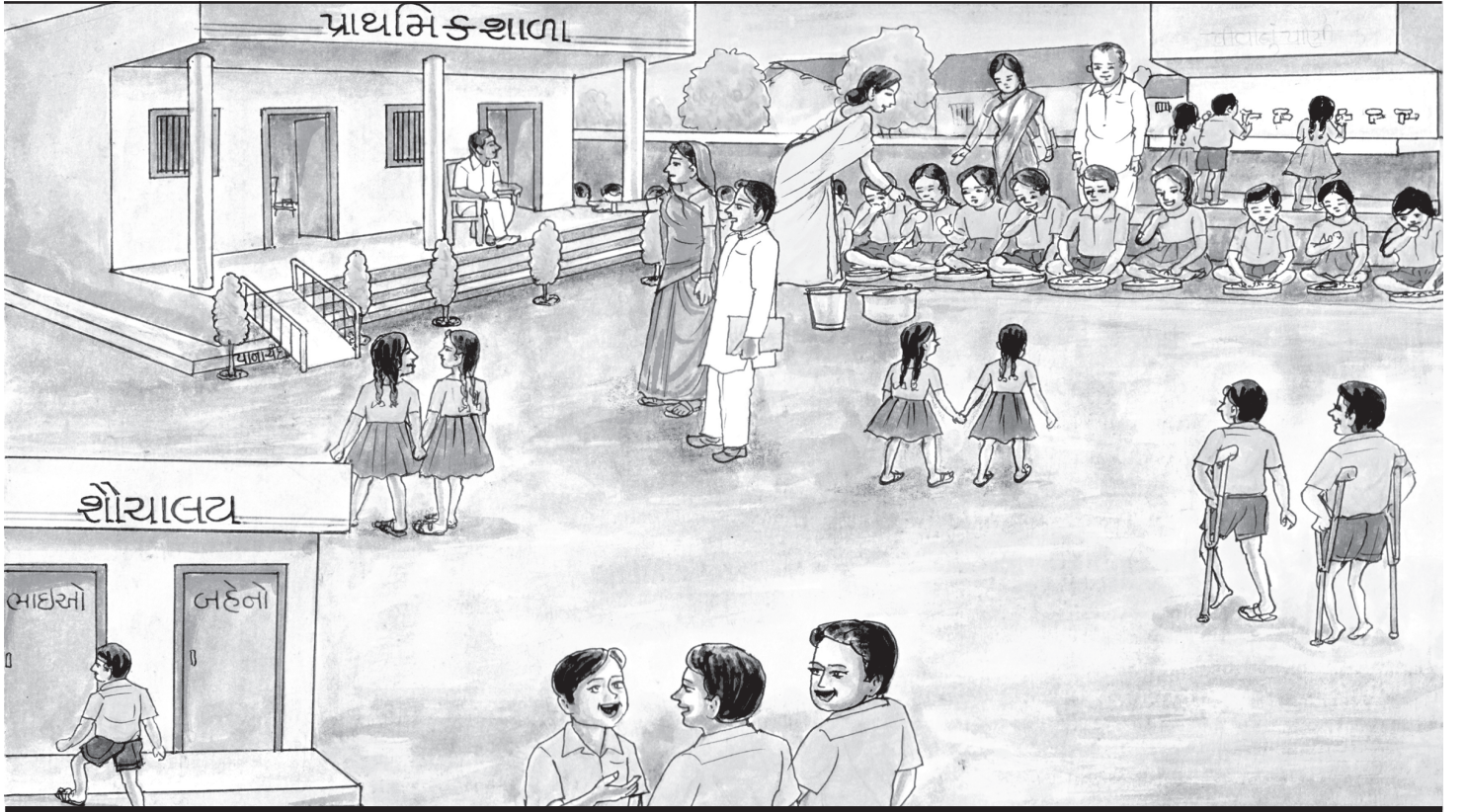


वर्ष : 24 अंक : 1 (86वाँ अंक) जनवरी-मार्च, 2019

# बिचार

सार्वजनिक कार्यक्रमों और सेवाओं की प्राप्ति सुगम बनाना:  
भारत में नागरिक समाज संगठनों (CSO) के नेतृत्व वाली  
परियोजनाओं से सीख



---

■ सार्वजनिक कार्यक्रमों और सेवाओं की प्राप्ति सुगम बनाना: भारत में नागरिक समाज संगठनों (CSO) के नेतृत्व वाली परियोजनाओं से सीख	<b>3</b>
■ 'आईटी' सक्षम तंत्र के माध्यम से सार्वजनिक योजनाओं तक पहुंच को आसान करना: 'इन्फॉर्मेशन क्लिनिक्स'	<b>19</b>
■ संदर्भ सामग्री	<b>22</b>

---

# सार्वजनिक कार्यक्रमों और सेवाओं की प्राप्ति सुगम बनाना: भारत में नागरिक समाज संगठनों (CSO) के नेतृत्व वाली परियोजनाओं से सीख

## पृष्ठभूमि

भारत सबसे बड़ा लोकतंत्र है, दूसरा सबसे अधिक आबादी वाला देश है, और दुनिया में सबसे तेजी से उभरती अर्थव्यवस्थाओं में से एक है। 90 के दशक की शुरुआत में आर्थिक सुधारों ने भारतीय अर्थव्यवस्था को अगले तीन दशकों में तेजी से बढ़ने में मदद की। इस शानदार आर्थिक विकास से असमानता भी बढ़ती जा रही है। गरीबी पर विभिन्न आधिकारिक अनुमान बताते हैं कि देश का लगभग पांचवां हिस्सा गरीब है; हालांकि, जब इसे बहुआयामी गरीबी के लिए मापा जाता है, तो एक-तिहाई के आसपास गरीबी मानी जाती है।

लगातार उच्च आर्थिक विकास स्वयं ही गरीबी और असमानता को दूर नहीं कर सकता। इसका सक्रिय सरकार द्वारा संसाधनों का पुनर्वितरण करना होता है। भारत सरकार ने विभिन्न राज्य सरकारों के साथ मिलकर पिछले 70 वर्षों में गरीबी कम करने और अपने नागरिकों के कल्याण को बेहतर करने के लिए कई सार्वजनिक कार्यक्रम और योजनाएँ तैयार की हैं। हर आने वाली सरकार गरीबों को सामाजिक और आर्थिक सुरक्षा प्रदान करने के लिए सार्वजनिक सेवाओं और योजनाओं को प्रदान करने में सुधार करने के लिए नए सिरे से संकल्प लायी है। अच्छे इरादों के बावजूद, अधिकांश सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं को गांव के अंतिम व्यक्ति तक पहुंचने में चुनौतियों का सामना करना पड़ा है, जिसे अक्सर क्लासिक रूप से 'अंतिम मील कनेक्टिविटी समस्या' कहा जाता है।

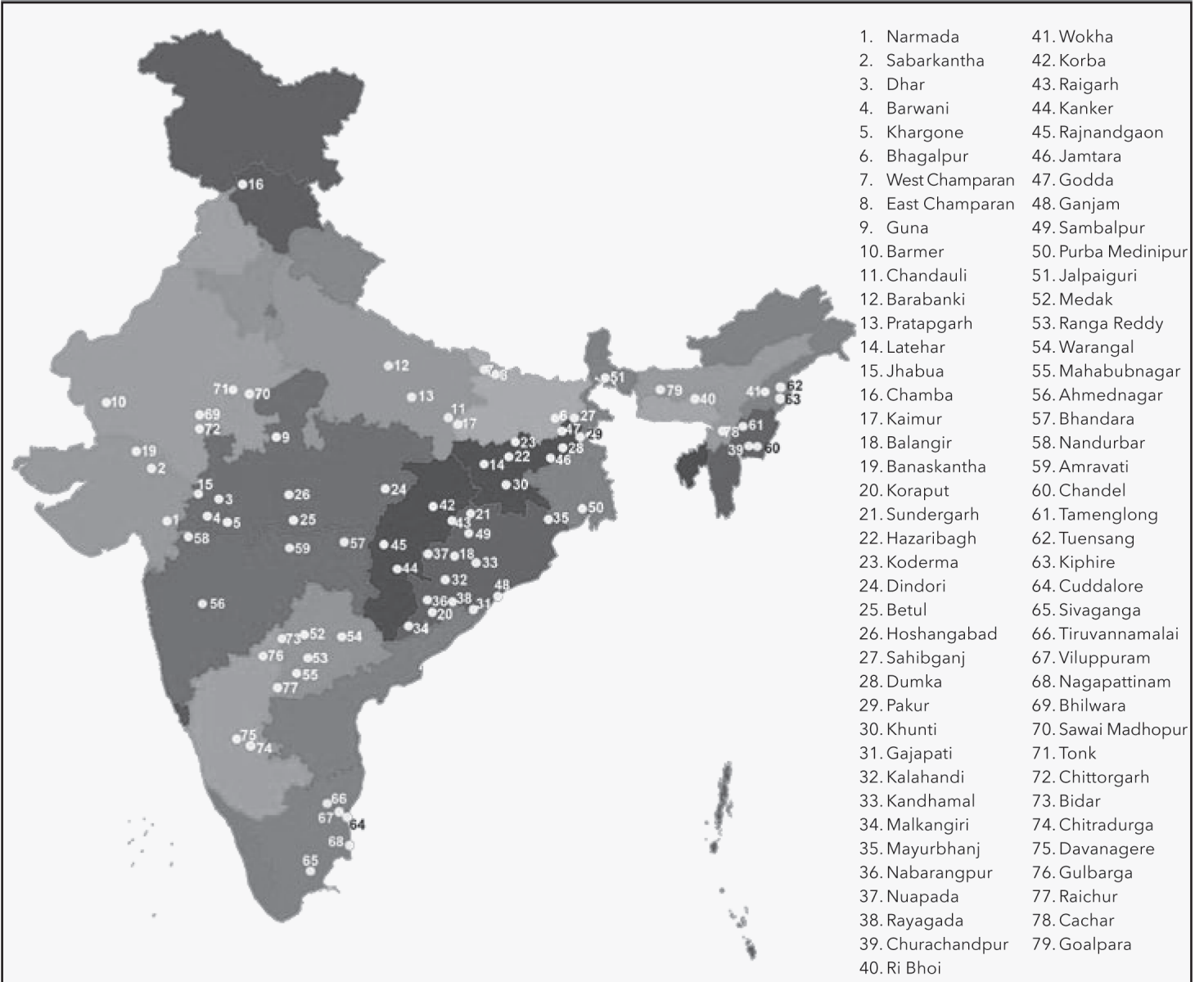
शासन संस्थाओं में संस्थागत क्षमता की कमी, इस तरह की कई योजनाओं पर शासन का अति केंद्रीकरण, भ्रष्टाचार और लीकेज (चोरी), निर्णय लेने में पारदर्शिता और जवाबदेही की कमी इन योजनाओं के प्रभावी कार्यान्वयन में कुछ प्रमुख अड़चनें हैं। इसके अलावा, उपलब्ध योजनाओं, संसाधनों के आवंटन, और अधिकारों के बारे में जानकारी की कमी के कारण अक्सर गरीब और पिछड़े लोगों की मांग कमजोर होती है, जो इन योजनाओं के संभावित लाभार्थी हैं। भारत सरकार ने 27 राज्यों में 250 पिछड़े जिलों के

विकास में सतत क्षेत्रीय असंतुलन को दूर करने के लिए, फरवरी 2007 में पिछड़ा क्षेत्र अनुदान निधि कार्यक्रम (BRGF) शुरू किया। इस कार्यक्रम में पंचायती राज संस्थानों (PRI) की भूमिका के महत्व पर जोर दिया गया है।

इस पृष्ठभूमि में, यूरोपीय संघ (EU) ने भारत में काम करने वाले नागरिक समाज संगठनों (CSOs) के लिए 'भारत में पिछड़े जिलों में सार्वजनिक योजनाओं की सूचना तक पहुँच में सुधार' कार्यक्रम शुरू किया था। इस कार्यक्रम का विशिष्ट उद्देश्य स्थानीय अधिकारियों और सेवा प्रदाताओं को योजना, बजट, कार्यान्वयन, नियंत्रण और मूल्यांकन के दौरान, पिछड़े जिलों में, गाँव स्तर तक, सार्वजनिक योजनाओं और पहलों के बारे में जानकारी बढ़ाने और सुधारने में मदद करना था। इसका उद्देश्य जिला स्तर पर और नीचे सार्वजनिक योजनाओं और सेवाओं के संचालन में सुधार करके गरीबी को दूर करना था, ताकि सबसे कमजोर और उपेक्षित लोग सार्थक रूप से भाग ले सकें और निर्णय लेने की समग्र प्रक्रिया से लाभान्वित हो सकें। इसने स्थानीय स्वशासन के संस्थानों के रूप में PRI की सक्रिय और सार्थक भागीदारी पर जोर दिया।

यूरोपीय संघ के सहयोग से 2014-2018 के दौरान इस पहल को लागू करने के लिए CSO के नेतृत्व वाली कुल 14 परियोजनाओं का चयन किया गया था। इन 14 परियोजनाओं में लगभग 70 CSO शामिल थे और 20 राज्यों के 79 जिलों के लोगों तक सीधे पहुंचे थे। अप्रत्यक्ष रूप से, इसने चार मिलियन परिवारों और 20 मिलियन लोगों को प्रभावित किया होगा (मानचित्र 1 देखें)। CSO की अगुवाई वाली इन परियोजनाओं में संबंधित सरकारी कार्यक्रमों और योजनाओं के बेहतर प्रशासन, पहुंच और प्रदान करने में सुधार के साथ-साथ पारदर्शिता और जवाबदेही के लिए लाभार्थियों के साथ लक्षित समूहों और साझेदारों की भागीदारी के साथ स्वास्थ्य, शिक्षा, सामाजिक सुरक्षा और संरक्षण, आजीविका संवर्धन को हल करने के प्रयास किए गए थे। 2014 में आई नई सरकार ने पहले वाले कार्यक्रमों के अलावा कई नए कार्यक्रमों और योजनाओं की शुरुआत

## मानचित्र 1: इस पहल के तहत शामिल किए गए जिले



की। उनमें प्रमुख थे स्वच्छ भारत मिशन - ग्रामीण (SBM-G), प्रधानमंत्री आवास योजना (PMAY), और दीन दयाल उपाध्याय ग्रामीण कौशल्य योजना।

सरकार की कुछ विशिष्ट पहलों में शामिल हैं - कॉमन सर्विस सेंटर का दायरा बढ़ाना, ई-गवर्नेंस और सभी भारतीय नागरिकों के लिए एक विशिष्ट पहचान संख्या, जिसे लोकप्रिय नाम आधार के रूप में जाना जाता है। इसने जन धन (बैंक खाता), आधार, और मोबाइल (लोकप्रिय नाम JAM) को सरकारी कार्यक्रमों के लाभार्थियों के बेहतर लक्ष्यीकरण और लीकेज (चोरी) को कम करने के लिए सीधे लाभ हस्तांतरण (DBT) के रूप में जोर दिया।

अगले भाग में दिखाया गया CSO के नेतृत्व वाली पहल और इस प्रकाशन में शामिल 14 केस अध्ययन के माध्यम से, सभी 79 पिछड़े जिलों में एक मजबूत विरासत छोड़ने की संभावना है, जहां परियोजनाओं को लागू किया गया था। जनवरी 2018 में सरकार द्वारा पहचाने गए 115 महत्वाकांक्षी जिन में से 30 को इस प्रोग्राम में कवर किया गया था।

इन 14 परियोजनाओं के दस्तावेजीकरण की पहल 14 प्रमुख भागीदारों और यूरोपीय संघ के अधिकारियों के बीच कई विचार-विमर्श से हुई। उन्होंने महसूस किया कि पुनरावर्तन और आकार बढ़ाने के लिए लागू की गई रणनीतियों, विकसित सर्वोत्तम प्रथाओं, प्राप्त परिणामों, और



इन परियोजनाओं से प्राप्त सीखों के दूरगामी और सकारात्मक प्रभाव हो सकते हैं। इस ज्ञान का उपयोग अन्य विकास कर्ताओं द्वारा किया जा सकता है और संबंधित विकास नीतियों और कार्यक्रमों को समृद्ध किया जा सकता है। भागीदारों में से एक, उन्नति ने नेतृत्व किया और इन केस अध्ययन का विश्लेषण करने और दस्तावेजीकरण का कार्य करने के लिए और इस उद्देश्य के लिए सीख प्राप्त करने के लिए उसे एशिया में भागीदारी अनुसंधान (PRIA) कार्य सौंपा था।

इस दस्तावेजीकरण की शुरुआत में, यूरोपीय संघ के अधिकारियों और परियोजना के सहयोगियों के साथ परामर्श से प्रासंगिक समझ, परिवर्तन के सिद्धांत और परियोजना कार्यान्वयन को निर्देशित करने वाली रणनीतियों पर ध्यान केंद्रित करके फ्रेमवर्क विकसित किया गया था। इसने विभिन्न आउटपुट और प्रमुख परिणामों के संदर्भ में परिणामों का विश्लेषण किया, और सबसे महत्वपूर्ण बात, प्रत्येक परियोजना से सबक सीखे गए थे। केस अध्ययन मुख्य रूप से माध्यमिक दस्तावेजों जैसे परियोजना प्रस्तावों, आधारभूत अध्ययन रिपोर्ट, परियोजना प्रगति रिपोर्ट, अनुसंधान और अध्ययन रिपोर्ट, और इन परियोजनाओं के तहत तैयार किए गए अन्य प्रकाशनों पर आधारित थे। स्थानीय परियोजना कार्यान्वयन भागीदारों, लाभार्थियों, अन्य हितधारकों जैसे निर्वाचित PRI प्रतिनिधियों, जिला और उप-जिला अधिकारियों, और अग्रवर्ती (फ्रंटलाइन) कार्यकर्ताओं के साथ बातचीत करने के लिए कई परियोजना स्थलों का दौरा किया गया था। क्षेत्र यात्राओं ने कार्यक्रम की रणनीतियों, परिणामों और प्रभावों के बारे में अतिरिक्त जानकारी प्रदान की। अगले खंडों में, हम इन हस्तक्षेपों से कार्यक्रम की रणनीतियों, परिणामों और प्राप्त सीखों पर चर्चा करेंगे। एक निश्चित निष्कर्ष निकालने के बजाय, हम आगे पुनरावर्तन और आकार बढ़ाने के लिए कुछ तरीके पेश करेंगे।

## रणनीति और हस्तक्षेप

इस पहल के तहत कार्यान्वित सभी 14 परियोजनाओं को इस आधार पर तैयार किया गया था कि सबसे पिछड़े वर्गों की मांग में कमी के लिए सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं के बारे में अपर्याप्त जानकारी जिम्मेदार थी, जिसके कारण गुणवत्ता वाली सार्वजनिक सेवाओं तक उनकी पहुंच में बाधा आ रही थी। बहरहाल, सूचना तक पहुंच को आवश्यक माना गया था, लेकिन यह सार्वजनिक सेवाएं प्राप्त करने के लिए पर्याप्त शर्त नहीं थी। निर्णय लेने को प्रभावित करने के लिए शासन और सेवा प्रदान करने वाली संस्थाओं के साथ जुड़ने के लिए आवाज और क्षमता को बढ़ाने के लिए जानकारी के साथ-साथ, सबसे कमजोर समुदायों को अपने स्वयं के समूहों की भी

आवश्यकता थी। चूंकि अधिकांश परियोजनाओं ने इस परिदृश्य के मूल कारणों में से एक लोकतांत्रिक रूप से चुने गए शासन संस्थानों की जवाबदेही में कमी की पहचान की थी, इसलिए शासन और सेवा प्रदान करने वाली संस्थाओं और उनके प्रतिनिधियों के निष्पादन और आचरण की निगरानी के प्रयास किए जाने चाहिए। स्थानीय सरकार के स्तर पर विस्तृत संस्थागत व्यवस्था होने के बावजूद, ऐसी कई संरचनाएँ या तो दोषपूर्ण थीं या उनमें कमी थी। पिछड़े लोगों और उनके संगठनों की क्षमता विकसित करने के साथ-साथ, अग्रवर्ती सरकारी कर्मचारियों और PRI के निर्वाचित प्रतिनिधियों की संवेदनशीलता और क्षमता निर्माण करना अनिवार्य था।

इन परियोजनाओं ने गांव, ग्राम पंचायत, ब्लॉक, जिला और राज्य स्तरों पर इंटरफ़ेस बातचीत को सुविधाजनक बनाकर पिछड़े समुदायों और सेवा प्रदाताओं के बीच सेतु का काम किया। इस तरह की कई इंटरफ़ेस बैठकों ने अधिकारियों और निर्वाचित प्रतिनिधियों को सीखने और सार्वजनिक सेवा प्रदान करने की स्थिति में आने वाली अड़चनों के बारे में जागरूक और संवेदनशील बनने के अवसर पैदा किए। इस नए ज्ञान और संवेदनशीलता से लैस, उनमें से कई चैंपियन बने और PRI-निर्वाचित प्रतिनिधियों ने इस तरह की अड़चनों को दूर करने के लिए अपनी राजनीतिक इच्छाशक्ति को बढ़ाया। इस खंड में, हम उदाहरण के साथ चर्चा करेंगे कि प्रत्येक परियोजना द्वारा बहुपक्षीय रणनीतियों को लोगों के लिए सूचना प्रवाह में सुधार लाने और भारत में सबसे पिछड़े जिलों से सबसे अधिक पिछड़े समुदायों के लिए सार्वजनिक सेवाओं तक पहुंच बढ़ाने के लिए कैसे इस्तेमाल किया गया था।

## 1. सबसे वंचित लोगों को लक्षित करना और समूहों की

### आवाज तेज करने के लिए उनके संगठन बनाना

भारतीय संदर्भ में सामाजिक और आर्थिक बहिष्कार को अक्सर जातियों, जातीयता, लिंग और अवसर जैसी संरचनात्मक असमानताओं द्वारा बढ़ा-चढ़ा कर बताया जाता है। भारतीय आबादी का एक बड़ा वर्ग बहिष्कार का दोहरा या तिगुना बोझ झेलता है। उनमें से बहुतों को गरीबी से उबरने के लिए सरकार और अन्य बाहरी कार्यकर्ताओं से सहायता की आवश्यकता होती है और एक सभ्य जीवन जीने के लिए कई अभाव होते हैं। एक आदर्श स्थिति में, सार्वजनिक सेवाओं को विकास नीतियों, कार्यक्रमों और दिशानिर्देशों द्वारा निर्धारित अधिकारों के अनुसार सभी नागरिकों के लिए उपलब्ध होना चाहिए। ऐसा नहीं होने पर, अकेले नागरिक को भी सार्वजनिक एजेंसियों को निष्पादन नहीं करने या लापरवाही के लिए जवाबदेह ठहराने का अधिकार है।

यह एक सामान्य सिद्धांत है जो लोकतांत्रिक शासन प्रणाली में स्थापित 'सामाजिक अनुबंध' पर आधारित है। हालांकि, यह वास्तविकता से बहुत दूर है, क्योंकि घिसी-पिटी धारणाओं या पूर्वाग्रहों से उत्पन्न होने वाली उनकी सामाजिक-जनसांख्यिकी पृष्ठभूमि खास कमजोरियों के कारण कुछ समूहों को सार्वजनिक सेवाओं को प्राप्त करने से अक्सर बाहर रखा जाता है। ऐसी स्थितियों में, सटीक जवाबदेही के लिए गरीबों और उपेक्षितों की सामूहिक आवाजों को प्रमुखता मिलती है।

CSO, लंबे समय से गरीबों और वंचित लोगों को संगठित करने और उनके संगठन निर्माण में लगे हुए हैं। कई वास्तविक उदाहरणों से पता चलता है कि जब गरीब और वंचित संगठित हो जाते हैं, तो उनकी आवाज को बढ़ाने, अधिकारों की मांग करने और सत्ता के पदों पर बैठे लोगों और संस्थानों के साथ बातचीत करने की क्षमता भी बढ़ जाती है। CBO को मजबूत करने के लिए लोगों की आवाज का प्रतिनिधित्व करने के लिए स्थानीय नेतृत्व का विकास और पोषण करना महत्वपूर्ण है।

इन परियोजनाओं ने पूर्ववर्ती BRGF जिलों में हस्तक्षेप करने का फैसला किया और अनुसूचित जनजातियों (ST), अनुसूचित जाति (SC), अन्य पिछड़ा वर्ग (OBC), और अल्पसंख्यकों जैसे सबसे बहिष्कृत और कमजोर समुदायों के साथ काम करके संरचनात्मक असमानताओं की चुनौतियों का सामना करने के लिए प्रतिबद्ध किया। कई परियोजनाओं ने इन बहिष्कृत समूहों में सबसे कमजोर वर्गों, जैसे महिलाओं और बच्चों पर जोर देना चुना। इस पहल के तहत कुछेक परियोजनाओं ने कुछ 'विशिष्ट रूप से कमजोर' समुदायों से संबंधित मुद्दों को हल किया।


अधिकांश परियोजनाओं ने विभिन्न स्तरों पर विभिन्न प्रकार के CBO को उत्प्रेरित किया, मजबूत किया और सुविधा प्रदान की। कभी-कभी, इन संगठनों का गठन ग्रामीण स्तर पर महिलाओं, बच्चों और किशोरों, किसानों और युवाओं, आदि जैसे विशिष्ट लक्षित समुदायों की भागीदारी से किया गया। कई परियोजनाओं ने इन ग्राम-स्तरीय CBO को ब्लॉक में या जिला स्तर पर आगे बढ़ाया है ताकि वे प्रभावी ढंग से विकास प्रशासन और स्थानीय सरकारी संस्थानों के उच्च स्तर के साथ जुड़ सकें। फिर भी, कई अन्य ने स्थानीय समूहों को राज्य स्तर पर आगे बढ़ाया है, जहां राज्य प्रशासन के साथ गहन जुड़ाव की आवश्यकता थी। ये CBO सूचना और सार्वजनिक सेवाओं तक पहुंच को बेहतर बनाने वाली कई तरह की परियोजना

गतिविधियों में शामिल थे और अंततः उनका नेतृत्व भी किया।

बिहार के पूर्वी चंपारण जिले में एक्शन एड इंडिया ने दलित अधिकार मोर्चा (DAM) का गठन किया। इसने सूचना अधिकार (RTI) अधिनियम का व्यापक रूप से उपयोग करके प्रासंगिक जानकारी तक पहुंच प्राप्त की और सरकारी विभागों के साथ जन सुनवाई का आयोजन किया। DAM की सक्रिय भागीदारी के कारण दलितों की बस्तियों में विद्युतीकरण हो पाया। DAM सदस्य द्वारा की गई सामाजिक ऑडिट ने सार्वजनिक वितरण प्रणाली (PDS) में विसंगतियों का खुलासा किया, जहां अक्सर दलितों (SC) को कम-गुणवत्ता वाला अनाज वितरित किया जाता था। DAM सदस्यों ने संबंधित अधिकारियों के साथ इस मुद्दे को उठाया और उचित मूल्य की दुकान मालिकों के खिलाफ कार्रवाई की गई।

'एक्टेड' (ACTED) ने उत्तर-पूर्व भारत के दूरदराज और पिछड़े जिलों में काम करने का फैसला किया, जो सांस्कृतिक रूप से विविध हैं और जहां बड़ी संख्या में जातीय समूह रहते हैं। दशकों तक, इस क्षेत्र के भौगोलिक अलगाव और बुनियादी ढांचे की कमी ने इसके विकास के परिणामों पर प्रतिकूल प्रभाव डाला। यह इस क्षेत्र की नाजुक सुरक्षा स्थिति से और भी जटिल हो जाता है, जो सरकारी सेवाओं को प्रदान करने से रोकता है। इस क्षेत्र के बहुत से लोग सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं से अनजान थे, और जो कुछ जागरूक थे, वे ज्यादातर खराब कार्यान्वयन के कारण अक्सर उन तक नहीं पहुंच पाते थे।

अग्रगामी ने भूमिहीन और सीमांत किसानों, प्रवासी श्रमिकों और ओडिशा के दूरस्थ और सबसे पिछड़े जिलों में विस्थापित समुदायों के साथ अपने हस्तक्षेप को प्राथमिकता दी। इसने गांव और/या ग्राम पंचायत स्तर पर नागरिक कार्रवाई समूह (CAG) का गठन किया। इन समूहों ने सेवा की कमी के बारे में शिकायतें दर्ज करने और याचिकाओं के लिए निगरानी प्रतिक्रियाओं के लिए सामुदायिक प्रयासों का समन्वय किया। CAG सदस्यों और अन्य प्रतिभागियों को सरकारी प्रावधानों और सुविधाओं, नियमों और विनियमों, स्कूल प्रबंधन समितियों (SCM) और एकीकृत बाल विकास सेवा (ICDS) समिति के सदस्यों की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों पर संवेदनशील बनाने के लिए नियमित कार्यक्रम आयोजित किए गए थे। ब्लॉक स्तर पर, सिटीजन एक्शन फोरम (CAF) का गठन स्थानीय लोगों के लिए जवाबदेही की मांग करने के मंच के रूप में किया गया था, और उन्हें मौजूदा संस्थागत ढाँचों के साथ जोड़ा गया था, जिसमें ग्राम सभा



और  
पल्ली सभा,  
शिकायत दिवस, पोषण  
दिवस और रोज़गार गारंटी दिवस  
शामिल हैं। प्रत्येक CAF में प्रशिक्षित युवा,  
सामुदायिक नेता और संयोजक के रूप में एक सचेतक  
शामिल थे।

CESVI ने मौजूदा CBO (जाति, लिंग और व्यवसाय के आधार पर) को शामिल करके पिछड़ा क्षेत्र योजना सहायता समूहों (BRSSG) का गठन किया। BRSSG में प्रत्येक सदस्य को समुदाय द्वारा उनकी उद्देश्य और लक्ष्य के प्रति प्रतिबद्धता जैसे मानदंडों का उपयोग करके चुना गया था। उन्हें उनके लिंग और जाति के आधार पर भी चुना गया था ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि महिलाओं और वंचित समूहों की आवाज़ों का पर्याप्त प्रतिनिधित्व मिल सके। सभी BRSSG सदस्यों को कई योजनाओं की योजना और निगरानी करने के साथ-साथ प्रभावी योजना कार्यान्वयन के लिए समुदाय और संबंधित सरकारी अधिकारियों के बीच संबंधों को मजबूत बनाने के लिए प्रशिक्षित किया गया।

डैन-चर्च एड (DCA) ने बहिष्कृत समुदायों से 5,000 से अधिक सदस्यों (लगभग 48 प्रतिशत महिलाएं) को शामिल करके विभिन्न नागरिक निगरानी समितियों का गठन किया। वे अति महत्वपूर्ण परिवर्तन समिति (MSCC), ग्राम कल्याण समिति (ग्राम स्वास्थ्य, पोषण और स्वच्छता समिति), और MGNREGS निगरानी और सत्यापन समिति (MVC) जैसी विभिन्न समितियों में शामिल हुए।

फाईंड योर फीट (FYF) ने 'जोहार' परियोजना के माध्यम से आदिवासी (ST) महिलाओं के लिए मुख्य मंच के रूप में स्वयं सहायता समूह (SHG) का गठन किया। इसने ग्राम स्तरीय CBO और जनजातीय अधिकार मंच (TRF) नामक प्रतिनिधि मंच का नेटवर्क भी बनाया, जो विभिन्न स्तरों पर आदिवासी मुद्दों की पैरवी करेगा। इन संगठनों ने स्थानीय समुदायों को सार्वजनिक सेवाओं और योजनाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करने, उनकी उपलब्धता और गुणवत्ता की निगरानी करने और अधिक प्रभावी और समान सार्वजनिक वितरण प्रणाली के लिए सरकार के साथ सामूहिक रूप से जुड़ने में सक्षम बनाया।

जर्मन लेप्रोसी एंड टी.बी. रिलीफ एसोसिएशन इंडिया (GLRA) ने दिव्यांग व्यक्तियों (PWD) के अधिकारों को बरकरार रखने, सूचना का प्रसार, जागरूकता पैदा करने और सामूहिक कार्रवाई को बढ़ावा देने पर जोर दिया ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि विभिन्न सरकारी योजनाओं और कार्यक्रमों के तहत सूचीबद्ध प्रावधान उन तक पहुंचें। GLRA ने PWD को ग्रामीण स्तर पर दिव्यांग जन समूह (DPG) और ब्लॉक और जिला स्तर पर दिव्यांग जन संगठन (DPO) में संगठित किया। इन DPO ने मिलकर पांच डिसेबल्ड पीपल्स फेडरेशन (DPF) बनाए, जो उनके संबंधित राज्य कानूनों के अनुसार स्वतंत्र गैर सरकारी संगठनों के रूप में पंजीकृत थे।

नंद एंड जीत खेमका फाउंडेशन (NJKF) ने ग्राम पैरवी समूहों के गठन की सुविधा प्रदान की, जो फिर ब्लॉक स्तर पर क्षेत्रीय समितियों से जुड़ गए। इन संगठनों के माध्यम से, समुदाय के सदस्यों ने शिक्षा, स्वास्थ्य और सामाजिक सुरक्षा के बारे में विभिन्न योजनाओं और अधिकारों के बारे में ज्ञान प्राप्त किया और उन्होंने ग्राम पंचायतों में अपनी शिकायतों को उठाया। क्षेत्रीय समितियों ने अनसुलझे मुद्दों को उठाया और उन्हें ब्लॉक स्तर तक पहुंचाया। इसके अलावा, मामलों को सुलझाने के लिए जिला महासंघ का गठन किया गया, जिसके लिए जिला स्तर के हस्तक्षेप की आवश्यकता थी। इसके अलावा, इसने कई युवा समूहों का गठन किया और प्रशिक्षित किया, जिन्होंने समुदाय और स्थानीय प्रशासन के बीच सेतु के रूप में काम किया।

भारत में HIV संक्रमण के खिलाफ एकजुटता और कार्रवाई (SAATHII) ने एचआईवी/एड्स वाले व्यक्तियों (PLWHA)

के साथ विशेष रूप से ग्रामीण आबादी, SC, ST, महिलाओं और बच्चों और अन्य सामाजिक रूप से उपेक्षित समूहों के बीच काम किया। यह समलैंगिक और ट्रांसजेंडर समुदायों और महिला यौनकर्मियों के साथ भी काम करता था। ये सभी समूह भारतीय समाज में बहुत ही लांछित हैं और इसलिए, अदृश्य बने हुए हैं। इन समूहों की उपेक्षा उन्हें पात्रता से हटने के लिए मजबूर करती है, जो कि उनका अधिकार है।

UNNATI ने गुजरात और राजस्थान में दलितों, स्थानीय स्वदेशी समुदायों और दिव्यांग व्यक्तियों के साथ काम किया है। प्रत्येक परियोजना स्थान में, इसने सबसे अधिक उपेक्षित समुदायों की आवाजों और मांगों का प्रतिनिधित्व करने के लिए समावेशी संस्थान के रूप में ग्राम विकास समिति के गठन की सुविधा प्रदान की है।

उपेक्षितों के संगठन बनाने के अलावा, कई परियोजनाओं ने अलग-अलग समुदाय के सदस्यों को प्रशिक्षित किया और तैयार किया है, जिन्हें नागरिक नेता, नागरिक मित्र, सचेतक, आदि कहते हैं। उदाहरण के लिए, अग्रगामी ने स्थानीय युवाओं को ग्राम पंचायत और ब्लॉक में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने के लिए प्रशिक्षित किया। स्पष्ट नेतृत्व क्षमता दिखाने वाली युवा महिलाओं और पुरुषों को जागरूकता फैलाने, सामुदायिक कार्यों को आरंभ करने और सुविधाजनक बनाने के लिए सचेतक (परिवर्तन एजेंट) के रूप में पहचाना गया। PRADAN ने ग्राम स्तरीय समितियों (VLC) के गठन को प्रेरित करने के लिए सामुदायिक संसाधन व्यक्तियों (CRP) या संघ साथियों की पहचान की और प्रशिक्षित किया, जो ग्राम पंचायतों की गतिविधियों की सहायता और निगरानी भी की। CRP ने VLC सदस्यों को विभिन्न सरकारी योजनाओं और लाभार्थी पहचान की योजना बनाने और निगरानी में समुदाय को शामिल करने के तरीकों पर प्रशिक्षण दिया। इसी तरह, SAATHII ने PLWHA की पहचान और समर्थन करने के लिए CRP को प्रशिक्षित किया। CRP ने आवेदन प्रस्तुत करने में PLWHA का सहयोग किया और अनुमोदन और पहुंच के लिए संबंधित विभागों के साथ फॉलो-अप करने के लिए संबंधित समुदाय के सदस्यों की मदद की।

## 2. जागरूकता और मांग पैदा करने के लिए

### सूचना प्राप्ति और प्रसार

ग्रामीण भारत में गरीबों और वंचित लोगों तक जानकारी की पहुंच में व्यापक कमी सार्वजनिक सेवाओं और प्रावधानों तक पहुंचने में एक प्रमुख बाधा है। सार्वजनिक सेवाओं को प्राप्त करने के लिए सक्षम



करने हेतु विकास हस्तक्षेपों को डिजाइन किया गया था। नागरिकों को सरकारी नीतियों और प्रक्रियाओं के बारे में, सेवा और शासन के मानकों पर जिनकी वे उम्मीद करते हैं, बजट और वार्षिक व्यय पर, प्रदान की जा रही सेवाओं के लक्ष्य पर, और हासिल किए गए वास्तविक निष्पादन पर जानकारी की आवश्यकता होती है। इस जानकारी को दो सेटों में वर्गीकृत किया जा सकता है: जिसे प्रत्येक वर्ष (जैसे, निष्पादन) संशोधन की आवश्यकता होती है और जिसे बदलने पर संशोधित किया जाता है (जैसे, नीतियां)।

इन परियोजनाओं द्वारा शुरू की गई मुख्य रणनीतियों में से एक थी संस्थागत तंत्र स्थापित करना, जो आम लोगों विशेष रूप से कमजोर व्यक्तियों और समूहों के लिए सार्वजनिक कार्यक्रमों, योजनाओं, सेवाओं, और हकों से संबंधित जानकारी तक पहुंच, तुलना, सरलीकरण और प्रसार कर सकता था। जानकारी की कमी को दूर करने के लिए परियोजनाओं ने एक साथ चार मुख्य रणनीतियों का उपयोग किया: (a) संदर्भ और इलाके के लिए उपयुक्त नामों का उपयोग करके सूचना संसाधन केंद्र स्थापित करना; (b) एक पैमाने पर सूचना प्रसार के लिए अभियान का आयोजन; (c) ग्रामीण समुदायों के लिए उपयुक्त सूचना संचार प्रौद्योगिकी (ICT) का उपयोग करना; और (d) सूचना का अधिकार (RTI) अधिनियम का उपयोग। इस खंड में, हम इन रणनीतियों पर उदाहरणों के साथ चर्चा करेंगे।

### (1) सूचना केंद्र

कई परियोजनाओं ने समुदायों को जानकारी और बहुत सी अन्य सेवाएं प्रदान करने के लिए सूचना केंद्र स्थापित किए। उन्हें विभिन्न नामों से जाना जाता है जैसे कॉमन सर्विस सेंटर या CSC (ACTED और CESVI), सूचना संसाधन केंद्र या IRC (एक्शन एड इंडिया



और उन्नति), ब्लॉक सूचना केंद्र या BIC (अग्रगामी), नागरिक सूचना केंद्र या NSK (AKRSP-I), सूचना सेवा केंद्र या SSK (DEF), सामुदायिक सूचना और संसाधन केंद्र या CIRC (प्रदान)। DCA ने निष्क्रिय राजीव गांधी सेवा केंद्रों (RGSK) को सक्रिय कर दिया, जिनका नाम बदलकर अटल सेवा केंद्र कर दिया गया है।

इन केंद्रों ने विभिन्न सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं के बारे में स्थानीय समुदायों में जानकारी का प्रसार किया। इसने समुदाय के सदस्यों को हार्ड कॉपी के साथ-साथ ऑनलाइन फॉर्म में विभिन्न योजना आवेदन फॉर्म भरने के लिए सहायता प्रदान की। केंद्रों ने तैयार संदर्भ और प्रसार के लिए विभिन्न योजनाओं से संबंधित सेवा प्रदाता हैंडबुक, एप्लीकेशन फॉर्म, ब्रोशर, पत्रक, पोस्टर और सरकारी परिपत्र रखे।

इसके अलावा, लैपटॉप/कंप्यूटर, इंटरनेट, कैमरा, प्रोजेक्टर आदि से लैस अधिकांश केंद्र बुनियादी डिजिटल सेवाएं प्रदान करते हैं, जैसे फोटोकॉपी, प्रिंटिंग, स्कैनिंग, स्टेशनरी सेवाएं आदि। कुछ केंद्रों ने अतिरिक्त सेवाएं प्रदान की जैसे स्थायी खाता संख्या (पैन) कार्ड, आधार और पासपोर्ट के लिए आवेदन की सुविधा। कुछ के पास ई-मेल, सोशल मीडिया आदि के माध्यम से व्यक्तिगत संचार की सुविधा के लिए इंटरनेट कैफे भी था, दूसरों ने दूरस्थ शिक्षा, ऑनलाइन कौशल और ऑनलाइन मनोरंजन के अवसर प्रदान किए। कुछ केंद्रों ने छात्रवृत्ति, विभिन्न परीक्षाओं और ऋण आवेदनों आदि के लिए आवेदन पत्र प्रदान किए।

परियोजनाओं ने इन केंद्रों की दीर्घकालिकता के बारे में सोचा। उदाहरण के लिए, एक्शन एड इंडिया द्वारा स्थापित IRC के लिए, समुदाय ने पूर्णकालिक स्वयंसेवकों के माध्यम से उन्हें चलाने की जिम्मेदारी ली। ब्लॉक स्तर पर AKRSP(I) द्वारा स्थापित NSK को अब अपने नागरिकों के लिए ग्राम पंचायत स्तर के सूचना केंद्रों के रूप में विस्तारित किया जाता है। इससे NSK का स्थायित्व (दीर्घकालिकता) सुनिश्चित हुआ है। ये केंद्र वित्तीय स्थायित्व को प्रोत्साहित करने के लिए स्थानीय उद्यमिता को बढ़ावा देने का प्रयास भी थे। केंद्रों की आत्मनिर्भरता सुनिश्चित करने के लिए रियायती दर पर सेवाएं प्रदान की गईं। इनमें से कुछ भावी उपयोग के साथ-साथ सार्थक विश्लेषण के लिए डेटा संग्रह हेतु भी महत्वपूर्ण केंद्र बन गए। उदाहरण के लिए, उन्नति ने केस-दर-केस आधार पर लोगों को जानकारी प्रदान करने और विशिष्ट अड़चनों को दूर करने के लिए IRC के घटक के रूप में सूचना क्लीनिक (IC) को जोड़ा। IC हर

सुबह दो घंटे के लिए संचालित होता है और जब लोग IC में आते हैं उनसे नाम, संपर्क जानकारी और व्यक्तिगत समस्याएं एकत्र की जाती हैं। प्रत्येक व्यक्ति को अगले चरणों पर सलाह प्रदान की गई, जिसमें विशिष्ट योजनाओं के लिए पात्रता, प्रावधानों, आवेदन प्रक्रियाओं और उनके द्वारा सामना किए जाने वाली विशिष्ट बाधाएं शामिल हैं। इसके साथ ही, सरकारी वेबसाइटों या पोर्टल पर डाली गई जानकारी की जांच व्यक्ति की पात्रता, हकदारी, आवेदन, या भुगतान की स्थिति के लिए की गई थी। इसका उपयोग करने के निर्देश के साथ एक मुद्रित प्रति व्यक्ति को दी जाती है। जब व्यक्ति को अगले चरणों के लिए ई-मित्र, बैंक, सेवा प्रदाता या प्रशासनिक कर्मियों के पास जाने की आवश्यकता होती है, तो आवश्यकता का एक परिपूर्ण आवेदन/नोट प्रदान किया जाता था। व्यक्ति को IC में वापस आने और क्या हुआ, इसकी रिपोर्ट करने और आवेदन की रसीद लाने के लिए कहा जाता है ताकि अनुवर्ती कार्रवाई की जा सके। DEF द्वारा स्थापित SSK ने स्वयं के साथ समुदाय के सदस्यों के फॉर्मों और विवरणों की हार्ड और सॉफ्ट कॉपी रखते हैं। यह बहुत ही उपयोगी पद्धति थी क्योंकि समुदाय के सदस्य अक्सर अपने सरकारी दस्तावेजों को खो देते हैं/कहीं रख कर भूल जाते हैं।

## (2) सूचना अभियान

प्रत्येक परियोजना में सूचनाओं का प्रसार करने के लिए व्यापक रूप से सूचना शिक्षा और संचार (IEC) सामग्री का उपयोग किया गया था। इनमें पोस्टर, सचित्र पुस्तिकाएं, हैंडआउट, समाचार पत्र, वॉल पेंटिंग और ऑडियो-विजुअल दस्तावेज शामिल थे। संचार के तरीकों को जानबूझकर सरल रखा गया और क्षेत्रीय संदर्भ, संस्कृति और भाषा के अनुरूप बनाया गया। रचनात्मक मीडिया जैसे नुक्कड़ नाटक/कला जत्था (नुक्कड़ नाटक), वृत्तचित्र फिल्में, कठपुतली शो और अन्य पारंपरिक मीडिया का उपयोग बेहतर संचार के लिए किया गया।

कुछ परियोजनाओं ने जनता को जानकारी प्रसारित करने के लिए साप्ताहिक हाट (स्थानीय बाजार) का उपयोग किया। उन्होंने बाजार में जहां लोग बड़ी संख्या आते रहते हैं मेगाफोन पर अच्छी धुनों और लोक गीतों से लोगों को आकर्षित करते हुए विभिन्न सरकारी कार्यक्रमों और योजनाओं पर जानकारी प्रसारित की। प्रतिक्रिया तत्काल और महत्वपूर्ण रही। सैकड़ों लोगों ने योजनाओं के बारे में जानना चाहा और सूचना के लिए बने अस्थायी टेंट तक पहुंच गए। उनके प्रश्नों का उत्तर दे दिया गया था, लेकिन उन्हें कार्यक्रम कर्मियों से संपर्क करने या सूचना केंद्रों पर जाने की भी सलाह दी गई थी। जो अधिक

जानने के इच्छुक थे उन्हें पत्रक और पर्चे वितरित किए गए। कुछ ने शिक्षा का अधिकार (RTE) अधिनियम, और स्कूल प्रबंधन समितियों (SMC) की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए रैलियां कीं।

आमतौर पर गीतों, कहानियों और रंगमंच के माध्यम से जानकारी देने की भारत की मौखिक परंपरा के रूप में नवीन और पारंपरिक संचार सामग्री इस्तेमाल की गई और केस सामग्री के रूप में एकत्र किया गया। उदाहरण के लिए, एक ग्राम सभा में, ग्राम पंचायत सचिव ने सूचना प्रसार के माध्यम के रूप में लोक गीतों, लोक संगीत और यहां तक कि उस पंचायत में विभिन्न घटनाओं का कनेक्शन के रूप में उपयोग करके योजनाओं, बजट, व्यय, MGNREGS के कामों और भुगतानों के बारे में सभी जानकारी पढ़ी। ग्रामीण समुदायों, विशेषकर महिलाओं में लोक गीतों के माध्यम से जटिल मुद्दों की व्याख्या करना लोकप्रिय मौखिक परंपरा है।

वेल्थंगरहिल्फ और उसके सहयोगियों ने प्रासंगिक जानकारी संप्रेषण के लिए स्थानीय नाम, दहर पहुंचे खबर के साथ सामुदायिक रेडियो कार्यक्रमों का उपयोग किया। सामुदायिक स्वयंसेवकों को संबंधित गांवों में काम करने के लिए सामुदायिक रेडियो कार्यक्रम पर प्रशिक्षित किया गया था। इसने समुदाय के हकों और अधिकारों के बारे में जागरूक करने के लिए दूर-दराज के गांवों में बहुत अच्छा काम किया।

NJKF द्वारा आयोजित सामाजिक सुरक्षा शिविर सूचना प्रसारित करने और समुदाय तक पहुंचने के लिए एक सबसे प्रभावी साधन साबित हुआ। योजनाओं के बारे में जागरूकता पैदा करने और पात्र लाभार्थियों की पहचान करने के अलावा, इन शिविरों ने लोगों को दस्तावेजीकरण प्रक्रिया को समझने में मदद की और लापता दस्तावेज के मामले में भी उनकी मदद की। इन शिविरों ने कई लंबित मामलों को सुलझाने में सहायता की।

NJKF ने जन-संवाद रथ का भी उपयोग किया, जो सूचना प्रसार का लोकप्रिय तरीका रहा है। यह गांवों में घूमने वाला सरल मोबाइल वाहन था जो स्वास्थ्य, शिक्षा और सामाजिक सुरक्षा पर पढ़ने में आसान और उपयोगी IEC सामग्री और ऑडियो संदेशों से लैस था। इसने समुदाय के सदस्यों के बीच चर्चा और विचार-विमर्श के लिए एक उपयोगी शुरूआतकर्ता के रूप में काम किया। सुदूर और सघन स्थानों को साइकिल पे सूचना पहल के माध्यम से कवर किया गया

था, जिसने गतिशीलता, आउटरीच और पहुंच को अधिक लचीला बना दिया था। इसी तरह, DEF ने सूचना वाहन का उपयोग किया, जो सामुदायिक जुड़ाव के लिए एक लैपटॉप, साउंड सिस्टम, LCD, प्रोजेक्टर, स्क्रीन, पावर बैक-अप, प्रिंटर, टैबलेट, स्कीम बैंक, फोन साथी और सूचना सेवक से लैस था। इसने ऑनलाइन और ऑफलाइन सार्वजनिक हकदारी और शिकायतों से संबंधित सेवाएं प्रदान कीं।

### (3) ICT का उपयोग

सूचना प्रसारित करने के लिए कई परियोजनाओं में सूचना संचार तकनीक (ICT) साधनों का उपयोग किया गया। इन परियोजनाओं ने प्रदर्शित किया कि तकनीक और शासन प्रक्रिया के बीच तालमेल से सूचना तक नागरिकों की पहुंच कैसे आसान बना सकती है। ग्रामीण समुदायों में जागरूकता फैलाने और सूचना के प्रसार के लिए मोबाइल फोन तकनीक का उपयोग किया गया था। इन सेवाओं ने परियोजना क्षेत्र में सरकारी योजनाओं, योजनाओं और बजट आवंटन से संबंधित जानकारी प्रदान की। इनमें सिंपल SMS, इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉंस सिस्टम (IVRS), और टेली हेल्पलाइन शामिल थे। प्रदान द्वारा विकसित 'हकदर्शक ऐप और DEF द्वारा विकसित 'MeraApp' ने लोगों को एंड्रॉइड-बेस्ड मोबाइल ऐप के माध्यम से आवेदन की सुविधा देते हुए उनके उचित अधिकारों के बारे में जानने में मदद की। DEF ने 200 सूचना उद्यमियों को भर्ती और प्रशिक्षित किया, जिनमें से 100 महिलाएँ थीं, जिन्होंने परियोजना स्थानों में MeraApp का उपयोग करके सूचना सेवाएँ और हकदारी प्रदान की। DEF ने एक Yojana Bank तैयार किया और इसे Mera App के माध्यम से उपलब्ध कराया। SSK ने Mera App को समुदायों के लिए पोडियम पर बड़ी स्क्रीन टैबलेट के माध्यम से उपलब्ध कराया। MeraApp ने राज्य और केंद्र सरकार की योजनाओं से संबंधित विभिन्न दिशानिर्देशों और फॉर्म तक आसान पहुंच प्रदान की। इसने नियमित रूप से योजना-संबंधी वीडियो, गीत और जिंगल्स चलाए।

### (4) RTI अधिनियम का उपयोग

अधिकांश परियोजनाओं ने सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं और उनके निष्पादन के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए बड़े पैमाने पर RTI का उपयोग किया। प्रत्येक परियोजना ने RTI अधिनियम के प्रावधानों पर काफी लोगों को जानकार किया और विशिष्ट जानकारी प्राप्त करने के लिए आवेदन लिखने के लिए सहयोग प्रदान किया। उदाहरण के लिए, AKRSP-I ने निर्वाचित ग्राम पंचायत सदस्यों को प्रशिक्षित किया और RTI अधिनियम के

तहत प्रावधानों को लागू करने के लिए उनका सहयोग किया, विशेष रूप से सूचना के स्व-प्रकटीकरण में। RTI अधिनियम के प्रमुख प्रावधानों का स्थानीय भाषाओं में अनुवाद किया गया और IEC सामग्री जैसे पोस्टर, दीवार लेखन और साइनबोर्ड के माध्यम से ग्राम पंचायत कार्यालयों, स्थानीय स्कूलों और स्थानीय स्वास्थ्य केंद्रों जैसे विभिन्न सार्वजनिक स्थानों जैसे में प्रदर्शित किया गया।

‘उन्नति’ ने समुदाय को जानकारी उपलब्ध कराने के लिए व्यवस्थित रूप से सूचना के स्व-प्रकटीकरण का सक्रिय रूप से उपयोग किया। किसी भी सार्वजनिक प्राधिकरण के लिए सूचना का स्व-प्रकटीकरण करना RTI अधिनियम, 2005 की धारा 4.1 (ड) के तहत अनिवार्य है। ग्राम पंचायतों को सामग्री, प्रारूपण के संदर्भ में जानकारी के प्रकटीकरण में सुधार करने के लिए सुविधा प्रदान की गई थी। इनमें सेवाओं की विस्तृत जानकारी, लाभार्थियों की श्रेणीवार सूची, कार्यक्रम-स्तरीय समितियां, बच्चों के नामांकन और उपस्थिति, कार्य और व्यय, महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम (MGNREGA) और ग्राम पंचायत योजना, और राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना (RSBY) के तहत संबद्ध निजी अस्पतालों की सूची, आदि शामिल हैं। समुदाय को स्पष्टीकरण मांगने और दी गई जानकारी के आधार पर कार्य करने के लिए प्रोत्साहित किया गया था।

**3. विकास प्राथमिकताएं तय करने के लिए भागीदारी योजना**  
दशकों से, विकास योजना टॉप-डाउन (ऊपर से नीचे), विशेषज्ञ-संचालित और अपारदर्शी पद्धति रही है। 73वां संवैधानिक संशोधन अधिनियम - 73वां CAA (भारतीय संविधान का भाग XI) ने ग्राम सभा सदस्यों की भागीदारी के साथ ग्राम पंचायत स्तर पर विकास योजनाओं को तैयार करने का काम PRI को सौंपा। यह परिकल्पना की गई थी कि ग्राम पंचायत द्वारा तैयार की गई योजना को पंचायत समिति (या ब्लॉक/तालुका पंचायत) के स्तर पर एकीकृत किया जाएगा और जिला स्तर पर पंचायत समिति स्तर की योजनाओं को जिला परिषद द्वारा समेकित किया जाएगा। ये समेकित योजनाएं जिला परिषद को तैयार करने का आधार बनेंगी और इसे वार्षिक आधार पर लागू किया जाएगा। PRI द्वारा बॉटम-अप (नीचे से ऊपर) योजना की वास्तविकता कुछ राज्यों और जिलों को छोड़कर देश भर में संवैधानिक दृष्टि से दूर है। PRI सदस्यों की क्षमताओं की कमी, समाज में संरचनात्मक असमानताओं, स्थानीय स्तर पर निर्णय लेने पर कुलीन वर्ग का कब्जा, और कई बार केंद्र और राज्य सरकारों द्वारा PRI को अधिकारों को समर्पित करने की राजनीतिक इच्छाशक्ति की कमी ने स्थानीय नियोजन प्रक्रिया को

कमजोर कर दिया है। स्थानीय नियोजन और निर्णय लेने की प्रक्रियाओं में सबसे अधिक उपेक्षित समूहों जैसे महिलाओं, बच्चों, विकलांग लोगों, SC और ST की भागीदारी निराशाजनक बनी हुई है।

इस पहल के तहत कई परियोजनाओं ने उपेक्षित समुदायों की भागीदारी के साथ स्थानीय नियोजन प्रक्रिया को मजबूत करने के लिए ईमानदार प्रयास किये हैं। कई परियोजनाओं ने ग्राम पंचायत, पंचायत समिति और जिला परिषद स्तर की विकास योजना के पूरक और अनुपूरक दोनों के लिए भागीदारी का पोषण करने के लिए अभिनव तरीकों और साधनों को आजमाया है। इस तरह के कई प्रयोगों में एक महत्वपूर्ण विचलन ग्रामीण समाज के भीतर सत्ता मतभेदों की स्वीकार्यता और गहरी समझ थी और बाहर के समुदायों और सामाजिक समूहों के पक्ष में सत्ता संबंधों को बदलने के लिए रणनीति तैयार करना था। तरह-तरह के नए और मौजूदा CBO के गठन और उनकी मजबूती ने सबसे कमजोर लोगों पर ध्यान केंद्रित किया और उनके नेतृत्व का पोषण करने के लिए स्थापित सत्ता संरचनाओं को चुनौती देने के लिए एक नई धुरी बन गयी। इस प्रकार, भागीदारी की योजना बनाने वाली गतिविधियां केवल तकनीकी गतिविधि न रहकर गहरी सामाजिक परिवर्तन प्रक्रिया में परिवर्तित हो गईं।

एक्शन एंड इंडिया ने अपने परियोजना स्थलों पर भागीदारी ग्राम विकास योजना शुरू की। इसमें भागीदारी ग्रामीण मूल्यांकन (PRA) साधन, विशेष रूप से सामाजिक और संसाधन मानचित्रण का उपयोग किया गया, जिसने ग्रामीणों को मौजूदा संसाधनों के आधार पर ग्राम विकास योजनाएं (VDP) तैयार करने में मदद की। अच्छी तरह से किए गए विश्लेषण ने ग्रामीणों को गांव में भौतिक और सामाजिक बुनियादी ढांचे की पहचान करने और यह आकलन करने में मदद की कि किस समुदाय के पास ऐसे संसाधनों तक पहुंच और नियंत्रण है और किसने सबसे अधिक लाभ उठाया है।

इस नई जागरूकता ने गांव में सबसे उपेक्षित लोगों को अपनी विकास की जरूरतों और आकांक्षाओं को व्यक्त करने के लिए प्रेरित किया। ग्राम-स्तर के निर्णय लेने में सबसे उपेक्षित लोगों को शामिल करना सुनिश्चित करने में सहभागी VDP को सुविधा प्रदान करना शक्तिशाली गतिविधि रही है। इन उपेक्षित और कमजोर लोगों की विकास प्राथमिकताओं को औपचारिक ग्राम पंचायत नियोजन प्रक्रियाओं में परिलक्षित किया गया था, जिसने न केवल उन्हें सशक्त बनाया, बल्कि चुने हुए PRI सदस्यों और सरकारी अधिकारियों को भी जिम्मेदार ठहराया गया। नागरिकों और ग्राम पंचायतों के साथ-साथ



संबंधित विभाग के अधिकारियों के बीच इंटरफेस ने उन गांवों में विकास कार्य करने के लिए करोड़ों रुपयों के सार्वजनिक संसाधन दिलाने में मदद की।

इसी प्रकार, AKRSP(I) परियोजना स्थलों में, ग्राम पंचायत सदस्यों को ग्रामीणों की सक्रिय भागीदारी के साथ विभिन्न PRA साधनों का उपयोग करके सूक्ष्म-योजनाएं तैयार करने के लिए प्रशिक्षित किया गया। योजना बैठकों के लिए कम से कम 50 प्रतिशत महिलाओं की उपस्थिति अनिवार्य की गई थी। वित्तीय प्रबंधन, संसाधन जुटाने और अन्य सरकारी मानदंडों और प्रक्रियाओं पर प्रशिक्षण आयोजित किए गए ताकि PRI सदस्यों की क्षमता को बढ़ाया जा सके, जिससे वे गांव-स्तर की योजना और कार्यान्वयन की प्रक्रिया को संभाल सकें। स्कूल विकास योजनाओं (SDP) को समयबद्ध तरीके से तैयार करने के लिए विद्यालय शिक्षा समितियों (VSS) या स्कूल प्रबंधन समितियों (SMC) के साथ कई परियोजनाएं की गईं। SDP तैयार करने से पहले स्कूल के शिक्षकों के साथ-साथ VSS/SMC के सदस्यों को प्रशिक्षित करना था। उदाहरण के लिए, बिहार के भागलपुर में NJKF के नेतृत्व वाली परियोजना ने 784 स्कूलों में SDP की तैयारी में सहायता की।

#### 4. पारदर्शिता और उत्तरदायित्व बढ़ाने के लिए सामाजिक जवाबदेही का उपयोग

‘कर्तव्य अधिकारियों’ को ‘अधिकार धारकों’ के प्रति जवाबदेह बनाए रखने में पारंपरिक संस्थागत जवाबदेही प्रणाली की अपनी सीमाएं हैं। अक्सर जवाबदेही के ना होने और प्रवर्तन की कमी मौजूदा जवाबदेही

तंत्र को खतरे में डालती है। नतीजतन, नेक इरादे वाले सार्वजनिक सेवा प्रदान कार्यक्रम और योजनाएं अक्सर उन लोगों तक नहीं पहुंच पाती हैं जिनके लिए वे तैयार की गई थी। संबंधित विभाग के अधिकारियों, PRI-निर्वाचित प्रतिनिधियों, और अग्रवर्ती कार्यकर्ताओं द्वारा संसाधन आवंटन, नियोजन, वितरण और निगरानी के संबंध में निर्णय लेने में पारदर्शिता की कमी से गरीब और उपेक्षित लोगों तक सार्वजनिक सेवाओं और कार्यक्रमों के पहुंचने में बाधा उत्पन्न होती है। पिछले दो दशकों में, मुख्य रूप से CSO और नागरिक संगठनों के प्रयासों के माध्यम से, सामाजिक जवाबदेही एक पूरक जवाबदेही तंत्र के रूप में सामने आई है। सामाजिक जवाबदेही के मूल में नागरिकों की वह क्षमता है जिससे वे शासन संस्थानों को जवाबदेह बनाए रख सकते हैं और कई तरह के कार्यों के माध्यम से उनके निष्पादन में सुधार करवा सकते हैं, जिसमें सूचना तक पहुंच को बढ़ावा देना, सार्वजनिक संस्थानों के निष्पादन और आचरण की निगरानी करना, इंटरफेस संवाद के द्वारा सार्वजनिक संस्थानों की जवाबदेही बढ़ाना, और वास्तविक संसाधन आवंटन निर्णय में संगठित नागरिक भागीदारी को बढ़ावा देना शामिल है। ये कार्रवाई सार्वजनिक संस्थानों और नागरिकों को न्यायपूर्ण और लोकतांत्रिक शासन को बढ़ावा देने में उनकी आपसी जिम्मेदारी को पहचानने में मदद करती हैं।

जवाबदेही तंत्र का एक अभिन्न अंग कार्यरत शिकायत निवारण प्रणाली है। अधिकांश सेवा प्रदान तंत्रों में शिकायत निवारण के लिए सिस्टम हैं। हालाँकि, नागरिकों का एक बड़ा हिस्सा इन प्रावधानों के बारे में पूरी तरह से अनजान है कि शिकायत कहाँ, कब और कैसे करना है और कार्रवाई नहीं होने पर, अगले स्तर पर कहाँ जाना है। शिकायतों का विश्लेषण करने और सबसे पहले उन कारकों का पता लगाने के लिए बहुत कम सावधानी बरती जाती है, और तदनुसार शिकायतों की संख्या और पैटर्न को कम करने के लिए प्रक्रियाओं को संशोधित और तर्कसंगत बनाया जाता है।

इस पहल के तहत कई परियोजनाओं ने अधिकारियों और निर्वाचित प्रतिनिधियों की जवाबदेही तय करने के लिए कई तरह की सामाजिक जवाबदेही विधियों और साधनों का उपयोग किया है। इन साधनों में सिटीजन रिपोर्ट कार्ड, कम्युनिटी स्कोर कार्ड, सोशल ऑडिट, समुदाय आधारित निगरानी और जन सुनवाई, आदि शामिल थे। इन जवाबदेही साधनों ने नागरिकों, विशेष रूप से उपेक्षित लोगों को सार्वजनिक सेवाओं और कार्यक्रमों को पात्रता के मानक के अनुसार सुलभ बनाने के संदर्भ में विभिन्न संस्थानों के निष्पादन के बारे में जानकारी इकट्ठा करने में मदद की। सूचना एकत्र करने के बाद, नागरिकों ने





संबंधित सार्वजनिक संस्थानों जैसे सरकारी विभागों, PRI और अन्य सेवा प्रदान करने वाली एजेंसियों के साथ सेवा अंतराल में वास्तविकताओं को प्रस्तुत करने के साथ-साथ सेवाओं तक पहुंच को बेहतर बनाने के तरीकों पर चर्चा की।

ACTED द्वारा कार्यान्वित परियोजना इस धारणा पर आधारित थी कि CRC और CSC जैसे सामाजिक जवाबदेही साधनों के उपयोग से मौजूदा सार्वजनिक योजनाओं के निष्पादन पर प्रतिक्रिया होगी और समुदायों की आवश्यकताओं का भागीदारी तरीके से आकलन होगा। इन भागीदारी गतिविधियों के माध्यम से प्राप्त जानकारी और अंतर्दृष्टि को फिर सार्वजनिक सेवा प्रदान करने में सुधार के आधार के रूप में जिला कार्य योजना (DAP) बनाने में शामिल किया जाएगा।

उन्नति ने समुदाय-आधारित निगरानी (CBM) का उपयोग चित्रात्मक चार्ट का उपयोग करके किया है जो उपलब्ध अधिकारों पर लोगों को जानकारी प्रदान करता है और पहुंच की स्थिति दर्ज करता है। इसने समुदाय को सार्वजनिक सेवाओं की स्थिति के प्रामाणिक डेटा और सबूत प्रदान किए ताकि वे जवाबदेही की मांग कर सकें। इसने सुधार

के लिए स्थानीय कार्रवाई को सुलभ बनाया और शिकायतों के निवारण के लिए साक्ष्य-आधारित पैरवी का समर्थन किया। नागरिक नेताओं के साथ मिलकर समुदाय के सदस्यों ने सार्वजनिक कार्यक्रमों की डिलीवरी में सुधार, ग्राम सभाओं में नागरिक भागीदारी को बढ़ावा देने और सार्वजनिक कार्यक्रम की निगरानी और सूचना प्रकटीकरण के माध्यम से सामाजिक जवाबदेही को लोकप्रिय बनाने के लिए हजारों स्थानीय कार्रवाइयों को अंजाम दिया। अधिकांश मुद्दों का स्थानीय स्तर पर निवारण किया गया, जबकि कुछ आवश्यक प्रशासनिक सुधारों को जिला या राज्य स्तर पर उठाने की आवश्यकता थी। यह स्पष्ट हो गया कि जब समुदाय सार्वजनिक सेवाओं की निगरानी शुरू करता है, तो अग्रवर्ती कार्यकर्ता सतर्क हो जाते हैं, जिसके परिणामस्वरूप स्थिति में सुधार होता है।

सामाजिक ऑडिट और जन सुनवाई के उपयोग से काम की गुणवत्ता में सुधार हुआ और लोगों के नामांकन में वृद्धि हुई और परियोजना स्थलों पर MGNREGA के तहत उचित मजदूरी मिली। अन्य सकारात्मक परिणामों में पेंशन जारी करना, बजट का सार्वजनिक प्रदर्शन और PRI में व्यय, ड्रॉप-आउट छात्रों का पुनः नामांकन बढ़ाया जाना शामिल था। इनका शिक्षा जैसे शिक्षकों की भर्ती, मिड-डे मील की गुणवत्ता में सुधार, शौचालयों और पानी की सुविधा पर अधिक प्रभाव पड़ा। इसके कारण अन्य लोगों को भी राशन कार्ड, खाद्य सुरक्षा, विकलांगता पेंशन और वृद्धावस्था पेंशन की सुविधा मिली थी।

सामाजिक जवाबदेही साधनों का उपयोग करने के साथ-साथ, काफी परियोजनाओं को पता चला कि सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं का उपयोग करने के लिए मुख्य बाधाओं में से एक सूचना विषमता

### सामाजिक जवाबदेही साधन

सिटीजन रिपोर्ट कार्ड (CRC) आम तौर पर सार्वजनिक सेवाओं के निष्पादन, विशेष रूप से कवरेज, गुणवत्ता और प्रभावशीलता पर उपयोगकर्ता फीडबैक लेने के लिए सहभागी परिवार स्तर का सर्वेक्षण है। सेवा प्रदान करने के विभिन्न पहलुओं को बेहतर बनाने के लिए सेवा प्रदाताओं के साथ प्रतिक्रिया साझा की जाती है।

सामुदायिक स्कोर कार्ड (CSC) समुदाय-आधारित निगरानी साधन है जिसमें समुदाय को विश्लेषण की इकाई के रूप में लिया जाता है। यह स्थानीय सुविधा स्तर (जैसे स्वास्थ्य केंद्र या स्कूल) पर निगरानी करता है और समुदाय से सेवा प्रदाताओं को जोड़ता है।

सोशल ऑडिट आधिकारिक रिकॉर्ड को व्यवस्थित रूप से एकत्र करने और समीक्षा करने और यह निर्धारित करने की प्रक्रिया है कि सार्वजनिक एजेंसी द्वारा दर्शाया गया व्यय वास्तविक में खर्च हुआ है कि नहीं। आमतौर पर, निष्कर्षों की समीक्षा जन सुनवाई में की जाती है जहां समुदाय और सार्वजनिक एजेंसी दोनों के प्रतिनिधि मौजूद होते हैं।

है। केंद्र और राज्य सरकारों के विभिन्न प्रमुख विकास कार्यक्रमों के तहत लोग अपने अधिकारों से अनजान थे। इन परियोजनाओं ने सरकारी एजेंसियों से जानकारी प्राप्त करने के लिए बड़े पैमाने पर RTI अधिनियम का उपयोग किया। 2005 से RTI अधिनियम के अस्तित्व के बावजूद, बड़ी संख्या में ग्रामीण लोग इस बात से अनभिज्ञ थे कि स्थानीय शासन और सार्वजनिक प्रशासन में पारदर्शिता लाने और सार्वजनिक अधिकारियों को जवाबदेह बनाने के लिए RTI उनकी मदद कैसे कर सकती है।

परियोजना ने RTI के उपयोग को विकास कार्यक्रमों के लिए संसाधन आवंटन से संबंधित सरकारी एजेंसियों से जानकारी प्राप्त करने और उन्हें इसके उचित उपयोग के लिए जवाबदेह बनाने के लिए प्रभावी रणनीति के रूप में प्रकाश डाला। जो भी विसंगतियां पाई गईं उन्हें सरकारी अधिकारियों के ध्यान में लाया गया और बातचीत के माध्यम से प्रासंगिक कार्रवाई की मांग की गई।

## 5. प्रभावी प्रतिसाद के लिए PRI और

### सेवा प्रदाताओं की क्षमता निर्माण

स्व-शासन संस्थाओं के रूप में PRI स्थानीय समुदायों के सबसे निकट हैं। PRI को समावेशी विकास सुनिश्चित करने के लिए कई सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं की योजना, कार्यान्वयन, और देखरेख करना अनिवार्य है। वर्षों से, लोकतांत्रिक रूप से चुने गए घटक प्रतिनिधियों की क्षमताओं को मजबूत करने के लिए सरकार और CSO दोनों द्वारा कई उपाय किए गए हैं, ताकि वे अपनी अनिवार्य भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को प्रभावी ढंग से निभा सकें। हालांकि, मांग की विशालता और इन संस्थानों की गतिशील प्रकृति को देखते हुए, कभी-कभी क्षमता निर्माण बहुत अधिक नहीं हो पाया है। इस तथ्य के बावजूद कि केंद्र और राज्य सरकारों द्वारा नए सार्वजनिक कार्यक्रम और योजनाएं शुरू की गई हैं, और जिम्मेदारियों को लागू करने का काम PRI को सौंपा गया है, लेकिन क्षमता निर्माण के प्रयासों को गंभीरता से नहीं लिया गया है। इस पहल के तहत अधिकांश परियोजनाओं ने इसकी पहचान स्थानीय क्षमताओं में एक प्रमुख अंतर के रूप में की है और योजना, कार्यान्वयन और निगरानी में चुने गए PRI प्रतिनिधियों की क्षमताओं को मजबूत करने के प्रयास किए हैं। कई परियोजनाओं ने महिला निर्वाचित प्रतिनिधियों और अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति समुदायों के लोगों को प्राथमिकता दी है।

AKRSP (I) परियोजना ने भागीदारी योजना बनाने और निगरानी

पर ग्राम पंचायत निर्वाचित प्रतिनिधियों, विशेष रूप से निर्वाचित महिला प्रतिनिधियों (EWR) की क्षमताओं का विकास किया। सामुदायिक नेताओं के नेतृत्व में भागीदारी प्रक्रियाओं के परिणामों ने ग्राम सभा को सूचित चर्चा के लिए मजबूत आधार प्रदान किया। राष्ट्रीय ग्रामीण स्वास्थ्य मिशन (NRHM), MGNREGA, और सर्व शिक्षा अभियान जैसे कई सरकारी कार्यक्रमों द्वारा अनिवार्य सामाजिक ऑडिट करने के लिए कौशल का निर्माण किया गया था। परियोजना ने ब्लॉक स्तर पर EWR मंचों के गठन की सुविधा भी दी है। इस पहल का मुख्य तत्व सामूहिकता रहा है, और ब्लॉक स्तर पर एक मंच EWR के लिए मंच प्रदान करने में मदद करता है ताकि वे खुद को व्यवस्थित कर सकें, अपनी सीखों को साझा कर सकें और आम हितों की पैरवी कर सकें। यह देखते हुए कि स्थानीय प्रशासन कार्यों को अंजाम देने के लिए ब्लॉक मध्यस्थ प्रशासनिक स्तर है, इसने EWR को समेकित करने में रणनीतिक भूमिका निभाई ताकि वे पैरवी और कार्रवाई के लिए सामूहिक रूप से प्रतिनिधित्व कर सकें।

देश भर में, ग्राम सभाओं में महिलाओं की भागीदारी बहुत कम है। कई परियोजनाओं ने महिला मुद्दों को उठाने के लिए समुदाय में महत्वपूर्ण घटनाओं के रूप में विशेष महिला सभाओं का उपयोग किया। इन परियोजनाओं ने यह सुनिश्चित किया कि महिला सभा का आयोजन प्रत्येक ग्राम सभा से तुरंत पहले अपनी जरूरतों और चिंताओं को पहचानने और प्राथमिकता देने के लिए किया जाए। उदाहरण के लिए, AKRSP (I) स्थानों में महिला PRI सदस्यों और महिला मंडलों और SHG के सदस्यों ने महिला सभाओं में भाग लिया। EWR इस फोरम का उपयोग अपने अधिकारों के प्रति समुदाय में महिलाओं की पैरवी, जागरूकता और संवेदनशीलता के लिए कर सकते हैं। इसने महिला मंडलों के साथ पैरवी के लिए इन मुद्दों को आगे बढ़ाने के लिए एक मंच बनाया।

इन स्थानों पर 14 परियोजनाओं ने ग्राम पंचायत विकास योजना की तैयारी, आर्थिक साक्षरता और बजट जवाबदेही, RTE, RTI, NRHM, MGNREGA, आदि पर PRI सदस्यों और अन्य अग्रवर्ती कार्यकर्ताओं (जैसे आशा कार्यकर्ता, सहायक नर्स मिडवाइफरी या ANM, आंगनवाड़ी कार्यकर्ता, ग्राम सेवक, रोजगार सेवक) के लिए कई प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण कार्यक्रम आयोजित किए हैं। इन सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में, उनकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को स्पष्ट किया गया और सामुदायिक जुड़ाव पर कौशल विकसित किया गया। राजस्थान में, उन्नति ने सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (DoIT)

के साथ मिलकर बाड़मेर जिले के सभी कॉमन सर्विस सेंटर संचालकों को विभिन्न वेबसाइटों के साथ-साथ उनकी वेबसाइटों और पोर्टलों को नेविगेट करने के साथ लोगों के अधिकारों को सुनिश्चित करने के प्रावधान पर उन्मुख किया।

NJKF के नेतृत्व वाली परियोजना के तहत एक दिलचस्प पहल जिले के विभिन्न ब्लॉकों में प्रोत्साहन दिवस का आयोजन था। इसने PRI सदस्यों और फ्रंटलाइन कार्यकर्ताओं को आमंत्रित किया और उनकी सराहना की गई, जो विभिन्न सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के तहत 90 प्रतिशत कवरेज हासिल करने में सफल रहे। विदाई समारोह ने PRI के अधिकारियों के बीच सकारात्मक कार्रवाई को प्रेरित और प्रोत्साहित किया।

स्थानीय स्वदेशी समुदायों वाले क्षेत्रों के स्व-शासन को सुनिश्चित करने के लिए, संसद ने पंचायत (अनुसूचित क्षेत्रों के लिए विस्तार) अधिनियम - PESA, 1996 के माध्यम से पंचायतों को विशेष अधिकार प्रदान किए हैं। स्थानीय स्वदेशी समुदायों के वर्चस्व वाले जिलों में लागू की गई परियोजनाएँ PESA को उसकी वास्तविक भावना से लागू करने पर ध्यान दिया गया था। इन जिलों में प्राकृतिक संसाधनों के प्रबंधन, स्थानीय नियोजन, और सीमा शुल्क, संस्कृति और परंपरा के संरक्षण जैसे विषयों का प्रबंधन करने के लिए पूर्ण स्वायत्तता के साथ-साथ विवाद समाधान के प्रथागत मोड की प्रक्रिया और प्रणाली स्थापित करने की स्वायत्तता शामिल की गई थी।

विभिन्न सेवा प्रदान कार्यक्रमों और योजनाओं की शासन गुणवत्ता में सुधार के लिए कई परियोजनाओं ने नवीन प्रौद्योगिकी का उपयोग किया। इन पहलों की विशिष्टता अग्रवर्ती कार्यकर्ताओं की भागीदारी और क्षमता निर्माण थी।

NJKF ने मातृ और बाल स्वास्थ्य (MCH) की बेहतरी के लिए स्वास्थ्य स्लेट और हैल्थ क्यूब के साथ प्रयोग किया। प्रौद्योगिकी काफी आसान थी और कुशल स्वास्थ्य सेवा प्रदान करने के लिए अग्रवर्ती स्वास्थ्य कर्मियों की क्षमता निर्मित करके MCH की स्थिति में काफी सुधार किया, विशेष रूप से मातृ मृत्यु दर (MMR) और शिशु मृत्यु दर (IMR) को हल करते हुए। इसके बाद सकारात्मक प्रभाव ने क्षमता बढ़ाने, पुनरावर्तन और स्वीकार्यता के लिए मार्ग प्रशस्त किया। स्वास्थ्य स्लेट एक डिवाइस से जुड़ी मोबाइल टैबलेट है जो फ्रंटलाइन स्वास्थ्य कर्मियों को बीमारियों की रोकथाम, निदान, देखभाल और रेफरल के लिए 13 नैदानिक परीक्षण करने देता है।

यह GPS और कैमरा फीचर्स से भी लैस है, जो लोकेशन ट्रैकिंग करने देता है और भावी संदर्भों के लिए मरीज की तस्वीरें भी ली जा सकती हैं। डिवाइस वायरलेस के साथ ही 3G सक्षम है।

स्वास्थ्य स्लेट पोर्टल पर सभी परीक्षण करने के बाद ANM जानकारी अपलोड करते हैं। डेटा को प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्रों (PHC) में अन्य उच्च-स्तरीय अधिकारियों द्वारा ऑनलाइन देखा जा सकता है। उन्हीं गर्भवती महिलाओं की दूसरी और तीसरी पूर्व प्रसव देखभाल (ANC) सेवाओं के लिए वही प्रक्रिया दोहराई जाती है। इस पायलट परियोजना की सुविधा, किफायत और लचीलापन इसकी क्षमता बढ़ाने के लिए सकारात्मकता को इंगित करता है। स्वास्थ्य स्लेट ने महिलाओं के लिए घर पर वहीं की वहीं निदान संभव किया। डिवाइस पोर्टेबल, त्वरित और उपयोग में आसान है और न्यूनतम प्रयासों और गलतियों के साथ तेजी से परिणाम देता है। इसने स्वास्थ्य कर्मचारियों को प्रौद्योगिकी और इंटरनेट के अनुकूल बनाकर उन्हें सशक्त बनाया है। स्वास्थ्य स्लेट डिवाइस समय पर अत्यधिक जोखिम वाले गर्भ की पहचान कर सकते हैं और उन्हें समय पर कार्रवाई और चिकित्सा देखभाल के लिए भेज सकते हैं। स्वास्थ्य स्लेट वाली पंचायतों ने प्रसवपूर्व और प्रसवोत्तर जांच के महत्व के बारे में जागरूकता फैलाने में महत्वपूर्ण सुधार दर्शाया जो महिलाओं के उच्च पंजीकरण से परिलक्षित होता है। इसके अतिरिक्त, बड़ी संख्या में किए जाने वाले परीक्षणों से पता चलता है कि ANC और पोस्ट नेटल केयर (PNC) सेवाएं नियमित रूप से संचालित की जा रही हैं।

वेलथनारहिलफ़ परियोजना ने SDP की तैयारी और निगरानी प्रक्रियाओं को डिजिटल बनाने के लिए AKVO द्वारा विकसित एक वेब-आधारित निगरानी और ट्रैकिंग टूल का उपयोग किया। इस उपकरण का उपयोग विभिन्न प्रक्रियाओं और परिणामों की निगरानी के लिए किया गया था जैसे स्कूल के शिक्षकों की नियमित उपस्थिति, मध्याह्न भोजन का प्रावधान और स्कूल का बुनियादी ढांचा। इसके अलावा, 'मोबाइल फॉर मदर' (MfM) तकनीक का उद्देश्य डेटा ट्रैकिंग के बरसों-पुराने मैनुअल सिस्टम को डिजिटल प्लेटफॉर्म में बदलना था। आशा कार्यकर्ताओं ने MfM एप्लिकेशन का उपयोग करके गर्भवती महिलाओं को ट्रेक किया और ANC और PNC सेवाओं का पालन किया। एप्लिकेशन ने रिपोर्टिंग के कई प्रारूपों को कम करने में मदद की और सरकारी प्रबंधन सूचना प्रणाली (MIS) को सुव्यवस्थित किया। सहैया ने ऐप को चरण-दर-चरण वाला परामर्श टूल बताया। ब्लॉक स्तर की सुविधाओं में भेजकर गंभीर मामलों को आसानी से ट्रेक किया जा सकता है। गूगल का एक हिस्से, मोबाइल

फोन का इस्तेमाल आपातकाल के दौरान ममता वाहन और ANM तक पहुंचने के लिए किया गया था।

## 6. अधिक प्रभावशीलता के लिए समुदाय और शासन संस्थानों के बीच इंटरफेस और बातचीत को सुगम बनाना

इस पहल के तहत परियोजनाओं ने समुदाय और शासन संस्थाओं को संवाद और इंटरफेस बैठकों में लाने के महत्व पर जोर दिया, ताकि प्रत्येक पक्ष सेवाओं के उपयोग में सुधार के लिए अपनी धारणाओं, अनुभवों और अपेक्षाओं को साझा कर सके। इन इंटरफेस बैठकों का उपयोग शांत माहौल में सरकारी अधिकारियों और निर्वाचित PRI प्रतिनिधियों की जवाबदेही की मांग के लिए किया गया था। एक-दूसरे को दोष देने के बजाय, ये इंटरफेस मीटिंग समस्या समाधान के प्लेटफॉर्म के रूप में उभरीं।

ACTED ने CSO, नागरिकों और सरकारी अधिकारियों को एक साथ लाकर क्षेत्रीय और जिला मंचों का गठन किया। इन प्लेटफॉर्मों ने सभी प्रतिभागियों को उनके संदर्भों और समस्याओं पर चर्चा करने के लिए अवसर प्रदान किए, उन समाधान और सिफारिशों के लिए खिड़की खोलते हुए जो उनकी मदद करेंगे। उदाहरण के लिए, उप जिला आयुक्त ने री-भोई जिले में PWD के लिए एक पुनर्वास केंद्र खोलने का प्रस्ताव रखा, यह बदलाव जिले में आयोजित सामाजिक समावेश कार्यशाला के कारण हुआ था।

NJKF परियोजना ने जिला स्तर पर सरकार के विभागों और जिला मजिस्ट्रेट (DM) को लाकर परियोजना संचालन समिति की बैठकों की अध्यक्षता में एक संचालन समिति का गठन किया। इसने स्वास्थ्य सेवा प्रदान करने को हल करने के लिए जिला-स्तरीय टास्क फोर्स की शुरुआत की।

अग्रगामी ने कई राज्य और जिला स्तरीय परामर्श आयोजित किए। परामर्श के दौरान हितधारकों से जानकारी साझा करने और सहयोग मांगने के अलावा, ये आयोजन सर्वोत्तम पद्धतियों का प्रदर्शन करने का शानदार अवसर थे। इन परामर्शों ने लोगों, पंचायत निर्वाचित प्रतिनिधियों (जिला परिषद अध्यक्षों सहित), सरकारी अधिकारियों, विधायकों, विषय विशेषज्ञों और गैर-सरकारी संगठनों के बीच बातचीत को आसान बनाया। इन आयोजनों में महिलाओं की भागीदारी पर विशेष ध्यान दिया गया।

CESVI परियोजना के तहत, BRSSG सदस्यों को राज्य और जिला-स्तरीय सम्मेलनों के माध्यम से अपने ज्ञान, मुद्दों और चुनौतियों



को योजना विशेषज्ञों, पंचायत अधिकारियों के साथ-साथ सरकारी अधिकारियों के साथ आपस में साझा करने के लिए प्रोत्साहित किया गया। इस तरह के सम्मेलनों के आयोजन का मुख्य उद्देश्य एक ऐसा मंच तैयार करना था जो राज्य और जिला स्तरों पर निर्णयकर्ताओं के साथ बातचीत करने के लिए BRSSG सदस्यों के लिए नए अवसरों का सृजन करते हुए ब्लॉक और गाँव-आधारित चर्चाओं से आगे बढ़ेगा। प्रतिभागियों को अपनी कहानियों के साथ-साथ अपनी योजना रणनीतियों पर चर्चा करने के लिए भी प्रेरित किया गया। शासन के उच्च स्तर तक संचार के बंद दरवाजे खोलकर, BRSSG सदस्यों को अपने समुदायों को बेहतर बनाने के लिए प्रेरित किया गया।

SAATHII परियोजना के तहत, राज्य, जिला और ब्लॉक स्तर के सरकारी विभागों के साथ संवेदीकरण बैठकों और मजबूत समर्थन यात्राओं का आयोजन किया गया। इन बैठकों और यात्राओं ने PLWHA से संबंधित परियोजना गतिविधियों की प्रगति पर सरकारी विभागों को अपडेट करने, पहले प्रस्तुत आवेदनों पर अनुवर्ती करने, पैरवी की घटनाओं के लिए अधिकारियों को आमंत्रित करने, राज्य एड्स नियंत्रण सोसायटी (SACS) और जिला एड्स रोकथाम नियंत्रण इकाई (DAPCU) आदि से समर्थन पत्र प्राप्त करने, और विभिन्न विभागों से योजनाओं की अनुमोदन की कॉपी प्राप्त करने में मदद की। इस परियोजना ने राज्य, जिला और ब्लॉक स्तरों पर साझा कार्यशालाओं का आयोजन किया।

## महत्वपूर्ण निष्कर्ष

परियोजनाओं ने काफी संख्या में सकारात्मक परिणाम प्राप्त किए, जिन्हें निम्नलिखित खंड में दर्शाया गया है।

### 1. सूचना और सेवाओं तक बेहतर पहुंच

विभिन्न स्थानों में फैली परियोजनाएं, सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं तक पहुंचने और किसी भी शिकायत के मामले में संबंधित



अधिकारियों से कैसे संवाद करें, इस बारे में जानकारी प्रदान करती हैं। जटिल नौकरशाही प्रक्रियाओं से गुजरने के लिए प्रत्येक परियोजना द्वारा प्रदान की गई सुविधा ने आवेदनों की संख्या, फॉलो-अप और अंततः सेवाओं तक पहुंच में योगदान दिया। इन परियोजनाओं ने स्वास्थ्य, शिक्षा से संबंधित कई ऐसे सार्वजनिक कार्यक्रमों को लक्षित किया और प्रत्येक कार्यक्रम में नामांकन, पहुंच और लाभों में सुधार का अनुभव किया।

**2. समुदाय की भागीदारी बढ़ी, विशेषकर महिलाओं की भागीदारी** परियोजनाओं द्वारा जागरूकता पैदा करने, संगठन निर्माण और क्षमता निर्माण हस्तक्षेप ने सामुदायिक भागीदारी में काफी वृद्धि में योगदान दिया है। लोगों ने न केवल परियोजना गतिविधियों में भाग लिया, बल्कि PRI के मामलों में भी भाग लिया। कई परियोजनाओं ने महिला चक्र के साथ काम किया और विशेष रूप से बुलाई गई महिला सभा में उनकी भागीदारी को सुविधाजनक बनाया। सूचना और नई जागरूकता से लैस, इन महिलाओं ने ग्राम सभाओं में भाग लिया, और विकास योजना के लिए निर्णय लेने की प्रक्रियाओं को प्रभावित किया। उनमें से कई ने सामाजिक ऑडिट, जन सुनवाई और अन्य इंटरफ़ेस बैठकों में भी भाग लिया।

### **3. अग्रिम पंक्ति (अग्रवर्ती) के सरकारी अधिकारियों और PRI सदस्यों की जवाबदेही में वृद्धि**

सामाजिक जवाबदेही साधनों का उपयोग करते हुए योजना बनाने में, और ग्राम सभा और अन्य विचार-विमर्श जैसे अन्य विमर्श मंचों में समुदाय के सदस्यों की बढ़ते जुड़ाव के कारण सरकारी अधिकारियों, विशेष रूप से अग्रिम पंक्ति के अधिकारियों और PRI-निर्वाचित सदस्यों में जवाबदेही बढ़ी है। वे संवेदनशील हो गए और समुदाय की जरूरतों और मांगों पर सकारात्मक प्रतिक्रिया व्यक्त की। पूर्ववर्ती निष्क्रिय PRI समितियां और सरकारी कार्यक्रमों की निगरानी से संबंधित समितियां सक्रिय हो गईं और उन्होंने गरीबों और उपेक्षित लोगों की सेवा की गुणवत्ता, उपलब्धता और पहुंच की सक्रिय निगरानी शुरू कर दी।

### **4. डिजिटल डिवाइड (विभाजन) को पाटा**

जैसा कि पहले खंड में चर्चा की गई थी, कई परियोजनाओं ने सरकार के ई-गवर्नेंस और डिजिटल इंडिया कार्यक्रमों का उपयोग किया। वास्तव में, कई परियोजनाओं ने किसी भी मानव मध्यस्थ के बिना प्रौद्योगिकी की कमियों का अनुभव किया, विशेष रूप से वंचित समुदायों के साथ दूरदराज के स्थानों में। फिर भी, इन परियोजनाओं

ने दिखाया कि कैसे एक कार्यरत, मानव-प्रौद्योगिकी इंटरफ़ेस और मध्यस्थता डिजिटल विभाजन को प्रभावी ढंग से पाट सकती है। परिणामस्वरूप, स्थानीय समुदाय सेवाओं तक पहुँचने और शिकायतों भेजने के लिए विभिन्न डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म का उपयोग करने के लिए जागरूक और सक्षम हो गए।

### **भावी मार्ग**

ऊपर चर्चा की गई परियोजनाओं ने स्पष्ट रूप से सामुदायिक संगठन निर्माण, जागरूकता और सूचना के माध्यम से मांग पैदा करने का प्रदर्शन किया है; स्थानीय नियोजन, निगरानी और निगरानी में सामुदायिक भागीदारी; PRI-निर्वाचित प्रतिनिधियों और फ्रंटलाइन सरकारी अधिकारियों की क्षमता निर्माण; और समुदाय और सेवा प्रदाताओं के बीच संवाद और संचार की सुविधा, सभी उपेक्षित और कमजोर लोगों के लिए सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं तक पहुंच बढ़ा सकते हैं। महत्वपूर्ण रणनीतियों का उपयोग करके प्राप्त इन परिणामों को उनकी तालमेल वाली प्रकृति के कारण पैकेज के रूप में दोहराया जा सकता है। हालांकि, संदर्भ, पैमाने और आकांक्षा के आधार पर, विभिन्न संयोजनों का उपयोग भी एक विकल्प हो सकता है। इस खंड में, हम इन हस्तक्षेपों से प्राप्त सीखों को दोहराने और उन्हें मापने के कुछ संभावित तरीकों पर प्रकाश डालेंगे।

**1. OSO के माध्यम से सूचना और सेवाओं तक पहुंच बढ़ाना** ग्रामीण समुदायों द्वारा सार्वजनिक कार्यक्रमों और सेवाओं तक पहुंच में सुधार लाने के लिए समझदारी से सूचनाओं तक पहुंच एक परम शर्त है। बड़े पैमाने पर सूचना प्रसार कार्य की जिम्मेदारी CSC द्वारा निभाई जा सकती है, जिसे अटल सेवा केंद्र भी कहा जाता है। 2015 में भारत सरकार द्वारा शुरू की गई CSC 2.0 के तहत, देश की 2.5 लाख ग्राम पंचायतों में से प्रत्येक में कम से कम एक CSC स्थापित किया जाएगा। इन CSC को मौजूदा 1.5 लाख CSC के साथ एकल मंच में एकीकृत किया जाना था। इन CSCs को ICT-आधारित सरकार-से-नागरिक (G2C) और व्यवसाय-से-नागरिक (B2C) सेवाओं की मेजबानी प्रदान करने के लिए वन-स्टॉप सेंटर के रूप में परिकल्पित किया गया है।

यूरोपीय संघ समर्थित परियोजनाओं ने प्रदर्शित किया कि कैसे ICT आधारित सूचना केंद्र को मजबूत करके और प्रशिक्षित और योग्य नागरिक स्वयंसेवकों या कर्मचारियों के माध्यम से एक विस्तार कार्य जोड़कर मौजूदा डिजिटल विभाजन को प्रभावी ढंग से पाटा जा सकता है। नागरिकों के लिए CSC के आउटरीच और लाभों को

अधिकतम करने के लिए, प्रौद्योगिकी के साथ, समुदाय के सदस्यों को उपलब्ध सेवाओं के बारे में पता होना चाहिए। इसके अलावा, कई परियोजनाओं ने CSC ऑपरेटरों सहित फ्रंटलाइन सरकारी अधिकारियों की क्षमता निर्माण पर ध्यान केंद्रित किया। ऐसी क्षमता निर्माण के प्रयासों ने CSC कामकाज के लोगों के अनुभव और सरकारी अधिकारियों के संवेदनशील व्यवहार में भारी सुधार में योगदान दिया है।

## 2. समुदाय को साथ लेने के लिए नागरिक समाज संगठनों को शामिल करना

इन परियोजनाओं द्वारा अपनाई गई कई रणनीतियाँ CSO के नेतृत्व वाले अद्वितीय हस्तक्षेप नहीं हैं। इन रणनीतियों को कई सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं द्वारा अपनाया गया है। हालांकि, कई संस्थागत अड़चनों और क्षमताओं की कमी के कारण, सरकारी अधिकारी अक्सर उनका अनुसरण करने में विफल रहते हैं। जागरूकता बढ़ाने, भागीदारी योजना, सामाजिक जवाबदेही और सामुदायिक निगरानी के माध्यम से सामुदायिक जुड़ाव को सुविधाजनक बनाने में CSO को शामिल करने से काफी बदलाव हुए हैं। PRI प्रतिनिधियों सहित समुदाय और सरकार के अधिकारियों के बीच संवाद और संचार की सुविधा प्रदान करके मध्यस्थता कार्य करने के लिए CSO को विशिष्ट रूप से लगाया जाता है, जो प्रभावशीलता और जवाबदेही को बेहतर बनाने के लिए महत्वपूर्ण है।

जिन परियोजनाओं को प्रक्रियागत अनिश्चितताओं और भ्रम में उलझे नेकनीयत वाले सार्वजनिक कार्यक्रमों की चुनौतियों का सामना करना पड़ा वे ग्राम पंचायत, ब्लॉक और जिला स्तरों पर अभिनव समाधान लेकर आए। इसने सेवाओं को समुदायों द्वारा सुलभ बनाया और फ्रंटलाइन सरकारी अधिकारियों में विश्वास पैदा करने में मदद की।

एक महत्वपूर्ण कारक जिसे हल करने की आवश्यकता है वह इस मध्यस्थता कार्य को जारी रखने के लिए CSO की क्षमता निर्माण है। इन परियोजनाओं ने बड़ी संख्या में नागरिक समाज समूहों के लिए सीखने के अवसरों का सृजन किया और उनके दृष्टिकोण, ज्ञान और कौशल को बढ़ाने में योगदान दिया। प्रशिक्षण, सलाह, कोचिंग और सीखने की यात्राओं के माध्यम से ऐसी क्षमता निर्माण प्रयासों में निवेश का समर्थन किया जाना चाहिए।

इसके अलावा, सरकारी कार्यक्रमों और नीतियों के प्रभाव और असर को मापने के लिए समय-समय पर अनुसंधान और मूल्यांकन के लिए CSO के साथ साझेदारी पर विचार करना चाहिए। समय पर प्रतिक्रिया और कार्यान्वयन और प्रक्रियात्मक बाधाओं के ज्ञान के साथ-साथ जो भी जमीन पर अच्छी तरह से काम कर रहा हो वह नीति निर्माताओं, नीति प्रबंधकों और कार्यान्वयन एजेंसियों द्वारा निर्णय लेने में मूल्यवान इनपुट हो सकता है।

## 3. PRI की क्षमता निर्माण और उनके साथ संपर्क स्थापित करना

PRI की परिकल्पना स्थानीय स्वशासन की संस्थाओं के रूप में की गई है और इन्हें कई सरकारी कार्यक्रमों की योजना, क्रियान्वयन और निगरानी का काम सौंपा गया है। ग्राम पंचायत विकास योजना (GPDP) दिशानिर्देश, 2018 ने ग्राम पंचायतों, पंचायत समितियों और जिला परिषदों के लिए इन भूमिकाओं को स्पष्ट रूप से चित्रित किया है। इसमें ग्राम सभाओं और PRI की अन्य कार्यकारी और स्थायी समितियों की भूमिका पर जोर दिया गया। GPDP दिशानिर्देश SHG और उनके संघों सहित CBO की भूमिका को आर्थिक विकास और सामाजिक न्याय के लिए हस्तक्षेपों की योजना और कार्यान्वयन में गरीबों और उपेक्षितों के संस्थानों के रूप में स्वीकार करते हैं। उदाहरण के लिए, राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन ढांचे में सूचीबद्ध SHG नेटवर्क की जिम्मेदारियों में ग्राम सभाओं और पंचायतों के अन्य मंचों में सक्रिय रूप से भाग लेना, समुदाय आधारित निगरानी के माध्यम से प्रतिक्रिया प्रदान करना और ग्राम पंचायतों को उनके विकास की पहल और योजना अभ्यास में सहयोग देना शामिल है।

हालांकि, वास्तव में बड़ी संख्या में ग्राम पंचायत निर्वाचित प्रतिनिधियों में इन दिशानिर्देशों को पूरी तरह से लागू करने के लिए समझ और क्षमताओं की कमी होती है। इसलिए, इन परियोजनाओं का उद्देश्य PRI सदस्यों की क्षमता निर्माण करना, समितियों को सक्रिय करना और ग्राम सभाओं को मजबूत बनाना है। सकारात्मक परिणामों ने सामुदायिक सदस्यों द्वारा सरकारी कार्यक्रमों और योजनाओं तक पहुंच बढ़ाने में योगदान दिया। भावी हस्तक्षेपों को इस सबक को ध्यान में रखना चाहिए और SHG, उनके संघों और अन्य CBO के साथ संबंधों को स्थापित करने और पोषण करने के लिए PRI की क्षमता निर्माण के लिए प्रयास करना चाहिए। ■



# ‘आईटी’ सक्षम तंत्र के माध्यम से सार्वजनिक योजनाओं तक पहुंच को आसान करना: ‘इन्फॉर्मेशन क्लिनिक्स’

ब्लॉक स्तर पर स्थापित सूचना संसाधन केंद्र (IRC) का एक अभिन्न अंग सूचना क्लिनिक (IC) है। ये IC हर सुबह दो घंटे के लिए, आमतौर पर 10 से 12 बजे के बीच संचालित होती हैं, जिसके दौरान आसपास के और दूर-दराज के गांवों के लोग आते हैं। यूरोपीय संघ (2014 - 2018) द्वारा समर्थित परियोजना के पांच वर्षों के दौरान, राजस्थान और गुजरात में लगभग 11,738 लोग सूचना क्लिनिक में आए। यह सूचना क्लिनिक आउट-पेशेन्ट क्लिनिक की अवधारणा पर आधारित थी जो लोगों की प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल आवश्यकताओं को पूरा करती है।

उन्नति की सूचना क्लिनिक में आने वाले व्यक्ति को विशेष रूप से सार्वजनिक सेवा में अपने हक प्राप्त करने में समस्या होती ही है। कई पात्र लोगों या परिवारों को पता ही नहीं होता कि वे किसी विशिष्ट सार्वजनिक कार्यक्रम के हकदार हैं। यदि वे अपनी पात्रता के बारे में जानते हैं, तो वे यह नहीं जानते कि आवेदन कैसे करें और लाभ कैसे प्राप्त करें। यदि वे अपनी पात्रता प्राप्त करना चाहते हैं तो सहायक दस्तावेजों को प्राप्त करने के साथ पात्रता साबित करने का दायित्व लाभार्थी का है। इसके अलावा, कई योजनाएं और कार्यक्रम ऑनलाइन हो गए हैं और इसके लिए कंप्यूटर और सूचना तकनीकी के बुनियादी ज्ञान की आवश्यकता है।

लाभार्थी को पता चल जाने पर कि वे किसी विशेष योजना के हकदार हैं और वे संबंधित दस्तावेज प्राप्त कर लेते हैं, तो अगला चरण सत्यापन और मंजूरी का है। अंतिम भुगतान लाभार्थी को विभिन्न माध्यमों (डाकघर या बैंक खाते) से किया जाता है या लाभ वस्तु के रूप में वितरित किए जाते हैं जैसे कि खाद्य अधिकार अधिनियम 2013 के तहत पात्रताएँ वस्तुओं (अनाज आदि) के रूप में हैं। निरंतर लाभ प्राप्त करने के लिए, लाभार्थी को वार्षिक भौतिक सत्यापन भी कराना होता है, विशेष रूप से पेंशन जैसे व्यक्तिगत लाभों के लिए। इनमें से प्रत्येक चरण में बाधाएं हैं, जिसमें लाभार्थियों को हकों का दावा करने से रोकना या देरी करना शामिल है। इनमें

से कई प्रक्रियाओं को आसानी से ऑनलाइन पूरा किया जा सकता है। इसलिए प्रत्येक व्यक्ति को विशिष्ट चरण के अनुसार जानकारी और सलाह की आवश्यकता होती है, जहां उन्हें बाधाएं आती हैं। सरकार द्वारा ग्राम पंचायत/ब्लॉक स्तर पर कार्यरत/प्रायोजित/समर्थित कॉमन सर्विस सेंटर्स (CSC) या जन सेवा केंद्र या ई-मित्र या ग्राम कंप्यूटर उद्यमी (VCE) पात्रता पर नज़र रखने के लिए उन्मुख और सक्षम नहीं हैं और प्रत्येक चरण में लाभार्थी को सलाह/मार्गदर्शन करने के लिए सुसज्जित नहीं हैं। इसलिए, अक्सर, व्यक्ति/लाभार्थी इधर से उधर भागता रहता है और कुटिल एजेंटों का आसानी से शिकार हो जाता है, जिसके कारण उसे अपने उचित अधिकार प्राप्त करने के लिए पैसा खर्च करना पड़ता है और लीकेज भी होता है। ज्यादातर लाभार्थी कुछ प्रयासों और मामूली अड़चनों से मिलने वाली विफलता के बाद सभी प्रयासों को छोड़ देते हैं। विभिन्न कारणों से गरीब लोगों की उपरोक्त विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सूचना क्लिनिक की शुरुआत की गई थी, जो विभिन्न कारणों से समय पर अपने अधिकारों का उपयोग नहीं कर पाते।

चित्र-1 में सार्वजनिक योजनाओं तक पहुंचने के लिए विभिन्न चरणों का विवरण दिया गया है।

जब कोई व्यक्ति या लाभार्थी पहली बार क्लिनिक में आता है, तो उसका पंजीकरण किया जाता है, अर्थात्, उनका नाम और संपर्क जानकारी लिखी जाती है, समस्या भी लिखी जाती है, संबंधित दस्तावेजों को ठीक से लगाया जाता है और पहचान संख्या आदि को भावी संदर्भ के लिए नोट किया जाता है। उनका संक्षिप्त प्रोफाइल नोट करने के बाद उन्हें अगले चरणों पर सलाह दी जाती है, जिसमें विशिष्ट योजनाओं, प्रावधानों, आवेदन प्रक्रिया आदि के लिए पात्रता शामिल है। इसके साथ ही, व्यक्ति की पात्रता, हकदारी, आवेदन या भुगतान स्थिति के लिए सरकारी वेबसाइटों या पोर्टल पर डाली गई जानकारी की भी जांच की जाती है। उसी का एक प्रिंट उस व्यक्ति को दिया जाता है और समझाया जाता है कि इसका उपयोग कैसे किया

## चित्र 1 - सार्वजनिक योजनाओं की पहुँच के लिए विभिन्न चरण और संबंधित मुद्दे

पात्रता और प्रावधानों के बारे में जानकारी	<ul style="list-style-type: none"> <li>- कोई जानकारी नहीं या गलत जानकारी। जैसे विकलांग बच्चे पेंशन आदि के लिए पात्र नहीं हैं</li> <li>- आवेदक को रसीद नहीं देना</li> </ul>
जाति या आय प्रमाण पत्र, आयु या पहचान प्रमाण जैसी पात्रता के समर्थन के लिए दस्तावेजों के साथ आवेदन/अपील	<ul style="list-style-type: none"> <li>- आवेदक के पास सहायक दस्तावेज नहीं हैं</li> <li>- सहायक दस्तावेजों पर जानकारी एक जैसी नहीं है विशेष रूप से नाम या उम्र के बारे में</li> <li>- अतिरिक्त सहायक दस्तावेजों को मांगना जिनके बारे में आवेदक को सूचित नहीं किया गया है/वह प्राप्त नहीं कर सकता/ जमा करने में अतिरिक्त पैसा खर्च करता है। जैसे पेंशन आवेदन, पालनहार के लिए जाति प्रमाण पत्र आदि के लिए नोटरी किया आय प्रमाण पत्र मांगना</li> <li>- ऑन-लाइन आवेदन के साथ-साथ कागजी आवेदन मांगना</li> <li>- CSC या ई-मित्र को खुद पता नहीं होता और आवेदन अधूरा रखता है, छोड़ देता है या गलत जानकारी देता है</li> <li>- पात्रता की पुष्टि किए बिना CSC/ई-मित्र द्वारा आवेदन/अपील तैयार की जाती है</li> </ul>
सत्यापन	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ऐसे प्रावधान नहीं होने के बावजूद आवेदक को ब्लॉक/तहसील स्तर पर दस्तावेजों के एक सेट के साथ उपस्थित होने के लिए कहना</li> <li>- स्व-घोषणा का प्रावधान होने के बावजूद आय और जमीन के लिए ग्राम सेवक और पटवारी से रिपोर्ट मांगना</li> </ul>
मंजूरी	<ul style="list-style-type: none"> <li>- आवेदक को अस्वीकृति और उसके कारण के बारे में जानकारी नहीं देना</li> <li>- समय अंतराल</li> </ul>
लाभ का भुगतान/वितरण	<ul style="list-style-type: none"> <li>- भुगतान का तरीका लाभार्थी की पसंद के अनुसार होना चाहिए, जिसके बारे में उसे सूचित नहीं किया जाता बल्कि उसे पसंदीदा विकल्प चुनने के लिए मजबूर किया जाता है</li> <li>- एक से अधिक बैंक खाते आधार या मोबाइल से लिंक नहीं करना</li> <li>- लेन-देन नहीं होने के कारण बैंक खाते बंद होना</li> <li>- गलत बैंक खाते में पैसा ट्रांसफर करना</li> <li>- मनीऑर्डर से ट्रांसफर होने पर लीकेज और देरी</li> </ul>
भुगतान/लाभ की नियमितता	<ul style="list-style-type: none"> <li>- आवेदकों को वार्षिक सत्यापन और इसकी प्रक्रिया की जानकारी नहीं</li> <li>- सूचना का अभाव और शिकायत निवारण प्रयासों का प्रतिरोध</li> <li>- शिकायत पंजीकरण अस्पष्ट या सबूत के बिना</li> <li>- लाभार्थी देरी के कारण बंद होने की जानकारी नहीं देते, जिससे देरी होती है और निवारण के लिए उच्च अधिकारियों से संपर्क करना होता है</li> </ul>



जाए। जब व्यक्ति को अगले चरणों के लिए ई-मित्र, बैंक, सेवा प्रदाता या प्रशासनिक कर्मियों के पास जाना होता है, तो उसे एक स्व-स्पष्ट आवेदन/नोट दिया जाता है, ताकि कर्मचारी इसे देखकर उसकी आवश्यकता को समझ सके। व्यक्ति को वापस आने और जो हुआ उसे बताने और आवेदन की रसीद लाने के लिए भी कहा जाता है ताकि अनुवर्ती कार्रवाई की जा सके। इस पूरी प्रक्रिया के 4 लाभकारी प्रभाव हैं:

- (1) सही जानकारी की तलाश में इधर-उधर भागते-दौड़ते थक चुके व्यक्ति को फिर से आशा जगती है। यह क्लिनिक से जाने वाले लोगों की खुशी के भावों से स्पष्ट होता है,
- (2) व्यक्ति इस आश्वासन के साथ अगले चरणों में जाने करने के लिए विश्वास हासिल करता है कि जब तक वह लाभ प्राप्त नहीं करेगा, तब तक उसे सहायता दी जाएगी।
- (3) मुद्रित सूचना और स्पष्टीकरण नोट का उपयोग करते हुए, व्यक्ति संबंधित अधिकारी से संपर्क करने और अपने हक का दावा करने में सक्षम होता है। कई लोग PDS ऑपरेटर को अलग-अलग महीनों (राशन खरीदी लेजर) में अपने राशन खरीदी की जानकारी के प्रिंटआउट के साथ सामना करने में सक्षम हुए। कई मामले ऐसे भी थे जिनमें लाभार्थी ने भुगतान की मांग करने के लिए अपने पेंशन भुगतान के ब्योरे की जानकारी के साथ डाकिये का सामना किया।
- (4) लाभार्थी पूरी तरह से पात्रता मानदंड को समझने में सक्षम हैं और कई बार, वे अपने गांवों या परिचितों में अन्य लोगों की पहचान कर पाते हैं जो पात्र हैं लेकिन हकदारी का उपयोग करने में सक्षम नहीं हैं और उन्हें क्ष्व से संपर्क करने की सलाह देते हैं।

IC को हर रोज चलाने के लिए सलाह देने वाले व्यक्ति को विभिन्न योजनाओं से लाभ प्राप्त करने के प्रावधानों और हकदारी और प्रत्येक चरण में लोगों को आने वाली बाधाओं और उनको हल करने के लिए सर्वोत्तम रणनीति के बारे में पूरी समझ होनी चाहिए। सुविधाप्रदाता को विभिन्न सरकारी वेबसाइटों और पोर्टलों पर उपलब्ध

लाभार्थियों की सूची, पात्रता मानदंड, आवेदन की स्थिति, अस्वीकृति का कारण, भुगतान की स्थिति या लाभ की अस्वीकृति और लाभ को बंद करने के कारण के बारे में अच्छे से पता होना चाहिए। यदि हम जानते हैं कि उन्हें कैसे ढूंढना है और कैसे वांछित जानकारी प्राप्त करना है, तो अगला चरण क्या होना चाहिए, इस पर सलाह देना आसान हो जाता है। यह जानकारी ग्रामीण अनपढ़ लोगों और उन लोगों के लिए सबसे उपयोगी है, जिनके पास कंप्यूटर या इंटरनेट तक पहुंच नहीं है।

आज सरकार कॉमन सर्विस सेंटर्स (CSC - नागरिकों के लिए एक्सेस पॉइंट के रूप में काम करने के लिए वेब-इनेबल्ड फ्रंट-एंड डिस्ट्रीब्यूशन सिस्टम) के माध्यम से सभी सरकारी नागरिकों (G2C) की सेवाओं तक पहुंचाने का प्रयास कर रही है, जिन्हें परिवर्तन एजेंटों के रूप में देखा जा रहा है और यह सार्वजनिक कार्यक्रमों को बढ़ावा देने के लिए एक महत्वपूर्ण साधन है। जवाबदेही सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है। CSC या सूचना केंद्र संचालन को GP, किसी भी ग्रामीण स्तर की समिति (महिलाओं की SHG भी यह भूमिका निभा सकती है) और ऑपरेटर के बीच समझौते के द्वारा मजबूत किया जा सकता है। ग्राम पंचायत विकास स्थायी समिति भी नियमित निगरानी की भूमिका निभा सकती है। सूचना क्लिनिकों की अवधारणा को बढ़ाने के लिए, सरकारी वेबसाइटों और पोर्टल्स की योजनाओं और नेविगेशन के प्रावधानों पर CSC के व्यवस्थित क्षमता विकास से उन्हें देश के व्यापक स्तर पर बड़े समुदाय के लिए अधिकारों की पहुंच सुनिश्चित करने में अधिक मदद मिलेगी।

CSC को सक्रिय रूप से पात्र लाभार्थियों की पहचान करने में और अधिक सक्रिय भूमिका निभाने की जरूरत है। यह सुनिश्चित किया जाए कि आवेदन करने से पहले पात्रता मानदंड पूरा हो, आवेदनों का भुगतान होने तक फॉलोअप किया जाए, लाभार्थियों का वार्षिक सत्यापन सुनिश्चित किया जाए और लोगों की शिकायत दर्ज करने से लेकर निवारण होने तक मदद की जाए। यह रणनीति काफी संख्या में लाभार्थियों को हक दिलवाने में काफी हद तक लाभदायक रहेगी।



## संदर्भ सामग्री

### ‘ब्लैकड आउट: सूचना युग में सरकारी गोपनीयता’ नामक पुस्तक के बारे में

(मैसाचुसेट्स एमहर्स्ट विश्वविद्यालय की स्कूल ऑफ पब्लिक पॉलिसी के कनाडाई प्रोफेसर एलसडेयर एस. रॉबर्ट्स द्वारा अंग्रेजी भाषा में लिखी इस पुस्तक का संक्षिप्त विवरण हिन्दी भाषा में यहा उन्नति की प्रोग्राम ऑफिसर सुश्री अदिति शरण द्वारा प्रस्तुत किया गई है।)

‘ब्लैकड आउट: सूचना युग में सरकारी गोपनीयता’ नामक पुस्तक अनिवार्य रूप से उन विभिन्न कदमों के बारे में बात करती है जो सरकारें गोपनीयता बनाए रखने के लिए उठाती हैं और सूचना साझा करने के मामले में और अधिक खुलने विभिन्न राष्ट्रों की चाहत को उदाहरणों के माध्यम से समझाने की यात्रा पर ले जाती है। स्कूल ऑफ पब्लिक पॉलिसी, मैसाचुसेट्स एमहर्स्ट विश्वविद्यालय में एक कनाडाई प्रोफेसर एलसडेयर एस. रॉबर्ट्स द्वारा लिखी इस पुस्तक में जानकारी की उपलब्धता और सरकारों की जवाबदेही और इस संबंध में जटिलताओं पर बदलती संरचनाओं के प्रभावों पर ध्यान केंद्रित किया गया है। रॉबर्ट्स को सार्वजनिक क्षेत्र के पुनर्गठन और सरकारों की पारदर्शिता पर काम करने के लिए जाना जाता है और उन्होंने सार्वजनिक नीति के मुद्दों पर कई लेख और किताबें लिखी हैं, खासकर सरकारी गोपनीयता और सरकार के अधिकारों के प्रयोग से संबंधित। इस पुस्तक में रॉबर्ट्स, सरकारी रिकॉर्ड की पारदर्शिता की विभिन्न नीतियों और सार्वजनिक डोमेन में जानकारी की उपलब्धता के बारे में बात करते हैं। लेखक विभिन्न देशों के उनके स्वयं के सूचना प्रसार कानूनों के संदर्भ में अनुभवों और घटनाओं के माध्यम से बताते हैं; और बताते हैं कि कैसे वैश्विक घटनाओं का पूरी दुनिया में इस तरह की नीतियों पर प्रभाव पड़ा है।

रॉबर्ट्स ने संयुक्त राज्य अमेरिका में 5 जुलाई, 1967 से लागू फ्रीडम ऑफ इन्फॉर्मेशन एक्ट (FOIA) की पूरी ऐतिहासिक प्रक्रिया के बारे में बताया है, जिसे पास होने में 12 साल लग गए, लोगों को ‘जानने का अधिकार’ दिया और इस तरह सरकारी दस्तावेजों तक लोगों की पहुंच हो गई। तब से, अधिनियम में बहुत सारे संशोधन

किए गए हैं। लोगों ने जानकारी की मांग की और फलस्वरूप सरकार से उनकी मांग बढ़ती गई। जैसे-जैसे यह मांग बढ़ती गई, सरकार की प्रभावशीलता के साथ जवाब देने की क्षमता कम होती गई। साथ ही, सरकार के लिए निश्चित रूप से अधिनियम ने समस्याएं पैदा की क्योंकि अधिनियम का दुरुपयोग करते हुए वर्गीकृत जानकारी लीक होने लगी। इसलिए, इसके उपाय के रूप में, 1974 का गोपनीयता अधिनियम पास किया गया था। यह जनता में सूचना के संग्रह और प्रसार को विनियमित करने के लिए पास किया गया था। रॉबर्ट्स गोपनीयता के मामले में संयुक्त राज्य अमेरिका में विभिन्न सरकारों की तुलना करते हैं। वे वैश्विक घटनाओं जैसे 9/11 के हमलों के बारे में बात करते हैं, यह बताने के लिए कि कैसे ऐसी घटनाओं ने सरकार को FOIA के प्रभाव को कम करने के लिए और अधिक प्रोत्साहित किया। इसी तरह, पूरी किताब में, वे विभिन्न राष्ट्रों में पास किए गए इसी तरह के अधिनियमों और उनमें जो है उसके बारे में बात करते हैं। उदाहरण के लिए, 1997 में थाईलैंड में सरकारी सूचना अधिनियम; जापान में सूचना प्रकटीकरण कानून, 1999; युगांडा में सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005, मेक्सिको में द फेडरल लॉ ऑफ ट्रांसपेरेंसी एंड एक्सेस टू पब्लिक गवर्नमेंट इंफॉर्मेशन, 2003; सूचना की स्वतंत्रता अधिनियम 2000; भारत में सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 आदि पारित हुआ। इन देशों के मामलों को इंगित करते हुए, रॉबर्ट्स ने यह समझाने की कोशिश की है कि सूचना स्वतंत्रता अधिनियम (FOIA) और अन्य वैश्विक घटनाओं ने अन्य देशों को सूचना साझा करने के संबंध में इसी तरह के कानूनों को अपनाने के लिए प्रेरित किया और कुछ समय में सरकारें खुलेपन की ओर बढ़ गई और इस प्रकार, सूचना के अधिकार के लिए वैश्विक आंदोलन शुरू किया गया था।

रॉबर्ट्स ने लोगों द्वारा अमल में लाई जा रही सामाजिक जवाबदेही के उदाहरणों का हवाला दिया है जिसने सूचना के अधिकार आंदोलन में योगदान किया। पुस्तक की शुरुआत में, वे भारत के राजस्थान के केलवाड़ा गाँव का उदाहरण देते हैं, जहाँ 2004 में, एक कार्यकर्ता समूह, मजदूर किसान शक्ति संगठन (MKSS) द्वारा आयोजित जन

सुनवाई के लिए लगभग 400 ग्रामीण इकट्ठा हुए थे। एजेंडा था राशन और एमजीनरेगा। राशन डीलरों ने लोगों को निर्धारित मात्रा नहीं दी, जबकि, एमजीनरेगा में, सरकारी इंजीनियरों द्वारा भ्रष्टाचार के परिणामस्वरूप 'भूतिया काम' के मुद्दे थे और उन लोगों के नाम शामिल थे जिन्होंने इन परियोजनाओं पर कभी काम नहीं किया था। MKSS ने लोगों के साथ आधिकारिक रिकॉर्ड में उपलब्ध आंकड़ों को सत्यापित किया, उनकी गवाही दर्ज की और रिपोर्ट तैयार की जो सरकार को सौंपी गई थी। जन सुनवाई के परिणामस्वरूप, 26 सरकारी अधिकारियों पर भ्रष्टाचार के आरोप लगाए गए और पैसा वसूला गया और सार्वजनिक रूप से लोगों से माफी मांगी गई। राजस्थान के अन्य स्थानों पर और महाराष्ट्र में भी अन्ना हजारे के नेतृत्व में इसी तरह की कार्रवाई की गई। भारत में राष्ट्रीय स्तर पर अपनाए जाने से पहले अतीत में इस तरह के उदाहरणों पर राज्यों के अपने सूचना अधिकार अधिनियम थे।

जबकि अन्य देशों में ऐसे टकराव हो रहे थे, संयुक्त राज्य अमेरिका अभी भी 9/11 के हमलों से उबर रहा था। रॉबर्ट्स उसी युग में प्रकटीकरण के लिए प्रशासन की नाजुकता के बारे में बात करते हैं। वे इसे 'पारदर्शिता के बवंडर' कहते हैं, जिसे तीन कारकों द्वारा ईंधन दिया गया था। सबसे पहले, यह प्रशासनिक निकायों के भीतर सनसनीखेज जानकारी प्रकट करने के लिए अधिकारियों की इच्छा थी; दूसरा वह सहज तरीका था जिसके साथ आंतरिक जानकारी को जनता के लिए प्रसारित किया जा सकता था और तीसरा मीडिया की संरचना का परिवर्तन था जो अधिक प्रतिस्पर्धी बन गया और इस प्रकार प्रत्येक आंतरिक समाचार सनसनीखेज बन गया। इसलिए सरकार ने अधिक से अधिक स्वायत्त बनने का प्रयास किया और FOIA की पहुंच को कम करने का प्रयास किया।

पुस्तक में यह भी बताया गया है कि कैसे प्रौद्योगिकी ने सूचना के प्रकटीकरण और प्रसार में सहायता की है। रॉबर्ट्स प्रिंटिंग प्रेस के इतिहास और सूचना प्रौद्योगिकी के विकास के इतिहास में तब से लेकर अब तक यह बताने के लिए गए हैं कि इन्होंने कैसे सरकारी डेटा को 'उपलब्ध' करवाया है। वे आगे संरचित और असंरचित डेटा के बारे में बात करते हैं। सरकार के पास उच्च मानकीकृत तरीके से संग्रहीत बड़े डेटा बेस संरचित डेटा हैं। रॉबर्ट्स इस बारे में बात करते हैं कि विशेष रूप से पत्रकारों, गैर-सरकारी संगठनों, शैक्षणिक शोधकर्ताओं ने सरकारी कार्यों की जांच करने के लिए अतीत में इन

संरचित डेटा का उपयोग किया है और सरकार की जवाबदेही के बारे में महत्वपूर्ण रिपोर्ट लेकर आए हैं। इंटरनेट पोल एक ऐसा चलन बन गया जिसके माध्यम से लोगों ने अपने विचार प्रदर्शित किए हैं। रॉबर्ट्स आगे तकनीक में तेजी से बदलावों पर चर्चा करते हैं जिसने सरकारी डेटा को अप्राप्य बनाया है क्योंकि अधिक से अधिक डेटा को गोपनीय बनाया जा रहा है। दूसरी ओर, नई सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के आगमन के साथ, डेटाबेस के निजी धारकों में इतनी अधिक वृद्धि हुई है कि यह निजी गोपनीयता के लिए खतरा बन गयी है। इससे भी बदतर स्थिति शायद यह दर्शाती है कि इस तरह की निजी जानकारी का इस्तेमाल पीछा करने, उत्पीड़न या ब्लैकमेल करने के लिए किया जा रहा है। इसलिए, इन डेटाबेस तक पहुंच को भी विनियमित किया जाना चाहिए। फिर वे असंरचित डेटा की ओर आते हैं - वह डेटा जो ईमेल, पत्र, ज्ञापन, रिपोर्ट, स्प्रेडशीट, प्रेजेंटेशन आदि जैसे मानकीकृत रिकॉर्ड में संग्रहीत नहीं है। उनके अनुसार, असंरचित डेटा के इन विविध रूपों ने सरकारी पारदर्शिता बढ़ाने में मदद की है क्योंकि यदि अधिकारियों को पता हो कि इस तरह के डेटा को सार्वजनिक किया जा सकता है, तो वे हमेशा अलर्ट रहेंगे। डेटा के बड़े पैमाने पर डिजिटलीकरण के साथ, डेटा हेरफेर के बारे में चिंता, सूचना के इतने बड़े पूल का विश्लेषण अन्य सरकारी और गैर-सरकारी संगठनों पर बोझ पैदा करता है। रॉबर्ट्स ने इस प्रकार नई सूचना प्रौद्योगिकी युग द्वारा लाई गई जटिलता को स्पष्ट करने का प्रयास किया है।

इस प्रकार ब्लैक आउट, सरकार की गोपनीयता, जवाबदेही प्रथाओं, वैश्विक घटनाएं जो सरकारों की पारदर्शिता और जवाबदेही को प्रभावित करती हैं, सूचना और संचार प्रौद्योगिकी की भूमिका और अंत में, समकालीन दुनिया में सार्वजनिक प्रकटीकरण की जटिलताएं आज भी मौजूद हैं उनके विविध उदाहरण और विस्तृत विवरण यह पुस्तक प्रदान करती है। रॉबर्ट्स ने यह कहते हुए निष्कर्ष निकाला है कि वर्तमान समय में पारदर्शिता अपने आप में पर्याप्त नहीं है, लेकिन अन्याय के बाद उपचार की जरूरत है। सार्वजनिक क्षेत्र की जवाबदेही के हर पहलू को पुस्तक में कई प्रासंगिक उदाहरणों के साथ व्यापक तरीके से समझाया गया है। सूचना प्रकटीकरण के साधनों और प्रकृति के महत्व और विकास पर चर्चा करते हुए, लेखक ने उन चुनौतियों की मात्रा को भी रेखांकित किया है जो इसके साथ जुड़ी हुई हैं। निष्कर्ष के रूप में, हम कह सकते हैं कि यह पुस्तक अत्यंत जानकारीपूर्ण और आकर्षक है। ■





उन्नति

विकास शिक्षण संगठन

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

फोन: 079-26746145, 26733296 email: publication@unnati.org, psu\_unnati@unnati.org वेबसाइट: www.unnati.org

राजस्थान क्षेत्रीय कार्यालय

650, राधाकृष्णन पुरम, लहरिया रिसोर्ट के पास, चौपासनी-पाल बाई पास लिंक रोड, जोधपुर-342014, राजस्थान

फोन: 7425858111 email: jodhpur\_unnati@unnati.org

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

अनुवाद: आर. के. गुप्ता

मुद्रक: प्रिन्टविज़न, 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।