

वर्ष : 21 अंक : 1 (72वाँ अंक) जनवरी-मार्च, 2016

विचार



सार्वजनिक सेवाओं की शिकायतों का ऑनलाइन निवारण



यूरोपीय संघ



उन्नति

UNNATI

संपादकीय	3
<hr/>	
■ राजस्थान में कार्ड की भरमार	5
<hr/>	
■ आम जन की समस्याओं के समाधान की सरकारी व्यवस्थाओं के उपयोग के अनुभव	11
<hr/>	
■ राजस्थान में 100 दिन की जवाबदेही यात्रा का सफल आयोजन	29
<hr/>	
■ राजस्थान में स्वास्थ्य बजट और स्वास्थ्य सेवाओं की स्थिति	34
<hr/>	
न्यूज क्लिपिंग	
■ स्मार्ट कार्ड के स्थान पर आधार कार्ड के लिए सरकार जोर - सोमेश झा, 'द हिंदू', रविवार, 10 अप्रैल, 2016	36
<hr/>	
■ भ्रष्टाचार उन्मूलन के लिए सरकारी भुगतान प्रणाली का आधुनिकीकरण - ए. संतोष मैथ्यू, 'आउटलुक', अप्रैल 11, 2016	37
<hr/>	

सार्वजनिक सेवाएं सुनिश्चित करने के लिए शिकायत निवारण व्यवस्था का उपयोग

‘सरकार की लोकतांत्रिक व्यवस्था में शिकायतों के निवारण के लिए संस्था का होना आवश्यक है। यह एक ऐसी संस्था होनी चाहिए, जिस पर नागरिकों का विश्वास हो और जिसके माध्यम से नागरिक सुरक्षित, त्वरित और सस्ता न्याय प्राप्त कर सकें’- प्रशासनिक सुधार आयोग, भारत।

लोकतांत्रिक शासन व्यवस्था में देश अपने नागरिकों को कुछ अधिकार, लाभ और सेवाएं प्रदान करने का वादा करता है और नागरिकों को देश से कुछ उम्मीदें होती हैं। देश जब नागरिकों की अपेक्षाओं को पूरा करने में विफल रहता है, तब उसके परिणाम स्वरूप शिकायतें (नाराजगी) होती हैं। आम तौर पर नागरिकों को सरकारी कार्यालयों से काम करवाते समय कठिनाइयों और देरी का सामना करना पड़ता है। विशेष रूप से गरीबों को सबसे अधिक सहन करना होता है। गरीब वर्ग को सरकारी सेवाओं की सख्त जरूरत होती है, लेकिन अक्सर उन्हें परेशान और निराश किया जाता है। लोगों को सहानुभूतिपूर्ण, विनम्र और मददगार सरकारी प्रशासन की जरूरत होती है। सरकारी तंत्र के खिलाफ नागरिकों की शिकायतों को सुनना और उनका हल निकालना जरूरी है। इसलिए, शिकायत निवारण सरकार के कार्यक्षेत्र का एक महत्वपूर्ण और संवेदनशील हिस्सा है।

भारत में नागरिकों के लिए शिकायत निवारण की कई व्यवस्थाएं उपलब्ध हैं। त्वरित न्याय के लिए आयकर अपीलीय न्यायाधिकरण, श्रम न्यायाधिकरण आदि जैसे प्रशासनिक ट्रिब्यूनल स्थापित किए गए हैं। संसद में प्रश्न पूछने की प्रक्रिया भी है और याचिका समिति नामक संसदीय समिति के माध्यम से सरकारी कर्मचारियों (दुर्व्यवहार करने वाले) के खिलाफ जांच की जा सकती है। विभिन्न स्तरों पर शिकायत मंच स्थापित किये गये हैं। प्रशासनिक सुधार आयोग (एआरसी) मंत्रालयों या सचिवों के प्रशासनिक कार्यों के खिलाफ शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए केंद्र और राज्यों में लोकपाल तथा लोकायुक्त स्थापित करने की वकालत करता है। महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, राजस्थान, कर्नाटक, बिहार, उड़ीसा, हिमाचल प्रदेश और दिल्ली जैसे राज्यों ने एआरसी के सुझाव के मद्देनजर लोकायुक्त की नियुक्ति की है। हालांकि, लोकायुक्त की सिफारिशों की कानूनी वैधता नहीं है और वे बाध्यकारी नहीं हैं।

भ्रष्टाचार के खिलाफ कार्रवाई करने के लिए कई सरकारी विभागों और सार्वजनिक क्षेत्र के कार्यों के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) कार्यरत है। सीवीसी पीड़ित पक्ष से सीधे शिकायत प्राप्त करता है। इसके साथ ही वह समाचार पत्रों की रिपोर्टों, संसदीय चर्चा आदि के माध्यम से जानकारी एकत्रित करता है। राज्य सतर्कता आयोग को केंद्र सरकार के कर्मचारियों के बारे में शिकायतें मिली हों, तो वह उन्हें सीवीसी को भिजवाता जाता है। सीवीसी कानूनी आयोग नहीं है। यह केवल सलाहकार की भूमिका निभाता है। सभी विभागों और कार्यालयों में नागरिक चार्टर हैं, जिसमें नागरिकों को विभिन्न सेवाएं प्रदान करने के लिए मानक, शिकायत निवारण के लिए जिससे संपर्क कर सकते हैं उसका विवरण दर्शाया जाता है।

प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग (डीएंडआरपीजी) और लोक शिकायत निदेशालय नामक दो केन्द्रीय कार्यालय हैं। इन्हें प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत के क्षेत्रों में नागरिक-केन्द्रित पहल का संचालन करने का कार्य सौंपा गया है, ताकि सरकारी तंत्र नागरिकों को गुणवत्ता युक्त सार्वजनिक सेवाएं प्रदान कर सके, शिकायतों के कारणों को दूर कर सके और आंतरिक व्यवस्था के तहत शिकायतकर्ता की शिकायत का निवारण नहीं हुआ हो तो उन शिकायतों की जांच के लिए अपीलीय तंत्र के रूप में काम कर सके। यदि विभाग और कार्यालय शिकायतों पर उचित व पर्याप्त ध्यान देते हुए तत्काल कार्रवाई करें तो उपरोक्त कार्यालयों का सहारा लेने की जरूरत नहीं है। शिकायत निवारण की ये पारंपरिक प्रणालियां अक्सर नागरिकों की पहुंच से दूर होती हैं।

ई-गवर्नेंस युग में सरकारी प्रशासन, सार्वजनिक सेवाएं प्रदान करने के क्षेत्र और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से जनता को सूचना उपलब्ध करने के क्षेत्र में महत्वपूर्ण परिवर्तन आया है। इसके परिणामस्वरूप पारदर्शिता की संभावना बढ़ी हैं, एक जगह से ही सेवा के प्रावधान के कारण समय की बचत होती है, प्रक्रियाओं का सरलीकरण हुआ है, रिकॉर्ड का बेहतर प्रबंधन हुआ है और सरकारी कर्मचारियों का दृष्टिकोण व व्यवहार बेहतर हुआ है। शिकायत प्रबंधन (इंटरनेट आधारित) के पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने के लिए विभिन्न विकल्प प्रदान करता है जैसे मोबाइल या वेब पोर्टल आदि। यह प्रभावी प्रबंधन, प्रगति की निगरानी, शिकायतों के निपटारे में लगने वाले समय, लंबित शिकायतों की समीक्षा करने, शिकायतकर्ता को रसीद देने आदि के लिए अवसर प्रदान करता है। प्रगति (प्रो-एक्टिव गवर्नेंस एंड टाइमली इम्प्लीमेंटेशन) नागरिकों की शिकायतों के निवारण के साथ-साथ राज्य सरकार की परियोजनाओं और भारत सरकार की महत्वपूर्ण परियोजनाओं, कार्यक्रमों की देखरेख एवं समीक्षा करने वाला मंच है। प्रगति तीन स्तरों पर काम करने वाला मंच है पीएमओ, केन्द्र सरकार के सचिव और राज्यों के मुख्य सचिव। प्रधानमंत्री हर महिने अधिकारियों के साथ विचार-विमर्श करते हैं। कई राज्यों में इस तरह की व्यवस्था स्थापित है। राजस्थान में सभी टोल फ्री हेल्पलाइन और विभागीय व्यवस्था लोगों के साथ सीधे संपर्क के रूप में कार्य करती है, जैसे जन सुनवाई को भी राजस्थान संपर्क प्रणाली के साथ जोड़ा गया है।

राजस्थान संपर्क और भारत सरकार के लोक शिकायत निवारण पोर्टल के उपयोग के संबंध में अनुभवों के प्रलेखन के दौरान हमें पता चला कि 74 प्रतिशत शिकायतों के निवारण से शिकायतकर्ता संतुष्ट थे। जिन शिकायतों का निवारण नहीं हुआ, उन मामलों में शिकायतकर्ता को ऐसी उपयोगी और महत्वपूर्ण जानकारी दी गई थी, जिससे वह रिपोर्ट पर प्रतिक्रिया दे सके या फिर से शिकायत कर सके (जो उसे पहले उपलब्ध नहीं थी)। बहुत दूरदराज के क्षेत्रों में भी मोबाइल कनेक्शन उपलब्ध होने के कारण पहुंच आसान हो गई है। गरीबों के लिए यह व्यवस्था काफी फायदेमंद हो रही है क्योंकि अब उन्हें आवेदन पत्र नहीं लिखना पड़ता और विभिन्न कार्यालयों के चक्कर नहीं काटने पड़ते। इस व्यवस्था से समय और पैसे की बचत होती है। उपयोगकर्ताओं के अनुसार, शिकायतों के निवारण के लिए अब कई विकल्प उपलब्ध हैं और लोगों को इन विकल्पों का उपयोग करना चाहिए। कुछ लोगों ने सामाजिक दायित्व के साधन के रूप में इन व्यवस्थाओं का सफल प्रयोग किया है।

शिकायतों की प्रकृति और कारणों का लगातार विश्लेषण किया जाना चाहिए क्योंकि यह प्रणालीगत समाधान खोजने और उन्हें लागू करने में मददगार हो सकता है। इसके अलावा, कार्य करने में हुई देरी, त्रुटि या कार्य की उपेक्षा या कर्तव्य निर्वहन में विफलता के प्रत्येक मामले की जिम्मेदारी तय करना भी आवश्यक और ऐसी घटना की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए अनुशासनिक कार्रवाई करना भी आवश्यक है। ऐसा करने से यह स्पष्ट संकेत जाएगा कि कर्तव्य निर्वहन में विफलता या निश्चित समय में शिकायत का निवारण नहीं करने के लिए उस कर्मचारी या अधिकारी को जिम्मेदार माना जाएगा। यह जरूरी है कि सभी शिकायतें स्वीकार की जाएं। अन्य विभाग के कर्मचारियों द्वारा शिकायतकर्ता के साथ संतोषजनक समाधान की स्थिति को सत्यापित करने के लिए प्रावधानों का कड़ाई से पालन करना चाहिए। शिकायतकर्ता की शिकायत की स्थिति और प्रगति के बारे में सूचित करने के लिए वॉयस एसएमएस अधिक प्रभावी हो सकता है और नागरिकों को अपने मामले से संबंधित जांच की रिपोर्ट प्राप्त करने का अधिकार होना चाहिए।

शिकायत निवारण की व्यवस्था सरल, तेज, न्यायोचित और सरलता से उपलब्ध होने वाली होनी चाहिए। साथ ही इसे गोपनीय बनाए रखनी चाहिए, प्रतिक्रियात्मक और जवाबदेही वाली होनी चाहिए। इसे प्रणालीगत सुधार करने के लिए प्रबंधन को प्रतिक्रिया देने वाली होनी चाहिए। ■

राजस्थान में कार्ड की भरमार

राजस्थान में ही नहीं बल्कि पूरी सरकार ही डिजिटल युग में जीने लगी है। ऐसे में हर स्थान पर कार्ड बनने का सिलसिला देखा जा सकता है। हर गांव के ई-मित्र और उसके अलावा सरकार द्वारा आयोजित होने वाले प्रत्येक शिविर में जायें तो वहां पर कार्ड बनाने वालों की लाइन लगी होगी और कुछ लोग कार्ड का दूसरा रूप अर्थात प्रमाण पत्र बनाते मिल जायेंगे। ऐसे में यदि उनके साथ बात की जाये कि ये कार्ड किस काम आने वाले हैं तो उसके बारे में सभी यही कहते हैं कि सरकार बना रही है तो कुछ तो काम आयेंगे, इसलिए हम भी बना रहे हैं। बाड़मेर जिले के परिप्रेक्ष्य में काम के दौरान लोगों के साथ चर्चा में सामने आये इन सभी बिन्दुओं को इस आलेख में समाहित किया गया है। लोग कार्ड बनवा तो रहे हैं, लेकिन उनके उपयोग के बारे में उन्हें अभी भी ज्यादा जानकारी नहीं है या उपयोग के लिए उनके पास संसाधन ही नहीं है। राजस्थान में कार्ड की स्थिति पर 'उन्नति' के प्रोग्राम एसोसियेट **तोलाराम चौहान** ने इस लेख को तैयार किया है।



यह देखने में आया है कि लोगों द्वारा अब तक एक दर्जन से अधिक प्रकार के कार्ड बनाये जा चुके हैं जिनमें आधे प्रकार के कार्ड के उपयोग के बारे में लोगों को जानकारी नहीं है। वे केवल इसलिए बना रहे हैं क्योंकि सरकार ने कहा है या गांव में कैम्प लगा है और सब बनवा रहे हैं इसलिए वे भी बनवाने के लिए पहुंच गये हैं। उन्नति द्वारा आयोजित सूचना स्वाभिमान यात्रा में हम 4,647 लोगों के बीच में गये और उनसे पूछा कि आरएसबीवाई का कार्ड (जो कई लोगों के पास में मिला) का उपयोग क्या है और आपने कहां पर इसका उपयोग किया, तो एक भी व्यक्ति ऐसा नहीं मिला, जिसने इस कार्ड को उपयोग में लिया हो। कार्ड बना और उन्होंने अपने घर में गहनों की संदूक में सुरक्षित रख दिया। इसका उपयोग क्या है और कब काम आयेगा, ये पता ही नहीं चला। कार्ड के उपयोग करने की अवधि समाप्त होने को आई है, लेकिन अब तक उसके बारे में लोगों को जानकारी नहीं है। पंचायत समिति सिणधरी की 9 ग्राम पंचायतों में हुए भामाशाह कार्ड के कैम्प में भाग लेने गये और वहां पर आये लोगों के साथ चर्चा की गई कि इस कार्ड का उपयोग क्या है और आप ये कार्ड क्यों बनवा रहे हैं, तो वहां भी यही जानकारी मिली कि अभी हमें पता नहीं है लेकिन सबके जो काम आयेगा, वही हमारे भी काम आयेगा। कुछ लोगों का कहना था कि कार्ड के खाते में सरकार पैसे डालने वाली है इसलिये हम कार्ड बनायेंगे तो ही हमें पैसे मिलेंगे।

लोगों के पास कार्ड ही कार्ड

१. राशन कार्ड

परिवार की पहचान का प्रमुख आधार है, इससे खाद्य सुरक्षा मिलती है, यह कार्ड परिवार की पहचान के लिए पूरे भारत में उपयोग होता है। इसमें परिवार के सभी सदस्यों के नाम होते हैं, जो उसको उस परिवार का सदस्य होने को प्रमाणित करता है। राशन कार्ड से खाद्य सुरक्षा के तहत राशन सरकारी दरों पर दिया जाता है। परिवारों को अलग-अलग श्रेणी में भी कार्ड के द्वारा ही बांटा जाता है, बीपीएल के लिए अलग और एपीएल के लिए अलग रंग के कार्ड जारी होते हैं। राशन कार्ड में अब बीपीएल नम्बर भी दर्ज किये गये हैं।

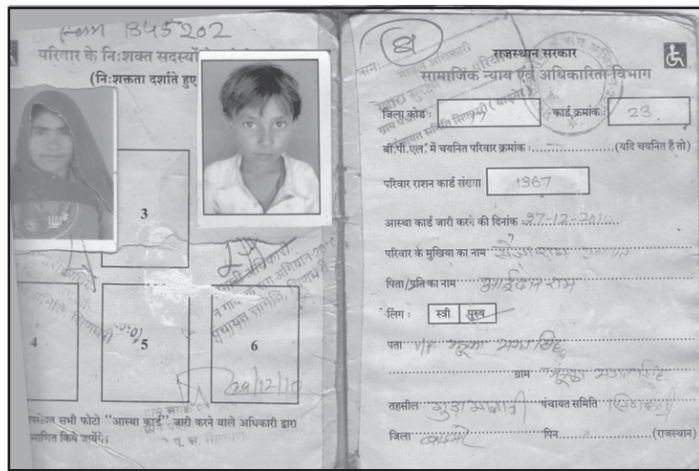
फोटो के साथ दिये गये राशन कार्ड में बीपीएल होने की भी जानकारी है। लेकिन अभी बहुत सारे ऐसे कार्ड हैं जिनमें त्रुटियां हैं जिनके

BPL	राजस्थान सरकार	परिवार राशन कार्ड	
राशन कार्ड संख्या	00104	पंचायत समिति	सिणधरी
ग्राम पंचायत	कौशानु	ग्राम	मेगवानो की दाणी
सुबिचा का नाम	गैबारी देवी	पति का नाम	खिराज राम
पूर्ण पता	गैबारी देवी, ग्राम.मेगवानो की दाणी, पोस्ट.कौशानु, प.स.सिणधरी, मेगवानो की दाणी, कौशानु, सिणधरी, जिला बाड़मेर, 344033		
बीपीएल सर्वे क्रमांक	57006	चयन वर्ष	2002
गैस कनेक्शन प्रकार	नहीं	आयकर दाता	नहीं
उचित मूल्य की दुकान का विवरण	दुकान का नंबर 1646 दुकान का नाम magnaram/khiyaram पता कौशानु, सिणधरी, बाड़मेर		
गोबादल नं.	9798171951	Signature	

कारण उस कार्ड से यदि अन्य किसी लाभ की योजना में आवेदन करते हैं तो उसमें उन्हें समस्या आती है। उदाहरण के तौर पर इस राशन कार्ड में गंवारी पत्नी खिराज राम है जबकि इसी का जो नीचे वोटर कार्ड है उसमें गवरी पत्नी खेराजराम लिखा है। ऐसे में इसके पेंशन के आवेदन में समस्या आ रही है। राजस्थान में राशन कार्ड राशन के लिए था, लेकिन हाल ही में आये नये आदेश में 69 प्रतिशत के अलिखित आदेश के बाद गांव में सैकड़ों परिवार राशन से भी वंचित हो गये हैं। उन्हें ये भी नहीं बताया गया है कि उनके नाम राशन से क्यों हटाये गये और किस प्रकार से नामों को वापिस जोड़ा जा सकेगा। अब जो 31 प्रतिशत के नाम काटे गये हैं, उसके आधार के बारे में अस्पष्टता के कारण सरकारी कर्मचारी और लाभार्थी दोनों उधेड़बुन में हैं।

२. आस्था कार्ड

जिस परिवार में दो या दो से अधिक विकलांग होते हैं उन्हें सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता विभाग यह कार्ड जारी करता है। कार्डधारी परिवार को बीपीएल परिवार की तरह ही माना जाता है और वे सभी लाभ उस परिवार को मिलते हैं जो बीपीएल को मिलते हैं। गांव में लोगों को जानकारी नहीं होने के कारण इसके वास्तविक उपयोग का लाभ लोगों को मिल ही नहीं पा रहा है। सिणधरी ब्लॉक के डाबड भाटिया गांव में रहने वाले चूनाराम और उनकी पत्नी इन्द्रा देवी दोनों के विकलांग होने के कारण उन्हें आस्था कार्ड मिला हुआ है, लेकिन आस्था कार्ड धारी को मिलने वाला बीपीएल का लाभ उन्हें नहीं मिल रहा है। उन्हें मिलने वाले लाभ के बारे में वे स्वयं और देने वाले दोनों अनभिज्ञ हैं। ऐसे ही



गांव भूका के सेजाराम प्रजापत हैं, जिनके परिवार में 4 व्यक्ति विकलांग है लेकिन उन्हें भी बीपीएल मानकर मिलने वाले किसी भी लाभ से नहीं जोड़ा गया है। सेजाराम के परिवार में स्वयं और पत्नी के अलावा दो बच्चे भी मूकबधिर हैं। इस कारण परिवार की आर्थिक स्थिति बहुत दयनीय है। वे आस्था कार्ड बनने के बाद भी राशन का लाभ ही ले पा रहे हैं। उन्हें जानकारी नहीं है कि उनके इस कार्ड का उपयोग क्या है और इस कार्ड के कारण उन्हें गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वालों में शामिल किया जा सकता है।

३. भामाशाह कार्ड

वर्तमान में राजस्थान सरकार ने ये कार्ड बनाये हैं तथा इसके बारे में जानकारी दी है कि उस परिवार में मिलने वाले सभी सरकारी लाभ भामाशाह कार्ड से प्राप्त हो सकेंगे। सभी कार्ड को भी भामाशाह से लिंक करेंगे ताकि उस परिवार के बारे में अन्य जानकारी भी एक स्थान पर आ सके। इस कार्ड से राशन, पेंशन, नरेगा जैसी सभी योजनाओं को जोड़ा जा रहा है। भामाशाह कार्ड के बारे में ऐसा बताया जा रहा है कि अन्य सभी कार्ड हट जाएंगे। अभी तो यह कार्य चालू किया गया है, इसके लिंक का काम हो रहा है। उसको पूरा होने और उसको वास्तव में लागू होने में कितना समय लगेगा और लोगों को कार्ड का लाभ कब से पूरी तरह मिल सकेगा अभी यह कहना मुश्किल है। सरकार ने यह जरूर कर दिया है कि भामाशाह की रसीद सभी लाभ के लिए आवश्यक है। इसके बिना मिलने वाली पेंशन जैसी मूलभूत लाभ की योजनाओं का लाभ भी नहीं मिलेगा।



जीविका कार्ड

परिवार क्रमांक: 33
 बीपीएन, सेन्सस 2002 के अनुसार)
 जीविका कार्ड क्रमांक: 3300

विवरण	नाम	कोड नम्बर
राज्य	राजस्थान	08
जिला	बाड़मेर	17
पंचायत समिति		0006
ग्राम पंचायत		0263
ग्राम		02220000

अनुमानित राजस्व प्राप्त करने वाले परिवार के बचक सदस्यों का सर्वेक्षण फोटो है।

४. जॉब कार्ड

महात्मा गांधी नरेगा में मजदूरी के लिए काम पर जाने वाले लोगों के लिए यह कार्ड बनाया जाता है। राजस्थान ही नहीं पूरे भारत में जॉब कार्ड बनने का काम काफी हुआ है और गांवों में करीब सभी परिवारों

के कार्ड बने हुए हैं। कार्ड की वर्तमान स्थिति यह है कि यह सभी स्थानों पर अपडेट नहीं है और इसके नवीनीकरण को लेकर गांवों में ज्यादा स्पष्टता नहीं है। लोगों के घरों में जॉब कार्ड तो बने हुए हैं, लेकिन उसके उपयोग को लेकर ज्यादा जानकारी नहीं है। अभी तक पहली बार जो बने थे वही चल रहे हैं इसके बाद में नये कार्ड की लोगों को जानकारी नहीं है।

५. आधार कार्ड

सरकार ने पूरे भारत में आधार कार्ड बनाये हैं और उसे एक पहचान पत्र के रूप में यूनिक कोड देकर आधार माना है। भारत सरकार की ओर से सभी व्यक्तियों को एक पहचान देने के लिए कार्ड जारी किया है, जिसमें उसके स्वयं की पहचान हाथों की लकीरों और आंखों की पुतली की बनावट से संरक्षित की जाती है। नेत्रहीन व्यक्तियों के लिए अन्य चिन्हों को लेकर पहचान जारी की जाती है। इसके उपयोग पर कोर्ट की भिन्न राय भी आई और

भारत सरकार
GOVERNMENT OF INDIA

चंद्रा देवी
Chandra Devi
जन्म वर्ष / Year of Birth : 1976
महिला / Female

2333 5925 5711

आधार — आम आदमी का अधिकार

इसके बाद में देश की सर्वोच्च न्यायालय ने कहा कि इसे ऐच्छिक मानकर योजनाओं में लागू किया जाय। रक्तपित्त से मुक्त व्यक्ति, नेत्रहीन, जिनका हाथ का अंगूठा या हाथ की उंगलिया नहीं हैं ऐसे व्यक्तियों के कार्ड बनाने के लिए ऑपरेटर को इजाजत नहीं होती है, इसकी परमिशन सुपरवाइज़र ही दे सकते हैं, लेकिन सुपरवाइज़र हाज़िर नहीं होते, जिसके कारण इन व्यक्तियों का आधार कार्ड नहीं बन पाता है। हालांकि ऐसे व्यक्तियों के लिए जबड़े का निशान लिया जाता है। राजस्थान में भी अन्य राज्यों की भांति अधिकतर लोगों ने आधार कार्ड बनाये हैं, लेकिन जिनके हाथों की लकीरें नहीं हैं या अस्पष्ट है उन लोगों के लिए आधार कार्ड अभी भी पहेली है।

६. आरएसबीवाई कार्ड

परिवार को स्वास्थ्य बीमा का लाभ देने के लिए यह कार्ड बनाया जाता है। वास्तव में राजस्थान में इस कार्ड की उपयोगिता नहीं के

राजस्थान स्वास्थ्य बीमा योजना
Rajasthan Swasthya Bima Yojana

FAMILY OF
YOB : 1988
Gender : Female
Issued : 03/06/2013

0817 0613 1130 0017 2

बराबर है। सरकार ने आम आदमी बीमा योजना के तहत स्वास्थ्य कार्ड बनाये हैं। इस कार्डधारी को 30,000 रुपए तक की स्वास्थ्य सेवाओं का

लाभ निशुल्क मिलता है। ये सेवा सरकारी और चयनित प्राइवेट अस्पतालों में भी दी जाती है। अब तक ली गई 1,300 परिवारों की जानकारी में लोगों को इसके उपयोग और जिन अस्पतालों में ये सुविधा देय है, उसके बारे में जानकारी ही नहीं है। इस कारण सभी घरों में इस कार्ड का उपयोग नहीं हो पा रहा है। लोगों ने कार्ड बनाये तो हैं, लेकिन सरकार के रवैये और लोगों में जानकारी नहीं होने के कारण यह कार्ड अपना मकसद पूरा नहीं कर पा रहा है। जिन परिवारों में कार्ड की उपयोग करने के अवधि समाप्त हो गई है उन्हें भी यह जानकारी नहीं है कि इसका नवीनीकरण कहां से करवाना है या उसकी प्रक्रिया क्या होगी।

७. हेल्थ कार्ड

स्वास्थ्य सेवाओं के मिलने वाले लाभ के लिए यह कार्ड बनाया जाता है। राजस्थान में पूर्व में गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन

राजस्थान सरकार
गरीबी हेतु निःशुल्क चिकित्सा सुविधा कार्ड

1. परिवार के मुखिया का नाम
2. पिता/पति का नाम
3. पूरा पता
4. चयन सूची क्रमांक
5. परिवार के सदस्य विवरण

क्र. सं.	सदस्यों का नाम	उम्र	मुखिया के साथ निवास
1.	हेमराज	25	हय
2.	पुत्री	20	पति
3.	जोत्सराज	01	87

करने वाले परिवारों के लिए स्वास्थ्य सेवाएं निःशुल्क उपलब्ध करवाने के लिए हैल्थ कार्ड बनाया गया था। बीपीएल परिवारों के लिए सरकार ने निःशुल्क दवा का कार्ड दिया है। इससे गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वाले परिवारों के सभी प्रकार के व्यय का भुगतान सरकार करती है। इससे बड़े खर्च वाले रोगों के इलाज में लोगों को राहत मिलती है। इसमें बीपीएल लाभार्थी के

रूप में इलाज नि-शुल्क होता था और बड़ी बिमारी होने पर भी उसका किसी प्रकार का खर्च नहीं होता था। अब सरकार ने इलाज में अधिकतर दवाइयां फ्री कर दी हैं तथा जांच के भी पैसे नहीं लगते, इसलिए इस कार्ड का उपयोग नहीं के बराबर होता है, लेकिन बड़े खर्चे के इलाज के समय इसे उपयोग में लिया जाता है।

८. बीपीएल कार्ड

गरीबी रेखा से नीचे के रूप में चयनित होने पर प्रमाणित करने के लिए बनने वाला कार्ड जिसे आजकल राशन कार्ड में ही दर्ज कर दिया जाता है। उसमें कार्ड के रंगों में भिन्नता कर दी गई है, जिससे लोगों को कार्ड और श्रेणी का पता चल सके।

९. मतदाता परिचय कार्ड

मतदाता के लिए ये परिचय पत्र उसके एक भारतीय मतदाता होने को प्रमाणित करता है। वार्ड पंच से सांसद तक के हर प्रकार के वोट देने के लिए इस कार्ड का उपयोग किया जाता है। यह पूरे भारत में एक ही प्रकार का है और देश का प्रत्येक नागरिक इससे वाकिफ है। इसके बारे में यही कहा जा रहा है कि इसे अब नया बनाया जा रहा है जो अब एटीएम कार्ड की तरह प्लास्टिक शीट पर होगा, इसे भी ऑनलाइन किया जायेगा और इसमें उसी प्रकार यूनिक कोड भी होंगे।

१०. किसान क्रेडिट कार्ड

राजस्थान के किसानों की खेती का बीमा करने के लिए यह कार्ड

बनाया जाता है, जिसमें खेत की फसल के लिए ऋण लेना और उसके खराब होने पर उसे मुआवजे के रूप में सहयोग प्राप्त करना शामिल है। इस प्रकार के कार्ड राजस्थान के नहरी और दो फसलों वाली जगहों पर ज्यादा हैं। इसके अलावा अन्य लोगों ने कार्ड बनवाये हैं ताकि यदि फसल खराब हो जाये तो नुकसान की भरपाई सरकार से मिल सके।

११. हिताधिकारी योजना के श्रमिक कार्ड

निर्माण कामगारों के लिए श्रम विभाग की ओर से जारी होने वाले इस कार्ड का उपयोग श्रमिक को मिलने वाली विभाग की कल्याणकारी योजनाओं के लिए होता है। कार्डधारी का 5 लाख रु. का बीमा

प्ररूप-सात
(नियम 44 (6) देखिए)
राजस्थान भवन एवं अन्य संनिर्माण श्रमिक कल्याण मण्डल

हिताधिकारी का परिचय-पत्र
भाग-एक (सामान्य विवरण)

1. हिताधिकारी का नाम
2. पिता/पति का नाम
3. पुरुष/स्त्री

होने के अलावा उसके परिवार में मकान बनाने में डेढ़ लाख रु. तक का सहयोग (बैंक ऋण पर) और बेटा आठवीं कक्षा पास एवं 18 साल की होने पर व्यवसाय हेतु 55,000 रु. का सहयोग मिलता है। इसके अलावा प्रसव पर 20,000 रु. और बच्चों को छात्रवृत्ति 2,000 रु. से 10,000 रु. तक भी देय होती है। श्रमिक कार्ड को हिताधिकारी का परिचय पत्र कहते हैं और उसके बनने के साथ ही उस श्रमिक के लिए सरकार के श्रम विभाग की योजनाएं लागू हो जाती हैं।

१२. विकलांगता स्मार्ट कार्ड

40 प्रतिशत से अधिक विकलांगता के प्रमाण पत्र धारक को यह

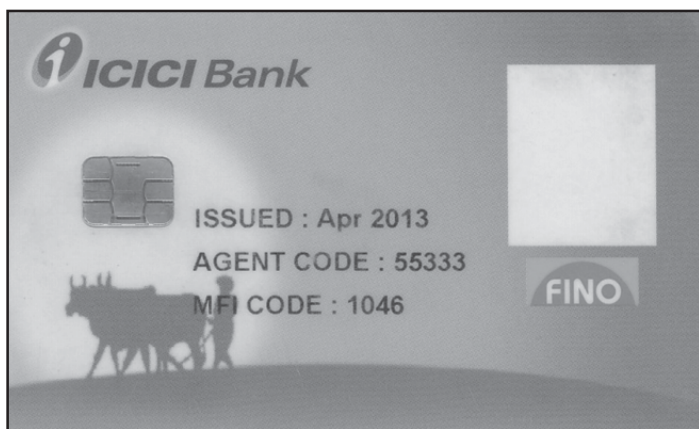
कार्ड रोडवेज और रेल विभाग के द्वारा जारी किया जाता है। ऐसे कार्ड धारकों को विकलांगता के प्रतिशत के अनुसार किराये में छूट मिलती है। विकलांग प्रमाण पत्र बनाये जाने के साथ ही राजस्थान और अन्य राज्यों में भी यह यात्रा किराये में छूट देने वाला कार्ड भी बनाया जाता है। यह रोडवेज के बस डिपो में बनता है।

१३. सीनियर सिटिजन कार्ड

उम्र के आधार पर राजस्थान में बस किराये में मिलने वाली छूट के लिए। विकलांग स्मार्ट कार्ड की तरह ही यह कार्ड भी रोडवेज की ओर से दिया जाता है और इसके लिए उम्र का सबूत दिया जाये तो डिपो से कार्ड जारी हो जाता है।

१४. नरेगा भुगतान के एटीएम कार्ड

नरेगा के भुगतान के लिए मिला यह अनुपयोगी कार्ड। गांवों में आईसीआईसीआई बैंक से लिंक करके इस प्रकार के कार्ड बनाये भी गये और वितरण भी कर दिये गये। इसका उपयोग अभी तक नहीं हुआ है। सिणधरी में बनाये गये हजारों कार्ड में से एक गांव में इसका उपयोग किया गया है जो भी बिना जानकारी के हुआ है। सणफा मानजी में लोगों ने इस कार्ड को आधार से लिंक कर दिया और भूल गये। नरेगा का भुगतान आया तो वो उस खाते में चला गया और गांव के लोग इंतजार करते रहे कि उनके खाते में पैसा आयेगा। वो इस खाते के चालू होने के बारे में सोच भी नहीं रहे थे और अन्य बैंक और पोस्ट ऑफिस में जाकर जानकारी लेते रहे। बाद में किसी ने जानकारी दी कि ये पैसे तो आईसीआईसीआई बैंक में चले गये हैं और इसकी शाखा बालोतरा या बाड़मेर में ही



है। इसके बाद बैंक से सम्पर्क किया गया और गांव में ई-मित्र पर मशीन मंगवाकर लोगों के पैसे दिलवाये गये।

१५. ममता कार्ड

माता के टीके और बाद में बच्चे के टीके लगाने लिए उपयोगी। बच्चे के पेट में होने की जानकारी प्रसूता को होते ही वो अपने गर्भवती होने का पंजीकरण करवाती है। पंजीकरण के साथ में उसका एक कार्ड बनाया जाता है, जिससे उसके और उसके होने वाले बच्चे के टीकों का हिसाब रखा जा सके। इसके आधार पर उसके स्वास्थ्य की निगरानी का काम भी किया जाता है।

(१५) पैन कार्ड



आयकर देने के लिए उपयोग में आने वाला कार्ड। आयकर विभाग की ओर से जारी इस कार्ड में व्यक्ति

की आय के बारे में जानकारी रखने और उस कार्ड से मिले कोड से आयकर भरने के लिए इसका उपयोग किया जाता है।

भारत सरकार के इस कार्ड से सभी परिचित हैं, लेकिन गांव के लोगों को जानकारी हेतु बताना आवश्यक है कि यह कार्ड व्यक्ति की आय के लिए बनाया जाता है जो कि उसके द्वारा उपार्जित राशि के हिसाब को दर्शाता है और इसके अनुसार यदि टैक्स बनता है तो उसको आयकर भरना होता है।

कुछ ऐसे भी कार्ड होंगे जिनकी हम पहचान नहीं कर पाये, लेकिन हर परिवार में ऐसे 15 प्रकार के कार्ड तो मिल ही जायेंगे। लोगों को डिजिटल कनेक्टिविटी के लिए कार्ड बनाने के लिए कहा जा रहा है, लेकिन इसके उपयोग की जानकारी देने का काम अभी बाकी है। इसके उपयोग के लिए अखबार में खबर या विज्ञापन तो दिये जाते हैं, लेकिन राजस्थान के मरुस्थलीय जिलों में अधिकतर लोग निरक्षर हैं या उनके घरों में अखबार आते ही नहीं हैं।

बिना काम के कार्ड : नरेगा के एटीएम

कार्ड के लिए उपयोग की पर्याप्त व्यवस्था नहीं होना या उसके उपयोग की पूरी जानकारी नहीं होने से लोग बनाने के बाद भी इस कार्ड का उपयोग नहीं कर पाते हैं। बाडमेर के सिणधरी ब्लॉक में एक एजेन्सी ने एटीएम कार्ड बनाये थे जिसमें आईसीआईसीआई बैंक के एटीएम दिये और सभी से 30 रुपये लिये गये। सरकार ने ये कार्ड किस उद्देश्य से बनाये या उसको कब खाते से जोड़ेंगे यह जानकारी अभी तक किसी को नहीं है क्योंकि अब जो भामाशाह योजना में खाते खोले गये या पेंशन जैसी योजनाओं के आवेदन किये जाते हैं तो कहा जाता है कि आपको एसबीबीजे बैंक में ही खाता खोलना होगा। ऐसे में वे एटीएम बेकार हो चुके हैं जो हजारों या लाखों की संख्या में होंगे। जब ये कार्ड नरेगा के लिए दिये गये थे, तो फिर आज तक उन्हें उपयोगी क्यों नहीं बनाया गया? आज ये कार्ड कोई काम के नहीं रहे और जो 30 रुपये लोगों से लिये गये उनके बारे में भी कोई जानकारी नहीं है। केवल सिणधरी ब्लॉक में ही ऐसे 10 एजेन्ट थे, एक काम करने वाले व्यक्ति ने बताया कि प्रत्येक व्यक्ति ने ऐसे 3,000 कार्ड बनाये है तो एक ब्लॉक में ऐसे 30 हजार कार्ड बने हैं।

शिविरों के बाद कार्ड बनाने में भ्रष्टाचार

सरकार ने एक बार शिविर लगाकर भामाशाह और आधार कार्ड बना दिये और उसके बाद कुछ लोगों को कार्ड बनाने के लिए मनोनीत कर दिया। अब वे लोग गांव में ई-मित्र के साथ मिलकर गांव में जाते हैं और आधार कार्ड और आधार से लिंक करने का काम ईमित्र के द्वारा किया जाता है, लेकिन यहां पर प्रति कार्ड 50 से लेकर 200 रुपये वसूलने का काम किया जा रहा है। प्रतिदिन आने वाली शिकायतों के बाद जोधपुर में एक दिन में 100 से अधिक ई-मित्रों की मान्यता रद्द कर दी गई। ऐसी ही हालत बाडमेर जिले की है, जहां कार्ड बनाने के लिए लोगों की जेब खाली की जा रही है। इसके उपयोग की बात बाद में आयेगी, लेकिन अब तक तो लोग अपने जेब से पैसे खर्च कर रहे हैं।

कार्ड बनने के स्थान की जानकारी नहीं

कई प्रकार के कार्ड ऐसे भी हैं, जिनको कहां से बनाया जाना है, इसके बारे में लोगों को जानकारी नहीं है, जैसे आस्था कार्ड, स्मार्ट

कार्ड आदि। ऐसे कार्ड बनाने के लिए जिला स्तर पर जाना होता है, जहां पर पैसे और समय लगाने के बाद भी कार्ड समय पर नहीं बनाने की समस्या है। यहां लोगों को यह भी जानकारी नहीं होती कि वे किस कार्ड के योग्य हैं और उसको बनाने के लिए उन्हें किन-किन दस्तावेजों की आवश्यकता होगी। लोग अपने स्तर पर सभी प्रकार के दस्तावेजों की फोटोप्रति लेकर जाते हैं क्योंकि पता नहीं है कहां किस दस्तावेज की जरूरत पड़ जायेगी।

नवीनीकरण

यह भी समस्या है कि कार्ड का नवीनीकरण कैसे किया जाए, खासकर आरएसबीवाई के कार्ड की जानकारी लोगों को नहीं है कि इसका नवीनीकरण कैसे होता है और करने के लिए कहां जाना पड़ता है। ऐसे में यह कार्ड केवल अभी तो संदूक की शोभा बना हुआ है। इस बारे में विभाग के पास में भी कोई जानकारी नहीं होना कोढ़ में खाज का काम कर रहा है।

कैसे हो इनका समाधान

- कार्ड के बनने के साथ ही उसके उपयोग के बारे में बताया जाय।
- कार्ड बनने के लिए ब्लॉक स्तर पर व्यवस्था की जाये ताकि जिला स्तर पर जाने के चक्कर से बचा जा सके।
- कार्ड बनाने के बाद में उसके उपयोग में आने वाली समस्याओं के समाधान की उचित व्यवस्था हो ताकि लोग सलाह ले सकें।
- सभी प्रकार के कार्ड के लिए प्रक्रिया सरल की जाये ताकि लोगों को ज्यादा समय और पैसे खर्च ना करने पड़ें।
- राशन कार्ड या जॉब कार्ड जो ग्राम पंचायत या ब्लॉक स्तर पर बनाये जाते हैं, यहां तक कि आज ई-मित्र में भी राशन कार्ड बनने लगे हैं, लेकिन ऐसी व्यवस्था की जानी चाहिए कि उनके बनने में लगने वाला समय कम से कम हो। कर्मचारियों के द्वारा जॉब कार्ड बनाने के लिए जो सितम्बर का माह बताया जाता है उन्हें ऐसी सूचना देने के लिए मना किया जाये।
- कार्ड को अपडेट किया जाये जैसे कि राशन कार्ड, आस्था कार्ड या जॉब कार्ड में उपयोग की जानकारी दर्ज ही नहीं होती है, इसलिए लाभार्थी को जानकारी नहीं है कि उसके पास कितना लाभ आया और वह कितने लाभ का पात्र है। ■

आम जन की समस्याओं के समाधान की सरकारी व्यवस्थाओं के उपयोग के अनुभव

‘उन्नति’ विकास शिक्षण संगठन राजस्थान, द्वारा बाडमेर जिले के दो ब्लॉक में ‘यूरोपियन यूनियन’ के सहयोग से संचालित प्रोजेक्ट के तहत समुदाय को सरकारी कार्यक्रमों, योजनाओं की जानकारी उपलब्ध करवाते हुए अंतिम व्यक्ति तक इन कार्यक्रमों तथा योजनाओं की पहुंच बढ़ाने का कार्य संचालित है। कार्यक्रम क्रियान्वयन के दौरान योजनाओं से जुड़ाव एवं योजनाओं के लाभ प्राप्त करने में समुदाय के सामने आने वाली रुकावटों से संबंधित काफी मुद्दे सामने आए। लोगों को शिकायतों के निवारण के सरकारी सिस्टम की जानकारी भी दी जाती है, जिसके तहत सभी विभागों के टॉल फ्री नंबर के साथ-साथ राजस्थान संपर्क पोर्टल, केंद्र सरकार के पीजी पोर्टल व इन्हें उपयोग करने के तरीका से भी लोगों को अवगत करवाया जाता है।

‘उन्नति’ द्वारा पश्चिमी राजस्थान के बाडमेर जिले की छितरी हुई बसावट वाली पंचायत समितियों में कार्य के दौरान लोगों की विभिन्न प्रकार की समस्याएं सामने आईं। इन समस्याओं के बारे में स्थानीय स्तर के अधिकारियों को बताने पर उचित कार्यवाही नहीं होने की स्थिति में सरकार की समस्या निवारण की उचित व्यवस्थाओं का उपयोग किया गया। कार्यक्रम के दौरान हुए अनुभवों को ‘उन्नति’ के **दिलीप बिदावत** ने इस लेख में प्रस्तुत किया है।

समस्या निवारण की सभी सरकारी व्यवस्थाओं की जानकारी एवं इनके उपयोग के अनुभव कुछ अपवादों को छोड़ कर काफी अच्छे रहे हैं। लोगों की शिकायतों का समाधान भी हुआ तथा लोगों को महत्वपूर्ण सूचनाएं भी मिलीं। अनुभव के आधार पर मौटे तौर पर यह कहा जा सकता है कि आम जन विशेषतः गरीब समुदाय के लिए सभी प्रकार की ये व्यवस्थाएं काफी मददगार हैं। लोगों की ही जुबान में कहें, तो समस्या समाधान के बहुत से विकल्प खुल गए हैं। अब जरूरत, इनके उपयोग करने की है।

राजस्थान संपर्क पोर्टल

राजस्थान संपर्क नामक शिकायत निवारण पोर्टल राज्य की आम जनता के लिए सहयोगी साबित हो रहा है। राज्य सरकार द्वारा पूर्व में प्रारंभ किए सुगम समाधान पोर्टल को अधिक कारगर तथा राज्य स्तर के सभी पोर्टल को एक साथ जोड़कर ‘राजस्थान संपर्क पोर्टल’ प्रारंभ किया गया है। यह सेवा प्रदाताओं की जवाबदेही सुनिश्चित करने का भी कारगर तरीका बन गया है। सेवा प्रदाताओं के टालमटोल व गैर जवाबदेही वाले रवैये के कुछ अपवादों को छोड़ दें, तो राज्य सरकार

‘उन्नति’ द्वारा राजस्थान में विभिन्न शिकायत समाधान व्यवस्थाओं के उपयोग का विवरण

क्रम	शिकायत समाधान की व्यवस्था	अवधि	कुल दर्ज मामले	निस्तारण	निस्तारण की प्रक्रिया में हैं	एक तरफा कार्यवाही से निस्तारण
1	राजस्थान संपर्क	जनवरी 2015 से दिसंबर 2015 तक	63	30	25	8
2	पी.जी. पोर्टल	जनवरी 2015 से दिसंबर 2015 तक	2	2	0	0
3	विभिन्न विभागों के टोल फ्री नंबर	जनवरी 2015 से दिसंबर 2015 तक	110	99	12	0
	कुल		175	131	37	8

राजस्थान सम्पर्क पोर्टल के काम करने का तरीका

टॉल फ्री नंबर 18001806127 अथवा 0141-2227549 पर फोन से तथा www.rajasthan-sampark पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने की सुविधा है।

शिकायतकर्ता द्वारा फोन अथवा ऑनलाइन शिकायत दर्ज करवाने पर उसे शिकायत का पंजीयन नंबर मिलता है।

15 दिन बाद निस्तारण की स्थिति को देखा जा सकता है तथा निस्तारण से संतुष्ट नहीं है तो पुनःस्मरण अथवा शिकायत कर सकते हैं।

शिकायत दर्ज होने के बाद राजस्थान संपर्क द्वारा संबंधित विभागाध्यक्ष को भेज कर दिया जाता है।

विभागाध्याक्ष के मार्फत क्रमानुसार उच्च स्तर से निचले स्तर तक शिकायत के निस्तारण करने एवं रिपोर्ट करने के निर्देश दिए जाते हैं।

संबंधित विभाग से उचित निस्तारण की प्रक्रिया के बाद उसे किसी अन्य विभाग के कर्मचारी द्वारा शिकायतकर्ता से निस्तारण की संतुष्टि अथवा असंतुष्टि पर हस्ताक्षर एवं हस्ताक्षर करते हुए फोटो अपलोड करके संपर्क पोर्टल पर भेजना होता है। यह प्रक्रिया पूरी होने पर शिकायत को निस्तारण की श्रेणी में डाल दिया जाता है।

निस्तारण की मुख्य जिम्मेदारी संबंधित विभाग के जिला स्तरीय अधिकारी की होती है।

शिकायतकर्ता की असंतुष्टि अथवा निर्धारित समय सीमा में निस्तारण नहीं होने पर शिकायत जिला स्तर पर जन सुनवाई हेतु फॉरवर्ड हो

जाती है। यह प्रत्येक माह के दूसरे गुरुवार को होती है।

जिला स्तर पर सुनवाई से संतुष्ट नहीं होने पर शिकायतकर्ता को राज्य स्तर पर जन सुनवाई के लिए भेज किया जाता है।

जिला कलक्टर द्वारा जिला स्तर के अटल सेवा केंद्र से राजस्थान संपर्क पोर्टल पर दर्ज शिकायतों की समीक्षा होती है।

ब्लॉक स्तर के अटल सेवा केंद्र पर भी समीक्षा की सुविधा है।

सुनवाई का अधिकार अधिनियम के तहत ग्राम पंचायत, ब्लॉक व जिला स्तर के अटल सेवा केंद्रों पर लोगों की शिकायतें दर्ज करने का प्रावधान है।

द्वारा राजस्थान में आम जन को अपनी समस्याएं प्रस्तुत करने और उनके समाधान की सुनिश्चितता प्रदान करने के लिए प्रारंभ किया गया राजस्थान संपर्क नामक वेबपोर्टल आम जन के लिए बहुत ही महत्वपूर्ण है। आम जन के लिए इस पोर्टल के माध्यम से अपनी समस्या को दर्ज करवाना और निस्तारण अथवा निस्तारण नहीं होने संबंधी सूचना को प्राप्त करना काफी आसान है। जैसा कि पोर्टल की ऑनलाइन विंडो को लॉग इन करने पर यह वाक्य लिखा हुआ आता

है कि “आप अपनी समस्या का घर बैठे समाधान पा सकते हैं”, काफी हद तक सही भी है। दूर-दराज के गांवों व ढाणियों में बैठे लोग अपनी मूलभूत सेवाओं से लेकर रोजमर्रा के जीवन से जुड़ी सरकारी सेवाओं से संबंधित समस्याओं की शिकायत राजस्थान संपर्क के टॉल फ्री नंबर से भी दर्ज करवा सकते हैं। इंटरनेट यूजर गूगल पर राजस्थान संपर्क टाइप करके पोर्टल सर्च कर सकते हैं, इसमें अपनी शिकायत हिंदी तथा अंग्रेजी दोनों भाषाओं में लिख कर दर्ज करवा

सकते हैं। साथ ही दो एमबी तक की पीडीएफ फाइल भी अटैच करके समस्या के बारे में विस्तार से बता सकते हैं। टॉल फ्री नंबर या फोन से बात करना आम जन के लिए सरल है, क्योंकि इसमें पढे-लिखे होने की भी आवश्यकता नहीं है। आजकल गांव, ढाणी में मोबाइल फोन तक सब की पहुंच है तथा मोबाइल फोन से बात करके वे अपनी समस्या दर्ज करवा सकते हैं तथा पुनः निस्तारण की स्थिति जान सकते हैं। न प्रार्थना पत्र लिखने का झंझट और ना ही विभाग के चक्कर लगाने की जरूरत। सबसे मुख्य बात यह है कि इससे सेवा प्रदाताओं की जवाबदेही बढ़ती है। उदासीन सिस्टम हरकत में आता है। तकनीक के जरिए ही सही, समुदाय की आवाज को मजबूती मिलती है। सिस्टम पर समुदाय की उखड़ी हुई उम्मीद विश्वास में बदलती हुई प्रतीत होती है।

सभी प्रकार की शिकायत निवारण व्यवस्थाओं में अलग-अलग सीख मिली है। इन सभी मामलों को केस-टू-केस समझने से विभिन्न प्रकार के पहलुओं की जानकारी मिलती है।

इन्दिरा आवास की किशतें मिली

श्रीमती रमकी पत्नी श्री सका राम निवासी गांव चारलाई खुर्द, पूर्व ग्राम पंचायत सरवडी व वर्तमान ग्राम पंचायत छाछरलाई कलां की इन्दिरा आवास की अंतिम किशत किसी गलत बैंक खाते में जमा हो गई। रमकी लंबे समय से किशत के लिए कार्यवाही कर रही थी। इससे पूर्व भी विकास अधिकारी से लेकर मुख्यमंत्री तक सभी को पत्र लिखा था, लेकिन कार्यवाही नहीं हुई।

जून 2015 में गांव की सामुदायिक बैठक में यह मामला सामने आया। इस संबंध में 16 जून 2015 को विकास अधिकारी को पत्र लिखकर तथा रमकी देवी के कागजात जमा करवाकर कार्यवाही की मांग की गई। बीडीओ श्री गोपी किशन पालीवाल ने संबंधित सेवा प्रदाता को इसका फॉलोअप करने तथा निस्तारण करने के निर्देश दिए, लेकिन एक महीने तक कोई कार्यवाही नहीं हुई। दिनांक 16 जुलाई 2015 को रमकी देवी के दस्तावेजों सहित मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिला परिषद बाडमेर को पत्र लिख कर कार्यवाही की मांग की, फिर भी किसी प्रकार की कार्यवाही नहीं हुई। अंततः 4 अगस्त 2015 को इसकी शिकायत राजस्थान संपर्क पर दर्ज की गई जिसका शिकायत नंबर 0815079509380 है।

30 अगस्त 2015 को शिकायत के स्टेटस में जिला परिषद द्वारा लिखा गया था कि उक्त प्रकरण कल्याणपुर पंचायत समिति का है, अतः कल्याणपुर पंचायत समिति में भिजवाने का कष्ट करें। इस संबंध में पुनः लिखित शिकायत की गई, जिसका नंबर 0815079531654 है। इस शिकायत में शिकायतकर्ता की ओर से लिखा गया कि कल्याणपुर नई पंचायत समिति बनी है तथा यह प्रकरण पुराना है। इसके निस्तारण के लिए जिला परिषद भी पूर्णतः जिम्मेदार है। यह लिख देने से कि पंचायत समिति का मामला है, जिला परिषद की जिम्मेदारी समाप्त नहीं हो जाती है तथा ना ही यह इसका वाजिब निस्तारण है। इस पर पुनः कार्यवाही प्रारंभ हुई। उप-तहसीलदार कल्याणपुर श्री सुरेंद्र गोयल का 22 सितंबर, 2015 को फोन आया। उन्होंने बताया कि श्रीमती रमकी देवी के प्रकरण का निस्तारण हो गया है। आप कार्यालय आकर निस्तारण पर हस्ताक्षर करें ताकि पोर्टल पर रिपोर्ट भेज सकें। निस्तारण पत्र में लिखा था कि रमकी देवी को बैंक संख्या 100317 जारी कर दिया गया है। रमकी देवी बताया कि मेरी किशत 21 अक्टूबर 2015 को मेरे बैंक खाते में जमा हो गई है।

सिणधरी ब्लॉक के गांव नाकोडा की श्रीमती नोजी देवी को इंदिरा आवास की अंतिम किशत का भुगतान नहीं हो रहा था। पंचायत से लेकर पंचायत समिति तक फरियाद की, लेकिन यही जवाब मिलता रहा कि पैसे आ जाएंगे। अगस्त, 2015 में राजस्थान संपर्क पर शिकायत नंबर 0815079531451 दर्ज करवाई। कार्यवाही हुई तथा नोजी देवी को इंदिरा आवास की बकाया किशत के 7,000 रु. मिल गए।

वर्ग एसटी से एससी हो सका

गांव चारलाई खुर्द निवासी श्रीमती शांति पत्नी श्री भगवाना राम के इंदिरा आवास का मकान एससी वर्ग से था, गलती से एसटी वर्ग में डाल देने से इंदिरा आवास के 5,000 रु. की राशि कम मिली। स्थानीय प्रशासन को अंतिम किशत नहीं मिलने की शिकायत करने पर लाभार्थी को बताया गया कि आपका इंदिरा आवास गलती से एसटी वर्ग में स्वीकृत हो गया। एसटी वर्ग को एससी वर्ग से 5,000 रु. की सहायता कम मिलती थी। स्थानीय प्रशासन ने समाधान के लिए हाथ खड़े कर दिए थे। सभी ने यही जवाब दिया कि यह तो ऊपर से गलती हुई है। उच्च स्तर पर कार्यवाही करने को कोई तैयार नहीं

था। समुदाय की बैठक में जब लाभार्थी ने इस मुद्दे से अवगत कराया तो लगा कि इसे राजस्थान संपर्क में दर्ज करवा देना चाहिए। इसकी शिकायत राजस्थान संपर्क पर की गई, जिसका शिकायत नंबर 0815079525876 है। शिकायत पंचायत समिति कल्याणपुर को भेजी गई। 9 नवंबर, 2015 को सीएल (सिटीजन लीडर) बाबूराम ने बताया कि इनकी किश्त का भुगतान हो चुका है। पोर्टल पर जब स्टेटस देखा, तो उसमें बताया गया कि लाभार्थी का सामाजिक वर्ग बदल कर एससी कर दिया गया है।

महात्मा गांधी नरेगा का बकाया भुगतान मिला

गांव खारडी में लोगों ने अगस्त, 2015 की बैठक में बताया कि उन्होंने अप्रैल से जून 2015 के बीच महात्मा गांधी नरेगा में चार पखवाड़ा कार्य किया था, लेकिन अभी तक भुगतान नहीं मिला है। कायदे से पखवाड़ा समाप्त होने के 15 दिन की अवधि में भुगतान मिलना चाहिए। ग्राम पंचायत व पंचायत समिति स्तर पर संपर्क करने पर जवाब मिला कि भुगतान हो जाएगा, लेकिन देरी क्यों और कहाँ हो रही है, इसका जवाब देने के लिए कोई तैयार नहीं था।

दिनांक 19 अगस्त 2015 को शिकायत राजस्थान संपर्क पोर्टल पर दर्ज करवाई गई। पोर्टल ने ग्रामीण विकास पंचायती राज विभाग को भेजा तथा यह ग्राम पंचायत स्तर तक कार्यवाही हेतु भेजी जाती रही। फिर भी भुगतान नहीं हुआ। ग्राम पंचायत खनोडा के ग्राम सेवक श्री जुंजा राम भील से बात करने पर उन्होंने बताया कि भुगतान पोस्ट ऑफिस के मार्फत हो गया तथा पोस्ट ऑफिस वाले भुगतान नहीं कर रहे हैं।

पोस्ट ऑफिस पचपदरा व बाड़मेर से संपर्क करने पर बताया कि भुगतान के लिए पंचायत समिति से संपर्क करें। निस्तारण पंचायत समिति तथा पोस्ट ऑफिस दोनों के बीच उलझा हुआ था। दिनांक 8 अक्टूबर, 2015 को इसकी शिकायत सेंट्रल ग्रिवेंस पीजी पोर्टल पर दर्ज की गई, जिसका शिकायत नंबर DPOST/E/2015/06931 था। 12 अक्टूबर 2015 को पोस्ट जनरल बाड़मेर का ई-मेल प्राप्त हुआ, जिसमें बताया गया था कि पंचायत समिति ने राशि जमा करवा दी लेकिन एफ.टी.ओ. नहीं भेजा, इस कारण से भुगतान नहीं हो रहा है। इसके लिए फिर पंचायत समिति से संपर्क किया तथा एफटीओ नंबर जारी करवाए गए। अक्टूबर, 2015 के अंत में सभी मजदूरों का भुगतान हो गया।

गांव टिबानियां ग्राम पंचायत थूंबली की श्रीमती तीजों देवी पत्नी श्री नरसिंगा राम ने महात्मा गांधी नरेगा में गत वित्तीय वर्ष 2014-2015 में मजदूरी का कार्य किया था। अन्य सभी श्रमिकों का भुगतान हो गया, लेकिन तीजों देवी का भुगतान नहीं हुआ था। राजस्थान संपर्क पर शिकायत नंबर 0815079525714 से दर्ज करवाई गई। यह मामला पंचायत समिति कल्याणपुर को फॉरवर्ड किया गया। इन्हें तीन पखवाड़े का 4,000 रु. का भुगतान हो गया है। हालांकि अभी भी एक पखवाड़े का भुगतान बाकी है, जिसकी कार्यवाही जारी है।

तीजों देवी का भुगतान क्यों और कहाँ अटका हुआ था पता नहीं, लेकिन निस्तारण होने पर गांव वालों की बांछे खिल गईं। उन्हें लगा, जैसे राजस्थान संपर्क पोर्टल कोई जादू की छड़ी है। इसी प्रकार सिणधरी ब्लॉक के गांव करडालीनाडी के 5 व्यक्तियों (श्री ताजा राम, श्री भमरा राम, श्री तुलसा राम, श्री अयूब खां व श्री मंजीत खां) को पिछले एक साल से महात्मा गांधी नरेगा की मजदूरी का भुगतान नहीं मिल रहा था। ब्लॉक व जिला स्तर पर कार्यवाही करके ये लोग थक चुके थे। अंत में राजस्थान संपर्क पर कार्यवाही का ही रास्ता चुनना पड़ा। अगस्त, 2015 में इनकी शिकायत राजस्थान संपर्क पर दर्ज की गई जिसका शिकायत नंबर 0815079518529 है। इस पर कार्यवाही हुई तथा अक्टूबर, 2015 में सभी को भुगतान मिल गया।

४ साल से बन्द विधवा पेंशन शुरु

श्रीमती सुरती पत्नी बुद्धा राम गांव रामदेवनगर की गरीब विधवा महिला है, जिसकी लंबे समय से पेंशन बंद थी। 'उन्नति' द्वारा किये गये बेस लाइन सर्वे के दौरान अप्रैल, 2014 में सुरती ने बताया कि दो साल से पेंशन बंद है। इस दौरान और भी मामले सामने आए थे। सभी के आवश्यक दस्तावेज उप-कोष कार्यालय पचपदरा में जमा करवाए। अन्य सभी की पेंशन प्रारंभ हो गई, लेकिन सुरती की पेंशन चालू नहीं हुई। दो बार फिर फॉलोअप किया गया, लेकिन पेंशन प्रारंभ नहीं हुई। अंत में इसकी शिकायत राजस्थान संपर्क पर जिला कलेक्टर को की गई। 22 अक्टूबर 2015 को समुदाय द्वारा सरकारी सेवाओं की स्थिति आंकलन व उचित कार्यवाही (सीबीएम) बैठक में सुरती ने बताया कि उसके पास एक पत्र डाक से आया है तथा कागजात लेकर उप-कोष कार्यालय पचपदरा में हाजिर होने के लिये बुलाया है। यह पत्र उप-कोष कार्यालय पचपदरा से आया था जिसका क्रमांक नंबर 185 दिनांक 08.09.2015 का था। इसमें सुरती को

निरंतर फॉलोअप व आगामी कार्यवाही

ये चारों ही केस काफी जटिल व उलझे हुए थे। श्रीमती रमकी देवी की इंदिरा आवास की अंतिम किश्त के साथ यूसी भेजते समय ग्राम सेवक ने गलत खाता नंबर भेज दिया तथा किश्त का भुगतान किसी अन्य व्यक्ति के खाते में जमा हो गया।

अब पंचायत, ब्लॉक व जिला स्तर पर इसका समाधान नहीं हो रहा था। जिस व्यक्ति के खाते में राशि जमा हुई, उससे वापस वसूलना और रमकी देवी का भुगतान करने की हिम्मत उठाने को कोई तैयार नहीं था। राजस्थान संपर्क पर दर्ज करवाने के बाद भी जिला स्तरीय अधिकारी इसे टालने के प्रयास में लगे रहे। लेकिन निरंतर फॉलोअप करने तथा संतोष जनक निस्तारण नहीं होने तक पोर्टल के माध्यम से इसका जवाब लिखते रहने तक के प्रयास के बाद यह मामला निस्तारण तक पहुंचा। रमकी व उसके परिजनों को विश्वास ही नहीं हो रहा था कि उन्हें यह राशि मिलेगी। दिसंबर 2015 में गांव की बैठक के दौरान रमकी देवी तथा उनके परिजनों सहित गांव के लोगों ने कहा कि यह तो कमाल ही हो गया। रमकी देवी काफी खुश हुई।

श्रीमती शांति देवी के मामले में केवल उसके सामाजिक वर्ग को रिकॉर्ड में संशोधित करना था, लेकिन इसकी पहल करने वाला कोई नहीं था। अंत में राजस्थान संपर्क पर शिकायत दर्ज होने पर प्रशासनिक कार्यवाही हुई तथा उसका सामाजिक वर्ग बदला गया और अंतिम किश्त का भुगतान हो गया। श्रीमती शांति के केस में सेवा कर्मियों द्वारा एससी की जगह पर एसटी वर्ग लिख दिए जाने के कारण पांच हजार का नुकसान हो रहा था। खारडी का महात्मा गांधी नरेगा का भुगतान पंचायत समिति तथा पोस्ट ऑफिस दोनों की गैर जवाबदारी के कारण अटका हुआ था। लेकिन निस्तारण

अपने पीपीओ, बैंक खाता पासबुक, राशन कार्ड की प्रति लेकर उप-कोष कार्यालय पचपदरा प्रस्तुत करने का कहा गया था। सुरती को एक अर्जी लिख कर दी गई तथा कागजात की फोटो कॉपी सलंगन कर कोष कार्यालय में जमा कराने को कहा गया। 27 नवंबर, 2015 को ये कागजात ब्लॉक ऑफिस पाटोदी द्वारा कोष कार्यालय में जमा करवाये गये। 25 दिसंबर, 2015 को ऑनलाइन पेंशन सूची में सुरती का नाम दर्ज हो गया तथा पेंशन चालू हो गई।

नहीं होने तक कार्यवाही करते रहने से सफलता मिली। श्रीमती सुरती का पहला ऐसा केस है, जिसमें पेंशन का भुगतान करने वाले कोष कार्यालय से लिखित में उसके पास जवाब आया। ऐसा नहीं था कि इन सभी केसों का निस्तारण ब्लॉक व जिला स्तर पर संभव नहीं था। इनका निस्तारण भी किसी सिस्टम के तहत जिला व ब्लॉक व पंचायत स्तर के अधिकारियों/कर्मचारियों ने ही किया, लेकिन अनुभव के आधार पर कुछ बातें सामने आईं।

एक, निचले स्तर का अधिकारी या कर्मचारी सच्चाई को जानते हुए भी ऊपरी स्तर के अधिकारियों व कर्मचारियों को अवगत करवाने का जोखिम नहीं उठाना चाहता। उन्हें लगता है कि कहीं इस गलती की गाज उन पर ना गिर जाए। दूसरा, एक बार कागज ऊपरी स्तर पर भेज देने के बाद निचले स्तर के सेवा प्रदाता अपनी जिम्मेदारी से मुक्त हो जाते हैं, उसका फॉलोअप नहीं करते। मुद्दे ग्राम पंचायत से लेकर ब्लॉक व जिला हर स्तर पर अटकते हैं। तीसरा, हर स्तर पर व्याप्त भ्रष्टाचार और उसमें हिस्सेदारी की परंपरा सिस्टम को जाम करती है। ऊपर स्तर पर बैठे सेवा प्रदाता को लगता है कि ग्राउंड लेवल पर काम करने वाला कार्मिक लाभार्थी से कुछ पैसे लेता है और उसको हिस्सा नहीं मिलता। इस कारण से वह या तो कुछ गलतियां निकाल कर निस्तारण की प्रक्रिया पर कुंडली मार कर बैठक जाता है या फिर उसे जटिल प्रक्रिया में उलझा देता है। श्रीमती रमकी देवी की दो किश्तों का भुगतान सही खाता नंबर में हो गया, लेकिन अंतिम किश्त का भुगतान किसी अन्य व्यक्ति के खाते में डाल देना या श्रीमती शांति देवी का सामाजिक वर्ग बदल जाने जैसे अनेक किस्से होंगे, जो इस सिस्टम में उलझे हुए थे और राजस्थान संपर्क ने उन्हें सुलझाने का अवसर प्रदान किया।

आधार कार्ड बनने से पेंशन शुरू

श्रीमती रामू देवी पत्नी श्री अचला राम की पेंशन 20 माह से बंद थी। पेंशन चालू करवाने की शिकायत राजस्थान संपर्क के माध्यम से जिला कलेक्टर बाडमेर को दर्ज करवाई। रामू का पीपीओ नंबर 0504119709 है तथा बैंक खाता नंबर 61237524454 है। इनके हाथ की अंगुलियों पर कोई निशान नहीं होने के कारण आधार कार्ड बनने में दिक्कत आ रही थी। आधार कार्ड नहीं बनने से भामाशाह योजना में पंजीयन नहीं हो रहा था। राजस्थान संपर्क पर

शिकायत नंबर 0815269525895 दर्ज की गई, कार्यवाही हुई। पटवारी ने घर जाकर संपर्क किया तथा कल्याणपुर ब्लॉक में लाकर आधार कार्ड बनवा दिया। आधार में रजिस्ट्रेशन हो गया, लेकिन कार्ड आना बाकी है। पेंशन चालू होने की कार्यवाही चल रही है। रामू देवी का पुत्र श्री तेजा राम खुश हुआ, क्योंकि पटवारी उनके घर तक आया तथा उसने आधार कार्ड बनवाया।

स्कूल मरम्मत पर कार्यवाही

सिटीजन लीडर श्री चंपा राम व श्री विरदा राम ने अपने गांव की राजकीय प्राथमिक विद्यालय मेहराज की बेरी के पुराने जर्जर दो कमरों की मरम्मत एवं नए भवन निर्माण को लेकर शिकायत नंबर 0815131526020 दर्ज करवाई। यह शिकायत सर्व शिक्षा अभियान बाड़मेर के जिला समन्वयक को भेजी गई। शिकायत के बाद सर्व शिक्षा अभियान द्वारा इंजीनियर को भेज कर स्कूल मरम्मत का एस्टीमेट बनवाया गया। समुदाय लोगों को एकत्रित किया तथा शिकायत की कार्यवाही के निस्तारण पर सिटीजन लीडर्स को हस्ताक्षर करने को कहा। गांव के लोगों तथा सिटीजन लीडर्स ने हस्ताक्षर करने से इन्कार कर दिया। उन्होंने कहा कि मरम्मत का बजट स्वीकृत होने तथा कार्य प्रारंभ होने के बाद हस्ताक्षर करेंगे। हालांकि शिकायत के कुछ समय बाद समाचार पत्र में समाचार छपा था कि इस स्कूल की मरम्मत के लिए बजट स्वीकृत हुआ है, लेकिन दिसंबर, 2015 तक स्कूल मैनेजमेंट कमेटी (एसएमसी) के खाते में राशि नहीं आई। इस शिकायत पर कार्यवाही से गांव वाले बहुत खुश हुए। उनका मानना था कि पूर्व में कई बार शिकायत करने पर कार्यवाही नहीं हुई, लेकिन इस बार कम से कम स्कूल की स्थिति देखने के लिए कोई तो आया। इसके निस्तारण का फॉलोअप जारी है।

विद्यार्थी के पिता को थप्पड़ की शिकायत

सिणधरी ब्लॉक के श्री जितेंद्र कुमार पुत्र श्री कालू राम को राजकीय विद्यालय में अध्यापकों ने नवीं कक्षा की परीक्षा में नहीं बैठने दिया। इसका कारण जानने के लिए पिता श्री कालू राम विद्यालय गये तो उसे थप्पड़ मार कर स्कूल से निकाल दिया गया। इसकी शिकायत 22 जुलाई, 2015 को राजस्थान संपर्क पर दर्ज करवाई गई जिसका शिकायत नंबर 0715067498503 है। अगस्त, 2015 में जिला शिक्षा अधिकारी (माध्यमिक) बाड़मेर ने जांच की तथा मामला विचाराधीन है। हालांकि प्रार्थी की तरफ से अध्यापकों के खिलाफ

कोर्ट से इस्तागाशा पेश कर मामला भी दर्ज करवाया गया है। कार्यवाही चल रही है।

बकाया छात्रवृत्ति पर कार्यवाही

सिणधरी के राजकीय उच्च प्राथमिक विद्यालय रातानाडा में सत्र 2012-13 की 63 विद्यार्थियों की छात्रवृत्ति का भुगतान नहीं हुआ जबकि सत्र 2013-14 के सत्र का भुगतान हो गया। समुदाय की बैठक में जब छात्रवृत्ति की बात आई, तो लोगों ने बताया कि पिछले साल की छात्रवृत्ति नहीं मिली। इस संबंध में ब्लॉक शिक्षा अधिकारी से मिल कर उन्हें मुद्दे से अवगत करवाया, लेकिन कार्यवाही नहीं हो रही थी। अक्टूबर, 2015 में इस मुद्दे को राजस्थान संपर्क में पंजीयन नंबर 1015131567227 से दर्ज किया गया। जांच हुई तथा ब्लॉक शिक्षा अधिकारी ने अपनी गलती भी मानी। उन्होंने समुदाय को आश्वत किया कि शीघ्र ही भुगतान करवाने की कार्यवाही होगी।

एएनएम आने लगी

28 अगस्त, 2015 की ग्राम सभा में गांव रोडवा कला उप केंद्र पर एएनएम के नहीं आने की शिकायत लोगों ने की तथा लिखित में अर्जी देकर इसे प्रस्ताव में शामिल करके कार्यवाही की मांग की। ग्रामीणों के हस्ताक्षर सहित अर्जी लिख कर सरपंच ने सिटीजन लीडर श्री भियां राम के मार्फत राजस्थान संपर्क पर शिकायत दर्ज करवाई। शिकायत दर्ज करने के बाद प्राईमरी हेल्थ सेन्टर (पीएचसी) मंडली तथा कम्युनिटी हेल्थ सेन्टर (सीएचसी) कल्याणपुर से जांच गांव में आई। सरपंच व लोगों को बुलाया गया। नर्स भी साथ में आई। अंत में यही तय हुआ कि आज के बाद नर्स बराबर उप-केंद्र पर रहेगी तथा रामदेवनगर व अन्य ढाणियों में जहां भी आंगनबाडी नहीं है, वहां स्कूल में सेवाएं देने के लिए महीने में एक बार आएंगी। लोग भी संतुष्ट हो गए तथा शिकायत पर संतुष्टि के रूप में हस्ताक्षर कर दिए। नवंबर, 2015 को कम्युनिटी बेस्ड मॉनीटरिंग (सीबीएम) के दौरान रामदेव नगर के लोगों ने बताया कि अब एएनएम लगातार उप-केंद्र पर आती है तथा रामदेव नगर में स्कूल में आकर सेवाएं देती है।

इन सभी प्रकरणों के निस्तारण का सुखद अनुभव यह है कि गांव के लोग अब अपने आप को काफी सशक्त महसूस करते हैं। उन्हें लगता है कि कहीं भी सुनवाई नहीं होने पर राजस्थान संपर्क एक बढ़िया

राजस्थान संपर्क पर ऑनलाइन शिकायत का तरीका

स्टेप-1

गूगल पर राजस्थान संपर्क खोजने तथा उसमें राजस्थान संपर्क के ऑप्शन पर क्लिक करने से यह विंडो खुलता है। इसमें नीचे हिंदी तथा अंग्रेजी में तीन ऑप्शन हैं।

1. शिकायत दर्ज करें
2. शिकायत का स्टेटस जानें
3. शिकायत का पुनःस्मरण।

शिकायत दर्ज वाले ऑप्शन पर क्लिक करने से आगे की कार्यवाही का दरवाजा खुलता है, जिसमें शिकायतकर्ता अपनी शिकायत का विवरण दर्ज कर सकते हैं।

स्टेप-2

इस विंडो में रजिस्टर योर ग्रिवेंस पर क्लिक करना होता है। साथ में कुछ महत्वपूर्ण सूचनाएं भी दिखाई गई हैं। रजिस्टर योर ग्रिवेंस पर क्लिक करने से शिकायत दर्ज करने वाला प्रपत्र सामने आएगा। इसमें दो भाषाओं में से मनचाही किसी एक का चयन कर पोर्टल में शिकायतकर्ता के बारे में सूचनाएं व शिकायत का विवरण दर्ज करना होता है, फिर अगले पृष्ठ पर देखें।

रास्ता है तथा इसमें समस्या के काफी हद तक समाधान की संभावना रहती है। राजस्थान संपर्क पर समस्याओं को दर्ज करवाना समुदाय को काफी सरल लगता है। स्थानीय स्तर पर अधिकारियों से मिलने पर समय भी बर्बाद होता है तथा उनकी झिड़कियां भी सुननी पड़ती है। ठीक से जानकारी भी नहीं मिलती। संपर्क पोर्टल में सीधे सेवा प्रदाता से बात नहीं होती तथा मोबाइल या फोन पर खुलकर अपनी समस्या सुनाते हैं। ज्यादातर लोगों ने बताया कि राजस्थान संपर्क पर दर्ज शिकायत का निस्तारण निचले स्तर पर ही होता है, लेकिन सेवा प्रदाता का व्यवहार बदल जाता है। निस्तारण करने की प्रक्रिया में वे यही कहते हैं कि “हमें बता देते, राजस्थान संपर्क पर शिकायत क्यों दर्ज की”। अनुभव यह भी बताता है कि राजस्थान संपर्क से जहां एक ओर लोगों को ताकत मिली है, वहीं सेवा प्रदाताओं के लिए यह जी का जंजाल भी बनी है। ‘उन्नति’ के कार्य क्षेत्र वाली ग्राम पंचायतों में टॉल फ्री नंबर लिखवाने के लिए जब एक ब्लॉक स्तर के अधिकारी से मिले और उन्हें नंबरों का प्रारूप दिखाया, तो उनका कहना था कि राजस्थान संपर्क वाले नंबर आपने सबसे ऊपर क्यों रखे हैं? इन नंबरों को बीच में कहीं रखो। जब उनसे कारण जानना चाहा, तो उन्होंने बताया कि लोग बहुत शिकायतें कर रहे हैं। फालतू शिकायतें कर देते हैं, जिससे सेवा प्रदाताओं का समय बर्बाद होता है।

आधिकारिक सूचनाओं तक पहुंच

राजस्थान संपर्क पर भले ही सभी शिकायतों का निस्तारण नहीं हुआ हो, लेकिन उन शिकायतों से संबंधित आधिकारिक जानकारी समुदाय को मिल जाती है तथा निस्तारण का भरोसा भी मिलता है। ऐसी अनेक सूचनाएं हैं, जिनके बारे सामान्यतः किसी व्यक्ति को विभाग से जानकारी प्राप्त नहीं होती, लेकिन राजस्थान संपर्क में विभाग आधिकारिक सूचनाओं से अवगत करवाता है।

निःशुल्क बिजली कनेक्शन संबंधी सूचना

राजस्थान में गरीबी रेखा के नीचे जीवन यापन करने वाले बीपीएल परिवारों को राजीव गांधी कुटीर ज्योति योजना, जिसका अब नाम बदलकर दीन दयाल उपाध्याय ग्राम ज्योति विद्युतीकरण योजना कर दिया गया है, के तहत बीपीएल चयनित परिवारों को निःशुल्क विद्युत कनेक्शन उपलब्ध करवाए जाते हैं। राजस्थान के बाड़मेर जिले में बीपीएल परिवारों को विद्युत कनेक्शन दिए जाने का लक्ष्य अभी तक पूरा नहीं हुआ है। राजस्थान के बाड़मेर जिले में लगभग 40 प्रतिशत

बीपीएल परिवार आज भी इस योजना से वंचित हैं और इनमें अधिकांश एससी एवं एसटी परिवार हैं। यह बात विभाग भी स्वीकारता है। लेकिन ये क्यों वंचित हैं और कब जुड़ेंगे? इसकी जानकारी लाभार्थियों को तो दूर, ब्लॉक स्तर तक के कार्मिकों को भी नहीं है। जिला व संभाग स्तर के अधिकारियों से संपर्क करने पर पता चला कि सभी बीपीएल परिवारों का विद्युतीकरण करने के लिए विभाग को जो बजट एवं समयावधि मिली थी, उसमें लगभग 60 प्रतिशत लक्ष्य ही प्राप्त हुआ तथा समयावधि समाप्त होने पर बजट लैप्स हो गया। हर स्तर पर यह पूछने पर कि वंचितों को कनेक्शन कब मिलेंगे? सभी का यही जवाब था कि यह तो राज्य सरकार के स्तर का मुद्दा है।

सूचना स्वाभिमान यात्रा के दौरान प्रत्येक गांव में लोगों ने यह मुद्दा रखा। मुद्दे को गहराई से समझने पर स्पष्ट हुआ कि इस योजना से अधिकांश दलित समुदाय की बस्तियां ही वंचित रही हैं। विद्युत योजना से वंचित इन परिवारों की शिकायत राजस्थान संपर्क में अलग-अलग समय पर दर्ज करवाई गई। राजस्थान संपर्क पोर्टल पर गांव साजियाली पदमसिंह में 9 परिवारों, पत्तासर में 7, ढुंडाली में 9, मंडली में 6 एवं बलाऊ जाटी में 15 परिवारों की अलग-अलग समय में शिकायत दर्ज करवाई गई।

विद्युत कनेक्शन की शिकायत दर्ज होने के बाद जब उसकी कार्यवाही का स्टेटस देखा, तो लिखा था कि निस्तारण कर दिया गया। परंतु वास्तविक समाधान नहीं हुआ, लेकिन निस्तारण के स्पष्टीकरण में विद्युत विभाग ने जो आधिकारिक जानकारी दी, वह सामान्यतः आम नागरिक को मिलना असंभव होता है। शिकायत जोधपुर विद्युत वितरण निगम को भेज दी। निगम ने निस्तारण में जानकारी दी कि जोधपुर डिस्कॉम के अंतर्गत डी.डी.यू.जी.जे.वाई. के 12वें वित्त प्लान के तहत 100 से अधिक आबादी की 8,025 ढाणियां अधिकृत हैं, जिनकी डीपीआर स्वीकृत हो चुकी है तथा इनके विद्युतीकरण कार्य हेतु निविदा प्रक्रिया पूरी करके आदेश जारी कर दिए गए हैं। इसके अतिरिक्त 100 से कम आबादी की 5,327 ढाणियां अधीकृत हैं, जिनके विद्युतीकरण हेतु डीपीआर तैयार करवाई जा रही है। एक अन्य शिकायत पर टिप्पणी में निगम द्वारा बताया गया कि बीपीएल परिवारों को कनेक्शन दिया जाना प्रस्तावित है। योजना के तहत सर्वे कार्य प्रगति पर है। डीपीआर की स्वीकृति के बाद राज्य सरकार व

निगम के निर्देशानुसार कनेक्शन जारी किए जाएंगे।

पेयजल सप्लाई संबंधी सूचना

गांव नेवरी ढाणा ग्राम पंचायत छाछरलाइकला के लोगों ने पेयजल की सप्लाई गत पांच वर्षों से बंद होने की शिकायत दर्ज करवाई थी। पास के गांव के नलकूप से गांव में पानी की सप्लाई देने के लिए पाइप लाइन बिछाई गई थी, लेकिन आज तक पानी की सप्लाई नहीं हुई। पेयजल की शिकायत के स्टेटस में विभाग द्वारा लिखा गया कि नेवरी ढाणा की 2011 की जनगणना के अनुसार 962 की जनसंख्या है। यहां की पेयजल सप्लाई नेवरी गांव के खुले कुएं से जुड़ी हुई है। वर्तमान में सप्ताह में एक दिन पानी वितरण किया जा रहा है। नेवरी में पूर्व में तीन खुले कुएं थे, लेकिन जल स्तर नीचे चले जाने के कारण मात्र एक ही खुला कुआं चालू है। नेवरी ढाणा मेघवालों की ढाणी में लंबे समय से पानी वितरण नहीं हो रहा है। यह गांव वृहद पेयजल परियोजना, जिसमें इंदिरा गांधी नहर से पाइप लाइन द्वारा पेयजल सप्लाई के तहत प्रस्तावित इस योजना से इस गांव में शीघ्र ही पेयजल सप्लाई प्रारंभ कर दी जाएगी।

संबंधित व्यवस्था की सूचना

श्रीमती नैनु कंवर के पति श्री धन सिंह राजस्थान राज्य पथ परिवहन निगम में नौकरी करते थे। पति की मृत्यु के बाद पत्नी को पेंशन नहीं मिली। श्रीमती नैनु कंवर ने बताया कि वह जयपुर तथा जोधपुर के कई चक्कर लगा चुकी है, लेकिन उनकी पेंशन शुरू नहीं हो रही है। राजस्थान संपर्क पर इनकी शिकायत नंबर 915048552352 दर्ज करवाई गई। 25 दिसंबर 2015 को शिकायत स्टेटस में बताया गया कि आपकी ग्रिवेंस ई.पी.एफ. से संबंधित है तथा यह केन्द्र सरकार का मुद्दा है। कृपया स्थानीय अधिकारी से संपर्क करें। अब इस मुद्दे को पी.जी. पोर्टल पर दर्ज करवाना है।

पालनहार आवेदन की स्थिति

सिणधरी ब्लॉक के लोहिडा गांव की श्रीमती मीरों देवी ने पालनहार के आवेदन की 28 अक्टूबर 2014 को स्वीकृति होने के बाद अभी तक लाभ की राशि नहीं मिलने की शिकायत राजस्थान संपर्क पर 19 जुलाई, 2015 को दर्ज करवाई, जिसका पंजीयन नंबर 081508552917 था। 4 सितम्बर 2015 को शिकायत के स्टेटस में जानकारी मिली कि निदेशालय के निर्देशानुसार पालनहार योजना

में अप्रैल 2014 से सभी आवेदन ऑनलाइन स्वीकार किए जाने हैं। प्रार्थी द्वारा सलंगन स्वीकृति आदेश तथा विकास अधिकारी कार्यालय सिणधरी द्वारा सभी आवेदनों की ऑफलाइन स्वीकृति जारी करने पर आवेदन पुनः लौटा दिए गए। अब प्रार्थी के आवेदन के अतिरिक्त 22 अन्य आवेदकों की ऑनलाइन स्वीकृति विकास अधिकारी सिणधरी द्वारा कार्यालय को भिजवाई गई है। विभागीय आदेशानुसार ऑनलाइन भुगतान करने हेतु सभी लाभार्थियों के डेटा फीडिंग विभागीय पोर्टल एस.जे.एम.एस. पर की जा रही है तथा सभी पालनहारों को डेटा फीडिंग के बाद भुगतान कर दिया जाएगा। एक अन्य केस में यह भी बताया गया कि ऑनलाइन स्वीकृति के बाद आवेदक को उसी माह से भुगतान दिया जाएगा, जिस माह ऑनलाइन आवेदन किया था।

राशन के गेहूं वितरण की व्यवस्था

समूचे क्षेत्र में इन दिनों बीपीएल परिवारों को सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत प्रति यूनिट 5 किलो मिलने वाले गेहूं बच्चों की यूनिट कम करके राशन दिया जा रहा है। सभी गांवों से शिकायत थी कि प्रति बीपीएल परिवार दो से तीन यूनिट कम करके राशन दिया जा रहा है। सिणधरी ब्लॉक के गांव धन्ने की ढाणी के श्री सत्ताराम ने इसकी शिकायत राजस्थान संपर्क पर दर्ज करवाई, जिसका शिकायत नंबर 08150305229787 था। शिकायत में श्री सत्ता राम ने बताया कि मेरे राशन कार्ड में 14 यूनिट है, लेकिन मुझे 7 यूनिट का ही राशन दिया जा रहा है। शिकायत के जवाब में जिला रसद अधिकारी के हवाले से बताया गया कि खाद्य सुरक्षा योजना के तहत राज्य में बीपीएल परिवारों को 2011 की जनगणना को आधार मानकर राशन आवंटित किया जा रहा है। नवीन बढ़ी हुई यूनिट पर राज्य सरकार द्वारा राशन आवंटन करने के बाद बढ़ी हुई यूनिट के अनुसार गेहूं देय होगा।

इंदिरा आवास के वरीयता क्रमांक की सूचना

राजस्थान में राज्य सरकार ने बीपीएल सर्वे के दौरान आवासहीन परिवारों को आवास का लाभ उपलब्ध करवाने के लिए लाभार्थियों का वरीयता क्रम तय कर दिया गया है। इस वरीयता क्रम के अनुसार लोगों को लाभान्वित किया जाएगा। इंदिरा आवास की वरीयता सूची के बारे में लोगों को जानकारी नहीं है। बार-बार मांगने पर भी ग्राम पंचायत स्तर पर इंदिरा आवास के लाभार्थियों की वरीयता सूची प्रदर्शित नहीं की गई। इस कारण कुछ पंचायतों में वरीयता क्रम को

तोड़ कर, बाद वाले परिवारों को आवास का लाभ उपलब्ध करवा दिया गया। कुछ पंचायतों में जब पता किया गया कि बाद की वरीयता क्रम के लाभार्थी को पहले लाभ कैसे मिल गया, तो बड़ी ही रोचक जानकारी मिली। जैसे ही स्वीकृति आई तो ग्राम पंचायत स्तर के सेवा प्रदाता ने वरीयता वाले वास्तविक लाभार्थी के आगे नोट लगा दिया कि वर्तमान में परिवार बाहर है या बनाने के इच्छुक नहीं है। कुछ मामलों में यह भी लिखा गया कि लाभार्थी के पास भूमि अथवा भूमि का पट्टा नहीं है। इन तरीकों से बाद वाले वरीयता क्रम वालों को आवास आवंटन कर दिया गया। ग्राम पंचायत देवरिया के कल्याणपुर ब्लॉक की ग्राम पंचायत मंडली के गांव रामदेवपुरा में कई लोगों को वरीयता क्रम से लाभ नहीं मिलने के इसी प्रकार के कारण सामने आए।

ब्लॉक सिणधरी के गांव सणफा निवासी श्री मनोहर राम पुत्र श्री फरसा राम द्वारा ग्राम पंचायत व ब्लॉक स्तर से आवास का लाभ नहीं मिलने के कारण की सूचना मांगने पर उन्हें कोई जानकारी नहीं मिली। इन्होंने अपनी शिकायत 11 सितंबर, 2015 को राजस्थान संपर्क पर शिकायत नंबर 09150795441201 से दर्ज करवाई। 16 सितंबर 2015 को पंचायत समिति के मार्फत पोर्टल पर बताया गया कि प्रार्थी को वरीयता क्रमांक के अनुसार लाभ दिया जाएगा, लेकिन यह नहीं बताया गया कि वरीयता क्रम क्या है। गांव महादेव नगर की श्रीमती वरजू देवी ने जब इंदिरा आवास का लाभ नहीं मिलने की शिकायत राजस्थान संपर्क पर डाली, तो बताया गया कि प्रार्थी का वरीयता क्रमांक 338 है तथा इससे पूर्व के वरीयता क्रम वालों का लक्ष्य पूरा होने पर इन्हें लाभ दिया जाएगा।

एकतरफा कार्यवाही की शिकायत पर पुनः कार्यवाही

गांव खारडी, ग्राम पंचायत खनोडा के श्री दाउद खां ने स्थानीय स्तर पर संचालित आयुर्वेद औषधालय के वैद्य द्वारा अभद्र व्यवहार करने तथा लाभ देने में अल्पसंख्यकों के साथ भेदभाव करने का मुद्दा राजस्थान संपर्क पर 10 अक्टूबर 2015 को शिकायत नंबर 1015269572807 दर्ज करवाया। शिकायत में मांग की गई कि मेरे साथ हुए अभद्र व्यवहार पर कार्यवाही की जाए। औषधालय में मिलने वाली सभी प्रकार की सेवाओं का सूचना प्रदर्शन सेवा स्थल के बाहर करवाया जाए। इससे लोगों को पता चलेगा कि यहां पर किस प्रकार की सेवाएं उपलब्ध हैं। जांच राज्य स्तर से जिला

आयुर्वेद अधिकारी को सौंपी गई। जांचकर्ता ने एकतरफा कार्यवाही करते हुए उसमें लिख दिया कि उक्त प्रकरण में ग्राम पंचायत द्वारा राजीनामा प्रस्तुत कर दिया गया है। इसके जवाब में श्री दाउद खां ने 25 अक्टूबर 2015 को पुनः लिखित शिकायत दर्ज करवाई। शिकायत में लिखा कि जिला अधिकारी द्वारा एकतरफा कार्यवाही करते हुए ग्राम पंचायत से राजीनामे का हवाला दिया है, लेकिन शिकायत मेरी व्यक्तिगत थी तथा मुझसे राय भी नहीं ली गई। जिला अधिकारी द्वारा राजस्थान संपर्क पर गलत व एक तरफा निस्तारण की जानकारी डालकर इसकी विश्वसनीयता को समाप्त किया जा रहा है। इसकी पुनः निष्पक्ष जांच करवाई जाए तथा सेवा प्रदाता के खिलाफ कार्यवाही की जाए।

22 दिसंबर 2015 को श्री दाउद खां को पूर्व सूचना देकर जिला अधिकारी गांव में कार्यवाही के लिए आये तथा दोनों पक्षों को बैठाकर चर्चा की। सेवा प्रदाता ने अपनी गलती स्वीकार की तथा आगे से ऐसी गलती नहीं करने का आश्वासन भी दिया। इसी दौरान औषधालय के बाहर, सेवा स्थल पर मिलने वाले लाभ एवं निःशुल्क दवाइयों की सूची भी प्रदर्शन की गयी। बंद पेंशन को पुनः चालू करवाने के दो मामलों में संबंधित अधिकारी ने कहा कि पेंशन बंद का कोई भी मुद्दा हमें सीधे बता दिया करो, लेकिन राजस्थान संपर्क में शिकायत मत करो। इसका अनुभव भी अच्छा रहा। अब बंद पेंशन के वाजिब प्रकरण सीधे उप-कोष कार्यालय में बताने पर कार्यवाही हो जाती है। इस प्रकार बहुत से मामलों में राजस्थान संपर्क के माध्यम से सही जानकारी आम नागरिक को मिली, उसके आधार पर वे आगामी कार्यवाही कर सकते हैं। राजस्थान संपर्क पोर्टल से जिस प्रकार की जानकारी शिकायतकर्ताओं को मिल रही है, वह ग्राम पंचायत से लेकर जिले तक के विभागों में आसानी से नहीं दी जाती है। कुछ मामलों में ऐसा अनुभव रहा है कि एक बार जानकारी मिलने पर उसका उपयोग करते हुए पुनः शिकायत दर्ज करवाने एवं निरंतर फॉलोअप करने से समस्या निस्तारण के स्तर तक भी पहुंची है। श्रीमती रमकी देवी के इंदिरा आवास की किशत का मुद्दा, खारडी महात्मा गांधी नरेगा के भुगतान का मुद्दा, श्री दाउद खां का सेवा प्रदाता द्वारा भेदभाव का मुद्दा आदि ऐसे उदाहरण हैं, जहां सेवा प्रदाताओं ने पोर्टल पर जो भी सूचना उपलब्ध करवाई, उसी का उपयोग करके पुनः शिकायत व फॉलोअप जारी रखने से सफलता मिली।

एकतरफा कार्यवाही

कुछ ऐसे भी अनुभव इस दौरान हुए, जिनमें सेवा प्रदाताओं ने अपने स्तर से ही मामले को निस्तारण करके पोर्टल पर निस्तारण दिखा दिया, लेकिन समस्या का समाधान नहीं किया। ब्लॉक पाटोदी की ग्राम पंचायत बागावास के गांव एकडली में 40 भील समुदाय के परिवार रहते हैं। ढाणी से प्राथमिक विद्यालय की दूरी 2 से ढाई किलोमीटर है। 'उन्नति' द्वारा जुलाई-अगस्त 2015 में चलाए गए 'हमारा विद्यालय हमारा प्रबंधन अभियान' के प्रथम चरण में समुदाय व स्कूल मैनेजमेंट कमेटी (एसएमसी) की भागीदारी से विद्यालय से वंचित बच्चों की पहचान करके उनका विद्यालय से जुड़ाव बनाने के दौरान यह मामला सामने आया। इस मामले में बच्चों की सूची व स्कूलों की दूरी सहित पूरा विवरण लिख कर राजस्थान संपर्क पर 4 अगस्त 2015 को शिकायत नंबर 0815131509388 दर्ज करवाई गई। शिकायत में बताया गया कि एकडली में विद्यालय 2 से ढाई किमी दूर होने के कारण 30 बच्चे विद्यालय से वंचित हैं। अभिभावक छोटे बच्चों को विद्यालय नहीं भेजते हैं। बच्चे जब 7-8 साल के होते हैं, तब नामांकन करवाते हैं। ऐसे में बच्चों की अनियमितता तथा ड्रॉप आउट होने की स्थितियां बनी रहती है। इसी कारण से गांव के बहुत से बच्चे शिक्षा से वंचित हैं। शिक्षा का अधिकार (आरटीई) के प्रावधान के अनुसार एक किमी. के दायरे में प्राथमिक विद्यालय या ऐसे क्षेत्र में बच्चों के लिए परिवहन व्यवस्था या आवासीय व्यवस्था उपलब्ध करवाने का प्रावधान है। अतः इनमें से जो भी उचित हो, लागू किया जाए। शिकायत का एकतरफा निस्तारण करते हुए ब्लॉक शिक्षा अधिकारी ने लिखा कि यहां पर 2 विद्यालय हैं, जो उक्त ढाणी से आधा किमी दूर हैं। सभी बच्चे दोनों विद्यालयों में नामांकित हैं। आरटीई के प्रावधान के अनुसार उक्त स्थान पर विद्यालय संचालित है। अतः मांग उचित नहीं है। यह एकतरफा निस्तारण हुआ, जिसमें शिकायतकर्ताओं के बयान तक नहीं लिए गए। इस मामले में आगे कार्यवाही प्रस्तावित है।

ब्लॉक पाटोदी के गांव साजियाली पदम सिंह में उप-स्वास्थ्य केंद्र पर कार्यरत एएनएम की प्रसव के दौरान शुल्क लेने, निःशुल्क दवा उपलब्ध नहीं करवाने, लोगों के साथ अभद्र व्यवहार करने तथा ममता कार्ड उपलब्ध नहीं करवाने की शिकायतें समुदाय की बैठकों में आती रहती थी, लेकिन कोई भी कार्यवाही करने को तैयार नहीं था। लोगों का मानना था कि शिकायत करने पर सेवाएं गांव में

उपलब्ध नहीं रहेंगी, पचपदरा जाना पड़ेगा तथा खर्च व समय बर्बाद होगा। महिलाओं का कहना था कि शिकायत करने पर एएनएम प्रसव यहां नहीं कराएगी, रैफर कर देगी तथा पचपदरा या जोधपुर जाना पड़ेगा। कुछ महिलाओं का यह भी मानना था कि प्रसव के दौरान गडबड़ कर देगी।

उन्नति द्वारा ग्राम सभा मोबिलाइजेशन व ग्राम सभा में भागीदारी के दौरान 29 अगस्त 2015 को यह मामला कुछ लोगों ने उठाया, लेकिन मामले में दो गुट हो गए। इसी गांव के श्री नरपत सिंह नामक व्यक्ति ने 22 अगस्त 2015 को राजस्थान संपर्क पर शिकायत नंबर 0815053531432 दर्ज करवाई। इसी गांव की श्रीमती पैपों देवी ने लिखित में शिकायत की अर्जी सन्दर्भ सूचना केन्द्र (आईआरसी) बालोतरा में देकर बताया कि उससे साजियाली पदमसिंह की एएनएम ने प्रसव करवाने के 1,100 रु. लिए। जननी सुरक्षा व शुभ लक्ष्मी का लाभ नहीं दिलवा रही है। पैपों देवी के पूर्व में वर्ष 2014 में भी प्रसव इसी उप केंद्र पर हुआ था। लडकी पैदा हुई थी, जिसकी शुभ लक्ष्मी योजना की दूसरी किश्त का आवेदन भी एएनएम ने नहीं लिया। पैपों देवी ने अपनी दोनों अलग-अलग शिकायतें राजस्थान संपर्क पर दस्तावजों सहित 6 नवंबर 2015 को शिकायत नंबर 1115053596334 व 35 से दर्ज करवाई।

उक्त तीनों ही मामलों की जांच ब्लॉक चिकित्सा अधिकारी बालोतरा एवं चिकित्सा प्रभारी अधिकारी सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र पचपदरा द्वारा एक तरफा की गई। श्री नरपत सिंह के प्रकरण में नरपत सिंह जांच के दौरान उपस्थित नहीं था। जांचकर्तियों ने गांव के लोगों तथा सरपंच आदि को एकत्रित करके बताया कि इस शिकायत से आपके गांव से एएनएम हटा दी जाएगी। वैसे भी विभाग के पास एएनएम नहीं है। एएनएम को हटाने से आपका उप केंद्र खाली हो जाएगा। आपको सेवाएं लेने के लिए पचपदरा, बालोतरा या जोधपुर जाना होगा। उन्होंने सरपंच सहित गांव के लोगों से शिकायत झूठी होने के हस्ताक्षर करवाए तथा निस्तारण में शिकायत को निराधार बताया। यही प्रक्रिया श्रीमती पैपों देवी के प्रकरण में अपनाई गई। पैपों देवी व उसका पति श्री पुखराज बार-बार कहते रहे कि उनसे पैसे लिए हैं, लेकिन दोनों ही अधिकारियों ने गांव के लोगों, सरपंच व उप सरपंच से लिखित में शिकायत के झूठी होने का प्रमाण राजस्थान संपर्क पोर्टल पर डाल कर एक तरफा निस्तारण कर दिया। हालांकि इस

दौरान श्रीमती पैपों देवी के जननी सुरक्षा व शुभ लक्ष्मी योजना के लाभ वाले चैक बैंक खाते में जमा हो गये, लेकिन 2014 के प्रसव की शुभ लक्ष्मी योजना की दूसरी किश्त की शिकायत करने पर भी दोनों अधिकारियों द्वारा शिकायत को झूठा व निराधार बताया गया। शुभ लक्ष्मी योजना की दूसरी किश्त पर कार्यवाही हो रही है।

सीख के आधार पर सुझाव

राजस्थान संपर्क ग्रिडेंस रिट्रेसल सिस्टम में कुछ सुधार के पहलुओं पर गौर करके सरकार इसे और अधिक कारगर बना सकती है। उससे आम नागरिकों को काफी लाभ मिल सकता है। राजस्थान संपर्क पर दर्ज शिकायतों के निस्तारण की पुष्टि किसी अन्य विभाग के अधिकारी से करवाए जाने तथा शिकायतकर्ता की संतुष्टि अथवा असंतुष्टि पर हस्ताक्षर करते हुए फोटो अपलोड करने का प्रावधान है, लेकिन बहुत से मामलों में इसमें ढिलाई बरतने से एकतरफा निस्तारण के मामलें अधिक होने लगे हैं। समाधान की पुष्टि के इस सिस्टम की प्रक्रिया को अनिवार्यतः लागू कर दिया जाए, तो राजस्थान संपर्क पर एकतरफा एवं सेवा प्रदाताओं की टाल-मटोल की मानसिकता पर अंकुश लगेगा। आमजन में इसकी विश्वसनीयता बनी रहेगी। राजस्थान संपर्क में यह प्रावधान है कि शिकायतकर्ता की असंतुष्टि

गांव थुंबली में 27 दिसंबर, 2015 की समुदाय की बैठक के दौरान हैंडपंप खराब होने का मुद्दा आया तो लोगों को राजस्थान संपर्क के टॉल फ्री नंबर पर शिकायत दर्ज कराने के लिए कहा गया। शिकायतकर्ता ने फोन किया और उसको जानकारी पूछी गई तो वह हड़बड़ा गया। बैठक में सीएफ पैपाराम जी ने तुरंत फोन लेकर कुछ समय के लिए शिकायतकर्ता बने तथा फोन से शिकायत का विवरण लिखवाया। दर असल शिकायतकर्ता जो भी बोल रहा था वह ठेठ बाड़मेरी ग्रामीण भाषा थी जिसे शिकायत दर्ज करने वाला समझ नहीं पा रहा था।

गांव रामदेवनगर ग्रामपंचायत रोडवाकला में 22 दिसंबर को हाउसहोल्ड विजिट के दौरान शायरीदेवी को मनरेगा का भुगतान नहीं मिला था। उसके पुत्र बीजाराम को राजस्थान संपर्क पर फोन करने को कहा गया। फोन पर वह पूरी जानकारी नहीं दे पाया तथा फोन रिसीव करने वाले ने फोन काट दिया। यहां भी पैपाराम जी ने दुबारा फोन कर शिकायत का पूरा विवरण बताया।

पर प्रकरण को जिला स्तर की जन सुनवाई तथा जिला स्तर की असंतुष्टि पर राज्य स्तर पर जन सुनवाई का अवसर दिया जाता है। लेकिन यह प्रक्रिया अभी काफी धीमी है। शिकायतकर्ता को जिला अथवा राज्य स्तर की जन सुनवाई की सूचना के तरीके में सुधार की जरूरत है। मेहराज की बेरी विद्यालय मरम्मत के प्रकरण में श्री चंपाराम ने बताया कि उसके पास जिला स्तर की सुनवाई का मैसेज फोन पर आया था, लेकिन मैसेज अंग्रेजी में था, इस कारण वह पढ़ नहीं पाया। बाद में किसी से पढ़वाया, तब तक सुनवाई की तारीख निकल चुकी थी। ऐसे में जिला तथा राज्य स्तर पर प्रति माह निर्धारित जन सुनवाईयों में राजस्थान संपर्क पर दर्ज सभी शिकायतों की सुनवाई होने तथा उनकी समीक्षा रिपोर्ट बनने की आवश्यकता है। शिकायतकर्ता को सुनवाई की सूचना सहज तरीके से देकर इसे अधिक प्रभावी बनाया जा सकेगा। इसमें वॉइस एसएमएस या हिंदी में एसएमएस से सूचना देने से लोगों की पहुंच बढ़ सकती है।

किसी भी मुद्दे के निस्तारण की पुष्टि के दस्तावेज केवल पुष्टिकर्ता अधिकारी के पास होते हैं। शिकायतकर्ता को बताया नहीं जाता है कि जांच के बाद क्या निस्तारण किया गया है। लेखक का खुद का अनुभव है कि उन्हें एक अधिकारी ने कहा कि आप पढ़ लो, लेकिन आपको कागजात की फोटो प्रति नहीं मिलेगी। हालांकि श्रीमती रमकीदेवी के प्रकरण में श्री सुरेंद्र कुमार गोयल, उप-तहसीलदार कल्याणपुर ने निस्तारण की पुष्टि के साथ ही लिखित दस्तावेज की फोटो प्रति उपलब्ध करवाई। रमकी देवी के प्रकरण में शिकायत के निस्तारण की सूचना वॉइस एसएमएस द्वारा भी प्राप्त हुई। वॉइस एसएमएस नियमित व्यवहार में लाए जाने से शिकायतकर्ता को सही सूचनाएं मिलेगी। ऐसा प्रावधान किये जाने की आवश्यकता है कि शिकायतकर्ता को निस्तारण प्रक्रिया की रिपोर्ट की प्रति या वॉइस एसएमएस से उपलब्ध करवाई जाए, ताकि वह संतुष्ट हो या अगली कार्यवाही कर सके।

राजस्थान संपर्क पर अधिकतर लोग फोन से शिकायत दर्ज करवाते हैं। हालांकि यह अच्छा अनुभव रहा है कि फोन अटेंड करने वाले सेवा प्रदाता काफी संवेदनशील हैं। गांव के लोगों से ठीक से जानकारी लेकर शिकायत दर्ज करते हैं। गांव के लोगों का फोन करने का लंबा अनुभव नहीं है। वे जब भी फोन करते हैं, तब सीधा शिकायत सामने रख देते हैं। फोन रिसीव करने वाले को ही पूछना पड़ता है कि वह

किस गांव, ग्राम पंचायत, ब्लॉक, जिले से बोल रहे हैं? नाम क्या है? आईडी नंबर, फोन नंबर क्या हैं? कई मामलों में गांव के लोग इस प्रकार के सवालियों में घबरा जाते हैं तथा फोन काट देते हैं। कई बार हडबड़ी में गलत जानकारी भी दे देते हैं। कई बार ऐसा भी अनुभव हुआ जब सही जानकारी नहीं मिलने पर फोन रिसीव करने वाले ने ही फोन काट दिया। भाषा भी समस्या बनती है। बाड़मेर का कोई भी व्यक्ति 'स' को 'ह' तथा 'च' को 'स' का उच्चारण करता है। गांव सरवडी को हरवडी तथा बालोतरा को वालतरा बोलता है। शिकायत दर्ज करने वाला पोर्टल पर हरवडी या वालतरा सर्च करता है तो उसे गांव व ब्लॉक नहीं मिलता। ऐसे में दोनों तरफ से ही फोन की कनेक्टिविटी बंद कर दी जाती है। यह समस्या विभागीय टॉल फ्री नंबरों पर शिकायत दर्ज में भी सामने आई।

ऐसे में यह जरूरत महसूस होती है कि फोन पर अतिसंवेदनशील व्यक्ति को नियुक्त करने के साथ-साथ अलग-अलग जिलों की डेस्क तथा जिले के प्रकरण दर्ज करने की व्यवस्था हो। जिस जिले की शिकायत है, उसे उसी जिले की डेस्क पर भेजा जाए। इससे भाषा की समस्या का समाधान हो सकता है।

ग्राम पंचायत स्तर पर अटल सेवा केंद्रों पर शिकायतों को दर्ज करने की व्यवस्था है। राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 में ग्राम पंचायत स्तर पर प्रकरण दर्ज करने, उन्हें राजस्थान संपर्क पोर्टल पर अपलोड करने तथा बाद में ब्लॉक, जिला व राज्य स्तर पर सुनवाई की व्यवस्था आज भी कायम है। लगभग सभी अटल सेवा केंद्रों पर ई-मित्र एवं ऑनलाइन सुविधा उपलब्ध है। यह व्यवस्था ग्राम पंचायत के परिसर में होने के कारण यहां पर प्रकरण दर्ज नहीं किए जा रहे हैं। इस कारण लोगों को अपने फोन या ऑनलाइन प्राइवेट ई-मित्र से सेवा लेकर सीधे संपर्क पोर्टल पर शिकायत दर्ज करवानी पड़ती है। अपने गांव से ही राजस्थान संपर्क में शिकायत दर्ज करवाने की सुविधा मिलने से समुदाय को भी आसान तरीका लगाने लगा है। ग्राम पंचायत स्तर पर आवंटित किए गए ई-मित्र को स्थानीय स्तर पर प्रकरण दर्ज करने की बाध्यता एवं लक्ष्य दिया जाना चाहिए।

केंद्र सरकार का पी. जी. पोर्टल समाधान तंत्र

राज्य स्तर पर जिस प्रकार राजस्थान संपर्क पोर्टल है, उसी प्रकार केंद्र सरकार का ग्रिवेंस रिड्रेसल सिस्टम पीजी पोर्टल है। इस पोर्टल पर

अधिकतर केंद्रीय विभागों से संबंधित शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। पीजी पोर्टल भी गूगल पर सर्च करके 'ग्रिवेंस रिड्रेसल मैकेनिज्म इन गवर्नमेंट' पर क्लिक करने से यह पोर्टल खुल जाता है। इसमें शिकायतकर्मी अपनी शिकायत हिंदी या अंग्रेजी में लिख सकते हैं। आम तौर पर कहा जाता है कि यह पोर्टल केवल केन्द्र सरकार के विभागों से संबंधित है, लेकिन पोर्टल पर बॉक्स में कोटेशन पर लिखा है कि "राज्य सरकार, संघ राज्य क्षेत्र, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली क्षेत्र की सरकार से संबंधित शिकायतों का निवारण किया जाता है।"

केंद्र के पीजी पोर्टल पर दो शिकायतें दर्ज करने का अनुभव है। दोनों ही शिकायतों का त्वरित निस्तारण हुआ। पहला मुद्दा, बाड़मेर जिले के बालोतरा ब्लॉक के गांव खारडी के बच्चों की छात्रवृत्ति का था। बच्चों की छात्रवृत्ति स्थानीय पंचपदरा के पोस्ट ऑफिस में जमा हो गई थी, लेकिन बच्चों को उनके खातों की पास बुक नहीं दी गई थी। छात्रवृत्ति श्रम विभाग ने जमा करवाई थी। श्रम विभाग में संपर्क किया, तो बताया कि बच्चों की छात्रवृत्ति उनके खाते में जमा हो गई है। श्रम विभाग द्वारा वर्ष 2008 में बाल श्रमिकों के लिए स्कूल खोला गया तथा 2010 में बंद कर दिया गया। प्रत्येक बच्चे के 2,400 रुपये जमा थे। संबंधित पोस्ट ऑफिस में संपर्क किया तो बताया कि पास बुक के बिना भुगतान नहीं होगा। डुप्लीकेट पास बुक की मांग की गई, तो बताया गया कि पहले पुलिस में गुमशुदगी की

'उन्नति' द्वारा यूरोपियन यूनियन के सहयोग से बाड़मेर जिले के बालोतरा तथा सिणधरी ब्लॉक में कार्य की शुरुआत में सरकारी योजनाओं की जानकारी के लिए प्रकाशित पुस्तिका 'सूचना पैक' में सभी प्रकार के ग्रिवेंस रिड्रेसल की व्यवस्थाओं जिनमें राजस्थान संपर्क पोर्टल की जानकारी के साथ-साथ विभागों के टॉल फ्री नंबर की सूचनाएं शामिल की गई थी। इसी प्रकार मार्च 2015 में 'सूचना स्वाभिमान यात्रा' के दौरान भी एक संक्षिप्त पुस्तिका आम जन को वितरण करने के लिए प्रकाशित की गई थी। इसमें सभी प्रकार के टॉल फ्री नंबर व सम्बन्धित जानकारी थी।

बालोतरा ब्लॉक की सभी 15 ग्राम पंचायतों में सभी टॉल फ्री नंबरों को दीवार पर लिखवाया गया।

लोग इन सूचनाओं का उपयोग करने लगे हैं, वे महसूस करते हैं कि उन्हें समस्या समाधान के बंद तालों की चाबी मिल गई है।

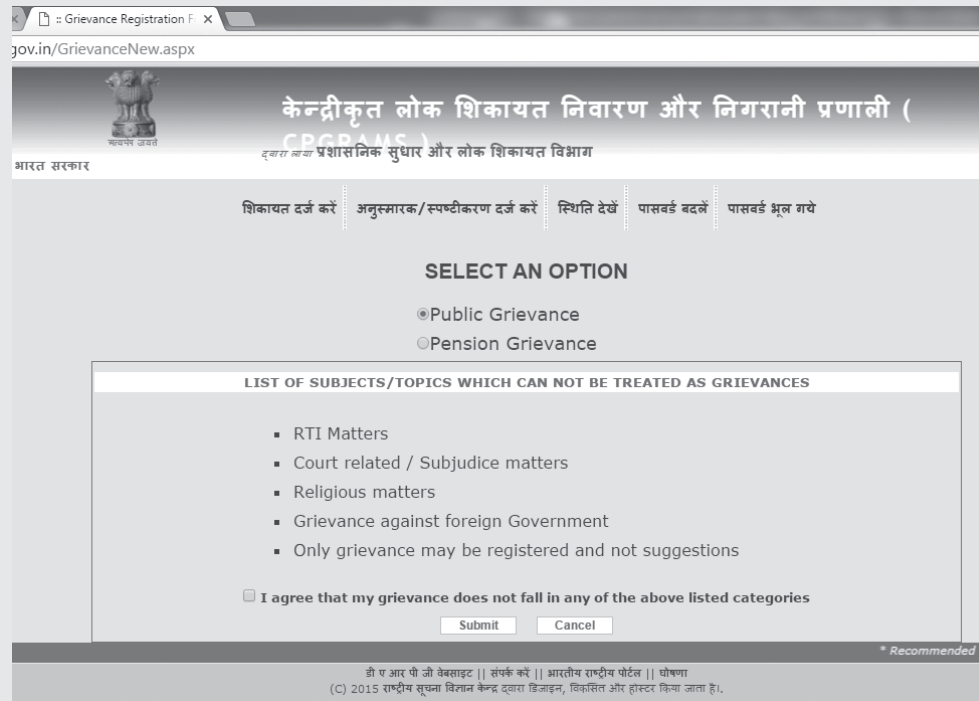
पीजी पोर्टल पर ऑनलाइन शिकायत का तरीका



The screenshot shows the homepage of the Grievance Redress Mechanism (GRM) portal. The header includes the logo of India and the text 'केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS)'. Below the header, there is a navigation menu on the left and a main content area. The main content area features a login section for VLE/CSC users, a 'नागरिक कर्नर' (Citizen Corner) section with instructions, and a 'Request' section for users to register a grievance. A QR code is provided for downloading the mobile app.

स्टेप-1

केन्द्र सरकार के पीजी पोर्टल के प्रथम प्रारूप के सैंट्रल बॉक्स में तीन बिंदु होते हैं। दाईं और ऊपर बने भाषा बॉक्स में भाषा सिलेक्ट करके जहां पर लिखा है 'प्लीज लॉज यॉर ग्रिवेंस हीयर' पर क्लिक करने से स्टेप 2 की विंडो खुलेगी।



The screenshot shows the Grievance Registration page. The header is similar to the home page. Below the header, there are navigation options: 'शिकायत दर्ज करें', 'अनुस्मारक/स्पष्टीकरण दर्ज करें', 'स्थिति देखें', 'पासवर्ड बदलें', and 'पासवर्ड भूल गये'. The main content area has a 'SELECT AN OPTION' section with radio buttons for 'Public Grievance' and 'Pension Grievance'. Below this is a 'LIST OF SUBJECTS/TOPICS WHICH CAN NOT BE TREATED AS GRIEVANCES' section with a list of categories: RTI Matters, Court related / Subjudice matters, Religious matters, Grievance against foreign Government, and Only grievance may be registered and not suggestions. There is a checkbox for 'I agree that my grievance does not fall in any of the above listed categories' and 'Submit' and 'Cancel' buttons.

स्टेप-2

इस विंडो में शिकायत दर्ज करवाने के लिए सिलेक्ट एन ऑप्शन के नीचे पब्लिक ग्रिवेंस बिंदु पर क्लिक करने तथा सबसे नीचे के बिंदु जिसमें एग्री का ऑप्शन पर क्लिक करने से पोर्टल का ग्रिवेंस करने का फॉरमेट हिंदी अथवा अंग्रेजी यथा वांछित भाषा में खुल जाएगा।

गया। 27 दिसंबर 2015 को गांव थूबली में कम्युनिटी बेस्ड मैनेजमेंट (सीबीएम) बैठक में समुदाय ने बताया कि उनका हैंडपंप खराब है। लोगों ने बताया कि पूर्व में जलदाय विभाग के टॉल फ्री नंबर पर शिकायत दर्ज करवाई थी, लेकिन कार्यवाही नहीं हुई। उसी समय एक ग्रामीण व्यक्ति के फोन से पुनः शिकायत दर्ज करवाई और दो घंटे में ही जलदाय विभाग की टीम ने हैंडपंप मरम्मत करके चालू कर दिया। पाटोदी ब्लॉक की बडनावा जागीर ग्राम पंचायत में दिसंबर 2015 में समुदाय की बैठक में लोगों ने खाद्य सुरक्षा के तहत योग्य परिवारों की चयन सूची से नाम काट दिए जाने तथा बीपीएल परिवारों को यूनिट कम करके राशन कम देने की बात उठाई। उसी समय ग्रामीणों को याद दिलाया गया कि खाद्य सुरक्षा संबंधी टॉल फ्री नंबर का उपयोग करो। एक व्यक्ति ने अपने फोन से शिकायत दर्ज करवाई। शिकायत का पंजीकृत नंबर नहीं दिया गया, लेकिन उन्हें बताया गया आपकी शिकायत दर्ज कर ली गई है एवं आपके घर पर लिखित में कार्यवाही की सूचना आएगी। जुलाई 2015 में कल्याणपुर ब्लॉक की देवरियां ग्राम पंचायत के गांव रामदेवपुरा के लोग ग्राम पंचायत पर महात्मा गांधी नरेगा में काम की मांग को लेकर आवेदन करने गए। ग्राम

सेवक ने आवेदन लेने से इन्कार कर दिया। इस पर लोगों ने कहा कि आप आवेदन नहीं करोगे तो हम टॉल फ्री नंबर से ऑनलाइन आवेदन कर देंगे, फिर भी ग्राम सेवक ने आवेदन नहीं लिए। कार्यकर्ता श्रीमती गीता चौधरी के सहयोग से 17 लोगों ने महात्मा गांधी नरेगा के टॉल फ्री नंबर पर आवेदन कर दिए गए। ग्राम पंचायत व पंचायत समिति को इसकी जानकारी नहीं मिली। 15 दिन पूरे होते ही लोग पंचायत समिति में भत्ते का आवेदन पत्र मांगने पहुंच गए। इस प्रकरण में पंचायत समिति हरकत में आ गयी। अंत में ग्रामीणों को पंचायत समिति द्वारा समझावश करके भत्ता नहीं मांगने के लिए राजी किया गया और उसी दिन मस्टररोल जारी करके लोगों को काम पर लगाया गया। खारडी के श्री दाउद खां ने अपने गांव में से तार टूट जाने के कारण सप्ताह भर से बिजली बंद होने की शिकायत विद्युत विभाग के टॉल फ्री नंबर पर दर्ज करवाई। शिकायत दर्ज होने के कुछ देर बाद उसी दिन विद्युत विभाग की टीम ने आकर खराबी ठीक करके गांव में बिजली चालू कर दी।

समस्या समाधान की अन्य व्यवस्थाएं

राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 के प्रावधानों के अनुसार वर्तमान में राज्य सरकार द्वारा समस्या समाधान सुनवाई कार्यक्रम को नियमितता दी गई है। इसमें हर महिने के प्रथम गुरुवार को उपखंड स्तरीय जन सुनवाई कार्यक्रम पंचायत समिति के अटल सेवा केंद्र पर आयोजित किया जाता है, इसमें उपखंड अधिकारी तथा क्षेत्रीय विधायक सुनवाई करते हैं। सुनवाई में सभी विभागों के अधिकारी उपस्थित रहते हैं। सुनवाई में लोग अपनी समस्या रखते हैं। समस्या की लिखित अर्जी या दस्तावेज लिए जाते हैं तथा शिकायतकर्ता को प्राप्ति रसीद दी जाती है। इसी दिन राजस्थान संपर्क पोर्टल पर दर्ज शिकायतों की भी सुनवाई तथा कार्यवाही का फॉलोअप होता है। समस्या का समाधान संभवतः उसी दिन किया जाता है, लेकिन जांच अथवा अन्य किन्हीं कारणों से मामलों का उसी दिन समाधान सम्भव नहीं होने पर बाद में उसके समाधान की कार्यवाही की जाती है।

समस्या समाधान व जानकारी के लिए टॉल फ्री नंबर

विवरण	टॉल फ्री नंबर
राजस्थान संपर्क	18001806127
राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना	18004196655
एम्बुलेंस बुलाने के लिए	108
प्रसूति के लिए एम्बुलेंस बुलाने एवं शिकायत के लिए स्वास्थ्य सेवा संबंधी	104
जन स्वास्थ्य अभियांत्रिक विभाग (जलदाय)	18001806038
खाद्य सुरक्षा	18001806030
महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी कार्यक्रम	18001806606
विद्युत विभाग से संबंधित जानकारी व समस्या समाधान	1800180 6045
खेती से संबंधित जानकारी व सहयोग	18001801551
अनुसूचित जाति एवं जनजाति संबंधी मुद्दों के लिए	1800180 6025
महिला हैल्प लाइन	18001806718
चाइल्ड हैल्प लाइन	1098
श्रमिक हैल्प लाइन	18001800999
हैण्ड पम्प मरम्मत व निर्माण	18001806088

टॉल फ्री नंबर पर सामाजिक सुरक्षा के तहत पेंशन बंद होने के 56 केस सामाजिक न्याय व अधिकारिता विभाग के नंबरों पर दर्ज हुए, इनमें से 53 का निवारण हुआ। महात्मा गांधी नरेगा के टॉल फ्री नंबर पर भुगतान नहीं होने व आवेदन करने के 27 केस दर्ज हुए सभी का निस्तारण भी हुआ। पानी सप्लाई अनियमित होने, हैंड पंप खराब होने की 7 शिकायतें पीएचईडी के टॉल फ्री नंबर पर दर्ज हुई तथा सभी का निस्तारण हुआ। जननी सुरक्षा के भुगतान के चैक नहीं मिलने, चैक में सुधार करने के 8 केस दर्ज हुए तथा सभी का निस्तारण हुआ। विद्युत विभाग के टॉल फ्री नंबर पर बिना मीटर के बिल आने तथा बिल में विद्युत उपभोग से अधिक राशि आने के 5 केस दर्ज हुए, इन सभी का निस्तारण हुआ। आंगनवाडी की अनियमितता के 4 केस दर्ज हुए, लेकिन निस्तारण नहीं हुआ। छात्रवृत्ति के 2, आग से झोंपा जलने के मुआवजे का 1, इंदिरा आवास की बकाया किश्त भुगतान संबंधी 1 केस संबंधित विभागों के टॉल फ्री नंबर पर शिकायतें दर्ज हुई, लेकिन निस्तारण नहीं हुआ।

प्रत्येक दूसरे गुरुवार को जिला स्तर के अटल सेवा केंद्र पर जिला कलेक्टर की अध्यक्षता में सुनवाई होती है, जिन प्रकरणों का पंचायत समिति स्तर पर समाधान नहीं होता है या पंचायत समिति स्तर के निस्तारण से शिकायतकर्ता असंतुष्ट हैं, तो वे जिला स्तर पर सुनवाई के लिए अपील कर सकते हैं। सीधे भी जिला स्तर की सुनवाई में जा सकते हैं। जिला स्तर की सुनवाई में राजस्थान संपर्क के प्रकरणों पर भी सुनवाई व समीक्षा होती है। ग्राम पंचायत स्तर पर भी जन सुनवाइयों का आयोजन शुरू किया गया है। उपखंड अधिकारी व क्षेत्रीय विधायक प्रति माह किसी एक ग्राम पंचायत में सुनवाई का कार्यक्रम रखते हैं। इसमें आस-पास की ग्राम पंचायतों के लोग भी अपनी समस्याओं की सुनवाई के लिए आते हैं।

ग्राम पंचायत बड़नावा चारणान के श्री हासम खां अपने गांव के 35 लोगों का खाद्य सुरक्षा के लाभ से नाम कटने की सूची लेकर 3 दिसंबर 2015 को पंचायत समिति (खंड स्तर) की जन सुनवाई में गए। उन्होंने इन लोगों की जांच करके इन्हें वापस सूची में शामिल करवाने की मांग की। उपखंड अधिकारी श्री उदय भानु चारण ने प्रकरण को समझा तथा उसे सुनवाई के तहत रजिस्टर्ड करवाया। श्री हासम खां को निर्धारित प्रारूप - 2 में लाल रंग की रसीद दी गई,

जिसकी पंजीकरण संख्या 6 है। हासम खां को बताया गया कि सभी परिवारों की जांच करके, योग्य पाए जाने पर इनके नाम सूची में शामिल कर लिए जाएंगे।

19 दिसंबर 2015 को उन्नति ब्लॉक ऑफिस पाटोदी में आकर श्री भंवरू खां ने बताया कि उनके गांव में महात्मा गांधी नरेगा के तहत 3 किलोमीटर की ग्रेवल सड़क का निर्माण चालू वित्त वर्ष में प्रस्तावित है, लेकिन ग्राम पंचायत ने ढाई किमी तक बनाकर सड़क का कार्य बंद कर दिया। ग्राम पंचायत से संपर्क करने पर बताया गया कि सड़क जितनी प्रस्तावित थी, उतनी बना दी। श्री भंवरू खां ने कार्यवाही के लिए सहयोग मांगा। ग्राम पंचायत कैसरपुरा का चालू वित्त वर्ष 2015-2016 का ऑनलाइन प्लान डाउनलोड किया तो उसमें 3 किमी सड़क निर्माण की स्वीकृति थी। श्री भंवरू खां को प्लान की कॉपी सहित अर्जी लिख कर दी, उसे बताया गया कि 21 दिसंबर, 2015 को ग्राम पंचायत ओकातिया बेरा में ग्राम पंचायत स्तर की जन सुनवाई है, जिसमें उपखंड अधिकारी श्री उदय भानु चारण एवं क्षेत्रीय विधायक श्री कैलाश चौधरी लोगों की समस्याएं सुनेंगे। श्री भंवरू खां ने ओकातियोबेरा की जन सुनवाई में यह मुद्दा रखा। बाद में भंवरू खां ने बताया कि पंचायत ने आगे की सड़क का निर्माण कार्य शुरू कर दिया है।

बडनावा चारणान के हासम खां सहित अन्य 3 ग्रामीणों ने राजस्थान संपर्क पर महात्मा गांधी नरेगा में अपना खेत अपना काम योजना में गत वित्तीय वर्ष में बने टांकों की सामग्री कम देने तथा कारीगर, पानी, फर्मा किराया आदि का भुगतान नहीं करने की शिकायत राजस्थान संपर्क पर दर्ज करवाई थी। लेकिन कार्यवाही नहीं होने के कारण उन्होंने यह मुद्दा भी ग्राम पंचायत स्तर की जन सुनवाई ओकातियोबेरा में रखा, लेकिन राजस्थान संपर्क पर यह प्रकरण विचाराधीन होने के कारण उसे दर्ज नहीं किया गया।

सभी प्रकार की समस्या समाधान की सरकारी व्यवस्थाओं का उपयोग करके गत एक वर्ष में 175 केस समुदाय द्वारा दर्ज करवाए गए, इनमें से 74 प्रतिशत (130 केसों) का निस्तारण हो गया। स्थानीय स्तर के मुद्दों का निस्तारण होने का यह सकारात्मक अनुभव अपने आप में महत्वपूर्ण है। इससे लोगों में इन शिकायत निवारण व्यवस्थाओं का उपयोग करने की जानकारी का स्तर तथा प्रचलन बढ़ रहा है। ■

राजस्थान में 100 दिन की जवाबदेही यात्रा का सफल आयोजन (1 दिसंबर, 2015 - 10 मार्च, 2016)

यह लेख 'उन्नति' की प्रोग्राम एसोसिएट **रश्मि सिंह** द्वारा तैयार किया गया है। उन्होंने लगभग 20 दिनों तक जवाबदेही यात्रा में भाग लिया था और कई तरह से यात्रा में मदद की थी।

राजस्थान के नागरिक समाज संगठनों ने समूहिक जन आंदोलन द्वारा देश के नागरिकों को सूचना का अधिकार अधिनियम और एमजीनरेगा जैसे ऐतिहासिक कानूनों का उपहार देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। विभिन्न आंदोलनों और लोगों के संघर्ष की साक्षी रहे राजस्थान में 100 दिन की जवाबदेही (उत्तरदायित्व) यात्रा सूचना एवं रोजगार अधिकार अभियान (एसआर अभियान) द्वारा आयोजित की गई थी। एसआर अभियान ऐसा प्रशासनिक ढांचा बनाने के काम से जुड़ा हुआ है, जिससे लोगों को प्रशासनिक सेवाएं ठीक से मिलना सुनिश्चित हो सके। यात्रा में 100 से अधिक सीएसओ, लोगों के सहकारी संघों, मीडिया और देश के प्रमुख नागरिकों का सहयोग मिला। देश भर के विभिन्न संस्थानों और विश्वविद्यालयों के सैकड़ों छात्रों ने इस यात्रा में भाग लेकर योगदान दिया था।

अरुणा राय और 'निखिल डे' जैसे प्रमुख सामाजिक कार्यकर्ताओं

द्वारा 1 दिसंबर, 2015 को शहीद स्मारक (जयपुर) से इस यात्रा की शुरुआत की गई। राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम (नरेगा) को 10 साल पूरे होने के कुछ दिनों बाद यह यात्रा 10 मार्च, 2016 को पूरी हुई। इन 100 दिनों के दौरान पारदर्शिता अभियान को मजबूत करने और खास तौर से सामाजिक क्षेत्र के अधिकारों के संदर्भ में मजबूत जवाबदेही के साथ शासन व्यवस्था की मांग करने के प्रयास के रूप में यात्रा में राज्य के 33 जिलों को शामिल किया गया।

इस यात्रा के माध्यम से जवाबदेही कानून (उत्तरदायित्व कानून) के लिए जनता की ओर से पुरजोर मांग की गयी थी। जवाबदेही कानून की श्रृंखला से राज्य में सूचना का अधिकार अधिनियम और सुनवाई का अधिकार अधिनियम महत्वपूर्ण कदम है, जिसके तहत लोग कानून की मदद से राज्य व उसके अधिकारियों और कर्मचारियों को अपने नागरिकों के प्रति जिम्मेदार बना सकेंगे। यह यात्रा



सामान्य जनता के मुद्दों के बारे में - जैसे गरीबों को उनके अधिकार और लाभ प्राप्त हो रहे हैं या नहीं, और यदि नहीं, तो इसके लिए कौन जिम्मेदार है? - आदि तथ्यों को संकलित कर पाई थी। यात्रा में जवाबदेही कानून में निम्नांकित मांगें प्रस्तुत की गई थी:

- सरकारी अधिकारियों और जनप्रतिनिधियों के लिए एक कार्य सूची बनाई जाए;



यात्रा प्रत्येक जिले में लगभग तीन दिनों तक रहती थी। इस दौरान नुक्कड़ सभा, नुक्कड़ नाटक, गीत, पर्चे बांटना, सूचना का अधिकार और जवाबदेही क्लिनिक और प्रशासन के साथ चर्चा आदि काम किए जाते थे। लोगों के राशन, पेंशन, महात्मा गांधी नरेगा में रोजगार, स्वास्थ्य, शिक्षा, आदि से संबंधित शिकायतों का ऑनलाइन पंजीकरण करने और उसके बारे में जांच करने के लिए जिलाधीश कार्यालय के बाहर शिकायत मेला आयोजित किया गया था। करीब 5,000 शिकायतें ऑनलाइन दर्ज की गईं। यात्रा के दौरान कुछ असहज सवाल भी उठे थे और यात्रा में भाग लेने वाले लोगों को झालावाड़ जिले के स्थानीय विधायक द्वारा प्रेरित भीड़ की हिंसा का सामना करना पड़ा था।

इस यात्रा के माध्यम से सरकार के समक्ष मुख्यतः निम्नांकित मांगें प्रस्तुत की गई थी:

१. खाद्य सुरक्षा

- सरकारी कर्मचारी समय पर काम नहीं करें, तो उन्हें दंड दिया जाए;
- लोगों का काम नहीं हो तो उसके लिए हुए नुकसान का हर्जाना दिया जाए;
- सरकारी कर्मचारियों की जांच एक स्वतंत्र संस्था से होनी चाहिए और यदि इन अधिकारियों और कर्मचारियों को भ्रष्टाचार या रिश्वत की मांग करने के मामले में दोषी करार दिया जाए, तो उन्हें जेल भेजा जाए।

यह यात्रा कंप्यूटर से सुसज्जित एक बड़ी बस में और आरटीआई ऑन व्हील्स नामक वेब (सूचना का अधिकार अधिनियम संबंधी जानकारी का प्रसार करने के लिए) में की गई थी। प्रत्येक जिले के लोगों और स्थानीय संगठनों ने भी इस यात्रा में भाग लिया था।

- एपीएल और बीपीएल के बीच का अंतर समाप्त करना और राशन का सार्वभौमिक (एक समान) वितरण करना। अर्थात् सभी परिवारों को प्रति माह प्रति व्यक्ति पांच किलो राशन का वितरण।
- खाद्य सुरक्षा की सूची के तहत राशन के लाभार्थियों की इकाई में कमी नहीं की जाए।
- सार्वजनिक वितरण प्रणाली की दुकानों को पंद्रह दिनों के बजाय पूरे महीने खुला रखा जाए।
- सार्वजनिक वितरण प्रणाली की दुकानों पर निजी व्यापारी नहीं रहें।
- निम्नलिखित लोगों को राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा लाभार्थी सूची में (ग्रामीण क्षेत्रों के लिए) सीधे - सामाजिक सुरक्षा पेंशन प्राप्त

‘उन्नति’ ने बाड़मेर और जोधपुर जिलों में इस यात्रा में सक्रिय सहयोग किया था। संगठन के तीन कार्मिकों (तोलाराम, रश्मि तथा जयन्त) ने अन्य जिलों में भी 10 से 20 दिनों के लिए इस अभियान में सहयोगी भूमिका निभाई। उन्नति ने पाटोदी में तहसील कार्यालय पर यात्रा की मूल टीम के 80 लोगों का स्वागत-सत्कार किया। बाड़मेर जिले की कल्याणपुर, पाटोदी और सिणधरी तहसीलों के अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, पिछड़े समुदायों के प्रशिक्षित और स्थानीय स्तर पर पारदर्शिता, जवाबदेही और गुणवत्ता युक्त सार्वजनिक सेवाओं को प्रदान करने वाले, क्षेत्र में काम करने वाले करीब 100 नागरिक नेताओं ने भी पाटोदी में रैली और जनसभा में भाग लिया था। इस 100 दिन की जवाबदेही यात्रा के समापन समारोह पर और राज्य सरकार को मांग-पत्र प्रस्तुत करने के लिए पाटोदी और सिंधरी के 100 नागरिक नेताओं को 10 मार्च, 2016 को जयपुर ले जाया गया था। यह अनुभव उनके लिए बहुत महत्वपूर्ण था और उनकी इस स्थानीय पहल को राज्य-व्यापी अभियान के साथ जोड़ने का यह माध्यम बना था।

बाड़मेर और जोधपुर में 26 फरवरी और 2 मार्च को विभिन्न विभागों के जिला स्तर के प्रमुखों और कलक्टर के साथ बैठक का आयोजन किया गया था, जिसमें हमारे क्षेत्रीय अनुभवों के आधार पर कुछ सामान्य मांगें प्रस्तुत की गई थीं और सार्वजनिक परियोजनाओं के लाभों को लोगों तक पहुंचाने के लिए कुछ महत्वपूर्ण निर्णय लिए गए थे।

- (1) हमने पूरे साल के दौरान लाभ प्राप्त नहीं करने वाले पालनहार योजना के लाभार्थियों की सूची और स्वीकृति की स्थिति के बारे में कोई जानकारी नहीं रखने वाले आवेदनकर्ताओं की सूची प्रस्तुत की थी। सामाजिक न्याय और सशक्तिकरण कार्यालय ने डीईईओ कार्यालय के माध्यम से पुराने लाभार्थियों का सत्यापन करने और मार्च के मध्य तक भुगतान करने की गारंटी प्रदान की थी। उन्होंने कहा कि जुलाई 2015 के बाद के ऑनलाइन आवेदनों को मंजूरी दे दी गई है, लेकिन धन की कमी के कारण भुगतान नहीं किया जा सका। ऑनलाइन अनुमोदन की तारीख के आधार पर जल्द से जल्द यह भुगतान किया जाएगा।
- (2) सिणधरी के चवा गांव के बाहर बसने वाले कालबेलिया परिवारों का मामला भी पेश किया गया। ये परिवार वर्षों से गांव के बाहर रहते हैं, लेकिन सामाजिक दबाव के कारण वे भूमि प्राप्त नहीं कर सकते या अपने नाम पर अन्य सार्वजनिक योजनाओं के लाभ भी नहीं ले सकते। एसडीएम को इन

परिवारों को भूमि के आवंटन के लिए विशेष शिविर का आयोजन करने के लिए कहा गया है, ताकि वे आइएवाई और अन्य लाभ प्राप्त कर सकें।

- (3) डीएसओ को यह आदेश जारी करने के लिए कहा गया था कि सभी पीडीएस डीलर अपनी दुकानों के बाहर खाद्य सुरक्षा के लाभार्थियों की लेमिनेशन की गई सूची प्रदर्शित करेंगे। एक बार सूची निर्धारित होने के बाद उसे दीवार पर लिख कर प्रदर्शित किया जाएगा। जब लोग मासिक राशन लेने जाते थे, तब उन्हें बताया जाता था कि वे राशन प्राप्त करने के पात्र नहीं हैं - काफी संख्या में ऐसे मामले सामने आने के बाद उपरोक्त मांग की गई थी। निर्दिष्ट प्रक्रिया का पालन करते हुए उन्होंने एसडीएम के समक्ष अपील दायर की थी, लेकिन इस संबंध में कोई कार्रवाई नहीं हुई। अनियमितता के मामले मेरे सामने भी आए थे और सार्वजनिक वितरण प्रणाली के संचालक लाभार्थियों की सूची और मिलने वाले लाभ के बारे में भ्रम की स्थिति का गलत लाभ उठा रहे थे। यह निर्धारित किया गया कि इस तरह के निर्देश जारी किये जाएंगे कि जिस व्यक्ति को पेंशन मिलती हो या एमजीनरेगा में काम के 100 दिन पूरा किए हों तो उसे अपने आप खाद्य सुरक्षा के लाभों को प्राप्त करने के लिए पात्र माना जाएगा।
- (4) कानून के अनुसार, आंखों से दिखने वाली और एकल विकलांगता हो तो उसके लिए प्रमाण पत्र पीएचसी में बनाया जा सकता है। हालांकि, ऐसा होता नहीं है। इसलिए, यह मांग की गई कि सभी पीएचसी में आसानी से दिखने वाली जगह पर यह प्रदर्शित किया जाए कि - आंखों से दिखने वाली और एक (एकल) विकलांगता का प्रमाण पत्र यहां बनाया जाता है।
- (5) वीएचएसएनसी का तत्काल गठन करने के लिए और इस स्थिति के बारे में बताने के लिए नया आदेश जारी किया जाएगा। भामाशाह स्वास्थ्य पेंशन योजना के लिए चयनित स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने वाले संगठनों की सूची निर्धारित करने के बाद उसे प्रत्येक ग्राम पंचायत में प्रदर्शित किया जाएगा।
- (6) एनआईसी को ई-मित्र के बाहर की दीवार पर दर सूची प्रदर्शित करने के लिए निर्देश जारी करने को कहा गया ताकि लोगों से अतिरिक्त राशि नहीं मांगी जाए जैसा कि वर्तमान में हो रहा है।

यात्रा के बारे में 'निखिल डे' का दृष्टिकोण

हम पिछले कुछ वर्षों से गरीबों के अधिकार और लाभ व विकास के ढांचे में उनकी हिस्सेदारी के लिए संघर्ष कर रहे हैं। हम कहते हैं कि हम एक ऐसा व्यापक प्रशासनिक ढांचा चाहते हैं, जिसके माध्यम से लोग यह सुनिश्चित कर सकें कि उन्हें प्रशासनिक सेवाएं प्रदान की जाएं। उत्तरदायित्व का सवाल सामने खड़ा हो जाता है। हमारे पास आरटीआई अधिनियम है, जिससे हम सूचनाएं प्राप्त करने के लिए कानून का इस्तेमाल कर सकते हैं, लेकिन स्थिति में सुधार करने के लिए आरटीआई अधिनियम का इस्तेमाल नहीं किया जा सकता।



वर्तमान में, 19 राज्यों में लोक सेवा गारंटी प्रणाली लागू है। इन राज्यों ने उपयोगकर्ता के ढांचे में प्रशासनिक व्यवस्था को लागू किया है। नागरिक चार्टर तैयार किया गया है, जिसके अनुसार, हम ये सेवाएं प्रदान करेंगे और आपको वह सेवा नहीं मिले, तो आप इस जगह शिकायत कर सकते हैं, और आपकी शिकायत पर ध्यान देने की जिम्मेदारी इस व्यक्ति की रहेगी।

प्रशासन में सुधार करने का एक और तरीका है - सब कुछ ऑनलाइन कर देना। सरकारों को लगता है कि सेवा प्रदान करने के काम को सरल बनाने के लिए ऑन लाइन कामकाज करना लंबी छलांग लगाने जैसा है।

दोनों पद्धतियों के अंतर्निहित रुझान हैं। किसी भी प्रकार की जिम्मेदारी के बिना सरकारी कर्मचारी काफी अधिक वेतन-भत्ते प्राप्त करते हैं। इस ढांचे में लोक सेवा गारंटी को जोड़ा गया है। इसलिए, अगर मुझे राशन नहीं मिले, तो मैं डीएसओ को शिकायत करता हूँ। डीएसओ जांच करते हैं और फिर मेरा काम हो जाने का एसएमएस भेजते हैं। इस स्थिति में मैं कुछ भी नहीं कर सकता। लोगों की शिकायतें स्वयं स्पष्ट होती हैं। उन्हें चार्टर में शामिल नहीं किया जा सकता। लोगों की शिकायतें ऐसी हो सकती हैं कि शिक्षक स्कूल में नहीं आते हैं और हमारे बच्चों को

नहीं पढ़ाते। चार्टर के मुताबिक, अगर आपके पास राशन कार्ड नहीं है, तो आप यहाँ शिकायत कर सकते हैं। लेकिन, मेरी शिकायत इस परिभाषा के कार्य क्षेत्र के तहत शामिल नहीं है। मेरी शिकायत तंत्र को मुझे प्रतिक्रिया देने के लिए प्रेरित करने वाली होनी चाहिए।

जन सुनवाई और आमने-सामने की बैठकों के आयोजन के पीछे मूल विचार यह है कि इस तरह का कामकाज कुछ हद तक लोगों को शक्ति प्रदान करता है। मैं अपने बिल की समस्या को लेकर किसी अधिकारी या कर्मचारी से अकेला मिलूं, तो उसका जवाब शायद यह है कि हो सकता है कि बिल भरो या पड़े रहो। या वह - मेरी शिकायत पर ध्यान दिया गया है - इस तरह का ईमेल मुझे भेजगा, परंतु हो सकता है कि वास्तव में मेरी शिकायत पर कोई कार्रवाई ही नहीं हुई हो। लेकिन जब जन सुनवाई में 100 लोग बिल के बारे में शिकायत करते हैं, तो अधिकारी तुरंत शर्मिदा होता है और समस्या को दूर करने का वचन देता है।

इन सभी राज्यों में शिकायत निवारण प्रणाली वेब आधारित है। आप लिखित में शिकायत करेंगे, तो भी आपको ऑनलाइन जवाब ही मिलेगा। वे कहते हैं कि हमने 90 प्रतिशत शिकायतों पर कार्रवाई की थी और 70 प्रतिशत शिकायतों का सकारात्मक हल निकला था।

इस यात्रा में हमने सरकार के वेब पोर्टल पर 5,000 शिकायतें दर्ज की थी और इन शिकायतों पर जो कार्रवाई हो रही है, हम उस पर नजर रख रहे हैं। इन शिकायतों की कार्यवाही पर नजर रखने का काम पहली बार हो रहा है। इससे पहले जो वे कहते थे, उसके बारे में आपत्ति करने पर हमारे पास कहने को कुछ खास नहीं रहता था।

संदर्भ सिविल सोसायटी न्यूज, फरवरी 2016, नई दिल्ली



करने वाले लोगों, बीपीएल/राज्य के बीपीएल परिवारों, पालनहार योजना के लाभार्थी परिवारों, एमजीनरेगा के तहत 100 दिन काम करने वाले परिवारों, भूमिहीन, छोटे और सीमांत किसानों, एचआईवी/एड्स ग्रस्त व्यक्तियों, श्रम विभाग के साथ पंजीकृत निर्माण श्रमिकों घुमन्तू समुदायों, कुष्ठ रोग से पीड़ित या इस बीमारी ठीक हुए व्यक्तियों मजदूर, घरेलू मजदूरों, रिक्शा चालकों और कूड़ा बीनने वालों को शामिल किया जाए।

२. पेंशन

- मासिक पेंशन 500 रुपये से बढ़ाकर कम से कम 2,000 रुपये की जाए।
- पेंशन न्यूनतम मजदूरी राशि की आधी हो।
- पेंशन वितरण प्रणाली में सुधार हो।
- प्रति माह (निर्धारित दिन पर) ग्राम पंचायत में पेंशन दिवस आयोजित किया जाए और इस दिन पेंशन वितरण की जाए।
- बुजुर्ग व्यक्तियों और विकलांग व्यक्तियों को पेंशन बैंक से देने के बजाय सिर्फ डाकघर के माध्यम से पेंशन का भुगतान किया जाए।
- पेंशन के लाभार्थी की पेंशन समय पर उसके खाते में जमा नहीं हो, तो उसे इस नुकसान के बदले क्षतिपूर्ति मिलनी चाहिए।

३. महात्मा गांधी नरेगा

- कम से कम 150 दिन का काम मिले।
- काम के मापन के उचित तरीके स्थापित किए जाएं।
- श्रमिकों को केंद्र सरकार द्वारा निर्धारित न्यूनतम मजदूरी (181 रु. प्रतिदिन) से कम नहीं मिले।
- यदि समय पर मजदूरी का भुगतान नहीं किया जाए, तो उस व्यक्ति के खाते में उस अवधि का ब्याज, मुआवजे या हर्जाने के

रूप में सीधे जमा किया जाए।

४. स्कूल

- शिक्षकों के खाली पदों को भरा जाए।
- स्कूलों की दीवारों पर चित्रकारी करके सक्रिय विज्ञापन किया जाए।
- पारदर्शिता लाने के लिए शिक्षक स्थानांतरण नीति को लागू किया जाए।
- प्रत्येक सरकारी शिक्षक को क्रमशः गांव, कस्बा और शहर में दस-दस साल के लिए लगाया जाए। इस नियम का पालन नहीं करने वाले शिक्षकों को सेवा से हटा दिया जाए।
- जिस शिक्षक की नियुक्ति किसी विशेष जिले के लिए हुई हो, तो उसे उसी जिले में रखना चाहिए। इसके अलावा, शिक्षक की किसी अन्य जिले में बदली की अनुमति नहीं दी जाए।
- हर महीने अमावस के दिन एसएमसी बैठक के साथ अभिभावक दिवस भी मनाया जाए।

५. स्वास्थ्य

- सरकारी अस्पतालों में डॉक्टरों के रिक्त पदों को भरा जाए।
- अस्पतालों को आवश्यक उपकरणों और सुविधाओं से लैस किया जाए।
- अस्पतालों में निःशुल्क दी जाने वाली दवाओं और निदान की जांचों (टेस्ट) को प्रदर्शित किया जाए।

६. ई-मित्र

- ई-सेवाएं निःशुल्क प्रदान की जाए।
- ई-मित्र सेवाएं केवल अटल सेवा केंद्र में ही प्रदान की जाएं।
- ई-मित्र ऑपरेटर द्वारा रसीद जारी की जाए।

जवाबदेही कानून का आधार यह है कि पारदर्शिता के क्षेत्र में महत्वपूर्ण प्रगति हासिल की गई है, परंतु सरकारी कर्मचारियों में जवाबदेही की कमी के कारण आज भी करोड़ों भारतीय नागरिकों को निराशा और बुनियादी अधिकारों से इनकार का सामना करना पड़ता है। इसलिए, जवाबदेही यात्रा इस क्षेत्र में प्रगति हासिल करने में उपयोगी सिद्ध होगी, जिसका सकारात्मक प्रभाव राजस्थान के साथ ही पूरे देश के लोकतंत्र पर पड़ने की उम्मीद है। ■

राजस्थान में स्वास्थ्य बजट और स्वास्थ्य सेवाओं की स्थिति

बजट एनेलेसिस राजस्थान सेन्टर (बार्क), प्रयास (चित्तौड़) और स्वास्थ्य अभियान, राजस्थान द्वारा संयुक्त रूप से 'राजस्थान में स्वास्थ्य बजट और स्वास्थ्य सेवाओं की स्थिति' नामक विषय पर राज्य स्तरीय एक दिवसीय कार्यशाला आयोजित की गयी थी। यह कार्यशाला जयपुर के झालाता इंस्टीट्यूट ऑफ़ एरिया में सहकारी प्रबंधन संस्थान (आईसीएम) में 29 मार्च, 2016 को आयोजित की गयी। राजस्थान के विभिन्न जिलों से स्वैच्छिक संगठनों ने इस कार्यशाला में भाग लिया था। 'उन्नति' की **रश्मि सिंह** द्वारा इस कार्यशाला की रिपोर्ट यहां प्रस्तुत की गयी है।

आम तौर पर लोग जिस स्वास्थ्य बजट पर ध्यान नहीं देते उसके बारे में प्रकाश डालते हुए बाक के श्री निसार अहमद और प्रयास के डॉ. नरेंद्र गुप्ता प्रकाश ने कार्यशाला के उद्देश्य को स्पष्ट किया था। जिस आधार पर स्वास्थ्य बजट तैयार किया जाता है, और जिस आधार पर उसका इस्तेमाल किया जाता है उसके बारे में जानकारी की कमी के कारण आम तौर पर लोग स्वास्थ्य सेवाओं से संबंधित मुद्दों को नहीं उठाते हैं। कार्यशाला का उद्देश्य कार्यकर्ताओं को स्वास्थ्य बजट के बारे में जानकारी प्रदान करना था, ताकि वे अपने-अपने कार्य क्षेत्र में स्वास्थ्य बजट के बारे में समझा सकें। इसके पीछे विचार यह है कि लोगों को यह जानकारी मिलनी चाहिए कि उनके क्षेत्र के पीएचसी/सीएचसी/जिला अस्पतालों को कितना बजट आवंटित किया जाता है और उसमें से वास्तव में कितने बजट का उपयोग किया जाता है। ऐसा करना जरूरी है क्योंकि लोग जागरूक होंगे तो सरकार की जवाबदेही बढ़ेगी।

इसके बाद डॉ. गुप्ता ने बजट बनाने की प्रक्रिया के बारे में जानकारी दी थी। वर्तमान में, बजट लोगों की जरूरतों के अनुसार तैयार नहीं किया जाता। पिछले बजट और वास्तविक व्यय के प्रावधानों में कुछ परिवर्तन करके बजट तैयार किया जाता है। बजट के दो घटक होते हैं - योजना व्यय और गैर-योजनागत व्यय। गैर-योजनागत व्यय का मतलब वह व्यय होता है, जिसका आवंटन और व्यय निश्चित होता है। जैसे कर्मचारियों का वेतन, बिजली, पानी आदि जैसे संस्थागत सुविधाओं पर होने वाला व्यय आदि। दूसरे व्यय को योजना व्यय कहते हैं, जिसमें सार्वजनिक योजनाओं, कार्यक्रमों, आदि को शामिल होते हैं। गैर-योजनागत व्यय का आवंटन और व्यय तय होने के कारण उस व्यय के लिए प्रावधान करने की जरूरत नहीं रहती। जबकि योजनागत व्यय स्वास्थ्य की स्थिति में सुधार करने के लिए

और सुधार के साथ सेवाएं प्रदान करने के प्रयासों पर आधारित होना चाहिए। लेकिन, वास्तव में ऐसा बिल्कुल भी नहीं होता।

डॉ. गुप्ता ने आगे कहा कि बजट और उसके व्यय के प्रावधानों को तैयार करने की प्रक्रिया पर्याप्त मजबूत नहीं है। गैर-योजनागत व्यय के लिए मंजूर राशि पहली तिमाही में सभी स्तरों हस्तांतरित कर दी जाती है। जबकि, योजनागत व्यय हस्तांतरित नहीं किया जाता। छह महीने के बाद बजट की समीक्षा की जाती है और तब तक गैर-योजनागत व्यय के लिए मंजूर राशि की तुलना में योजनागत व्यय के लिए मंजूर राशि से कम व्यय होता है। इस समय बजट में परिवर्तन किया जाता है - या तो योजनागत राशि कम कर दी जाती है या नई योजना का क्रियान्वयन करके उस पर धन खर्च किया जाता है।

कार्यशाला के मुख्य वक्ता प्रोफेसर विजय शंकर व्यास के अनुसार सरकार को स्वास्थ्य, शिक्षा और खाद्य सुरक्षा इन तीन मुख्य विषयों को ध्यान में रखकर बजट तैयार करना चाहिए। अगर इन तीन क्षेत्रों में बेहतर सेवा प्रदान की जाएगी, तो देश में मानव संसाधनों का विकास होगा। इस मुद्दे को स्पष्ट करने के लिए उन्होंने चीन का उदाहरण दिया था। चीन ने इन तीनों क्षेत्रों को अत्यंत महत्व दिया है। नतीजतन, इससे देश के मानव संसाधन का काफी विकास हुआ है और इससे विकास में भी प्रगति हुई है। हमारे देश का विकास सूचकांक क्रमशः बढ़ रहा है, लेकिन मानव संसाधन के क्षेत्र में कोई प्रगति नहीं हुई है। अगर मानव संसाधन का इस्तेमाल और विकास नहीं होगा, तो बजट के प्रावधानों को लागू नहीं किया जा सकता। स्वास्थ्य और शिक्षा के क्षेत्र में हाल ही में यही स्थिति पैदा हुई है। बजट में योजनागत व्यय के प्रावधान बनाए गए हैं, लेकिन मानव संसाधन की कमी और असमान वितरण के कारण वास्तविक व्यय

नहीं हो पाता। प्रोफेसर व्यास ने कहा कि बजट का निश्चित उद्देश्य तय नहीं है और इसीलिए परिणाम भी निर्दिष्ट नहीं किया जाता। बजट का उद्देश्य काफी हैं और उसका परिणाम इस आधार पर निर्धारित किया जाता है कि जिसके माध्यम से उसकी समीक्षा की जा सके उन्होंने इन सबके लिए सरकार पर दबाव लाने का सुझाव दिया।

इसके अलावा, प्रोफेसर व्यास ने इस तथ्य की ओर प्रतिभागियों का ध्यान आकर्षित किया कि सकल घरेलू उत्पाद की तीन प्रतिशत राशि स्वास्थ्य सेवाओं पर खर्च करनी चाहिए, जबकि वास्तव में इस राशि का केवल एक प्रतिशत ही खर्च किया जाता है। आम तौर पर स्वास्थ्य और शिक्षा सेवाएं प्रदान करने का स्तर बहुत कमजोर होता है। कार्यबल की कमी और मानव संसाधनों का असमान वितरण भी इसके पीछे मुख्य कारक हैं। यह तर्क दिया जाता है कि मानव शक्ति की कमी की स्थिति में इन सेवाओं में सुधार नहीं किया जा सकता है। इस प्रकार, बजट तैयार करते समय लोगों की जरूरतों को ध्यान में रखना आवश्यक है और यह तभी संभव हो पाएगा जब इस काम के लिए ग्रामीण स्तर की समितियां सक्रिय हों और ग्राम पंचायतों द्वारा बजट तैयार किया जाए।

सरकार स्वास्थ्य सेवा के निजीकरण पर काफी ध्यान दे रही है। सरकारी सेवा संस्थानों को निजी कंपनियों को सौंपा जा रहा है, जिसका जन स्वास्थ्य अभियान द्वारा विरोध किया जा रहा है। एनएसएसओ (2014) के 73वें दौर की रिपोर्ट के अनुसार, सरकारी अस्पतालों में इलाज के लिए परिवार को औसतन 6,120 रुपए खर्च करने होते हैं, जबकि निजी अस्पतालों में इलाज के लिए 26,114 रुपए खर्च करने पड़ते हैं। एनएसएसओ के अध्ययन के आधार पाया गया था कि सामान्य बीमारी वाले लगभग 79 प्रतिशत रोगियों और लगभग 60 प्रतिशत गंभीर बीमारी वाले रोगी निजी अस्पतालों में इलाज करवाने के लिए जाते हैं। निजी अस्पतालों पर पहले से ही दबाव है। अध्ययन में यह भी स्पष्ट हुआ, जहां सार्वजनिक सेवाओं की स्थिति मजबूत है, वहाँ निजी क्षेत्र की स्थिति भी मजबूत पाई गई है। पिछड़े और दूरदराज के क्षेत्रों में सार्वजनिक सेवाएं पूरी तरह से विकसित नहीं हैं और इसलिए इस तरह के क्षेत्रों में निजी कंपनियों का प्रवेश सीमित है।

इसके बाद, बार्क के विवेक मिश्रा ने पिछले चार वर्षों (2012-13 से 2015-16 तक) के बजट और व्यय तथा वर्ष 2016-17 के अनुमानित बजट का समावेशी विश्लेषण प्रस्तुत किया था। इस

विश्लेषण के प्रमुख मुद्दे इस प्रकार हैं:

1. हर वर्ष के बजट में एक तुलनीय वृद्धि देखी गई। हालांकि, बढ़ती मुद्रास्फीति की तुलना में यह वृद्धि काफी कम है।
2. बजट में प्रावधान किए गए हैं, लेकिन वास्तविक व्यय कम है।
3. ऐसा निर्धारित नहीं किया गया कि किस जिले या क्षेत्र पर कितनी राशि खर्च की जानी है। बजट आवश्यकताओं के अनुसार तैयार नहीं किया गया था।
4. बजट की करीब 40-50 प्रतिशत राशि वित्तीय वर्ष की अंतिम तिमाही में इस्तेमाल की गई है।
5. बाल और मातृ स्वास्थ्य पर विशेष जोर दिया गया है। टीबी तथा मलेरिया की रोकथाम के लिए डॉट्स कार्यक्रम पर कम ध्यान दिया गया है।
6. रोग के चिकित्सकीय पहलुओं पर विशेष जोर दिया गया है। रोग नहीं हो, इस पहलू पर कम ध्यान दिया गया है।
7. बजट में सार्वजनिक योजनाओं में कोई कमी नहीं की गई है। हालांकि, योजनाओं के प्रभाव को कम किया गया है।

इसके अलावा उन्होंने राजस्थान के चार जिलों - भरतपुर, बाड़मेर, झुन्झुनू और चित्तौड़ - जिला स्तर से उप-केंद्र स्तर में स्वास्थ्य सेवाओं के बजट (2012-13 से 2015-16 तक) और व्यय पर अध्ययन की व्यापक रिपोर्ट पर प्रस्तुत की थी। इन चार जिलों में से अभी तीन जिलों का अध्ययन संकलित करना बाकी है इसलिए झुन्झुनू जिले का अध्ययन प्रस्तुत किया गया था। अध्ययन में दिखाया गया था कि हर स्तर पर बजट के आवंटन में कई असमानताएं थी। कहीं बजट आवंटन बहुत अधिक था तो कहीं बहुत कम था। इसके अलावा, बजट आवंटन के लिए कोई आधार नहीं था। बजट आवंटन में यह असमानता सीएचसी से लेकर उप-केंद्र तक है।

स्वास्थ्य सेवाओं का स्पष्ट चित्र प्राप्त करने के लिए चार जिलों के अस्पतालों, 8 सीएचसी, 16 पीएचसी और 32 उप केन्द्रों का सर्वेक्षण किया गया था। इन केन्द्रों में इलाज करवा रहे 500 रोगियों से मुलाकात करके स्वास्थ्य संबंधी सेवाओं के बारे में उनकी राय ली गई थी। सर्वेक्षण के आधार पर पता चला था कि लगभग सभी सेवा

न्यूज क्लिपिंग

स्मार्ट कार्ड के स्थान पर आधार कार्ड के लिए सरकार का जोर

- सोमेश झा, (संदर्भ: 'द हिंदू', रविवार, 10 अप्रैल, 2016)

आधार कार्ड को कानूनी मान्यता प्राप्त होने से सरकार ने सरकारी योजनाओं के लाभार्थियों को नए स्मार्ट कार्ड जारी करना बंद करने का फैसला लिया है।

राज्य सरकार और केंद्र सरकार नए कार्यक्रमों के लाभार्थियों के लिए स्मार्ट कार्ड जारी नहीं करना सुनिश्चित करने के लिए प्रधानमंत्री कार्यालय (पीएमओ) ने सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) विभाग को सख्त निर्देश जारी किया है और उसकी जगह आधार कार्ड आधारित बैंक खाते में लाभार्थी को सीधे लाभ मिलने की व्यवस्था (सीधे लाभ हस्तांतरण) प्लेटफॉर्म का उपयोग करने को कहा है।

इन कदमों का प्रभाव स्मार्ट कार्ड को लागू करने वाले या लागू करने की प्रक्रिया कर रहे श्रम, सामाजिक न्याय और स्वास्थ्य जैसे मंत्रालयों पर पड़ेगा। इससे पहले सरकार ने बताया था कि 100 करोड़ लोगों के पास (वयस्क आबादी का 93 प्रतिशत) आधार प्लेटफॉर्म के तहत विशिष्ट पहचान संख्या (यूआईडी) है।

पीएमओ के निदेशक गुलजार एन. द्वारा इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के सचिव, अरुणा शर्मा को जारी किए गए निर्देश के अनुसार, 'अधोहस्ताक्षरी को लगभग सार्वभौमिक कवरेज को ध्यान में रखते हुए राज्य और केंद्र सरकार के विभागों के लिए अलग से स्मार्ट कार्ड जारी करने की जरूरत के बारे में जांच करने के लिए और अधिकांश लोक कल्याणकारी लाभों को आधार कार्ड आधारित प्लेटफॉर्म से उपलब्ध करवाने के लिए विभाग को अनुरोध करने के लिए कहा गया है।

अधोहस्ताक्षरी द्वारा यह भी सूचित किया गया है कि विभाग को नए स्मार्ट कार्ड जारी करने के बिना आधार, जनधन योजना और मौजूदा

प्लेटफॉर्मों का उपयोग करके विभिन्न सरकारी सेवाएं प्रदान करने के लिए एक नीति तैयार करने का अनुरोध किया जाए।

केन्द्रीय सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता मंत्री, थावरचंद गहलोत ने पिछले महीने घोषणा की थी कि सभी विकलांग व्यक्तियों को जल्द ही अद्वितीय पहचान पत्र दिया जाएगा, ताकि वे कल्याणकारी योजनाओं का लाभ ले सकें। विभिन्न राज्य सरकारें भी कल्याणकारी योजनाओं के लिए स्मार्ट कार्ड प्रौद्योगिकी का उपयोग करने की योजना बना रही हैं। जैसे, उड़ीसा राज्य में निर्माण श्रमिकों को स्मार्ट कार्ड जारी करने पर विचार किया जा रहा है।

पीएमओ ने श्रम सचिव, शंकर अग्रवाल को अनौपचारिक क्षेत्र के श्रमिकों को असंगठित श्रमिक पहचान संख्या (U-WIN) नामक 40 करोड़ स्मार्ट कार्ड जारी किए जाने वाले प्रस्ताव के संबंध में अलग से सरकारी पत्र भेजा था। ये श्रमिक राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना, आम आदमी बीमा योजना, अटल पेंशन योजना, प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना और जीवन ज्योति बीमा योजना जैसी योजनाओं के तहत लाभ पाने के लिए इस यू-विन कार्ड का उपयोग कर सकेंगे। यह देखकर कि आधार हर नागरिक के लिए 'सार्वत्रिक अद्वितीय (यूनिक) पहचान' के रूप में कार्य करेगा पीएमओ ने यह प्रस्ताव को खारिज कर दिया था।

द हिन्दू द्वारा की गई समीक्षा के अनुसार, 'यू-विन नंबर के कारण वही कामकाज फिर से करना होगा। इतना ही नहीं, डेटाबेस को आधार के साथ लिंक करने सहित अन्य डेटाबेस लिंक करने की समस्या भी पैदा होगी।'

हालांकि, विशेषज्ञों में सरकार की इस कार्रवाई के बारे में शंका है।

इंटरनेट और समाज केंद्र के कार्यकारी निदेशक सुनील अब्राहम के अनुसार, 'बायोमेट्रिक की तुलना में स्मार्ट कार्ड बेहतर हैं। यदि ऐसा नहीं होता तो वैश्विक वित्तीय संरचना स्मार्ट कार्ड पर निर्भर नहीं रहकर बायोमेट्रिक सिस्टम पर निर्भर रहती।'।

उन्होंने कहा, 'बैंक स्मार्ट कार्ड क्यों अपनाते हैं? स्मार्ट कार्ड क्रिप्टोग्राफी का उपयोग करते हैं, जो बायोमेट्रिक की तुलना में ज्यादा सटीक है। गुप्त, असहमतिजन्य और प्रतिकूल पहचान के लिए बायोमेट्रिक की

छूट दी जाती है।'।

हालांकि, स्मार्ट कार्ड विक्रेताओं ने यह बताया कि इन कदमों से उनके बाजार पर असर नहीं पड़ेगा। मुंबई स्थित स्मार्ट कार्ड आईटी सॉल्यूशंस के प्रबंध निदेशक, देवेन मेहता के अनुसार, 'डेबिट और क्रेडिट कार्ड में उपयोग के लिए या ड्राइविंग लाइसेंस और वाहन पंजीकरण नंबर में उपयोग आदि सहित अन्य सभी क्षेत्रों में स्मार्ट कार्ड की बहुत अधिक मांग है।' ■

भ्रष्टाचार उन्मूलन के लिए सरकारी भुगतान प्रणाली का आधुनिकीकरण

(संदर्भ: 'आऊटलुक', अप्रैल 11, 2016)

(लेखक भारत सरकार के ग्रामीण विकास मंत्रालय में संयुक्त सचिव हैं। लेखक द्वारा व्यक्त विचार उनके निजी विचार हैं।)



ए. संतोष मैथ्यू

विश्व बैंक के 2014 के अनुमान के मुताबिक सरकारी खर्च देश के कुल सकल घरेलू उत्पाद का 11.4 प्रतिशत था। इसमें वस्तुओं और सेवाओं पर किये जाने वाले सभी भुगतान और सरकारी कर्मचारियों को देय वेतन-भत्ते शामिल हैं। इस उल्लेखनीय दर के बावजूद, सरकारी मशीनरी भुगतान में देरी और भ्रष्टाचार के लिए बदनाम हो चुका है। भारत ने

हाल ही में जन धन-आधार-मोबाइल के माध्यम से सीधे भुगतान को लागू किया है। इन सराहनीय प्रयासों के बावजूद यह ईमानदार और समय पर भुगतान करने वाली प्रणाली स्थापित करने के लिए पर्याप्त नहीं है। मौजूदा सरकारी प्रणाली में भ्रष्टाचार दूर करने की प्रक्रिया को बहाल करना और विश्व स्तरीय आईटी प्रणालियों (आंतरिक प्रणाली की तरह) को स्थापित करना आवश्यक है। देश के निजी क्षेत्र और वैश्विक सार्वजनिक क्षेत्रों ने यांत्रिक कार्य प्रवाह से भुगतान व्यवस्था को डिजिटल करके और निर्णय लेने की प्रक्रिया सरल बनाने वाले डेटा तैयार करके इस काम को संभव बनाया है।

पिछले एक दशक में ही मैक्सिको, ब्राजील, दक्षिण अफ्रीका, पाकिस्तान, डोमिनिकन गणराज्य और फिलीपींस जैसे देशों ने कार्ड से जुड़ी

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली को अपनाया है। फ्रांस, अमेरिका, इटली और रूस ने भी अपनी सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली में आधुनिकीकरण करने के लिए सुधार किया है। यह डिजिटल प्रणाली लाभार्थियों या विक्रेता की पहचान अपने आप कर लेती है और केन्द्रीय निधियों में से उनके बैंक खातों में सीधे भुगतान करती है, नतीजतन, सरकार आसानी से सभी खर्चों का हिसाब कर सकती है और उसके लिए बजट निर्धारित कर सकती है।

मेक्सिको ने सेंट्रल बैंक खाते के लिंकड उप-खातों के साथ एकल बैंक खाते से सभी प्रकार का भुगतान करने के लिए 2007 में खजाना एकल खाता (टीएसए) की स्थापना की थी। 2008 में, टीएसए को राष्ट्रीय खजाना और एसपीआई नामक प्रणाली के साथ जोड़ा गया था। एसपीआई का उपयोग करके मेक्सिको की सरकार अब सभी सरकारी कर्मचारियों और सरकारी सेवाओं के सभी विक्रेताओं को (इलेक्ट्रॉनिक सिस्टम) सीधे और त्वरित भुगतान करती है। इस सुधार के परिणाम स्वरूप, सरकारी पारदर्शिता, बजट पर नियंत्रण और वित्तीय योजना में सुधार हुआ है।

इसी तरह, ब्राजील के बोल्सा फेमेलिया प्रोग्राम के तहत विभिन्न योजनाओं के बैंक खातों को 'एकल खाता भुगतान' से जोड़ दिया गया है। सामाजिक विकास मंत्रालय द्वारा भुगतान की पुष्टि की जाती है, जिसके बाद लाभार्थी अपने इलेक्ट्रॉनिक बेनिफिट (लाभ) कार्ड और एटीएम का उपयोग करके अपने पैसे निकाल सकते हैं। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान की नई प्रणाली से प्रशासनिक खर्च काफी कम हो गया है।

भारत भी डिजिटल प्रणाली की ओर धीमी गति से आगे बढ़ रहा है। अगस्त 2015 में केन्द्रीय मंत्रिमंडल ने महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारण्टी योजना (एमजीनरेगा) के लाभार्थियों के लाभ उनके खातों में तुरंत जमा करने की व्यवस्था स्थापित करने के लिए ग्रामीण विकास मंत्रालय के प्रस्ताव को अनुमोदित किया था। इस तरह के अभिनव प्रयोग के कारण भुगतान में देरी होने, भ्रष्टाचार होने, सरकारी खातों धन बिना उपयोग पड़े रहने जैसी समस्याओं के काफी कम होने की संभावना है। बिहार में 2012-2013 में इस तरह का सुधार किया गया था, जिसका अध्ययन, एमआईटी हार्वर्ड और ऑक्सफोर्ड के साथ संबद्ध जे-पीएल द्वारा किया गया था। यह सुधार अपने उल्लेखनीय प्राथमिक परिणामों के कारण कैबिनेट के लिए आधार रूप बना। भ्रष्टाचार (रिसाव) में 14 प्रतिशत की कमी, बिना उपयोग के धन पड़े रहने की स्थिति में 26 प्रतिशत की कमी और योजना पर कुल खर्च में 34 फीसदी तक की गिरावट आई है।

हालांकि, अलग-अलग योजनाएं इन सुधारों को अस्थायी आधार पर नहीं अपना सकती। व्यापक स्तर पर आईटी सुधार काफी कठिन काम है और यह कार्य काफी महंगा है। आंतरिक रूप से पारस्परिक रूप से जुड़े वित्तीय और प्रशासनिक प्रबंधन प्रणाली के तहत कार्यक्रमों को चलाने के लिए एक से अधिक विभागों का सहनिर्देशन, आईटी सिस्टम का कार्यान्वयन और सरकार के विभिन्न विभागों के बीच समन्वय बना रहना आवश्यक है जिससे वे डेटा का आदान-प्रदान कर सकें और बहुमूल्य डेटा तैयार कर सकें। यदि ऐसा होता है, तो ही व्यापक स्तर पर सुधार संभव हो पाएगा, जिससे सार्वजनिक क्षेत्र में विश्वास में वृद्धि होगी और भ्रष्टाचार में कमी होगी।

सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन में डिजिटाइजेशन और ऑटोमेशन लाने के लिए सरकार के प्रत्येक कार्यक्रम के लिए कार्यप्रवाह आधारित आईटी प्लेटफॉर्म अपनाना आवश्यक है। इस तरह के प्लेटफॉर्म काम के प्रदर्शन प्रबंधन, भुगतान की स्वीकृति, भुगतान लेन-देन और डेटा की वैधता सहित कार्यों की प्रणाली बनाने के लिए विभिन्न अनुप्रयोगों को इंटरनेट आधारित प्रणाली में जोड़ना आवश्यक है। इस प्रकार इस व्यवस्था के द्वारा स्वचालित (यांत्रिक) डिजिटल कार्यप्रवाह सृजित होता है और कार्यक्रम के व्यवस्थापकों को सरकारी प्रशासकों द्वारा दी गई मंजूरी पर ही ध्यान केंद्रित करना रहता है।

हालांकि इस व्यवस्था को स्थापित करने से भ्रष्टाचार पूरी तरह से

समाप्त नहीं होगा, फिर भी वर्तमान स्थिति की तुलना में भ्रष्टाचार पर काफी लगाम लगाई जा सकती है। आज भी कई कार्यक्रम वित्तपोषण के लिए फ़ाइल आधारित प्रणाली पर निर्भर हैं। धनराशि को निम्न क्रम में आवंटित किया जाता है: केंद्र — राज्य — जिला — तहसील — पंचायत। वास्तविक व्यय के आधार पर धन आवंटित करने के लिए तुरंत (नवीनतम सूचना के साथ) डेटा उपलब्ध नहीं होने के कारण, अगले वित्त वर्ष के लिए अनुमानित खर्च के आधार पर धन आवंटित किया जाता है। इसके बाद केंद्र या राज्य स्तर की प्रत्येक श्रेणी को धन का कुछ हिस्सा मिलता है। उनके द्वारा यह साक्ष्य प्रस्तुत करने पर कि धन के अधिकांश हिस्से का इस्तेमाल कर लिया गया है, तब उन्हें धन का दूसरा भाग मिलता है।

कार्यक्रम के प्रशासकों को इस काम के लिए फाइल की व्यवस्था के लिए इतनी मेहनत करनी पड़ती है कि उनका ध्यान कार्यक्रम का कार्यान्वयन करने के बजाय धन का हिसाब रखने में ज्यादा रहता है। जब तक अतिरिक्त धन प्राप्त करने की सीमा तक नहीं पहुंच जाए तब तक प्रत्येक भुगतान और मजदूरी प्राप्तकर्ता के हिसाब के विवरण पर ध्यान देना चाहिए। इसके बाद, अतिरिक्त धन प्राप्त करने के लिए ऊपरी स्तर पर धन (उपयोगिता प्रमाणपत्र (यूसी) के साथ एकमुश्त रसीदों को भेजना चाहिए। भुगतान की मंजूरी अलग-अलग होने के बजाए एकमुश्त होने के कारण भ्रष्टाचार की संभावना रहती है। इसके अलावा, ऊपरी स्तर से ही धन प्राप्त करने का इंतजार किया जा रहा हो, तो उससे निचले सभी स्तरों को धन प्राप्त करने के लिए इंतज़ार करना होता है। इस व्यवस्था के कारण जल्दी धन आवंटन करवाने के लिए निचले स्तर के प्रशासक, ऊपरी स्तर के पदाधिकारियों को रिश्वत का प्रलोभन देते हैं।

देश में तकनीकी समाधान व्यापक तौर पर उपलब्ध हैं और भारत का आईटी सेवा क्षेत्र भी तेजी से आगे बढ़ रहा है, तब सार्वजनिक सेवाओं को दशकों पुराने सिस्टम से चिपके रहने की जरूरत नहीं है। इसके विपरीत, प्रत्येक कार्यक्रम के लिए कार्यप्रवाह आधारित आईटी प्लेटफॉर्म अपनाने से इन प्रक्रियाओं को मिनटों के भीतर कंप्यूटर प्रोग्राम आधारित बनाया जा सकता है। श्रेणीबद्ध तरीके से धन का आवंटन करने के बजाय क्रियान्वयन करने वाला स्तर (निधि प्रभारी इकाई के आधार पर) सीधे केंद्र या राज्य से धन प्राप्त कर सकता है और इस तरह के खर्च का तत्काल हिसाब प्राप्त कर सकता है। उदाहरण के लिए, विक्रेता (वेंडर) को भुगतान करने के लिए पंचायत

आईटी प्लेटफॉर्म पर पहले से तय प्रारूप में वाउचर और धन हस्तांतरण का आदेश अपलोड कर सकती है। किया जाने वाला भुगतान और विक्रेता - दोनों अधिकृत हैं यह सुनिश्चित करने के लिए स्वीकृति की जांच करने के लिए एक प्लेटफॉर्म कोड होता है, जिससे फंड को केन्द्रीय खाते में से विक्रेता के खाते में अविलंब सीधे ही जमा किया जा सकता है। इसी प्रक्रिया का इस्तेमाल लाभार्थियों के भुगतान के लिए भी किया जा सकता है और उसके लिए भुगतान की प्रक्रिया को जनधन-आधार-मोबाइल के साथ जोड़ा जा सकता है। यह सुनिश्चित करने में सहायक हो सकता है कि आधार के माध्यम से आईटी प्लेटफॉर्म की योग्यता वाले सभी लाभार्थियों को इस तरह की योजनाओं के तहत शामिल कर लिया गया है।

सरकार के सभी स्तरों पर इस तरह की प्रौद्योगिकी स्थापित करना आसान नहीं है, इसके लिए विभिन्न प्लेटफॉर्मों के बीच आपसी जानकारी का आदान-प्रदान हो सकता है और बजट बनाने की प्रक्रिया के बारे में जानकारी प्राप्त की जा सकती है, यह सुनिश्चित करने के लिए एक मजबूत संस्थागत व्यवस्था बनाना आवश्यक है। नंदन नीलेकणी के नेतृत्व में अद्वितीय परियोजनाओं के लिए प्रौद्योगिकी सलाहकार समूह (टीएजीयूपी) द्वारा 2011 में इस तरह का प्रस्ताव प्रस्तावित किया गया था। 2011 की रिपोर्ट में और हाल में 2015-16 के आर्थिक सर्वेक्षण में विशेषज्ञों ने व्यय सूचना नेटवर्क (ईआईएन) स्थापित करने का सुझाव दिया था। ईआईएन को इस तरह का ढांचा तैयार करना होगा कि सभी योजनाएं कार्य-प्रवाह आधारित आईटी प्लेटफॉर्म अपनाएं। यह सुधार करने के बाद ईआईएन को प्रत्येक योजना के आईटी प्लेटफॉर्म द्वारा प्रस्तुत आंकड़ों के आधार पर, योजना पर रोजमर्रा के खर्च के लिए एक डैशबोर्ड तैयार किया जा सकता है। इस तरह से वित्त मंत्रालय, सांसदों और जनता सहित सभी हितधारकों के लिए कितनी धनराशि का इस्तेमाल किया जाता

है और किस काम के लिए खर्च की जाती है, उसकी जानकारी तुरंत प्राप्त की जा सकती है।

इस कामकाज को आधुनिक रूप देने के लिए काफी समय और संसाधनों की जरूरत है, फिर भी यह कामकाज पहले हो चुका है और इससे काफी बचत हुई है। विश्व बैंक के अनुसार, केंद्रीय खातों या इलेक्ट्रॉनिक भुगतान से ब्राजील के साथ ही दक्षिण अफ्रीका के प्रशासनिक व्यय में क्रमशः 82.3 प्रतिशत और 62 प्रतिशत की कमी आई है। जेपीएएल द्वारा बिहार में निधि के प्रवाह के बारे में किए गए सुधारों को राष्ट्रीय स्तर पर लागू करने पर एमजीनरेगा में होने वाले फायदे का विश्लेषण किया गया था। बिहार में किए गए अध्ययन के निष्कर्षों के आधार पर यह अनुमान लगाया गया है कि आईटी प्लेटफॉर्म के कारण धन के भुगतान में कार्यक्रम के 5,744 करोड़ रुपये की बचत होगी (2012-13 में एमजीनरेगा के लिए राष्ट्रीय बजट का 14.56 प्रतिशत)।

इस प्रकार, सरकारी प्रशासन के आईटी सिस्टम को लागू करने का सीधा अर्थ यह होता है कि - राजकोषीय घाटे में उल्लेखनीय कमी, निजी क्षेत्र के ऋण के लिए अधिक धन की उपलब्धता, अधिक कुशल सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली और पेशेवर संबद्धता के लिए अधिक विश्वसनीय सरकार। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि वर्षों से लाभार्थियों को जिन लाभों का वादा किया जाता था और अक्षमता और भ्रष्टाचार की वजह से जिन लाभों को हासिल नहीं किया जाता था, उन्हें वे लाभ अब मिल जाएंगे। आईटी सेवाओं के क्षेत्र में भारत की वैश्विक पहुंच को देखते हुए, देश की सार्वजनिक वित्त व्यवस्था को विश्व के साथ कदम से कदम मिलाने का समय आ गया है। भ्रष्टाचार कम करने और सरकारी कामकाज के बोझ को सरल बनाने के लिए सरकार के प्रयासों को ध्यान में रखते हुए ये सुधार करना आवश्यक है। ■

पृष्ठ 35 का शेष

केन्द्रों में चिकित्सा उपकरणों, मानव शक्ति, विशेषज्ञों और निःशुल्क दवाओं की अत्यधिक कमी थी।

प्रयास (चित्तौड़) की छाया पंचौली ने प्रतापगढ़ जिले के 21 गांवों में प्रयास द्वारा किए गए अध्ययन की संक्षिप्त रिपोर्ट पेश की। इस अध्ययन का सार यह है कि प्रयास द्वारा किये गए प्रयासों से विशेष रूप से ग्राम स्वास्थ्य स्वच्छता एवं पोषण समिति (वीएचएसएनसी) सक्रिय हुई इसके मद्देनजर इस क्षेत्र में स्वास्थ्य की स्थिति में काफी सुधार हुआ है। यह अध्ययन, समुदाय के लोगों के सहयोग से आयोजित की गई लक्षित समूह चर्चा (एफजीडी) पर आधारित था।

कार्यशाला के अंत में निर्धारित कार्यसूची

(1) वीएचएसएनसी को सक्रिय करना और उसका सशक्तिकरण

करना, जिससे स्थानीय स्तर पर परिवर्तन किए जा सकें। आवश्यकता के आधार पर वार्षिक योजना बनानी चाहिए और इस योजना को ग्राम पंचायत के माध्यम से स्वास्थ्य विभाग को पहुंचाना चाहिए।

(2) भामाशाह स्वास्थ्य बीमा योजना के कार्यान्वयन से संबंधित अनुभवों पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। इस योजना के बारे में जनता में कम जागरूकता है।

(3) राज्य सरकार को एक मांग पत्र प्रस्तुत करना चाहिए। इस पत्र में राज्य में स्वास्थ्य संबंधी सेवाओं की स्थिति में सुधार करने की मांग शामिल की जानी चाहिए। 'प्रयास' ने मसौदा तैयार करने, जन स्वास्थ्य के क्षेत्र में काम कर रहे संगठनों को मसौदा पहुंचाने, सुझावों को एकत्र करने और सरकार को मसौदे की अंतिम रूपरेखा प्रस्तुत करने पर फैसला करने की प्रक्रिया की जिम्मेदारी स्वीकार की है। ■



विकास शिक्षण संगठन

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

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

राजस्थान क्षेत्रीय कार्यालय

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

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

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

दीपा सोनपाल, अरविंद अग्रवाल : ईमेल: sie@unnati.org, publication@unnati.org

अनुवाद: आर. के. गुप्ता डिज़ाईन व लेआउट: रमेश पटेल - उन्नति

मुद्रक: बंसीधर ऑफसेट, अहमदाबाद

केवल सीमित वितरण के लिए

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