટે મોકલવામાં આવે છે.

જિલ્લા કલેક્ટર ‘રાજસ્થાન સંપર્ક’ પોર્ટલ પર નોંધાયેલી ફરિયાદોની જિલ્લા સ્તરના ‘અટલ સેવા કેન્દ્ર’થી સમીક્ષા કરે છે.

તાલુકા કક્ષાના ‘અટલ સેવા કેન્દ્ર’ પરથી પણ સમીક્ષા કરી શકાય છે.

સુનાવણી અધિકાર અધિનિયમ હેઠળ ગ્રામ પંચાયત, તાલુકા અને જિલ્લા કક્ષાનાં અટલ સેવા કેન્દ્રો પર લોકોની ફરિયાદો દાખલ કરવાની જોગવાઈ છે.

લગતી સરકારી સેવાઓ સંબંધિત સમસ્યાઓ અંગે ટોલ-ફ્રી નંબર પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

ઇન્ટરનેટના વપરાશકર્તા ગૂગલ પર રાજસ્થાન સંપર્ક ટાઇપ કરીને પોર્ટલ સર્ચ કરી શકે છે અને તેના પર હિંદી કે અંગ્રેજી કોઈ પણ ભાષામાં પોતાની ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે. સાથે જ, બે એમબી સુધીની પીડીએફ ફાઇલ એટેચ કરીને સમસ્યા વિગતવાર જણાવી શકાય છે. સૌથી મહત્વની બાબત એ છે કે, ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે શિક્ષિત હોવું કે અક્ષરજ્ઞાન હોવું જરૂરી નથી. હવે તો ગામમાં

કે ધાનીમાં તમામ લોકો મોબાઇલ ફોનની સુવિધા ધરાવે છે. તેથી, મોબાઇલ ફોન પર સમસ્યા નોંધાવી શકે છે તથા નિવારણની પરિસ્થિતિ વિશે જાણકારી મેળવી શકે છે. આમ, હવે ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અરજી લખવાની કે જે-તે વિભાગના ચક્કરો કાપવાની જરૂર નથી. સૌથી મહત્વપૂર્ણ બાબત એ છે કે આ વ્યવસ્થાને કારણે સેવા પૂરી પાડનારનું ઉત્તરદાયિત્વ વધે છે, તંત્રની ઉદાસીનતા દૂર થાય છે અને સમુદાયના અભિપ્રાયને મહત્વ આપવામાં આવે છે.

ફરિયાદ નિવારણની તમામ પ્રકારની વ્યવસ્થાઓના અનુભવમાંથી કોઈને કોઈ શીખ મળી છે. આ તમામ કેસને વિગતવાર સમજવાથી વિવિધ પાસાંઓ વિશે જાણકારી મેળવી શકાય છે.

### ઇન્દિરા આવાસનો હપ્તો મળ્યો

ચારલાઇ ખુર્દ ગામ (અગાઉની ગ્રામ પંચાયત સરવડી અને વર્તમાન ગ્રામ પંચાયત છાછરલાઇ ક્લો)માં રહેતા શ્રી સકા રામનાં પત્ની શ્રીમતી રમકીનો ઇન્દિરા આવાસ યોજનાનો છેલ્લો હપ્તો (ઇન્સ્ટોલમેન્ટ) ભૂલથી અન્ય કોઈના બેન્કના ખાતામાં જમા થઈ ગયો. છેલ્લો હપ્તો મેળવવા માટે રમકીએ ઘણી મથામણ કરી. તેણે વિકાસ અધિકારીથી લઈને મુખ્યમંત્રીને આ બાબતે પત્રો લખ્યા હતા પણ કોઈ પરિણામ આવ્યું ન હતું. જૂન 2015માં ગામની સામુદાયિક બેઠકમાં આ કેસ સામે આવ્યો. 16 જૂન, 2015ના રોજ વિકાસ અધિકારીને આ અંગે પત્ર પાઠવીને તથા રમકી દેવીના કાગળો જમા કરાવીને કાર્યવાહી કરવાની માંગણી કરવામાં આવી. બીડીઓ શ્રી ગોપી કિશન પાલીવાલે સંબંધિત કર્મચારીને આ મામલાની તપાસ કરીને તેનું નિવારણ લાવવાની તાકીદ કરી તેમ છતાં એક મહિના સુધી કોઈ કાર્યવાહી ન થઈ. 16 જુલાઈ, 2015ના રોજ જિલ્લા પરિષદ, બાડમેરના મુખ્ય કાર્યકારી અધિકારીને રમકી દેવીના દસ્તાવેજોના બીડાણ સાથે પત્ર લખીને આ મામલે કાર્યવાહી કરવાની માંગણી કરવામાં આવી તેમ છતાં કોઈ કાર્યવાહી હાથ ધરવામાં ન આવી. આખરે, ચોથી ઓગસ્ટ, 2015ના રોજ રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી અને આ ફરિયાદનો ફરિયાદ નંબર 0815079509380 છે.

30 ઓગસ્ટ, 2015ના રોજ ફરિયાદની સ્થિતિ અંગે જિલ્લા પરિષદે લખ્યું હતું કે આ મામલો કલ્યાણપુર પંચાયત સમિતિનો હોવાથી મામલો કલ્યાણપુર પંચાયત સમિતિને મોકલવા વિનંતી. આ અંગે ફરી લેખિત ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી, જેનો નંબર 0815079531654 છે. ફરિયાદીએ આ ફરિયાદમાં જણાવ્યું કે કલ્યાણપુર પંચાયત સમિતિ તાજેતરમાં જ બની છે જ્યારે આ મામલો ઘણો જૂનો છે. તેથી આ મામલાના નિવારણની જવાબદારી જિલ્લા પરિષદની છે. મામલો પંચાયત સમિતિનો છે - તેવું લખી

દેવાથી જિલ્લા પરિષદની જવાબદારી પૂરી નથી થઈ જતી કે મામલાનું નિવારણ પણ નથી થતું. આ મામલે ફરી કાર્યવાહી હાથ ધરાઈ. 22 સપ્ટેમ્બર, 2015ના રોજ કલ્યાણપુરના ઉપ-તહેસીલદાર શ્રી સુરેન્દ્ર ગોયલનો ફોન આવ્યો. તેમણે જણાવ્યું કે, શ્રીમતી રમકી દેવીની ફરિયાદનું નિવારણ થઈ ગયું છે. તમે કચેરી પર આવીને નિવારણ પર સહી કરો, જેથી પોર્ટલ પર રિપોર્ટ મોકલી શકાય. નિવારણ પત્ર પર લખ્યું હતું કે રમકી દેવીને ચેક નંબર 100317 જારી કરવામાં આવ્યો છે. રમકી દેવીએ જણાવ્યું કે 21 ઓક્ટોબર, 2015ના રોજ તેમનો હપ્તો તેમના બેન્કના ખાતામાં જમા થઈ ગયો હતો.

સિણધરી તાલુકાના નાકોડા ગામનાં શ્રીમતી નોજી દેવીને ઇન્દિરા આવાસનો છેલ્લો હપ્તો આપવામાં નહોતો આવ્યો. પંચાયતથી માંડીને પંચાયત સમિતિ સુધી ફરિયાદ કરી પણ પૈસા મળી જશે તેવો જવાબ આપવામાં આવતો હતો. આખરે ઓગસ્ટ, 2015માં રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ નંબર 0815079531451 દાખલ કરી. કાર્યવાહી થઈ અને નોજી દેવીને ઇન્દિરા આવાસનો છેલ્લો હપ્તો (રૂ. 7,000) મળ્યો.

### સામાજિક વર્ગની શ્રેણીમાં થયેલી ભૂલમાં સુધારો થયો

ચારલાઇ ખુર્દ ગામના શ્રી ભગવાન રામનાં પત્ની શ્રીમતી શાંતિ દેવીનું ઇન્દિરા આવાસનું મકાન એસસી વર્ગ હેઠળ આવતું હતું પરંતુ ભૂલથી તેને એસટી વર્ગની શ્રેણીમાં મૂકી દેવાતાં ઇન્દિરા આવાસની રૂ. 5,000ની રકમ ઓછી મળી. છેલ્લો હપ્તો ન મળ્યા અંગેની ફરિયાદ સ્થાનિક વહીવટી તંત્રને કરવામાં આવતાં લાભાર્થીને એવું જણાવવામાં આવ્યું કે તેમના ઇન્દિરા આવાસ હેઠળના મકાનને ભૂલથી એસટી વર્ગમાં મૂકી દેવાયું છે. એસટી વર્ગને એસસી વર્ગ કરતાં 5,000 રૂપિયા ઓછી સહાય મળતી હતી.

સ્થાનિક વહીવટી તંત્રએ પોતાની જવાબદારીમાંથી હાથ અદ્ધર કરી દીધા. સૌએ જવાબ આપ્યો કે આ ભૂલ ઉપલા સ્તરે થઈ છે. ઉચ્ચ કક્ષાએ કાર્યવાહી કરવા માટે કોઈ તૈયાર નહોતું. સમુદાયની બેઠકમાં જ્યારે લાભાર્થીએ આ મુદ્દો રજૂ કર્યો ત્યારે આ મામલાને રાજસ્થાન સંપર્કમાં નોંધાવવો જરૂરી જણાયો. રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી, જેનો નંબર 0815079525876 છે. આ ફરિયાદ કલ્યાણપુર પંચાયત સમિતિને ફોરવર્ડ કરવામાં આવી. 9 નવેમ્બર, 2015ના રોજ નાગરિક આગેવાન બાબુરામે જણાવ્યું કે લાભાર્થીને હપ્તો ચૂકવી દેવાયો છે. પોર્ટલ પર સ્થિતિ અંગે જણાવવામાં આવ્યું હતું કે લાભાર્થીનો સામાજિક વર્ગ બદલીને એસસી કરી દેવાયો છે.

## મહાત્મા ગાંધી નરેગાનું બાકી વળતર મળ્યું

ખારડી ગામમાં યોજાયેલી બેઠક દરમિયાન લોકોએ જણાવ્યું કે તેમણે એપ્રિલ થી જૂન, 2015 દરમિયાન મહાત્મા ગાંધી નરેગામાં ચાર પખવાડિયા સુધી કામ કર્યું હતું પણ હજી સુધી તેમને વળતર મળ્યું ન હતું. કાયદાની રુએ પખવાડિયું પૂરું થયાના 15 દિવસની સમય મર્યાદાની અંદર કામનું વળતર મળી જવું જોઈએ. ગ્રામ પંચાયત અને પંચાયત સમિતિ સમક્ષ રજૂઆત કરતાં 'વળતર મળી જશે' એવો જવાબ આપવામાં આવ્યો, પણ વળતર ચૂકવવામાં આટલો વિલંબ શા માટે અને ક્યાં થયો તે વિશે કોઈ જવાબ ન મળ્યો.

19મી ઓગસ્ટ, 2015ના રોજ રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ પર ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી. પોર્ટલ દ્વારા આ ફરિયાદ ગ્રામીણ વિકાસ પંચાયતી રાજ વિભાગને ફોરવર્ડ કરવામાં આવી તથા કાર્યવાહી માટે તે ગ્રામ પંચાયત સ્તર સુધી ફોરવર્ડ થઈ. તેમ છતાં વળતર ન મળ્યું. ખનોડા ગ્રામ પંચાયતના ગ્રામ સેવક શ્રી જુંજા રામ ભીલ સાથે વાત કરતાં તેમણે જણાવ્યું કે પોસ્ટ ઓફિસ મારફત વળતરની ચૂકવણી થઈ ચૂકી છે પણ પોસ્ટ ઓફિસ ચૂકવણી નથી કરી રહી. પચપદરા અને બાડમેર પોસ્ટ ઓફિસનો સંપર્ક સાધતાં ત્યાંથી જણાવવામાં આવ્યું કે ચૂકવણી માટે પંચાયત સમિતિનો સંપર્ક સાધવો. હવે, આ મામલો પંચાયત સમિતિ અને પોસ્ટ ઓફિસની વચ્ચે ઝોલાં ખાઈ રહ્યો હતો. આખરે આઠમી ઓક્ટોબર, 2015ના રોજ કેન્દ્રના ગ્રિવન્સ પીજી પોર્ટલ પર આ અંગે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી, જેનો ફરિયાદ નંબર ડીપીઓએસટી/ઇ/2015/06931 હતો. 12મી ઓક્ટોબર, 2015ના રોજ પોસ્ટ જનરલ, બાડમેરનો ઇમેઇલ મળ્યો, જેમાં જણાવવામાં આવ્યું હતું કે પંચાયત સમિતિએ રકમ જમા કરી દીધી છે પણ એફટીઓ ન મોકલતાં વળતરની ચૂકવણી નથી થઈ. આ માટે પંચાયત સમિતિનો સંપર્ક સાધ્યો અને એફટીઓ નંબર જારી કરવામાં આવ્યા. છેવટે, ઓક્ટોબર, 2015ના અંતમાં તમામ કામદારોને વળતર મળ્યું.

થુંબલી ગ્રામ પંચાયતના ટિબાનિયાં ગામના શ્રી નરસિંગા રામના પત્ની શ્રીમતી તીજોં દેવીએ નાણાંકીય વર્ષ 2014-2015માં એમજીનરેગામાં મજૂરી કામ કર્યું હતું. અન્ય કામદારોને વળતર મળી ગયું પણ તીજોં દેવીને વળતર નહોતું મળ્યું. રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી (ફરિયાદ નંબર 0815079525714). આ મામલો કલ્યાણપુર પંચાયત સમિતિને મોકલવામાં આવ્યો. તીજોં દેવીને ત્રણ પખવાડિયાનું રૂ. 4,000નું વળતર ચૂકવવામાં આવ્યું છે પણ હજી એક પખવાડિયાનું વળતર ચૂકવાયું નથી. આ વળતર અંગેની કાર્યવાહી ચાલી રહી છે. તીજોં દેવીનું વળતર ક્યાં અને શા માટે અટકી પડ્યું હતું તે તો જાણી ન શકાયું પણ ફરિયાદનું નિવારણ થતાં ગામનાં લોકોના આશ્ચર્યનો

પાર ન રહ્યો. તેમના માટે તો રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ કોઈ જાદૂઈ લાકડીથી કમ નથી. આ જ રીતે સિણધરી તાલુકાના કરડાલીનાડી ગામની છ વ્યક્તિઓ (શ્રી તાજા રામ, શ્રી ભમરા રામ, શ્રી તુલસા રામ, શ્રી ઐચ્યૂબ ખાન, શ્રી મનજિત ખાન)ને છેલ્લા એક વર્ષથી એમજીનરેગાનું વળતર નહોતું મળ્યું. તાલુકા અને જિલ્લા સ્તરે તેઓ અનેક રજૂઆતો કરી ચૂક્યા હતા. આખરે રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી (ફરિયાદ નંબર 0815079518529). ફરિયાદ પર કાર્યવાહી થઈ અને ઓક્ટોબર, 2015માં ઉપરોક્ત તમામ વ્યક્તિઓને વળતર મળ્યું.

## ચાર વર્ષથી બંધ પડેલું વિધવા પેન્શન ફરી શરૂ થયું

રામદેવ નગર ગામનાં શ્રીમતી સુરતી ગરીબ વિધવા મહિલા છે. લાંબા સમયથી તેમનું પેન્શન બંધ હતું. ઉન્નતિએ કરેલા બેઝલાઇન સર્વે દરમિયાન એપ્રિલ, 2014માં સુરતીના જણાવ્યા પ્રમાણે બે વર્ષથી તેમનું પેન્શન બંધ હતું. આ દરમિયાન પેન્શન બંધ થઈ ગયું હોવાના અન્ય કિસ્સા પણ પ્રકાશમાં આવ્યા. તમામ મામલાઓના જરૂરી દસ્તાવેજો, સંબંધિત કચેરીમાં જમા કરાવવામાં આવ્યા. અન્ય, લોકોને પેન્શન મળતું શરૂ થયું, પણ સુરતીનું પેન્શન ચાલુ ન થયું. ફરી બે વાર તપાસ કરીને કાર્યવાહી કરવા છતાં પેન્શન શરૂ ન થયું. આખરે રાજસ્થાન સંપર્ક પર જિલ્લા કલેક્ટરને આ અંગે ફરિયાદ કરવામાં આવી.

22 ઓક્ટોબર, 2015ના રોજ સમુદાય દ્વારા સરકારી સેવાઓની સ્થિતિની આકારણી અને યોગ્ય કાર્યવાહી (સીબીએમ) અંગે યોજાયેલી બેઠકમાં સુરતીએ જણાવ્યું કે તેને પોસ્ટ દ્વારા પત્ર મળ્યો છે અને કાગળો લઈને પચપદરાની સંબંધિત કચેરીમાં હાજર થવા જણાવાયું છે. આ પત્ર ઉપ કોશ કચેરી, પચપદરા દ્વારા મોકલવામાં આવેલો. આ પત્રમાં (ક્રમાંક નંબર 185, તથા તારીખ 8-9-2015) સુરતીને તેના પીપીઓ, બેન્કની પાસબુક, રેશન કાર્ડની નકલ લઈને ઉપ કોશ કાર્યાલય, પચપદરા હાજર રહેવા જણાવાયું હતું. સુરતીને એક અરજી લખી આપવામાં આવી અને કાગળોની નકલો સાથે બીડીને તે અરજીને કચેરીમાં જમા કરાવવા જણાવાયું. તાલુકા કચેરી, પાટોદી દ્વારા આ કાગળો 27 નવેમ્બર, 2015ના રોજ કોશ કચેરીમાં જમા કરાવવામાં આવ્યા. 25 ડિસેમ્બર, 2015ના રોજ ઓનલાઇન પેન્શન યાદીમાં સુરતીનું નામ દાખલ થયું અને તેમને પેન્શન મળતું થયું.

## આધાર કાર્ડ બન્યા બાદ પેન્શનની કાર્યવાહી શરૂ થઈ

અચલા રામના પત્ની શ્રીમતી રામૂ દેવીનું પેન્શન 20 મહિનાથી બંધ હતું. રાજસ્થાન સંપર્કના માધ્યમથી બાડમેરના જિલ્લા કલેક્ટરને આ અંગે ફરિયાદ કરવામાં આવી. રામૂ દેવીનો પીપીઓ નંબર 0504119709 છે અને બેન્કનો ખાતા નંબર 61237524454 છે.



## સતત ફોલો-અપ તથા આગામી કાર્યવાહી

આ ચારેય કેસ ઘણા જ જટિલ અને ગૂંચવણભરેલા હતા. શ્રીમતી રમકી દેવીના ઇન્દિરા આવાસના છેલ્લા હપ્તા સાથે યુટિલાઈઝેશન સર્ટિફિકેટ (યુસી) મોકલતી વખતે ગ્રામ સેવકે ભૂલથી ખોટો ખાતા નંબર મોકલી દીધો, જેના કારણે હપ્તાની રકમ અન્ય કોઈ વ્યક્તિના ખાતામાં જમા થઈ ગઈ. પંચાયત, તાલુકા તથા જિલ્લા કક્ષાએ આ પ્રશ્ન ઉકેલાતો નહોતો. જે વ્યક્તિના ખાતામાં રકમ જમા થઈ હતી, તે વ્યક્તિ પાસેથી રકમ પરત મેળવીને રમકી દેવીને તે રકમ ચૂકવવા માટે કોઈ તૈયાર થતું નહોતું. રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ નોંધાવ્યા પછી પણ જિલ્લા કક્ષાના અધિકારીઓ આ મામલાને ટાળતા રહ્યા. પરંતુ સતત ફોલો-અપ કરતા રહેવાથી અને જ્યાં સુધી સંતોષજનક નિવારણ ન થયું ત્યાં સુધી પોર્ટલ મારફત મામલાની સ્થિતિ પર નજર રાખતા રહેવાથી અને જવાબ લખતા રહેવાથી આખરે આ તમામ પ્રયત્નો સફળ થયા. રમકી દેવી અને તેમના પરિવારે રકમ મળવાની આશા જ છોડી દીધી હતી. ડિસેમ્બર, 2015માં ગામમાં યોજાયેલી બેઠક દરમિયાન રમકી દેવી, તેમના પરિવારની સાથે-સાથે ગામનાં લોકોએ પણ આનંદ સાથે આશ્ચર્ય વ્યક્ત કર્યું. રમકી દેવીની ખુશીનો પાર નહોતો.

શ્રીમતી શાંતિ દેવીના કિસ્સામાં તો ફક્ત તેમના સામાજિક વર્ગ અંગેનો રેકોર્ડ જ તપાસવાનો હતો પણ આ કામને સતત પાછળ ઠેલવામાં આવતું રહ્યું. છેવટે રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ નોંધાયા બાદ વહીવટી કાર્યવાહી શરૂ થઈ અને શાંતિ દેવીનો સામાજિક વર્ગ બદલીને તેમને છેલ્લો હપ્તો ચૂકવવામાં આવ્યો. શ્રીમતી શાંતિ દેવીના કિસ્સામાં સેવાકર્મીઓએ એસસીને બદલે એસટી લખી દેતાં પાંચ હજાર રૂપિયા ઓછા મળતા હતા.

ખારડીમાં પંચાયત સમિતિ અને પોસ્ટ ઓફિસ - બંનેની

બેજવાબદારીને કારણે મહાત્મા ગાંધી નરેગાનું વળતર અટકી પડ્યું હતું. પરંતુ, નિવારણ ન થયું ત્યાં સુધી કાર્યવાહી કરતાં રહેવાથી આખરે સફળતા મળી. શ્રીમતી સુરતીનો પહેલો એવો કેસ છે, જેમાં પેન્શન ચૂકવનારા કોશ કાર્યાલય દ્વારા લેખિતમાં જવાબ પાઠવવામાં આવ્યો.

આ તમામ કેસનું નિવારણ તાલુકા અને જિલ્લા કક્ષાએ પણ થઈ શકે તેમ હતું. જો કે, આ નિવારણ પણ કોઈને કોઈ વ્યવસ્થા હેઠળ તાલુકા, જિલ્લા અને પંચાયત સ્તરના અધિકારીઓ કે કર્મચારીઓ દ્વારા જ કરવામાં આવ્યું, જેમાં કેટલીક હકીકતો જાણવા મળી. એક તો, નીચેના હોદ્દાના કર્મચારીઓ સત્ય જાણતા હોવા છતાં તેઓ ઊપરી અધિકારીઓને તે જણાવવાનું જોખમ ઊઠાવવા નથી માંગતા. દોષનો ટોપલો ક્યાંક પોતાના પર ન ઢોળાય, તે માટે તેઓ સાવચેત રહે છે. બીજું કે, કાગળ ઊપર મોકલી દીધા બાદ, તેઓ જવાબદારીમુક્ત થઈ જાય છે અને અનુગામી કાર્યવાહી કરવાથી દૂર રહે છે. ત્રીજું, દરેક સ્તરે વ્યાપક ભ્રષ્ટાચાર અને તેમાં ભાગ પડાવવાનું દૂષણ વ્યવસ્થાને ખોરવી નાંખે છે. ઉપલા અધિકારીને લાગે છે કે નીચેનો કર્મચારી લાભાર્થી પાસેથી લાંચ લે છે, પણ તે લાંચનો ભાગ તેના સુધી નથી પહોંચાડતો. તેના કારણે ઉપલો અધિકારી કેસમાં કોઈ ભૂલ કાઢીને કેસનું નિરાકરણ લાવવામાં વિલંબ કરે છે અથવા તો કેસને જટિલ પ્રક્રિયામાં ગૂંચવી નાખે છે. શ્રીમતી રમકી દેવીના બે હપ્તા તેમના ખાતામાં જમા થયા, પણ છેલ્લો હપ્તો અન્ય કોઈના ખાતામાં જમા કરવો અથવા તો શ્રીમતી શાંતિ દેવીનો સામાજિક વર્ગ બદલાઈ જવો, વહીવટી વ્યવસ્થાની આંટીઘૂંટીમાં ગૂંચવાઈ ગયા હોય અને રાજસ્થાન સંપર્ક થકી ઉકેલાયા હોય તેવા આ પ્રકારના સેંકડો કેસ હશે.

## શાળાના સમારકામ અંગે કાર્યવાહી

નાગરિક આગેવાન (સીએલ - સિટિઝન લીડર) શ્રી ચંપા રામ અને શ્રી વિરદા રામે તેમના ગામની રાજકીય પ્રાથમિક શાળા - મેહરાજના બે જર્જરિત વર્ગખંડોના સમારકામ અને નવા ભવનના બાંધકામ માટે ફરિયાદ (નંબર 0815131526020) નોંધાવી. આ ફરિયાદ સર્વ શિક્ષા અભિયાન બાડમેરના જિલ્લા સમન્વયક (સહ-નિર્દેશક)ને મોકલવામાં આવી. ફરિયાદ થયા પછી સર્વ શિક્ષા અભિયાને એન્જિનિયરને શાળાએ મોકલીને સમારકામનો અંદાજિત ખર્ચ આંક્યો. સમુદાયનાં લોકોને એકત્રિત કરીને સિટિઝન લીડર (નાગરિક આગેવાનો)ને ફરિયાદના નિવારણ પર સહી કરવા માટે જણાવાયું. નાગરિક આગેવાનોએ સમારકામનું બજેટ (અંદાજ પત્ર) મંજૂર થઈ જાય તેમ જ કામગીરી શરૂ થાય, તે પછી સહી કરવાનો આગ્રહ

રાખ્યો. ફરિયાદ કર્યાના થોડા સમય બાદ અખબારમાં સમાચાર આવ્યા હતા કે આ શાળાના સમારકામ માટે બજેટ મંજૂર કરવામાં આવ્યું છે, પરંતુ ડિસેમ્બર, 2015 સુધી સ્કૂલ મેનેજમેન્ટ કમિટિ (એસએમસી - શાળા વ્યવસ્થાપન સમિતિ)ને રકમ આપવામાં આવી નહોતી. આ ફરિયાદ પર થયેલી કાર્યવાહીથી ગામ લોકો ખુશ થયા. તેમના મતે અગાઉ ઘણી ફરિયાદો કરવા છતાં કોઈ કાર્યવાહી નહોતી થઈ પણ આ વખતે શાળાની સ્થિતિ જોવા માટે કોઈ આવ્યું ખરું. આ ફરિયાદના નિવારણ માટેનું ફોલો-અપ કરવામાં આવી રહ્યું છે.

### વિદ્યાર્થીના પિતાને થપ્પડ મારવા અંગેની ફરિયાદ

સિણધરી તાલુકાના શ્રી કાલુ રામના પુત્ર જિતેન્દ્ર કુમારને રાજકીય વિદ્યાલયના શિક્ષકોએ નવમા ધોરણની પરીક્ષામાં બેસવા ન દીધો. તેથી આ પાછળનું કારણ જાણવા માટે વિદ્યાર્થીના પિતા શ્રી કાલુ રામ શાળાએ ગયા તો તેમને થપ્પડ મારીને શાળામાંથી હાંકી કાઢવામાં આવ્યા. 22 જુલાઈ, 2015ના રોજ રાજસ્થાન સંપર્ક પર આ અંગે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી (ફરિયાદ નંબર 0715067498503). ઓગસ્ટ 2015માં બાડમેરના જિલ્લા શિક્ષણ અધિકારી (માધ્યમિક)એ તપાસ હાથ ધરી તથા હાલ આ મામલો વિચારણા હેઠળ છે. સાથે જ, ફરિયાદીએ કોર્ટમાં શિક્ષકો વિરૂદ્ધ કેસ દાખલ કર્યો છે જેની કાર્યવાહી ચાલી રહી છે.

### બાકી શિષ્યવૃત્તિ અંગે કાર્યવાહી

સિણધરીના રાતાનાડા ખાતેના રાજકીય ઉચ્ચ પ્રાથમિક વિદ્યાલયમાં 2012-13ના સત્રનાં 63 વિદ્યાર્થીઓને શિષ્યવૃત્તિ આપવામાં નથી આવી, જ્યારે સત્ર 2013-14ની શિષ્યવૃત્તિ ચૂકવવામાં આવી છે. સમુદાયની બેઠકમાં જ્યારે શિષ્યવૃત્તિનો મુદ્દો રજૂ કરવામાં આવ્યો, ત્યારે લોકોએ જણાવ્યું કે ગત વર્ષની શિષ્યવૃત્તિ નથી મળી. તાલુકા શિક્ષણ અધિકારી સમક્ષ આ મુદ્દો રજૂ કરવામાં આવ્યો પણ કોઈ પરિણામ ન નીપજતાં આખરે ઓક્ટોબર, 2015માં રાજસ્થાન સંપર્કમાં ફરિયાદ (1015131567227) નોંધાવવામાં આવી. આ મામલે તપાસ થઈ અને તાલુકા શિક્ષણ અધિકારીએ પોતાની ભૂલ સ્વીકારી. તેમણે વહેલી તકે શિષ્યવૃત્તિની ચૂકવણી કરવાનું સમુદાયને આશ્વાસન આપ્યું.

### એએનએમ નિયમિતપણે આવતી થઈ

28 ઓગસ્ટ, 2015ના રોજ યોજાયેલી ગ્રામ સભામાં રોડવા કલા ગામનાં લોકોએ ઉપ સ્વાસ્થ્ય કેન્દ્ર પર એએનએમ ન આવતી હોવાની ફરિયાદ કરી તથા લેખિત અરજી કરીને આ અંગે કાર્યવાહી કરવાની માંગણી કરી. સરપંચે ગ્રામજનોની સહી સાથેની અરજી લખીને નાગરિક આગેવાન શ્રી ભિયાં રામ મારફત રાજસ્થાન સંપર્ક પર

ફરિયાદ નોંધાવી. ફરિયાદ નોંધ્યા બાદ પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર (પીએચસી) મંડળી તથા સમુદાય આરોગ્ય કેન્દ્ર (કમ્યુનિટી હેલ્થ સેન્ટર - સીએચસી) કલ્યાણપુર દ્વારા તપાસ માટે ગામની મુલાકાત લેવામાં આવી. સરપંચ તથા લોકોને બોલાવવામાં આવ્યા. નર્સને પણ હાજર કરવામાં આવી. આખરે નક્કી થયું કે હવે પછીથી નર્સ ઉપ કેન્દ્ર પર જ તૈનાત રહેશે અને રામદેવનગર તથા અન્ય ધાનીઓમાં જ્યાં પણ આંગણવાડી ન હોય, ત્યાં નર્સ મહિનામાં એક વાર સેવા આપવા માટે જવાનું રહેશે. લોકોને આ નિર્ણયથી સંતોષ થતાં તેમણે ફરિયાદ પર સંતુષ્ટિની સૂચક સહી કરી. નવેમ્બર, 2015માં કમ્યુનિટી બેઝડ મોનિટરિંગ (સમુદાય આધારિત ટેબેરેખ - સીબીએમ) દરમિયાન રામદેવ નગરનાં લોકોએ જણાવ્યું કે હવે એએનએમ નિયમિતપણે કેન્દ્રોની મુલાકાત લે છે તથા રામદેવ નગરમાં શાળામાં સેવા આપે છે.

આ તમામ મામલાઓના નિવારણની સુખદ બાબત એ છે કે હવે લોકો સ્વયંને સશક્ત ગણે છે. તેમને લાગે છે તમામ જગ્યાએથી નિરાશા સાંપડે ત્યારે રાજસ્થાન સંપર્ક નિરાકરણ માટેનો શ્રેષ્ઠ ઉપાય બની રહે છે અને અહીં સમસ્યાનો ઉકેલ આવવાની શક્યતા ઘણી વધી જાય છે. સમુદાયને રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદની નોંધણી કરવી સરળ જણાય છે. સ્થાનિક સ્તરે કર્મચારીઓ કે અધિકારીઓની મુલાકાત લેવામાં સમય પણ વેડફાય છે તથા અધિકારીઓનો રોષ પણ સહન કરવો પડે છે. વળી, યોગ્ય અને પૂરી માહિતી પણ નથી મળતી. જ્યારે સંપર્ક પોર્ટલમાં સેવા પૂરી પાડનાર સાથે પ્રત્યક્ષ વાત નથી કરવાની હોતી અને મુક્તપણે પોતાની સમસ્યા જણાવી શકાય છે. મોટાભાગનાં લોકોએ જણાવ્યું કે રાજસ્થાન સંપર્ક પર નોંધવામાં આવતી ફરિયાદોનું નિવારણ નીચેના સ્તરે જ કરવામાં આવે છે, પણ સેવા પૂરી પાડનારનો વ્યવહાર બદલાઈ જાય છે. નિવારણ સમયે આ કર્મચારીઓ કહેતા હોય છે કે, ‘અમને જણાવ્યું હોત તો... રાજસ્થાન સંપર્ક પર શા માટે ફરિયાદ દાખલ કરી?’ અનુભવના આધારે એ પણ જાણવા મળ્યું છે કે રાજસ્થાન સંપર્ક એક તરફ જનતા માટે શક્તિશાળી માધ્યમ બન્યું છે તો બીજી તરફ સેવા પૂરી પાડનાર માટે તે માથાનો દુખાવો બન્યું છે. ઉન્નતિના કાર્ય ક્ષેત્ર હેઠળની ગ્રામ પંચાયતોમાં ટોલ ફ્રી નંબર લખાવવા માટે જ્યારે તાલુકા સ્તરના એક અધિકારીની મુલાકાત લેવામાં આવી અને તેમને આ નંબરોના ક્રમ બતાવવામાં આવ્યા, ત્યારે તેમણે કહ્યું કે રાજસ્થાન સંપર્કના નંબર સૌથી ઉપર શા માટે રાખ્યા છે? આ નંબરોને અન્ય નંબરોની વચ્ચે રાખો. આ પાછળનું કારણ જણાવતાં તેમણે કહ્યું કે લોકો ઘણી ફરિયાદો કરે છે. ઘણી વખત નકામી ફરિયાદો પણ કરે છે, જેના કારણે કર્મચારીઓનો સમય વેડફાય છે.

## राजस्थान संपर्क पर ओन लाइन इरियाट करवानी पद्धति

### थरश - 1

गूगल पर राजस्थान संपर्क सर्च करवाथी तथा तेमां राजस्थान संपर्कना ओपन पर क्लिक करवाथी आ विन्डो भूले छे. तेमां नीये छिंटी अने अंग्रेज्जिमां त्रश विकल्पो (ओपन) आप्या छे -

1. इरियाट दामल करो
2. इरियाटनी स्थिति (स्टेटस) विशे ज्ञाकारी भेणवो
3. इरियाटनुं पुनःस्मरण

इरियाट दामल करवाना (नोंधवाना) विकल्प पर क्लिक करवाथी आगणनी प्रक्रिया भूले छे, जेमां इरियाट करनार व्यक्ति तेनी इरियाटनी विगतो नोंधी शके छे.

### थरश - 2

आ विन्डोमां - रजिस्टर थोर ग्रिवन्स (तमारी इरियाट नोंधो) - उपर क्लिक करवानुं रडे छे. तेनी साथे केटलीक महत्वनी सूचनाओ पश दर्शाववामां आवी छे.

रजिस्टर थोर ग्रिवन्स उपर क्लिक करवाथी इरियाट नोंधवानी जग्या दर्शाववामां आवे छे. आ जग्यामां बेमांथी कोर्ष पश अेक भाषा पसंद करीने पोर्टलमां सूचवेली इरियाटी अंगेनी विगतो तथा इरियाटनुं वर्णन करवानुं रडे छे, त्यार पछी आगणनुं पानुं (पेज) जोवानुं रडे छे.





## અધિકૃત માહિતી સુધીની પહોંચ

રાજસ્થાન સંપર્ક પર તમામ ફરિયાદોનું નિવારણ ભલે ન થતું હોય, પણ તે ફરિયાદો વિશેની અધિકૃત માહિતી સમુદાયને મળી રહે છે તથા નિવારણ થવાની ખાતરી પણ મળે છે. એવી ઘણી માહિતી હોય છે. જે વિશે સામાન્ય રીતે વ્યક્તિને વિભાગ પાસેથી માહિતી નથી મળતી, પણ રાજસ્થાન સંપર્કમાં વિભાગ દ્વારા આવી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવે છે.

## વિના મૂલ્યે વીજજોડાણ વિશે માહિતી

રાજસ્થાનમાં ગરીબીની રેખા હેઠળ જીવન ગુજારતા બીપીએલ પરિવારોને રાજીવ ગાંધી કુટિર જ્યોતિ યોજના (હવે દીન દયાળ ઉપાધ્યાય ગ્રામ જ્યોતિ વિદ્યુતિકરણ યોજના) હેઠળ વિના મૂલ્યે વીજજોડાણની સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવે છે. રાજસ્થાનના બાડમેર જિલ્લામાં બીપીએલ પરિવારોને વીજજોડાણ પૂરાં પાડવાનું લક્ષ્ય હજી પાર પડ્યું નથી. બાડમેર જિલ્લાના આશરે 40 ટકા બીપીએલ પરિવારો આજે પણ આ યોજનાથી વંચિત છે અને તેમાંથી મોટાભાગના પરિવારો એસસી અને એસટી વર્ગના છે. આ વાત પણ વિભાગ કબૂલે છે. પણ આ પરિવારો શા માટે હજી સુધી વંચિત છે અને તેમને ક્યારે વીજજોડાણની સુવિધા મળશે તે વિશે લાભાર્થીઓ તો ઠીક, તાલુકા સ્તરના કર્મચારીઓને પણ કોઈ જાણકારી નથી. જિલ્લા કક્ષાના અધિકારીઓનો સંપર્ક સાધતાં માલૂમ પડ્યું કે તમામ બીપીએલ પરિવારોને વીજ જોડાણ આપવા માટે વિભાગને જે બજેટ અને સમય મર્યાદા આપવામાં આવ્યાં હતાં, તેમાંથી આશરે 60 ટકા લક્ષ્ય જ પાર પડ્યું અને સમય મર્યાદા પૂરી થતાં બજેટ રદ થઈ ગયું. વંચિતોને વીજ જોડાણ ક્યારે મળશે? તે સવાલ તમામ સ્તરે પૂછતાં એક જ જવાબ મળતો હતો કે આ રાજ્ય સ્તરનો મુદ્દો છે.

સૂચના સ્વાભિમાન યાત્રા દરમિયાન દરેક ગામમાં લોકોએ આ મુદ્દો ઊઠાવ્યો હતો. મુદ્દાને વિગતવાર સમજવાથી સ્પષ્ટ થયું કે મોટા ભાગે દલિત સમુદાય જ આ યોજનાથી વંચિત રહ્યો છે. રાજસ્થાન સંપર્ક પર જુદા-જુદા સમયે આ પરિવારોની ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી. સાજિયાલી પદમસિંહમાં નવ પરિવાર, પત્તાસરમાં સાત પરિવાર, ઢુંઢાલીમાં નવ, મંડલીમાં છ અને બલાઉ જાટીમાં પંદર પરિવારોની જુદા જુદા સમયે રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવી.

વીજ જોડાણની ફરિયાદ દાખલ કર્યા બાદ જ્યારે કાર્યવાહીની સ્થિતિ તપાસી, તો તેમાં લખ્યું હતું કે આ સમસ્યાનું નિરાકરણ કરી દેવાયું છે. જ્યારે વાસ્તવમાં ઉકેલ નહોતો આવ્યો, પરંતુ નિવારણના સ્પષ્ટીકરણમાં વીજ વિભાગે જે સત્તાવાર માહિતી આપી તે મોટા ભાગે સામાન્ય માણસને મળવી મુશ્કેલ હોય છે. આ ફરિયાદ જોધપુર

વીજ વિતરણ નિગમને મોકલવામાં આવી. નિગમ પાસેથી જાણવા મળ્યું કે જોધપુર ડિસ્કોમ હેઠળ ડીડીયુજીજેવાયની 12મી નાણાંકીય યોજના હેઠળ 100 લોકો કરતાં વધુ વસતી ધરાવતી 8,025 ધાની અધિકૃતતા ધરાવે છે. આ ધાનીઓની ડીપીઆરને મંજૂરી મળી ચૂકી છે તથા તેમને વીજ જોડાણો પૂરાં પાડવા માટે ટેન્ડરની પ્રક્રિયા પૂરી કરીને આદેશ જારી કરવામાં આવ્યા છે. આ સિવાય, 100 લોકો કરતાં ઓછી વસતી ધરાવતી 5,327 ધાની અધિકૃત છે, જેમના વીજ જોડાણો માટે ડીપીઆર તૈયાર કરવાની કામગીરી ચાલી રહી છે. અન્ય એક ફરિયાદના જવાબરૂપે નિગમે જણાવ્યું કે બીપીએલ પરિવારોને જોડાણો આપવાની યોજના હેઠળ સર્વેની કામગીરી ચાલી રહી છે. ડીપીઆરની મંજૂરી બાદ રાજ્ય સરકાર તથા નિગમની સૂચના અનુસાર જોડાણો આપવામાં આવશે.

## પીવાના પાણીના પુરવઠા વિશેની માહિતી

છાછરલાઇકલા ગ્રામ પંચાયતના નેવરી ઢાના ગામનાં લોકોએ પીવાના પાણીનો પુરવઠો છેલ્લા પાંચ વર્ષથી બંધ હોવાની ફરિયાદ નોંધાવી હતી. નજીકના ગામમાંથી ગામને પાણીનો પુરવઠો પૂરો પાડવા માટે પાઇપ લાઇન નાખવામાં આવી હતી પણ હજી સુધી પાણીનો પુરવઠો શરૂ નથી થયો. ફરિયાદની સ્થિતિ અંગે વિભાગે ખુલાસો કર્યો કે સેન્સસ 2011ની વસતી ગણતરી મુજબ નેવરી ઢાનાની વસતી 962 છે. અહીંનો પીવાના પાણીનો પુરવઠો નેવરી ગામના ખુલ્લા કૂવા સાથે જોડાયેલો છે. હાલમાં અઠવાડિયે એક વાર પાણીનું વિતરણ કરવામાં આવે છે. નેવરીમાં અગાઉ ત્રણ ખુલ્લા કૂવા હતા પણ પાણીનું સ્તર નીચું જવાને કારણે હાલ ફક્ત એક જ ખુલ્લો કૂવો ચાલુ છે. આ ગામમાં બૃહદ પેયજલ પરિયોજના

(જેમાં ઇન્દિરા ગાંધી નહેર થકી પાઇપ લાઇન દ્વારા પીવાના પાણીનો પુરવઠો પૂરો પાડવાનો પ્રસ્તાવ છે અને ટૂંક સમયમાં આ યોજના થકી પીવાના પાણીનો પુરવઠો પૂરો પાડવામાં આવશે.)

## સંબંધિત વ્યવસ્થા વિશેની માહિતી

શ્રીમતી નૈનુ કંવરના પતિ શ્રી ધન સિંહ રાજસ્થાન રાજ્ય માર્ગ પરિવહન નિગમમાં નોકરી કરતા હતા. પતિના મૃત્યુ બાદ નૈનુ કંવરને મળવા પાત્ર પેન્શન ન મળ્યું. નૈનુ કંવરે જણાવ્યું કે તેમણે જયપુર અને જોધપુરના અનેક ચક્કર લગાવ્યા, તેમ છતાં તેમને પેન્શન મળતું નથી. રાજસ્થાન સંપર્ક પર આ અંગે ફરિયાદ (નંબર 915048552352) દાખલ કરવામાં આવી. 25 ડિસેમ્બર, 2015ના રોજ ફરિયાદની સ્થિતિમાં દર્શાવવામાં આવ્યું કે આ ફરિયાદ ઇ.પી.એફ.ને લગતી છે અને આ મામલો કેન્દ્ર સરકારને લગતો છે. તેથી, સ્થાનિક અધિકારીનો સંપર્ક સાધવો. હવે આ મુદ્દાને પી.જી. પોર્ટલ પર નોંધાવવાનો છે.



## પાલનહારની અરજીની સ્થિતિ

સિણધરી તાલુકાના લોહિડા ગામનાં શ્રીમતી મીરોં દેવીએ 28 ઓક્ટોબર, 2014ના રોજ પાલનહારની અરજી સ્વીકારવામાં આવી હોવા છતાં હજી સુધી લાભની રકમ ન મળવા અંગેની ફરિયાદ 'રાજસ્થાન સંપર્ક' પર 19 જુલાઈ, 2015ના રોજ નોંધાવી હતી (ફરિયાદ નંબર 081508552917). ચોથી સપ્ટેમ્બર, 2015ના રોજ ફરિયાદની સ્થિતિ વિશે જાણવા મળ્યું કે નિદેશાલયની સૂચના અનુસાર પાલનહાર યોજના હેઠળ એપ્રિલ, 2014થી તમામ અરજીઓ ઓનલાઇન સ્વીકારવામાં આવશે. ફરિયાદી દ્વારા જોડેલી સ્વીકૃતિ, આદેશ વિકાસ અધિકારી કાર્યાલય, સિણધરી દ્વારા બધા જ આવેદનોની ઓફલાઈન સ્વીકૃતિ જારી કરવા પર આવેદન ફરી પાછું મોકલી આપવામાં આવ્યું. ફરિયાદીની અરજી ઉપરાંત અન્ય 22 અરજીકર્તાઓની ઓનલાઇન સ્વીકૃતિ સિણધરીના વિકાસ અધિકારી દ્વારા કચેરીને મોકલવામાં આવી. વિભાગના આદેશ અનુસાર ઓનલાઇન ચૂકવણી કરવા માટે તમામ લાભાર્થીઓનો ડેટા વિભાગીય પોર્ટલ એસ.જે.એમ.એસ.માં મૂકવામાં આવી રહ્યો છે તથા ડેટા ફીડિંગની આ કામગીરી બાદ તમામ પાલનહારોને ચૂકવણી કરવામાં આવશે. અન્ય એક કેસમાં એવું પણ જણાવાયું હતું કે ઓનલાઇન સ્વીકૃતિ બાદ અરજીકર્તાએ જે મહિને ઓનલાઇન અરજી કરી હોય, તે જ મહિને તેને ચૂકવણી કરી દેવામાં આવશે.

## રેશનના ઘઉંના વિતરણની વ્યવસ્થા

સમગ્ર પ્રદેશમાં બીપીએલ પરિવારોને જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા હેઠળ યુનિટદીઠ પાંચ કિલો ઘઉં આપવામાં આવે છે તથા હાલના સમયમાં બાળકોના યુનિટ ઓછા કરીને રેશન આપવામાં આવે છે. તમામ ગામોમાંથી ફરિયાદ ઊઠી હતી કે પ્રત્યેક બીપીએલ પરિવારદીઠ બેથી ત્રણ યુનિટ ઘટાડીને રેશન આપવામાં આવે છે. સિણધરી તાલુકાના ધન્નેકી ધાની ગામના શ્રી સત્તારામે 'રાજસ્થાન સંપર્ક' પોર્ટલ પર આ અંગેની ફરિયાદ દાખલ કરી (ફરિયાદ નંબર 08150305229787). શ્રી સત્તા રામે ફરિયાદમાં જણાવ્યું કે તેમના રેશન કાર્ડમાં 14 યુનિટ છે પણ તેમને સાત યુનિટનું જ રેશન આપવામાં આવે છે. ફરિયાદના જવાબમાં જિલ્લા રસદ અધિકારીને ટાંકીને જણાવવામાં આવ્યું કે ખાદ્ય સુરક્ષા યોજના હેઠળ રાજ્યમાં બીપીએલ પરિવારોને 2011ની વસતી ગણતરીના આધારે રેશન આપવામાં આવી રહ્યું છે. નવા વધેલા યુનિટ પર રાજ્ય સરકાર રેશન ફાળવે તે પછી વધેલા યુનિટ પ્રમાણે ઘઉં આપવામાં આવશે.

## ઈન્દિરા આવાસ માટેના યોગ્યતા ક્રમ વિશે માહિતી

રાજસ્થાનમાં રાજ્ય સરકારે બીપીએલ સર્વે દરમિયાન ઘરવિહોણા પરિવારોને રહેવા માટે મકાનની સુવિધા પૂરી પાડવા માટે લાભાર્થીઓનો યોગ્યતા ક્રમ નક્કી કર્યો છે. આ યોગ્યતા ક્રમ અનુસાર લોકોને

આવાસનો લાભ આપવામાં આવશે. ઈન્દિરા આવાસના યોગ્યતા ક્રમની યાદી વિશે લોકોને કોઈ જાણકારી નથી. અનેક વાર માંગણી કરવા છતાં ગ્રામ પંચાયત સ્તરે ઈન્દિરા આવાસના લાભાર્થીઓની યોગ્યતા યાદી દર્શાવવામાં આવી નથી. તેના કારણે કેટલીક પંચાયતોએ યોગ્યતા ક્રમ કોરણે મૂકીને પાછળનો ક્રમ ધરાવતા પરિવારોને રહેઠાણનો લાભ આપ્યો છે. પછીનો યોગ્યતા ક્રમ ધરાવતા લાભાર્થીને કેવી રીતે પહેલા લાભ મળ્યો તે અંગેની તપાસ કેટલીક પંચાયતોમાં કરવામાં આવતાં રસપ્રદ માહિતી પ્રાપ્ત થઈ. જે-તે લાભાર્થીને રહેઠાણ બનાવવાનો લાભ આપવાની મંજૂરી મળી, તે સાથે ગ્રામ પંચાયત કક્ષાના કર્મચારીઓએ તે મૂળ લાભાર્થીના નામ પાસે એવી નોંધ કરી કે હાલમાં તે પરિવાર બહારગામ ગયો છે અથવા તો તે પરિવાર મકાન બનાવવા નથી માંગતો. કેટલાક કિસ્સાઓમાં એમ પણ લખવામાં આવ્યું કે લાભાર્થી પાસે જમીન કે જમીનનો પટ્ટો નથી. આ રીતે પછીના ક્રમના લાભાર્થીઓને પહેલા લાભ આપી દેવાયો. કલ્યાણપુર તાલુકાની મંડલી ગ્રામ પંચાયતના ગામ રામદેવપુરા (જેની હાલની ગ્રામ પંચાયત દેવરિયા છે)માં ઘણાં લોકોને યોગ્યતા ક્રમ પ્રમાણે લાભ ન મળવા પાછળનાં આવાં જ કારણો સપાટી પર આવ્યાં હતાં.

સિણધરી તાલુકાના સણકા ગામના રહેવાસી શ્રી ફરસા રામના પુત્ર મનોહર રામે ગ્રામ પંચાયત અને તાલુકા સ્તરે રહેઠાણનો લાભ ન મળવા પાછળનું કારણ સ્પષ્ટ કરવાની માંગણી કરી પણ તેમને કોઈ માહિતી આપવામાં ન આવી. તેમણે 11 સપ્ટેમ્બર, 2015ના રોજ રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ (09150795441201) નોંધાવી. 16 સપ્ટેમ્બર, 2015ના રોજ પંચાયત સમિતિએ પોર્ટલ મારફત જણાવ્યું કે લાભાર્થીને યોગ્યતા ક્રમ પ્રમાણે લાભ આપવામાં આવશે, પણ લાભાર્થીનો યોગ્યતા ક્રમ કયો છે તે જણાવવામાં ન આવ્યું! મહાદેવ નગરનાં શ્રીમતી વરજી દેવીએ રાજસ્થાન સંપર્ક પર ઈન્દિરા આવાસનો લાભ ન મળ્યા અંગેની ફરિયાદ દાખલ કરી, તો તેમને જણાવવામાં આવ્યું કે લાભાર્થીનો યોગ્યતા ક્રમ 338 છે અને આગળના લાભાર્થીઓને લાભ મળી જાય, ત્યાર બાદ તેમને લાભ આપવામાં આવશે.

## એકતરફી કાર્યવાહીની ફરિયાદ પર પુનઃ કાર્યવાહી

ખનોડા ગ્રામ પંચાયતના ખારડી ગામના શ્રી દાઉદ ખાને સ્થાનિક સ્તરે સંચાલિત આયુર્વેદિક ઔષધાલયના વૈદે અભદ્ર વ્યવહાર કર્યો હોવાની તથા સેવા પૂરી પાડવામાં લઘુમતીઓ સાથે ભેદભાવ રાખતા હોવાની ફરિયાદ (નંબર 1015269572807) 10 ઓક્ટોબર, 2015ના રોજ રાજસ્થાન સંપર્ક પર નોંધાવી હતી. સાથે જ તેમણે પોતાની સાથે થયેલી ગેરવર્તણૂક સામે કાર્યવાહીની માંગણી કરી હતી અને ઔષધાલયમાં મળતી તમામ પ્રકારની સેવાઓ અંગેની માહિતી સેવા સ્થળની બહાર દર્શાવવામાં આવે તેવી માંગણી કરી

હતી. જેથી, ઔષધાલયમાં કઈ કઈ સેવાઓ મળે છે તેનાથી લોકો માહિતગાર થાય. રાજ્ય સ્તરે જિલ્લા આયુર્વેદ અધિકારીને આ તપાસ સોંપી. તપાસકર્તાએ એકતરફી કાર્યવાહી કરીને નોંધ કરી કે ઉપરોક્ત પ્રકરણમાં ગ્રામ પંચાયતે રાજનામા રજૂ કર્યું છે. આના જવાબરૂપે શ્રી દાઉદ ખાને 25 ઓક્ટોબર, 2015ના રોજ ફરી લેખિત ફરિયાદ નોંધાવી. ફરિયાદમાં જણાવ્યું કે જિલ્લા અધિકારીએ એક તરફી કાર્યવાહી કરીને ગ્રામ પંચાયતમાંથી રાજનામા નો હવાલો ટાંક્યો છે પણ આ મારી વ્યક્તિગત ફરિયાદ હતી, તેમ છતાં મારો અભિપ્રાય લેવામાં જ નથી આવ્યો. જિલ્લા અધિકારીએ રાજસ્થાન સંપર્ક પર ખોટા અને એકતરફી નિવારણની માહિતી દર્શાવીને પોર્ટલની વિશ્વસનીયતા સામે પ્રશ્નાર્થ ખડો કર્યો છે. આ મામલાની પુનઃ નિષ્પક્ષ તપાસ થવી જોઈએ અને સેવા પૂરી પાડનાર વિરૂદ્ધ કાર્યવાહી થવી જોઈએ. 22 ડિસેમ્બર, 2015ના રોજ જિલ્લા અધિકારીએ શ્રી દાઉદ ખાનને અગાઉથી જાણકારી આપીને કાર્યવાહી કરવા માટે ગામની મુલાકાત લીધી અને બંને પક્ષોને બેસાડીને મામલા વિશે ચર્ચા કરી. સેવા પૂરી પાડનારે પોતાની ભૂલ સ્વીકારી અને ભવિષ્યમાં આવી ભૂલ ન કરવાની ખાતરી આપી. આ દરમિયાન ઔષધાલયની બહાર સેવા સ્થળે મળતા લાભ અને વિના મૂલ્યે આપવામાં આવતી દવાઓની યાદી પણ દર્શાવવામાં આવી.

બંધ પેન્શન ફરીથી ચાલુ કરાવવાના બે કેસમાં સંબંધિત અધિકારીએ જણાવ્યું કે પેન્શન બંધ હોય તેવા કોઈ પણ મામલા અંગે રાજસ્થાન સંપર્કમાં ફરિયાદ કરવાને બદલે અમને સીધી જાણ કરો. તેથી હવે બંધ પેન્શનના મામલા અંગે સીધા ઉપકોશ કાર્યાલયમાં રજૂઆત કરવાથી કાર્યવાહી થઈ જાય છે. આ પ્રકારના ઘણા કિસ્સાઓમાં રાજસ્થાન સંપર્ક થકી નાગરિકોને સાચી માહિતી મળી, જેના આધારે તેઓ આગામી કાર્યવાહી કરી શકે છે. રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલમાં ફરિયાદીને એવી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવે છે, જે ગ્રામ પંચાયતથી લઈને જિલ્લા સ્તરના વિભાગોમાં સામાન્ય રીતે સરળતાથી નથી આપવામાં આવતી. કેટલાક કિસ્સાઓમાં તો એક વાર મળેલી જાણકારીનો ઉપયોગ કરીને તેના આધારે પુનઃ ફરિયાદ દાખલ કરવાથી અને સતત ફોલો-અપ કરવાથી ફરિયાદનું નિવારણ થયું છે. શ્રીમતી રકમી દેવીનો ઇન્દિરા આવાસના હપ્તાનો મામલો, ખારડી મહાત્મા ગાંધી નરેગાની ચૂકવણીનો મામલો, શ્રી દાઉદ ખાનનો મુદ્દો વગેરે મામલાઓમાં સેવા પૂરી પાડનારે પોર્ટલ પર જે માહિતી પૂરી પાડી હોય, તેનો જ ઉપયોગ કરીને પુનઃ ફરિયાદ દાખલ કરવાથી સફળ પરિણામ મળ્યું હતું.

### એકતરફી કાર્યવાહી

આ દરમિયાન કેટલાક અનુભવો એવા પણ થયા, જેમાં સેવા પૂરી પાડનારે પોતાની રીતે જ મામલો થાળે પાડીને પોર્ટલ પર નિવારણ

દર્શાવી દીધું પણ સમસ્યા ઠેરની ઠેર રહી. પાટોદી તાલુકાની બાગાવાસ ગ્રામ પંચાયતના એકડલી ગામમાં ભીલ સમુદાયના 40 પરિવારો રહે છે. પ્રાથમિક શાળા ધાનીથી બેથી અઢી કિલોમીટરના અંદરે આવેલી છે. જુલાઈ-ઓગસ્ટ, 2015માં ઉન્નતિએ હાથ ધરેલા ‘આપણી શાળા આપણું વ્યવસ્થાપન’ અભિયાનના પ્રથમ તબક્કામાં સમુદાય અને શાળા વ્યવસ્થાપન સમિતિ (એસએમસી)ની સહભાગિતા થકી શાળાકીય શિક્ષણથી વંચિત રહેનારાં બાળકોની ઓળખ નક્કી કરીને તેમને શાળામાં દાખલ કરાવવા દરમિયાન આ બાબત જાણવા મળી. આ પ્રકરણમાં બાળકોની યાદી તથા શાળાના અંતર સહિતની તમામ વિગતો સાથેની ફરિયાદ (નંબર 0815131509388) ચોથી ઓગસ્ટ, 2015ના રોજ રાજસ્થાન સંપર્ક પર દાખલ કરવામાં આવી. ફરિયાદમાં નોંધવામાં આવ્યું કે એકડલીમાં શાળા બેથી અઢી કિલોમીટર દૂર આવી હોવાને કારણે 30 બાળકો શાળાથી વંચિત છે. માતા-પિતા નાનાં બાળકોને શાળાએ નથી મોકલતાં. બાળકો 7-8 વર્ષનાં થાય, ત્યારે માતા-પિતા તેમને શાળામાં દાખલ કરાવે છે. આવા સંજોગોમાં બાળકો અનિયમિત રહે છે તથા અધવચ્ચે શાળા છોડી દે છે. આ કારણસર ગામનાં ઘણાં બાળકો શિક્ષણથી વંચિત છે. શિક્ષણના અધિકાર (આરટીઈ)ની જોગવાઈ અનુસાર એક કિલોમીટરના વિસ્તારમાં પ્રાથમિક શાળા અથવા આવા વિસ્તારોમાં બાળકો માટે પરિવહનની વ્યવસ્થા અથવા તો રહેવાની વ્યવસ્થા ઊભી કરવાની જોગવાઈ છે. તેથી આ પૈકીનો જે પણ વિકલ્પ યથાયોગ્ય હોય, તે લાગુ કરવો જોઈએ. તાલુકા શિક્ષણ અધિકારીએ ફરિયાદનું એકતરફી નિવારણ કરતાં લખ્યું કે અહીં બે શાળા આવેલી છે, જે ઉપરોક્ત ધાનીથી અડધો કિલોમીટર દૂર છે. આ બંને શાળાઓમાં તમામ બાળકોને દાખલ કરવામાં આવ્યાં છે. આરટીઈની જોગવાઈ અનુસાર જ ઉપરોક્ત સ્થળે શાળા કાર્યરત છે. તેથી ફરિયાદીએ કરેલી માંગણી યોગ્ય નથી. આ એકતરફી નિવારણમાં ફરિયાદીનું નિવેદન સુદ્ધાં લેવામાં નહોતું આવ્યું. આ મામલામાં કાર્યવાહી ચાલી રહી છે.

પાટોદી તાલુકાના સાજિયાલી પદમ સિંહ ગામના ઉપ સ્વાસ્થ્ય કેન્દ્ર પર તૈનાત એએનએમ પ્રસૂતિ દરમિયાન નાણાં લેતી હોવાની, વિના મૂલ્યે મળતી દવાઓ ન આપતી હોવાની, લોકો સાથે ગેરવર્તણૂક કરતી હોવાની તથા મમતા કાર્ડ જારી ન કરતી હોવાની ફરિયાદો સામુદાયિક બેઠકોમાં અવાર-નવાર ઊઠતી હતી પણ કાર્યવાહી કરવા માટે કોઈ આગળ આવતું ન હતું. લોકોના મનમાં એવી ગેરસમજ હતી કે ફરિયાદ નોંધાવવાથી ગામમાં આ સેવાઓ મળતી બંધ થઈ જશે, સેવા મેળવવા માટે પચપદરા જવું પડશે અને સમય તથા નાણાંનો વ્યય થશે. મહિલાઓનો એવો મત હતો કે ફરિયાદ કરવાથી એએનએમ કેન્દ્ર પર પ્રસૂતિ નહીં કરાવે અને પછી પચપદરા કે જોધપુર જવું પડશે. કેટલીક મહિલાઓને એવી બીક હતી કે પ્રસૂતિ દરમિયાન કોઈ ગરબડ કરશે.

29 ઓગસ્ટ, 2015ના રોજ ઉન્નતિએ ગ્રામ સભા મોબિલાઇઝેશન હાથ ધર્યું તથા ગ્રામ સભામાં ભાગ લીધો તે દરમિયાન કેટલાક લોકોએ આ મુદ્દો રજૂ કર્યો, પણ આ મુદ્દે બે પક્ષો પડ્યા. આ જ ગામના શ્રી નરપત સિંહે 22 ઓગસ્ટ, 2015ના રોજ રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફરિયાદ (08150531432) નોંધાવી. આ જ ગામની શ્રીમતી પેમ્પો દેવીએ સંદર્ભ સૂચના કેન્દ્ર (આઇઆરસી), બાલોતરામાં લેખિત ફરિયાદમાં જણાવ્યું કે, તેમની પ્રસૂતિ કરાવવા બદલ સાજિયાલી પદમસિંહ ગામની એએનએમે તેમની પાસેથી 1,100 રૂપિયા વસૂલ્યા. વળી, તે એએનએમ જનની સુરક્ષા અને શુભ લક્ષ્મીનો લાભ પણ નથી અપાવતી. અગાઉ વર્ષ 2014માં પણ પેમ્પો દેવીની પ્રસૂતિ આ જ ઉપ કેન્દ્ર પર થઈ હતી. તે સમયે છોકરી જન્મી હતી, જેની શુભ લક્ષ્મી યોજનાના બીજા હપ્તાની અરજી પણ એએનએમે નહોતી સ્વીકારી. પેમ્પો દેવીએ પોતાની બંને ફરિયાદો દસ્તાવેજો સાથે 6 નવેમ્બર, 2015ના રોજ રાજસ્થાન સંપર્ક પર અલગ-અલગ (ફરિયાદ નંબર 1115053596334 અને 35) નોંધાવી.

તાલુકા ચિકિત્સા અધિકારી, બાલોતરા અને ચિકિત્સા પ્રભારી અધિકારી, સામુદાયિક સ્વાસ્થ્ય કેન્દ્ર, પચપદરાએ ઉપરોક્ત ત્રણેય કેસની એકતરફી તપાસ કરી. નરપત સિંહના કિસ્સામાં તપાસ દરમિયાન નરપત સિંહ હાજર નહોતા. તપાસકર્તાઓએ ગામનાં લોકો તથા સરપંચ વગેરેને એકત્રિત કરીને જણાવ્યું કે આ ફરિયાદને પગલે તમારા ગામમાંથી એએનએમેને હટાવી દેવામાં આવશે. આમ પણ વિભાગ પાસે એએનએમ નથી. એએનએમેને દૂર કરવાથી તમારું ઉપ કેન્દ્ર ખાલી થઈ જશે. સેવા મેળવવા માટે તમારે પચપદરા, બાલોતરા કે જોધપુર જવું પડશે. તપાસકર્તાઓએ સરપંચ સહિત ગામનાં લોકો પાસે ફરિયાદ ખોટી હોવાની સહી કરાવી અને નિવારણમાં ફરિયાદને પાયાવિહોણી જણાવી. શ્રીમતી પેમ્પો દેવીની ફરિયાદમાં પણ આવી જ પ્રક્રિયાનું પુનરાવર્તન કરવામાં આવ્યું. પેમ્પો દેવી તથા તેમના પતિ શ્રી પુખરાજે વારંવાર જણાવ્યું કે એએનએમે તેમની પાસેથી પૈસા લીધા હતા, તેમ છતાં બંને અધિકારીઓએ ગામનાં લોકો, સરપંચ તથા ઉપ-સરપંચ પાસેથી આ ફરિયાદ ખોટી હોવાનું લેખિત પ્રમાણ મેળવીને તેને રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ પર દર્શાવીને એકતરફી નિવારણ કર્યું. જો કે, આ દરમિયાન શ્રીમતી પેમ્પો દેવીના જનની સુરક્ષા અને શુભ લક્ષ્મી યોજનાના મળવાપાત્ર ચેક તેમના ખાતામાં જમા થયા, પરંતુ 2014ની પ્રસૂતિ સમયના શુભ લક્ષ્મી યોજનાના બીજા હપ્તાની ચૂકવણી બાકી હોવાની ફરિયાદને પણ બંને અધિકારીઓએ ખોટી અને પાયાવિહોણી ગણાવી. શુભ લક્ષ્મી યોજનાના બીજા હપ્તાની કાર્યવાહી હાલ ચાલી રહી છે.

## અનુભવ આધારિત સૂચનો

રાજસ્થાન સંપર્ક ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ સિસ્ટમમાં કેટલાક સુધારા કરીને

સરકાર આ વ્યવસ્થાને વધુ કાર્યક્ષમ તથા અસરકારક બનાવી શકે છે. તેનાથી નાગરિકોને પણ ઘણો લાભ થઈ શકે છે. રાજસ્થાન સંપર્ક પર નોંધવામાં આવતી ફરિયાદોના નિવારણની પુષ્ટિ અન્ય વિભાગના અધિકારી પાસે કરાવવાની તથા ફરિયાદી સંતુષ્ટ કે અસંતુષ્ટ પર સહી કરે તે સમયનો ફોટો પણ અન્ય વિભાગના અધિકારી દ્વારા અપલોડ કરવામાં આવે તેવી જોગવાઈ છે, પરંતુ મોટાભાગના કિસ્સાઓમાં વિલંબ થવાથી એકતરફી નિવારણનું પ્રમાણ વધ્યું છે. નિરાકરણ તથા સંતુષ્ટિની આ વ્યવસ્થાની પ્રક્રિયાને ફરજિયાતપણે લાગુ કરવામાં આવે, તો રાજસ્થાન સંપર્ક પર એકતરફી અને મામલો ટાળવાના સેવા પૂરી પાડનારાઓના વલણ પર લગામ મૂકાશે.

રાજસ્થાન સંપર્કમાં ફરિયાદી નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો મામલાને જિલ્લા સ્તરની જન સુનાવણી અને જિલ્લા સ્તરની અસંતુષ્ટિ પર રાજ્ય સ્તરે સુનાવણીની તક આપવાની જોગવાઈ છે, પરંતુ આ પ્રક્રિયા હજી ઘણી જ ધીમી છે. ફરિયાદીને જિલ્લા કે રાજ્ય સ્તરીય જન સુનાવણી અંગે આપવામાં આવતી માહિતીની પદ્ધતિમાં સુધારો કરવો જરૂરી છે. મેહરાજ કી બેરી વિદ્યાલયના સમારકામના કિસ્સામાં શ્રી ચંપારામે જણાવ્યું કે જિલ્લા સ્તરની સુનાવણીનો મેસેજ તેમના ફોન પર આવ્યો હતો, પરંતુ મેસેજ અંગ્રેજીમાં હોવાને કારણે તેઓ તે વાંચી શક્યા નહીં. પછીથી કોઈ પાસે તેમણે તે મેસેજ વંચાવ્યો, ત્યાં સુધીમાં સુનાવણીની તારીખ જતી રહી હતી. આવી સ્થિતિમાં જિલ્લા તથા રાજ્ય સ્તરે દર મહિને નિયત જન સુનાવણીઓમાં

થુંબલી ગામમાં તા. 27 ડિસેમ્બર, 2015 રોજ સમુદાયની બેઠક દરમિયાન હેંડપંપ ખરાબ હોવાનો મુદ્દો આવ્યો તો લોકોને રાજસ્થાન સંપર્કના ટોલ-ફ્રી નંબર ઉપર ફરિયાદ કરવાનું કહ્યું હતું. ફરિયાદકર્તાએ ફોન કર્યો અને તેને જાણકારી પૂછી તો તે હાંફળા-ફાંફળા થઈ ગયા. બેઠકમાં સીએફ પેંપારામજીએ તરત જ ફોન લીધો અને ફરિયાદકર્તા બની ગયા અને ફોનથી ફરિયાદની વિગત લખાવી. હકીકતમાં અસલ ફરિયાદકર્તા જે પણ બોલી રહ્યા હતા તે બાડમેરી ગ્રામીણ ભાષા હતી, જે ફરિયાદ દાખલ કરનાર સમજી શકતા ન હતા.

રોડવાકલા ગ્રામ પંચાયતના રામદેવનગર ગામમાં 22મી ડિસેમ્બરે હાથ ધરવામાં આવેલી લોકની મુલાકાત દરમિયાન જાણવા મળ્યું કે શાયરી દેવીને મનરેગાનું વળતર નહોતું મળ્યું. તેમના પુત્ર બીજારામને રાજસ્થાન સંપર્ક પર ફોન કરવા જણાવાયું. બીજારામ ફોન પર પૂરી માહિતી ન આપી શક્યો, જેથી ફોન રિસીવ કરનારે ફોન મૂકી દીધો. આખરે, પેંપારામજીએ બીજી વખત ફોન કરીને સમગ્ર ફરિયાદ વિગતવાર જણાવી.

રાજસ્થાન સંપર્ક પર નોંધાયેલી તમામ ફરિયાદોની સુનાવણી હાથ ધરવામાં આવે તથા તેનો સમીક્ષા અહેવાલ બનાવવામાં આવે તે જરૂરી છે. ફરિયાદોને સુનાવણી અંગેની માહિતી સાહજિક અને સરળ રીતે આપીને આ વ્યવસ્થાને વધુ અસરકારક બનાવી શકાય છે. ખાસ કરીને વોઇસ એસએમએસ કે હિંદીમાં એસએમએસ મારફત માહિતી આપવાથી લોકો સુધીની પહોંચ વધી શકે છે.

કોઈ પણ મામલાના નિવારણની પુષ્ટિના દસ્તાવેજ ફક્ત પુષ્ટિ કરનાર અધિકારી પાસે જ હોય છે. તપાસ બાદ શું નિવારણ કરવામાં આવ્યું તે ફરિયાદ કરનારને જણાવવામાં આવતું નથી. આ લેખ લખનારનો સ્વયંનો અનુભવ છે કે એક અધિકારીએ લેખકને કહ્યું હતું કે તમે આ કાગળો વાંચવા હોય તો વાંચી લો, પણ તમને તેની નકલ નહીં મળે. જો કે, શ્રીમતી રમકી દેવીના કિસ્સામાં કલ્યાણપુરના ઉપ તહેસીલદાર શ્રી સુરેન્દ્ર કુમાર ગોયલે નિવારણની પુષ્ટિની સાથે સાથે લેખિત દસ્તાવેજોની નકલ પણ પૂરી પાડી હતી. રમકી દેવીના કિસ્સામાં તો ફરિયાદના નિવારણની માહિતી વોઇસ એસએમએસ દ્વારા આપવામાં આવી હતી. વોઇસ એસએમએસને નિયમિત વ્યવહારમાં અમલી બનાવવાથી ફરિયાદોને સાચી માહિતી મળશે. ફરિયાદોને નિવારણની પ્રક્રિયાના અહેવાલની નકલ આપવામાં આવે કે વોઇસ મેસેજ મોકલવામાં આવે તેવી જોગવાઈ કરવી જોઈએ, જેથી ફરિયાદો નિવારણ વિશે જાણકારી મેળવી શકે અને સંતુષ્ટ ન હોય તો આગળ કાર્યવાહી કરી શકે.

રાજસ્થાન સંપર્ક પર મોટા ભાગે લોકો ફોન પર ફરિયાદ નોંધાવતા હોય છે. જો કે ફોન પર વાત કરનારા સેવા કર્મીઓનો વ્યવહાર વિનમ્ર અને સંવેદનશીલ હોય છે. તેઓ ગામનાં લોકો પાસેથી યોગ્ય માહિતી મેળવીને ફરિયાદ નોંધાવે છે. ગામનાં લોકોને ફોન કરવાનો ખાસ અનુભવ નથી હોતો. તેઓ જ્યારે પણ ફોન કરે ત્યારે ફોન લાગતાં જ પોતાની ફરિયાદ કહેવા માંડે છે. ફોન રિસીવ કરનારે જ પૂછવું પડે છે કે તમે કયા ગામ, ગ્રામ પંચાયત, તાલુકા, જિલ્લાથી વાત કરો છો? તમારું નામ શું છે? આઈડી નંબર, ફોન નંબર શું છે? ઘણા કિસ્સાઓમાં ગામનાં લોકો આવા સવાલોથી ગભરાઈને ફોન મૂકી દે છે. કેટલીક વખત ગભરાટમાં ખોટી માહિતી પણ આપી દે છે. ઘણી વખત એવું પણ બન્યું છે કે સાચી માહિતી ન મળવાથી ફોન રિસીવ કરનાર જ ફોન મૂકી દે છે. ભાષા પણ અડચણરૂપ બનતી હોય છે. બાડમેરમાં વસતાં લોકો સ નો ઉચ્ચર 'હ' અને 'ચ'નો ઉચ્ચાર 'સ' કરે છે. સરવડી ગામને તેઓ હરવડી અને બાલોતરાને વાલતરા કહે છે. ફરિયાદ નોંધનાર વ્યક્તિ પોર્ટલ પર હરવડી કે વાલતરા સર્ચ કરે, તો તેને તે ગામ કે તાલુકો નથી મળતો. આવી પરિસ્થિતિમાં બંને તરફથી ફોનની કનેક્ટિવિટી બંધ કરી દેવામાં આવે છે. વિભાગીય ટોલ-ફ્રી નંબરો પર ફરિયાદ કરતી

વખતે પણ આવી જ સમસ્યા સર્જાઈ હતી.

આવા સમયે, ફોન પર સંવેદનશીલ વ્યક્તિને નિયુક્ત કરવાની સાથે સાથે જુદા-જુદા જિલ્લાના ડેસ્ક તથા જિલ્લાના મામલા નોંધવાની વ્યવસ્થા હોવી જરૂરી છે. જે જિલ્લાની ફરિયાદ હોય, તે ફરિયાદને તે જિલ્લાના ડેસ્ક પર ફોરવર્ડ કરવામાં આવે. આમ કરવાથી ભાષાની સમસ્યા પણ નિવારી શકાય છે.

ગ્રામ પંચાયત સ્તરે અટલ સેવા કેન્દ્રો પર ફરિયાદો નોંધાવવાની વ્યવસ્થા છે. રાજસ્થાન સુનાવણીનો અધિકાર અધિનિયમ, 2012માં ગ્રામ પંચાયત સ્તરે ફરિયાદ નોંધવાની, તેને રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ પર અપલોડ કરવાની તથા પછીથી તાલુકા, જિલ્લા અને રાજ્ય સ્તરે સુનાવણી હાથ ધરવાની વ્યવસ્થા આજે પણ અમલી છે. લગભગ તમામ અટલ સેવા કેન્દ્રો પર ઇ-મિત્ર અને ઓનલાઇન સુવિધા ઉપલબ્ધ છે. આ વ્યવસ્થા ગ્રામ પંચાયતના પરિસરમાં હોવાને કારણે ત્યાં ફરિયાદ દાખલ નથી કરવામાં આવતી. તેના કારણે લોકોએ પોતાના ફોન દ્વારા અથવા તો ઓનલાઇન પ્રાઇવેટ ઇ-મિત્રની સેવા લઈને સંપર્ક પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવવી પડે છે. પોતાના ગામમાંથી જ રાજસ્થાન સંપર્કમાં ફરિયાદ દાખલ કરાવવાની સુવિધા મળવાથી સમુદાયને પણ આ વ્યવસ્થા ઘણી જ સહેલી લાગે છે. ગ્રામ પંચાયત સ્તરે ફાળવવામાં આવેલા ઇ-મિત્ર (જે ખાનગી વ્યક્તિ હોય છે)ને સ્થાનિક સ્તરે ફરિયાદ નોંધવાની ફરજ અને લક્ષ્ય સોંપવાં જોઈએ.

### કેન્દ્ર સરકારની પી.જી. પોર્ટલ નિવારણ વ્યવસ્થા

જે રીતે રાજ્ય સ્તરે રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ છે, તે જ રીતે કેન્દ્ર સરકારનું શિવન્સ રિડ્રેસલ સિસ્ટમ પીજી પોર્ટલ કાર્યરત છે. આ પોર્ટલ પર મોટા ભાગે કેન્દ્રીય વિભાગોને લગતી ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે. ગૂગલ પર પીજી પોર્ટલ સર્ચ કરીને શિવન્સ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ ઇન ગવર્નમેન્ટ પર ક્લિક કરવાથી આ પોર્ટલ ખૂલે છે. તેમાં ફરિયાદો હિંદી કે અંગ્રેજીમાં પોતાની ફરિયાદ લખી શકે છે. સામાન્ય રીતે કહેવાય છે કે આ પોર્ટલ ફક્ત કેન્દ્ર સરકારના વિભાગો સાથે સંબંધિત છે પણ પોર્ટલ પર બોક્સમાં લખ્યું છે કે, રાજ્ય સરકાર, કેન્દ્ર શાસિત પ્રદેશો, રાષ્ટ્રીય રાજધાની ક્ષેત્ર દિલ્હીની સરકારને લગતી ફરિયાદોનું નિવારણ કરવામાં આવે છે.

કેન્દ્રના પીજી પોર્ટલ પર બે ફરિયાદો નોંધાવવાનો અનુભવ છે. બંને ફરિયાદોનું તરત જ નિવારણ થયું હતું. પહેલો કિસ્સો બાડમેર જિલ્લાના બાલોતરા તાલુકાના ખારડી ગામનાં બાળકોની શિષ્ય વૃત્તિનો હતો. બાળકોની શિષ્ય વૃત્તિ પચપદરાની સ્થાનિક પોસ્ટ ઓફિસમાં જમા થઈ ગઈ હતી, પણ બાળકોને તેમના ખાતાની



‘યુરોપિયન યુનિયન’ની સહાયથી ‘ઉન્નતિ’એ બાડમેર જિલ્લાના બાલોતરા અને સિણધરી તાલુકામાં કામગીરીની શરૂઆતમાં સરકારી યોજનાઓની માહિતી આપવા માટે ‘સૂચના પેક’ નામની માહિતી પુસ્તિકા પ્રકાશિત કરવામાં આવી. જેમાં ફરિયાદ નિવારણ માટેની તમામ વ્યવસ્થાઓની સાથે-સાથે રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલની માહિતી અને જુદા-જુદા વિભાગોના ટોલ ફ્રી નંબર વિશેની માહિતી આપવામાં આવી હતી. આ જ રીતે માર્ચ, 2015માં ‘સૂચના સ્વાભિમાન યાત્રા’ દરમિયાન પણ એક સંક્ષિપ્ત પુસ્તિકાનું નાગરિકોમાં વિતરણ કરવા માટે પ્રકાશન કરવામાં આવ્યું હતું. આ પુસ્તિકામાં તમામ પ્રકારના ટોલ ફ્રી નંબર વિશે માહિતી આપવામાં આવી હતી.

બાલોતરા તાલુકાની તમામ 15 ગ્રામ પંચાયતોમાં તમામ ટોલ ફ્રી નંબરોને દીવાલો પર દર્શાવવામાં આવ્યા છે.

નાગરિકો આ માહિતીઓનો ઉપયોગ કરતા થયા છે અને એવું સમજે છે કે ફરિયાદ નિવારણ માટે બંધ તાળાની ચાવી તેમને મળી ગઈ છે.

પાસબુક આપવામાં આવી નહોતી. આ શિષ્ય વૃત્તિ શ્રમ વિભાગે જમા કરાવી હતી શ્રમ વિભાગનો સંપર્ક સાધતાં જણાવવામાં આવ્યું કે બાળકોની શિષ્ય વૃત્તિ તેમના ખાતામાં જમા થઈ ગઈ છે. શ્રમ

વિભાગે 2008માં બાળ મજૂરો માટે શાળા શરૂ કરી અને 2010માં આ શાળા બંધ કરી દેવાઈ. દરેક બાળકના ખાતામાં શિષ્ય વૃત્તિના 2,400 રૂપિયા જમા હતા. સંબંધિત પોસ્ટ ઓફિસનો સંપર્ક સાધતાં ત્યાંથી જવાબ મળ્યો કે પાસબુક વિના ચૂકવણી નહીં થાય. ડુપ્લિકેટ પાસબુકની માંગણી કરવામાં આવી, તો પહેલાં પોલીસ સ્ટેશનમાં જઈને પાસબુક ગૂમ થયાનો રિપોર્ટ લખાવવા જણાવવામાં આવ્યું. આખરે પીજી પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવી. ફરિયાદ નોંધાતાં તેને બાડમેરના પોસ્ટ જનરલને ફોર્વર્ડ કરવામાં આવી અને વહેલી તકે બાળકોની પાસબુક બનાવીને ચૂકવણી કરવાનો આદેશ પત્ર આવ્યો. આ પત્રની એક નકલ ઉન્નતિની બાલોતરા ખાતેની તાલુકા ઓફિસને મોકલવામાં આવી. પત્ર જારી થતાં જ પચપદરા પોસ્ટ ઓફિસમાંથી ફોન આવ્યો અને એક જ દિવસમાં તમામ બાળકોની પાસબુક જારી કરી દેવાઈ અને ચૂકવણી પણ કરી દેવાઈ. બીજો મામલો ખારડીમાં મહાત્મા ગાંધી નરેગા હેઠળ કામ કરતા શ્રમિકોના વળતરને લગતો હતો. તેમનું વળતર પોસ્ટ ઓફિસ અને પંચાયત સમિતિની વચ્ચે અટક્યું હતું. રાજસ્થાન સંપર્ક અને પીજી પોર્ટલ બંને પર આ અંગેની ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી. ફરિયાદ કર્યાના 15 દિવસમાં જ તમામ શ્રમિકોને વળતર મળી ગયું.

## પીજી પોર્ટલ પર ઓનલાઇન ફરિયાદ કરવાની પદ્ધતિ

કેન્દ્રીકૃત લોક શિકાયત નિવારણ ઓર નિગરાની પ્રણાલી (Centralized Grievance Redress Mechanism and Grievance Redress System)

આનલાઇન લોક શિકાયત લાજિંગ ઓર માર્નીટરિંગ પ્રણાલી મેં આપકા સ્વાગત હૈ

Login for VLE/CSC

ના ગરિક કાર્ડ

- કૃપયા અપની શિકાયત યહાં દર્જ કરે
- આપ અક પિછતે શિકાયત પર અક અનુસ્મારક / સ્પષ્ટીકરણ મેજ સકતે હૈ
- કૃપયા અપની શિકાયત કી સ્થિતિ કો દેહૈ

Request : રાજ્ય સરકારો / સંઘ રાજ્ય ક્ષેત્ર પ્રશાસનો ઓર રાષ્ટ્રીય રાજધાની ક્ષેત્ર દિલ્લી ક્ષેત્ર કી સરકાર સે સંબંધિત સમો શિકાયતે, સંબંધિત રાજ્ય / સંઘ રાજ્ય / રાષ્ટ્રીય રાજધાની ક્ષેત્ર સરકાર દ્વારા નિરાકરણ કિયા જાના હૈ। નાગરિકો કો સલાહ દો જાતી હૈ કી, અપની કિસી મો લખિત શિકાયત કી સ્થિતિ સમ્બંધિત સંસ્થાન સે પ્રાપ્ત કરે।

સો પી જી આર ઇમ એસ લોગ ઇન

- મંજલતો/વિભાગો/સંગઠનો કે સિપ લોગ ઇન

સો ઇ આર પી જી કેન્દ્રાઇટ || સંપર્ક કરે || આરતોય રાષ્ટ્રીય પોર્ટલ || ઘોષના (C) 2015 રાષ્ટ્રીય સુખન વિગ્નન કેન્દ્ર દ્વારા ડિઝાઇન, ડિવલોપ્મેન્ટ ઓર હોસ્ટિંગ કિયા જાતા હૈ.

### ચરણ - 1

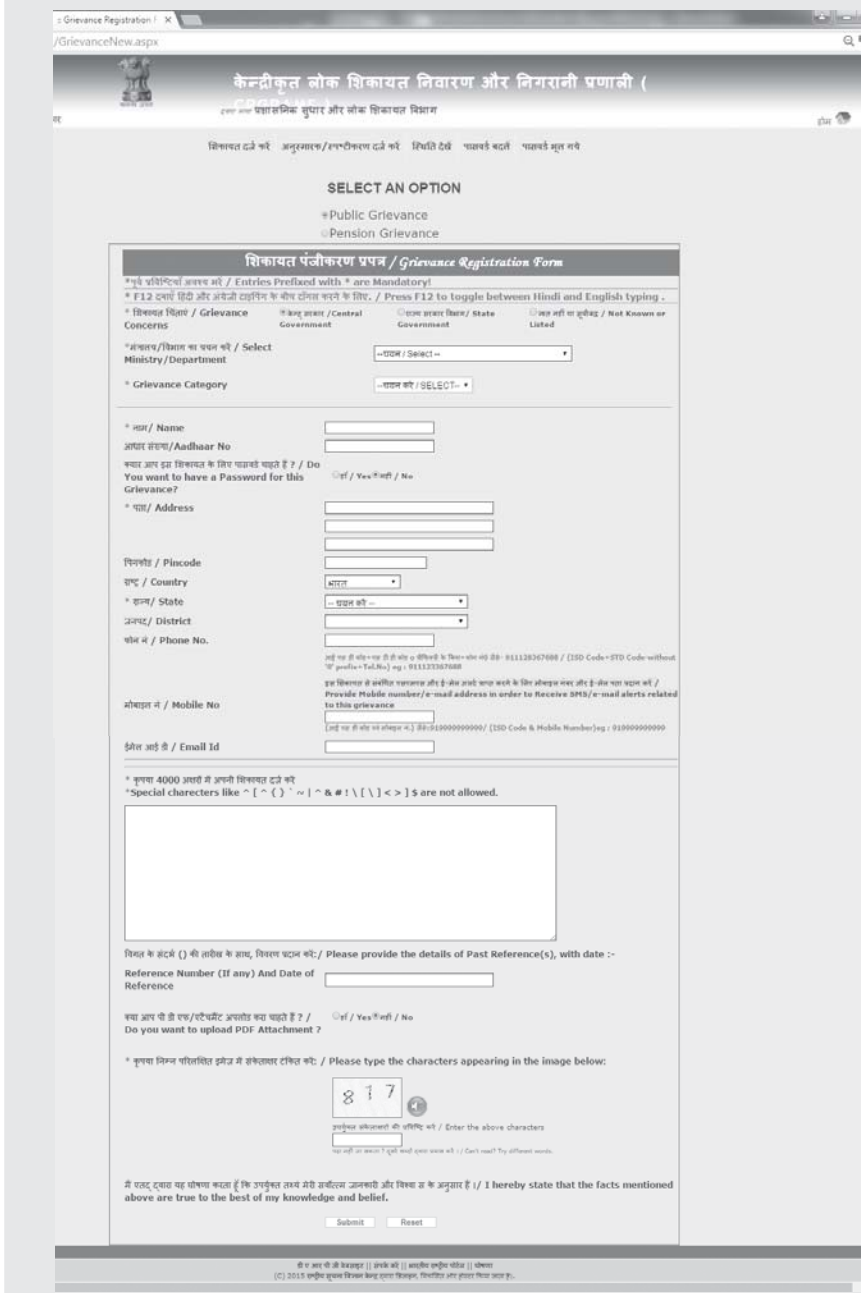
કેન્દ્ર સરકારના પીજી પોર્ટલના પ્રથમ પેજના સેન્ટ્રલ બોક્સમાં ત્રણ બિંદુ (ડોટ) હોય છે. ઉપર જમણી બાજુના ભાષા બોક્સમાં ભાષા પસંદ કરીને - પ્લીઝ લોજ ચોર ગ્રિવન્સ હિયર (તમારી ફરિયાદ અહીં દાખલ કરવા વિનંતી) - એવું લખ્યું હોય તેના પર ક્લિક કરવાથી ચરણ - 2ની વિન્ડો ખુલશે.





**ચરણ - 2**

આ વિન્ડોમાં ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે - સિલેક્ટ એન ઓપ્શન (વિકલ્પ પસંદ કરો) - ની નીચે પબ્લિક ગ્રિવન્સ પર કરવાથી અને સૌથી નીચે - જેમાં એગ્રી (સંમત)ના ઓપ્શન (વિકલ્પ) પર ક્લિક કરવાથી પોર્ટલનું ફરિયાદ કરવાનું ફોર્મોટ હિંદી કે અંગ્રેજી (બંનેમાંથી જે પસંદ કરી હોય તે) ભાષામાં ખુલશે.



**ચરણ - 3**

ત્યાર પછીના ચરણમાં જઈને ફરિયાદ લખવી. આ જગ્યામાં માંગવામાં આવેલી માહિતી સહિત વધુમાં વધુ 4,000 શબ્દોમાં ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે. આ પેજના બે ભાગ હોય છે, પણ પોર્ટલ પર તે એક સાથે ખુલે છે. 4,000 શબ્દોમાં ફરિયાદનું વર્ણન નોંધતી વિન્ડો આગામી પેજ પર જુઓ. જો વિગતવાર માહિતી વર્ણવવી હોય કે દસ્તાવેજ જોડવા (એટેચ કરવા) હોય, તો પીડીએફ ફાઇલ એટેચમેન્ટના ઓપ્શન પર ક્લિક કરીને ફાઇલ અપલોડ કરી શકાય છે. ત્યાર પછી નીચેના બિંદુ સાથે એક બોક્સ હોય છે, જેમાં કેટલાક આંકડા હોય છે તથા તેમાં જે પણ આંકડા કે શબ્દ કે અક્ષરને બરાબર ઓળખીને બોક્સમાં ટાઇપ કરીને સબમિટના ઓપ્શન પર ક્લિક કરવાથી ફરિયાદ દાખલ થઈ જશે અને રજિસ્ટ્રેશન નંબર દેખાશે અથવા તો તમારા ફોન પર પણ તેનો મેસેજ આવશે. જો ઇ-મેઇલ આઈડી નોંધ્યું હોય, તો તેના પર પણ કાર્યવાહીની માહિતી મળતી રહેશે.

## ટોલ ફી નંબર દ્વારા નિવારણ

રાજ્ય સરકારે રાજસ્થાન સંપર્ક ઉપરાંત જુદા-જુદા વિભાગો માટેના ટોલ ફી નંબર પણ જારી કર્યા છે. લોકો આ નંબરો પરથી સંબંધિત વિભાગમાં પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. જો કે, સ્થાનિક ભાષા (બોલી) અને ફોન કરવાના કૌશલ્યના અભાવને કારણે ક્યારેક-ક્યારેક લોકો ફોન કરતાં ખચકાય છે. તેમ છતાં, ટોલ ફી નંબરોનો અનુભવ સકારાત્મક રહ્યો છે. આ સેવાનો ઉપયોગ કરીને લોકોએ ઘેર બેઠા પોતાની સમસ્યાઓનું નિવારણ કરાવ્યું છે.

ઉત્તરિના સામુદાયિક સહજકર્મી શ્રી ખેમા રામ જોયાએ જોધપુર જિલ્લાના તેમના ગામ દૂધાબેરાનો હેન્ડ પમ્પ ખરાબ હોવા અંગેની ફરિયાદ પાણી પુરવઠા વિભાગના ટોલ ફી નંબર પર નોંધાવી. બે દિવસમાં હેન્ડ પમ્પ રિપેર થઈ ગયો. 27મી ડિસેમ્બર, 2015ના રોજ થુંબલી ગામમાં કમ્યુનિટી બેઝડ મેનેજમેન્ટ (સીબીએમ)ની યોજાયેલી બેઠકમાં સમુદાયે જણાવ્યું કે તેમનો હેન્ડ પમ્પ બગડી ગયો છે. લોકોએ જણાવ્યું કે પાણી પુરવઠા વિભાગના ટોલ ફી નંબર પર અગાઉ ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવી હતી પણ તે અંગે કોઈ કાર્યવાહી નહોતી થઈ. આ દરમિયાન જ ગામની એક વ્યક્તિએ ફોન પર ફરી ફરિયાદ નોંધાવી અને બે કલાકમાં જ પાણી પુરવઠા વિભાગની ટીમે હેન્ડ પમ્પ સરખો કરી દીધો.

ડિસેમ્બર, 2015માં પાટોદી તાલુકાની બડનાવા જાગીર ગ્રામ પંચાયતમાં સમુદાયની બેઠક યોજાઈ હતી. જેમાં લોકોએ ખાદ્ય સુરક્ષા હેઠળ યોગ્યતા ધરાવનારા પરિવારોનાં નામ યાદીમાંથી દૂર કરાયા હોવાનો મુદ્દો ઊઠાવ્યો તથા બીપીએલ પરિવારોને યુનિટ ઘટાડીને રેશન ઓફેં અપાતું હોવાનો મુદ્દો ઊઠાવ્યો. તે જ સમયે ગ્રામજનોને જણાવવામાં આવ્યું કે ખાદ્ય સુરક્ષા માટેના ટોલ ફી નંબરનો ઉપયોગ કરો. એક વ્યક્તિએ પોતાના ફોનથી સમસ્યા નોંધાવી. ફરિયાદનો નોંધણી નંબર ન આપવામાં આવ્યો પણ તેમને જણાવવામાં આવ્યું કે ફરિયાદ નોંધી લેવાઈ છે અને કાર્યવાહીની માહિતી લેખિતમાં આપના ઘરે મોકલવામાં આવશે.

જુલાઈ, 2015માં કલ્યાણપુર તાલુકાની દેવરિયાં ગ્રામ પંચાયતના રામદેવપુરા ગામનાં લોકો મહાત્મા ગાંધી નરેગા હેઠળ કામની માંગણી લઈને ગ્રામ પંચાયતમાં અરજી કરવા ગયા. ગ્રામ સેવકે અરજી કરવાની ના પાડી. આથી લોકોએ કહ્યું કે જો તમે અરજી નહીં કરો તો અમે ટોલ ફી નંબર પરથી ઓનલાઇન અરજી કરી દઈશું તેમ છતાં ગ્રામ સેવકે અરજી ન કરી. આખરે શ્રીમતી ગીતા ચૌધરીની મદદથી 17 લોકોએ મહાત્મા ગાંધી નરેગાના ટોલ ફી નંબર પર અરજી કરી. પંચાયત અને પંચાયત સમિતિને આ બાબત વિશે કોઈ જાણકારી નહોતી. 15 દિવસ પૂરા થતાં લોકોએ પંચાયત સમિતિની મુલાકાત લઈને ભથ્થાં માટેના અરજી પત્રની માંગણી કરી. મામલાની જાણ થતાં પંચાયત સમિતિ હરકતમાં આવી અને

તેણે ગ્રામજનોને ભથ્થું ન માંગવા માટે સમજાવ્યા અને તે જ દિવસે મસ્ટર રોલ જારી કરીને લોકોને કામે લગાવ્યા. ખારડીના શ્રી દાઉદ ખાને તેમના ગામમાં અઠવાડિયાથી તાર તૂટી જવાથી વીજળી બંધ હોવાની ફરિયાદ વીજ વિભાગના ટોલ ફી નંબર પર નોંધાવી. ફરિયાદ નોંધાયાની થોડી વાર પછી તે જ દિવસે વીજ વિભાગની ટીમે આવીને ખામી દૂર કરીને ગામમાં વીજળી ચાલુ કરી દીધી.

## સમસ્યાના નિવારણ માટેની અન્ય વ્યવસ્થાઓ

રાજસ્થાન સુનાવણીનો અધિકાર અધિનિયમ, 2012ની જોગવાઈઓ અનુસાર વર્તમાન સમયમાં રાજ્ય સરકારે સમસ્યા નિવારણ સુનાવણી કાર્યક્રમને નિયમિત કર્યો છે. આ હેઠળ દર મહિનાના પહેલા ગુરૂવારે પંચાયત સમિતિના અટલ સેવા કેન્દ્ર પર જન સુનાવણીના કાર્યક્રમનું આયોજન કરવામાં આવે છે. આ સુનાવણીમાં તમામ વિભાગોના અધિકારીઓ હાજર રહે છે. સુનાવણીમાં લોકો તેમની સમસ્યાઓ રજૂ કરે છે. સમસ્યાની લેખિત અરજી અથવા દસ્તાવેજો

## ફરિયાદ નિવારણ તથા જાણકારી માટેના ટોલ ફી નંબર

| વિગત  | ટોલ ફી નંબર  |
|---|--------------|
| રાજસ્થાન સંપર્ક   | 18001806127  |
| રાષ્ટ્રીય સ્વાસ્થ્ય વીમા યોજના  | 18004196655  |
| એમ્બ્યુલન્સ બોલાવવા માટે  | 108          |
| પ્રસૂતિ માટે એમ્બ્યુલન્સ બોલાવવા અને સ્વાસ્થ્ય સેવા સંબંધિત ફરિયાદ માટે | 104          |
| જન સ્વાસ્થ્ય અભિયાંત્રિક વિભાગ (પાણી પુરવઠા)                            | 18001806038  |
| ખાદ્ય સુરક્ષા   | 18001806030  |
| મહાત્મા ગાંધી રાષ્ટ્રીય રોજગાર બાંધકામ કાર્યક્રમ                        | 18001806606  |
| વીજ વિભાગ સંબંધિત માહિતી તથા સમસ્યા નિવારણ                              | 1800180 6045 |
| ખેતીને લગતી માહિતી તથા સહાય માટે  | 18001801551  |
| અનુ. જાતિ અને જનજાતિના પ્રશ્નો માટે                                     | 1800180 6025 |
| મહિલા હેલ્પ લાઇન  | 18001806718  |
| ચાઇલ્ડ (બાળ) હેલ્પ લાઇન   | 1098         |
| શ્રમિક હેલ્પ લાઇન   | 18001800999  |
| હેન્ડ પમ્પની મરામત તથા હેન્ડ પમ્પ બનાવવા માટે                           | 18001806088  |

ટોલ ફી નંબર પર સામાજિક ન્યાય અને અધિકારિતા વિભાગના નંબરો પર પેન્શન બંધ થયાના 56 કેસ નોંધાયા. જેમાંથી 53 કેસનું નિવારણ થયું. મહાત્મા ગાંધી નરેગાના ટોલ ફી નંબર પર વળતર ન મળ્યું હોવાના અને અરજી કરવાના 27 કેસ નોંધાયા અને તમામ કેસનું નિવારણ પણ થયું. પીએચઈડીના ટોલ ફી નંબર પર પાણીનો પુરવઠો અનિયમિત હોવાની, હેન્ડ પમ્પ ખરાબ હોવાની સાત ફરિયાદો નોંધાઈ અને તમામ ફરિયાદોનું નિવારણ થયું. જનની સુરક્ષાની ચૂકવણીનો ચેક ન મળ્યો હોવાના, ચેકમાં સુધારો કરવાના આઠ કેસ નોંધાયા અને તમામ કેસનું નિવારણ થયું. વીજ વિભાગના ટોલ ફી નંબર પર મીટર વિના બિલ આવવાના અને વીજ વપરાશ કરતાં વધુ રકમનું બિલ આવ્યું હોવાના પાંચ કેસ નોંધાયા તથા તમામનું નિરાકરણ આવ્યું. આંગણવાડીની અનિયમિતતાના ચાર કેસ નોંધાયા પણ આ કેસનું નિરાકરણ થયું નથી. સંબંધિત વિભાગોમાં શિષ્યવૃત્તિના બે, આગથી ઝોંપા સળગી જવાથી નુકસાનીપેટે વળતર મેળવવાનો એક, ઇન્દિરા આવાસના બાકી હપ્તાની ચૂકવણીને લગતો એક કેસ ટોલ ફી નંબર પર નોંધાયો, પરંતુ એક પણ કેસનું નિવારણ નથી થયું.

મેળવવામાં આવે છે અને ફરિયાદીને અરજી મળ્યાની રસીદ આપવામાં આવે છે. આ જ દિવસે રાજસ્થાન સંપર્ક પોર્ટલ પર નોંધાયેલી ફરિયાદોની સુનાવણી તથા કાર્યવાહીનું ફોલો-અપ પણ હાથ ધરાય છે. મોટા ભાગે તે જ દિવસે સમસ્યાનું નિવારણ કરવામાં આવે છે. જો તપાસ કે અન્ય કારણોસર તે દિવસે નિરાકરણ લાવવું શક્ય ન હોય તો પછીથી નિવારણની કામગીરી હાથ ધરવામાં આવે છે. દર બીજા ગુરૂવારે જિલ્લા કક્ષાના અટલ સેવા કેન્દ્ર પર જિલ્લા કલેક્ટરના અધ્યક્ષપદે સુનાવણી હાથ ધરાય છે. જે મામલાઓનું પંચાયત સમિતિ સ્તરે નિવારણ ન થાય અથવા પંચાયત સમિતિએ કરેલા નિવારણથી ફરિયાદી અસંતુષ્ટ હોય તો તેવા સંજોગોમાં ફરિયાદી જિલ્લા કક્ષાએ સુનાવણી માટે અપીલ કરી શકે છે. સીધા જ જિલ્લા કક્ષાની સુનાવણીનો વિકલ્પ પણ અપનાવી શકાય છે. જિલ્લા કક્ષાની સુનાવણીમાં રાજસ્થાન સંપર્કના મામલાઓ અંગેની સુનાવણી અને સમીક્ષા પણ હાથ ધરાવી હોય છે. ગ્રામ પંચાયત સ્તરે પણ જન સુનાવણી શરૂ કરવામાં આવી છે. ઉપખંડ અધિકારી તથા ક્ષેત્રીય વિધાયક દર મહિને કોઈ એક ગ્રામ પંચાયતમાં સુનાવણી હાથ ધરવાનું આયોજન કરે છે. આસપાસની ગ્રામ પંચાયતનાં લોકો પણ પોતાની સમસ્યાઓની સુનાવણી માટે તેમાં હાજર રહે છે.

બડનાવા ચારણાન ગ્રામ પંચાયતના શ્રી હાસમ ખાન તેમના ગામમાં ખાદ્ય સુરક્ષાના લાભાર્થીઓની યાદીમાંથી જેમનાં નામ દૂર કરવામાં આવ્યાં હોય તેવાં 35 લોકોનાં નામની યાદી લઈને ત્રીજી ડિસેમ્બર, 2015ના રોજ પંચાયત સમિતિ (ખંડ સ્તર)ની સુનાવણીમાં હાજર

રહ્યા. તેમણે આ લોકોની તપાસ કરીને તેમનાં નામ યાદીમાં ફરી સામેલ કરવાની માંગણી કરી. ઉપખંડ અધિકારી શ્રી ઉદય ભાનુ ચારણે મામલાની જાણકારી મેળવીને આ મામલાને સુનાવણી હેઠળ નોંધાવ્યો. શ્રી હાસમ ખાનને નિયત ફોર્મેટ-2માં લાલ રંગની રસીદ આપવામાં આવી, જેનો નોંધણી નંબર 6 છે. હાસમ ખાનને જણાવાયું કે તમામ પરિવારોની તપાસ કરીને યોગ્ય જણાતાં તેમનાં નામ યાદીમાં સામેલ કરવામાં આવશે. શ્રી ભંવરૂ ખાને 19 ડિસેમ્બર, 2015ના રોજ ઉન્નતિની પાટોદી ખાતેની તાલુકા ઓફિસ પર આવીને જણાવ્યું કે તેમના ગામમાં મહાત્મા ગાંધી નરેગા અંતર્ગત ત્રણ કિલોમીટરનો ગ્રેવલ રોડ બાંધવાના કાર્યનો હાલના નાણાંકીય વર્ષમાં પ્રસ્તાવ છે પણ ગ્રામ પંચાયતે અઢી કિલોમીટરનો માર્ગ બનાવીને પછી કામ બંધ કરી દીધું. ગ્રામ પંચાયતનો સંપર્ક સાધતાં જવાબ મળ્યો કે જેટલો માર્ગ બનાવવાનો પ્રસ્તાવ હતો તેટલો બનાવી દેવાયો છે. શ્રી ભંવરૂ ખાને કાર્યવાહી માટે મદદ માંગી. કેસરપુરા ગ્રામ પંચાયતના ચાલુ નાણાંકીય વર્ષ 2015-16નો ઓનલાઇન પ્લાન ડાઉનલોડ કર્યો તો તેમાં ત્રણ કિલોમીટર લાંબો માર્ગ બાંધવાના કાર્યને મંજૂર કરવામાં આવ્યું હતું. શ્રી ભંવરૂ ખાનને પ્લાનની નકલ સાથે લેખિત અરજી આપી અને તેમને જણાવવામાં આવ્યું કે 21 ડિસેમ્બર, 2015ના રોજ ઓકાતિયા બેરા ગ્રામ પંચાયતમાં જન સુનાવણી હાથ ધરાવાની છે, જેમાં ઉપખંડ અધિકારી શ્રી ઉદય ભાનુ ચારણ અને ક્ષેત્રીય વિધાયક શ્રી કેલાશ ચૌધરી લોકોની સમસ્યાઓ સાંભળશે. શ્રી ભંવરૂ ખાને ઓકાતિયા બેરાની જન સુનાવણીમાં આ મુદ્દાની રજૂઆત કરી. ત્યાર બાદ ભંવરૂ ખાને જણાવ્યું કે પંચાયતે બાકી માર્ગ બાંધવાનું કામ શરૂ કરી દીધું છે.

બડનાવા ચારણાનના હાસમ ખાન સહિત અન્ય ત્રણ વ્યક્તિઓએ મહાત્મા ગાંધી નરેગામાં ‘અપના ખેત, અપના કામ’ (આપણું ખેતર, આપણું કામ) યોજના હેઠળ ગત નાણાંકીય વર્ષમાં બનાવવામાં આવેલા ટાંકાઓની સામગ્રી ઓછી આપવા અંગેની અને કારીગર, પાણી, ફર્માનું ભાડું વગેરેની ચૂકવણી નહીં કરી હોવાની ફરિયાદ રાજસ્થાન સંપર્ક પર નોંધાવી હતી. આ મુદ્દે કોઈ કાર્યવાહી ન થતાં તેમણે આ મુદ્દો ઓકાતિયા બેરા ખાતે હાથ ધરાયેલી જન સુનાવણીમાં રજૂ કર્યો પરંતુ રાજસ્થાન સંપર્ક પર આ કેસ વિચારણા હેઠળ હોવાથી આ કેસ નોંધવામાં આવ્યો નહીં. સમસ્યા નિવારણની તમામ સરકારી વ્યવસ્થાઓનો ઉપયોગ કરીને છેલ્લા એક વર્ષમાં સમુદાય દ્વારા 175 કેસ નોંધાવવામાં આવ્યા, જેમાંથી 74 ટકા (130) કેસનું નિવારણ થયું. સ્થાનિક સ્તરના પ્રશ્નોનું નિવારણ થવાનો આ સકારાત્મક અનુભવ ઘણો જ મહત્વપૂર્ણ છે. તેના કારણે લોકોમાં ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાઓ વિશેની માહિતીમાં વધારો થયો છે અને આ વ્યવસ્થાઓનો ઉપયોગ કરવાનું ચલણ પણ વધ્યું છે. ■

# રાજસ્થાનમાં ૧૦૦ દિવસની જવાબદેહી યાત્રાનું સફળ આયોજન

આ લેખ 'ઉન્નતિ'નાં પ્રોગ્રામ એસોસિએટ **રશ્મિ સિંઘ** દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. તેમણે આશરે 20 દિવસ માટે જવાબદેહી યાત્રામાં ભાગ લીધો હતો અને વિવિધ પ્રકારે સહાયરૂપ થયાં હતાં.

રાજસ્થાનનાં નાગરિક સમાજ સંગઠનોએ સામૂહિક ચળવળ દ્વારા દેશના નાગરિકોને 'રાઇટ ટુ ઇન્ફર્મેશન એક્ટ' અને 'એમજીનરેગા' જેવા ઐતિહાસિક કાયદાઓની ભેટ આપવામાં ચાવીરૂપ ભૂમિકા ભજવી છે. વિવિધ ચળવળો અને લોકોના સંઘર્ષોના સાક્ષી રહેલા રાજસ્થાનમાં 100 દિવસની જવાબદેહી (ઉત્તરદાયિત્વ) યાત્રાનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. 'સૂચના એવમ રોજગાર અધિકાર અભિયાન' (એસઆર અભિયાન), રાજસ્થાન દ્વારા આ અભિયાનનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. 'એસઆર અભિયાન' લોકો વહીવટી સેવાઓ યોગ્ય રીતે પ્રાપ્ત થાય તે સુનિશ્ચિત કરી શકે તે માટે વહીવટી માળખાને સ્પષ્ટીકૃત કરવાની કામગીરી સાથે સંકળાયેલું છે. આ યાત્રાને 100 કરતાં વધુ સીએસઓ, લોકોનાં સહકારી મંડળો, માધ્યમો અને દેશનાં અગ્રણી નાગરિકોનો સહકાર મળ્યો હતો. દેશભરની વિવિધ સંસ્થાઓ તથા યુનિવર્સિટીઓનાં સેંકડો વિદ્યાર્થીઓએ પણ યાત્રામાં ભાગ લીધો હતો તથા યોગદાન આપ્યું હતું.

અરૂણા રોય અને નિખિલ ડે જેવાં અગ્રણી સામાજિક કાર્યકર્તાઓ

દ્વારા પહેલી ડિસેમ્બર, 2015ના રોજ શહીદ સ્મારક (જયપુર) ખાતેથી આ યાત્રાનો પ્રારંભ કરાવવામાં આવ્યો હતો. નેશનલ રૂરલ એમ્પ્લોયમેન્ટ ગેરન્ટી એક્ટ (નરેગા)ને 10 વર્ષ પૂરાં થયાં તેના થોડા દિવસો બાદ, 10 માર્ચ, 2016ના રોજ આ યાત્રા પૂરી થઈ હતી. આ 100 દિવસો દરમિયાન પારદર્શીતા અભિયાનને મજબૂત કરવાના પ્રયાસરૂપે તથા ખાસ કરીને સામાજિક ક્ષેત્રના અધિકારોના સંદર્ભમાં મજબૂત ઉત્તરદાયિત્વ સાથેની શાસન વ્યવસ્થાની માંગણી કરવાના પ્રયાસરૂપે યાત્રા દ્વારા રાજ્યના તમામ 33 જિલ્લાઓને આવરી લેવામાં આવ્યા હતા.

આ યાત્રા થકી જવાબદેહી કાયદા માટે મજબૂત લોક માંગણી ઊભી કરવામાં આવી હતી. જવાબદેહી કાયદો (એકાઉન્ટેબિલિટી લો) એ રાજ્યમાં આરટીઆઇ અધિનિયમ અને સુનાવણીનો અધિકાર (રાઇટ ટુ હિયરિંગ એક્ટ)થી આગળનું પગલું છે, જે હેઠળ લોકો કાયદાની મદદથી રાજ્ય અને તેના અધિકારીઓ તથા કર્મચારીઓને નાગરિકો પ્રત્યે ઉત્તરદાયી બનાવી શકશે. આ યાત્રા સામાન્ય જનતાના પ્રશ્નોની હકીકતો - જેમ કે ગરીબો તેમના અધિકારો અને લાભો મેળવી રહ્યા

છે કે કેમ, અને જો ના, તો આ માટે કોણ જવાબદાર છે? - વગેરે તથ્યો એકત્રિત કરવામાં સમર્થ રહી હતી. યાત્રામાં જવાબદેહી કાયદા માટે નીચેની માંગણીઓ રજૂ કરવામાં આવી હતી:

- સરકારી અધિકારીઓ માટે અને લોકોના પ્રતિનિધિઓ માટે કામગીરીની રૂપરેખા બનાવવી જોઈએ;
- સરકારી કર્મચારીઓ સમયસર કામ ન કરે, તો તે બદલ તેમને દંડ થવો જોઈએ;





‘ઉન્નતિ’એ બાડમેર અને જોધપુર જિલ્લાઓમાં યાત્રાને સક્રિયપણે સહાય કરી હતી. સંગઠનના ત્રણ સભ્યોએ અન્ય જિલ્લાઓમાં પણ અભિયાનને 10થી 20 દિવસ માટે વિવિધ પ્રકારની મદદ પૂરી પાડી હતી. ‘ઉન્નતિ’એ પાટોડી ખાતેના તેના તાલુકા કાર્યાલયમાં યાત્રાની મૂળ ટીમનાં 80 લોકોની આગતા-સ્વાગતા પણ કરી હતી. બાડમેર જિલ્લાના કલ્યાણપુર, પાટોડી અને સિંધરી તાલુકાઓના એસસી, એસટી અને વંચિત સમુદાયોમાંથી તાલીમબદ્ધ કરવામાં આવેલા તથા સ્થાનિક સ્તરે પારદર્શીતા, ઉત્તરદાયિત્વ અને જાહેર સેવાઓ ગુણવત્તાયુક્ત રીતે પૂરી પાડવામાં આવે તે ક્ષેત્રે કામ કરતા આશરે 100 નાગરિક આગેવાનોએ પણ પાટોડી ખાતે રેલી અને જાહેર બેઠકમાં ભાગ લીધો હતો. 100 દિવસની જવાબદેહી યાત્રાના સમાપન પ્રસંગે તથા રાજ્ય સરકારને માંગણીઓનો પત્ર સુપરત કરવા માટે પાટોડી અને સિંધરીના 100 નાગરિક આગેવાનોને 10 માર્ચ, 2016ના રોજ જયપુર લઈ જવાયા હતા. આ અનુભવ તેમના માટે મહત્વનો રહ્યો હતો તેમ જ તેમની સ્થાનિક પહેલને રાજ્યવ્યાપી અભિયાન સાથે સાંકળવા માટેનો સેતુ બન્યો હતો.

બાડમેર અને જોધપુરમાં 26મી ફેબ્રુઆરી તથા બીજી માર્ચે વિવિધ વિભાગોના જિલ્લા સ્તરના વડા તથા કલેક્ટર સાથે બેઠકનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું જેમાં અમે અમારા ક્ષેત્રીય અનુભવોના આધારે કેટલીક સામાન્ય માંગણીઓ રજૂ કરી હતી તથા જાહેર યોજનાઓનો લાભ લોકો સુધી પહોંચાડવા માટે કેટલાક મહત્વના નિર્ણયો લેવામાં આવ્યા હતા.

1. અમે સમગ્ર વર્ષ દરમિયાન લાભો ન મેળવનારા પાલનહાર યોજનાના લાભાર્થીઓની યાદી તથા મંજૂરીની સ્થિતિ વિશે કોઈ જાણકારી ન ધરાવતા અરજીકર્તાઓની યાદી સુપરત કરી હતી. સામાજિક ન્યાય અને સશક્તિકરણ કચેરીએ જિલ્લા શિક્ષણ અધિકારીની કચેરી (ડીઈઈઓ) મારફત જૂના લાભાર્થીઓની ખરાઈ પૂરી કરવાની અને માર્ચના મધ્ય ભાગ સુધીમાં ચૂકવણી કરવાની ખાતરી આપી હતી. તેમણે જણાવ્યું હતું કે જુલાઈ 2015 બાદ કરવામાં આવેલી તમામ ઓનલાઇન અરજીઓ મંજૂર થઈ ગઈ હતી પણ ભંડોળના અભાવે ચૂકવણી નહોતી થઈ શકી. ઓનલાઇન મંજૂરીની તારીખના આધારે વહેલી તકે આ ચૂકવણી કરવામાં આવશે.
2. સિંધરીના ચાવા ગામની હદની બહાર વસતા કાલબેલિયા પરિવારોનો કેસ પણ રજૂ કરવામાં આવ્યો હતો. આ પરિવારો વર્ષોથી ગામની હદની બહાર વસે છે પરંતુ સામાજિક દબાણને કારણે તેઓ જમીન નથી મેળવી શકતા કે પોતાના નામે અન્ય જાહેર યોજનાઓનો લાભ પણ નથી મેળવી શકતા.

સબડિવિઝનલ મેજિસ્ટ્રેટ (એસડીએમ)ને પરિવારોને જમીનની ફાળવણી કરવા માટે ખાસ શિબિરનું આયોજન કરવા માટે જણાવવામાં આવ્યું છે, જેથી તેઓ ઈંદિરા આવાસ યોજના (આઈએવાય) અને અન્ય લાભો મેળવી શકે.

3. ડિસ્ટ્રિક્ટ સપ્લાય ઓફિસર (ડીએસઓ)ને તમામ પીડીએસ ડીલરોને તેમની દુકાનો બહાર ખાદ્ય સુરક્ષા લાભાર્થીઓની, લેમિનેશન કરેલી યાદી દર્શાવવાની સૂચના આપતો આદેશ જારી કરવાની તાકીદ કરવામાં આવી હતી. યાદી એક વખત નક્કી થઈ જાય ત્યાર બાદ દીવાલ પર લેખન કરીને તે પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે. જ્યારે લોકો માસિક રેશન લેવા જતા હતા ત્યારે તેમને જાણ કરવામાં આવતી હતી કે હવે તેઓ રેશન મેળવવાની યોગ્યતા ધરાવતા નથી. આવા સંખ્યાબંધ કિસ્સાઓ સામે આવ્યા બાદ ઉપરોક્ત માંગણી રજૂ કરવામાં આવી હતી. નિર્દિષ્ટ પ્રક્રિયાને અનુસરીને તેમણે એસડીએમ સમક્ષ અપીલ દાખલ કરી પરંતુ આ અંગે કોઈ કાર્યવાહી ન થઈ. ગેરરીતિના કિસ્સાઓ પણ મારી સામે આવતા હતા અને પીડીએસ ઓપરેટરો લાભાર્થીઓની યાદી અને મળવાપાત્ર લાભ અંગે સર્જાતી ગૂંચવણનો ગેરલાભ ઊઠાવી રહ્યા હતા. એવું નક્કી થયું કે એ મુજબની સૂચનાઓ પણ જારી કરવામાં આવશે કે જો કોઈ વ્યક્તિ પેન્શન મેળવતી હોય અથવા તો એમજીનરેગામાં કામના 100 દિવસ પૂરા કરે, તો તે આપમેળે જ ખાદ્ય સુરક્ષા લાભ મેળવવા માટે લાયક ગણાશે.
4. કાયદા અનુસાર, નજરે જોઈ શકાય તેવી અને એક હોય તેવી વિકલાંગતાઓ માટેનાં પ્રમાણપત્રો પીએચસી ખાતે બનાવી શકાય છે. જો કે આમ થતું નથી. તેથી તમામ પીએચસી ખાતે નજરે ચઢી શકે તે રીતે એવું પ્રદર્શિત કરવામાં આવે કે, જોઈ શકાય તેવી અને એક જ (સિંગલ) વિકલાંગતા માટેનું પ્રમાણ પત્ર અહીં બનાવી શકાય છે. આ મુજબ માંગણી પણ રજૂ કરવામાં આવી હતી.
5. વિલેજ હેલ્થ સેનિટેશન એન્ડ ન્યૂટ્રીશન કમિટી (વીએચએસ એનસી)ની તાત્કાલિક રચના કરવા માટે અને પરિસ્થિતિ અંગે જાણ કરવા માટે નવો આદેશ કરવામાં આવશે. ભામાશા સ્વાસ્થ્ય પેન્શન યોજના માટે પસંદ કરવામાં આવેલી આરોગ્ય સેવા પૂરી પાડતી સંસ્થાઓની યાદી એક વાર નક્કી થઈ ગયા બાદ દરેક ગ્રામ પંચાયતમાં દર્શાવવામાં આવશે.
6. નેશનલ ઈન્ફોર્ટિમેટિક સેન્ટરને આદેશ જારી કરવાની સૂચના આપવામાં આવી હતી કે ઇ-મિત્રની બહારની દીવાલ પર સેવાઓના દર પ્રદર્શિત કરવા જેથી વર્તમાન સ્થિતિની માફક લોકોને વધારાની રકમ ચૂકવવા માટે જણાવવામાં ન આવે.



- લોકોનું કામ સમયસર ન થાય, તો તે બદલ લોકોને નુકસાનપેટે વળતર મળવું જોઈએ;
- સરકારી કર્મચારીઓની તપાસ સ્વતંત્ર સંસ્થા દ્વારા થવી જોઈએ અને જો આ કર્મચારીઓ કે અધિકારીઓ ભ્રષ્ટાચાર કે લાંચ માંગવાના કેસમાં દોષિત ઠરે, તો તેમને જેલ ભેગા કરવા જોઈએ.

આ યાત્રા કમ્પ્યુટરથી સજ્જ વિશાળ બસમાં તથા આરટીઆઇ ઓન વ્હીલ્સ તરીકે ઓળખાતી વાનમાં (આરટીઆઇ અધિનિયમ સંબંધિત માહિતીનો પ્રચાર-પ્રસાર કરવા માટે) હાથ ધરાઈ હતી. દરેક જિલ્લાનાં લોકો તથા સ્થાનિક સંગઠનો પણ યાત્રામાં જોડાયાં હતાં. દરેક જિલ્લામાં આશરે ત્રણ દિવસનું રોકાણ રહેતું હતું અને આ દરમિયાન

## યાત્રા અંગે શ્રી 'નિખિલ ડે'નો દ્રષ્ટિકોણ

ગરીબોના અધિકાર તથા લાભ અને વિકાસના માળખામાં તેમની હિસ્સેદારી માટે આપણે વર્ષોથી લડત ચલાવી રહ્યાં છીએ. અમે એવું સર્વાંગી વહીવટી માળખું ઈચ્છીએ છીએ, જેના થકી લોકો તેમને વહીવટી સેવા પૂરી પાડવામાં આવે છે તે સુનિશ્ચિત કરી શકે. ઉત્તરદાયિત્વનો પ્રશ્ન સામે આવીને ઊભો છે. આપણી પાસે આરટીઆઇ અધિનિયમ છે, તેથી જાણકારી મેળવવા માટે આ કાયદાનો ઉપયોગ કરી શકીએ છીએ પણ પરિસ્થિતિને બહેતર કરવા માટે તેનો કે આરટીઆઇ પંચનો ઉપયોગ થઈ શકે તેમ નથી.



શાળામાં નથી આવતા અને અમારાં બાળકોને નથી ભણાવતા. ચાર્ટર મુજબ, જો તમારી પાસે રેશન કાર્ડ ન હોય, તો તમે અહીં ફરિયાદ કરી શકો છો. પણ, મારી ફરિયાદો તે વ્યાખ્યાના કાર્ય ક્ષેત્ર હેઠળ સમાવિષ્ટ નથી. મારી ફરિયાદ વ્યવસ્થાને મને પ્રતિક્રિયા આપવા માટે પ્રેરતી હોવી જોઈએ.

લોક સુનાવણીઓ અને રૂબરૂ બેઠકો યોજવા પાછળનો મૂળ વિચાર એ છે કે આવી કામગીરી લોકોને અમુક અંશે શક્તિ પૂરી પાડે છે. જો હું મારી બિલની સમસ્યા લઈને કોઈ અધિકારી કે કર્મચારીને એકલો જઈને મળું, તો કદાચ તેમનો જવાબ હશે કે - કાં તો બિલ ભરો અથવા પડ્યા રહો કે પછી તેઓ - મારી ફરિયાદ પર ધ્યાન આપવામાં આવ્યું છે - તેમ કહેતો ઇમેઇલ મને મોકલશે, પણ વાસ્તવમાં મારી ફરિયાદ પર કોઈ કાર્યવાહી કરવામાં ન આવી હોય. તેની સામે, જાહેર સુનાવણીમાં જ્યારે 100 લોકો બિલ અંગે ફરિયાદ કરે છે, ત્યારે અધિકારી તરત જ શરમ અનુભવે છે અને સમસ્યા દૂર કરવાની ખાતરી આપે છે.

હાલ, 19 (ઓગણીસ) રાજ્યો જાહેર સેવા બાંધકામ વ્યવસ્થા (પબ્લિક સર્વિસ ગેરન્ટી મિકેનિઝમ) ધરાવે છે. આ રાજ્યોએ વપરાશકર્તાના માળખામાં વહીવટી વ્યવસ્થા લાગુ કરી છે. સિટિઝન્સ ચાર્ટર તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે, જેમાં જણાવ્યા પ્રમાણે, અમે આ સેવાઓ પૂરી પાડીશું અને જો તમને આ સેવા ન મળે, તો તમારે આ સ્થળે ફરિયાદ કરવાની રહેશે અને તમારી ફરિયાદ પર ધ્યાન આપવાની જવાબદારી આ વ્યક્તિની રહેશે.

આ તમામ રાજ્યોમાં ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા વેબ-આધારિત છે. જો તમે લેખિતમાં ફરિયાદ કરો, તો પણ તમને ઓનલાઇન જવાબ મળશે. તેઓ કહે છે કે, અમે 90 ટકા ફરિયાદો પર કાર્યવાહી કરી હતી અને 70 ટકા ફરિયાદોનું હકારાત્મક નિવારણ આવ્યું હતું.

વહીવટમાં સુધારો કરવાનો એક ઉપાય છે, 'દરેકે-દરેક બાબતને ઓનલાઇન મૂકવી'. સરકારો વિચારે છે કે સેવા પૂરી પાડવાની કામગીરીને સરળ બનાવવા માટે ઓનલાઇન કામગીરીનો અમલ કરીને તેઓ હરણફાળ ભરી રહ્યાં છે. બંને પદ્ધતિઓ આધારભૂત પ્રવાહો ધરાવે છે. કોઈ પણ પ્રકારના ઉત્તરદાયિત્વ વિના સરકારી સેવકો અત્યંત ઊંચા પગારભથ્થાં મેળવે છે. આ માળખામાં જાહેર સેવા બાંધકામ (પબ્લિક સર્વિસ ગેરન્ટી) ઉમેરવામાં આવી છે. તેથી જો મને રેશન ન મળે, તો હું ડીએસઓને ફરિયાદ કરું છું. ડીએસઓ તપાસ કરે છે અને પછી માફ કામ થઈ ગયું હોવાનો મને એસએમએસ મોકલે છે. આ સ્થિતિમાં હું કંઈ કરી શકતો નથી.

આ યાત્રામાં અમે સરકારના વેબ પોર્ટલમાં 5,000 ફરિયાદો દાખલ કરી હતી અને આ ફરિયાદો અંગે શું કાર્યવાહી થઈ રહી છે તેના પર અમે નજર રાખી રહ્યા છીએ. આ ફરિયાદો પરની કાર્યવાહી પર નજર રાખવાની કામગીરી પ્રથમ વાર થઈ રહી છે. અગાઉ, તેમણે જે કહ્યું તે અંગે વાંધો ઊઠાવ્યો, ત્યારે અમારી પાસે ફક્ત છૂટક નિવેદનોના પુરાવા જ મોજૂદ હતા.

લોકોની ફરિયાદો સ્વયં-સ્પષ્ટીકૃત હોય છે. તેને ચાર્ટરમાં સામેલ કરી શકાતી નથી. લોકોની ફરિયાદો એવી હોઈ શકે કે શિક્ષક

સંદર્ભ: સિવિલ સોસાયટી ન્યૂઝ, ફેબ્રુઆરી 2016, નવી દિલ્હી



નુકકડ સભા, નુકકડ નાટક, ગીતો, ચોપાનિયા વહેંચવા, આરટીઆઈ અને જવાબદેહી ક્લિનિક તથા વહીવટી તંત્ર સાથે ચર્ચા વગેરે જેવી કામગીરી હાથ ધરાતી હતી. લોકોનાં રેશન, પેન્શન, મહાત્મા ગાંધી નરેગામાં રોજગારી, આરોગ્ય, શિક્ષણ વગેરે સંબંધિત ફરિયાદોની ઓનલાઇન નોંધણી કરવા માટે તથા તે અંગે તપાસ કરવા માટે કલેક્ટર કચેરીની બહાર 'શિકાયત મેલા' (ફરિયાદ મેળા)નું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. આશરે 5,000 જેટલી ફરિયાદો ઓનલાઇન નોંધાવવામાં આવી હતી. યાત્રા દરમિયાન કેટલાક અણધાર્યા પ્રશ્નો પણ ઉદ્ભવ્યા હતા અને યાત્રામાં ભાગ લેનારાં લોકોએ ઝાલાવાડ જિલ્લામાં સ્થાનિક ધારાસભ્ય દ્વારા પ્રેરિત ટોળાંએ આચરેલી હિંસાનો સામનો કરવો પડ્યો હતો.

આ યાત્રા દ્વારા સરકાર સમક્ષ નીચે મુજબની માંગણીઓ રજૂ કરવામાં આવી હતી:

## ૧. ખાદ્ય સુરક્ષા

- એપીએલ અને બીપીએલ વચ્ચેનો તફાવત દૂર કરવો અને રેશનનું સાર્વત્રિક (એક્સમાન) વિતરણ કરવું - અર્થાત્ દર મહિને વ્યક્તિદીઠ પાંચ કિલો રેશનનું વિતરણ કરવું.

- ખાદ્ય સુરક્ષા યાદી હેઠળના રેશનના લાભાર્થીઓના યુનિટમાં ઘટાડો કરવો નહીં.

- પીડીએસ દુકાનો ફક્ત પંદર દિવસ ખુલ્લી રહેવાને બદલે આખો મહિનો ખુલ્લી રહેવી જોઈએ.

- પીડીએસ દુકાનો પર ખાનગી ડીલર હોવા જોઈએ નહીં.

- નીચે જણાવેલાં લોકોને નેશનલ ફૂડ સિક્યોરિટી બેનિફિશિયરી લિસ્ટ (રાષ્ટ્રીય ખાદ્ય સુરક્ષા લાભાર્થી યાદી)માં સીધા જ સામેલ કરવા જોઈએ (ગ્રામીણ વિસ્તારો માટે) - સામાજિક સુરક્ષા પેન્શન મેળવતાં લોકો, બીપીએલ/ રાજ્યના બીપીએલ પરિવારો, પાલનહાર લાભાર્થી

પરિવારો, એમજીનરેગા હેઠળ 100 દિવસ કામ કરનારા પરિવારો, જમીનવિહોણા, નાના અને સીમાંત ખેડૂતો, એચઆઈવી/ એઇડ્ઝગ્રસ્ત વ્યક્તિઓ, શ્રમ વિભાગ (લેબર ડિપાર્ટમેન્ટ)માં નોંધણી ધરાવતા બાંધકામ કામદારો (કન્સ્ટ્રક્શન વર્કર્સ), સ્થળાંતર કરનારા સમુદાયો, રક્તપિત્તથી પીડાતી કે આ બિમારીમાંથી મુક્ત થઈ ગયેલી વ્યક્તિઓ, મજૂર, ઘરેલૂ કામદાર, રિક્ષા ખેંચનાર તથા કચરો વીણનાર.

## ૨. પેન્શન

- પેન્શનની રકમ 500 રૂપિયાથી વધારીને ઓછામાં ઓછી માસિક રૂ 2,000 કરવી જોઈએ.

- પેન્શન લઘુત્તમ વેતનની રકમ કરતાં અડધું હોવું જોઈએ.





- દરેક સરકારી શિક્ષકનું અનુક્રમે ગામ, કસબા તથા શહેરમાં અને આ દરેક સ્થળે દસ વર્ષ માટે પોસ્ટિંગ થવું જોઈએ. આ નિયમનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જનારા શિક્ષકને સેવા પરથી ઊતારી મૂકવા જોઈએ.
- જે શિક્ષકની કોઈ ચોક્કસ જિલ્લામાં નિયુક્તિ થઈ હોય, તે જિલ્લામાં જ તેમને રાખવા જોઈએ. વળી, શિક્ષકને અન્ય જિલ્લામાં બદલી લેવાની પરવાનગી આપવી જોઈએ નહીં.

- પેન્શન વિતરણની વ્યવસ્થામાં સુધારો કરવો.
- દર મહિને (નિયત દિવસે) ગ્રામ પંચાયત સ્તરે પેન્શન દિવસનું આયોજન થવું જોઈએ અને તે દિવસે પેન્શનનું વિતરણ થવું જોઈએ.
- વૃદ્ધ વ્યક્તિઓનું પેન્શન તથા વિકલાંગતા ધરાવનારી વ્યક્તિઓને બેન્ક મારફત નહીં, બલ્કે ફક્ત પોસ્ટ ઓફિસ દ્વારા જ પેન્શન ચૂકવવું જોઈએ.
- પેન્શનના લાભાર્થીનું પેન્શન તેમના ખાતામાં સમયસર જમા ન થાય, તો તે બદલ તેમને નુકસાનીપેટે વળતર મળવું જોઈએ.

### ૩. એમજીબરેગા

- કામના ઓછામાં ઓછા 150 દિવસ હોવા જોઈએ.
- કામના માપન માટેની યોગ્ય પદ્ધતિ પ્રસ્થાપિત કરવી જોઈએ.
- કામદારોને કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલા લઘુત્તમ વેતન (રોજનું રૂ. 189) કરતાં ઓછું વેતન ન મળવું જોઈએ.
- જો સમયસર વળતર ન ચૂકવવામાં આવે, તો તે સમયગાળાના વ્યાજની રકમ જે-તે વ્યક્તિના ખાતામાં નુકસાનીના વળતરરૂપે સીધી જમા થવી જોઈએ.

### ૪. શાળા

- શિક્ષકોની ખાલી જગ્યા ભરાવી જોઈએ.
- શાળાઓમાં દીવાલો પર ચિત્રણ થકી સક્રિય જાહેરાત થવી જોઈએ.
- પારદર્શિતા લાવવા માટે શિક્ષકોની બદલીની નીતિનો અમલ થવો જોઈએ.

- દર મહિને અમાસના દિવસે એસએમસી મિટિંગની સાથે વાલી દિનનું આયોજન કરવું જોઈએ.

### ૫. આરોગ્ય

- સરકારી હોસ્પિટલોમાં ડોક્ટરોની ખાલી જગ્યાઓ ભરવી જોઈએ.
- હોસ્પિટલ આવશ્યક સાધનો, ઉપકરણો તથા સુવિધાઓથી સજ્જ હોવી જોઈએ.
- હોસ્પિટલમાં વિના મૂલ્યે અપાતી દવાઓ અને નિદાન માટેના પરીક્ષણો (ટેસ્ટ) પ્રદર્શિત કરવાં જોઈએ.

### ૬. ઇ-મિત્ર

- ઇ-મિત્ર સેવાઓ વિના મૂલ્યે પૂરી પાડવી જોઈએ.
- ઇ-મિત્ર સેવાઓ ફક્ત અટલ સેવા કેન્દ્ર ખાતે જ પૂરી પાડવી જોઈએ.
- ઇ-મિત્ર ઓપરેટર દ્વારા રસીદ જારી થવી જોઈએ.

જવાબદેહી કાયદાની માંગણીનો આધાર એ છે કે પારદર્શિતા ક્ષેત્રે નોંધપાત્ર પ્રગતિ સાધવામાં આવી છે પરંતુ આજે પણ કરોડો ભારતીય નાગરિકોએ સરકારી સ્ટાફમાં ઉત્તરદાયિત્વના અભાવને કારણે નિરાશાનો અને મૂળભૂત હક્કોના ઇનકારનો સામનો કરવો પડે છે. તેથી જવાબદેહી યાત્રા આ ક્ષેત્રમાં પ્રગતિ સાધવામાં મદદરૂપ થશે જે રાજસ્થાનની સાથે સાથે દેશની લોકશાહી પર પણ હકારાત્મક અસર ઉપજાવશે તેવી અપેક્ષા છે. ■

# રાજસ્થાનમાં સ્વાસ્થ્ય અંદાજ-પત્ર અને આરોગ્ય સેવાઓની સ્થિતિ

બજેટ એનાલિસિસ રાજસ્થાન સેન્ટર (બીએઆરસી), પ્રયાસ (ચિત્તોડ) અને જન સ્વાસ્થ્ય અભિયાન, રાજસ્થાન દ્વારા સંયુક્તપણે 'રાજસ્થાનમાં સ્વાસ્થ્ય અંદાજપત્ર અને આરોગ્ય સેવાઓની સ્થિતિ' એ વિષય પર રાજ્ય કક્ષાએ એક દિવસીય બેઠકનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. આ કાર્ય શિબિર ૨૮મી માર્ચ, ૨૦૧૬ના રોજ જયપુરના ઝાલણા ઇન્સ્ટીટ્યુશન એરિયા, ઇન્સ્ટીટ્યુટ ઓફ કો-ઓપરેટિવ મેનેજમેન્ટ (આઈસીએમ) ખાતે યોજાઈ હતી. રાજસ્થાનના વિવિધ જિલ્લાઓ ખાતેનાં સ્વૈચ્છિક સંગઠનોએ આ કાર્ય શિબિરમાં ભાગ લીધો હતો. ઉન્નતિના **રશ્મિ સિંઘ** દ્વારા આ કાર્યશિબિરનો અહેવાલ અહીં રજૂ કરવામાં આવ્યો છે.

સામાન્યપણે લોકો સ્વાસ્થ્ય બજેટ (અંદાજપત્ર) પર ધ્યાન નથી આપતાં તે મુદ્દા પર પ્રકાશ પાડીને બીએઆરસીના શ્રી નેસર અહેમદ અને પ્રયાસના ડો. નરેન્દ્ર ગુપ્તાએ કાર્ય શિબિરનો ઉદ્દેશ્ય સ્પષ્ટ કર્યો હતો. જે આધાર પર હેલ્થ બજેટ તૈયાર કરવામાં આવે છે અને જેના આધારે તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે તે અંગેની માહિતીના અભાવને કારણે સામાન્યપણે લોકો આરોગ્ય સંબંધિત સેવાઓનો મુદ્દો નથી ઊઠાવતા. કાર્ય શિબિરનો ઉદ્દેશ્ય તાલીમાર્થીઓને હેલ્થ બજેટ અંગે સમજૂતી આપવાનો હતો, જેથી તેઓ તેમના સંબંધિત કાર્ય ક્ષેત્રોમાં હેલ્થ બજેટ વિશે સમજાવી શકે. આ પાછળનો વિચાર એ છે કે લોકોએ એ જાણકારી મેળવવી જોઈએ કે તેમના વિસ્તારના પીએચસી/સીએચસી/જિલ્લા હોસ્પિટલોને કેટલું બજેટ ફાળવવામાં આવે છે અને તેમાંથી કેટલું બજેટ વાસ્તવમાં વપરાય છે. કારણ કે જો લોકો માહિતગાર હશે, તો સરકારનું ઉત્તરદાયિત્વ વધશે.

ત્યારબાદ, ડો. ગુપ્તાએ બજેટ બનાવવાની પ્રક્રિયા વિશે સમજૂતી આપી હતી. હાલમાં બજેટ લોકોની જરૂરિયાતો અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવતું નથી. ગત બજેટ અને વાસ્તવિક ખર્ચની જોગવાઈઓમાં અમુક ફેરફારો કરીને આ અંદાજ પત્ર તૈયાર કરવામાં આવતું હોય છે. બજેટના બે ઘટકો હોય છે, આયોજિત ખર્ચ અને બિન-આયોજિત ખર્ચ. બિન-આયોજિત ખર્ચ એટલે એવો ખર્ચ જેની ફાળવણી અને ખર્ચ નિશ્ચિત હોય. જેમ કે સ્ટાફના પગાર, વીજળી, પાણી વગેરે જેવી સંસ્થાકીય સુવિધાઓ પાછળ થતો ખર્ચ વગેરે. બીજા ખર્ચને આયોજિત ખર્ચ કહે છે. જેમાં જાહેર યોજનાઓ, કાર્યક્રમો વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

બિન-આયોજિત ખર્ચની ફાળવણી અને ખર્ચ નિશ્ચિત થયેલો હોવાથી તે ખર્ચ માટે આયોજન કરવાની જરૂર રહેતી નથી. જ્યારે આયોજિત ખર્ચ આરોગ્ય સેવાઓની સ્થિતિ સુધારવા માટેના અને સુધારાઓ

સાથેની સેવાઓ પૂરી પાડવાના પ્રયત્નો પર આધારિત હોવો જોઈએ. જો કે, વાસ્તવમાં આમ થતું નથી.

ડો. ગુપ્તાએ આગળ જણાવ્યું કે, અંદાજ પત્ર તથા તેના ખર્ચમાં જોગવાઈઓ ઘડવાની પ્રક્રિયા પૂરતી મજબૂત નથી. બિન-આયોજિત ખર્ચ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી રકમ, પ્રથમ ત્રિમાસિક ગાળામાં તમામ સ્તરોને ટ્રાન્સફર કરી દેવાતી હોય છે. જો કે, આયોજિત ખર્ચની રકમ ટ્રાન્સફર કરવામાં આવતી નથી. છ મહિના બાદ અંદાજ પત્રની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે અને ત્યાં સુધીમાં બિન-આયોજિત ખર્ચ માટે ફાળવવામાં આવેલા અંદાજ પત્રની તુલનામાં આયોજિત અંદાજ પત્રમાંથી ઓછો ખર્ચ થયો હોય છે. આવા સમયે અંદાજ પત્રમાં ફેરફારો કરવામાં આવે છે. કાં તો આયોજિત અંદાજ પત્રની રકમ ઘટાડી દેવામાં આવે છે અથવા તો નવી યોજના અમલમાં મૂકીને તેની પાછળ ખર્ચ કરવામાં આવે છે.

કાર્ય શિબિરના મુખ્ય વક્તા પ્રોફેસર વિજય શંકર વ્યાસના મત અનુસાર, સરકારે આરોગ્ય, શિક્ષણ અને ખાદ્ય સુરક્ષા - આ ત્રણ મુખ્ય વિષયને ધ્યાનમાં રાખીને અંદાજ પત્ર તૈયાર કરવું જોઈએ. જો આ ત્રણ ક્ષેત્રોમાં બહેતર સેવા પૂરી પાડવામાં આવશે તો દેશમાં માનવ સંસાધનનો વિકાસ થશે. આ મુદ્દો સ્પષ્ટ કરવા માટે તેમણે ચીનનું ઉદાહરણ ટાંક્યું હતું. ચીને આ ત્રણ ક્ષેત્રોને અત્યંત મહત્વ આપ્યું છે. પરિણામે, તે દેશના માનવ સંસાધને નોંધપાત્ર વિકાસ સાધ્યો છે અને તેના કારણે વિકાસ આંકે પણ પ્રગતિ સાધી છે. આપણા દેશનો વિકાસ આંક ક્રમશઃ વધી રહ્યો છે પણ માનવ સંસાધન ક્ષેત્રે કોઈ પ્રગતિ થઈ નથી. જો માનવ સંસાધનનો ઉપયોગ અને વિકાસ નહીં થાય, તો બજેટની જોગવાઈઓનો અમલ નહીં થાય. આરોગ્ય અને શિક્ષણના ક્ષેત્રમાં હાલ આ જ સ્થિતિ ઉદ્ભવી છે. અંદાજ પત્રમાં આયોજિત ખર્ચ માટેની જોગવાઈઓ ઘડવામાં

આવી છે, પરંતુ માનવ સંસાધનની અછત અને અસમાન વહેંચણીને કારણે વાસ્તવિક ખર્ચ ઊઠાવી શકાતો નથી. પ્રોફેસર વ્યાસે ઉમેર્યું હતું કે બજેટનો નિશ્ચિત ઉદ્દેશ્ય નક્કી નથી કરવામાં આવતો અને તેથી જ પરિણામ પણ નિશ્ચિત કરવામાં નથી આવતું. બજેટ ઉદ્દેશ્ય સભર છે અને તેનું પરિણામ એ આધાર પર નક્કી કરવામાં આવ્યું છે કે જેના થકી તેની સમીક્ષા થઈ શકે - આ બાબતોની ખાતરી કરવા માટે સરકાર પર દબાણ લાવવાનું તેમણે સૂચન કર્યું હતું.

વળી પ્રોફેસર વ્યાસે સહભાગીઓનું એ હકીકત તરફ ધ્યાન દોર્યું હતું કે જીડીપીના ત્રણ ટકા જેટલી રકમ આરોગ્ય સેવાઓ પાછળ ખર્ચાવી જોઈએ, જ્યારે વાસ્તવમાં ફક્ત એક ટકા જેટલી રકમ જ ખર્ચવામાં આવે છે. સામાન્ય કક્ષાએ આરોગ્ય અને શિક્ષણ સેવાઓ પૂરી પાડવાનું સ્તર ઘણું જ નબળું છે. માનવબળની અછત અને માનવ સંસાધનોની અસમાન વહેંચણી આ પાછળનાં મુખ્ય જવાબદાર પરિબલો છે. એવી દલીલ કરવામાં આવે છે કે માનવ બળની અછત હોય તેવી સ્થિતિમાં સેવાઓની સ્થિતિમાં સુધારો લાવી શકાય નહીં. આમ, બજેટ તૈયાર કરતી વખતે લોકોની જરૂરિયાતોને ધ્યાનમાં રાખવી જરૂરી છે અને આ કામગીરી ગ્રામીણ સ્તરની સમિતિઓ સક્રિય થાય અને ગ્રામ પંચાયતો દ્વારા બજેટ (અંદાજ પત્ર) તૈયાર કરવામાં આવે તો જ શક્ય બનશે.

સરકાર આરોગ્ય સેવાના ખાનગીકરણ પર વધુ ધ્યાન આપી રહી છે. સરકારી સેવા સંસ્થાઓ ખાનગી કંપનીઓને સોંપવામાં આવી રહી છે, જેનો જન સ્વાસ્થ્ય અભિયાન દ્વારા વિરોધ કરવામાં આવી રહ્યો છે. એનએસએસઓ (૨૦૧૪)ના ૭૩મા રાઉન્ડ રિપોર્ટ અનુસાર, સરેરાશ પરિવારે સરકારી હોસ્પિટલોમાં સારવાર માટે રૂ. ૬૧૨૦ ખર્ચવા પડે છે, જ્યારે ખાનગી હોસ્પિટલોમાં સારવાર પાછળ રૂ. ૨૬,૧૧૪નો ખર્ચ કરવો પડે છે.

એનએસએસઓના અભ્યાસના આધાર માલૂમ થયું હતું કે ગંભીર ન હોય તેવી બિમારી ધરાવતા આશરે ૭૯ ટકા દર્દીઓ અને ગંભીર બિમારી ધરાવતા આશરે ૬૦ ટકા દર્દીઓ સારવાર માટે ખાનગી હોસ્પિટલોમાં જાય છે. ખાનગી હોસ્પિટલો અગાઉથી જ બોજ હેઠળ છે. અભ્યાસના આધારે એ પણ સ્પષ્ટ થયું હતું કે, જ્યાં જાહેર સેવાઓની સ્થિતિ મજબૂત હોય, ત્યાં ખાનગી ક્ષેત્ર પણ મજબૂત સ્થિતિ ધરાવે છે. પછાત તથા અંતરિયાળ વિસ્તારોમાં જાહેર સેવાઓ પૂર્ણપણે વિકસિત નથી અને તેથી આવા વિસ્તારોમાં ખાનગી કંપનીઓનો પ્રવેશ મર્યાદિત છે.

ત્યારબાદ, બીએઆરસીના વિવેક મિશ્રાએ છેલ્લા ચાર વર્ષના (૨૦૧૨-૧૩થી ૨૦૧૫-૧૬ સુધીના) અંદાજ પત્ર અને ખર્ચનું તથા વર્ષ

૨૦૧૬-૧૭ના અંદાજિત બજેટનું સમાવેશક વિશ્લેષણ રજૂ કર્યું હતું. આ વિશ્લેષણના મુખ્ય મુદ્દાઓ નીચે પ્રમાણે છે:

૧. દર વર્ષે બજેટમાં તુલનાત્મક વધારો દર્શાવવામાં આવ્યો છે. જોકે, વધતા કુગાવાની સરખામણીમાં આ વધારો ઘણો ઓછો છે.
૨. બજેટમાં જોગવાઈઓ ઘડવામાં આવી છે પરંતુ વાસ્તવિક ખર્ચ નીચો છે.
૩. ક્યા જિલ્લા કે પ્રદેશ પાછળ કેટલી રકમ ખર્ચવામાં આવશે તે નક્કી કરવામાં આવ્યું નથી. બજેટને જરૂરિયાત પ્રમાણે તૈયાર કરવામાં આવ્યું નથી.
૪. બજેટની આશરે ૪૦-૫૦ ટકા રકમ નાણાંકીય વર્ષના છેલ્લા ત્રિમાસિક ગાળામાં વાપરવામાં આવી છે.
૫. બાળક અને માતાના આરોગ્ય પર વિશેષ ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે. ટીબી, મેલેરિયા અટકાવવાના ડોટ્સ કાર્યક્રમ પર ઓછું ધ્યાન આપવામાં આવ્યું છે.
૬. બિમારીના ઉપચારક પાસાં પર વિશેષ ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે. બિમારી ન થાય તે માટેના પાસાં પર ઓછું ધ્યાન આપવામાં આવ્યું છે.
૭. બજેટમાં જાહેર યોજનાઓમાં કોઈ ઘટાડો નથી કરવામાં આવ્યો. તેમ છતાં, યોજનાઓની અસરકારકતા ઓછી કરી દેવામાં આવી રહી છે.

ઉપરાંત તેમણે રાજસ્થાનના - ભરતપુર, બાડમેર, જુન્જનુ અને ચિત્તોડ - આ ચાર જિલ્લાઓમાં જિલ્લા સ્તરેથી ઉપ-કેન્દ્ર સ્તરે આરોગ્ય સેવાઓ પરના બજેટ (૨૦૧૨-૧૩થી ૨૦૧૫-૧૬) અને ખર્ચના અભ્યાસ પરનો સમાવેશક અહેવાલ રજૂ કર્યો હતો. આ ચાર જિલ્લાઓમાંથી અન્ય ત્રણ જિલ્લાઓનો અભ્યાસ હજી સંકલિત કરવો બાકી હોવાથી જુન્જનુ જિલ્લાનો અભ્યાસ રજૂ કરવામાં આવ્યો હતો. અભ્યાસમાં દર્શાવાયું હતું કે દરેક સ્તરે બજેટની ફાળવણીમાં ઘણી અસમાનતા જોવા મળી હતી. ક્યાંક બજેટની ફાળવણી ઘણી વધારે હતી, તો ક્યાંક ઘણી જ ઓછી હતી. વળી, બજેટની ફાળવણી માટેનો કોઈ આધાર નહોતો. બજેટની ફાળવણીમાં રહેલી આ અસમાનતા સીએચસીથી લઈને ઉપ-કેન્દ્ર સુધી પ્રવર્તે છે.

આરોગ્ય સેવાઓનું સ્પષ્ટ ચિત્ર મેળવવા માટે ચાર જિલ્લાની હોસ્પિટલો, આઠ સીએચસી, ૧૬ પીએચસી અને ૩૨ ઉપ-કેન્દ્રોનો સર્વે હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો. આ સેવા કેન્દ્રો હેઠળ સારવાર લઈ રહેલા આશરે ૫૦૦ દર્દીઓની મુલાકાત લઈને આરોગ્ય સંબંધિત સેવાઓ વિશે તેમનો અભિપ્રાય મેળવવામાં આવ્યો હતો. સર્વેના આધારે



માલૂમ પડ્યું હતું કે લગભગ તમામ સેવા કેન્દ્રોમાં દાકતરી ઉપકરણો (મેડિકલ ઇક્વિપમેન્ટ્સ), માનવબળ, સ્પેશ્યાલિસ્ટ (નિષ્ણાતો) અને નિઃશુલ્ક દવાઓની ભારે તંગી પ્રવર્તતી હતી.

પ્રયાસ (ચિત્તોડ)નાં છાયા પર્યોલીએ પ્રતાપગઢ જિલ્લાનાં ૨૧ ગામોમાં પ્રયાસ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલા અભ્યાસનો સંક્ષિપ્ત અહેવાલ રજૂ કર્યો હતો. આ અભ્યાસનો સાર એ છે કે પ્રયાસ દ્વારા કરવામાં આવેલા પ્રયત્નોને પગલે, ખાસ કરીને વિલેજ હેલ્થ સેનિટેશન એન્ડ ન્યુટ્રિશન કમિટિ (વીએચએસએનસી - ગ્રામીણ આરોગ્ય સ્વચ્છતા અને પોષણ સમિતિઓ) કાર્યરત થઈ તેને પગલે આ પ્રદેશમાં આરોગ્ય સેવાઓની સ્થિતિમાં ઘણો જ સુધારો થયો છે. આ અભ્યાસ સમુદાયનાં લોકો સાથે મળીને હાથ ધરવામાં આવેલી ફોકસ ગ્રૂપ ડિસ્કશન્સ (જૂથ ચર્ચાઓ) પર આધારિત હતો.

### કાર્ય શિબિરના અંતે નક્કી થયેલી કાર્યસૂચિ

૧) વીએચએસએનસી કાર્યરત કરવી તથા તેનું સશક્તિકરણ કરવું,

જેથી ધરાતલ સ્તરે ફેરફારો કરી શકાય. જરૂરિયાત આધારિત વાર્ષિક આયોજન તૈયાર કરવું જોઈએ અને આ આયોજન ગ્રામ પંચાયત મારફત આરોગ્ય વિભાગને પહોંચાડવું જોઈએ.

૨) ભામાશા સ્વાસ્થ્ય વીમા યોજનાના અમલીકરણને લગતા અનુભવો પર ધ્યાન આપવું જોઈએ. આ યોજના વિશે લોકોમાં ઓછી જાગૃતિ પ્રવર્તે છે.

૩) રાજ્ય સરકાર સમક્ષ માંગણી પત્ર રજૂ કરવો જોઈએ. આ પત્રમાં રાજ્યમાં આરોગ્ય સંબંધિત સેવાઓ સુધારવા માટેની માંગણી સામેલ હોવી જોઈએ. પ્રયાસે (ચિત્તોડ) મુસદ્દો (ડ્રાફ્ટ નોટ) તૈયાર કરવાની, જાહેર આરોગ્ય ક્ષેત્રે કામગીરી કરી રહેલાં તમામ સંગઠનોને તે મુસદ્દો પહોંચાડવાની, સૂચનોને એકત્રિત કરવાની અને આખરી રૂપરેખા સરકારને સુપરત કરવાની પ્રક્રિયા અંગે નિર્ણય લેવાની જવાબદારી સ્વીકારી છે. ■

## સાંપ્રત પ્રવાહ

ગુજરાત સરકારના કમિશનરશ્રી આરોગ્ય, તબીબી સેવાઓ અને તબીબી શિક્ષણની કચેરી (આરોગ્ય વિભાગ) દ્વારા ૨૧.૧.૨૦૧૬ના રોજ વિકલાંગતા પ્રમાણપત્રો આપવા માટેની શિબિર અંગે એક પરિપત્ર બહાર પાડવામાં આવ્યો હતો. આ પરિપત્રનો ઉદ્દેશ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની તપાસ કરીને પ્રમાણપત્રો આપવા માટે શિબિરોનું આયોજન દરેક જિલ્લામાં તાલુકા કક્ષાએ કરવાનો છે. પરંતુ આવી શિબિરોમાં વિકલાંગ લોકોની સંખ્યા ખૂબ જ ઓછી હોય છે અને શિબિર સુધી પહોંચવાની પણ મુશ્કેલીઓ તેઓને પડે છે. શિબિર દરમ્યાન વધુ પ્રમાણપત્રો આપવામાં આવે (વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ઓળખ કેવી રીતે કરવી તે અંગેની તાલીમ), શિબિરના સ્થળ પર તમામ વ્યવસ્થા, લાભાર્થીઓને શિબિર સુધી લાવવા માટે વાહન વ્યવસ્થા, સાંભળી નથી શકતા તેવા વ્યક્તિઓ માટે ઓડિયોલોજિસ્ટની વ્યવસ્થા કરવા અંગેનો છે. (મૂળ પરિપત્રની નકલ અહીં આપવામાં આવી છે.)

‘ઉન્નતિ’ દ્વારા ‘યુરોપીય સંઘ’ની સહાયથી અમલી પ્રોજેક્ટ ‘જાહેર યોજનાઓની માહિતી લોકો સુધી પહોંચાડવી’ અંતર્ગત વિજયનગર અને પોશિનામાં વિકલાંગતા પ્રમાણપત્ર માટેની શિબિરનું સંચાલન ‘ઉન્નતિ’ દ્વારા કરવામાં આવ્યું હતું. જેનો અહેવાલ અહીં રજૂ કરવામાં આવ્યો છે.

### વિકલાંગ પ્રમાણપત્ર શિબિર, તા. ૫ ફેબ્રુઆરી, ૨૦૧૬, સી.એચ.સી., વિજયનગર

તા. ૫ ફેબ્રુઆરી ૨૦૧૬ના રોજ સામૂહિક આરોગ્ય કેન્દ્ર (સી.એચ.સી.) વિજયનગર ખાતે ડો. એસ. એમ. ચૌહાણ (ટી.એચ.ઓ.), સી.એચ.સી. તથા પી.એચ.સી. દ્વારા તાલુકા સ્તરના વિકલાંગતા પ્રમાણપત્ર શિબિરનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. આ શિબિરમાં તાલુકા હેલ્થ ઓફિસરશ્રી, મામલતદારશ્રી, સમાજસુરક્ષા વિભાગ, હિંમતનગર, સામૂહિક આરોગ્ય કેન્દ્રનો તમામ સ્ટાફ, તાલુકા હેલ્થનો તમામ સ્ટાફ, સરસવ, કોડીયાવાડા, આંતરસુબા અને ચિઠોડા પી.એચ.સી.નો તમામ સ્ટાફ, આશા વર્કર બહેનો હાજર રહ્યા હતા. આ શિબિરમાં સરકારી કર્મચારીઓની સાથે ઉન્નતિના ૭ કાર્યકરો અને ૧૨ નાગરિક આગેવાનો હાજર રહ્યા હતા.

શિબિરનો પ્રચાર-પ્રસાર વિજયનગરના આશા કાર્યકર્તાઓ, આંગણવાડી



કાર્યકરો અને તેમના સ્ટાફ દ્વારા કરવામાં આવ્યો હતો. શિબિરમાં આંખની તપાસ, કાનની તપાસ, માનસિક તપાસ, હાથપગની તપાસ અને તબીબી પ્રમાણ પત્ર કાઢી આપનાર ડોક્ટરો તથા બસ પાસ ઈશ્યુ કરવા માટે સમાજ સુરક્ષા વિભાગના અધિકારીઓ હાજર રહ્યા હતા. આ શિબિરમાં કુલ ૫૬૮ જેટલા વિકલાંગ ભાઈ-બહેનોનું રજિસ્ટ્રેશન કરવામાં આવ્યું હતું. શિબિરના સ્થળ પર વિકલાંગતા અંગેના કુલ ૨૩૩ પ્રમાણ પત્ર આપવામાં આવ્યા હતા અને ૯ વિકલાંગ વ્યક્તિઓને બસ પાસ આપવામાં આવ્યા હતા. ૭૨ વ્યક્તિઓને ઓડિયોમેટ્રી તપાસ માટે હિંમતનગર રીફર કરવામાં આવ્યા હતા. ઓડિયોમેટ્રી માટે વિજયનગરથી હિંમતનગર, સિવિલ હોસ્પિટલ ખાતે મહિનાના બીજા અને ચોથા બુધવારે તપાસની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી છે. શિબિર દરમ્યાન ફક્ત ૨૫ વ્યક્તિઓ

જ તપાસ માટે તૈયાર થઈ હતી અને તેમને હિંમતનગર લઈ જવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી હતી અને તેમાંથી ૪ વ્યક્તિઓને વિકલાંગતા પ્રમાણપત્ર આપવામાં આવ્યા હતા.

વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ઓળખ કરવા, શિબિર સુધી લાવવા અને લઈ જવા માટે ૧૭ ગાડીઓની વ્યવસ્થા સામૂહિક આરોગ્ય કેન્દ્ર તથા પી.એચ.સી. દ્વારા કરવામાં આવી હતી. જેમાં ૭ વાહનો સરકારી વિભાગના તથા ૧૦ વાહનો ભાડેથી કરવામાં આવ્યા હતા. ચા-નાસ્તાની વ્યવસ્થા ઉપરાંત, વિકલાંગ વ્યક્તિઓને બેઠક માટેની વ્યવસ્થા પણ કરવામાં આવી હતી. આ બધી વ્યવસ્થા ડો. એમ. એમ. ચૌહાણ (ટી.એચ.ઓ.), વિજયનગર દ્વારા કરવામાં આવી હતી.

### વિકલાંગ પ્રમાણપત્ર અને વિકલાંગ વ્યક્તિઓના આધાર કાર્ડ અંગેની શિબિર, તા. ૧૮ માર્ચ, ૨૦૧૬, સી.એચ.સી., પોશિના

તા. ૧૮ માર્ચ, ૨૦૧૬ના રોજ સામૂહિક આરોગ્ય કેન્દ્ર (સી.એચ.સી.) પોશિના ખાતે વિકલાંગતા પ્રમાણપત્ર અને આધાર કાર્ડ માટે શિબિરનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું.

શિબિરની માહિતીનો પ્રચાર-પ્રસાર નાગરિક આગેવાનો અને ઉન્નતિના કાર્યકરો દ્વારા તાલુકાના ૫૯ ગામોમાં માહિતી વાહન દ્વારા ગામના બધા જ ફળિયામાં કરવામાં આવ્યા હતા. માહિતી વાહન માટે એક જીપની સજાવવામાં આવી હતી. જેમાં પોસ્ટર, બેનરો અને લાઉડ સ્પીકરની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી હતી. ગામની મુલાકાતો વખતે વિકલાંગતાના પ્રમાણ પત્ર અને આધાર કાર્ડ માટે પુરાવાઓના પ્રકાર, શિબિરની તારીખ અને સ્થળ વિશેની માહિતીનો પ્રસાર ફળિયા બેઠક, ચોપાનિયા, જાહેર જગ્યા જેવી કે બસ સ્ટેન્ડ, સ્કૂલ, આંગણવાડી, પંચાયત વગેરેમાં પોસ્ટર ચોટાંડીને કરવામાં આવ્યો હતો. ગ્રામસ્તરે વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે વાહનની વ્યવસ્થા પી.એચ.સી. દ્વારા કરવામાં આવી હતી. જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં ખાનગી ભાડાના વાહનોની વ્યવસ્થા પણ સી.એચ.સી. દ્વારા કરવામાં આવી હતી.



શિબિરમાં ડોક્ટરોની ટીમને જિલ્લા હોસ્પિટલ, હિંમતનગર ખાતેથી બોલાવવામાં આવી હતી. મામલતદાર કચેરી, પોશિના દ્વારા આધાર કાર્ડ માટે બે કીટની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી હતી. શિબિરમાં કુલ ૨૪૯ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની નોંધણી કરવામાં આવી હતી, જેમાંથી ૧૨૦ વ્યક્તિઓને પ્રમાણપત્ર આપવામાં આવ્યા હતા. ૪૬ વિકલાંગ વ્યક્તિઓ ખાસ કરીને દૃષ્ટિહીન અને શારીરિક અપંગતા ધરાવતા લોકોને શિબિરમાં આધાર કાર્ડ કાઢી આપવામાં આવ્યા હતા. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓની આંખની કીકીના તથા જે વ્યક્તિઓને હાથ અથવા પગ અથવા અંગૂઠા નથી તેવી વિકલાંગ વ્યક્તિઓના ફોટાઓ લેવામાં મુશ્કેલી પડી હતી. આધાર કાર્ડમાં વિકલાંગતાના પ્રકાર ફોટો લેતી વખતે દર્શાવવા પડે, પરંતુ આધાર કાર્ડ માટેના કર્મચારીઓને તેની પરમીશન હોતી નથી. તેને કારણે આધાર કાર્ડ માટેના સુપરવાઈઝરને મામલતદારશ્રી પોશિના અને પ્રાંત અધિકારીશ્રી, ખેડબ્રહ્માના ખાસ સહયોગથી આ સમસ્યા માટે બોલાવવા પડ્યા હતા અને વિકલાંગ વ્યક્તિઓને તે જ દિવસે આધાર કાર્ડ કરી આપવામાં આવ્યા હતા. સાંભળી શક્તિ ન હોય તેવી સાત વ્યક્તિઓને ઓડિયોમેટ્રી ટેસ્ટ માટે તાલુકા સ્તરે સાધનો ન હોવાને કારણે જિલ્લા હોસ્પિટલ ખાતે રીફર કરવામાં આવ્યા હતા. આ શિબિરની તમામ વ્યવસ્થા ટીએચઓ, ખેડબ્રહ્મા, ડો. વી. એસ. ગઢવી (ટીએચઓ, પોશિના) અને આરોગ્ય વિભાગના તમામ સ્ટાફ દ્વારા કરવામાં આવી હતી.







અધિક નિયામક  
તબીબી સેવાઓ

નં. વિકલાંગ/પ્રમાણપત્ર/કેમ્પ/ જાન્યુ - ૨૦૧૬

કમિશનરશ્રી, આરોગ્ય, તબીબી સેવાઓ અને  
તબીબી શિક્ષણ ની કચેરી, (આરોગ્ય વિભાગ)

ડૉ. જીવરાજ મહેતા ભવન, બ્લોક નં.૫, બીજો માળ,  
ગાંધીનગર - ૩૮૨૦૧૦

☎ (૦૭૯) ૨૩૨૫૭૯૪૮ ☎ (૦૭૯) ૨૩૨૫૪૫૪૪

તા.: ૨૧/૦૧/ ૨૦૧૬

પરિપત્ર -

વિષય - વિકલાંગતાના પ્રમાણપત્રો આપવા માટે ના કેમ્પ અંગે

ઉપરોક્ત વિષય પરત્વે જણાવવાનું કે, અપંગ વ્યક્તિઓને તપાસ કરીને પ્રમાણપત્ર આપવા માટે કેમ્પો નું આયોજન દરેક જિલ્લા માં કરવામાં આવે છે. પરંતુ તેમાં વિકલાંગ લોકોની સંખ્યા બહુજ ઓછી હોય છે અને મુસ્કેલીયો પણ આવે છે, કેમ્પમાં વધુ પ્રમાણપત્ર અપાય તેના માટે નીચે મુજબ ની કામગીરી કરવાની રહેશે

- 1) કેમ્પના સ્થળ પરની તમામ વ્યવસ્થા જે તે આરોગ્ય સંસ્થાએ કરવાની રહેશે.
  - જેની ખાતરી જિલ્લામાં આવેલ (District Quality Assurance Medical officer - DQAMO) એ કરવાની રહેશે
- 2) કેમ્પના લાભાર્થીઓને મોબીલાઇઝ કરીને કેમ્પમાં લાવવા માટે ની કામગીરી જે તે THO એ FHW, ASHA Workers બહેનો દ્વારા કરાવવાની રહેશે, તેમજ IEC પણ કરાવવાની રહેશે.
- 3) જરૂર જણાયે તો કેમ્પના સ્થળે વિકલાંગ વ્યક્તિઓને લઇ આવવા માટે વાહનની વાવસ્થા કરવાની રહેશે
  - CDHO દ્વારા આરોગ્યના કોઈ પણ પ્રોગ્રામ માં ફાળવેલ વાહનો નો ઉપયોગ કરી શકાશે
  - CDMO / Medical Superintendent દ્વારા સંસ્થામાં ઉપલબ્ધ વાહનનો ઉપયોગ કરી શકાશે.
- 4) CDHO ઓ એ અપંગ વ્યક્તિની ઓળખ કઈ રીતે કરવી તેની તાલીમ - આંગણવાડી કાર્યકરો, આશા, ANMs ને આપવાનું આયોજન કરવાનું રહેશે.
- 5) કેમ્પ દરમિયાન CDMO / Medical Superintendent દ્વારા ઓડીયોલોજીસ્ટ ની વ્યવસ્થા કરવાની રહેશે
  - પ્રતીનીયુક્તી પર વ્યવસ્થા ના થઇ શકે તો સ્થાનિક કક્ષાએ વ્યવસ્થા કરવાની રહેશે.

અધિક નિયામક (તબીબી સેવાઓ)  
ગાંધીનગર



પ્રતિ,

- મુખ્ય જીલ્લા તબીબી અધિકારી સહ સીવીલ સર્જનશ્રી, (તમામ)
- મુખ્ય જીલ્લા આરોગ્ય અધિકારીશ્રી (તમામ)
- તબીબી અધિક્ષકશ્રી, સરકારી મેડીકલ કોલેજ સંલગ્ન હોસ્પિટલ (તમામ)
- તબીબી અધિક્ષકશ્રી, જી.એમ.ઈ.આર.એસ મેડીકલ કોલેજ સંલગ્ન હોસ્પિટલ (તમામ)
- અધિક્ષકશ્રી, માનશીક આરોગ્યની હોસ્પિટલ (તમામ)
- જિલ્લા કવોલીટી મેડીકલ ઓફિસરશ્રી (તમામ)

નકલ રવાના:-

- વિભાગીય નાયબ નિયામકશ્રી, આરોગ્ય અને તબીબી સેવાઓ (તમામ)

નકલ સવિનય જાણ સારું:-

- મુખ્ય સચિવ શ્રી, સામાજિક ન્યાય અને અધિકારીતા વિભાગ,, બ્લોક નં 5/9 મો માળ, નવા સચિવાલય, ગાંધીનગર
- અગ્ર સચિવશ્રી, (જાહેર આરોગ્ય અને પરિવાર કલ્યાણ) અને આરોગ્ય કમિશનરશ્રી, ડૉ. જીવરાજ મહેતા ભવન, જુના સચિવાલય, ગાંધીનગર
- અધિક નિયામકશ્રી (આરોગ્ય), મજકુર કચેરી, ગાંધીનગર
- અધિક નિયામકશ્રી (તબીબી શિક્ષણ), મજકુર કચેરી, ગાંધીનગર



અધિક નિયામક  
તબીબી સેવાઓ

નં. વિકલાંગ / પ્રમાણપત્ર / ટ્રાન્સપોર્ટ / ૨૦૧૬  
કમિશનરશ્રી, આરોગ્ય, તબીબી સેવાઓ અને  
તબીબી શિક્ષણ ની કચેરી, (આરોગ્ય વિભાગ)  
ડૉ. જીવરાજ મહેતા ભવન, બ્લોક નં.૫, બીજો માળ,  
ગાંધીનગર - ૩૮૨૦૧૦  
☎ (૦૭૯) ૨૩૨૫૭૯૪૮ ☎ (૦૭૯) ૨૩૨૫૪૫૪૪  
તા.:૨૦/૦૨/ ૨૦૧૬

વિષય - વિકલાંગતાના પ્રમાણપત્રો આપવા માટે વાહન ની વાવસ્થા કરવા બાબત.

ઉપરોક્ત વિષય પરત્વે જણાવવાનું કે, અપંગ વ્યક્તિઓને તપાસ કરીને પ્રમાણપત્ર આપવા માટે વિજયનગર સામુહિક આરોગ્ય કેન્દ્ર ખાતે કેમ્પનું આયોજન કરવામાં આવેલ હતું, જેમાં 72 વિકલાંગો ને ઓડીયોમેટ્રી ટેસ્ટ કરવા માટે હિંમતનગર સીવીલ હોસ્પિટલ ખાતે રીફર કરવામાં આવેલ છે.

ઉપરોક્ત 72 વિકલાંગોને ઓડીયોમેટ્રી ટેસ્ટ માટે હિંમતનગર સીવીલ હોસ્પિટલ ખાતે લઈ જવાની વ્યવસ્થા TMO વિજયનગર કરવાની રહેશે. આ કામગીરી ઉજ્જતી (NGO) ના સંકલન માં રહીને કરવાની રહેશે.

મુખ્ય જીલ્લા તબીબી અધિકારી સહ સીવીલ સર્જનશ્રી, (સાબરકાંઠા) એ ઓડીયોમેટ્રી ટેસ્ટ ની વસ્વસ્થા કરીને એજ દિવસે વિકલાંગતાનું પ્રમાણ પત્ર અપાઈ જાય તેવી વ્યવસ્થા કરવાની રહેશે.

આ કામગીરી પૂર્ણ થયે અત્રે જાણ કરવાની રહેશે.

અધિક નિયામક (તબીબી સેવાઓ)  
ગાંધીનગર

## મામલતદાર કચેરી, પોશીના દ્વારા વ્યાજબી ભાવની દુકાનદારોએ કરવાની થતી કામગીરી અંગે સૂચના બાબતનો બહાર પાડેલો પરિપત્ર

મામલતદાર કચેરી, પોશીના તા. ૧-૧-૨૦૧૬

વિષય:- વ્યાજબી ભાવની દુકાનદારોએ કરવાની થતી કામગીરી અંગે સૂચના બાબત

પરિપત્ર:-

આથી અત્રેના પોશીના તાલુકામાં આવેલ સરકાર માન્ય, પંડિત દિન દયાળ ગ્રાહક ભંડાર, વ્યાજબી ભાવની દુકાનના સંચાલકશ્રી/ પરવાનેદારશ્રીઓને જણાવવાનું કે, આપશ્રીની દુકાન સાથે જોડાયેલા રેશનધારકોને સરકારશ્રી તરફથી આવશ્યક ચીજવસ્તુઓનું વિતરણ કરવામાં આપશ્રીને મે. કલેક્ટર સાહેબ, સાબરકાંઠા જિલ્લા હિંમતનગર તરફથી છુટક વિકેતા તરીકે પરવાનો/અધિકાર પત્ર આપવામાં આવેલ છે. અમારી જાણમાં આવ્યા મુજબ સરકારશ્રીની હાલના નીતિ નિયમ મુજબની વિતરણ વ્યવસ્થા અને રેકર્ડ નિભાવણી પરવાનેદારશ્રીએ સુવ્યવસ્થિત રીતે નિભાવવાના હોય છે. જે પરવાનાની અને અધિકારપત્રની સૂચના મુજબ મોટાભાગના પરવાનેદારશ્રીઓ તરફથી નિભાવણી કરવામાં આવતી ન હોવાનું અમારા ધ્યાન ઉપર આવેલ છે. જેથી સદર પરિપત્રમાં નીચે જણાવ્યા મુજબની આપેલ સૂચનાઓ વંચાણમાં લઈ અંગત ધ્યાન આપી આપની વ્યાજબી ભાવની દુકાને વિતરણ વ્યવસ્થા અને રેકર્ડ નિભાવવા સૂચના આપવામાં આવે છે.

પરિપત્રનો અમલ ચાલુ માસથી કરવાનો રહેશે. જો તેમ કરવામાં કસુર થયેથી આપશ્રીની સામે પરવાના/અધિકારપત્ર અને આપેલ સૂચનાનો અનાદર સમજી આપશ્રીને વ્યાજબી ભાવની દુકાન ચલાવવામાં કોઈ રસ નથી, તેમ માની પરવાનો રદ કરવા આગળની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. જેની સપ્ત નોંધ લેશો.

- (૧) વ્યાજબી દુકાનદારે પરવાના તથા અધિકારપત્રમાં આપેલ સૂચના મુજબ આવશ્યક ચીજવસ્તુઓના આવક-જાવક અંગે (૧) સ્ટોકપત્ર (૨) વેચાણ પત્રક (૩) બીલ બુક (૪) માંગણી પત્રક (૫) માસિક જથ્થાની આવક-જાવક અંગેના પત્રકની ફાઈલ (૬) વીઝીટ બુક (૭) ફરિયાદ બુક (૮) ફરિયાદ પેટી નિભાવવાની રહેશે.
- (૨) વ્યાજબી ભાવની દુકાને નિભાવવાના થતા બીલ બુકમાં પરવાનેદારશ્રીનું નામ/સરનામું પરવાના નંબર/અધિકાર પત્ર નંબર/બીલ નંબર/તારીખ/કાર્ડનો પ્રકાર/કાર્ડ ધારકશ્રીનું નામ સહિતની તમામ વિગતો સાથે બીલ બુક નિભાવવાની રહેશે.
- (૩) વ્યાજબી ભાવની દુકાને નિભાવેલ આ.ચી.વસ્તુની આવક-જાવક અંગે સ્ટોક પત્રક તથા વેચાણ પત્રકમાં અંગ્રેજી માસમાં આવતા દિવસો મુજબ તારીખવાર રેકર્ડ લખવાનું રહેશે. (મેન્યુઅલ તથા કોમ્પ્યુટર રાઈઝ).
- (૪) હાલમાં તાલુકાની તમામ વ્યાજબી ભાવની દુકાનો સરકારશ્રીની સૂચના મુજબ ઈ-એફ.પી.એસ તરીકે જોડવામાં આવેલ છે,

જેથી કાર્ડધારકોનો અથવા તેઓના કુટુંબના સભ્યનો થમ્બ ઈમ્પ્રેસન (અંગૂઠાની છાપ) લઈ જ જથ્થાનું વિતરણ કરવાનું રહેશે. થમ્બ ઈમ્પ્રેસન વગર જથ્થો ઈસ્તુ કરવાનો રહેશે નહિ અને જથ્થાની બીલ/રસીદની એક નકલ જથ્થો લેનારને આપવાનો રહેશે અને બીજા નકલ દુકાનદારે તેઓની પાસે તારીખવાર ફાઈલ બનાવી વ્યવસ્થિત રીતે માસવાર રાખવાની રહેશે.

(૫) બાયોમેટ્રિક કરનાર કાર્ડધારક હાજરમાં નથી અને તેઓના કુટુંબના કોઈપણ સભ્ય થમ્બ ઈમ્પ્રેસન આપવામાં આવી ન હોય તેવા કિસ્સામાં અલગથી રજીસ્ટર નિભાવી તેમાં નોંધ કરવાની રહેશે. (ઈ-એફ.પી.એસ. ઓનલાઈન ઓપન કેટેગરી વિતરણ કરેલ જથ્થાનું રજીસ્ટર તથા રસીદ/બીલ) ફાઈલ માસવાર રાખવાની રહેશે.





- (૬) વ્યાજબી ભાવની દુકાન અંગે કાર્ડધારકો તથા નાગરિકો વાંચી શકે અને જોઈ શકે તે રીતે સરકારશ્રી તરફથી નક્કી (લોગો) સહીત “પંડિત દિનદયાળ ગ્રાહક ભંડાર વ્યાજબી ભાવની દુકાન”નું નામ પરવાના નંબર/અધિકાર પત્ર નંબર, પરવાનેદારશ્રીનું નામ તથા ફળીયા સહીતનું વ્યાજબીભાવની દુકાનનું સ્થળ સહીત અદ્યતન પેન્ટીંગ કરેલું બોર્ડ નિભાવવાનું રહેશે.
- (૭) વ્યાજબી ભાવની દુકાને કાર્ડધારકો તથા નાગરિકો વાંચી શકે અને જોઈ શકે તે રીતે સરકારશ્રી તરફથી નક્કી થયેલ યોજનાવાર અનાજ/કેરોસીનના જથ્થાના પ્રમાણ, આવક-જાવક બંધ જથ્થો તથા યોજનાવાર કાર્ડ સંખ્યા/જન સંખ્યા તારીખ/વાર તથા વ્યાજબી ભાવની દુકાન ખોલવાનો સમય તથા રજાનો દિવસ સહિતની તમામ વિગતો દર્શાવતું પેન્ટીંગ કરેલું બોર્ડ નિભાવવાનું રહેશે.

- (૮) બી.પી.એલ તથા અંત્યોદય યોજનાના કાર્ડ ધારકોની યાદી કાર્ડધારકો તથા નાગરિકો વાંચી શકે અને જોઈ શકે તે રીતે પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.
- (૯) દર માસે આવક તથા અનાજના જથ્થાના નમુના માટે પ્લાસ્ટીકની ડબ્બીઓનો નિભાવ પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.
- (૧૦) અનાજનો જથ્થો યોજના વગર ગોઠવવાનો રહેશે અને દુકાનમાં સ્વચ્છતા જાળવવાની રહેશે.
- (૧૧) ગ્રામ્ય પુરવઠા સલાહકાર સમિતીના સભ્યો ખુબ જ લાંબા સમયથી છે જે પૈકી અમુક સભ્યો મૃત્યુ પામ્યા હોવાનું અમારી ધ્યાન પર આવેલું છે. ચાલુ માસથી નવી સમિતીના સભ્યોની નિમણૂક કરવા અંગે માહિતી મોકલી આપવાની રહેશે અને દર માસે નિયમિતપણે બેઠક બોલાવી કાર્યવાહી નોંધની નકલ તાલુકા કચેરીએ રજુ કરવાની રહેશે.

**પંડિત દિનદયાળ ગ્રાહક ભંડાર, સરકાર માત્ર વ્યાજબી ભાવની દુકાન**  
 મું. કાલીકાંકર તાલુકો : પોશીના (સા.કા.) ગુ.આ.ચી.દુ. લા.નં.-૫૪ કોડ નંબર : ૨૨૩૨૫૩  
 સંચાલક : શાહ શૈલેષકુમાર ગુણવંતલાલ આઈ.ડી.નં. ૩૦૧૩

| અ.નં.       | ગામ       | BPL   |        | AAY   |        | APL   |        | કુલ  | કુલ |
|-------------|-----------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|------|-----|
|             |           | કાર્ડ | સંખ્યા | કાર્ડ | સંખ્યા | કાર્ડ | સંખ્યા |      |     |
| ૧.          | કાલીકાંકર |       |        |       |        |       |        |      |     |
| ૨.          | આંજણી     |       |        |       |        |       |        |      |     |
| ૩.          | જીજણાટ    |       |        |       |        |       |        |      |     |
| ....કુલ.... |           | ૬૬૪   | ૫૩૧૦૮  | ૬૭    | ૫      | ૭૩    | ૭૩     | ૬૨૭૩ |     |

| અ.નં. | માલતી ખત    | પ્રમાણ | વધુમાં વધુ | ભાવ   | સામગ્રી પાસની કુલ |
|-------|-------------|--------|------------|-------|-------------------|
| ૧.    | દાઉ BPL     | ૦૪-૨૫૦ | -          | ૨=૦૦૦ | ૧૩૭૫              |
| ૨.    | દાઉ SP BPL  | -      | -          | ૨=૦૦૦ | ૧૫૭૦૧-            |
| ૩.    | દાઉ AAY     | ૩૦=૦૦૦ | ૩૦=૦૦૦     | ૨=૦૦૦ | ૧૦૭૧૨             |
| ૪.    | ચોખા BPL    | ૦=૭૫૦  | -          | ૩=૦૦  | ૧૦૭૧૨             |
| ૫.    | ચોખા SP BPL | -      | -          | ૩=૦૦૦ | ૧૦-               |
| ૬.    | ચોખા AAY    | ૦૫=૦૦૦ | ૫=૦૦૦      | ૨૩=૫૦ | ૮૮૩૧૫             |
| ૭.    | ખાંડ BPL    | -      | -          | ૧૩=૫૦ | ૧૮૪૧૫             |
| ૮.    | ખાંડ AAY    | =૩૫૦   | -          | ૧=૦૦  | ૧૫૧૫-             |
| ૯.    | મીઠું BPL   | ૧૧૫    | -          | ૧=૦૦  | ૩૫૮-              |
| ૧૦.   | મીઠું AAY   | "      | -          | ૧૫=૫૫ | ૩૫૮૦-             |
| ૧૧.   | કેરોસીન     |        |            |       |                   |
| ૧૨.   | અન્ય        |        |            |       |                   |

તારીખ : ૧૧/૪/૨૦૧૬  
 બંધ રહેવાનો દિવસ : ૨૫/૪/૨૦૧૬  
 વાર :  
 દુકાન બંધ કરવાનો સમય : ૬:૧૭  
 તૈલમાપ છેલ્લે પ્રમાણિત કરાવ્યાની તારીખ : ૭/૧૨/૨૦૧૫  
 તાલુકા કક્ષાએથી તપાસણી અધિકારી :  
 મે.મામલતદારશ્રી, પોશીના  
 ફોન (ઓ) ૨૮૩૫૩૩ (મ) ૨૮૩૫૩૩  
 દુકાનદારની સહી : S-G-SHAM

**પંડિત દિન દયાળ ગ્રાહક ભંડાર**  
 સંચાલક : શૈલેષકુમાર ગુણવંતલાલ શાહ  
 મુ.પો. કાલીકાંકર, તા. પોશીના, ગુ. સા.કા.  
 આઈ.ડી.નં. ૩૦૧૩ ફોન : ૬૫૮૬૨૬૦૬૭

**ગ્રામ્ય તકેદારી પુરવઠા વિજીલન્સ કમીટી**

| ક્રમ | નામ                         | રોલે | મોબાઈલ નંબર |
|------|-----------------------------|------|-------------|
| ૧.   | ગમાર ખેતાભાઈ સખાભાઈ         | સભ્ય | ૯૫૩૭૨૨૨૧૨૫  |
| ૨.   | લુભડિયા સ્વેચ્છાભાઈ કુરાભાઈ | સભ્ય | ૯૫૩૭૨૨૨૧૨૨  |
| ૩.   | ગમાર કાલિભાઈ તેજાભાઈ        | સભ્ય | ૯૯૦૭૯૭૧૬    |
| ૪.   | લુભડિયા હીરાભાઈ ડાળાભાઈ     | સભ્ય | ૯૦૨૨૦૧૨૫૫   |
| ૫.   | સોલંકી હેરાભાઈ નાંભાભાઈ     | સભ્ય | ૯૦૧૦૮૦૦૬૬   |
| ૬.   | લુભડિયા હજીરાભાઈ હાંભાભાઈ   | સભ્ય | ૯૯૦૦૬૬૦૦૫   |
| ૭.   | ગમાર સમલભાઈ માલભાઈ          | સભ્ય | ૯૯૦૦૬૬૩૩૫   |
| ૮.   | લુભડિયા શૈલેષભાઈ સરભાઈ      | સભ્ય | ૯૯૦૦૬૬૫૬૫   |
| ૯.   | લુભડિયા પ્રભુભાઈ તેજાભાઈ    | સભ્ય | ૯૯૦૦૬૬૨૨૫   |
| ૧૦.  | લુભડિયા નરસાભાઈ ભગાભાઈ      | સભ્ય | ૯૯૦૦૬૬૩૦૦   |

ચાહેશવી  
 મામલતદારશ્રી, પોશીના  
 સ્થળ : કાલીકાંકર





## ન્યૂઝ ક્લિપિંગ

**સ્માર્ટ કાર્ડને બદલે આધાર કાર્ડ માટે સરકારનો આગ્રહ**  
- સોમેશ ઝા (સંદર્ભ: ધ હિન્દુ, રવિવાર, 10 એપ્રિલ, 2016)

આધાર કાર્ડને કાયદાની માન્યતા મળી ચૂકી હોવાથી સરકારી યોજનાઓના લાભાર્થીઓને નવાં સ્માર્ટ કાર્ડ જારી કરવાનું સરકારે બંધ કરવાનો નિર્ણય લીધો છે. રાજ્યો અને કેન્દ્ર સરકાર લાભાર્થીઓ માટેના નવા કાર્યક્રમો માટે સ્માર્ટ કાર્ડ જારી ન કરે, તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રાઇમ મિનિસ્ટર્સ ઓફિસ (પીએમઓ)એ ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી (આઇટી) મંત્રાલયને કડક સૂચના જારી કરી છે અને તેને સ્થાને આધાર કાર્ડ આધારિત બેંક ખાતામાં સીધો લાભ લાભાર્થીને મળે તેવી વ્યવસ્થા (ડાયરેક્ટ બેનિફિટ ટ્રાન્સફર) પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરવાની તાકીદ કરી છે. આ પગલાંની અસર સ્માર્ટ કાર્ડને અમલી બનાવી ચૂકેલાં અથવા તો અમલી બનાવવાની પ્રક્રિયા હાથ ધરી રહેલાં શ્રમ, સામાજિક ન્યાય અને આરોગ્ય જેવાં મંત્રાલયો પર પડશે. સરકારે અગાઉ જણાવ્યું હતું કે 100 કરોડ લોકો (પુખ્ત વયની 93 ટકા વસ્તી) આધાર પ્લેટફોર્મ હેઠળ યુનિક આઇડેન્ટિફિકેશન (યુઆઇડી) નંબર ધરાવે છે. પીએમઓના ડિરેક્ટર ગુલઝાર એન. દ્વારા ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ ઇલેક્ટ્રોનિક્સ એન્ડ ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજીનાં સચિવ અરૂણા શર્માને જારી કરવામાં આવેલી સૂચના પ્રમાણે, નીચે સહી કરનારને આધાર કાર્ડના લગભગ સાર્વત્રિક વ્યાપને ધ્યાનમાં રાખીને રાજ્ય તથા કેન્દ્ર સરકારના વિભાગો માટે અલગ સ્માર્ટ કાર્ડ જારી કરવાની જરૂરિયાત અંગે તપાસ કરવા માટે તેમ જ મોટા ભાગના જાહેર કલ્યાણકારી લાભોને આધાર કાર્ડ આધારિત પ્લેટફોર્મ થકી પૂરા પાડવા માટે વિભાગને વિનંતી કરવાની તાકીદ કરવામાં આવી છે.

“નીચે સહી કરનારને એવી પણ સૂચના આપવામાં આવી છે કે વિભાગને નવાં સ્માર્ટ કાર્ડ જારી કર્યા વિના આધાર, જન ધન યોજના તથા મોજૂદ પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરીને વિવિધ સરકારી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે તેવી નીતિ તૈયાર કરવા માટે વિનંતી કરવી.”

સામાજિક ન્યાય અને સશક્તિકરણ વિભાગના કેન્દ્રીય મંત્રી થાવરચંદ ગેહલોતે ગયા મહિને એવી જાહેરાત કરી હતી કે વિકલાંગતા ધરાવનારી તમામ વ્યક્તિઓ કલ્યાણકારી યોજનાઓનો લાભ મેળવી શકે તે માટે ટૂંક સમયમાં જ તેમને યુનિક આઇડેન્ટિટી કાર્ડ આપવામાં

આવશે. વિવિધ રાજ્ય સરકારો પણ કલ્યાણકારી યોજનાઓ માટે સ્માર્ટ કાર્ડ ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરવાનું આયોજન કરી રહી છે. જેમ કે, ઓરિસ્સામાં રાજ્યના બાંધકામના કામદારો માટે સ્માર્ટ કાર્ડ જારી કરવાની વિચારણા હાથ ધરાઈ છે.

પીએમઓએ અનૌપચારિક ક્ષેત્રના કામદારોને અનઓર્ગેનાઇઝડ વર્કર્સ આઇડેન્ટિફિકેશન નંબર (U-WIN) તરીકે ઓળખાતાં 40 કરોડ સ્માર્ટ કાર્ડ જારી કરવા માટેની દરખાસ્તના સંદર્ભમાં શ્રમ વિભાગના સચિવ, શંકર અગ્રવાલને અલગ સરકારી પત્રક મોકલ્યું હતું. આ કામદારો રાષ્ટ્રીય સ્વાસ્થ્ય વીમા યોજના, આમ આદમી વીમા યોજના, અટલ પેન્શન યોજના, પ્રધાન મંત્રી સુરક્ષા વીમા યોજના અને જીવન જ્યોતિ વીમા યોજના જેવી યોજનાઓ હેઠળનો લાભ મેળવવા માટે આ યુવિન કાર્ડનો ઉપયોગ કરશે. આધાર દરેક નાગરિક માટે ‘સાર્વત્રિક અનોખી (યુનિક) ઓળખ’ તરીકે કામગીરી કરશે તે નોંધીને પીએમઓએ આ દરખાસ્તને નામંજૂર કરી છે.

‘ધ હિન્દુ’ દ્વારા કરવામાં આવેલી સમીક્ષા અનુસાર, યુવિન નંબરને કારણે એક જ કામગીરી ફરી હાથ ધરવી પડશે, એટલું જ નહીં જે ડેટાબેઝને આધાર સાથે જોડવામાં આવ્યો હોય તે સહિતના અન્ય ડેટાબેઝને લિન્ક કરવાની સમસ્યા પણ સર્જશે. જો કે, સરકારના આ પગલા અંગે નિષ્ણાતોમાં શંકા પ્રવર્તે છે. સેન્ટર ફોર ઇન્ટરનેટ એન્ડ સોસાયટીના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર સુનિલ અબ્રાહમના જણાવ્યા અનુસાર, બાયોમેટ્રિક કરતાં સ્માર્ટ કાર્ડ બહેતર છે. જો તેમ ન હોત, તો વૈશ્વિક નાણાંકીય માળખું આજે સ્માર્ટ કાર્ડ નહીં, બલ્કે બાયોમેટ્રિક સિસ્ટમ પર અવલંબિત હોત. તેમણે વધુમાં જણાવ્યું હતું કે, બેન્કો શા માટે સ્માર્ટ કાર્ડ અપનાવે છે? સ્માર્ટ કાર્ડ ક્રિપ્ટોગ્રાફીનો ઉપયોગ કરીને કામ કરે છે, જે બાયોમેટ્રિક કરતાં વધુ સચોટ છે. અપ્રગટ, અસંમતિજન્ય અને પ્રતિકૂળ ઓળખ માટે બાયોમેટ્રિકની છૂટ આપવામાં આવે છે. જો કે, સ્માર્ટ કાર્ડ વેન્ડર્સ (વેચાણકર્તાઓ)એ જણાવ્યું હતું કે, આ પગલાંની તેમના બજાર પર અસર પડી શકે તેમ નથી. મુંબઈ સ્થિત સ્માર્ટ કાર્ડ આઇટી સોલ્યુશન્સના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર દેવેન મહેતાના જણાવ્યા પ્રમાણે, ડેબિટ અને ક્રેડિટ કાર્ડમાં ઉપયોગ માટે અથવા તો ડ્રાઇવિંગ લાઇસન્સ અને વ્હીકલ રજિસ્ટ્રેશન (વાહન નોંધણી) નંબરમાં ઉપયોગ વગેરે સહિતનાં અન્ય તમામ ક્ષેત્રોમાં સ્માર્ટ કાર્ડની ઘણી ઊંચી માગ છે. ■

## ભ્રષ્ટાચાર નાબૂદ કરવા માટે સરકારી ચૂકવણીની વ્યવસ્થાને આધુનિક સ્વરૂપ આપવું



**એ. સંતોષ મેથ્યુ**

(લેખક ભારત સરકારના ગ્રામીણ વિકાસ મંત્રાલયના સંયુક્ત સચિવ છે. લેખકે વ્યક્ત કરેલા વિચારો તેમના અંગત છે.)

2014માં વિશ્વ બેન્કના અંદાજ પ્રમાણે દેશના કુલ જીડીપીમાં સરકારી ખર્ચની ટકાવારી 11.4 ટકા હતી. તેમાં માલ-સામાન અને સેવાઓ પર કરવામાં આવતી તમામ ચૂકવણીઓ તથા સરકારી કર્મચારીઓનાં પગાર-ભથ્થાંનો પણ સમાવેશ થાય છે. આ નોંધપાત્ર દર છતાં, સરકારી તંત્ર ચૂકવણીમાં થતા વિલંબ અને ભ્રષ્ટાચાર માટે વગોવાઈ ચૂક્યું છે. તાજેતરમાં ભારતે જન ધન-આધાર-મોબાઇલ થકી સીધી ચૂકવણીનો અમલ કરવાનો પ્રયત્ન કર્યો છે. આ પ્રયત્નો પ્રશંસનીય હોવા છતાં તે પ્રામાણિક અને સમયસરની ચૂકવણીની વ્યવસ્થા પ્રસ્થાપિત કરવા માટે પૂરતા નથી. વર્તમાન સરકારી તંત્રમાંથી ભ્રષ્ટાચાર દૂર કરવા માટે પ્રક્રિયાઓનું પુનઃસ્થાપન કરવું અને વિશ્વસ્તરીય આઈટી સિસ્ટમ (આંતરિક સિસ્ટમ માટે જૅમ) ઊભી કરવી જરૂરી છે. દેશના ખાનગી ક્ષેત્ર અને વૈશ્વિક જાહેર ક્ષેત્રોએ યાંત્રિક કાર્યપ્રવાહ થકી, ચૂકવણીની પદ્ધતિને ડિજિટલાઇઝ કરીને તથા નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયાને સરળ બનાવતા ડેટા જનરેટ કરીને આ કામ શક્ય બનાવ્યું છે.

છેલ્લા એક દાયકામાં જ, મેક્સિકો, બ્રાઝિલ, દક્ષિણ આફ્રિકા, પાકિસ્તાન, ધ ડોમિનિકન રિપબ્લિક અને ફિલિપાઇન્સ જેવા દેશોએ કાર્ડ-લિન્કડ, ઇલેક્ટ્રોનિક ચૂકવણીની વ્યવસ્થા અપનાવી છે. ફ્રાન્સ, અમેરિકા, ઇટાલી અને રશિયાએ પણ તેમની જાહેર નાણાંકીય વ્યવસ્થાપન વ્યવસ્થાને આધુનિક સ્વરૂપ આપવા માટે સુધારણા હાથ ધરી છે. આ ડિજિટલ સિસ્ટમ લાભાર્થીઓને અથવા તો વેચાણકર્તાને ઓટોમેટિક ઓળખી લે છે અને કેન્દ્રીય ભંડોળમાંથી સીધી જ તેમના ખાતામાં ચૂકવણી કરે છે, જેના કારણે સરકાર

સરળતાથી તમામ ખર્ચનો હિસાબ મેળવી શકે છે અને તે માટેનું બજેટ (અંદાજ પત્ર) નક્કી કરી શકે છે.

મેક્સિકોએ કેન્દ્રીય બેન્ક ખાતેના લિન્કડ સબ-એકાઉન્ટ્સ સાથે સિંગલ બેન્ક એકાઉન્ટ મારફત તમામ પ્રકારની ચૂકવણીઓ કરવા માટે 2007માં ટ્રેઝરી સિંગલ એકાઉન્ટ (ટીએસએ)ની સ્થાપના કરી હતી. 2008માં ટીએસએને નેશનલ ટ્રેઝરી અને એસપીઇઆઇ તરીકે ઓળખાતી સિસ્ટમ સાથે સાંકળ્યું હતું. એસપીઆઇના ઉપયોગથી મેક્સિકોની સરકાર હવે તમામ સરકારી કર્મચારીઓ અને સરકારી સેવાઓના તમામ વેચાણકર્તાઓને (ઇલેક્ટ્રોનિક સિસ્ટમથી) સીધી અને ત્વરિત ચૂકવણી કરે છે. આ સુધારણાના પરિણામે સરકારની પારદર્શિતામાં, અંદાજપત્ર પરના નિયંત્રણમાં અને નાણાંકીય આયોજનમાં સુધારો થયો છે.

તે જ રીતે, બ્રાઝિલના બોલ્સા ફેમિલિયા પ્રોગ્રામ હેઠળ વિવિધ યોજનાઓના બેન્ક એકાઉન્ટ્સને વન પેમેન્ટ એકાઉન્ટ માં સાંકળી લેવામાં આવ્યાં છે. સામાજિક વિકાસ મંત્રાલય (મિનિસ્ટ્રી ઓફ સોશ્યલ ડેવલપમેન્ટ) દ્વારા ચૂકવણીને પ્રમાણભૂત ઠેરવે, ત્યાર બાદ લાભાર્થીઓ તેમનાં ઇલેક્ટ્રોનિક બેનિફિટ (લાભ) કાર્ડ તથા એટીએમનો ઉપયોગ કરીને તેમનાં નાણાં ઉપાડી શકે છે. ઇલેક્ટ્રોનિક ચૂકવણીની આ નવી વ્યવસ્થાને કારણે વહીવટી ખર્ચમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો થયો છે.

ભારત પણ ધીમી ગતિએ આ ડિજિટલ સિસ્ટમ તરફ આગેકૂચ કરી રહ્યું છે. ઓગસ્ટ-2015માં, કેન્દ્રીય કેબિનેટે મહાત્મા ગાંધી નેશનલ રૂરલ એમ્પ્લોયમેન્ટ સ્કીમ (એમજનરેગા)ના લાભાર્થીઓનું વળતર તત્કાળ તેમનાં ખાતાઓમાં જમા થઈ જાય તે માટેની વ્યવસ્થા ઊભી કરવાની ગ્રામીણ વિકાસ મંત્રાલયની દરખાસ્તને મંજૂર કરી હતી. આ નવતર પ્રયોગને પગલે ચૂકવણીમાં વિલંબ થવો, ભ્રષ્ટાચાર થવો સરકારી ખાતાઓમાં ભંડોળ વપરાયા વગર પડ્યું રહેવું વગેરે જેવી સમસ્યાઓમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો થવાની શક્યતા છે. બિહારમાં 2012-2013માં આ પ્રકારની સુધારણા કરવામાં આવી હતી, જેનો અભ્યાસ એમઆઈટી, હાર્વર્ડ અને ઓક્સફર્ડ સાથે જોડાયેલા જે-પીએએલ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો. આ સુધારણા તેનાં નોંધપાત્ર પ્રાથમિક પરિણામોને પગલે કેબિનેટ માટે આધારરૂપ બની: ભ્રષ્ટાચાર (લિકેજ)માં 14 ટકા ઘટાડો, ભંડોળ વપરાયા વિના પડ્યું રહે તે પરિસ્થિતિમાં 26 ટકાનો ઘટાડો અને યોજના પાછળના કુલ ખર્ચમાં 34 ટકાનો ઘટાડો નોંધાયો હતો.

જો કે, વ્યક્તિગત યોજનાઓ આ સુધારણાઓને કામચલાઉ ધોરણે અપનાવી શકે નહીં. વિશાળ સ્તરીય આઈટી સુધારણા ભગીરથ

કાર્ય છે અને આ કાર્ય ખાસ્સું ખર્ચાળ છે. આંતરિક રીતે પરસ્પર જોડાયેલી નાણાંકીય અને વહીવટી વ્યવસ્થાપન વ્યવસ્થા હેઠળ કાર્યક્રમો ચલાવવા માટે એક કરતાં વધુ વિભાગોનું સહનિર્દેશન, આઈટી સિસ્ટમનો અમલ અને સરકારના વિવિધ વિભાગો વચ્ચે તાદાત્મ્ય સધાય તે જરૂરી બની રહે છે, જેથી તેઓ પરસ્પર વિગતોની આપ-લે કરી શકે અને મૂલ્યવાન ડેટા તૈયાર કરી શકે. આમ થાય, તો જ વ્યાપક સ્તરની સુધારણા શક્ય બનશે. જેના થકી જાહેર ક્ષેત્ર પરના વિશ્વાસમાં વધારો થશે અને ભ્રષ્ટાચારમાં ઘટાડો થશે.

જાહેર નાણાંકીય વ્યવસ્થાપનમાં ડિજિટાઇઝેશન અને ઓટોમેશન લાવવા માટે સરકારના દરેક કાર્યક્રમ માટે કાર્યપ્રવાહ આધારિત આઈટી પ્લેટફોર્મ અપનાવવું જરૂરી બની રહે છે. આવા પ્લેટફોર્મમાં કાર્ય દેખાવ વ્યવસ્થાપન, ચૂકવણીની મંજૂરી, ચૂકવણીના વ્યવહારો તથા ડેટાની કાયદેસરતા સહિતનાં કાર્યોની વ્યવસ્થા ઊભી કરવા માટે વિવિધ એપ્લિકેશન્સને ઇન્ટરનેટ આધારિત સિસ્ટમમાં એકત્રિત કરવામાં આવે છે. આમ આવી ગોઠવણને પગલે ઓટોમેટેડ (યાંત્રિક) ડિજિટલ કાર્યપ્રવાહ સર્જાય છે અને કાર્યક્રમના વ્યવસ્થાપકે સરકારી વહીવટકર્તાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી મંજૂરીઓ પર જ ધ્યાન આપવાનું રહે છે.

આ વ્યવસ્થા પ્રસ્થાપિત કરવાથી ભ્રષ્ટાચાર સંપૂર્ણપણે નાબૂદ ન થઈ જતો હોવા છતાં વર્તમાન પરિસ્થિતિને મુકાબલે ભ્રષ્ટાચાર પર નોંધપાત્ર લગામ મૂકી શકાય છે. હાલના સમયમાં, ઘણાં કાર્યક્રમો આજે પણ ભંડોળ માટે ફાઇલ આધારિત વ્યવસ્થા પર અવલંબે છે. ભંડોળને આ પ્રમાણેની શ્રેણીમાં ફાળવવામાં આવે છે: કેન્દ્ર — રાજ્ય — જિલ્લો — તાલુકો — પંચાયત. વાસ્તવિક ખર્ચના આધારે ભંડોળ ફાળવવા માટેનો તત્કાળ (છેલ્લામાં છેલ્લી માહિતી સાથેનો) ડેટા ઉપલબ્ધ ન હોવાથી આગામી નાણાંકીય વર્ષ માટેના અંદાજિત ખર્ચના આધારે ભંડોળની ફાળવણી કરવામાં આવે છે. ત્યાર બાદ કેન્દ્ર કે રાજ્ય હેઠળની દરેક શ્રેણી ભંડોળનો અમુક ભાગ મેળવે છે. એક વખત તેઓ એવો પુરાવો રજૂ કરે કે આ ભંડોળનો મહત્તમ ભાગ વપરાઈ ચૂક્યો છે, ત્યાર બાદ તેમને ભંડોળનો બીજો ભાગ મળે છે.

કાર્યક્રમના વહીવટકર્તાઓએ આ કામગીરી માટે ફાઇલના વ્યવસ્થાપન પાછળ સારી એવી જહેમત ઊઠાવવી પડે છે અને તેમનું ધ્યાન કાર્યક્રમના અમલીકરણને બદલે ભંડોળના હિસાબ પર વધુ રહે છે. જ્યાં સુધી વધારાનું ભંડોળ મેળવવાની મર્યાદા સુધી પહોંચવામાં ન આવે, ત્યાં સુધી દરેક ચૂકવણી અને વળતર મેળવનારના હિસાબની વિગતો પર ધ્યાન આપવું જોઈએ. ત્યારબાદ વધારાનું ભંડોળ મેળવવા માટે ઉપરના સ્તરે ભંડોળ વપરાશનું પ્રમાણપત્ર (યુટિલાઇઝેશન

સર્ટિફિકેટ (યુસી) સાથેની જથ્થાબંધ રસીદો (પહોંચ) મોકલવી જોઈએ. ચૂકવણીઓની મંજૂરી વ્યક્તિગત ધોરણે નહીં, બલકે જથ્થાબંધ ધોરણે થતી હોવાને કારણે ભ્રષ્ટાચારની શક્યતા રહે છે. વળી, જો ઉપલા સ્તરે જ ભંડોળ મેળવવાની રાહ જોવાઈ રહી હોય, તો તેની નીચેનાં તમામ સ્તરોને ભંડોળ મેળવવા માટે રાહ જોવી પડે છે. આ વ્યવસ્થાને પગલે નીચેની કક્ષાના વહીવટકર્તાઓ ભંડોળની વહેલી તકે ફાળવણી થાય, તે માટે ઉપલી કક્ષાના હોદ્દદારોને લાંચની લાલચ આપે છે.

દેશમાં તકનીકી ઉપાયો વ્યાપક સ્તરે મોજૂદ છે અને ભારતનું આઈટી સેવા ક્ષેત્ર પણ હરણફાળ ભરી રહ્યું છે, ત્યારે જાહેર સેવાઓએ દાયકાઓ જૂની વ્યવસ્થાઓને વળગી રહેવાની જરૂર નથી. ઊલટું, દરેક કાર્યક્રમ માટે કાર્યપ્રવાહ-આધારિત આઈટી પ્લેટફોર્મ અપનાવવાથી આ પ્રક્રિયાઓને ગણતરીની મિનિટોમાં કમ્પ્યુટર આધારિત બનાવી શકાય છે. કોટિકમિક રીતે (સ્તર અનુસાર) ભંડોળની ફાળવણી કરવાને બદલે અમલીકરણ કરનારું સ્તર (ભંડોળના ઇન-ચાર્જ એકમના આધારે) સીધું જ કેન્દ્ર કે રાજ્ય પાસેથી ભંડોળ મેળવી શકે છે અને આવા ખર્ચનો તત્કાળ હિસાબ મેળવી શકે છે. ઉદાહરણ તરીકે, પંચાયત વેચાણકર્તા (વેન્ડર)ને ચૂકવણી કરવા માટે આઈટી પ્લેટફોર્મ પર અગાઉથી નક્કી કરાયેલા ફોર્મટમાં વાઉચર અને ફંડ ટ્રાન્સફરનો ઓર્ડર અપલોડ કરી શકે છે. કરવામાં આવેલી ચૂકવણી અને વેન્ડર - બંને અધિકૃત છે તેની ખાતરી કરવા માટે મંજૂરીની તપાસ કરવા માટે પ્લેટફોર્મ કોડ ધરાવતું હોય છે. તેથી ભંડોળને કાર્યક્રમના કેન્દ્રીય એકાઉન્ટમાંથી વિના વિલંબે તથા સીધું જ વેચાણકર્તાના ખાતામાં જમા કરાવી શકાય છે. આ જ પ્રક્રિયા લાભાર્થીઓની ચૂકવણી માટે પણ ઉપયોગમાં લઈ શકાય છે અને તે માટે ચૂકવણીની પ્રક્રિયાને જનધન-આધાર-મોબાઈલ સાથે સાંકળી શકાય છે. આધાર થકી આઈટી પ્લેટફોર્મ્સ યોગ્યતા ધરાવનારા તમામ લાભાર્થીઓને જે-તે યોજનાઓ હેઠળ આવરી લેવાયા છે તેની ખાતરી કરવામાં મદદરૂપ બની શકે છે.

સરકારનાં તમામ સ્તરોમાં આવી ટેકનોલોજી પ્રસ્થાપિત કરવી સરળ નથી, તે માટે વિવિધ પ્લેટફોર્મ્સ વચ્ચે પરસ્પર માહિતીની આપ-લે થઈ શકે છે અને અંદાજપત્ર બનાવવાની પ્રક્રિયા વિશે જાણકારી મળી શકે છે તેની ખાતરી કરવા માટે સશક્ત સંસ્થાકીય ગોઠવણ ઊભી કરવી જરૂરી છે. નંદન નિલેકણીના નેતૃત્વ હેઠળ ઘ ટેકનોલોજી એડવાઇઝરી ગ્રૂપ ફોર યુનિક પ્રોજેક્ટ્સ (ટીએજયુપી) દ્વારા 2011માં આવી ગોઠવણની દરખાસ્ત રજૂ કરવામાં આવી હતી. 2011ના અહેવાલમાં અને તાજેતરમાં 2015-2016ના ઇકોનોમિક (આર્થિક) સર્વેમાં, નિષ્ણાતોએ એક્સ્પેન્ડિચર ઇન્ફર્મેશન નેટવર્ક (ઇઆઇએન) ઊભું કરવાનું સૂચન કર્યું હતું. ઇઆઇએને તમામ યોજનાઓ કાર્ય-

પ્રવાહ આધારિત આઈટી પ્લેટફોર્મ અપનાવે તે માટેનું માળખું ઊભું કરવાનું રહેશે. આવી સુધારણા પ્રસ્થાપિત કર્યા બાદ ઇઆઈએન દરેક યોજનાના આઈટી પ્લેટફોર્મ દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલા ડેટાના આધારે યોજના પાછળના રોજિંદા ખર્ચને દર્શાવવા માટે ડેશબોર્ડ તૈયાર કરી શકે છે. આમ કરવાથી નાણાં મંત્રાલય, સંસદ સભ્યો અને જનતા સહિતના તમામ હિતધારકો ભંડોળની કેટલી રકમ વપરાય છે અને તે કયા કામ પાછળ વપરાય છે તેની જાણકારી તુરંત જ મેળવી શકશે.

આ કામગીરીને આધુનિક સ્વરૂપ આપવાનું કામ ઘણો સમય અને સંસાધનો માંગી લે છે, તેમ છતાં આ કામગીરી અગાઉ થઈ ચૂકી છે અને તેના કારણે ઘણી બચત થઈ છે. વિશ્વ બેન્કના મત અનુસાર, સેન્ટ્રલ એકાઉન્ટ્સ (કેન્દ્રીય ખાતાં) અને/ અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક ચૂકવણીઓને પગલે બ્રાઝિલના તેમ જ દક્ષિણ આફ્રિકાના વહીવટી ખર્ચમાં અનુક્રમે 82.3 ટકા અને 62 ટકાનો ઘટાડો નોંધાયો છે. જેપીએએલ દ્વારા બિહારમાં ભંડોળના પ્રવાહ અંગે હાથ ધરવામાં આવેલી સુધારણાઓ રાષ્ટ્રીય સ્તરે લાગુ કરવામાં આવે, તો એમજીનરેગાને થતા લાભનું વિશ્લેષણ હાથ ધરવામાં આવ્યું હતું.

બિહારમાં હાથ ધરાયેલા અભ્યાસનાં તારણોના આધારે, એવો અંદાજ કાઢવામાં આવ્યો હતો કે આઈટી પ્લેટફોર્મને કારણે ભંડોળની ચૂકવણીમાં કાર્યક્રમના રૂ. 5,744 કરોડની બચત થશે (2012-13માં એમજીનરેગાના રાષ્ટ્રીય બજેટના 14.56 ટકા). આમ, સરકારી વહીવટમાં આઈટી સિસ્ટમ દાખલ કરવાનો પ્રયત્ન કરવાનો સીધો અર્થ થાય છે - રાજવિત્તીય ખાધમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો, ખાનગી ક્ષેત્રને ધિરાણ કરવા માટે વધુ નાણાંની પ્રાપ્યતા, વધુ કાર્યક્ષમ જાહેર નાણાંકીય વ્યવસ્થાપન વ્યવસ્થા અને વ્યાવસાયિક જોડાણ સાધવા માટે વધુ ભરોસાપાત્ર સરકાર. સૌથી મહત્વની બાબત એ છે કે લાભાર્થીઓને વર્ષોથી જે લાભો આપવાનાં વચનો અપાતાં હતાં. પરંતુ બિનકાર્યક્ષમતા અને ભ્રષ્ટાચારને લીધે તેઓ જે લાભો મેળવી શકતા ન હતા, તે લાભો હવે તેઓ મેળવી શકશે. આઈટી સેવાઓ ક્ષેત્રે ભારતની વૈશ્વિક પહોંચને ધ્યાનમાં રાખતાં, દેશના જાહેર નાણાંકીય વ્યવસ્થાપને વિશ્વના કદમ સાથે કદમ મિલાવવાનો સમય પાકી ગયો છે. ભ્રષ્ટાચાર ઘટાડવાના અને સરકારી કામગીરીના કાર્યબોજને સરળ બનાવવાના સરકારના પ્રયત્નોને ધ્યાનમાં રાખતાં આ સુધારણાઓ હાથ ધરવી જરૂરી છે.

(સંદર્ભ: 'આઉટલૂક', એપ્રિલ 11, 2016) ■



### વિકાસ શિક્ષણ સંગઠન

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

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

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

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

આ બુલેટિનનાં લેખોમાં મંતવ્યો લેખકોના વ્યક્તિગત છે.

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

ડિઝાઈન : રમેશ પટેલ, 'ઉન્નતિ'

મુદ્રણ: બંસીધર ઓફસેટ, અમદાવાદ.

ફક્ત અંગત વિતરણ માટે

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