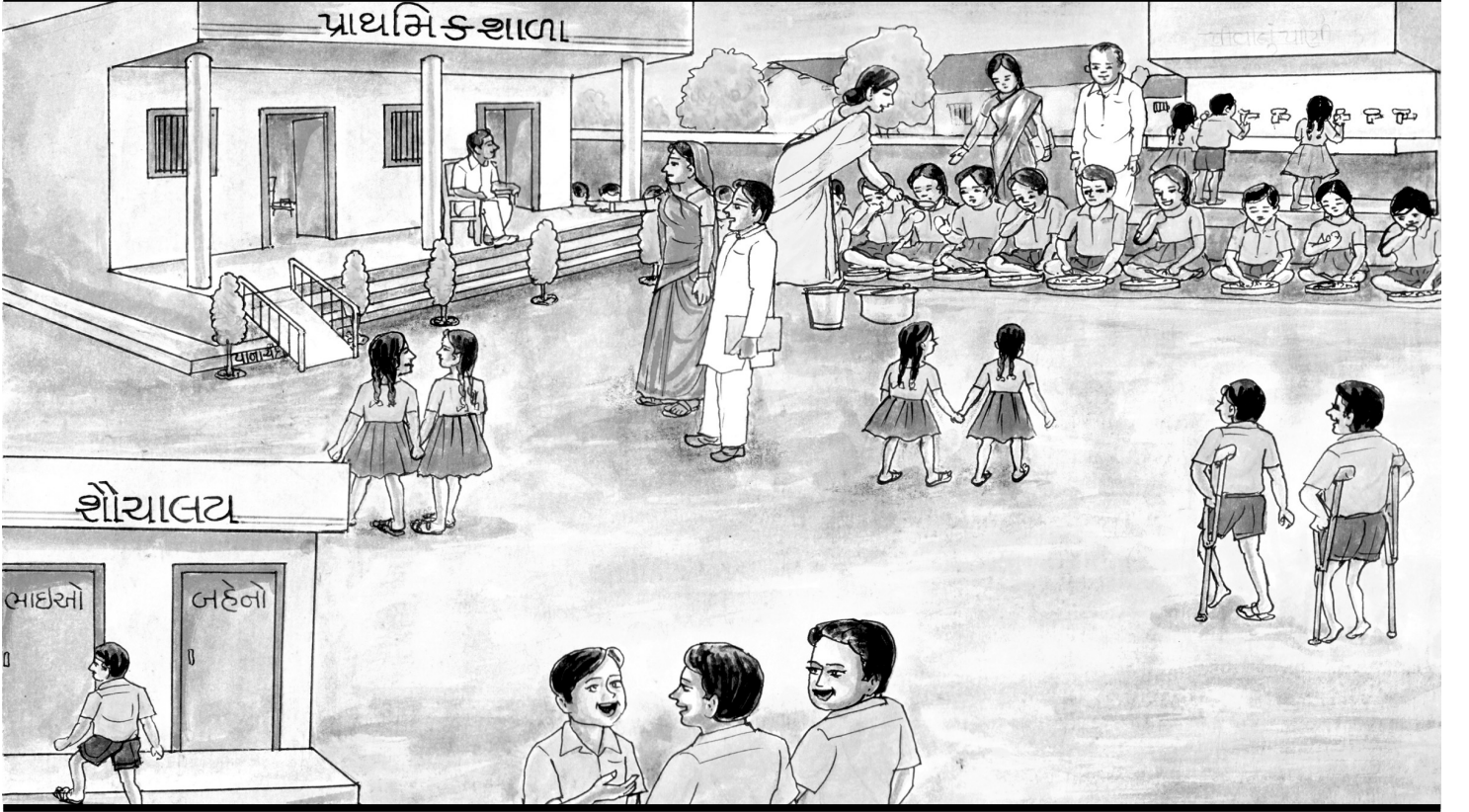


વર્ષ ૨૪ અંક ૧, સળંગ અંક ૮૬ જાન્યુઆરી-માર્ચ, ૨૦૧૯

વિચાર

જાહેર કાર્યક્રમો અને સેવાઓની પ્રાપ્યતા સુલભ બનાવવી:
ભારતમાં નાગરિક સમાજ સંગઠનો (CSO)નું નેતૃત્વ ધરાવતી
પરિયોજનામાંથી મળેલા બોધપાઠો



■ જાહેર કાર્યક્રમો અને સેવાઓની પ્રાપ્યતા સુલભ બનાવવી: ભારતમાં નાગરિક સમાજ સંગઠનો (CSO)નું નેતૃત્વ ધરાવતી પરિયોજનામાંથી મળેલા બોધપાઠો	3
■ ‘આઈટી’ તંત્રો આધારિત વ્યવસ્થા થકી જાહેર યોજનાઓની પ્રાપ્યતાને સરળ બનાવવી: ઈન્ફર્મેશન ક્લિનિક	19
■ સંદર્ભ સાહિત્ય	22

જાહેર કાર્યક્રમો અને સેવાઓની પ્રાપ્યતા સુલભ બનાવવી: ભારતમાં નાગરિક સમાજ સંગઠનો (CSO)નું નેતૃત્વ ધરાવતી પરિયોજનામાંથી મળેલા બોધપાઠો

પૂર્વભૂમિકા

ભારત વિશ્વની સૌથી મોટી લોકશાહી ધરાવે છે, વિશ્વમાં સૌથી વધુ વસ્તી ધરાવતા દેશોમાં તે બીજા સ્થાને છે અને વિશ્વનાં સૌથી ઝડપથી વિકસી રહેલાં અર્થતંત્રોમાં તે સ્થાન ધરાવે છે. ૧૯૯૦ના દાયકાના પ્રારંભમાં થયેલા આર્થિક સુધારાઓ ભારતીય અર્થતંત્રને ત્યાર બાદના ત્રણ દાયકાઓમાં ઝડપથી વિકાસ સાધવામાં મદદરૂપ નીવડ્યા હતા. જોકે, આ નોંધપાત્ર આર્થિક વૃદ્ધિ સાથે અસમાનતામાં પણ વધારો થયો છે. ગરીબી પરના વિવિધ સત્તાવાર અંદાજો સૂચવે છે કે, આશરે પાંચમા ભાગના ભારતીયો ગરીબ છે, જોકે, બહુપરિમાણીય ગરીબી માટે તેનું માપન કરવામાં આવે, ત્યારે આશરે એક તૃત્યાંશ વસ્તી ગરીબ ગણાય છે.

સુસંગત ઊંચી આર્થિક વૃદ્ધિ ગરીબી અને અસમાનતાની સમસ્યાને નિવારી શકતી નથી. તે માટે એક સક્રિય રાષ્ટ્ર દ્વારા સંસાધનોના પુનઃવિતરણની જરૂર પડે છે. ભારત સરકારે વિવિધ રાજ્ય સરકારો સાથે મળીને ગરીબી ઘટાડવા માટે તથા નાગરિકોની સુખાકારી વધારવા માટે છેલ્લાં ૭૦ વર્ષોમાં વિવિધ જાહેર કાર્યક્રમો અને યોજનાઓ ઘડ્યાં છે. દરેક અનુગામી સરકાર ગરીબોને સામાજિક અને આર્થિક રક્ષણ પૂરું પાડવા માટે જાહેર સેવાઓ અને યોજનાઓ પૂરી પાડવાની કામગીરીમાં સુધારો લાવવા માટે નવો ઉકેલ લાવતી હતી. સારા ઉદ્દેશો છતાં, મોટાભાગના જાહેર કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓને ગામની છેવાડાની વ્યક્તિ સુધી પહોંચાડવામાં પડકારોનો સામનો કરવો પડતો હતો, જેને ઘણી વખત દ્વંધેવાડા સુધીના જોડાણની સમસ્યા તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

વહીવટી સંસ્થાઓની અપૂરતી સંસ્થાકીય ક્ષમતાઓ, આ પ્રકારની ઘણી યોજનાઓના વહીવટનું વધુ પડતું કેન્દ્રીકરણ, ભ્રષ્ટાચાર અને લિકેજ, નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયામાં પારદર્શીતા અને ઉત્તરદાયિત્વનો અભાવ વગેરે આ યોજનાઓના અસરકારક અમલીકરણ આડેની કેટલીક મોટી અડચણો છે. વળી, ઘણી વખત મળવાપાત્ર અધિકારો, સંસાધનોની ફાળવણી તથા ઉપલબ્ધ યોજનાઓ વિશે માહિતીના અભાવને કારણે આ યોજનાઓના લાભાર્થી ગરીબ અને સીમાંત લોકો દ્વારા પાંગળી માગણી કરવામાં આવે છે.

૨૭ રાજ્યોના ૨૫૦ પછાત જિલ્લાઓમાં પ્રવર્તતા પ્રાદેશિક અસંતુલનને દૂર કરવા માટે ભારત સરકારે ફેબ્રુઆરી, ૨૦૦૭માં

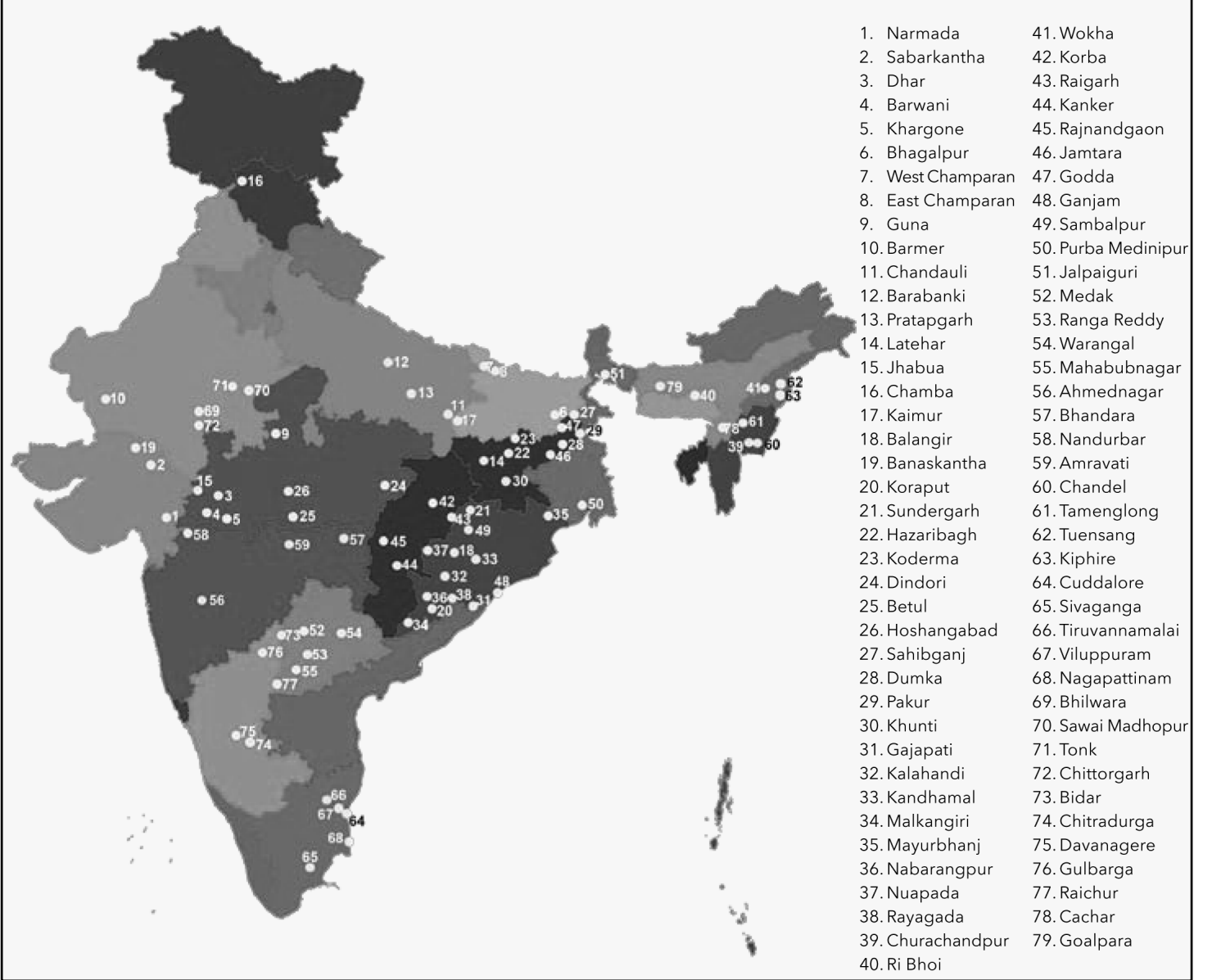
‘બેકવર્ડ રિજન્સ ગ્રાન્ટ ફંડ પ્રોગ્રામ’ (બીઆરજીએફ) રજૂ કર્યો હતો. આ કાર્યક્રમ પંચાયતી રાજ સંસ્થાઓ (પીઆરઆઈ)ની ચાવીરૂપ ભૂમિકા પર ભાર મૂકતો હતો.

આ પાર્શ્વભૂમિકા સામે, ‘યુરોપિયન યુનિયન’ (ઇયુ)એ ભારતમાં કાર્યરત નાગરિક સમાજ સંગઠનો (સીએસઓ) માટે ‘ભારતનાં પછાત જિલ્લાઓમાં જાહેર યોજનાઓની માહિતીની પહોંચમાં સુધારો’ - એવો કાર્યક્રમ શરૂ કર્યો. આ કાર્યક્રમનો ચોક્કસ ઉદ્દેશ સ્થાનિક સત્તાતંત્રો તથા સેવા પૂરી પાડનારાઓને પછાત જિલ્લાઓમાં અને ગામ સ્તરે જાહેર યોજનાઓ અને પહેલ અંગેની માહિતીની પહોંચમાં વધારો તથા સુધારો કરવામાં આયોજનથી લઈને બજેટિંગ, અમલીકરણ, નિયંત્રણ તથા મૂલ્યાંકન સુધીની પ્રક્રિયામાં મદદ પૂરી પાડવાનો હતો. તેનો હેતુ જિલ્લા સ્તરે તથા તેનાથી નીચેના સ્તરે જાહેર સેવાઓ તથા યોજનાઓના વહીવટમાં સુધારો કરીને ગરીબોનું નિવારણ લાવવાનો હતો, જેથી સૌથી જરૂરિયાતમંદ અને સીમાંત વર્ગો અર્થપૂર્ણ રીતે ભાગ લઈ શકે અને નિર્ણય લેવાની સમગ્રતયા પ્રક્રિયાનો લાભ મેળવી શકે. તેમાં સ્થાનિક સ્વરાજની સંસ્થાઓ તરીકે પીઆરઆઈની સક્રિય તેમજ અર્થપૂર્ણ સામેલગીરી પર ભાર મૂકવામાં આવ્યો હતો.

‘ઇયુ’ના સહયોગથી ૨૦૧૪-૨૦૧૮ દરમિયાન પહેલનો અમલ કરવા માટે સીએસઓની આગેવાની હેઠળના કુલ ૧૪ પ્રોજેક્ટની પસંદગી કરવામાં આવી હતી. આ ૧૪ પ્રોજેક્ટ્સ આશરે ૭૦ સીએસઓને આવરી લેતા હતા અને ૨૦ રાજ્યોના ૭૯ જિલ્લાઓનાં લોકો સુધી સીધી પહોંચ ધરાવતા હતા. પરોક્ષપણે, તેણે ૪૦ લાખ પરિવારો અને ૨૦ કરોડ લોકો સુધી પહોંચીને તેમને પ્રભાવિત કર્યા હોઈ શકે છે (જુઓ, નકશો-૧). સીએસઓનું નેતૃત્વ ધાવતા આ પ્રોજેક્ટ્સ દ્વારા સંબંધિત સરકારી કાર્યક્રમો અને યોજનાઓના વહીવટ, પહોંચ, પારદર્શીતા તથા ઉત્તરદાયિત્વમાં સુધારો લાવવા માટે લાભાર્થીઓ, લક્ષિત જૂથો અને ભાગીદારોની સહભાગિતા સાથે આરોગ્ય, શિક્ષણ, સામાજિક સુરક્ષા અને રક્ષણ, આજીવિકાને વેગ આપવા માટેની માગણી કરવામાં આવી હતી.

૨૦૧૪માં અનુગામી નવી સરકારે અગાઉ મોજૂદ હતા, તે ઉપરાંત નવા કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓ રજૂ કર્યાં. તેમાં ‘સ્વચ્છ ભારત મિશન - ગ્રામીણ’ (એસબીએમ-જી), ‘પ્રધાનમંત્રી આવાસ યોજના’

નકશો-૧: આ પહેલમાં સમાવિષ્ટ કરાયેલા જિલ્લાઓ



(પીએમએવાય) અને ‘દીનદયાળ ઉપાધ્યાય ગ્રામીણ કૌશલ્ય યોજના’ મુખ્ય છે. સરકારની કેટલીક સૂચક પહેલમાં સામાન્ય સેવા કેન્દ્રો (સીએસસી)ના અવકાશમાં વધારો કરવો, ઇ-ગવર્નન્સ અને તમામ ભારતીય નાગરિકો માટે ‘યુનિક આઇડેન્ટિફિકેશન નંબર’ - જે ‘આધાર’ તરીકે જાણીતો છે - તેનો સમાવેશ થતો હતો. તેમાં લિકેજ ઘટાડવા માટે ‘ડાયરેક્ટ બેનિફિટ ટ્રાન્સફર’ (ડીબીટી) અને સરકારી કાર્યક્રમોના લાભાર્થીઓને બહેતર રીતે લક્ષ્યમાં રાખવા માટેની વ્યવસ્થારૂપે ‘જન ધન’ (બેંક ખાતું), ‘આધાર’ અને મોબાઇલ (જેએએમ) પર ભાર મૂકવામાં આવ્યો હતો. આ પ્રકાશનમાં દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવેલા ૧૪ કેસ સ્ટડી થકી અને આગામી ભાગમાં દર્શાવ્યા મુજબ, સીએસઓનું નેતૃત્વ ધરાવતી આ પહેલ જ્યાં પ્રોજેક્ટ્સનો અમલ થયો હતો, તે તમામ ૭૯ પછાત જિલ્લાઓમાં

મજબૂત વારસો છોડે તેવી શક્યતા છે. આ કાર્યક્રમ હેઠળ, સરકાર દ્વારા જાન્યુઆરી, ૨૦૧૮માં ઓળખ કરવામાં આવેલા ૧૧૫ મહત્વાકાંક્ષી જિલ્લાઓમાંથી ૩૦ જિલ્લાઓને આવરી લેવાયા હતા.

આ ૧૪ પ્રોજેક્ટ્સનું દસ્તાવેજીકરણ કરવાની પહેલ ૧૪ અગ્રેસર ભાગીદારો અને ‘ઇયુ’ અધિકારીઓ વચ્ચેની ઘણી ચર્ચા-વિચારણાને પગલે આકાર પામી હતી. તેમને લાગ્યું હતું કે, લાગુ કરવામાં આવેલી વ્યૂહરચનાઓ, વિકસાવવામાં આવેલી શ્રેષ્ઠ પ્રવૃત્તિઓ, હાંસલ કરવામાં આવેલાં પરિણામો તથા આ પ્રોજેક્ટ્સમાંથી મળેલા બોધપાઠો વ્યાપક પહોંચ, અનુસરણ માટેની હકારાત્મક સમાવિષ્ટતા અને વિસ્તરણ ધરાવી શકે છે. આ માહિતીનો ઉપયોગ અન્ય લોકો કરી શકે છે તથા સંબંધિત વિકાસલક્ષી નીતિઓ તથા કાર્યક્રમોને

સમૃદ્ધ કરી શકાય છે. ભાગીદારો પૈકીના એક સંગઠન ઉન્નતિએ આગેવાની લીધી અને આ કેસ સ્ટીડીનું વિશ્લેષણ તેમજ દસ્તાવેજકરણ કરવાની તથા આ હેતુ માટે બોધપાઠો તારવવાની કામગીરી 'પાર્ટિસિપેટરી રિસર્ચ ઇન એશિયા' (પ્રિયા)ને સોંપવામાં આવી.

આ દસ્તાવેજકરણના પ્રારંભમાં, 'ઇયુ' અધિકારીઓ તથા પ્રોજેક્ટના ભાગીદારો સાથેની સલાહ-મસલતના આધારે સાંદર્ભિક સમજૂતી, પરિવર્તનના સિદ્ધાંત અને પ્રોજેક્ટના અમલીકરણમાં માર્ગદર્શન પૂરું પાડનારી વ્યૂહરચનાઓ પર ભાર મૂકીને માળખું વિકસાવવામાં આવ્યું હતું. તેમાં મહત્વનાં પરિણામો અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ - દરેક પ્રોજેક્ટમાંથી મળેલા બોધપાઠોના સંદર્ભમાં પરિણામોનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું હતું. કેસ સ્ટીડીનું દસ્તાવેજકરણ મુખ્યત્વે પ્રોજેક્ટની દરખાસ્તો, બેઝલાઇન સ્ટીડી રિપોર્ટ્સ, પ્રોજેક્ટની પ્રગતિના અહેવાલો, સંશોધન અને અભ્યાસ અહેવાલો તથા આ પ્રોજેક્ટ્સ હેઠળ તૈયાર કરવામાં આવેલાં અન્ય પ્રકાશનો સહિતનાં સહાયક દસ્તાવેજોના આધારે કરવામાં આવ્યું હતું. સ્થાનિક પ્રોજેક્ટ અમલીકરણ ભાગીદારો, લાભાર્થીઓ, ચૂંટાયેલા પીઆરઆઇ પ્રતિનિધિઓ, જિલ્લા અને પેટા-જિલ્લા અધિકારીઓ અને મુખ્ય કાર્યકર્તાઓ જેવા અન્ય હિતધારકો સાથે વાતચીત કરવા માટે પ્રોજેક્ટ હેઠળનાં સંખ્યાબંધ સ્થળોની મુલાકાત લેવામાં આવી હતી. ક્ષેત્રીય મુલાકાતોએ કાર્યક્રમની વ્યૂહરચનાઓ, પરિણામો તથા પ્રભાવો પર ઉમેરારૂપ સ્પષ્ટ સમજૂતી પૂરી પાડી હતી. અમે આગામી તબક્કાઓમાં, કાર્યક્રમની વ્યૂહરચનાઓ, પરિણામો તથા આ દરમિયાનગીરીઓમાંથી મળેલા બોધપાઠો વિશે ચર્ચા કરીશું. એક ચોક્કસ તારણ દોરવાને બદલે અમે આગામી અનુસરણ તથા વિસ્તરણ માટે કેટલાક માર્ગો રજૂ કરીશું.

વ્યૂહરચનાઓ અને દરમિયાનગીરી

આ પહેલ હેઠળ અમલીકૃત તમામ ૧૪ પ્રોજેક્ટ્સ એ આધાર પર તૈયાર કરવામાં આવ્યા હતા કે, સૌથી સીમાંત ભાગોમાંથી માગના અભાવ માટે જાહેર કાર્યક્રમો અને યોજનાઓ વિશેની અપૂરતી માહિતી જવાબદાર હતી, જેને કારણે તે વર્ગમાં ગુણવત્તાયુક્ત જાહેર સેવાઓ સુધીની પહોંચનો અભાવ પ્રવર્તતો હતો. માહિતી સુધીની પહોંચને જરૂરી ગણવામાં આવતી હતી, પણ જાહેર સેવાઓની ઉપલબ્ધતા માટે પૂરતી સ્થિતિ પ્રવર્તતી ન હતી. વંચિત સમુદાયોને નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયાને પ્રભાવિત કરવા માટે વહીવટ તથા સેવા પૂરી પાડનારી સંસ્થાઓ સાથે સંકળાવા માટે પોતાનો અવાજ અને ક્ષમતાઓ વધારવા માટે માહિતીની સાથે, તેમના પોતાના સમૂહની પણ જરૂર હતી. મોટાભાગના પ્રોજેક્ટ્સે લોકશાહી ઢબે ચૂંટાયેલી વહીવટી સંસ્થાઓમાં ઉત્તરદાયિત્વની ઊણપને આ સ્થિતિ માટેનું એક મૂળભૂત કારણ ગણાવ્યું હોવાથી, વહીવટી અને સેવા પૂરી પાડનારી સંસ્થાઓ તથા તેમના પ્રતિનિધિઓના કાર્યદેખાવ તેમજ

વર્તણૂક પર દેખરેખ રાખવા માટે પ્રયત્નો કરવા પડ્યા હતા. સ્થાનિક સ્તરે સંસ્થાકીય વ્યવસ્થાઓને વિશે વિગતવાર સમજૂતી આપવામાં આવી હોવા છતાં આવાં ઘણાં માળખાં કાં તો બંધ પડી ગયાં હતાં અથવા તો તેમનામાં ક્ષમતાનો અભાવ વર્તાતો હતો. સીમાંત લોકો તથા તેમનાં સંગઠનોની વિકાસશીલ ક્ષમતાઓની સાથે, અગ્રણી સરકારી કાર્યકરો અને પંચાયતી રાજ સંસ્થાઓના ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓને સંવેદનશીલ કરવા તથા તેમનું ક્ષમતા નિર્માણ કરવું જરૂરી હતું. આ પ્રોજેક્ટ્સે ગામ, ગ્રામ પંચાયત, તાલુકા, જિલ્લા અને રાજ્ય સ્તરે સંવાદની સુવિધા દ્વારા સીમાંત સમુદાયો ને સેવા પૂરી પાડનારાઓ વચ્ચે સેતુરૂપ ભૂમિકા ભજવી હતી. આવી ઘણી રૂબરૂ મુલાકાતોએ અધિકારીઓ અને ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ માટે જાહેર સેવા પહોંચાડવા આડે રહેલી અડચણોથી વાકેફ થવા અને તેના પ્રત્યે સંવેદનશીલ થવા માટે શીખવાની તકો ઊભી કરી હતી. આ નવા જ્ઞાન અને સંવેદનશીલતાથી સજ્જ ઘણા અધિકારીઓ તથા ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ નિપુણ બન્યા હતા તથા પંચાયતી રાજ સંસ્થાઓના ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓએ આવા અવરોધોનું નિવારણ કરવા માટે તેમની રાજકીય ઇચ્છાશક્તિમાં વધારો કર્યો હતો. આ ભાગમાં આપણે -દેશના સૌથી પછાત જિલ્લાઓના સૌથી સીમાંત સમુદાયો માટે જાહેર સેવાઓની પહોંચ વધારવા તેમજ લોકો સુધી પહોંચતા માહિતીના પ્રવાહમાં સુધારો કરવા માટે દરેક પ્રોજેક્ટ દ્વારા કેવી રીતે બહુપરિમાણીય વ્યૂહરચનાઓ ઉપયોગમાં લેવામાં આવી હતી, તેની ઉદાહરણો સહિત ચર્ચા કરીશું.

૧. સૌથી સીમાંત સમુદાયોને લક્ષ્ય બનાવવા તથા સામૂહિક અવાજને વધારવા માટે તેમનાં સંગઠનોનું નિર્માણ કરવું

ભારતીય સંદર્ભમાં જ્ઞાતિ, પ્રાદેશિકતા તથા જાતિ જેવી માળખાકીય અસમાનતાઓ દ્વારા સામાજિક અને આર્થિક બહિષ્કારને હંમેશા મોટું તથા કાયમી સ્વરૂપ આપવામાં આવ્યું છે. ભારતીય વસ્તીનો એક મોટો ભાગ બહિષ્કારના બેવડા કે ત્રેવડા ભારણનો અનુભવ કરે છે. તે પૈકીના ઘણા લોકોને એક સુયોગ્ય જીવન વીતાવવા માટે ગરીબી દૂર કરવા તથા બહુવિધ વંચિતતાને દૂર કરવા માટે રાજ્ય તથા બાહ્ય કાર્યકર્તાઓની સહાય મળવી જરૂરી છે. એક આદર્શ પરિસ્થિતિમાં, દરેક નાગરિકને વિકાસ નીતિઓ, કાર્યક્રમો તથા માર્ગદર્શિકાઓ દ્વારા નક્કી કર્યા મુજબ જાહેર સેવાઓ ઉપલબ્ધ થવી જોઈએ. આમ કરવામાં નિષ્ફળ જતાં, નાગરિક જાહેર સંસ્થાઓને તેમની કામગીરીના અભાવ કે ઉપેક્ષા બદલ ઉત્તરદાયી ઠેરવવાનો અધિકાર ધરાવે છે. આ લોકશાહી વહીવટી વ્યવસ્થામાં પ્રસ્થાપિત થયેલા 'સામાજિક કરાર' પર આધારિત એક સામાન્ય સિદ્ધાંત છે. જો કે, તે વાસ્તવિકતાથી વેગળો છે, કારણ કે, ચોક્કસ જૂથોને તેમની સામાજિક-વસ્તી વિષયક પાયાદભૂમિને કારણે અથવા તો રૂઢિગત દ્રષ્ટિકોણ અથવા તો પૂર્વગ્રહોમાંથી ઉદ્ભવતી વિશિષ્ટ વંચિતતાઓને કારણે ઘણી વખત જાહેર સેવાઓથી વંચિત રાખવામાં

આવે છે. આવી સ્થિતિમાં, ગરીબ અને સીમાંત વર્ગોનો સામૂહિક અવાજ ચોક્કસ ઉત્તરદાયિત્વમાટેનું મહત્વ ધારણ કરે છે.

સીએસઓ લાંબા સમયથી ગરીબ તથા સીમાંત સમુદાયની ગતિશીલતા અને સંગઠન નિર્માણ ક્ષેત્રે કાર્યરત છે. વાસ્તવિક જીવનના એક કરતાં વધુ દ્રષ્ટાંતો સૂચવે છે કે, જ્યારે ગરીબ અને સીમાંત લોકો સંગઠિત બને, ત્યારે અવાજને વધારવાની, હક્કોની માગણી કરવાની તેમજ સત્તા પર રહેલી સંસ્થાઓ તથા વ્યક્તિઓ સાથે વાટાઘાટ કરવાની તેમની ક્ષમતા પણ વધે છે. સીબીઓ મજબૂત થાય, તે હેતુથી માટે લોકોના અવાજનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા સ્થાનિક નેતૃત્વને વિકસાવવું તથા તેનું સંવર્ધન કરવું અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે.

આ પ્રોજેક્ટ્સે અગાઉના બીઆરજીએફ જિલ્લાઓમાં દરમિયાનગીરી કરવાનું પસંદ કર્યું હતું તથા તે અનુસૂચિત જનજાતિ (એસટી), અનુસૂચિત જાતિ (એસસી), અન્ય પછાત વર્ગો (ઓબીસી) તથા લઘુમતી જેવા સૌથી વધુ બહિષ્કૃત અને જરૂરિયાતમંદ સમુદાયો સાથે કામગીરી કરીને માળખાકીય અસમાનતાઓના પડકારોનો સામનો કરવા માટે કટિબદ્ધ હતા. ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે આ બહિષ્કૃત જૂથોમાંથી મહિલાઓ તથા બાળકો જેવા સૌથી જરૂરિયાત મંદ સમુદાયો પર ભાર મૂકવાનું પસંદ કર્યું હતું. આ પહેલ હેઠળના કેટલાક ગણ્યાગાંઠ્યા પ્રોજેક્ટ્સે ‘વિશિષ્ટ રીતે જરૂરિયાતમંદ’ સમુદાયોને લગતી સમસ્યાઓ પર ધ્યાન આપ્યું હતું.

મોટાભાગના પ્રોજેક્ટ્સે અપવાદ વિના જુદા-જુદા સ્તરે વિવિધ સીબીઓને મદદ અને સુવિધા પૂરાં પાડ્યાં છે તથા તેમને મજબૂત કર્યાં છે. સામાન્યપણે, આ સંગઠનો મહિલાઓ, બાળકો તથા કિશોર-કિશોરીઓ, ખેડૂતો, યુવાનો વગેરે જેવા ચોક્કસ લક્ષિત સમુદાયોની સહભાગીતા સાથે ગામ સ્તરે રચાય છે. ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે વિકાસલક્ષી વહીવટ અને સ્થાનિક સરકારી સંસ્થાઓના ઉચ્ચતર સ્તર સાથે અસરકારક રીતે સંકળાવા માટે આ ગામ સ્તરીય સીબીઓને તાલુકા કે જિલ્લા સ્તરે એકત્રિત કર્યાં છે. અન્ય સ્થાનિક જૂથોને રાજ્ય સ્તરે એકત્રિત કર્યાં છે, છતાં રાજ્યના વહીવટી તંત્ર સાથે સઘન સામેલગીરી જરૂરી હતી. આ સીબીઓ સમાવિષ્ટ હતાં અને આથી, પ્રોજેક્ટની વિવિધ પ્રવૃત્તિઓનો ઉદ્દેશ માહિતી તથા જાહેર સેવાઓની પહોંચમાં સુધારો લાવવાનો હતો.

બિહારના પૂર્વ ચંપારણ જિલ્લામાં ‘એક્શન એઇડ ઇન્ડિયા’એ દલિત અધિકાર મોરચા (ડીએએમ)ની રચના કરી હતી. તેણે સુસંગત માહિતી મેળવવા માટે ‘રાઇટ ટુ ઇન્ફર્મેશન’ (આરટીઆઇ) અધિનિયમનો સક્રિયપણે ઉપયોગ કર્યો હતો તથા તેના પર કામગીરી કરવા માટે સરકારી વિભાગો સાથે જાહેર સુનાવણીઓનું આયોજન કર્યું હતું. ડીએએમની સક્રિય સામેલગીરીએ દલિતોનો વસવાટ

ધરાવતાં ગામોમને વીજળીની સુવિધા શરૂ કરવા તરફ દોર્યા હતાં. ડીએએમના સભ્યો દ્વારા કરવામાં આવેલી સામાજિક હિસાબ તપાસણીમાં જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા (પીડીએસ)માં વિસંગતતાઓ હોવાનું બહાર આવ્યું હતું, જેમાં દલિતો (એસસી)ને ઘણી વખત નિમ્ન-ગુણવત્તાયુક્ત ખોરાકનું વિતરણ કરવામાં આવતું હતું. ડીએએમ સભ્યોએ સંબંધિત અધિકારીઓ સમક્ષ આ પ્રશ્ન ઉઠાવ્યો હતો અને રાહત દરની દુકાનના માલિકો વિરૂદ્ધ કાર્યવાહી કરવામાં આવી હતી.

‘એસીટીઇડી’એ ઉત્તર-પૂર્વ ભારતના અંતરિયાળ અને પછાત જિલ્લાઓમાં કામ કરવાનું નક્કી કર્યું હતું, જે સાંસ્કૃતિક રીતે વૈવિધ્ય ધરાવે છે અને ત્યાં મોટાપાયે નૃવંશ સમુદાયોનો વસવાટ છે. દાયકાઓ સુધી આ પ્રદેશની ભૌગોલિક અલગતાએ તથા માળખાકીય સુવિધાના અભાવે તેના વિકાસ પર વિપરિત પ્રભાવ પાડ્યો હતો. તેમાં, આ પ્રદેશમાં સલામતીની નાજુક સ્થિતિ સરકારી સેવાઓની ડિલીવરીને વધુ મુશ્કેલ બનાવે છે. આ પ્રાંતના ઘણા લોકો જાહેર કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓથી અજાણ છે અને જે ગણ્યા-ગાંઠ્યા લોકો વાકેફ છે, તે લોકો નબળા અમલીકરણને કારણે મોટાભાગે યોજનાઓ અને કાર્યક્રમોનો લાભ મેળવી નથી શકતા.

‘અગ્રગામી’એ તેમની દરમિયાનગીરીમાં ઓડિશાના સૌથી અંતરિયાળ અને પછાત જિલ્લાઓમાં વસતા જમીનવિહોણા તથા સીમાંત ખેડૂતો, સ્થળાંતરિત શ્રમિકો તથા વિસ્થાપિત સમુદાયોને પ્રાથમિકતા આપી. તેણે ગામ અને/અથવા ગ્રામ પંચાયત સ્તરે સિટિઝન્સ એક્શન ગ્રૂપ્સ (સીએજી)ની રચના કરી. આ જૂથો સેવામાં રહેલી ખામીઓ અંગેની ફરિયાદો દાખલ કરવા માટેના સમુદાયના પ્રયત્નોનું સહનિર્દેશન કરતાં હતાં તથા અરજીઓની પ્રતિક્રિયાઓ પર દેખરેખ રાખતાં હતાં. સરકારી જોગવાઈઓ અને સુવિધાઓ, નિયમો તથા નિયમનો, શાળા વ્યવસ્થાપન સમિતિઓ (એસસીએમ) તેમજ ભૂમિકા તથા એકીકૃત બાળ વિકાસ સેવા (આઇસીડીએસ) સમિતિના સભ્યોની ભૂમિકા તથા જવાબદારીઓ અંગે સીએજીના સભ્યો તથા અન્ય સહભાગીઓને સંવેદનશીલ કરવા માટે નિયમિત કાર્યક્રમો હાથ ધરવામાં આવ્યા હતા. ઉત્તરદાયિત્વની માગણી કરવા માટે તથા ફરિયાદ દિન, પોષણ દિન, રોજગાર બાંધધરી દિન, ગ્રામ સભા તેમજ પલ્લી સભાઓ સહિતનાં વર્તમાન સંસ્થાકીય માળખાંઓ સાથે સંકળાવા માટે સ્થાનિક લોકોના મંચ તરીકે તાલુકા સ્તરે સિટિઝન એક્શન ફોરમ (સીએએફ)ની રચના કરવામાં આવી હતી. પ્રત્યેક સીએએફમાં તાલીમબદ્ધ યુવાનો, સમુદાયના આગેવાનો અને એક સચેતકનો કન્વિનર તરીકે સમાવેશ થતો હતો.

‘સીઇએસવીઆઇ’એ (જ્ઞાતિ, જાતિ અને વ્યવસાય પર આધારિત) વર્તમાન સીબીઓનેસામેલ કરીને પછાત પ્રદેશ યોજના સહાય જૂથો

(બેક વર્ડ

રિજન સ્કીમ સપોર્ટ

ગ્રૂપ - બીઆરએસએસજી)ની

રચના કરવામાં મદદ પૂરી પાડી હતી.

બીઆરએસએસજીના પ્રત્યેક સભ્યની પસંદગી

સમુદાય દ્વારા, પ્રોજેક્ટના હેતુઓ પ્રત્યેની તેમની પ્રેરણા

અને કટિબદ્ધતા જેવા માપદંડનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવી

હતી. આ ઉપરાંત, મહિલાઓ તથા સીમાંત જૂથોના અવાજને

પૂરતું પ્રતિનિધિત્વ મળે, તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તેમની જાતિ

અને જ્ઞાતિના આધારે પણ તેમની પસંદગી કરવામાં આવી હતી.

બીઆરએસએસજીના તમામ સભ્યોને વિવિધ યોજનાઓનું આયોજન

કેવી રીતે કરવું તથા તેના પર દેખરેખ કેવી રીતે રાખવી તે માટેની

તાલીમ આપવામાં આવી હતી. સાથે જ, યોજનાના અસરકારક

અમલીકરણ માટે સમુદાય તથા સંબંધિત સરકારી અધિકારીઓ

વચ્ચેના સંબંધો સુદૃઢ કરવા માટે પણ તેમને તાલીમબદ્ધ કરવામાં

આવ્યા હતા.

‘ડેન-ચર્ચ એઇડ’ (ડીસીએ)એ બહિષ્કૃત સમુદાયના ૫,૦૦૦ સભ્યો (આશરે ૪૮ ટકા મહિલાઓ હતી)ના સમાવેશ સાથે વિવિધ નાગરિક દેખરેખ સમિતિઓની રચના માટે મદદ પૂરી પાડી હતી. તેઓ સૌથી મહત્વપૂર્ણ પરિવર્તન સમિતિ (એમએસસીસી - મોસ્ટ સિગ્નિફિકન્ટ ચેન્જ કમિટી), ગ્રામ કલ્યાણ સમિતિ (ગ્રામીણ આરોગ્ય, પોષણ અને સ્વચ્છતા સમિતિ) તથા એમજીનરેગા દેખરેખ અને ખરાઇ સમિતિ (એમવીસી) જેવી વિવિધ સમિતિઓમાં જોડાયાં હતાં.

‘ફાઇન્ડ યોર ફીટ’ (એફવાયએફ) સંગઠને ‘જોહર’ પ્રોજેક્ટ થકી આદિવાસી (એસટી) મહિલાઓ માટેના મુખ્ય મંચ તરીકે સ્વ-સહાય જૂથો (એસએચજી)ની રચના કરી હતી. સાથે જ તેણે ટ્રાઇબલ રાઇટ્સ ફોરમ (ટીઆરએફ) તરીકે ઓળખાતા પ્રતિનિધિ મંચ અને ગામ સ્તરના સીબીઓના નેટવર્કની પણ રચના કરી હતી, જેનું કાર્ય વિવિધ કક્ષાએ આદિવાસી પ્રશ્નોની હિમાયત કરવાનું હતું. આ સંગઠનોએ સ્થાનિક સમુદાયોને જાહેર સેવાઓ તથા યોજનાઓ અંગેની માહિતી પ્રાપ્ત કરવા માટે, તે સેવાઓ-યોજનાઓની પ્રાપ્યતા અને ગુણવત્તા પર નજર રાખવા માટે તથા વધુ અસરકારક સરકારી ડિલીવરી વ્યવસ્થાઓ માટે સરકાર સાથે સામૂહિકપણે જોડાવા માટે સક્ષમ બનાવ્યા હતા.

‘ધી જર્મન લેપ્રસી એન્ડ ટીબી રિલીફ એસોસિએશન ઇન્ડિયા’ (જીએલઆરએ)એ વિકલાંગતા ધરાવનારી વ્યક્તિઓ (પીડબલ્યુડી)ના

હક્કોની પુષ્ટિ

પર ભાર મૂક્યો હતો. આ

માટે તેણેવિવિધ સરકારી યોજનાઓ

અને કાર્યક્રમો હેઠળ સૂચિબદ્ધ જોગવાઈઓ

તેમના સુધી પહોંચે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે

માહિતીનો પ્રસાર કર્યો હતો, જાગૃતિ ફેલાવી હતી અને

સામૂહિક પગલાંને વેગ આપ્યો હતો. જીએલઆરએ પીડબલ્યુડીને

ગામ સ્તરે ડિસેબલ્ડ પિપલ્સ ગ્રૂપ (ડીપીજી)માં અને તાલુકા તથા

જિલ્લા સ્તરે ડિસેબલ્ડ પિપલ્સ ઓર્ગેનાઇઝેશન (ડીપીઓ)માં એકત્રિત

કર્યા હતા. આ ડીપીઓએ પાંચ ડિસેબલ્ડ પિપલ્સ ફેડરેશન

(ડીપીએફ)ની રચના કરી હતી, જેમની તેમના સંબંધિત રાજ્યના

કાયદાઓ પ્રમાણે સ્વતંત્ર એનજીઓ તરીકે નોંધણી કરવામાં આવી

હતી.

‘નંદ એન્ડ જીત ખેમકા ફાઉન્ડેશન’ (એનજેકેએફ)એ વિલેજ એડવોકસી ગ્રૂપ્સની રચનામાં મદદ પૂરી પાડી હતી, જેને ત્યાર પછી તાલુકા કક્ષાએ ક્ષેત્રીય સમિતિઓ સાથે સાંકળવામાં આવ્યાં હતાં. આ સંગઠનો મારફત સમુદાયના સભ્યોએ શિક્ષણ, આરોગ્ય અને સામાજિક સુરક્ષાને લગતી વિવિધ યોજનાઓ તથા મળવાપાત્ર લાભો વિશે માહિતી મેળવી હતી તથા તેમણે ગ્રામ પંચાયતોમાં તેમની ફરિયાદો ઊઠાવી હતી. ક્ષેત્રીય સમિતિઓએ વણઉકલ્યા પ્રશ્નો પર ધ્યાન આપ્યું હતું તથા તેમને તાલુકા સ્તરે લઈ જવાયા હતા. વધુમાં, જિલ્લા સ્તરની દરમિયાનગીરી માગી લેતા કેસના નિવારણ માટે જિલ્લા ફેડરેશનનીરચના કરવામાં આવી. આ ઉપરાંત, તેણે ઘણાં યુવા જૂથોની રચના કરી તથા તેમને તાલીમ પૂરી પાડી, જેમણે સમુદાય અને સ્થાનિક વહીવટી તંત્ર વચ્ચે સેતુરૂપ ભૂમિકા ભજવી.

‘સોલિડારિટી એન્ડ એક્શન અગેઇનસ્ટ ધ એચઆઇવી ઇન્ફેક્શન ઇન ઇન્ડિયા’ (સાથી)એ ખાસ કરીને ગ્રામીણ વસ્તી, એસસી, એસટી, મહિલાઓ, બાળકો તથા અન્ય સામાજિક રીતે સીમાંત

જૂથોમાં એચઆઇવી/એઇડ્ઝ (પીએલડબલ્યુએચએ)નો શિકાર બનેલા લોકો સાથે કામ કર્યું. સાથે જ તેણે ગે, લેસ્બિયન અને ટ્રાન્સ-જેન્ડર સમુદાયો તથા મહિલા સેક્સ વર્કર્સ સાથે પણ કામ કર્યું. ભારતીય સમાજમાં આ તમામ જૂથોનો ભારે તિરસ્કાર કરવામાં આવ્યો છે, અને આથી, આ જૂથો અદ્રશ્ય રહ્યાં છે. આ જૂથો જે સીમાંતપણાનો સામનો કરે છે, તેને પગલે તેઓ તેમના મળવાપાત્ર હક્કોથી પીછેહઠ કરે છે.

‘ઉન્નતિ’એ ગુજરાત અને રાજસ્થાનમાં દલિતો, સ્થાનિક સમુદાયો તથા વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ સાથે કામ કર્યું છે. પ્રોજેક્ટ હેઠળના દરેક સ્થળે તેણે અત્યંત સીમાંત સમુદાયોના અવાજ તથા માગણીઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરનારી સમાવેશક સંસ્થા તરીકે ગ્રામ વિકાસ સમિતિની રચના માટે મદદ પૂરી પાડી છે. સીમાંત સમુદાયોનાં સંગઠનો રચવા ઉપરાંત, સંખ્યાબંધ પ્રોજેક્ટ્સે સમુદાયના વ્યક્તિગત સભ્યોને તાલીમ પૂરી પાડી તથા તેમને સજ્જ કર્યા હતા, જેઓ નાગરિક આગેવાનો, નાગરિક મિત્ર, સચેતક વગેરે તરીકે ઓળખાય છે. ઉદાહરણ તરીકે, અગ્રગામીએ સ્થાનિક યુવાનોને ગ્રામ પંચાયત અને તાલુકા કક્ષાએ ચાવીરૂપ ભૂમિકા ભજવવા માટે તાલીમ પૂરી પાડી હતી. જાગૃતિ ફેલાવવા માટે, સમુદાયની પ્રવૃત્તિઓનો પ્રારંભ કરવા તથા તે માટેની મદદ પૂરી પાડવાના હેતુથી નેતૃત્વની સ્પષ્ટ ક્ષમતાઓ દર્શાવનારાં યુવાન સ્ત્રી-પુરુષોની સચેતકો (પરિવર્તન લાવનારા કાર્યકર્તા) તરીકે ઓળખ કરવામાં આવી હતી. પ્રદાને ગામ સ્તરની સમિતિઓ (વીએલસી)ની રચનામાં મદદ પૂરી પાડવા માટે સમુદાય સંસાધન વ્યક્તિઓ (કમ્યુનિટી રિસોર્સ પર્સન્સ - સીઆરપી) અથવા તો સંઘ સાથીની ઓળખ કરી હતી તથા તેમને તાલીમ આપી હતી, જેણે ગ્રામ પંચાયતોની પ્રવૃત્તિઓને સહાય પૂરી પાડી હતી તેમજ તેના પર દેખરેખ રાખી હતી. સીઆરપીએ વિવિધ સરકારી યોજનાઓના આયોજન તથા તેના પર દેખરેખમાં સમુદાયને કેવી રીતે સામેલ કરવો તથા લાભાર્થીની ઓળખ કેવી રીતે કરવી તે અંગે વીએલસી સભ્યોને તાલીમ આપી હતી. તે જ રીતે, સાથીએ સીઆરપીને પીએલડબલ્યુએચએની ઓળખ કરીને તેમને સહાય પૂરી પાડવા માટેની તાલીમ આપી હતી. સીઆરપીએ અરજી દાખલ કરવામાં પીએલડબલ્યુએચએને મદદ કરી હતી તથા સંબંધિત સમુદાય સભ્યોને મંજૂરી અને પહોંચ માટે સંબંધિત વિભાગો સાથે ફોલો અપ કરવામાં મદદ પૂરી પાડી હતી.

૨. જાગૃતિ તથા માગનું સર્જન કરવા માટે માહિતીની પહોંચ તથા તેનું પ્રસરણ

ગ્રામીણ ભારતમાં ગરીબ અને સીમાંત સમુદાયોમાં માહિતીનો વ્યાપક અભાવ એ જાહેર સેવાઓ તથા જોગવાઈઓની પહોંચ આડેના મુખ્ય અવરોધો પૈકીનો એક છે. અરકારક સામેલગીરી થકી જાહેર સેવાઓની પહોંચ શક્ય બનાવવા માટે વિકાસાત્મક દરમિયાનગીરીઓ



તૈયાર કરવામાં આવી હતી. નાગરિકોને સરકારી નીતિઓ તથા પ્રક્રિયાઓ, તેઓ અપેક્ષા રાખી શકે તેવા વહીવટ અને સેવાના માપદંડો, બજેટ તથા વાર્ષિક ખર્ચ, પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ માટેનાં લક્ષ્યાંકો અંગે તથા વાસ્તવિક રીતે હાંસલ થયેલા કાર્યદેખાવ અંગે માહિતી મળવી જરૂરી છે. આ માહિતીને બે ભાગમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય છે: એક, જેમાં દર વર્ષે સુધારાની જરૂર પડે છે (જેમ કે, કાર્યદેખાવ દ્વ પર્ફોર્મન્સ) અને બીજું, જ્યારે તે બદલાય, ત્યારે તેમાં સુધારો કરવામાં આવે છે (જેમ કે, નીતિઓ).

પ્રોજેક્ટ્સે જે મુખ્ય વ્યૂહરચનાઓ હાથ ધરી હતી, તે પૈકીની એક વ્યૂહરચના સંસ્થાકીય વ્યવસ્થા પ્રસ્થાપિત કરવાની હતી, જે - લોકો અને ખાસ કરીને જરૂરિયાતમંદ વ્યક્તિઓ તથા જૂથોના અધિકારો, તેમના માટેના જાહેર કાર્યક્રમો, યોજનાઓ અને સેવાઓને લગતી માહિતીની પહોંચ, તેનું સરળીકરણ તથા તેનો પ્રસાર કરી શકે. આ પ્રોજેક્ટ્સે સાથે મળીને માહિતીની અછતનું નિવારણ કરવા માટે ચાર સ્પષ્ટ વ્યૂહરચનાઓનો ઉપયોગ કર્યો હતો, જે આ પ્રમાણે છે: (અ) સંદર્ભ તથા વિસ્તાર માટે યોગ્ય હોય તેવાં વિવિધ નામોનો ઉપયોગ કરીને માહિતી સંસાધન કેન્દ્રો પ્રસ્થાપિત કરવાં; (બ) માહિતી પ્રસરણ માટે ઝૂંબેશ હાથ ધરવી; (ક) ગ્રામીણ સમુદાય માટે યોગ્ય ઇન્ફર્મેશન કમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજી (આઇસીટી)નો ઉપયોગ કરવો; અને (ડ) રાઇટ ટુ ઇન્ફર્મેશન (આરટીઆઇ) અધિનિયમનો ઉપયોગ કરવો. આ ભાગમાં આપણે આ વ્યૂહરચનાઓની ઉદાહરણ સાથે ચર્ચા કરીશું.

(અ) માહિતી કેન્દ્રો
ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે સમુદાયોને માહિતી પૂરી પાડવા માટે તેમજ અન્ય

સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે માહિતી કેન્દ્રો સ્થાપ્યાં હતાં. તે જુદાં-જુદાં નામો થકી ઓળખાય છે, જેમ કે, સામાન્ય સેવા કેન્દ્રો અથવા સીએસસી (એસીટીઈડીએને સીઈએસવીઆઈ), માહિતી સંસાધન કેન્દ્રો અથવા તો આઈઆરસી (એક્શન એઈડ ઇન્ડિયા અને ઉન્નતિ), તાલુકા માહિતી કેન્દ્રો અથવા બીઆઈસી (અગ્રગામી), નાગરિક સૂચના કેન્દ્ર અથવા એનએસકે (એકેઆરએસપી-આઈ), સૂચના સેવા કેન્દ્રો અથવા એસએસકે (ડીઈએફ), કમ્યુનિકેશન ઇન્ફર્મેશન એન્ડ રિસોર્સ સેન્ટર અથવા સીઆઈઆરસી (પ્રદાન). ડીસીએએ બંધ રાજીવ ગાંધી સેવા કેન્દ્રો (આરજીએસકે) સક્રિય કર્યાં હતાં, જેમને હવે અટલ સેવા કેન્દ્રો નામ આપવામાં આવ્યું છે.

આ કેન્દ્રોએ વિવિધ જાહેર કાર્યક્રમો અને યોજનાઓ અંગેની માહિતીનો સ્થાનિક સમુદાયોમાં પ્રસાર કર્યો. તેણે વિવિધ યોજનાઓની અરજી હાર્ડ કોપી તથા ઓનલાઇન ફોર્મ સ્વરૂપે ભરવામાં સમુદાયના સભ્યોને મદદ પૂરી પાડી હતી. કેન્દ્રોએ હાથવગી માહિતી અને પ્રસાર માટે વિવિધ યોજનાઓને લગતી માહિતી પુસ્તિકાઓ, અરજી ફોર્મ, ચોપાનિયાં, પોસ્ટર અને સરકારી પરિપત્રો રાખ્યાં હતાં. વળી, મોટાભાગનાં કેન્દ્રો લેપટોપ, કમ્પ્યુટર, ઇન્ટરનેટ, કેમેરા, પ્રોજેક્ટર વગેરેથી સજ્જ હતાં તથા તેમણે ફોટોકોપી, પ્રિન્ટિંગ, સ્કેનિંગ, સ્ટેશનરી સેવાઓ વગેરે જેવી મૂળભૂત ડિજિટલ સેવાઓ પૂરી પાડી હતી. કેટલાંક કેન્દ્રોએ પર્મનન્ટ એકાઉન્ટ નંબર (પાન) કાર્ડ, આધાર અને પાસપોર્ટ જેવી ઉમેરારૂપ સેવાઓ પૂરી પાડી હતી. અન્ય કેન્દ્રોએ ડિસ્ટન્સ એજ્યુકેશન, ઓનલાઇન સ્કિલિંગ અને ઓનલાઇન એન્ટરટેઇનમેન્ટ માટેની તકો પૂરી પાડી. કેટલાંક કેન્દ્રોએ શિષ્યવૃત્તિઓ, વિવિધ પરીક્ષાઓ, લોનની અરજીઓ, વગેરે માટેનાં અરજી ફોર્મ પૂરાં પાડ્યાં હતાં.

પ્રોજેક્ટ્સે આ કેન્દ્રોની સ્થિરતા વિશે વિચારણા કરી હતી. જેમ કે, એક્શન એઈડ દ્વારા પ્રસ્થાપિત આઈઆરસીના કિસ્સામાં, સમુદાયે સ્વયં પૂર્ણકાલીન સ્વયંસેવકો થકી તેમને ચલાવવાની જવાબદારી ઉઠાવી હતી. એકેઆરએસપી (આઈ) દ્વારા તાલુકા સ્તરે પ્રસ્થાપિત એનએસકે હવે તેમના નાગરિકો માટે ગ્રામ પંચાયત સ્તરનાં માહિતી કેન્દ્રો તરીકે વિસ્તરણ પામ્યાં છે. તેણે એનએસકેની સ્થિરતા સુનિયત કરી હતી. આ કેન્દ્રો નાણાકીય સ્થિરતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે સ્થાનિક ઉદ્યોગ સાહસિકતાનું સંવર્ધન કરવા માટેનો પ્રયાસ પણ હતાં. કેન્દ્રોની સ્વ-નિર્ભરતા સુનિયત કરવા માટે ઓછી કિંમતે સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવી હતી.

તે પૈકીનાં કેટલાંક કેન્દ્રો ભવિષ્યના ઉપયોગ માટે તેમજ અર્થપૂર્ણ વિશ્લેષણ માટે માહિતી એકત્રીકરણ માટેના મહત્વનાં કેન્દ્રો પણ બન્યાં. ઉદાહરણરૂપે, ઉન્નતિએ લોકોને જે-તે કેસના આધારે માહિતી પૂરી પાડવા માટે તેમજ ચોક્કસ અડચણોના નિવારણ માટે

આઈઆરસીના ઘટક તરીકે માહિતી ક્લિનિક્સ (આઈસી)નો ઉમેરો કર્યો. આઈસી રોજ સવારે બે કલાક માટે કાર્યરત રહેતાં હતાં તથા જ્યારે લોકો આઈસીની મુલાકાત લે, ત્યારે પદ્ધતિસર રીતે નામ, સંપર્કની વિગતો તથા વ્યક્તિગત સમસ્યાઓની વિગતો એકત્રિત કરતાં હતાં. દરેક વ્યક્તિને ચોક્કસ યોજના માટેની યોગ્યતા, જોગવાઈઓ, અરજીની પ્રક્રિયા તથા તેમની સામે આવનારા સંભવિત અવરોધ અંગે આગામી પગલાંઓની સલાહ આપવામાં આવતી હતી. સાથે જ, વ્યક્તિની લાયકાત, મળવાપાત્ર અધિકાર, અરજી કે ચુકવણીના દરજ્જા માટે સરકારી વેબસાઇટ્સ અથવા તો પોર્ટલ્સ પર મૂકવામાં આવેલી માહિતીની તપાસ કરવામાં આવતી હતી. એક પ્રિન્ટેડ નકલ વ્યક્તિને આપવામાં આવે છે અને તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તેની સૂચના આપવામાં આવે છે. જ્યારે વ્યક્તિએ આગામી પગલાંઓ માટે ઇ-મિત્ર, બેંક, સેવા પૂરી પાડનાર કે વહીવટી સ્ટાફ પાસે જવાનું થતું, ત્યારે એક ખુલાસારૂપ અરજી/જરૂરિયાતની નોંધ પૂરી પાડવામાં આવતી. વ્યક્તિને આઈસી પર ફરીથી આવવાનું જણાવવામાં આવતું અને શું થયું તેની વિગતો આપવાનું તથા અરજીની રસીદ સાથે લાવવાનું જણાવવામાં આવતું, જેથી ફોલો-અપ કરી શકાય. ડીઈએફ દ્વારા પ્રસ્થાપિત એસએસકેએ ફોર્મની હાર્ડ અને સોફ્ટ કોપી તથા સમુદાયના સભ્યોની વિગતો પોતાની પાસે જાળવી રાખવાની પદ્ધતિ વિકસાવી હતી. આ પદ્ધતિ ઘણી ઉપયોગી નીવડી હતી, કારણ કે, સમુદાયના સભ્યો તેમના સરકારી દસ્તાવેજો કાં તો ખોઈ નાંખતા હતા અથવા તો ગમે ત્યાં મૂકી દેતા હતા.

(બ) માહિતી અભિયાન

દરેક પ્રોજેક્ટે માહિતીનો પ્રસાર કરવા માટે વિવિધ પ્રકારની માહિતી શિક્ષણ અને પ્રત્યાયન (ઇન્ફર્મેશન એજ્યુકેશન એન્ડ કમ્યુનિકેશન - આઈઈસી) સામગ્રીનો સક્રિયપણે ઉપયોગ કર્યો હતો. જેમાં પોસ્ટર, ચિત્રાત્મક બુકલેટ્સ, હેન્ડઆઉટ્સ, ન્યૂઝલેટર, ભીંત ચિત્રો અને દ્રશ્ય-શ્રાવ્ય દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થાય છે. પ્રત્યાયનની રીત હેતુપૂર્વક સરળ રાખવામાં આવી હતી તથા પ્રાદેશિક સંદર્ભ, સંસ્કૃતિ અને ભાષાને સાનુકૂળ હોય, તે રીતે તૈયાર કરવામાં આવી હતી. બહેતર પ્રત્યાયન માટે નુક્કડ નાટકો/શેરી નાટકો, દસ્તાવેજ ફિલ્મો, કઠપૂતળીના શો તથા અન્ય પરંપરાગત માધ્યમોનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હતો.

કેટલાક પ્રોજેક્ટ્સમાં લોકો સુધી માહિતીનો પ્રસાર કરવા માટે સ્થાનિક બજારો (સાપ્તાહિક હાટ)નો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હતો. મેગાફોન ઉપર ધ્યાન ખેંચે તેવી ધૂનો અને લોકગીતો વગાડીને લોકોને આકર્ષવામાં આવ્યા હતા તથા લોકોની વ્યાપક અવર-જવર ધરાવતા બજારના સ્થળે વિવિધ સરકારી કાર્યક્રમો અને યોજનાઓ અંગેની માહિતીનું પ્રસારણ કરવામાં આવ્યું હતું. લોકોનો તત્કાળ

અને નોંધપાત્ર પ્રતિસાદ સાંપડ્યો હતો. સેંકડો લોકો યોજનાઓ વિશે જાણવા ઈચ્છતા હતા અને માહિતી મેળવવા માટે ટેન્ટમાં તેમનો ભારે ધસારો રહ્યો હતો. તેમના પ્રશ્નોનો જવાબ આપવામાં આવ્યો હતો અને સાથે જ, તેમને કાર્યક્રમના સ્ટાફનો સંપર્ક સાધવાની અથવા તો માહિતી કેન્દ્રોની મુલાકાત લેવાની પણ સલાહ આપવામાં આવી હતી. વધુ જાણકારી મેળવવા ઈચ્છતા લોકો માટે ચોપાનિયાનું વિતરણ કરવામાં આવ્યું હતું. કેટલાક પ્રોજેક્ટ્સ હેઠળ ‘રાઇટ ટુ એજ્યુકેશન’ (આરટીઈ) અધિનિયમ તથા ‘શાળા વ્યવસ્થાપન સમિતિઓ’ (એસએમસી)ની ભૂમિકા અને જવાબદારીઓ વિશે જાગૃતિ ફેલાવવા માટે આરટીઈ રેલીનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. ગીતો, વાર્તાઓ અને નાટક થકી માહિતી આપવાની ભારતની મૌખિક પરંપરાના સ્વરૂપમાં નવતર અને પરંપરાગત પ્રત્યાયન સામગ્રીનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હતો તથા કેસ મટિરીયલ તરીકે તેનું સંકલન કરવામાં આવ્યું હતું. ઉદાહરણ તરીકે, કોઈ ચોક્કસ ગ્રામસભામાં ગ્રામ પંચાયત સચિવ માહિતીના પ્રચારના માધ્યમ તરીકે લોકગીતો અને લોક સંગીતના ઉપયોગથી યોજનાઓ, અંદાજપત્રો, ખર્ચ, એનજીનરેગાનાં કાર્યો તથા ચુકવણીના ફાયદા વિશેની માહિતી વાંચી સંભળાવતા. જટિલ પ્રશ્નજોને લોક ગીતોથી સમજાવવા એ ગ્રામીણ સમુદાયો અને તેમાંયે મહિલાઓની લોકપ્રિય મૌખિક પરંપરા છે.

‘વેલ્થગરહિલ્ક’ અને તેના ભાગીદારોએ સુસંગત માહિતીનો પ્રચાર કરવા માટે ‘દહર પહુંચે ખબર’ - એ સ્થાનિક નામ સાથે સમુદાય રેડિયો કાર્યક્રમોનો ઉપયોગ કર્યો હતો. સમુદાયના સ્વયંસેવકો તેમના સંબંધિત ગામોમાં કામ કરી શકે તે માટે કમ્યુનિટી રેડિયો કાર્યક્રમ પર તેમને તાલીમ આપવામાં આવી હતી. સમુદાયને તેમના અધિકારો તથા મળવાપાત્ર લાભોથી વાકેફ કરવા માટે અંતરિયાળ ગામોમાં આ પદ્ધતિ કારગત નીવડી હતી.

‘એનજેકેએફ’ દ્વારા આયોજિત સામાજિક સુરક્ષા શિબિરો માહિતીનો પ્રસાર કરવા માટેનાં તથા સમુદાય સુધી પહોંચવા માટેનાં સૌથી અસરકારક સાધનો પુરવાર થયાં હતાં. યોજનાઓ વિશે જાગૃતિ ફેલાવવા અને યોગ્યતા ધરાવનારા લાભાર્થીઓની ઓળખ કરવા ઉપરાંત, આ શિબિરોએ લોકોને દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા વિશે સમજૂતી મેળવવામાં તેમજ દસ્તાવેજ ગૂમ હોય, તેવા કિસ્સામાં મદદ કરી હતી. આ શિબિરોએ ઘણા પડતર કેસો ઉકેલવામાં સહાય પૂરી પાડી હતી.

‘એનજેકેએફ’ જન-સંવાદ રથનો ઉપયોગ કર્યો હતો, જે માહિતી પ્રસાર માટેની લોકપ્રિય પદ્ધતિ રહી છે. તે સરળતાથી વાંચી શકાય તેવી અને ઉપયોગી આઇઇસી સામગ્રી તથા આરોગ્ય, શિક્ષણ અને સામાજિક સુરક્ષા પરના ઓડિયો સંદેશાથી સજ્જ સાદું મોબાઇલ

વાહન હતું, જે ગામોમાં ફરતું તેણે સમુદાયના સભ્યોમાં વધુ ચર્ચા-વિચારણા અને મસલતને વેગ આપનારા ઉપયોગી પરિબળની ભૂમિકા ભજવી. અંતરિયાળ અને ગીચ સ્થળોને ‘સાઇકલ પે સૂચના’ પહેલ થકી આવરી લેવાયાં હતાં, જેના કારણે ગતિશીલતા તથા પહોંચ વધુ સુગમ બન્યાં. તે જ રીતે, ડીઇએફે સમુદાયને સાંકળવા માટે સૂચના વાહનનો ઉપયોગ કર્યો હતો, જે લેપટોપ, સાઉન્ડ સિસ્ટમ, એલસીડી, પ્રોજેક્ટર, સ્ક્રીન, પાવર બેક-અપ, પ્રિન્ટર, ટેબ્લેટ, સ્ક્રીમ બેંક, ફોન સાથી અને સૂચના સેવકોથીસજ્જ હતું. તેણે ઓનલાઇન અને ઓફલાઇન જાહેર મળવાપાત્ર લાભો તથા ફરિયાદો સંબંધિત સેવાઓ પૂરી પાડી હતી.

(ક) આઇસીટીનો ઉપયોગ

સંખ્યાબંધ પ્રોજેક્ટ્સે માહિતીના પ્રસાર માટે ઇન્ફર્મેશન કમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજી (આઇસીટી) સાધનોનો ઉપયોગ કર્યો હતો. આ પ્રોજેક્ટ્સે તકનીક અને વહીવટી પ્રક્રિયા વચ્ચેની સંયુક્ત અસરકારકતા કેવી રીતે નાગરિકો માટે માહિતીની સરળતા ઊભી કરી શકે છે, તેનું નિદર્શન કર્યું હતું. ગ્રામીણ સમુદાયોમાં જાગૃતિને ઉત્તેજન આપવા માટે તથા માહિતીનો પ્રસાર કરવા માટે મોબાઇલ ફોન તકનીકનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો હતો. આ સેવાઓએ પરિયોજના હેઠળના ક્ષેત્રમાં સરકારી યોજનાઓ, આયોજનો અને અંદાજપત્રની ફાળવણી સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડી હતી. તેમાં સરળ એસએમએસ, ક્રિયા-પ્રતિક્રિયા પર આધારિત વોઇસ રિસ્પોન્સ સિસ્ટમ (આઇવીઆરએસ) અને ટેલિ-હેલ્પલાઇનનો સમાવેશ થાય છે.

‘પ્રદાન’ દ્વારા વિકસાવાયેલી ‘હકદર્શક એપ’ અને ‘ડીઇએફ’ દ્વારા વિકસાવાયેલી ‘મેરા એપ’ લોકોને તેમના મળવાપાત્ર લાભો વિશે જાણકારી મેળવવામાં મદદરૂપ થઈ હતી. સાથે જ, આ એન્ડ્રોઇડ-આધારિત મોબાઇલ એપ્સ થકી અરજી માટે પણ મદદ પૂરી પાડી હતી. ‘ડીઇએફ’ ૨૦૦ માહિતી આંત્રપ્રિન્યોર્સ (સૂચના પ્રિન્યોર્સ)ની ભરતી કરી હતી તથા તેમને તાલીમ આપી હતી, જેમાં ૧૦૦ મહિલાઓ હતી, જેમણે પરિયોજના હેઠળના કાર્યક્ષેત્રમાં મેરા એપનો ઉપયોગ કરીને સેવાઓ અને મળવાપાત્ર લાભોઅંગેની માહિતી પૂરી પાડી હતી. ‘ડીઇએફ’ યોજના બેંક તૈયાર કરી હતી તથા મેરાએપ થકી તેને ઉપલબ્ધ બનાવી હતી. ‘એસએસકે’એ મંચ પર મોટા સ્ક્રીનના ટેબ્લેટ થકી સમુદાયો માટે મેરાએપ ઉપલબ્ધ બનાવી હતી. મેરાએપે રાજ્ય અને કેન્દ્ર સરકારની યોજનાઓને લગતાં ફોર્મ અને વિવિધ માર્ગદર્શિકાઓની સરળ પહોંચ પૂરી પાડી હતી. તેણે નિયમિતપણે યોજના સંબંધિત વિડિયો, ગીતો તથા જિંગલ્સ વગાડ્યાં હતાં.

(ડ) આરટીઆઇ અધિનિયમનો ઉપયોગ

મોટાભાગના પ્રોજેક્ટ્સે જાહેર કાર્યકર્મો અને યોજનાઓ તથા તેમના

કાર્યદેખાવ વિશેની માહિતીની પહોંચ માટે આરટીઆઇનો સક્રિયપણે ઉપયોગ કર્યો હતો. દરેક પ્રોજેક્ટે આરટીઆઇ અધિનિયમની જોગવાઈઓ અંગે મોટી સંખ્યામાં લોકોને જાણકારી પૂરી પાડી અને ખાસ માહિતી વિશે માહિતી મેળવવા માટેની અરજી લખવા માટે મદદ પૂરી પાડી.

જેમકે, ‘એકેઆરએસપી-આઈ’એ ગ્રામ પંચાયતના ચૂંટાયેલા સભ્યોને તાલીમબદ્ધ કર્યા અને આરટીઆઇ અધિનિયમ હેઠળની જોગવાઈઓને લાગુ કરવા માટે ખાસ કરીને માહિતીના પ્રગટીકરણમાં તેમને મદદ પૂરી પાડી. આરટીઆઇ અધિનિયમની ચાવીરૂપ જોગવાઈઓનો સ્થાનિક ભાષાઓમાં અનુવાદ કરવામાં આવ્યો અને પોસ્ટર, ભીંત લેખન અને સાઇનબોર્ડ જેવી આઇઇસી સામગ્રી થકી ગ્રામ પંચાયતની કચેરીઓ, સ્થાનિક શાળાઓ અને સ્થાનિક આરોગ્ય કેન્દ્રો જેવાં વિવિધ જાહેર સ્થળોમાં તે અનુવાદ પ્રદર્શિત કરવામાં આવ્યો.

‘ઉન્નતિ’એ સમુદાય માટે માહિતી પ્રાપ્ય બનાવવા વ્યવસ્થિતપણે માહિતીના સ્વ-પ્રગટીકરણનો સક્રિયપણે ઉપયોગ કર્યો. કોઈપણ જાહેર સત્તાતંત્ર માટે માહિતીનું સ્વ-પ્રગટીકરણ કરવું આરટીઆઇ અધિનિયમ, ૨૦૦૫ની કલમ ૪.૧ (બી) હેઠળ અનિવાર્ય છે. ગ્રામ પંચાયતોને સામગ્રી, સ્વરૂપના સંદર્ભમાં માહિતીના પ્રગટીકરણમાં સુધારો કરવા માટે સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવી હતી. તેમાં સેવાઓની વિસ્તૃત માહિતી, લાભાર્થીઓની શ્રેણી અનુસાર યાદી, કાર્યક્રમ સ્તરની સમિતિઓ, બાળકોનો પ્રવેશ તથા તેમની હાજરી, કાર્ય અને ખર્ચ, મહાત્મા ગાંધી રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર બાંધકામ અધિનિયમ (એમજીનરેગા) તથા ગ્રામ પંચાયત યોજના અને રાષ્ટ્રીય સ્વાસ્થ્ય વીમા યોજના (આરએસબીવાય) હેઠળ માન્ય ખાનગી હોસ્પિટલોની યાદી, વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. સમુદાયને સ્પષ્ટતા માગવા માટે તથા આપવામાં આવેલી માહિતીના આધારે કામ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવ્યો હતો.

૩. વિકાસ પ્રાથમિકતાઓ નક્કી કરવા માટે સહભાગીતા યોજના
દાયકાઓથી, વિકાસ યોજના ટોપ-ડાઉન (ઉપરથી નીચે), નિષ્ણાત દ્વારા સંચાલિત અને અપારદર્શક પદ્ધતિ રહી છે. ૭૩મા બંધારણીય સુધારા અધિનિયમ - ૭૩મો સીએએ (અર્થાત્ ભારતીય બંધારણનો ભાગ-૧૧)એ ગ્રામ સભા સભ્યોની ભાગીદારી સાથે ગ્રામ પંચાયત સ્તરે વિકાસ યોજનાઓને તૈયાર કરવાનું કામ પીઆરઆઇને સોંપ્યું. એવી પરિકલ્પના કરવામાં આવી હતી કે, ગ્રામ પંચાયત દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલી યોજનાને પંચાયત સમિતિ (અથવા તો તાલુકા પંચાયત)ના સ્તરે એકીકૃત કરવામાં આવશે અને જિલ્લા સ્તરે પંચાયત સમિતિ સ્તરની યોજનાઓને જિલ્લા પરિષદ દ્વારા એકત્રિત (સમેતિક) કરવામાં આવશે. આ સમેતિક યોજનાઓ જિલ્લા પરિપ્રેક્ષ્ય યોજનાઓ તૈયાર કરવા માટેનો આધાર બનશે

અને તેને વાર્ષિક ધોરણે લાગુ કરવામાં આવશે. પીઆરઆઇ દ્વારા બોટમ-અપ (નીચેથી ઉપર) યોજનાની વાસ્તવિકતા કેટલાંક રાજ્યો અને જિલ્લાઓને બાદ કરતાં દેશભરમાં બંધારણીય દ્રષ્ટિથી વેગળી છે. પીઆરઆઇ સભ્યોમાં ક્ષમતાનો અભાવ, સમાજમાં માળખાકીય અસમાનતા, સ્થાનિક સ્તરે નિર્ણય લેવામાં ઉમરાવ વર્ગનું વર્ચસ્વ અને ઘણી વખત કેન્દ્ર તથા રાજ્ય સરકારો દ્વારા પીઆરઆઇને અધિકારોને સમર્પિત કરવાની રાજકીય ઇચ્છાશક્તિના અભાવે સ્થાનિક આયોજન પ્રક્રિયાને નબળી બનાવી દીધી છે. સ્થાનિક આયોજન અને નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયાઓમાં સૌથી વધુ ઉપેક્ષિત સમૂહો, જેમ કે મહિલાઓ, બાળકો, વિકલાંગ વ્યક્તિઓ, એસસી અને એસટીની ભાગીદારી નિરાશાજનક છે.

આ પહેલ હેઠળ ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે ઉપેક્ષિત સમુદાયોની ભાગીદારી સાથે સ્થાનિક આયોજન પ્રક્રિયાને મજબૂત કરવા માટેના પ્રામાણિક પ્રયાસ કર્યા છે. ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે ગ્રામ પંચાયત, પંચાયત સમિતિ અને જિલ્લા પરિષદ સ્તરની વિકાસ યોજનાના પૂરક અને ઉમેરણરૂપ, બંને માટે સહભાગીતાનું સંવર્ધન કરવા માટે નવતર પદ્ધતિઓ અને સાધનોનો પ્રયોગ કર્યો છે. આ પ્રકારના ઘણા પ્રયોગોમાં એક મહત્વપૂર્ણ પ્રયાણ ગ્રામીણ સમાજની અંદર સત્તા મતભેદોની સ્વીકાર્યતા અને ગહન સમજૂતી અંગેનું તથા બહારના સમુદાયો તથા સામાજિક સમૂહોના પક્ષમાં સત્તા સંબંધોને બદલવા માટેની વ્યૂહરચના તૈયાર કરવાનું હતું. વિવિધ પ્રકારનાં નવાં તથા વર્તમાન સીબીઓની રચના અને તેમની મજબૂતીએ સૌથી નબળા લોકો પર ધ્યાન કેન્દ્રીત કર્યું તથા તેમના નેતૃત્વનું સંવર્ધન કરવા માટે સ્થાપિત સત્તાકીય માળખાંને પડકારવા માટેની નવી ધરી બની. આ રીતે, ભાગીદારીની યોજના બનાવનારી પ્રવૃત્તિઓ માત્ર તકનીકી ગતિવિધિ ન રહેતાં ગહન સામાજિક પ્રક્રિયામાં પરિવર્તિત થઈ ગઈ.

‘એક્શન એઇડ ઇન્ડિયા’એ તેના પ્રોજેક્ટ સ્થળો પર સહભાગીતા ગ્રામ વિકાસ યોજના શરૂ કરી. તેણે ભાગીદારી ગ્રામીણ મૂલ્યાંકન (પીઆરએ) સાધનોનો, ખાસ કરીને સામાજિક અને સામાજિક અને સંસાધન આલેખનનો ઉપયોગ કર્યો, જે ગ્રામજનોને વર્તમાન સંસાધનોના આધારે ગ્રામ વિકાસ યોજનાઓ (વીડીપી) તૈયાર કરવામાં મદદ પૂરી પાડી. સારી રીતે કરવામાં આવેલું વિશ્લેષણ ગ્રામજનોને ગામમાં ભૌતિક તથા સામાજિકમાળખાની ઓળખ કરવામાં તથા એ આકારણી કરવામાં મદદરૂપ બન્યું કે, કયા સમુદાય પાસે આવાં સંસાધનો સુધીની પહોંચ તથા નિયંત્રણ છે તથા કોણે સૌથી વધુ લાભ મેળવ્યો છે. આ નવી જાગૃતિએ ગામમાં સૌથી સીમાંત લોકોને તેમની વિકાસની જરૂરિયાતો અને આકાંક્ષાઓને વ્યક્ત કરવા માટે પ્રેર્યાં. ગામ સ્તરના નિર્ણયો લેવામાં સૌથી સીમાંત લોકોની સામેલગીરી સુનિશ્ચિત કરવામાં સહભાગી વીડીપીને સુવિધા પૂરી પાડવી એ શક્તિશાળી ગતિવિધિ રહી છે. આ સીમાંત અને

વંચિત લોકોની વિકાસ પ્રાથમિકતાઓને ઔપચારિક ગ્રામ પંચાયત આયોજન પ્રક્રિયાઓમાં પ્રતિબિંબિત કરવામાં આવી હતી, જેનાથી તેઓ સશક્ત બન્યા અને સાથે જ, પીઆરઆઇના ચૂંટાયેલા સભ્યો તથા સરકારી અધિકારીઓ પણ ઉત્તરદાયી બન્યા. નાગરિકો અને ગ્રામ પંચાયતોની સાથે-સાથે સંબંધિત વિભાગના અધિકારીઓ વચ્ચે ઇન્ટરફેસે તે ગામોમાં વિકાસનાં કાર્યો કરવા માટે કરોડો રૂપિયાનાં જાહેર સંસાધનો અપાવવામાં મદદ પૂરી પાડી.

તે જ રીતે, એકેઆરએસપી (આઇ)ના પ્રોજેક્ટ સ્થળોમાં, ગ્રામ પંચાયત સભ્યોને ગ્રામજનોની સક્રિય સહભાગીતાની સાથે-સાથે વિવિધ પીઆરએ સાધનોનો ઉપયોગ કરીને સૂક્ષ્મ-યોજનાઓ તૈયાર કરવા માટે તાલીમબદ્ધ કરવામાં આવ્યા. આયોજનની બેઠકો માટે મહિલાઓની ઓછામાં ઓછી ૫૦ ટકા હાજરી ફરજિયાત કરવામાં આવી હતી. નાણાંકીય વ્યવસ્થાપન, સંસાધનગતિશીલ બનાવવા તથા અન્ય સરકારી ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓ અંગે પ્રક્રિયાઓનું આયોજન કરવામાં આવ્યું, જેથી પીઆરઆઇ સભ્યોની ક્ષમતા વધારી શકાય, જેથી તે ગામ સ્તરની યોજના અને અમલીકરણની પ્રક્રિયા સંભાળી શકે. શાળા વિકાસ યોજનાઓ (એસડીપી)ને સમયસર તૈયાર કરવા માટે વિદ્યાલય શિક્ષા સમિતિઓ (વીએસએસ) અથવા શાળા વ્યવસ્થાપન સમિતિઓ (એસએમસી) સાથે પ્રોજેક્ટ્સ કરવામાં આવ્યા હતા. એસડીપી તૈયાર કરતાં પહેલાં શાળાના શિક્ષકોની સાથે-સાથે વીએસએસ/એસએમસીના સભ્યોને તાલીમબદ્ધ કરવાના હતા. જેમ કે, બિહારના ભાગલપુરમાં એનજેકેએફનું નેતૃત્વ ધરાવતા પ્રોજેક્ટ હેઠળ ૭૮૪ શાળાઓમાં એસડીપીની તૈયારી કરવામાં મદદ પૂરી પાડવામાં આવી.

૪. પારદર્શીતા અને ઉત્તરદાયિત્વ વધારવા માટે સામાજિક જવાબદેહીનો ઉપયોગ

‘કર્તવ્ય અધિકારીઓ’ ને ‘અધિકાર ધરાવનાર’ પ્રત્યે ઉત્તરદાયી બનાવી રાખવામાં પરંપરાગત સંસ્થાગત ઉત્તરદાયિત્વ વ્યવસ્થાની કેટલીક મર્યાદા છે. ઘણી વખત ઉત્તરદાયિત્વની ગેરહાજરી અને ફરજ પાલનનો અભાવ વર્તમાન ઉત્તરદાયિત્વ વ્યવસ્થાને જોખમી સ્થિતિમાં લાવી મૂકે છે. પરિણામે, સારો ઉદ્દેશ્ય ધરાવતા જાહેર સેવા પૂરી પાડનારા કાર્યક્રમો તેમજ યોજનાઓ જેમના માટે તૈયાર કરવામાં આવ્યાં હોય, તે લોકો સુધી પહોંચી શકતાં નથી. સંબંધિત વિભાગના અધિકારીઓ, પીઆરઆઇના ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ તથા અગ્રિમ હરોળના કાર્યકર્તાઓ દ્વારા સંસાધનની ફાળવણી, આયોજન, વિતરણ તથા દેખરેખ અંગે નિર્ણય લેવામાં પારદર્શીતાના અભાવને કારણે ગરીબ તથા ઉપેક્ષિત લોકો સુધી જાહેર સેવાઓ અને કાર્યક્રમોની પહોંચમાં અવરોધ ઊભો થાય છે.

છેલ્લા બે દાયકાઓમાં, મુખ્યત્વે સીએસઓ અને નાગરિક સંગઠનોના



પ્રયત્નો થકી સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ એક પૂરક ઉત્તરદાયિત્વ વ્યવસ્થા સ્વરૂપે સામે આવ્યું છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના મૂળમાં નાગરિકોની એ ક્ષમતા છે, જેનાથી તેઓ વહીવટી સંસ્થાઓને ઉત્તરદાયી રાખી શકે છે અને ઘણાં પ્રકારનાં કાર્યોના માધ્યમથી તેમનો કાર્યદેખાવ સુધારી શકે છે, જેમાં માહિતી સુધીની પહોંચને વેગ આપવો, જાહેર સંસ્થાઓના કાર્યદેખાવ અને વર્તણૂક પર દેખરેખ રાખવી, રૂબરૂ સંવાદ દ્વારા જાહેર સંસ્થાઓનું ઉત્તરદાયિત્વ વધારવાનો અને વાસ્તવિક સંસાધન ફાળવણીના નિર્ણયમાં સંગઠિત નાગરિક સહભાગીતાને વેગ આપવાનો સમાવેશ થાય છે. આ કામગીરી જાહેર સંસ્થાઓ તથા નાગરિકોને ન્યાયપૂર્ણ અને લોકશાહી શાસનને વેગ આપવામાં તેમની પરસ્પર જવાબદારીને ઓળખવામાં મદદ કરે છે.

કાર્યરત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા એ ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થાનો એક મહત્વનો ભાગ છે. સેવા પૂરી પાડનારી મોટા ભાગની વ્યવસ્થાઓમાં ફરિયાદ નિવારણ માટેની સિસ્ટમ છે. જોકે, નાગરિકોનો એક મોટો ભાગ એ જોગવાઈઓ વિશે સંપૂર્ણપણે અજાણ છે કે ફરિયાદ ક્યાં, ક્યારે અને કેવી રીતે કરવાની છે તથા કાર્યવાહી ન થતાં આગળના કયા સ્તરે જવાનું છે. ફરિયાદોનું વિશ્લેષણ કરવા માટે તથા સૌપ્રથમ તેનાં પરિબળો જાણવા માટે ઘણી ઓછી સાવધાની રાખવામાં આવે છે તથા તે પ્રમાણે ફરિયાદોની સંખ્યા અને પેટર્નને ઓછી કરવા માટે પ્રક્રિયાઓમાં સુધારો કરવામાં આવે છે તથા તેમને તર્કસંગત બનાવવામાં આવે છે.

આ પહેલ હેઠળ સંખ્યાબંધ પ્રોજેક્ટ્સે અધિકારીઓ તથા ચૂંટાયેલા

પ્રતિનિધિઓનું ઉત્તરદાયિત્વ નક્કી કરવા માટે ઘણા પ્રકારની સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ પદ્ધતિઓ અને સાધનોનો ઉપયોગ કર્યો છે. આ સાધનોમાં સિટિઝન રિપોર્ટ કાર્ડ, કમ્યુનિટી સ્કોર કાર્ડ, સોશ્યલ ઓડિટ, સમુદાય આધારિત દેખરેખ અને જન સુનાવણી વગેરેનો સમાવેશ થતો હતો. ઉત્તરદાયિત્વનાં આ સાધનોએ નાગરિકો, ખાસ કરીને ઉપેક્ષિત લોકોને જાહેર સેવાઓ તથા કાર્યક્રમોને યોગ્યતાના માપદંડો અનુસાર સુલભ બનાવવાના સંદર્ભમાં વિવિધ સંસ્થાઓના કાર્યદેખાવ વિશે માહિતી એકત્રિત કરવામાં મદદ પૂરી પાડી. માહિતી એકત્રિત કર્યા બાદ નાગરિકોએ સરકારી વિભાગો, સંબંધિત જાહેર સંસ્થાઓ, પીઆરઆઇ તથા સેવા પૂરી પાડનારી અન્ય સંસ્થાઓ જેવી સંબંધિત જાહેર સંસ્થાઓ સાથે સેવાની ખામીઓમાં વાસ્તવિકતાઓ રજૂ કરવાની સાથે-સાથે સેવાઓ સુધીની પહોંચને બહેતર બનાવવાના માર્ગો વિશે ચર્ચા કરી.

એસીટીઇડી દ્વારા અમલીકૃત પ્રોજેક્ટ એ ધારણા પર આધારિત હતો કે, સીઆરસી અને સીએસસી જેવાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ સાધનોના ઉપયોગથી વર્તમાન જાહેર યોજનાઓના કાર્યદેખાવ પર પ્રતિભાવ મળશે તથા સમુદાયોની જરૂરિયાતોની સહભાગીતાના આધારે આકારણી થશે. સહભાગીતાની આ પ્રવૃત્તિઓ થકી પ્રાપ્ત થયેલી માહિતી અને સમજૂતીને પછીથી જાહેર સેવા પૂરી પાડવામાં સુધારો લાવવાના આધાર તરીકે જિલ્લા કામગીરી યોજના (ડીએપી) બનાવવામાં સામેલ કરવામાં આવશે.

‘ઉન્નતિ’એ ચિત્રાત્મક ચાર્ટનો ઉપયોગ કરીને સમુદાય આધારિત દેખરેખ (સીબીએમ)માં મદદ કરી હતી, જેણે લોકોને ઉપલબ્ધ અધિકારો અંગે જાણકારી પૂરી પાડી તથા પહોંચની સ્થિતિની નોંધ કરી હતી. તેણે સમુદાયને જાહેર સેવાઓની સ્થિતિના પ્રામાણિક ડેટા અને સાબિતી પૂરાં પાડ્યાં, જેથી તેઓ ઉત્તરદાયિત્વની માગણી કરી શકે. તેણે સુધારા માટે સ્થાનિક કાર્યવાહીને સુલભ બનાવી



તથા ફરિયાદોના નિવારણ માટે સાબિતી-આધારિત હિમાયતનું સમર્થન કર્યું. સમુદાયના સભ્યોએ નાગરિક નેતાઓની સાથે મળીને જાહેર કાર્યક્રમોની ડિલીવરીમાં સુધારો, ગ્રામ સભાઓમાં નાગરિક ભાગીદારીને વેગ આપવા તથા જાહેર કાર્યક્રમની દેખરેખ અને માહિતી પ્રગટીકરણ થકી સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વને લોકપ્રિય બનાવવા માટે હજારો સ્થાનિક કામગીરી હાથ ધરી. મોટાભાગના પ્ર નોનું સ્થાનિક સ્તરે નિવારણ કરવામાં આવ્યું, જ્યારે કેટલાક જરૂરી વહીવટી સુધારાઓને જિલ્લા કે રાજ્ય કક્ષાએ હાથ ધરવાની આવશ્યકતા હતી. એ સ્પષ્ટ થઈ ગયું કે, જ્યારે સમુદાય જાહેર સેવાઓની દેખરેખ શરૂ કરે છે, ત્યારે અગ્રિમ કાર્યકર્તાઓ સતર્ક થઈ જાય છે, જેના પરિણામે પરિસ્થિતિમાં સુધારો આવે છે.

સામાજિક હિસાબ તપાસણી (સોશ્યલ ઓડિટ) અને જન સુનાવણીના ઉપયોગથી કામની ગુણવત્તામાં સુધારો થયો અને લોકોના નામાંકનમાં વધારો થયો તથા પ્રોજેક્ટના વિસ્તારોમાં એમજીનરેગા હેઠળ યોગ્ય મજૂરી મળી. અન્ય હકારાત્મક પરિણામોમાં પેન્શન જારી કરવું, બજેટ જાહેર સ્તરે પ્રદર્શિત કરવું તથા પીઆરઆઇમાં ખર્ચ, ડ્રોપ-આઉટ વિદ્યાર્થીઓનો પુનઃપ્રવેશ વધારવો વગેરેનો સમાવેશ થતો

સામાજિક જવાબદારીનાં સાધનો

<p>સિટિઝન રિપોર્ટ કાર્ડ (સીઆરસી) એ સામાન્યપણે જાહેર સેવાઓના કાર્યદેખાવ, ખાસ કરીને કવરેજ, ગુણવત્તા અને અસરકારકતા અંગે ઉપયોગકર્તાનો પ્રતિભાવ લેવા માટે પરિવાર સ્તરનો એક વિશિષ્ટ સહભાગીતાયુક્ત સર્વે છે. સેવા પૂરી પાડવાનાં વિવિધ પાસાંઓને બહેતર બનાવવા માટે સેવા પૂરી પાડનારાઓ સાથે પ્રતિભાવનું આદાન-પ્રદાન કરવામાં આવે છે.</p>	<p>સામુદાયિક સ્કોર કાર્ડ (સીએસસી) સમુદાય આધારિત દેખરેખનું સાધન છે, જેમાં સમુદાયને વિશ્લેષણના એકમ તરીકે લેવામાં આવે છે. તે સ્થાનિક સુવિધા સ્તર (જેમ કે આરોગ્ય કેન્દ્ર કે શાળા) પર દેખરેખ રાખે છે અને સેવા પૂરી પાડનારને સમુદાય સાથે સાંકળે છે.</p>	<p>સામાજિક ઓડિટ (એસએ) સત્તાવાર રેકોર્ડને વ્યવસ્થિતપણે એકત્રિત કરવાની, સમીક્ષા કરવાની તથા એ નક્કી કરવાની પ્રક્રિયા છે કે, જાહેર સંસ્થા દ્વારા દર્શાવવામાં આવેલો ખર્ચ વાસ્તવમાં થયો છે કે નહીં. સામાન્યપણે, તારણોની સમીક્ષા જન સુનાવણીમાં કરવામાં આવે છે, જ્યાં સમુદાય અને જાહેર સંસ્થા - બંનેના પ્રતિનિધિઓ હાજર હોય છે.</p>
---	---	--

હતો. તેનો શિક્ષણ ઉપર - જેમ કે, શિક્ષકોની ભરતી, મધ્યાહન ભોજનની ગુણવત્તામાં સુધારો, શૌચાલયો તથા પાણીની સુવિધા ઉપર ભારે પ્રભાવ પડ્યો. તેને કારણે અન્ય લોકોને પણ રેશન કાર્ડ, ખાદ્ય સુરક્ષા, વિકલાંગતા પેન્શન અને વૃદ્ધાવસ્થા પેન્શનની સુવિધા પ્રાપ્ત થઈ હતી.

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ સાધનોનો ઉપયોગ કરવાની સાથે-સાથે ઘણા પ્રોજેક્ટ્સમાં માલૂમ પડ્યું કે, માહિતીની અસમપ્રમાણતા, એ જાહેર કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓનો ઉપયોગ કરવા આડેની મુખ્ય અડચણો પૈકીની એક છે. કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારોના વિવિધ મુખ્ય વિકાસ કાર્યક્રમો હેઠળ લોકો તેમના અધિકારોથી અજાણ હતા. આ પ્રોજેક્ટ્સે સરકારી સંસ્થાઓ પાસેથી માહિતી મેળવવા માટે મોટાપાયે આરટીઆઈ અધિનિયમનો ઉપયોગ કર્યો. આરટીઆઈ અધિનિયમ ૨૦૦૫થી અસ્તિત્વ ધરાવતો હોવા છતાં, મોટાપાયે ગામનાં લોકો એ હકીકતથી અજાણ હતા કે, સ્થાનિક શાસન અને જાહેર વહીવટમાં પારદર્શીતા લાવવા માટે તથા સરકારી અધિકારીઓને ઉત્તરદાયી બનાવવા માટે આરટીઆઈ કેવી રીતે તેમની મદદ કરી શકે છે. પ્રોજેક્ટે વિકાસના કાર્યક્રમો માટે સંસાધનની ફાળવણી સાથે સંબંધિત સરકારી સંસ્થાઓ પાસેથી માહિતી મેળવવા માટે તથા તેમને તેના યોગ્ય ઉપયોગ માટે ઉત્તરદાયી બનાવવા માટેની અસરકારક વ્યૂહરચના તરીકે આરટીઆઈના ઉપયોગ પર પ્રકાશ પાડ્યો. જે પણ વિસંગતતાઓ જોવા મળી, તે તરફ સરકારી અધિકારીઓનું ધ્યાન દોરવામાં આવ્યું અને વાતચીતના માધ્યમથી સુસંગત કાર્યવાહીની માગણી કરવામાં આવી.

પ. અસરકારક પ્રતિભાવ માટે પીઆરઆઈ તથા સેવા પૂરી પાડનારાઓનું ક્ષમતા વર્ધન

સ્વ-શાસન સંસ્થાઓના સ્વરૂપમાં પીઆરઆઈ સ્થાનિક સમુદાયોની સૌથી વધુ નિકટ છે. પીઆરઆઈએ સમાવેશક વિકાસ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઘણા જાહેર કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓની યોજના, અમલીકરણ અને દેખરેખ કરવી અનિવાર્ય છે. વર્ષોથી, લોકશાહી ઢબે ચૂંટાયેલા પીઆરઆઈ પ્રતિનિધિઓની ક્ષમતાઓને મજબૂત કરવા માટે સરકાર અને સીએસઓ, બંને દ્વારા ઘણા ઉપાયો અજમાવવામાં આવ્યા છે, જેથી તેઓ તેમની અનિવાર્ય ભૂમિકાઓ તથા જવાબદારીઓને અસરકારક રીતે નિભાવી શકે. અલબત્ત, માગની વિશાળતા તેમજ આ સંસ્થાઓના ગતિશીલ સ્વરૂપને જોતાં, કેટલીક વખત ક્ષમતા વર્ધન વધારે થઈ શક્યું નથી. કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારો દ્વારા નવા જાહેર કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓ શરૂ કરવામાં આવી છે તથા જવાબદારીઓ લાગુ કરવાનું કામ પીઆરઆઈને સોંપવામાં આવ્યું છે, તે હકીકત છતાં ક્ષમતા વર્ધનના પ્રયત્નોને ગંભીરતાથી લેવામાં આવ્યા નથી. આ પહેલ હેઠળના મોટાભાગના પ્રોજેક્ટ્સે તેની ઓળખ સ્થાનિક ક્ષમતાઓમાં એક

મોટા અંતર તરીકે કરી છે અને યોજના, અમલીકરણ તથા દેખરેખમાં ચૂંટાયેલા પીઆરઆઈ પ્રતિનિધિઓની ક્ષમતાઓને મજબૂત કરવાના પ્રયત્નો કર્યા છે. ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે ચૂંટાયેલાં મહિલા પ્રતિનિધિઓ તથા અનુસૂચિત જાતિ અને અનુસૂચિત જનજાતિ સમુદાયના લોકોને પ્રાથમિકતા આપી હતી.

‘એકેઆરએસપી (આઈ)’ પ્રોજેક્ટે સહભાગીતા યોજના બનાવવા માટે તથા દેખરેખ માટે ગ્રામ પંચાયતના ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ, ખાસ કરીને ચૂંટાયેલાં મહિલા પ્રતિનિધિઓ (ઇડબલ્યુઆર)ની ક્ષમતાઓનો વિકાસ કર્યો. સામુદાયિક નેતાઓની આગેવાનીમાં સહભાગીતા પ્રક્રિયાઓનાં પરિણામોએ ગ્રામ સભાને સૂચિત ચર્ચા માટે એક મજબૂત આધાર પૂરો પાડ્યો. રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ આરોગ્ય મિશન (એનઆરએચએમ), એમજીનરેગા અને સર્વ શિક્ષા અભિયાન (એસએસએ) જેવા ઘણા સરકારી કાર્યક્રમો દ્વારા ફરજિયાતપણે સામાજિક ઓડિટ કરવા માટે કૌશલ્ય વર્ધન કરવામાં આવ્યું હતું. પ્રોજેક્ટે બ્લોક સ્તરે ઇડબલ્યુઆર મંચોની રચના માટે પણ મદદ પૂરી પાડી હતી. સામૂહિકતા એ આ પહેલનું મુખ્ય તત્ત્વ રહ્યું છે અને બ્લોક સ્તરે એક મંચ ઇડબલ્યુઆરને મંચ પૂરો પાડવામાં મદદ કરે છે, જેથી ઇડબલ્યુઆર સ્વયંને કાર્યક્ષમ બનાવી શકે, પોતાની શીખનું આદાન-પ્રદાન કરી શકે તેમજ સામાન્ય હિતોની હિમાયત કરી શકે. સ્થાનિક વહીવટી કાર્યો હાથ ધરવા માટે તાલુકો (બ્લોક) એક મધ્યસ્થ શાસક સ્તર છે, તે જોતાં તેણે ઇડબલ્યુઆરને સમેકિત કરવામાં વ્યૂહાત્મક ભૂમિકા ભજવી, જેથી તેઓ હિમાયત અને કામગીરી માટે સામૂહિક ધોરણે પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે.

દેશભરમાં, ગ્રામસભાઓમાં મહિલાઓની સહભાગીતા ઘણી પાંખી રહી છે. ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે મહિલાઓના પ્રશ્નો ઉઠાવવા માટે સમુદાયમાં મહત્વપૂર્ણ ઘટનાઓના સ્વરૂપમાં વિશેષ મહિલા સભાઓનો ઉપયોગ કર્યો. આ પ્રોજેક્ટ્સે એ સુનિશ્ચિત કર્યું કે, મહિલા સભાનું આયોજન પ્રત્યેક ગ્રામસભાની તરત પહેલાં પોતાના હક્કો તથા જાહેર સેવાઓના સંદર્ભમાં પોતાની જરૂરિયાતો તથા પ્રશ્નોની ઓળખ કરવા માટે તથા પ્રાથમિકતા નક્કી કરવા માટે કરવામાં આવે. ઉદાહરણ તરીકે, એકેઆરએસપી (આઈ)ના પ્રોજેક્ટ હેઠળના વિસ્તારોમાં મહિલા પીઆરઆઈ સભ્યો તેમજ મહિલા મંડળો અને એસએચજીનાં સભ્યોએ મહિલા સભાઓમાં ભાગ લીધો. ઇડબલ્યુઆર તેમના અધિકારોના સંદર્ભમાં સમુદાયમાં મહિલાઓની હિમાયત, જાગૃતિ તથા સંવેદનશીલતા માટે આ મંચનો ઉપયોગ કરી શકે છે. તેણે મહિલા મંડળો સાથે હિમાયત માટે આ મુદ્દાઓને આગળ ધપાવવા એક મંચની રચના કરી.

આ સ્થળો પર ૧૪ પ્રોજેક્ટ્સે ગ્રામ પંચાયત વિકાસ યોજનાની તૈયારી, આર્થિક સાક્ષરતા તથા બજેટ ઉત્તરદાયિત્વ, આરટીઈ,

આરટીઆઇ, એનઆરએચએમ, એમજીનરેગા વગેરે અંગે પીઆરઆઇના સભ્યો તથા અન્ય અગ્રિમ કાર્યકર્તાઓ (જેમ કે, આશા કાર્યકરો, સહાયક નર્સ મિડવાઇઝરી અથવા એએનએમ, આંગણવાડી કાર્યકર્તા, ગ્રામ સેવકો, રોજગાર સેવકો) માટે ઘણા તાલીમ અને ક્ષમતા વર્ધન કાર્યક્રમોનું આયોજન કર્યું છે. તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં, તેમની ભૂમિકાઓ તથા જવાબદારીઓને સ્પષ્ટ કરવામાં આવી અને સામુદાયિક જોડાણો પર કૌશલ્યો વિકસાવવામાં આવ્યાં. રાજસ્થાનમાં, ઉન્નતિએ ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી (આઇટી) વિભાગ સાથે મળીને બાડમેર જિલ્લાના તમામ કોમન સર્વિસ સેન્ટરના સંચાલકોને વિવિધ જાહેર કાર્યક્રમો ઉપરાંત તેમની વેબસાઇટ્સ અને પોર્ટલ્સને નેવિગેટ કરવા સાથે લોકોના અધિકારો સુનિશ્ચિત કરવાની જોગવાઈઓ તરફ અભિમુખ કર્યાં.

જિલ્લાના વિવિધ તાલુકાઓમાં પ્રોત્સાહન દિવસનું આયોજન એ એનજેકેએફનું નેતૃત્વ ધરાવતા પ્રોજેક્ટ્સ હેઠળની એક રસપ્રદ પહેલ હતી. તેણે પીઆરઆઇ સભ્યો તથા અગ્રિમ કાર્યકર્તાઓને આમંત્રણ આપ્યું અને વિવિધ સામાજિક સુરક્ષા યોજનાઓ હેઠળ ૮૦ ટકા ક્વરેજ હાંસલ કરવામાં સફળ રહેનારની પ્રશંસા કરવામાં આવી. વિદાય સમારોહ પીઆરઆઇના કર્મચારીઓ તથા અધિકારીઓને હકારાત્મક કાર્યવાહી માટે પ્રેરિત તેમજ પ્રોત્સાહિત કર્યાં.

સ્થાનિક સ્વદેશી સમુદાય ધરાવતા પ્રદેશોમાં સ્વ-શાસન સુનિશ્ચિત કરવા માટે સંસદે પંચાયત (અનુસૂચિત વિસ્તારો માટે વિસ્તરણ) અધિનિયમ - પેસા, ૧૯૯૭ થકી પંચાયતોને વિશેષ સત્તા આપી છે. સ્થાનિક સ્વદેશી સમુદાયોનું વર્ચસ્વ ધરાવતા જિલ્લાઓમાં લાગુ કરવામાં આવેલા પ્રોજેક્ટ્સમાં પેસાને તેની વાસ્તવિક ભાવના સાથે લાગુ કરવા પર ધ્યાન આપવામાં આવ્યું હતું. આ જિલ્લાઓમાં કુદરતી સંસાધનોના વ્યવસ્થાપન, સ્થાનિક આયોજન, રિવાજ, સંસ્કૃતિ અને પરંપરાના રક્ષણ જેવા વિષયોનું વ્યવસ્થાપન કરવા માટે પૂર્ણ સ્વાયત્તાની સાથે-સાથે તકરારના ઉકેલની રૂઢિગત પદ્ધતિની પ્રક્રિયા તથા વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરવાની સ્વાયત્તાનો સમાવેશ કરવામાં કરવામાં આવ્યો હતો.

ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે સેવા પૂરી પાડવાના કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓની વહીવટી ગુણવત્તામાં સુધારો લાવવા માટે નવતર તકનીકનો ઉપયોગ કર્યો હતો. અગ્રિમ કાર્યકર્તાઓની સહભાગીતા તથા તેમનું ક્ષમતા વર્ધન એ આ પહેલની વિશિષ્ટતા હતી.

‘એનજેકેએફ’ માતા અને શિશુના આરોગ્ય (એમસીએચ)માં સુધારો થાય, તે માટે સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ અને હેલ્થ ક્યૂબનો પ્રયોગ અજમાવી જોયો. તકનીક ઘણી સરળ હતી અને તેણે કાર્યક્ષમ આરોગ્ય સેવા

પૂરી પાડવા માટે અગ્રિમ સ્વાસ્થ્યકર્મીઓનું ક્ષમતાવર્ધન કરીને એમસીએચની સ્થિતિમાં ખાસ કરીને માતા મૃત્યુ દર (એમએમઆર) અને શિશુ મૃત્યુ દર (આઇએમઆર) ક્ષેત્રે ઘણો સુધારો કર્યો. ત્યાર બાદ હકારાત્મક પ્રભાવે ક્ષમતા વધારવા માટેનો, પુનરાવર્તન અને સ્વીકાર્યતા માટેનો માર્ગ મોકળો કર્યો. સ્વાસ્થ્યએ એક ડિવાઇસ સાથે જોડાયેલું મોબાઇલ ટેબ્લેટ છે, જે અગ્રિમ સ્વાસ્થ્યકર્મીઓને બિમારીઓને અટકાવવી, નિદાન, કાળજી તથા રેફરલ માટે ૧૩ નિદાનાત્મક પરીક્ષણ કરવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. સાથે જ તે જીપીએસ અને કેમેરા ફિચર્સથી પણ સજ્જ છે, જેના થકી લોકેશન ટ્રેકિંગ થઈ શકે છે અને ભાવિ સંદર્ભ માટે દર્દીની તસ્વીરો પણ લઈ શકાય છે. ડિવાઇસ વાયરલેસ અને સાથે જ ૩-જી સક્ષમ છે. સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ પોર્ટલ પર તમામ પરીક્ષણો હાથ ધર્યાં બાદ એએનએમ માહિતી અપલોડ કરે છે. તે ડેટાને પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રો (પીએચસી) ખાતે અન્ય ઉચ્ચ કક્ષાના અધિકારીઓ દ્વારા ઓનલાઇન જોઈ શકાય છે. જ ગર્ભવતી મહિલાઓની બીજી અને ત્રીજી પ્રસૂતિ અગાઉની કાળજી (એએનસી) સેવાઓ માટે તે જ પ્રક્રિયાનું પુનરાવર્તન કરવામાં આવે છે. આ પાઇલટ પ્રોજેક્ટની સાનુકૂળતા, ખર્ચની દ્રષ્ટિએ અસરકારકતા અને લવચિકતા તેની ક્ષમતા વધારવા માટે હકારાત્મકતા સૂચવે છે. સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ મહિલાઓ માટે ઘર-આંગણે જ નિદાન શક્ય બનાવ્યું. ડિવાઇસ પોર્ટેબલ, ત્વરિત તથા ઉપયોગમાં સરળ છે. સાથે જ તે અલ્પતમ પ્રયત્નો તથા ભૂલો સાથે ઝડપથી પરિણામ આપે છે. તેણે સ્વાસ્થ્ય કર્મચારીઓને તકનીક અને ઇન્ટરનેટ પ્રત્યે અનુકૂળ બનાવીને તેમનું સશક્તિકરણ કર્યું છે. સ્વાસ્થ્ય સ્લેટ ડિવાઇસ સમયસર વધુ જોખમ ધરાવતા ગર્ભની ઓળખ કરી શકે છે તથા તેમને સમયસર કાર્યવાહી અને દાક્તરી સંભાળ માટે મોકલી શકે છે. સ્વાસ્થ્ય સ્લેટવાળી પંચાયતોમાં પ્રસવ પહેલાંની તેમજ પ્રસવ બાદની તપાસના મહત્વ અંગે જાગૃતિ ફેલાવવામાં મહત્વપૂર્ણ સુધારો જોવા મળ્યો, જે મહિલાઓની ઊંચી નોંધણી દ્વારા પ્રતિબિંબિત થાય છે. આ સિવાય, મોટી સંખ્યામાં કરવામાં આવતાં પરીક્ષણો પરથી માલૂમ પડે છે કે, એએનસી તથા પોસ્ટ નેટલ કેર (પીએનસી) સેવાઓ નિયમિતપણે હાથ ધરવામાં આવી રહી છે.

‘વેલ્થંગરહિલ્ડ’ પ્રોજેક્ટે એસડીપીની તૈયારી તથા દેખરેખની પ્રક્રિયાને ડિજિટલ બનાવવા માટે એકેવીઓ દ્વારા વિકસાવવામાં આવેલા એક વેબ-આધારિત દેખરેખ અને ટ્રેકિંગ ટૂલનો ઉપયોગ કર્યો. આ ઉપકરણનો ઉપયોગ વિવિધ પ્રક્રિયાઓ તથા પરિણામોની દેખરેખ માટે કરવામાં આવ્યો હતો, જેમ કે, શાળાના શિક્ષકોની નિયમિત હાજરી, મધ્યાહન ભોજનની જોગવાઈ તથા શાળાની માળખાકીય સુવિધા. વધુમાં, ‘મોબાઇલ ફોર મધર’ (એમએફએમ) તકનીકનો ઉદ્દેશ ડેટા ટ્રેકિંગની વર્ષો પુરાણી મેન્યુઅલ સિસ્ટમને ડિજિટલ પ્લેટફોર્મમાં રૂપાંતરિત કરવાનો હતો. આશા કાર્યકર્તાઓએ

એમએફએમ એપ્લિકેશનની મદદથી ગર્ભવતી મહિલાઓને ટ્રેક કરી અને એએનસી તેમજ પીએનસી સેવાઓનું પાલન કર્યું. એપ્લિકેશનને રિપોર્ટિંગનાં બહુવિધ ફોર્મેટ્સને ઘટાડવામાં મદદ કરી ને સરકારી વ્યવસ્થાપન માહિતી વ્યવસ્થા (એમઆઇએસ)ને સુવ્યવસ્થિત કરી. સહૈયાએ એપને ક્રમશઃ સલાહ-મસલતના ટૂલ તરીકે દર્શાવ્યું. ગંભીર કેસને તાલુકા સ્તરની સુવિધાઓમાં મોકલીને સરળતાથી ટ્રેક કરી શકાય છે. એમએફએમનો એક ભાગ, મોબાઇલ ફોનનો ઉપયોગ કટોકટીની સ્થિતિ દરમિયાન મમતા વાહન અને એએનએમ સુધી પહોંચવા માટે કરવામાં આવ્યો હતો.

૬. વધુ અસરકારકતા માટે સમુદાય અને વહીવટી સંસ્થાઓ વચ્ચે ક્રિયા-પ્રતિક્રિયાયુક્ત મુલાકાત તથા સંવાદને સુગમ બનાવવો

આ પહેલ હેઠળ પ્રોજેક્ટ્સે સમુદાય તથા વહીવટી સંસ્થાઓને સંવાદ તથા ઇન્ટરફેસ બેઠકોમાં લાવવાના મહત્વ પર ભાર મૂક્યો, જેથી દરેક પક્ષ સેવાઓના ઉપયોગમાં સુધારા માટે પોતાની ધારણાઓ, અનુભવો તેમજ અપેક્ષાઓનું આદાન-પ્રદાન કરી શકે. આ ક્રિયા-પ્રતિક્રિયાયુક્ત બેઠકોનો ઉપયોગ શાંત સ્થિતિમાં સરકારી અધિકારીઓ તથા પીઆરઆઇના ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓના ઉત્તરદાયિત્વની માગ માટે કરવામાં આવ્યો હતો. એક-બીજા પર આક્ષેપ કરવાને બદલે આ ઇન્ટરફેસ મિટિંગ સમસ્યા સમાધાનના મંચ તરીકે ઊભરી આવી.

‘એસીટીઇડીએ’ સીએસઓ, નાગરિકો અને સરકારી અધિકારીઓને એકસાથે લાવીને પ્રાદેશિક તથા જિલ્લા મંચોનું ગઠન કર્યું. આ મંચોએ તમામ સહભાગીઓને તેમને મદદરૂપ થાય તેવા ઉપાયો તથા ભલામણો માટે દ્વાર ખોલીને તેમને સંદર્ભો તથા સમસ્યાઓ પર ચર્ચા કરવા માટેની તક પૂરી પાડી. જેમકે, નાયબ જિલ્લા કમિશનરે રિ-ભોઇ જિલ્લામાં પીડબલ્યુડી માટે પુનર્વસન કેન્દ્ર ખોલવાનો પ્રસ્તાવ રજૂ કર્યો, આ પરિવર્તન જિલ્લામાં યોજાયેલી સામાજિક સમાવેશ કાર્યશિબિરને કારણે આવ્યું હતું.

‘એનજેકેએફ’ પ્રોજેક્ટે જિલ્લા સ્તરે સરકારના વિભાગો અને જિલ્લા મેજિસ્ટ્રેટ (ડીએમ)ને લાવીને પ્રોજેક્ટ સંચાલન સમિતિની બેઠકોની અધ્યક્ષતા હેઠળ એક સંચાલન સમિતિની સ્થાપના કરી. તેણે સ્વાસ્થ્ય સેવા પૂરી પાડવાના નિવારણ માટે જિલ્લા-સ્તરીય ટાસ્ક ફોર્સ શરૂ કરી.

‘અગ્રગામી’એ રાજ્ય અને જિલ્લા સ્તરે ઘણાં પરામર્શન (સલાહ-મસલત)નું આયોજન કર્યું. પરામર્શન દરમિયાન હિતધારકો પાસેથી માહિતીનું આદાન-પ્રદાન અને સહકાર માગવા ઉપરાંત, આ આયોજનો સર્વોત્તમ પદ્ધતિઓને પ્રદર્શિત કરવા માટેની મોટી તકસમાન હતાં. આ પરામર્શનોએ લોકો, પંચાયતના ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ



(જિલ્લા પરિષદ અધ્યક્ષો સહિત), સરકારી અધિકારીઓ, ધારાસભ્યો, વિષય નિષ્ણાતો તથા બિનસરકારી સંગઠનો વચ્ચેના સંવાદને સરળ બનાવ્યો. આ આયોજનોમાં મહિલાઓની સહભાગીતા પર ખાસ ધ્યાન આપવામાં આવ્યું.

‘સીઇએસવી’ પ્રોજેક્ટ હેઠળ, બીઆરએસએસજી સભ્યોને રાજ્ય તથા જિલ્લા સ્તરીય સંમેલનો થકી પોતાના જ્ઞાન, પ્રશ્નો અને પડકારો યોજના નિષ્ણાતો, પંચાયત અધિકારીઓ ઉપરાંત સરકારી અધિકારીઓ સમક્ષ રજૂ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવ્યા. આ પ્રકારનાં સંમેલનોના આયોજનનો મુખ્ય હેતુ એક એવો મંચ તૈયાર કરવાનો હતો, જે રાજ્ય અને જિલ્લા સ્તરે નિર્ણયકર્તાઓ સાથે વાતચીત કરવા માટે બીઆરએસએસજી સભ્યો માટે નવી તકોનું સર્જન કરવાની સાથે તાલુકા અને ગામ આધારિત ચર્ચાઓથી આગળ વધશે. સહભાગીઓને તેમની વાતની સાથે-સાથે તેમની યોજનાની વ્યૂહરચનાઓ પર ચર્ચા કરવા માટે પણ પ્રેરવામાં આવ્યા. વહીવટના ઉચ્ચ સ્તર સુધી પ્રત્યાયનનાં બંધ દ્વાર ખોલીને, બીઆરએસએસજી સભ્યોને તેમના સ્વયંના સમુદાયોમાં સુધારો લાવવા માટે પ્રેરવામાં આવ્યા.

‘સાથી’ પ્રોજેક્ટના ભાગરૂપે, રાજ્ય, જિલ્લા અને તાલુકા સ્તરના સરકારી વિભાગો સાથે સંવેદનશીલતા બેઠકો અને મજબૂત સમર્થન મુલાકાતોનું આયોજન કરવામાં આવ્યું. આ બેઠકો તથા મુલાકાતોએ પીએલડબલ્યુએચએ સાથે સંબંધિત પ્રોજેક્ટ પ્રવૃત્તિઓની પ્રગતિ અંગે સરકારી વિભાગોને અપડેટ કરવામાં, અગાઉ સુપરત કરવામાં આવેલી અરજીઓનું ફોલો-અપ કરવામાં, હિમાયતની ઘટનાઓ માટે અધિકારીઓને આમંત્રિત કરવામાં, રાજ્ય એઇડ્ઝ નિયંત્રણ સોસાયટી (એસએસીએસ) અને જિલ્લા એઇડ્ઝ નિવારણ નિયંત્રણ એકમ (ડીએપીસીયુ) વગેરે પાસેથી સમર્થન પ્રાપ્ત કરવામાં તથા વિવિધ વિભાગો પાસેથી યોજનાઓની મંજૂરીની નકલ પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ પૂરી પાડી. આ પ્રોજેક્ટે રાજ્ય, જિલ્લા અને તાલુકા સ્તરે કાર્યશિબિરનું આયોજન કર્યું.

નોંધપાત્ર તારણો

પ્રોજેક્ટ્સે નોંધપાત્ર રીતે હકારાત્મક પરિણામો પ્રાપ્ત કર્યા, જે નીચેના ભાગોમાં દર્શાવવામાં આવ્યાં છે:

૧. માહિતી અને સેવાઓ સુધીની બહેતર પહોંચ

વિવિધ સ્થળોમાં ફેલાયેલા પ્રોજેક્ટ્સે જાહેર કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓ સુધી પહોંચવા માટે તથા કોઈપણ ફરિયાદના કિસ્સામાં સંબંધિત સત્તાધિશો સાથે કેવી રીતે સંવાદ કરવો, તે વિશે જાણકારી પૂરી પાડી હતી. જટિલ અમલદારશાહી પ્રક્રિયાઓમાંથી પસાર થવા માટે પ્રત્યેક પ્રોજેક્ટ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી સુવિધાએ અરજીઓની સંખ્યા, ફોલો-અપ તથા અંતમાં સેવાઓ સુધીની પહોંચમાં યોગદાન આપ્યું હતું. આ પ્રોજેક્ટ્સે આ પ્રકારના ઘણા સ્વાસ્થ્ય, શિક્ષણ સાથે સંબંધિત કાર્યક્રમોને લક્ષિત કર્યાં તથા પ્રત્યેક કાર્યક્રમમાં નામાંકન, પહોંચ તથા લાભોમાં સુધારાનો અનુભવ કર્યો.

૨. સમુદાયની સહભાગીતા, ખાસ કરીને મહિલાઓની સહભાગીતામાં વધારો

પ્રોજેક્ટ્સ દ્વારા જાગૃતિ ફેલાવવાની, સંગઠન નિર્માણની તથા ક્ષમતા વર્ધનની દરમિયાનગીરીઓએ સામુદાયિક સહભાગીતાની વૃદ્ધિમાં યોગદાન આપ્યું હતું. લોકોએ પ્રોજેક્ટની પ્રવૃત્તિઓમાં ભાગ લેવાની સાથે-સાથે પીઆરઆઈની બાબતોમાં પણ ભાગ લીધો. ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે મહિલા સ્વ-સહાય જૂથો સાથે કામ કર્યું અને ખાસપણે બોલાવવામાં આવેલી મહિલા સભામાં તેમની સહભાગીતાને સુવિધાજનક બનાવી. માહિતી અને નવી જાગૃતિથી સજ્જ આ મહિલાઓએ ગ્રામ સભામાં ભાગ લીધો અને વિકાસ યોજના માટે નિર્ણય લેવાની પ્રક્રિયાઓને પ્રભાવિત કરી. તેમાંથી ઘણી મહિલાઓએ સામાજિક ઓડિટ, જન સુનાવણી તથા અન્ય ઇન્ટરફેસ બેઠકોમાં પણ ભાગ લીધો.

૩. અગ્રિમ શ્રેણીના સરકારી અધિકારીઓ તથા પીઆરઆઈ સભ્યોના ઉત્તરદાયિત્વમાં વૃદ્ધિ

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ સાધનોનો ઉપયોગ કરીને યોજના તૈયાર કરવામાં અને ગ્રામસભા તથા ચર્ચા-વિચારણા જેવાં અન્ય વિચારણાનાં મંચોમાં સમુદાયના સભ્યોના વધતા જોડાણને કારણે સરકારી અધિકારીઓ, ખાસ કરીને અગ્રિમ શ્રેણીના અધિકારીઓ તથા પીઆરઆઈના ચૂંટાયેલા સભ્યોમાં ઉત્તરદાયિત્વ વધ્યું છે. તેઓ સંવેદનશીલ થયા તથા સમુદાયની જરૂરિયાતો અને માગણીઓ પ્રત્યે સકારાત્મક પ્રતિક્રિયા વ્યક્ત કરી. અગાઉની નિષ્ક્રિય પીઆરઆઈ સમિતિઓ અને સરકારી કાર્યક્રમોની દેખરેખ સાથે સંબંધિત સમિતિઓ સક્રિય થઈ તથા તેમણે ગરીબો અને ઉપેક્ષિત લોકોની સેવાની ગુણવત્તા, ઉપલબ્ધતા અને પહોંચ પર સક્રિય દેખરેખ શરૂ કરી.

૪. ડિજિટલ વિભાજનમાં સેતુ પ્રસ્થાપિત કરવો

અગાઉના ભાગમાં ચર્ચા કરવામાં આવી, તેમ ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે

સરકારના ઇ-ગવર્નન્સ અને ડિજિટલ ઇન્ડિયા કાર્યક્રમોનો ઉપયોગ કર્યો. વાસ્તવમાં, ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે કોઈપણ માનવીય મધ્યસ્થી વિના તકનીકની ઊણપોનો અનુભવ કર્યો, ખાસ કરીને વંચિત સમુદાયો સાથે અંતરિયાળ વિસ્તારોમાં. તેમ છતાં, એક કાર્યરત, માનવ-ટેકનોલોજી ઇન્ટરફેસ અને મધ્યસ્થી કેવી રીતે ડિજિટલ વિભાજનને કેવી રીતે અસરકારક રીતે જોડી શકે છે, તેનું આ પ્રોજેક્ટ્સે નિદર્શન કર્યું. પરિણામસ્વરૂપે, સ્થાનિક સમુદાયો સેવા સુધી પહોંચવા માટે તથા ફરિયાદો મોકલવા માટે વિવિધ ડિજિટલ પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરવા માટે જાગૃત તેમજ સક્ષમ થયા.

ભાવિ માર્ગ

ઉપર ચર્ચવામાં આવેલા પ્રોજેક્ટ્સે સ્પષ્ટપણે એ નિદર્શન કર્યું છે કે, સામુદાયિક સંગઠન નિર્માણ, જાગૃતિ અને માહિતીના માધ્યમથી માર્ગનું સર્જન કરવું, સ્થાનિક આયોજન, દેખરેખ અને દેખરેખમાં સામુદાયિક સહભાગીતા, પીઆરઆઈના ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ તથા અગ્રિમ સરકારી અધિકારીઓના ક્ષમતા વર્ધન અને સમુદાય તથા સેવા પૂરી પાડનારાઓ વચ્ચે સંવાદ અને પ્રત્યાયનની સુવિધાથી તમામ ઉપેક્ષિત અને જરૂરિયાતમંદ લોકો માટે જાહેર કાર્યક્રમો અને યોજનાઓ સુધીની પહોંચ વધારી શકાય છે.

મહત્વપૂર્ણ વ્યૂહરચનાઓનો ઉપયોગ કરીને પ્રાપ્ત થયેલાં આ પરિણામોનું તેમની તાલમેળ ધરાવતી પ્રકૃતિને કારણે પેકેજ સ્વરૂપે પુનરાવર્તન કરી શકાય છે. અલબત્ત, સંદર્ભ અને આકાંક્ષાના આધારે વિવિધ સંયોજનોનો ઉપયોગ પણ એક વિકલ્પ હોઈ શકે છે. આ ભાગમાં, આપણે આ હસ્તક્ષેપોથી મળેલાલી શીખનું અનુસરણ કરવાના તથા તેને માપવાના કેટલાક સંભવિત માર્ગો પર પ્રકાશ પાડીશું.

૧. 'કોમન સર્વિસ સેન્ટરો (સીએસસી) થકી માહિતી અને સેવાઓ સુધીની પહોંચ વધારવી

ગ્રામીણ સમુદાયો દ્વારા જાહેર કાર્યક્રમો અને સેવાઓ સુધીની પહોંચમાં સુધારો લાવવા માટે સમજ સાથે માહિતી સુધીની પહોંચ અતિ મહત્વની પૂર્વશરત છે. માહિતીના પ્રસારની જવાબદારી સીએસસી દ્વારા નિભાવી શકાય છે, જેને 'અટલ સેવા કેન્દ્ર' તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે. ભારત સરકાર દ્વારા ૨૦૧૫માં શરૂ કરવામાં આવેલા સીએસસી ૨.૦ હેઠળ દેશની ૨.૫ લાખ ગ્રામ પંચાયતોમાંથી પ્રત્યેકમાં ઓછામાં ઓછું એક સીએસસી સ્થાપવામાં આવશે. આ સીએસસીને હાલનાં ૧.૫ લાખ સીએસસી સાથે એકાકી મંચમાં એકીકૃત કરવાનું હતું. આ સીએસસીની આઈસીટી-આધારિત સરકારથી નાગરિક (જીરસી) અને વ્યવસાયથી નાગરિક (બીરસી) સેવાઓની યજમાની પૂરી પાડવા માટે વન-સ્ટોપ સેન્ટર તરીકે પરિકલ્પના કરવામાં આવી છે.

‘યુરોપિયન સંઘ’ (ઇયુ) સમર્થિત પ્રોજેક્ટ્સ - આઇસીટી આધારિત માહિતી કેન્દ્રને મજબૂત કરીને અને તાલીમબદ્ધ અને યોગ્યતા ધરાવતા નાગરિક સ્વયંસેવકો કે સ્ટાફ થકી વિસ્તરણ ઉમેરીને વર્તમાન ડિજિટલ વિભાજનને કેવી રીતે જોડી શકાય તેનું નિદર્શન કર્યું. નાગરિકો માટે સીએસસીના આઉટરિચ તથા લાભને વધારવા માટે, તકનીકની સાથે સાથે સમુદાયના સભ્યોને ઉપલબ્ધ સેવાઓ વિશે જાણકારી હોવી જોઈએ. તે સિવાય, ઘણા પ્રોજેક્ટ્સે સીએસસી ઓપરેટરો સહિત અગ્રિમ સરકારી અધિકારીઓના ક્ષમતા વર્ધન પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કર્યું. ક્ષમતા વર્ધનના આવા પ્રયત્નોએ સીએસસી કામગીરીના લોકોના અનુભવ તથા સરકારી અધિકારીઓના સંવેદનશીલ વ્યવહારમાં ભારે સુધારામાં યોગદાન આપ્યું છે.

૨. સમુદાયને સાથે લેવા માટે નાગરિક સમાજ સંગઠનોને સામેલ કરવાં

આ પ્રોજેક્ટ્સ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી ઘણી વ્યૂહરચનાઓ સીએસઓનું નેતૃત્વ ધરાવતી અદ્વિતીય દરમિયાનગીરી નથી. આ વ્યૂહરચનાઓને ઘણા જાહેર કાર્યક્રમો તેમજ યોજનાઓ દ્વારા અપનાવવામાં આવી છે. જોકે, ઘણી સંસ્થાગત અડચણો અને ક્ષમતાઓના અભાવને કારણે સરકારી અધિકારીઓ ઘણી વખત તેનું અનુસરણ કરવામાં નિષ્ફળ નીવડે છે. જાગૃતિ વધારવા માટે, સહભાગીતા યોજના, સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ અને સામુદાયિક દેખરેખ થકી સામુદાયિક જોડાણને સુવિધાજનક બનાવવામાં સીએસઓને સામેલ કરવાથી ઘણું પરિવર્તન આવ્યું છે. પીઆરઆઇ પ્રતિનિધિઓ સહિત સમુદાય તથા સરકારી અધિકારીઓ વચ્ચે સંવાદ અને પ્રત્યાયનની સુવિધા પૂરી પાડીને મધ્યસ્થી કરવા માટે સીએસઓને ખાસપણે ગોઠવવામાં આવે છે, જે અસરકારકતા તથા ઉત્તરદાયિત્વને બહેતર બનાવવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે.

જે પ્રોજેક્ટ્સને પ્રક્રિયાને લગતી અનિશ્ચિતતાઓ તથા ગૂંચવણમાં પડેલા સદભાવ સાથેના જાહેર કાર્યક્રમોના પડકારોનો સામનો કરવો પડ્યો, તેમણે ગ્રામ પંચાયત, જિલ્લા અને તાલુકા સ્તરે નવતર ઉકેલો રજૂ કર્યા. તેમણે સેવાઓને સમુદાયો દ્વારા સુલભ બનાવી અને અગ્રિમ સરકારી અધિકારીઓમાં વિશ્વાસ જન્માવવામાં મદદ કરી.

એક મહત્વપૂર્ણ પરિબળ, જેના પર ધ્યાન આપવું જરૂરી છે, તે આ મધ્યસ્થીનું કાર્ય ચાલુ રાખવા માટે સીએસઓનું ક્ષમતા વર્ધન છે. આ પરિયોજનાઓએ મોટાપાયે નાગરિક સમાજ જૂથો માટે શીખવાની તકોનું સર્જન કર્યું તથા તેમના દ્રષ્ટિકોણ, જ્ઞાન અને કૌશલ્ય વધારવામાં

યોગદાન આપ્યું. તાલીમ, માર્ગદર્શન અને શીખવાની મુલાકાતો થકી ક્ષમતા વર્ધનના આવા પ્રયત્નોમાં રોકાણનું સમર્થન કરવું જોઈએ. વધુમાં, સરકારી કાર્યક્રમો તથા નીતિઓના પ્રભાવ અને અસરકારકતાનું માપન કરવા માટે સમયાંતરે સંશોધન અને મૂલ્યાંકન માટે સીએસઓ સાથે ભાગીદારી કરવા માટે વિચારણા કરવી જોઈએ. સમયસર પ્રતિક્રિયા અને અમલીકરણ તથા પ્રક્રિયાત્મક અવરોધોના જ્ઞાનની સાથે-સાથે જે પણ સ્થાનિક ધોરણે યોગ્ય રીતે કામ કરે, તે નીતિ નિર્માતાઓ, નીતિ વ્યવસ્થાપકો અને અમલકર્તા સંસ્થાઓ દ્વારા નિર્ણય લેવામાં મૂલ્યવાન ઇનપુટ બની શકે છે.

૩. પીઆરઆઇનું ક્ષમતા વર્ધન તથા તેમની સાથે સંપર્ક સ્થાપવો પીઆરઆઇની પરિકલ્પના સ્થાનિક સ્વરાજની સંસ્થાઓ તરીકે કરવામાં આવી છે તથા તેમને ઘણા સરકારી કાર્યક્રમોની યોજના, અમલીકરણ અને દેખરેખનું કામ સોંપવામાં આવ્યું છે. ગ્રામ પંચાયત વિકાસ યોજના (જીપીડીપી) માર્ગદર્શિકાઓ, ૨૦૧૮એ ગ્રામ પંચાયતો, પંચાયત સમિતિઓ તથા જિલ્લા પરિષદો માટે આ ભૂમિકાઓનું સ્પષ્ટ નિરૂપણ કર્યું છે. તેમાં ગ્રામ સભાઓ તથા પીઆરઆઇની અન્ય કાર્યકારી તથા સ્થાયી સમિતિઓની ભૂમિકા પર ભાર મૂકવામાં આવ્યો હતો. જીપીડીપી માર્ગદર્શિકાઓ એસએચજી તથા તેમના સંઘ સહિત સીબીઓની ભૂમિકાને આર્થિક વિકાસ અને સામાજિક ન્યાય માટે દરમિયાનગીરીની યોજના અને અમલીકરણમાં ગરીબો અને વંચિતોની સંસ્થા તરીકે સ્વીકારે છે. ઉદાહરણ તરીકે, રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ આજીવિકા મિશન માળખામાં સૂચિબદ્ધ એસએચજી નેટવર્કની જવાબદારીઓમાં ગ્રામ સભાઓ તથા પંચાયતોના અન્ય મંચોમાં સક્રિયપણે ભાગ લેવો, સમુદાય આધારિત દેખરેખ થકી પ્રતિક્રિયા પૂરી પાડવી અને ગ્રામ પંચાયતોને તેમના વિકાસની પહેલ અને યોજનાની પ્રવૃત્તિમાં સહકાર આપવાનો સમાવેશ થાય છે.

જોકે, વાસ્તવમાં ઘણી મોટી સંખ્યામાં ગ્રામ પંચાયતના ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓમાં આ માર્ગદર્શિકાઓને પૂર્ણપણે લાગુ કરવા માટેની સમજ અને ક્ષમતાઓનો અભાવ પ્રવર્તે છે. આથી, આ પ્રોજેક્ટ્સનો ઉદ્દેશ પીઆરઆઇ સભ્યોનું ક્ષમતા વર્ધન કરવાનો, સમિતિઓને સક્રિય કરવાનો અને ગ્રામ સભાઓને મજબૂત બનાવવાનો છે. હકારાત્મક પરિણામોએ સામુદાયિક સભ્યો દ્વારા સરકારી કાર્યક્રમો અને યોજનાઓ સુધીની પહોંચ વધારવામાં યોગદાન આપ્યું. ભાવિ દરમિયાનગીરીઓએ આ બોધપાઠને ધ્યાનમાં રાખવો જોઈએ અને એસએચજી, તેમનાં મંડળો તથા અન્ય સીબીઓ સાથે સંબંધોને સ્થાપિત કરવા અને પોષણ કરવા માટે પીઆરઆઇના ક્ષમતા વર્ધન માટે પ્રયત્ન કરવો જોઈએ.



‘આઈટી’ તંત્રો આધારિત વ્યવસ્થા થકી જાહેર યોજનાઓની પ્રાપ્યતાને સરળ બનાવવી: ઈન્ફર્મેશન ક્લિનિક

માહિતી ક્લિનિક (આઈસી) એ તાલુકા સ્તરે માહિતી સંસાધન કેન્દ્ર (ઈન્ફર્મેશન રિસોર્સ સેન્ટર - આઈઆરસી)નો મહત્વનો ભાગ છે. આ આઈસી રોજ સવારે સામાન્ય રીતે 10 અને 12 વાગ્યાની વચ્ચે બે કલાક માટે કાર્યરત હોય છે. આ દરમિયાન આસપાસના તથા દૂરનાં ગામોનાં લોકો આવે છે. ‘યુરોપિયન યુનિયન’નો સહયોગ (2014-2018) ધરાવતા આ પ્રોજેક્ટના પાંચ વર્ષ દરમિયાન આશરે 11,738 લોકોએ રાજસ્થાન અને ગુજરાતનાં ઈન્ફર્મેશન ક્લિનિક્સની મુલાકાત લીધી છે. આ ઈન્ફર્મેશન ક્લિનિક આઉટ-પેશન્ટ ક્લિનિકની સંકલ્પના પર આધારિત હતું, જે લોકોની પ્રાથમિક આરોગ્યલક્ષી સંભાળ ક્ષેત્રે સેવા પૂરી પાડે છે.

‘ઉન્નતિ’ના ઈન્ફર્મેશન ક્લિનિક પર નિરપવાદ આવનારી વ્યક્તિ ચોક્કસ જાહેર સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટેના તેના અધિકારો સુધીની પહોંચ મેળવવાની સમસ્યા ધરાવે છે. યોગ્યતા ધરાવનારી ઘણી વ્યક્તિઓ કે પરિવારો જાણતા નથી હોતા કે તેઓ ચોક્કસ સરકારી કાર્યક્રમનો લાભ મેળવવાના હકદાર છે. જો તેઓ તેમની યોગ્યતા વિશે જાણતા હોય, તો તેઓ અરજી કેવી રીતે કરવી તથા લાભ કેવી રીતે મેળવવો તે નથી જાણતા હોતા. જો લાભાર્થી તેમના લાભો મેળવવા માગતા હોય, તો સહાયક દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત કરવા સાથે યોગ્યતા પુરવાર કરવાની જવાબદારી લાભાર્થીના શિરે રહે છે. વધુમાં, વધુને વધુ યોજનાઓ અને કાર્યક્રમો ઓનલાઇન થયા છે અને તે માટે કમ્પ્યુટર તેમજ ઈન્ફર્મેશન ટેકનોલોજીનું મૂળભૂત જ્ઞાન હોવું જરૂરી છે.

એક વખત લાભાર્થી જાણે કે તેઓ ચોક્કસ યોજનાનો લાભ મેળવવાના હકદાર છે અને તેઓ સંબંધિત દસ્તાવેજો મેળવી લે, તો ત્યાર પછીનો તબક્કો ખરાઈ અને મંજૂરીનો આવે છે. લાભાર્થીને પોસ્ટ ઓફિસ કે બેંક ખાતા જેવા વિવિધ માધ્યમો થકી આખરી ચુકવણી કરવામાં આવે છે અથવા તો લાભને ‘રાઇટ ટુ ફૂડ એક્ટ, 2013’ (અનાજ વગેરે) વગેરે જેવા લાભો હેઠળ આવરી લેવામાં આવે છે. લાભની નિરંતરતા માટે લાભાર્થીએ ખાસ કરીને પેન્શન જેવા વ્યક્તિગત લાભો માટે વાર્ષિક હયાતીની તપાસ અને પ્રમાણપત્ર પણ કરાવવાનું રહે છે. આ પૈકીના દરેક તબક્કે અંતરાયો ઊભા હોય છે, જે લાભાર્થીને તેના લાભો માટે દાવો કરતા અટકાવે છે અથવા તો વિલંબ કરે છે. આ પૈકીની ઘણી પ્રક્રિયાઓ સરળતાથી ઓનલાઇન પૂરી કરી શકાય છે. આથી, દરેક વ્યક્તિને તેઓ જે તબક્કે અવરોધનો

સામનો કરે છે, તે તબક્કા અંગેની માહિતી તથા સલાહની જરૂર પડે છે. સરકાર દ્વારા સંચાલિત/પુરસ્કર્તા કે સરકારનો સહયોગ ધરાવતાં સામાન્ય સેવા કેન્દ્રો (સીએસસી) કે જન સેવા કેન્દ્રો કે ઇ-મિત્રો અથવા ગ્રામ પંચાયત/તાલુકા સ્તરે કાર્યરત વિલેજ કમ્પ્યુટર આંત્રપ્રિન્ટોર્સ (વીસીઇ) લાભોને ટ્રેક કરવા માટે માહિતગાર નથી હોતા કે તેઓ લાભાર્થીને દરેક તબક્કે સલાહ કે માર્ગદર્શન આપવા માટે સુસજ્જ પણ નથી હોતા. આથી, ઘણી વખત વ્યક્તિ/લાભાર્થી ગૂંચવાતા રહે છે અને છેતરામણા એજન્ટોનો સહેલાઈથી શિકાર બને છે, જેને કારણે તેમણે તેમના લાભો પ્રાપ્ત કરવા માટે વધુ ખર્ચ કરવો પડે છે અને ભ્રષ્ટાચાર સર્જાય છે. મોટાભાગે લાભાર્થીઓ થોડા પ્રયત્નો કર્યા પછી અને નજીવી અડચણને કારણે નિષ્ફળતા સાંપડતાં બધા પ્રયાસો પડતા મૂકે છે. ઈન્ફર્મેશન ક્લિનિક્સ વિવિધ કારણોસર સમયસર પોતાના લાભો પ્રાપ્ત કરવા માટે સક્ષમ ન હોય તેવા ગરીબ લોકોની ઉપર જણાવેલી ચોક્કસ જરૂરિયાતોને સંતોષવા માટે શરૂ કરવામાં આવ્યાં હતાં.

અહીં આપવામાં આવેલા કોઠા નં.-1માં જાહેર યોજનાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટેના વિવિધ તબક્કા દર્શાવવામાં આવ્યાં છે.

જ્યારે એક વ્યક્તિ કે લાભાર્થી પ્રથમ ક્લિનિકમાં પ્રવેશે, ત્યારે તેમની નોંધણી (રજિસ્ટ્રેશન) કરવામાં આવે છે, અર્થાત્ તેમનું નામ અને સંપર્કની વિગતો નોંધવામાં આવે છે, સમસ્યા પણ નોંધવામાં આવે છે, સુસંગત દસ્તાવેજો વ્યવસ્થિત કરવામાં આવે છે અને ઓળખ (આઇડેન્ટિફિકેશન) નંબર વગેરે ભાવિ સંદર્ભ માટે નોંધવામાં આવે છે. તેમની ટૂંકી વિગતો નોંધ્યા બાદ તેમને જે-તે યોજનાઓ માટેની યોગ્યતા, જોગવાઈઓ, અરજીની પ્રક્રિયા વગેરે સહિતનાં આગામી પગલાં વિશે સલાહ પૂરી પાડવામાં આવે છે. સાથે-સાથે, સરકારી વેબસાઇટ્સ કે પોર્ટલ્સ પર મૂકવામાં આવેલી માહિતીને પણ વ્યક્તિની યોગ્યતા, અધિકારો, અરજી કે ચુકવણીની સ્થિતિ માટે તપાસવામાં આવે છે. તેની એક પ્રિન્ટ વ્યક્તિને આપવામાં આવે છે અને તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તેની સૂચના આપવામાં આવે છે. જ્યારે વ્યક્તિએ આગામી પગલાંઓ માટે ઇ-મિત્ર, બેંક, સર્વિસ પ્રોવાઇડર કે વહીવટી કર્મચારી પાસે જવાનું થાય, ત્યારે તેને એક ખુલાસારૂપ અરજી/નોંધ આપવામાં આવે છે, જેથી સામેની વ્યક્તિ તે જોઈને જરૂરિયાત સમજી શકે. આ ઉપરાંત વ્યક્તિને, પાછા આવીને શું થયું તે અંગેની જાણ કરવાનું અને અરજીની રસીદ

કોઠા નં. 1: જાહેર યોજનાઓ સુધીની પહોંચના તબક્કા અને તેને લગતી સમસ્યાઓ

લાયકાત અને જોગવાઈઓ અંગે માહિતી	<ul style="list-style-type: none"> - માહિતીનો અભાવ અથવા ખોટી માહિતી. જેમ કે, વિકલાંગ બાળકો પેન્શન માટે યોગ્યતા નથી ધરાવતા, વગેરે - અરજીકર્તાને રસીદ આપવામાં આવતી નથી
જ્ઞાતિ કે આવકના પ્રમાણપત્ર, વય કે ઓળખના પુરાવા જેવા યોગ્યતા માટેના સહાયક દસ્તાવેજો સાથે અરજી/અપીલ	<ul style="list-style-type: none"> - અરજીકર્તા સહાયક દસ્તાવેજો ધરાવતો નથી - સહાયક દસ્તાવેજોમાં ખાસ કરીને નામ અને વયની વિગતોમાં સમાનતા નથી - અરજીકર્તાને જેના વિશે જાણ ન હોય/મેળવી શકે તેમ ન હોય/સુપરત કરવામાં વધારાનો ખર્ચ થાય તેમ હોય તેવા વધારાના સહાયક દસ્તાવેજો માટે જણાવવું. જેમકે, પેન્શનની અરજી માટે નોટરાઇઝડ આવક પ્રમાણપત્ર માગવું, પાલનહાર માટે જ્ઞાતિનું પ્રમાણપત્ર માગવું, વગેરે. - ઓન-લાઇન અરજીની પૂરવણીરૂપે પેપર એપ્લિકેશનની માગણી કરવી - સીએસસી કે ઇ-મિત્ર સ્વયં અજાણ છે અને માહિતીને અપૂર્ણ રાખે છે અથવા ખોટી માહિતી આપે છે. - યોગ્યતાની ખરાઈ વિના સીએસસી/ઇમિત્ર દ્વારા કરવામાં આવેલી અરજી/અપીલ
ખરાઈ	<ul style="list-style-type: none"> - અરજીકર્તાને તાલુકા સ્તરે દસ્તાવેજોના સેટ સાથે રૂબરૂ હાજર રહેવાની જોગવાઈ ન હોવા છતાં તેમ કરવા માટે જણાવવું - સ્વયં ખુલાસો (સેલ્ફ-ડિક્લેરેશન)ની જોગવાઈ હોવા છતાં આવક અને જમીન માટે ગ્રામ સેવક અને પટવારી પાસેથી અહેવાલ મેળવવા માટે જણાવવું
મંજૂરી	<ul style="list-style-type: none"> - અરજીકર્તાને નામંજૂરી અંગેની માહિતી અને તેનું કારણ ન આપવામાં આવ્યું - ઢીલમાં મૂકાવું
ચુકવણી/ લાભની પ્રાપ્તિ	<ul style="list-style-type: none"> - ચુકવણી કેવી રીતે કરવામાં આવે તે લાભાર્થીએ નક્કી કરવાનું હોય છે, જેના વિશે તેને માહિતી આપવામાં આવતી નથી અને તેને પસંદગીનો વિકલ્પ પસંદ કરવાની ફરજ પાડવામાં આવે છે - એક કરતાં વધારે (મલ્ટિપલ) બેંક ખાતાં આધાર નંબર કે મોબાઇલ સાથે લિંક નથી કરાયાં - ખાતાકીય વ્યવહાર ન થવાથી (નોન-ટ્રાન્ઝેક્શન) બેંક ખાતું બંધ થઈ ગયું - પૈસા ખોટા બેંક ખાતામાં ટ્રાન્સફર થયા
ચુકવણી /લાભની નિયમિતતા	<ul style="list-style-type: none"> - અરજીકર્તાઓ વાર્ષિક ખરાઈ અને તેની પ્રક્રિયા અંગે વાકેફ નહીં - ફરિયાદ નિવારણના પ્રયત્નો અંગેની માહિતીનો અભાવ તથા પ્રતિકાર - ફરિયાદની નોંધણી અસ્પષ્ટ અથવા તો નોંધણીના પુરાવાનો અભાવ - લાભાર્થીને ફરિયાદ બંધ થવા પાછળનાં કારણની તથા નિવારણ માટે ઉચ્ચ અધિકારીનો સંપર્ક સાધવાની જરૂરિયાત અંગે માહિતી આપવામાં આવતી નથી

સાથે લાવવાનું જણાવવામાં આવે છે, જેથી અનુગામી કાર્યવાહી હાથ ધરી શકાય. આ સમગ્ર પ્રક્રિયાની 4 લાભકારક અસરો નીચે પ્રમાણે છે:

- (i) સાચી માહિતી મેળવવા માટે ઠેકઠેકાણે ધક્કા ખાઈને થાકી ગયેલી અને નિરુત્સાહ થઈ ગયેલી વ્યક્તિમાં ફરી આશાનો સંચાર થાય છે. ક્લિનિકમાંથી બહાર નિકળનારાં લોકોના ચહેરા પરની ખુશી જોઈને આ વાતની પુષ્ટિ થાય છે.
- (ii) વ્યક્તિમાં - જ્યાં સુધી લાભ પ્રાપ્ત ન થાય, ત્યાં સુધી તેને મદદ મળશે તેવી ખાતરી સાથે આગામી પગલાંઓ પરના ફોલો-અપ માટેના આત્મવિશ્વાસનો સંચાર થાય છે.
- (iii) મુદ્રિત માહિતી અને ખુલાસારૂપ નોંધનો ઉપયોગ કરીને વ્યક્તિ સંબંધિત કર્મચારીનો સંપર્ક સાધવા માટે અને પોતાના લાભો માટે દાવો કરવા સક્ષમ બને છે. ઘણાં લોકો જુદા-જુદા મહિનાઓમાં તેમના રેશનના ઓફ-ટેકની વિગતો (રેશનના ઓફ-ટેકના હિસાબ)ની પ્રિન્ટઆઉટ સાથે પીડીએસ ઓપરેટર સમક્ષ હાજર થયા હતા અને લિકેજ (ગેરરીતિ/ભ્રષ્ટાચાર)ની માહિતી આપવાની માગણી કરી હતી અથવા તો પરિણામનો સામનો કરવા જણાવ્યું હતું. આ ઉપરાંત ઘણા કેસો એવા પણ હતા, જેમાં લાભાર્થીએ ચુકવણીની માગણી કરવા માટે તેના પેન્શનની ચુકવણીના હિસાબની ખાતાવહીની વિગતો સાથે ટપાલીનો સંપર્ક સાધ્યો હતો.
- (iv) લાભાર્થીઓ યોગ્યતાનો માપદંડ સમજવા માટે પૂરતા સક્ષમ છે. સાથે જ તેઓ યોગ્યતા ધરાવતા પરંતુ લાભો સુધીની પહોંચ ધરાવવા સક્ષમ ન હોય તેવાં તેમનાં ગામનાં લોકો કે પરિચિતોની ઓળખ કરવા માટે અને તેમને આઈસીનો સંપર્ક સાધવાની સલાહ આપવા માટે સક્ષમ છે.

આઈસીને રોજિંદા ધોરણે સહાય પૂરી પાડવા માટે, સલાહ આપનારી વ્યક્તિ વિવિધ યોજનાઓની જોગવાઈઓ અને મળનારા લાભો વિશે તથા દરેક તબક્કે લોકો સામે આવતી અડચણો અને તે અડચણોનું નિવારણ કરવા માટેની શ્રેષ્ઠ વ્યૂહરચનાની સંપૂર્ણ સમજૂતી ધરાવતી હોવી જોઈએ. સહાય પૂરી પાડનાર વ્યક્તિ લાભાર્થીઓની યાદી, યોગ્યતાના માપદંડ, અરજીની સ્થિતિ, નામંજૂરી પાછળનું કારણ,

ચુકવણીની સ્થિતિ અથવા લાભ મળવાની સ્થિતિ, લાભ મળતો બંધ થઈ જવા પાછળના કારણથી સુમાહિતગાર હોવો જોઈએ અને તે માહિતીને સરકારી વિભાગની અલગ-અલગ વેબસાઈટ અને પોર્ટલ્સ પર પૂરા પાડવા જોઈએ. જો વ્યક્તિ જાણતી હોય કે માર્ગદર્શન કેવી રીતે પૂરું પાડવું અને ઇચ્છિત માહિતી કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવી, તો હવે પછી કયું પગલું ભરવું તે અંગેની સલાહ આપવી સરળ થઈ જાય છે. આ માહિતી ગ્રામીણ શિક્ષિત લોકો માટે તથા કમ્પ્યુટર કે ઇન્ટરનેટની પહોંચ ન ધરાવનારાં લોકો માટે અત્યંત ઉપયોગી નીવડે છે.

આજે સરકાર કોમન સર્વિસ સેન્ટર્સ (સીએસસી - નાગરિકો માટે પ્રાપ્યતાના સ્થાન તરીકે સેવા પૂરી પાડતી વેબ-આધારિત વિતરણ વ્યવસ્થા) થકી ઘરઆંગણે ગવર્નમેન્ટ ટુ સિટિઝન (જીટુસી) સેવાઓ પહોંચાડવા માટે પ્રયત્નશીલ છે. ઉલ્લેખનીય છે કે સીએસસીને જાહેર કાર્યક્રમોની જોગવાઈ માટેનાં નોંધપાત્ર સાધનો અને પરિવર્તકો તરીકે જોવામાં આવી રહ્યાં છે. ઉત્તરદાયિત્વ સુનિશ્ચિત કરવું મહત્વનું છે. સીએસસી અથવા માહિતી કેન્દ્રની કામગીરી ગ્રામ પંચાયત, ગામ સ્તરની કોઈ પણ સમિતિ (મહિલાઓનું સ્વ-સહાય જૂથ પણ આ ભૂમિકા ભજવી શકે છે) અને ઓપરેટર વચ્ચેની સમજૂતી કે કરાર થકી મજબૂત કરી શકાય છે. ગ્રામ પંચાયતની વિકાસ અંગેની સ્ટેન્ડિંગ કમિટિ પણ નિયમિત દેખરેખ રાખી શકે છે. ઇન્ફર્મેશન ક્લિનિકની સંકલ્પનાને આગળ લઈ જવા માટે યોજનાઓની જોગવાઈ તથા સરકારી વેબસાઈટ્સ અને પોર્ટલ્સના દિશાસૂચન અંગે સીએસસીનું પદ્ધતિસરનું ક્ષમતા વર્ધન તેમને રાષ્ટ્રીય સ્તરે વિશાળ સમુદાય માટે લાભોની પ્રાપ્યતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે વધારે સુસજ્જ બનાવશે. સીએસસી યોગ્યતા ધરાવનારા લાભાર્થીઓની સઘનપણે ઓળખ કરે, અરજી કરતાં પહેલાં યોગ્યતાનો માપદંડ સંતોષાય છે તે સુનિશ્ચિત કરે, અરજીથી લઈને ચુકવણી સુધી ફોલો-અપ કરે, લાભાર્થીઓની વાર્ષિક ખરાઈ સુનિશ્ચિત કરે અને લોકોને ફરિયાદ દાખલ કરવામાં અને ફરિયાદ નિવારણના ફોલો-અપમાં મદદ પૂરી પાડવા સુધીની ઉમેરારૂપ ભૂમિકા ભજવે તે જરૂરી છે. આ વ્યૂહરચના વ્યાપકપણે લાભાર્થીઓના બહોળા વર્ગ સુધી લાભો સુનિશ્ચિત કરવા માટે લાંબી મજલ કાપે તે જરૂરી છે.



સંદર્ભ સાહિત્ય

‘બ્લેકડ આઉટ: ગવર્નમેન્ટ સિક્કસી ઇન ધ ઇન્ફર્મેશન એજ’ – એલસડેઇર રોબર્ટ્સના પુસ્તક વિશે

(યુનિવર્સિટી ઓફ મેસેચ્યુસેટ્સ એમ્હર્સ્ટનની સ્કૂલ ઓફ પબ્લિક પોલિસીના કેનેડિયન પ્રોફેસર અલાસડેઇર એસ. રોબર્ટ્સ દ્વારા અંગ્રેજી ભાષામાં લખાયેલા આ પુસ્તકની વિગતો ગુજરાતી ભાષામાં સંક્ષિપ્તમાં અહીં સુશ્રી અદિતિ શરન, પ્રોગ્રામ ઓફિસર, ‘ઉન્નતિ’ દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામા આવી છે).

‘બ્લેકડ આઉટ: ગવર્નમેન્ટ સિક્કસી અન ધ ઇન્ફર્મેશન એજ’ પુસ્તક મુખ્યત્વે ગુપ્તતા જાળવવા માટે સરકાર દ્વારા લેવામાં આવતાં વિવિધ પગલાં તથા માહિતીના આદાન-પ્રદાનની બાબતે વધુ મુક્ત વલણ અપનાવવા માટેની વિવિધ દેશોની શોધનું વર્ણન કરે છે. યુનિવર્સિટી ઓફ મેસેચ્યુસેટ્સ એમ્હર્સ્ટનની સ્કૂલ ઓફ પબ્લિક પોલિસીના કેનેડિયન પ્રોફેસર અલાસડેઇર એસ. રોબર્ટ્સે લખેલું આ પુસ્તક માહિતીની પ્રાપ્યતા પર બદલાતાં વહીવટી માળખાંઓના પ્રભાવ અને તે સંદર્ભમાં સરકારના ઉત્તરદાયિત્વ પર ભાર મૂકે છે. રોબર્ટ્સ જાહેર ક્ષેત્રના પુનર્ગઠન અને સરકારની પારદર્શીતા ક્ષેત્રે તેમણે કરેલી કામગીરી માટે જાણીતા છે તથા જાહેર નીતિના પ્રશ્નો, ખાસ કરીને સરકારની ગુપ્તતા અને સરકારી ઓથોરિટીને લગતાં ઘણાં પુસ્તકો તથા લેખો લખ્યાં છે. આ પુસ્તકમાં રોબર્ટ્સ સરકારી રેકોર્ડ્સની પારદર્શીતાની વિવિધ નીતિઓ તેમજ જાહેર ક્ષેત્રે માહિતીની પ્રાપ્યતા વિશે વાત કરે છે. લેખક વિવિધ દેશોમાં માહિતીના પ્રચાર-પ્રસાર માટેના અધિનિયમોના સંદર્ભમાં તે દેશોનાં અનુભવો તથા ઘટનાઓ થકી સમજૂતી પૂરી પાડે છે અને વૈશ્વિક ઘટનાઓએ સમગ્ર વિશ્વમાં આ પ્રકારની નીતિઓ પર શું અસર ઉપજાવી છે તે વર્ણવે છે.

રોબર્ટ્સ પાંચમી જુલાઈ, 1967થી અમેરિકામાં અમલી બનેલા સીમાચિહ્નરૂપ ‘ફ્રીડમ ઓફ ઇન્ફર્મેશન એક્ટ’ (એફઓઆઇએ)ની સમગ્ર ઐતિહાસિક પ્રક્રિયાનું વર્ણન કરે છે. આ અધિનિયમ પસાર થતાં 12 વર્ષ લાગ્યાં હતાં, આ અધિનિયમે લોકોને ‘જાણકારી મેળવવાનો અધિકાર’ બક્ષ્યો અને આમ, સરકારી દસ્તાવેજો સુધીની પહોંચ પ્રાપ્ત થઈ. ત્યારથી આ અધિનિયમમાં ઘણા સુધારા કરવામાં આવ્યા છે. લોકોએ માહિતીની માગણી કરી અને પરિણામે, સરકાર પરની તેમની માગણીઓમાં વધારો થયો. આ માગ વધી, તેમ-તેમ અસરકારકતા સાથે પ્રતિભાવ આપવાની સરકારની ક્ષમતા ઘટી. વળી, અધિનિયમનો દુરુપયોગ કરીને વર્ગીકૃત માહિતી લીક કરીને

આ અધિનિયમે નિ:શંકપણે સરકાર માટે સમસ્યાઓ સર્જી. આમ, પ્રતિકારી પગલાંરૂપે, ‘ધ પ્રાઇવસી એક્ટ, 1974’ પસાર કરવામાં આવ્યો. આ કાયદો માહિતીના એકત્રીકરણના તથા તેના પ્રસારના નિયમન માટે પસાર કરવામાં આવ્યો હતો. રોબર્ટ્સ અમેરિકાની વિવિધ સરકારોને તેમની ગુપ્તતાના આધારે સરખાવે છે. તેઓ 9/11 હુમલા જેવી વૈશ્વિક ઘટનાઓએ કેવી રીતે સરકારને એફઓઆઇએનો પ્રભાવ ઘટાડવા માટે પ્રેરી, તે વિશે વિસ્તારપૂર્વક વાત કરે છે. તે જ રીતે, સમગ્ર પુસ્તકમાં તેઓ વિવિધ દેશોમાં પસાર થયેલા આ પ્રકારના અધિનિયમો વિશે વાત કરે છે. જેમકે, 1997માં થાઇલેન્ડમાં પસાર થયેલો ‘ધ ઓફિશ્યલ ઇન્ફર્મેશન એક્ટ’, જાપાનમાં ‘ધ ઇન્ફર્મેશન ડિસ્ક્લોઝર લો, 1999’, યુગાન્ડામાં ‘ધ એક્સેસ ટુ ઇન્ફર્મેશન એક્ટ, 2005’, મેક્સિકોમાં ‘ધ ફેડરલ લો ઓફ ટ્રાન્સપરન્સી એન્ડ એક્સેસ ટુ પબ્લિક ગવર્નમેન્ટ ઇન્ફર્મેશન, 2003’, ભારતમાં ‘રાઇટ ટુ ઇન્ફર્મેશન એક્ટ, 2005’, ‘ધ ફ્રીડમ ઓફ ઇન્ફર્મેશન એક્ટ, 2000’ તથા અન્યનો સમાવેશ થાય છે. આ દેશોના કેસની નોંધ કરીને રોબર્ટ્સે એ સમજાવવાનો પ્રયત્ન કર્યો છે કે, ‘ફ્રીડમ ઓફ ઇન્ફર્મેશન એક્ટ’ (એફઓઆઇએ) તથા અન્ય વૈશ્વિક ઘટનાઓએ અન્ય દેશોને માહિતીના આદાન-પ્રદાનના સંદર્ભમાં આ પ્રકારના કાયદાઓ અપનાવવા માટે પ્રેર્યાં તથા સમય જતાં સરકારની મુક્તતા તરફ આગેકૂચ કરી, જેને પગલે માહિતીના અધિકાર માટેની એક વૈશ્વિક ચળવળ શરૂ થઈ.

રોબર્ટ્સે માહિતીના અધિકારની ચળવળમાં યોગદાન આપનારાં, લોકો દ્વારા પ્રસ્થાપિત સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનાં દ્રષ્ટાંતો નોંધ્યાં છે. પુસ્તકના પ્રારંભમાં જ, તેમણે રાજસ્થાનના કેલવારા ગામનું દ્રષ્ટાંત આપ્યું છે, જ્યાં 2004માં આશરે 400 ગામવાસીઓ મઝદૂર ચળવળકર્તા જૂથ કિસાન શક્તિ સંગઠન (એમકેએસએસ) દ્વારા આયોજિત જન સુનવાઈ માટે એકત્રિત થયાં હતાં. તેમનો એજન્ડા હતો રેશન અને એમજીનરેગા. રેશન ડીલરો લોકોને મળવાપાત્ર જથ્થો આપતા ન હતા, જ્યારે એમજીનરેગામાં, સરકારી એન્જિનીયરો દ્વારા ભ્રષ્ટાચારના પરિણામરૂપે ‘ભૂતિયા’ કાર્યોની સમસ્યા હતી તથા મસ્ટર રોલમાં એવા લોકોનાં નામો હતાં, જેમણે કદીયે આ પ્રોજેક્ટ્સ પર કામગીરી કરી ન હતી. એમકેએસએસે સત્તાવાર રેકોર્ડ્સમાં ઉપલબ્ધ ડેટાની લોકો સાથે ખરાઈ કરી, તેમનાં નિવેદનો નોંધ્યાં અને એક અહેવાલ તૈયાર કર્યો, જે સરકારને સુપરત કરવામાં આવ્યો હતો. જન સુનવાઈના પરિણામરૂપે, 26 સરકારી અધિકારીઓ પર ભ્રષ્ટાચારનો આરોપ

મૂકાયો, પૈસા પરત લેવામાં આવ્યા અને લોકો સમક્ષ જાહેરમાં ક્ષમાયાચના કરવામાં આવી. આ જ પ્રકારનાં પગલાં રાજસ્થાનનાં અન્ય સ્થળોએ તેમજ મહારાષ્ટ્રમાં અન્ના હજારેના નેતૃત્વમાં ભરવામાં આવ્યાં. આ પ્રકારનાં ઉદાહરણોમાં, ભૂતકાળમાં ‘રાઇટ ટુ ઇન્ફર્મેશન એક્ટ’ ભારતમાં રાષ્ટ્રીય સ્તરે અપનાવવામાં આવ્યો, તે અગાઉ અમુક રાજ્યો તેમના પોતાના ‘રાઇટ ટુ ઇન્ફર્મેશન એક્ટ્સ’ ધરાવતાં હતાં.

આ પ્રકારની સ્થિતિ અન્ય દેશોમાં પણ પ્રવર્તે છે, ત્યારે અમેરિકા હજી પણ 9/11 હુમલાના પ્રત્યાઘાતોનો સામનો કરી રહ્યું હતું. રોબર્ટ્સ સમાન સમયગાળામાં પ્રગટીકરણ સામેની વહીવટી તંત્રની નિર્બળતા વિશે વાત કરે છે. તેઓ તેને ‘પારદર્શીતાનાં વમળો’ ગણાવે છે, જેને ત્રણ પરિબળો દ્વારા ઇજન મળ્યું હતું. પ્રથમ, વહીવટી એકમોના અધિકારીઓ ઉત્તેજનાપૂર્ણ માહિતી પ્રગટ કરવાની ઈચ્છાશક્તિ ધરાવતા હતા, બીજું, આંતરિક માહિતી જનતા સુધી સરળતાથી પ્રસારિત કરી શકાતી હતી અને ત્રીજું, માધ્યમોનું માળખું વધુ સ્પર્ધાત્મક ન્યું અને આ રીતે આંતરિક સમાચારની દરેક વાત ઉત્તેજનાપૂર્ણ બની. આથી સરકાર વધુને વધુ સ્વાયત્ત બનવા માટે પ્રયત્નશીલ બની અને એફઓઆઇએની પહોંચ ઘટાડવા માટે પ્રયત્ન કર્યો.

આ ઉપરાંત આ પુસ્તક - ટેકનોલોજી કેવી રીતે માહિતીના પ્રગટીકરણ તથા તેના પ્રસારમાં મદદરૂપ થાય છે, તેની પણ સમજૂતી આપે છે. રોબર્ટ્સે પ્રિન્ટિંગ પ્રેસના ઇતિહાસ અને ત્યારથી ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજીએ સાધેલા વિકાસ વિશે વાત કરી છે તથા તેના થકી સરકારી ડેટાનું કેવી રીતે પ્રવાહીકરણ થયું છે તે વર્ણવે છે. વધુમાં તેઓ સ્ટ્રક્ચર્ડ અને અનસ્ટ્રક્ચર્ડ ડેટા (સંગઠિત અને અસંગઠિત) વિશે જણાવે છે. સરકાર પાસેનો વિશાળ ડેટાબેઝ, જે યુસ્ત ધોરણો સાથે સંગ્રહિત કરવામાં આવ્યો હોય, તે સ્ટ્રક્ચર્ડ ડેટા છે. રોબર્ટ્સ ખાસ કરીને પત્રકારો, બિન-સરકારી સંગઠનો, શૈક્ષણિક સંશોધકોએ સરકારી કાર્યોની તપાસ કરવા માટે ભૂતકાળમાં કેવી રીતે આ સ્ટ્રક્ચર્ડ ડેટાનો ઉપયોગ કર્યો હતો અને સરકારના ઉત્તરદાયિત્વ અંગેના આલોચનાત્મક અહેવાલો રજૂ કર્યા હતા, તેનું નિરૂપણ કરે છે. ઇન્ટરનેટ પોલ એક પ્રવાહ બન્યો, જેના થકી લોકોએ તેમના

વિચારો રજૂ કર્યા. વળી, રોબર્ટ્સ ટેકનોલોજીમાં આવતા ઝડપી પરિવર્તનોને કારણે વધુને વધુ ડેટા વર્ગીકૃત થવાથી સરકારી ડેટા અપ્રાપ્ય બન્યો, તેની પણ ચર્ચા કરે છે. બીજી તરફ, નવી ઇન્ફર્મેશન અને કમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજી (માહિતી અને પ્રત્યાયન તકનીક)ના આગમનથી ખાનગી ડેટાબેઝ-ધારકોનું પ્રમાણ એટલું વધ્યું કે તેના કારણે વ્યક્તિગત ગુપ્તતા જોખમાઇ. અયોગ્ય કેસના દ્રષ્ટાંતો દર્શાવે છે કે, આ પ્રકારની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ પીછો કરવા માટે, પજવણી કરવા માટે કે પછી બ્લેકમેઇલિંગ કરવા માટે થઈ શકે છે. આથી, આ ડેટાબેઝની પ્રાપ્યતાનું નિયમન કરવું પણ જરૂરી છે. ત્યાર પછી તેઓ અનસ્ટ્રક્ચર્ડ ડેટાનો મુદ્દો ઊઠાવે છે - એવો ડેટા જે ધોરણો અનુસારના રેકોર્ડ્સમાં સંગ્રહિત નથી, જેમ કે, ઇમેઇલ, પત્રો, મેમોરેન્ડમ, અહેવાલો, સ્પ્રેડશીટ્સ, રજૂઆતો, વગેરે. તેમના મતાનુસાર, અનસ્ટ્રક્ચર્ડ ડેટાના આ વિભિન્નકૃત સ્વરૂપોએ સરકારી પારદર્શીતા વધારવામાં સહાય પૂરી પાડી છે, કારણ કે, અધિકારીઓ હંમેશા એ બાબતે સાવધ રહે છે કે આ ડેટા જાહેર થઈ શકે છે. ડેટાના વ્યાપકપણે ડિજિટાઇઝેશન સાથે ડેટામાં હેર-ફેર કરવી, આટલા મોટાપાયા પરની માહિતીના વિશ્લેષણ સહિતના પ્રશ્નો સરકાર પર તથા બિન-સરકારી સંગઠનો પર ભારણ ઊભું કરે છે. આમ, રોબર્ટ્સે નવી ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી તેની સાથે લઈ આવેલી જટિલતાઓનું નિરૂપણ કરવાનો પ્રયત્ન કર્યો છે.

‘બ્લેકડ આઉટ’ સરકારી ગુપ્તતા, ઉત્તરદાયિત્વની પ્રવૃત્તિ, વૈશ્વિક ઘટનાઓ, જે સરકારોની પારદર્શીતા અને ઉત્તરદાયિત્વને પ્રભાવિત કરે છે, માહિતી અને પ્રત્યાયન ટેકનોલોજીની ભૂમિકા અને અંતમાં જાહેર પ્રગટીકરણના સંદર્ભમાં સાંપ્રત વિશ્વમાં આજે પ્રવર્તતી જટિલતાઓનાં ઉદાહરણોની વિશાળ તેમજ વિસ્તૃત શ્રેણી પૂરી પાડે છે. એ વાત સાથે રોબર્ટ્સ સમાપન કરે છે કે, વર્તમાન સમયમાં ફક્ત પારદર્શીતા પૂરતી નથી, અન્યાયના ઉપાયો મળે, તે પણ એટલું જ જરૂરી છે. આ પુસ્તકમાં જાહેર ક્ષેત્રનું દરેક પાસું વિભિન્ન સુસંગત દ્રષ્ટાંતો સાથે સમાવેશક રીતે સમજાવવામાં આવ્યું છે. માહિતી પ્રગટીકરણનાં સાધનો અને સ્વરૂપનું મહત્વ તથા વિકાસની ચર્ચા કરતી વખતે, લેખકે તેની સાથે સંકળાયેલા પડકારો તરફ પણ પ્રકાશ પાડ્યો છે. ઉપસંહારરૂપે, એમ કહી શકાય કે, રોબર્ટ્સનું આ પુસ્તક અત્યંત માહિતીપ્રદ અને આકર્ષક છે.





विकास शिक्षण संगठन

२१५, आजाद सोसायटी, अमदावाद-३८० ०१५.

ફોન: ०७८-२५७४५१४५, २५७३३२८५ ઈ-મેલ: psu_unnati@unnati.org, publication@unnati.org વેબસાઈટ: www.unnati.org

ક્ષેત્રીય કાર્યાલય: ૬૫૦, રાધાકૃષ્ણપુરમ, લહેરિયા રિસોર્ટની નજીક, ચોપાસની-પાલ બાય-પાસ લિંક રોડ, જોધપુર-૩૪૨૦૧૪, રાજસ્થાન.

ફોન: ૦૮૧-૭૪૨૫૮૫૮૧૧૧ ઈ-મેલ: jodhpur_unnati@unnati.org

આ બુલેટિનનાં લેખોમાં મંતવ્યો લેખકોના વ્યક્તિગત છે.

મુદ્રણ: પ્રિન્ટવિઝન, અમદાવાદ.

ફક્ત અંગત વિતરણ માટે

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