

વર્ષ ૨૪ અંક ૨, સળંગ અંક ૮૭ ઓક્ટોબર-ડિસેમ્બર, ૨૦૧૯

વિચાર

અમે દિલગીરી વ્યત કરીએ છીએ કે વર્ષ ૨૦૧૯ નો એપ્રિલ-જુન અને જુલાઈ સપ્ટેમ્બર અંક રજૂ નથી કરી શક્યા.

સમુદાય આધારિત દેખરેખ (Community Based Monitoring - CBM)

જાહેર કાર્યક્રમોની સ્થાનિક સ્તરે દેખરેખ રાખવા માટેનું સહભાગીતાયુક્ત સાધન



સંપાદકીય	3
■ સમુદાય આધારિત દેખરેખ (Community Based Monitoring - CBM) જાહેર કાર્યક્રમોની સ્થાનિક સ્તરે દેખરેખ રાખવા માટેનું સહભાગીતાયુક્ત સાધન	5
■ રાજસ્થાનમાં 'જન સૂચના પોર્ટલ'નું લોકાર્પણ: જાહેર કાર્યક્રમોમાં પારદર્શિતા તથા ઉત્તરદાયિત્વ તરફ એક કદમ	19

સંપાદકીય

ગરીબી ઘટાડનારા કાર્યક્રમો માટે મોટાપાયે સંસાધનો ઉપલબ્ધ હોવા છતાં, હકદારોને લાભ મળી શકતા નથી, કારણ કે તેઓ આવી સેવાઓ વિશે જાણકારી ધરાવતા નથી અને અમલકર્તા સંસ્થાઓ મોટાભાગે બિન-ઉત્તરદાયી અને પ્રતિક્રિયા ન આપનારી હોય છે. સામાજિક ઓડિટ, કાર્યક્રમ દેખરેખ સમિતિઓ, સ્વ-પ્રગટીકરણ અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર જેવા ઘણા અનિવાર્ય કાયદા છે, જે અમલીકરણની અસરકારકતા પર દેખરેખ રાખે છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ (એસએ) સાધનો વાસ્તવિક લાભાર્થીઓ દ્વારા અને તેમના માધ્યમથી સેવાઓની દેખરેખ માટે એક સંગઠિત પદ્ધતિ પૂરી પાડે છે. સરકાર દ્વારા સામાજિક મુદ્દાઓ પર તૈયાર કરવામાં આવેલા મુખ્ય જાહેર કાર્યક્રમો માટે સામાજિક ઓડિટને હવે 'એસએ'ના સ્વરૂપમાં અનિવાર્ય કરી દેવામાં આવ્યું છે. તેને કેગ ઓડિટ સિસ્ટમનો ભાગ પણ ગણવામાં આવે છે. તે લોકોને કાર્યક્રમની કામગીરી અને અસરકારકતા પર પ્રશ્ન ઊઠાવવા માટેની શક્તિ પૂરી પાડે છે. તે પ્રશ્ન કરે છે કે શું કાર્યક્રમની માર્ગદર્શિકાનું યોગ્ય પાલન કરવામાં આવ્યું છે, મેન્યુઅલ અને ઇલેક્ટ્રોનિક બંને માહિતીનો ઉપયોગ કરીને યોગ્યતા જેટલો લાભ પ્રાપ્ત કરવામાં આવ્યો છે, તે કામની ગુણવત્તા અને સુસંગતતાની પુષ્ટિ કરે છે તથા મંજૂરીમાં લાંબી પ્રક્રિયા, ફરિયાદ નિવારણમાં વિલંબ, ભ્રષ્ટાચાર વગેરે જેવી અન્ય કોઈપણ ગેરરીતિની ચકાસણી કરે છે.

સોશ્યલ ઓડિટની માફક, સમુદાય આધારિત દેખરેખ (Community Based Monitoring - CBM) એક સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ સાધન છે, જે સમુદાયને કાર્યક્રમની સ્થિતિ અને લાભો સુધીની પહોંચનો પુરાવો તૈયાર કરવામાં મદદરૂપ બને છે. સીબીએમ સેવાઓની ખરાબ માટે 'એસએ'ના જ પાયાના સિદ્ધાંતોને સમાવિષ્ટ કરે છે. કાર્યક્રમ પહોંચાડવામાં સુધારા માટે નાગરિક કાર્યવાહી શરૂ કરવા સહિતના મુદ્દાઓના નિવારણ માટે લોકો યોગ્ય અને કાર્યવાહીયોગ્ય માહિતી શોધે/એકત્રિત કરે છે. ઉદાહરણ સ્વરૂપે, એવું જોવામાં આવ્યું છે કે, બાળકો આંગણવાડી કેન્દ્રમાં નથી જઈ રહ્યાં. સમુદાય દ્વારા પૂછપરછ કરતાં માલૂમ પડ્યું કે, ગામના આંતરિક રાહદારી માર્ગ પર ઘાસ એટલું બધું થઈ ગયું હતું કે, પોતાનાં નાનાં બાળકોને સાપ દંશ દેશે તે ભયથી માતાઓ તેમનાં સંતાનોને તે માર્ગ પર મોકલતી ન હતી. કાર્યવાહી સરળ હતી - તે માર્ગ પર ઉગેલું ઘાસ કાપી નાંખવું, આ કાર્ય સમુદાયે તરત જ કર્યું, જેને પરિણામે બાળકો શાળામાં હાજર રહેવા લાગ્યા. આ સરળ કાર્યવાહીને સમુદાય દ્વારા તેમની સમયબદ્ધ ભાગીદારી સાથે શરૂ કરવામાં આવી હતી. સેવા પૂરી પાડવામાં સુધારા માટે, દરેક વખતે સરકાર દ્વારા કાર્યવાહી કરવાની/ધ્યાન આપવાની જરૂર નથી હોતી.

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ સમુદાયમાં સેવાની સ્થિતિ વિશે જાગૃતિ પેદા કરે છે અને તે સુધારા માટે અનુગામી કાર્યવાહી કરે છે. સીબીએમ સેવાના સ્થળે હાથ ધરવામાં આવતી હોવાથી તે કાર્યક્રમના અમલીકરણનું વાસ્તવિક ચિત્ર દર્શાવે છે. જ્યારે સમુદાય કાર્યક્રમ પહોંચાડવાની સ્થિતિનું વિશ્લેષણ કરે છે, ત્યારે ઘણી અડચણો અને વિઘ્નો આપમેળે જ દૂર થઈ જાય છે. 'ઉન્નતિ'માં અમારી પોતાની પદ્ધતિમાં, સેવા પહોંચાડવાની ક્રિયાને પ્રભાવિત કરનારા કેટલાક મુદ્દાના નિવારણમાં ગ્રામ પંચાયત (જીપી)ને સામેલ છે. જીપીની ભૂમિકા બંધારણની કલમ 243-જી હેઠળ લાગુ કરવામાં આવે છે, જે હેઠળ આર્થિક વિકાસ અને સામાજિક ન્યાય માટે પંચાયતી રાજ સંસ્થાઓની ભૂમિકા ભજવણીને અનિવાર્ય બનાવી. ગ્રામ પંચાયત સેવા પૂરી પાડનારાને પ્રભાવિત કરનારા સ્થાનિક અવરોધોના ઉકેલ માટે સેવા પૂરી પાડનારાઓ વચ્ચે વાતચીત માટે ગ્રામ પંચાયત સમન્વય સમિતિ (જીપીસીસી)ની રચના કરી છે. જો મુદ્દાઓની સરકારી વિભાગીય સ્તરે નોંધણી કરવાની જરૂર હોય, તો જીપીસીસી સાક્ષી અને પુરાવા એકત્રિત કરીને ફરિયાદોના નિવારણ માટે આમ કરવાનો નિર્ણય લે છે.

આ પ્રક્રિયાનું પરિણામ સેવાઓને સમયસર અને ગુણવત્તાયુક્ત રીતે પૂરી પાડવા માટે સ્પષ્ટતા સાથે માગણી કરવા તરફ દોરે છે. તેનાથી સેવા પૂરી પાડનારા લોકો ગુણવત્તાયુક્ત સેવાઓની રજૂઆત કરવા માટે વધુ ઉત્તરદાયી અને પ્રતિક્રિયા કરનારા બને છે. આ દરમિયાનગીરી સાધન પંચાયત/ગામ સ્તરે જાહેર સેવાઓની વર્તમાન સ્થિતિ વિશે નાગરિક આગેવાનો, ગામ સ્તરીય સમિતિના સભ્યો અને ગ્રામ સંસ્થાને સીધો અનુભવ પ્રાપ્ત કરવા માટેનો અવકાશ પૂરો પાડે છે.

ભારતીય સમાજના સામાજિક માળખામાં જુલમ અને ભેદભાવ સામેલ છે, જે પછાત અને છેવાડાનાં લોકોને તેમના અધિકારો અને હકોના લાભ લેતાં અટકાવે છે. ગરીબ અને પછાત લોકો અધિકારોથી વંચિત રહેવાની અને ગેરરીતિઓની સાબિતી તથા નિડર પ્રમાણ સાથે સંગઠિતપણે સરકારને ઉત્તરદાયી ઠેરવે, તો અવાજ ઉઠાવવાની શક્તિ હાંસલ કરી શકે છે. ફરિયાદ કરવાથી લોકોએ જોખમનો સામનો કરવો પડે છે. જોકે, સંગઠિત પ્રયાસ સમયબદ્ધ કાર્યવાહી માટે દબાણ ઊભું કરે છે, કારણ કે તે પ્રામાણિક લોકોનો અવાજ હોય છે. ‘એમકેએસએસ’ના માહિતીના અધિકારના આંદોલને સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ કાર્યવાહી અને કાનૂન માટે મુખ્ય છ સિદ્ધાંત આપ્યા છે. તે આ પ્રમાણે છે: 1. જાણકારી (કાર્યવાહી યોગ્ય માહિતી), 2. સુનવાઇ (તારીખ ધરાવતી રસીદ સાથે સત્તાતંત્ર દ્વારા સુનાવણી અથવા તો જનસુનવાઇ), 3. કાર્યવાહી (સંબંધિત સત્તા તંત્ર દ્વારા સમયબદ્ધ કાર્યવાહી), 4. સંગઠિત લોકોની ભાગીદારી, 5. પોતાની ફરિયાદો જણાવનારા લોકોની સુરક્ષા અને 6. માહિતી પ્રગટીકરણ અને ‘એસએ’ કાર્યકર્તાઓની કેડર ઊભી કરવા માટે લોકોનો મંચ. મંચની રચના સમુદાય, શિક્ષણવિદો, નાગરિક આગેવાનો, સામાજિક કાર્યકર્તાઓ અને કાર્યકર્તાઓની સંયુક્ત કામગીરીથી થવી જોઈએ.

ડિજિટલ સામ્રાજ્યના વિશ્વમાં, જાહેર કાર્યક્રમોની તમામ માહિતી આઇટીના પોર્ટલ અને વેબસાઇટ્સના માધ્યમથી પ્રાપ્ત થાય છે. એમજીનરેગા, રાષ્ટ્રીય ખાદ્ય સુરક્ષા અધિનિયમ, પ્રધાનમંત્રી આવાસમાં કેટલીક સર્વશ્રેષ્ઠ નાગરિક સક્ષમ વેબ આધારિત માહિતી છે. સામાન્ય લોકો વેબ પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરીને તેમના અધિકારોની ખરાઇ કરી શકે છે. ‘એસએ’ કાર્યકર્તાઓએ આ પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર છે. ભોપાલ સ્થિત એનજીઓ ‘સમર્થ’ દ્વારા આઇટી આધારિત પ્રોગ્રામ પોર્ટલ્સનો ઉપયોગ કરીને વિવિધ યોજનાઓની સ્થિતિની ખરાઇ કરવા માટે અને અમલના સ્તરની ગેરરીતિઓને નિવારણ માટે સરકારની સમક્ષ લાવવા માટે ‘ટેબપરખ’ નામ હેઠળ યુવાનોને તાલીમબદ્ધ કર્યા છે.

સમુદાયના નેતૃત્વની સાથે ‘એસએ’ પદ્ધતિઓ, ગરીબો માટે તૈયાર કરવામાં અને વિકસાવવામાં આવેલી સેવા વિતરણ વ્યવસ્થામાં સુધારો કરવાની વ્યાપક સંભવિતતા ધરાવે છે. જો સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વને ખરા અર્થમાં અપનાવવામાં આવે, જે માટે સરકાર પ્રતિબદ્ધ છે, તો તે ગરીબી ઘટાડવામાં, કુપોષણમાં સુધારો કરવામાં, આરોગ્ય સંભાળની ગુણવત્તા તથા શિક્ષણમાં મહત્વપૂર્ણ યોગદાન આપી શકે છે, જે એસડીજીનાં કેટલાંક યાવીરૂપ લક્ષ્યો છે અને આપણી સરકારે તેના પર હસ્તાક્ષર કર્યા છે. ■



સમુદાય આધારિત દેખરેખ (Community Based Monitoring - CBM)

જાહેર કાર્યક્રમોની સ્થાનિક સ્તરે દેખરેખ રાખવા માટેનું સહભાગીતાયુક્ત સાધન

(આ લેખ જાહેર કાર્યક્રમોની પહોંચ વધારવા ક્ષેત્રે 'ઉન્નતિ'નાં કાર્યોના આધારે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે)

ગરીબ અને જરૂરિયાતમંદ સમુદાયોને પોષણલક્ષી સહાય, શિક્ષણ, આરોગ્ય તથા અન્ય હક્કો પૂરા પાડવાનો હેતુ ધરાવતા જાહેર કાર્યક્રમોની અસરકારક પહોંચ આ સમુદાયોને આર્થિક રીતે સલામત જીવન જીવવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. જાહેર કાર્યક્રમોની નબળી પહોંચ ચિંતાનો વિષય રહી છે. જાહેર કાર્યક્રમોની અપૂરતી પહોંચ પાછળનાં કારણો આ પ્રમાણે છે: (1) કાર્યક્રમો તથા લાભ મેળવવા માટેની પ્રક્રિયાઓ વિશેની ઓછી જાણકારી, (2) સામાજિક બહિષ્કૃતતા અને અસમાનતા હક્કો તથા લાભો માટેની નબળી માગ તરફ દોરે છે, (3) તમામ સુસંગત દસ્તાવેજો સાથે અરજી કરવા માટે તથા તેને મંજૂર કરાવવા માટે જાહેર કાર્યક્રમો માટેની પ્રસ્થાપિત પ્રક્રિયાઓના દિશાસૂચનમાં મુશ્કેલી (4) સેવા પૂરી પાડનારાઓમાં નીચલા સ્તરે સ્થાનિક વહીવટી સંસ્થાઓ તથા લોકો પ્રત્યેનું ઓછું ઉત્તરદાયિત્વ

લાભો સુધીની પહોંચમાં સુધારા માટેનાં જરૂરી પરિબલો

- સમુદાય, ખાસ કરીને સૌથી વંચિત વર્ગો કાર્યક્રમો, યોજનાઓ અને હક્કોથી સારી પેઠે વાકેફ હોય.
- સમુદાય જાહેર પર સમયસર અને અપડેટેડ માહિતી મેળવવા માટે સ્થાનિક સહાય ધરાવતો હોય તેમજ જો તેને તેના અધિકારો ન મળે, તો કાર્યવાહી કરવા માટે સહાય ધરાવતો હોય.
- સર્વિસ ડિલીવરીના તબક્કે, સમુદાય સેવાઓ પર દેખરેખ રાખે તથા તેમાં રહેલી ખામીઓની ઓળખ કરે, યોગ્યતા ધરાવવા છતાં લાભ ન મેળવી રહેલા લોકોની ઓળખ કરે અને વંચિત લોકોને સેવાઓ સાથે સાંકળવા માટેની પહેલ હાથ ધરે
- વિવિધ કાર્યક્રમો હેઠળ સમર્પિત લોકોની સમિતિઓ સમયસર પ્રગતિને ટ્રેક કરે અને તમામ ગામથી લઈને તાલુકા અને રાજ્ય - એમ તમામ સ્તરે સમસ્યાઓ નિવારવા માટેના પ્રયત્નો કરે.
- સેવા પૂરી પાડનાર સ્થાનિક સ્તરની વાસ્તવિકતાઓ તથા જાહેર કાર્યક્રમોની પ્રાપ્યતામાં લોકોને નડતી મુશ્કેલીઓથી વાકેફ હોય તથા અપડેટેડ હોય.
- લોકોનો અવાજ મજબૂત થાય અને સેવા પૂરી પાડનાર સાથેના

તેમના સંપર્કનું સંવર્ધન કરવામાં આવે, જેને પગલે નીતિ ઘડનારાઓ તથા સેવા પૂરી પાડનારાઓની પ્રતિક્રિયાત્મકતામાં વધારો થાય.

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ (સોશયલ એકાઉન્ટેબિલિટી) એ એક ચાવીરૂપ અભિગમ છે, જેનો ઉદ્દેશ જાહેર કાર્યક્રમો સુધીની સમુદાયની, ખાસ કરીને ગરીબ અને જરૂરિયાતમંદ લોકોની પહોંચમાં સુધારો લાવવાનો છે. જાહેર કાર્યક્રમ/સર્વિસ ડિલીવરીમાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના બે મુખ્ય ઘટકો છે:

- 'અવાજ (voice)' સેવાઓ માટેની સમુદાયની માગમાં થતા વધારાના સંદર્ભમાં છે તથા વ્યવસ્થા પાસેથી ઉત્તરદાયિત્વની માગ કરવા અને ડિલીવરી મજબૂત કરવા માટેની વ્યવસ્થાની ભલામણ કરવા માટે સમુદાય દ્વારા વિવિધ મંચોના ઉપયોગના સંદર્ભમાં છે.
- 'સઘન (compact)' વ્યવસ્થાને માળખાકીય રીતે તથા કાર્યરતતાની દ્રષ્ટિએ સ્થાપિત કરવા સંદર્ભ છે. જે પાછળનો હેતુ કાર્યોની બુદ્ધિગમ્ય સોંપણી, પ્રોત્સાહક માળખા તથા અન્ય પગલાંઓ થકી ઉત્તરદાયિત્વ વધારવાનો છે, જેથી સેવા પૂરી પાડનારાઓ યોગ્ય રીતે સેવા પૂરી પાડી શકે.

એવું માલૂમ પડ્યું છે કે, “સેવાઓ લોકોને ગુણવત્તામાં, જથ્થામાં અને પહોંચના સંદર્ભમાં અસરકારક નીવડતી નથી, પરંતુ જો ગરીબ નાગરિકોને કેન્દ્રમાં રાખીને સેવાઓની જોગવાઈ કરવામાં આવે તો તે અસરકારક રીતે કામ કરી શકે છે; સેવા પ્રદાતાઓની દેખરેખમાં તેમને સક્ષમ કરવામાં આવે અને ગરીબ લોકોને સેવા પૂરા પાડતા સેવા પ્રદાતાઓને વધુ પ્રોત્સાહનો પૂરા પાડીને. (WDR, 2004). નાગરિકોના અવાજ પર આધાર રાખતાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના સાધનોને બે પ્રકારમાં વર્ગીકૃત કરી શકાય. એક, નાગરિક રિપોર્ટ કાર્ડ અથવા તો સમુદાય સ્કોર કાર્ડ સેવા અથવા તો સેવા બાબતે લોકોના સંતોષના સ્તરનો સ્ટેટસ રિપોર્ટ (સ્થિતિનો અહેવાલ) તૈયાર કરે છે. આવાં સાધનો ઉપયોગી માહિતી ઉપલબ્ધ કરે છે, જે નાગરિક-સેવા પૂરી પાડનાર વચ્ચેની ક્રિયા-પ્રતિક્રિયામાં તથા સેવામાં સુધારામાં પરિણમે છે. જોકે, જો ચોક્કસ જૂથો કે ચોક્કસ લોકોને સેવામાંથી સંપૂર્ણપણે બહિષ્કૃત કરવામાં આવે અથવા તો પ્રતિકૂળ

શરતો પર પહોંચ ધરાવતા હોય. જ્ઞાતિ, જાતિ (લિંગ આધારિત), વિકલાંગતા તથા અન્ય પાસાંઓના આધારે રાખવામાં આવતી અસમાનતા બહિષ્કૃત તથા વંચિત જૂથોને સામુદાયિક પ્રક્રિયાઓ તથા સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની પહેલમાં ભાગ લેતાં અટકાવે છે. બીજું, સામુદાયિક દેખરેખ, જે વધુ લોકકેન્દ્રી છે અને લોકોને જાહેર કાર્યક્રમોની પહોંચ પર દેખરેખ રાખવામાં તથા આ માહિતીનો ફોલો-અપ કાર્યવાહી માટે ઉપયોગ કરવામાં મોટી ભૂમિકા પૂરી પાડે છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ વ્યવસ્થાનો આ બીજો પ્રકાર ગરીબોને સેવા પૂરી પાડવી અને વહીવટી સંસ્થાઓમાં ઉત્તરદાયિત્વ તથા પારદર્શીતાની માગણી કરવા માટે સશક્ત બનાવે છે. આવાં સાધનો સમુદાયની અસરકારક સહભાગીતા તથા માલિકી માટેનો અવકાશ સર્જે છે તથા જો તેનો અસરકારક ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો તે સામાજિક રીતે બહિષ્કૃત જૂથોને પણ સમાવિષ્ટ કરી લે છે.

સામુદાયિક દેખરેખના લાભ

- જાહેર કાર્યક્રમોની પહોંચ તથા ગુણવત્તા સુધારવા માટે વિવિધ સ્તરે કરવામાં આવતી કાર્યવાહી, ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા તથા સેવાઓ માટેના હક્કો, નિયમો તથા જોગવાઈઓ અંગેની માહિતી થકી સમુદાય સશક્ત બને છે.
- સમુદાય સેવાઓની દેખરેખમાં ભાગ લે છે, ખામીઓની ઓળખ કરે છે તથા સેવા પૂરી પાડવામાં જોવા મળેલી ગેરરીતિઓને યોગ્ય કાર્યવાહી થકી દૂર કરવા માટે માગણી કરે છે.
- તે સમુદાય તથા સેવા પૂરી પાડનાર વચ્ચે ઇન્ટરફેસ તથા સંવાદને ઉજાગર કરે છે તથા તે માટે મદદ પૂરી પાડે છે, જેથી સેવાઓ સંબંધિત સુવિધાઓ, સેવા પૂરી પાડવાની વ્યવસ્થા અને પહોંચમાં પહોંચ સુધારો થાય.

એવું અનુભવાયું છે કે, જ્યારે સમુદાયો અને તેમના આગેવાનો (નાગરિક આગેવાનો) જાહેર કાર્યક્રમોની અસરકારક ડિલીવરી સંબંધિત પ્રશ્નો પર સામૂહિકપણે અવાજ ઊઠાવવા માટે સક્ષમ હોય, ત્યારે સેવાઓ પૂરી પાડવાની પ્રક્રિયામાં રહેલી ગેરરીતિઓને દૂર કરવા માટે જવાબદાર સંસ્થાઓ પર દબાણ સર્જાય છે. તાજેતરનાં વર્ષોમાં સરકારે લોકોની ભાગીદારી તથા નીચેની તરફ ઉત્તરદાયિત્વ માટેની જોગવાઈઓ સાથેના ઘણા હક્કો તથા લાભ આધારિત કાર્યક્રમો શરૂ કર્યા છે. શાળા માટે શાળા વ્યવસ્થાપન સમિતિ (એસએમસી), આંગણવાડી માટે માતૃમંડળ, પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર સાથે સંકળાયેલા જાહેર આરોગ્ય હેઠળ ગ્રામ આરોગ્ય સ્વચ્છતા અને પોષણ સમિતિ (વીએચએસ એન્ડ એનસી), દર્દીઓના હક્કો સુનિશ્ચિત કરવા માટે પીએચસી તથા સીએચસી સ્તરે રોગી કલ્યાણ સમિતિ વગેરે જેવી સેવાઓ માટે લોક-મંચની જોગવાઈ છે. જ્યારે આ સમિતિઓને

સહભાગીતાયુક્ત રીતે સેવાઓ પર દેખરેખ રાખવા માટે મજબૂત કરવામાં આવે, ત્યારે તે સેવા પૂરી પાડવા ક્ષેત્રે સુધારો લાવવામાં મદદરૂપ બને છે.

‘ઉન્નતિ’ જાહેર સેવાઓ તથા હક્કો સુધીની લોકોની પહોંચમાં સુધારો કરવા માટે લાંબા સમયથી સમુદાય આધારિત દેખરેખને પ્રોત્સાહન આપી રહ્યું છે. સમુદાય પ્રેરિત પ્રક્રિયાએ આરોગ્ય તથા શિક્ષણમાં માનવ વિકાસ સૂચકાંકોમાં સુધારા તરફ દોરતા જાહેર કાર્યક્રમોની બહેતર પહોંચ થકી લોકોને વધુ આર્થિક લાભ પૂરા પાડવામાં યોગદાન આપ્યું છે. સાથે જ તેણે સીમાંત જૂથોના અવાજને તેમના હક્કો માટે વિસ્તાર્યો તથા શોષણખોર મધ્યસ્થો પરનું તેમનું અવલંબન ઘટાડ્યું હતું. વળી, સેવા પૂરી પાડવાની જવાબદારી ધરાવતા અધિકારીઓને વધુ પ્રતિક્રિયાત્મક, અસરકારક, પારદર્શી તથા ઉત્તરદાયી બનાવ્યા હતા.

જાહેર કાર્યક્રમોની સમુદાય આધારિત દેખરેખ – ચરણો તથા પ્રક્રિયાઓ

પ્રારંભમાં જ એ સમજી લેવાની જરૂર છે કે, તમામ કિસ્સાઓમાં સેવાઓની નબળી ડિલીવરી માટે હંમેશા અમલકર્તા અધિકારીઓ જવાબદાર નથી હોતા. ઘણા માળખાકીય તેમજ વ્યવસ્થાગત પ્રશ્નો કેટલીક વખત અંતરાયરૂપ બને છે. મૂળભૂત સેવાઓની ડિલીવરી પર દેખરેખ રાખવા માટે સામાન્ય કરવાની પ્રક્રિયા સ્થાપવાની જરૂર નથી. તમામ હિતધારકોને આવરી લેતી સહિયારી પ્રક્રિયા અમલમાં મૂકવાની જરૂર છે. ઘણી વખત સમુદાય તથા સ્થાનિક સ્તરના કર્મચારીઓ, બંને લાયકાતનો માપદંડ, અરજી નામંજૂર થવાનાં કારણો, મંજૂરીની પ્રક્રિયા વગેરે જેવા જાહેર કાર્યક્રમોના લાભ મેળવવાની કેટલીક જોગવાઈઓ વિશે જાણકારી ધરાવતા હોતા નથી. સહભાગીતાયુક્ત સીબીએમમાં અનુસરવામાં આવતાં કેટલાંક ચરણો નીચે મુજબ છે:

૧. સમુદાય ગતિશીલતા અને માહિતી અભિયાન

સમુદાય મૂળભૂત સેવાઓની પ્રાપ્યતા આડે અનુભવવી પડતી ઊણપો તથા અપ્રાપ્યતાનાં કારણો વિશે ચોક્કસપણે જાણકારી ધરાવે છે. જોકે, વિવિધ યોજનાઓ તથા કાર્યક્રમો, ખાસ કરીને સમુદાયના હક્કો તથા લાભો વિશે સામૂહિક સમજૂતી વિકસાવવાની જરૂર છે. સમુદાય તથા આગેવાનો સીબીએમ હાથ ધરવા માટે સજ્જ થાય તે જરૂર છે. સમુદાય ગતિશીલતા જાહેર કાર્યક્રમો વિશેની માહિતીના પ્રસારની સરળ પ્રક્રિયા થકી હાથ ધરી શકાય છે. સમુદાયને તેમના માટે અગત્યના હોય તેવા જાહેર કાર્યક્રમોની યાદી તૈયાર કરવા માટે તથા તેમાંથી કયા કાર્યક્રમો અસરકારક પહોંચ ધરાવે છે અને કયા

નથી ધરાવતા તેની નોંધ કરવા માટે જણાવી શકાય. આમ કરવાથી સમુદાય યોજનાઓને તુલનાત્મક દ્રષ્ટિકોણથી જોતો થશે. સાથે જ તેઓ એ જાણકારી મેળવવાનું શરૂ કરશે કે, જો અમુક કાર્યક્રમો અસરકારક પહોંચ ધરાવે છે, તો પછી અન્ય કાર્યક્રમો એટલી સુયોગ્ય પહોંચ શા માટે નથી ધરાવતા. આ તબક્કે મદદકર્તા સંસ્થા આગળ આવે છે તથા તેણે નિષ્ક્રિય સમુદાયને કાર્યક્રમોના લાભ વિશે જાણકારી આપીને તેમને સક્રિયપણે રજૂઆત કરવાના તબક્કા સુધી પહોંચાડવાનો રહેશે. તમામ યોજનાઓ અને કાર્યક્રમો વિશે માહિતી આપીને માહિતી અભિયાન હાથ ધરી શકાય.

માહિતી અભિયાન પ્રતિ દિન એક ગામને આવરી લઈને હાથ ધરવામાં આવશે. આ કામગીરી ઝડપથી હાથ ધરવામાં આવશે. અભિયાન અગાઉ, જાણીતા સ્વરૂપમાં માહિતીનાં ચોપાનિયાં ગ્રામજનોમાં વહેંચવા માટે તૈયાર કરવાનાં રહેશે. ગામની બેઠકમાં તમામ યોજનાઓની જોગવાઈઓ વિશે સમજૂતી આપી શકાય. એક અલાયદું કિઓસ્ક પણ સ્થાપી શકાય, જ્યાં વ્યક્તિને તેના પ્રશ્નો અંગે સમજૂતી આપવામાં આવે. કિઓસ્ક પર વ્યક્તિગત હક્કોના સંદર્ભમાં વેબ દ્વારા સક્ષમ માહિતી પણ ઉપલબ્ધ બનાવવી જોઈએ. બેઠકના સ્થળે વિવિધ યોજનાઓ અંગે સરકાર દ્વારા વિકસાવવામાં આવેલી આઈઈસી સામગ્રીઓ પ્રદર્શિત કરી શકાય. લોકોને વિવિધ યોજનાઓની જોગવાઈઓ વિશે પ્રશ્નો પૂછવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા જોઈએ. શાળાએ જતાં બાળકોને સાંકળીને તેઓ ગામમાં વોક કરીને ગ્રામજનોને જાહેર કાર્યક્રમોની માહિતી આપે, તેવું આયોજન કરી શકાય. બાળકોને, તેમને પ્રત્યક્ષપણે અસર કરનારા જાહેર કાર્યક્રમો વિશે માહિતી આપી શકાય તથા તેમની પાસે હાથમાં રાખી શકાય તેવા પ્લેકાર્ડ્સ તૈયાર કરાવી શકાય, જેને તેઓ ગામમાં વોક દરમિયાન ઉપયોગમાં લઈ શકે.

સમુદાયોને જુદી-જુદી યોજનાઓની માહિતી આપવા માટે માહિતી કેન્દ્રો સ્થાપી શકાય. લાંબા ગાળે આ કેન્દ્રો સમુદાયના સભ્યોને વિવિધ યોજનાનાં અરજી ફોર્મ હાર્ડ કોપીમાં તથા ઓનલાઇન સ્વરૂપે ભરવા માટે સમુદાયના સભ્યોને મદદ કરી શકે છે. કેન્દ્રો હાથવગા સંદર્ભ માટે તથા પ્રચાર-પ્રસાર માટે વિવિધ યોજનાઓને લગતા સરકારી પરિપત્રો, પોસ્ટર, ચોપાનિયાં અને માહિતી-પુસ્તિકાઓ રાખી શકે છે. વધુમાં, આ કેન્દ્રો અરજીઓ કરવાની ઓનલાઇન ઉપલબ્ધતા પૂરી પાડી શકે તે માટે તેમને વેબ દ્વારા સક્ષમ સેવાઓથી સજ્જ કરી શકાય છે. પ્રાદેશિક સંદર્ભ, સંસ્કૃતિ અને ભાષાના સાનુકૂળતા માટે પ્રત્યાયનની પદ્ધતિને સરળ રાખવી જરૂરી છે. સમુદાય સાથેની સાંજની બેઠકોમાં શેરી નાટકો, દસ્તાવેજી ફિલ્મો, કઠપૂતળીના કાર્યક્રમો તથા અન્ય પરંપરાગત માધ્યમોનો ઉપયોગ કરી શકાય.

જ્યારે બજારનાં સ્થળોએ માહિતીનાં કિઓસ્ક સ્થાપવામાં આવે, ત્યારે સેંકડો લોકો યોજનાઓ વિશે જાણકારી પ્રાપ્ત કરે છે. તેમના પ્રશ્નોના જવાબો આપતી વખતે તેમને કાર્યક્રમ અધિકારીનો સંપર્ક સાધવાની અથવા માહિતી કેન્દ્રોની મુલાકાત લેવાની પણ સલાહ આપવામાં આવી હતી. વધુ માહિતી મેળવવા ઇચ્છતા લોકોને ચોપાનિયાં તથા પત્રિકાઓ પણ વહેંચવામાં આવી હતી. ‘રાઈટ ટુ એજ્યુકેશન’ (આરટીઈ), ‘આઈસીડીએસ’ તથા આ પ્રકારની અન્ય યોજનાઓ તથા કાર્યક્રમો હેઠળની સેવાઓ વિશે જાગૃતિ ફેલાવવા માટે સમયાંતરે રેલીઓનું આયોજન કરવામાં આવે છે. ગ્રામ સભાઓનો એક મંચ તરીકે ઉપયોગ કરી શકાય, જ્યાં ગ્રામ પંચાયત સચિવ (તલાટી)ને કેટલીક મહત્વની યોજનાઓના લાભ વાંચી સંભળાવવાની વિનંતી કરી શકાય. જો ત્યાં ‘સમુદાય રેડિયો’ અને ‘વોઈસ એસએમએસ’ની જોગવાઈ હોય, તો સુસંગત માહિતીનું પ્રસારણ કરી શકાય. અંતરિયાળ ગામોના સમુદાયને તેમના હક્કો તથા લાભો વિશે જાગૃત કરવા માટે તેમના સુધીની પહોંચ માટે આ માધ્યમો ઘણા ઉપયોગી બની રહે છે. સાઈકલ પર આધારિત ‘સૂચના સેવા’, ‘માહિતી સેવા’ અને ‘જન સંવાદ રથ’ સાથે ખાસ શિબિરનું આયોજન પણ કરી શકાય. જાહેર હક્કો અને ફરિયાદ નિવારણ અંગેની માહિતીની ઓનલાઇન તેમજ ઓફલાઇન પહોંચ માટે ખાસ સૂચના સેવકો/સાથી/મિત્રોને સમુદાય સાથે સાંકળવા માટે નીમવા.

૨. સહભાગીતાના આધારે સેવાઓનું આલેખન

વર્તમાન સેવાઓનું આલેખન કરવા માટે ગ્રામ બેઠકોનું આયોજન કરી શકાય તથા જે સેવાઓ પર પ્રાથમિકતાના આધારે દેખરેખ રાખવાની હોય તે સેવાઓ વિશે અભિપ્રાય વિકસાવવો. ગામ સ્તરની પ્રાથમિકતા આધારિત તમામ જાહેર યોજનાઓ સૂચિબદ્ધ છે અને સમુદાય એક સમાન યાદી વિકસાવવાની કામગીરી સાથે સંકળાયેલો છે, જે માટે ડેટા એકત્રીકરણ, વિશ્લેષણ, આદાન-પ્રદાન તથા તાલીમ હાથ ધરવી જરૂરી બની રહે છે. મદદકર્તા સંસ્થા કેટલાક સૂચકાંકો સૂચવી શકે છે, ત્યારે આખરે તો સમુદાય પાસે જ સમાવિષ્ટ કે બાકાત રાખવાનાં અનિવાર્ય કારણો હોવાં જોઈએ. અમારા અનુભવના આધારે, સમુદાય મુખ્યત્વે જેને પ્રાથમિકતા આપે છે, તેવા કેટલાક કાર્યક્રમો આ પ્રમાણે છે:

- i) સંસ્થાગત પ્રસૂતિ, રસીકરણ, કસ્તૂરબા પોષણ સહાય યોજના, પીએમ માતૃવંદના યોજના, જનની સુરક્ષા યોજના હેઠળ લાભની પ્રાપ્યતા, વિના મૂલ્યે દવાઓની પ્રાપ્યતા તથા વીમા કાર્યક્રમ, પીએચસી તથા સીએચસીની કાર્યરતતા.
- ii) ઇન્ટિગ્રેટેડ ચાઇલ્ડ ડેવલપમેન્ટ સ્કીમ (આઈસીડીએસ) હેઠળ ગર્ભવતી મહિલાઓ, ધાત્રી માતાઓ, બાળકો તથા કિશોરીઓને આંગણવાડી કેન્દ્રો મારફત પૂરા પાડવામાં આવતા પોષણ,

શિશુઓની વૃદ્ધિ પર દેખરેખ રાખવી.

- iii) પ્રાથમિક શાળામાં પ્રવેશ તથા હાજરી અને તે સાથે સંકળાયેલા લાભ જેમ કે, શિષ્યવૃત્તિ, વિના મૂલ્યે પાઠ્યપુસ્તકો, મધ્યાહન ભોજન, વગેરે.
- iv) હક્કો અનુસાર રાષ્ટ્રીય ખાદ્ય સુરક્ષા અધિનિયમ હેઠળ વાજબી ભાવની દુકાનની કાર્યરતતા.
- v) વિધવા, વૃદ્ધાવસ્થા અને વિકલાંગતા પેન્શન, માતા-પિતાની કાળજીથી વંચિત બાળકો માટે પાલનહાર યોજના, એમજીનરેગા હેઠળ કામ વગેરે જેવા સામાજિક સુરક્ષાના કાર્યક્રમોની ઉપલબ્ધતા.

3. દેખરેખ માટેના સૂચકાંકોની ઓળખ

સમુદાયોને સેવાઓની સ્થિતિના સંદર્ભમાં દેખરેખના સૂચકાંકો સ્પષ્ટીકૃત કરવા માટેની ભાગીદારીયુક્ત આકારણી થકી પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવ્યા હતા. ગામના સ્ત્રી-પુરુષોને સેવા પૂરી પાડનાર સાથે વાતચીત કરવાનો તથા સેવાઓના માપદંડોનું મૂલ્યાંકન કરવાનો અગાઉ અનુભવ ન હોવાને કારણે તેમને સૂચકાંકો વિકસાવવાનું કાર્ય મુશ્કેલ જણાયું હતું. મહિલા આગેવાનોને સ્થાનિક સમુદાય આરોગ્ય કેન્દ્રો, પીએચસી, પીડીએસ આઉટલેટ્સ, આંગણવાડીઓ તથા પ્રાથમિક શાળાઓની મુલાકાત કરાવવામાં આવી હતી તથા તેમણે સેવા પૂરી પાડનાર તથા સેવા પ્રાપ્ત કરનાર સાથે વાતચીત કરી હતી. મુલાકાતો અગાઉ, તેમને આબેહૂબ પરિસ્થિતિ ઊભી કરીને આ માટે તૈયાર કરવામાં આવ્યા હતા. મહિલાઓએ દેખરેખના ઘણા સરળ સૂચકાંકો પર સમજૂતી વિકસાવી હતી, જેમ કે, લાયકાત ધરાવનારી વ્યક્તિઓ કાર્યક્રમ સુધીની પહોંચ ન ધરાવતી હોય, લોકોને પૂર્ણ લાભ ન મળી રહ્યો હોય, સેવાના સ્થળે ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ તથા મૂળભૂત સગવડો, માહિતીનું સક્રિય પ્રગટીકરણ, કાર્યક્રમ સમિતિઓની કામગીરી, વગેરે. સૂચનરૂપ સૂચકાંકો નીચે જણાવવામાં આવ્યા છે:

ક) પ્રાથમિક શાળાના કાર્યદેખાવનું માપન કરવા માટેના સૂચકાંકો

1. પ્રવેશ સામે વિદ્યાર્થીઓની હાજરી (પ્રવેશ સામે સામાન્ય દિવસે વિદ્યાર્થીઓની સંખ્યા)
2. શિક્ષકોની હાજરી (હોદ્દાઓ સામે સામાન્ય દિવસે શિક્ષકોની સંખ્યા)
3. ગત મહિના દરમિયાન કેટલા દિવસ મધ્યાહન ભોજન પીરસવામાં ન આવ્યું
4. છોકરા અને છોકરીઓ માટે સ્વચ્છ શૌચાલયોની ઉપલબ્ધતા
5. શાળાએ ન જતાં હોય તેવાં વિકલાંગતા ધરાવતાં બાળકોની સંખ્યા
6. અનિયમિત વિદ્યાર્થીઓ માટે જે માતા-પિતાને શિક્ષણનું મહત્વ

સમજાવવામાં આવ્યું હોય તેમની સંખ્યા

7. શાળામાં શિક્ષકો દ્વારા શારીરિક હિંસાનો અનુભવ કરનારાં બાળકોની સંખ્યા
8. શાળામાં નિયમિત આરોગ્ય તપાસ
9. શાળા છોડી દેનારાં અને શાળામાં પરત પ્રવેશ કરનારાં બાળકોની સંખ્યા
10. એસએમસીની કાર્યરતતા

ખ) તણાવ હેઠળનાં બાળકોનું માપન કરવા માટેના સૂચકાંકો

1. અટકાવવામાં આવેલા બાળ લગ્નોની સંખ્યા
2. શારીરિક હિંસાની જાણ કરનારાં બાળકોની સંખ્યા
3. જાતીય હિંસાની જાણ કરનારાં બાળકોની સંખ્યા

ગ) પીવાના સ્વચ્છ પાણી, સ્વચ્છતા અને આરોગ્યની ગુણવત્તાના માપન માટેના સૂચકાંકો

1. કિશોરીઓમાં સેનિટરી પેડ્ડોનું વિતરણ
2. કાર્યરત જળ સંસાધનો (કૂવા, તળાવ વગેરે) /બિન-કાર્યરત જળ સંસાધનોની સંખ્યા
3. નળ વાટે પાણી પુરવઠાની સુવિધા ન ધરાવનારાં ઘરોની સંખ્યા
4. ખુલ્લામાં શૌચક્રિયાથી મુક્તિ (ઓડીએફ) ગામોની સ્થિતિ
5. વીએચએસ એન્ડ એનસીની કાર્યરતતા

ઘ) એએનસી, પીએનસી અને આઈસીડીએસ સેવાઓની ગુણવત્તા માપવા માટેના સૂચકાંકો

1. ન નોંધાયેલી ગર્ભાવસ્થાની સંખ્યા
2. સંસ્થાકીય પ્રસૂતિ /બિન-સંસ્થાકીય પ્રસૂતિની સંખ્યા
3. મમતા કાર્ડ અંગે અપડેટેડ માહિતી
4. સમયસર રસીકરણ ન થયું હોય તેવાં બાળકોની સંખ્યા
5. ઓળખ કરાયેલા ગંભીરપણે કુપોષિત બાળકો
6. આંગણવાડી કેન્દ્ર ખાતે નોંધણી સામે બાળકોની હાજરી (સંખ્યા)
7. આઈસીડીએસ હેઠળ આવરી લેવાયેલાં 100 ટકા પ્રિ-સ્કૂલ બાળકો
8. ગત મહિના દરમિયાન ભોજન ન પીરસાયું હોય તેવા દિવસોની સંખ્યા
9. માતા-પિતા વૃદ્ધિના માપદંડોનું જ્ઞાન ધરાવે છે
10. છ મહિના કરતાં નાની વયના શિશુને માત્ર સ્તનપાન કરાવતી ધાત્રી માતાઓની સંખ્યા
11. વિટામિન-એ સપ્લિમેન્ટ્સ લેનારી કિશોરીઓની સંખ્યા

12. માતૃ મંડળ સમિતિની કામગીરી

ચ) પીડીએસ અને એમજીનરેગાની કામગીરીનું માપન કરવા માટેના સૂચકાંકો

1. જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થાની કામગીરીને લગતા પ્રશ્નો
2. ટેક હોમ રાશન (ટીએચઆર) ન મેળવનારી અને શાળાએ ન જતી હોય તેવી કિશોરીઓ
3. એમજીનરેગાની કામગીરીને લગતા પ્રશ્નો

છ) માતા અને બાળ વિકાસ હેઠળ વિવિધ વ્યક્તિગત લાભનું માપન કરવા માટેના સૂચકાંકો

1. લાયકાતની સામે પાલક માતા-પિતા યોજના હેઠળ પુનઃસ્થાપિત થનારાં બાળકોની સંખ્યા
2. લાયકાત ધરાવનારની સામે જનની સુરક્ષા યોજનાના લાભાર્થીઓની સંખ્યા
3. પ્રધાન મંત્રી માતૃ વંદના યોજનાના લાભાર્થીઓની સંખ્યા
4. કસ્તૂરબા પોષણ સહાય યોજનાના લાભાર્થીઓની સંખ્યા

જ) બાળક કેન્દ્રિત જાહેર પ્રવૃત્તિઓની કામગીરી માપવા માટેના સૂચકાંકો

1. બાળકોને લગતા દિવસોની સંખ્યા - બાળ દિવસ, વગેરે.
2. હાથ ધરાયેલી બાળ સભાની સંખ્યા
3. નાગરિક પ્રવૃત્તિઓમાં સંકળાયેલાં બાળકોની સંખ્યા
4. કોઈ કિશોર ક્લબની રચના કરવામાં આવી છે કે કેમ
5. ગામ બાળક રક્ષણ સમિતિ (વીસીપીસી)ની કામગીરી

સૂચકાંકો વિકસાવતી વખતે ગ્રામજનો સ્થાનિક સ્તરના સેવા પૂરી પાડતા અધિકારીઓ, કાર્યક્રમ સમિતિના સભ્યો અને ગ્રામ પંચાયતના પ્રતિનિધિઓથી પરિચિત થાય છે. ઉદાહરણ તરીકે, ઘણી વખત લોકોને એ જાણ ન હતી કે, આંગણવાડી કાર્યકર સાથે એક હેલ્પર હોય છે, જે બાળકોને કેન્દ્ર પર લઈ જવાની જવાબદારી ધરાવે છે. જ્યારે વાસ્તવિક પરિસ્થિતિ વર્ણવવામાં આવી, ત્યારે તેમને ખબર પડી કે કેવા પ્રકારની તથા કેવી ગુણવત્તા ધરાવતી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવતી નથી. ઘણી મહિલાઓ તેઓ જે ફૂડ પેકેટ્સ મેળવવાની હકદાર હોય છે, તેના જથ્થા તથા તે પાછળના હેતુથી અજાણ હતી. વળી, તેમને એ પણ ખબર થઈ કે, ફક્ત શાળા અને આંગણવાડી ખુલે, તે પૂરતું નથી. નોંધણી સામે પૂરતી હાજરી હોવી જરૂરી છે. સૂચકાંકો વિકસાવવાની પ્રક્રિયા માહિતી અંગેની જાગૃતિને સુદૃઢ કરે છે તથા વિવિધ હિતધારકો સાથે જોડાણ સ્થાપે છે. સેવા પૂરી પાડનાર તથા નાગરિકો સૂચકાંકોના સ્વરૂપ વિશે સમાન અભિપ્રાય

ધરાવે છે, જેમાં કાર્યક્રમનું મૂલ્યાંકન કરવું જરૂરી બની રહે છે.

૪. હિતધારક વિશ્લેષણ

આ તબક્કે, જો સમુદાય જાહેર કાર્યક્રમો/યોજનાઓ સાથે સંકળાયેલી સંસ્થાઓની સુસંગતતા તથા સાપેક્ષ નિકટતાનું વિશ્લેષણ કરે, તો તે લાભદાયી નીવડશે. સમુદાય દૈનિક સ્તરે જે સંસ્થાઓ સાથે ક્રિયા-પ્રતિક્રિયા કરે છે, તેમની યાદી તૈયાર કરવામાં આવી છે. સંસ્થાઓને સમુદાયમાં તેમના મહત્વ અનુસાર ક્રમાંક આપવામાં આવ્યો છે. સૌથી વધુ મહત્વ ધરાવતી સંસ્થાઓને વર્તુળના કદની દ્રષ્ટિએ ગ્રેડ આપવામાં આવ્યો છે. હિતધારક વિશ્લેષણ કોઈપણ સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ પહેલની રૂપરેખાનું અગત્યનું ચરણ છે. સમુદાયની બેઠકોમાં તમામ વર્તુળોને તેમની નિકટતા/પ્રતિક્રિયાત્મકતાના આધારે ગોઠવવામાં આવે છે. સંસ્થાઓની નિકટતા તથા તેમની પ્રતિક્રિયાત્મકતાનું પ્રતિનિધિત્વ સમુદાયથી તેમના અંતર દ્વારા છે. પીઆરએના વર્તુળમાં તે વેન આકૃતિ તરીકે ઓળખાય છે. ઉદાહરણ તરીકે, સમુદાય એ જાણી શકે છે કે, પીએચસી ઘણી મહત્વની સંસ્થા (મોટું વર્તુળ) છે, પણ તેમની જરૂરિયાતો પ્રત્યે ત્વરિત પ્રતિક્રિયા કરતું નથી, કારણ કે, ડોક્ટર ભાગ્યે જ હાજર રહે છે (સમુદાયથી ઘણે દૂર). આ કાર્યવાહી સમુદાયને સંસ્થાઓના ચોક્કસ વર્તન તથા અભિગમની સમજ પૂરી પાડે છે. સાથે જ તે સમુદાયને સમુદાયથી દૂર રહેલી સંસ્થાઓ સાથે સંબંધ સુધારવા માટેની વ્યૂહરચના વિકસાવવામાં મદદ કરે છે.

૫. સમુદાય આધારિત દેખરેખ (સીબીએમ) હાથ ધરવાની પ્રક્રિયાઓ

સીબીએમની કાર્યરતતામાં અનુસરવાનાં યાવીરૂપ ચરણો નીચે મુજબ છે:

- i) સમુદાયમાંથી મદદકર્તાઓની ઓળખ કરવી.
- ii) સર્વાંગી રીતે તુલના કરી શકાય, તે માટે માહિતીના જથ્થાત્મક રેકોર્ડિંગ અને દેખરેખ માટે મદદકર્તાઓ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાનાં સાધનો વિકસાવવાં.
- iii) સમુદાય દેખરેખ બેઠકો હાથ ધરવી.
- iv) સમુદાયને દેખરેખમાં અસરકારક રીતે સહભાગી થવા માટે ગતિશીલ કરવો.
- v) નિવારણની વ્યવસ્થા થકી ફરિયાદો ટ્રેક કરવી તથા તેનો ઉકેલ લાવવો.

સીબીએમ ગામ સ્તરે સમયાંતરે સંગઠિત કાર્યવાહી થકી હાથ ધરવામાં આવે છે. તેમાં સરકારી કાર્યક્રમો, નાગરિક આગેવાનો અને સમુદાય, ખાસ કરીને લાભાર્થીઓ હેઠળ આદેશિત લોકોની સમિતિઓ દ્વારા

સેવાનાં સ્થળોએ સેવાઓ પર દેખરેખ કરવા માટેની મુલાકાતોનો સમાવેશ થાય છે. કાર્યક્રમ સુધીની પહોંચની સ્થિતિ તથા અન્ય માપદંડો અંગેની માહિતી લાયકાત ધરાવતા લોકો અને લાભાર્થીઓ સાથેની ચર્ચા બાદ જથ્થાત્મક તથા ગુણાત્મક એમ બંને રીતે નોંધવામાં આવે છે. કાર્યક્રમની પહોંચની ગુણવત્તા સુધારવા માટે યોગ્ય સ્થાનિક કાર્યવાહીની ચર્ચા કરવામાં આવે છે તથા તેનો નિર્ણય લેવામાં આવે છે. સ્થાનિક કાર્યવાહીમાં યોજના હેઠળના લાભો માટે અરજીઓ કરવી, ઔપચારિક ધોરણે ફરિયાદ દાખલ કરવી, સ્થાનિક કર્મચારીઓ અથવા તો ઉચ્ચ સ્તરના અધિકારીઓ સાથે ચર્ચા કરવી અને કાર્યક્રમ હેઠળ પ્રસ્થાપિત થઈ ચૂકેલી સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની કાર્યવાહીઓને મદદ કરવાનો સમાવેશ થઈ શકે છે. એમજનરેગા તથા એનએફએસએ હેઠળ પ્રવૃત્તિઓની સામાજિક હિસાબ તપાસણી (સોશ્યલ ઓડિટ)ને સરકાર મુખ્ય પ્રવાહમાં લાવી ચૂકી છે.

સમુદાય સ્તરના મદદકર્તાઓની ઓળખ

લોકોને એ સમજાવવું જરૂરી છે કે, તેમના માટે ઘડવામાં તથા વિકસાવવામાં આવેલા કાર્યક્રમો પર તેઓ જ શ્રેષ્ઠ રીતે દેખરેખ રાખી શકે છે. આ માટે પોતાના હક્કો મેળવવા પ્રત્યેના લોકોના દ્રષ્ટિકોણમાં, તેમના અભિગમ અને વર્તનમાં સાતત્યપૂર્ણ પરિવર્તન લાવવું જરૂરી છે. લોકોને તેમના હક્કો વિશેની માહિતીની પહોંચ મેળવવા માટે, તેમના લાભો મેળવવા માર્ગદર્શન મેળવવા અને પ્રક્રિયા સમજવા માટે મદદ મળે તે જરૂરી છે. આવી સહાય સ્થાનિક સ્તરે સમુદાયને સહાય પૂરી પાડવાની અને આગેવાની કરવાની પૂરતી ઇચ્છાશક્તિ તથા અભિગમ ધરાવનારા સ્થાનિક મદદકર્તાઓની ઓળખ કરીને સર્જી શકાય છે. નાગરિક આગેવાનો (સીએલ) તરીકે ઓળખાતા આ સ્થાનિક મદદકર્તાઓની સમુદાય દ્વારા સર્વાનુમતે ઓળખ કરવામાં આવે તે જરૂરી છે.

નાગરિક આગેવાનોની ઓળખ માટેનો માપદંડ

- વંચિત જૂથોમાંથી પ્રતિનિધિત્વ: દલિત સમુદાય, આદિવાસી સમુદાય તથા વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ, મહિલાઓ પર ખાસ ભાર મૂકવો
- લોકોના હક્કો તથા મળવાપાત્ર લાભો માટે સત્તાના માળખા અને સ્થાપિત હિતોને પડકારવાનો ભૂતકાળનો અનુભવ
- સમુદાયમાં સ્વીકૃતિ
- બેઠકો માટે સહાય પૂરી પાડવી અને ગતિશીલતાનાં કૌશલ્યો
- યોગ્ય પ્રત્યાયન કૌશલ્યો
- જાહેર કાર્યક્રમોની મૂળભૂત સમજ
- ગતિશીલતા પર નિયંત્રણો ન હોવાં

સમુદાયના કેટલાક સભ્યો પોતાના માટે તથા પોતાના પરિવારો

માટે લાભો મેળવવાની પ્રક્રિયા દરમિયાન નેતાઓની ભૂમિકા ધારણ કરે છે. તેમને મળતા લાભ વિશે અને તેનાથી તેમના જીવનમાં આવતા પરિવર્તન વિશે જાણ્યા બાદ તેઓ સમુદાયનાં અન્ય લોકોને મદદ કરવાનું નક્કી કરે છે. સહાય લંબાવવાનો તેમનો નિર્ણય નાગરિક આગેવાન તરીકે ઊભરી આવવા પાછળનું ચાવીરૂપ પરિબળ બને છે.

સીબીએમ મદદકર્તા તરીકે નાગરિક આગેવાનોની સજ્જતા

નાગરિક આગેવાનોનું ક્ષમતા વર્ધન એ સમુદાય આધારિત દેખરેખની મજબૂત વ્યવસ્થા વિકસાવવાના સૌથી મહત્વપૂર્ણ ઘટકો પૈકીનું એક છે. ક્ષમતા વર્ધનની આગત સીબીએમ હાથ ધરવા માટેનાં કૌશલ્યો તથા સમાવિષ્ટ પ્રક્રિયાઓ અંગેની તેમની સમજૂતી વિકસાવવામાં મદદરૂપ બને છે. સીબીએમ મદદકર્તા તરીકે નાગરિક આગેવાન (સીએલ)ની કેટલીક ચાવીરૂપ ભૂમિકાઓ નીચે પ્રમાણે છે:

- સમુદાયના નેતાઓને નિયમિતપણે મળવું અને મળવાપાત્ર લાભોની પ્રાપ્યતા આડેના પ્રશ્નો વિશે ચર્ચા કરવી.
- સેવાઓ/હક્કોથી વંચિત લાભાર્થીઓની ઓળખ કરવી તથા તેમને તેમના મળવાપાત્ર લાભ સુધી પહોંચવામાં મદદ કરવી.
- લાભાર્થીઓને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ કરવી.
- સમુદાય દેખરેખ બેઠકો હાથ ધરવી અને ઓળખ કરાયેલી કાર્યવાહીઓનું ફોલો-અપ કરવું.
- સેવાનાં સ્થળોએ સુવિધાઓની દેખરેખની કામગીરીમાં સહાય કરવી તથા ભાગ લેવો અને સુવિધાઓ અને/અથવા સુવિધાઓ ઊભી કરવાની ગુણવત્તામાં સુધારો કરવા માટે હિતધારકો સાથે સંકળાવું.
- સેવાનાં સ્થળોએ સક્રિય પ્રગટીકરણ માટે સુવિધા પૂરી પાડવી સેવાની જોગવાઈમાં ચાલી રહેલી ભ્રષ્ટ પ્રવૃત્તિની ઓળખ કરીને તેનું નિવારણ લાવવું.
- ફરિયાદ નિવારણ માટે સરકારી વિભાગના કર્મચારીઓ સાથે વાતચીત કરવી.

એવું અવલોકન કરવામાં આવ્યું હતું કે, ગુજરાતના પોશીના તાલુકાના દાંતિયા ગામની 18 વર્ષની મંગુ નામની છોકરી ગામની અન્ય છોકરીઓ જેવી જ હતી. ગામની બેઠકની કાર્યવાહીમાં જાહેર કાર્યક્રમોની સ્થિતિ વિશે સાંભળ્યા બાદ, તેનામાં ઉત્સાહનો સંચાર થયો. તેણે આંગણવાડીની કામગીરીની દેખરેખ રાખવાની સ્વૈચ્છિક રીતે તૈયારી દર્શાવી. તે લગભગ દૈનિક ધોરણે આંગણવાડીની મુલાકાત લે છે અને પોતાની સાથે 15-20 બાળકોને લઈ જાય છે. તેના પ્રયાસ અને કાર્યવાહીના પરિણામસ્વરૂપે આંગણવાડી કેન્દ્ર નિયમિતપણે ખૂલતું થયું છે અને બાળકોને ગરમ ભોજન પીરસવામાં આવે છે. મંગુ કેન્દ્ર

ખાતેના કાર્યકર્તાઓને બાળકો માટેની રમતોનું આયોજન કરવામાં તથા ખાસ વાનગીઓ તૈયાર કરવામાં પણ મદદ કરે છે. નાગરિક આગેવાનોની ક્ષમતાઓ સીબીએમને મદદ પૂરી પાડવા પરની વ્યવહારુ તાલીમ તેમજ ઔપચારિક વર્ગખંડ-આધારિત તાલીમ કાર્યક્રમો થકી સ્થાપી શકાય છે. આ તાલીમ નાગરિક આગેવાનોની ઉચ્ચસ્તરીય સામેલગીરી સાથે સહભાગીતાયુક્ત પદ્ધતિથી હાથ ધરવામાં આવે તે જરૂરી છે. નાગરિક આગેવાનોના ક્ષમતા વર્ધન માટે જ્ઞાન તથા કૌશલ્યોનાં ત્રણ મુખ્ય ક્ષેત્રો સંબંધિત આગતની જરૂર પડે છે, જે નીચે પ્રમાણે છે:

સમુદાય દેખરેખ પ્રક્રિયા સંબંધિત માહિતી

- જાહેર કાર્યક્રમોની સામુદાયિક દેખરેખનો હેતુ તથા લાભ
- સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ સાથે સીબીએમનો સંબંધ
- સીબીએમ સાધન તથા તેની સામગ્રીઓ
- સીબીએમ અગાઉ, તે દરમિયાન અને ત્યાર બાદની જરૂરી કાર્યવાહીઓ
- દેખરેખ હેઠળના જાહેર કાર્યક્રમો અને યોજનાઓને લગતી માહિતી
- કાર્યક્રમો/યોજનાઓ સંબંધિત અધિનિયમોનું અવલોકન
- વિવિધ કાર્યક્રમો/યોજનાના ઘટકો
- પ્રત્યેક કાર્યક્રમના ચાવીરૂપ સેવા પૂરી પાડનારાઓ તથા તેમની ભૂમિકાઓ
- લાયકાતનો માપદંડ તથા દસ્તાવેજીકરણની જરૂરિયાતો
- કાર્યક્રમ/યોજના હેઠળના લાભો
- કાર્યક્રમો/યોજનાઓનો અમલ કરનારા મધ્યવર્તી સરકારી વિભાગો કાર્યક્રમો સંબંધિત સરકારી ઠરાવો
- કર્મચારીઓ/અધિકારીઓ સાથે સંવાદ મહત્વપૂર્ણ હોય તે સ્તર અધિકારીઓ દ્વારા આયોજિત ફરિયાદ નિવારણ મંચમાં ભાગ લેવો, અધિકારીની કચેરીમાં મુલાકાત લેવી, તેમને જૂંબેશમાં આમંત્રણ પાઠવવું વગેરે સહિત સંવાદના વિવિધ માર્ગો
- ચોક્કસ સમસ્યાઓ માટે સેવા પૂરી પાડનાર સાથે માહિતીનું આદાન-પ્રદાન, જેમ કે, હાર્ડ ડેટા સાથે યોજનાઓની પ્રાપ્યતામાં લોકોને અનુભવવી પડતી મુશ્કેલીઓ
- ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનું મહત્વ
- રાજ્યમાં ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાના પ્રકારો ફરિયાદના ઉકેલનાં ચરણો

એક અસરકારક નાગરિક આગેવાન બનવા માટે કૌશલ્ય વર્ધન

ચાવીરૂપ કાર્યક્રમો તથા સરકારી પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવસ્થાઓ વિશે જ્ઞાન ઉપરાંત નાગરિક આગેવાનો તેમનાં કાર્યો અસરકારક રીતે કરવા માટે ચોક્કસ પ્રકારનાં કૌશલ્યો ધરાવતા હોવા જરૂરી છે. જેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

- સમુદાયની ગતિશીલતા
- સમુદાય દેખરેખ બેઠક હાથ ધરવી / મદદ પૂરી પાડવી
- સરકારી અધિકારીઓ, સ્તાનિક વહીવટી પ્રતિનિધિઓ તથા અન્ય હિતધારકોની સહાય મેળવવા માટે બિન-સામનાયુક્ત તથા સંગઠનાત્મક માર્ગો સાથે સંકળાવું
- ફરિયાદ નિવારણ માટે અરજીઓ લખવી
- લાભોની પ્રાપ્યતા ક્ષેત્રે સુધારા માટે યોગ્ય વ્યૂહરચનાઓ વિકસાવવી વર્તમાન સુવિધાઓની જાળવણી/સેવાનાં સ્થળો પર યોગ્ય સુવિધાઓના સર્જન માટે સ્તાનિક સંસાધનોની ઓળખ કરવી

સમુદાય દેખરેખ સાધન વિકસાવવું

દેખરેખના દરેક તબક્કે વિકસાવાતું અને ઉપયોગમાં લેવાતું સાધન એ સીબીએમનો મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે. સીબીએમ સાધન દેખરેખ હેઠળના દરેક કાર્યક્રમ કે સેવા માટેના ચાર્ટના સ્વરૂપમાં તૈયાર કરવામાં આવે છે અને અગાઉના તબક્કાઓ સાથે તેની તુલના કરી શકાય છે. આ સાધન નીચેના હેતુઓ માટે ઉપયોગી બની રહે છે:

- સમુદાય તથા અન્ય હિતધારકો જેમ કે, સેવા પૂરી પાડનાર તથા પંચાયતના પ્રતિનિધિઓ સાથે કાર્યક્રમ/સેવા અંગે ચર્ચાનો પ્રારંભ કરવો
- સમુદાયને કાર્યક્રમ/સેવા વિશે જાણ કરવી
- સેવાનાં સ્થળોએ સુવિધાઓમાં સમસ્યાનાં ક્ષેત્રોની ઓળખ કરવી
- સેવાઓની સ્થિતિના પુરાવાની સર્વાંગી તુલના તથા સંકલન માટે જથ્થાત્મક રીતે નોંધ કરવી
- કાર્યક્રમ/સેવા સુધીની પહોંચમાં સુધારો કરવા માટે તથા ફરિયાદ નિવારણ માટે કાર્યવાહીની ઓળખ કરવી

સમુદાય દેખરેખ સાધન વિકસાવવામાં સાધનની સામગ્રી અને ફોર્મેટ/રૂપરેખા, બંને પર ધ્યાન આપવું જરૂરી બની રહે છે. શાળાના કાર્યદેખાવની દેખરેખ પરનું એક નમૂનારૂપ ફોર્મેટ અહીં કોઠા નં-1માં રજૂ કરવામાં આવ્યું છે. એસ-1, એસ-2 - ગ્રામ પંચાયતમાં શાળાઓની સંખ્યા સૂચવે છે.

સાધન મોટા કોષ્ટક-1ના સ્વરૂપમાં છે (કદ જરૂરિયાત પ્રમાણેનું હોઈ શકે છે, જેથી દૂરના અંતરેથી તેને સરળતાથી જોઈ શકાય. સાધનનું ફોર્મેટ લોકોને અનુકૂળ આવે તેવું તથા ઉપયોગમાં સહેલું હોવું જોઈએ. તેને સમુદાયની મર્યાદિત સાક્ષરતાની જાણ હોવી જોઈએ તથા તેમાં નીચે મુજબની લાક્ષણિકતાઓ હોવી જોઈએ:

- તસવીરો અને લખાણનું મિશ્રણ હોય, સરળતાથી વાંચી શકાય તેવા અક્ષર હોય
- સાદી અને સમજવામાં સરળ ભાષા
- સ્વચ્છ રીતે માહિતીની નોંધ માટે પૂરતી જગ્યા

કોઠા નં.-1: શાળા વ્યવસ્થાપન સમિતિ દ્વારા માપદંડોની ટેબલેબ

ક્રમ	માપદંડ	ચકાસણી માધ્યમ	જૂન		જુલાઈ		ઓગસ્ટ		સપ્ટેમ્બર	
			સંસ્થાગત નોંધણી	અવલોકન	સંસ્થાગત નોંધણી	અવલોકન	સંસ્થાગત નોંધણી	અવલોકન	સંસ્થાગત નોંધણી	અવલોકન
1	રજીસ્ટર અને હાજર સંખ્યા	S-1								
		S-2								
		S-3								
		S-4								
		S-5								
2	શિક્ષકોનું રજીસ્ટર અને હાજર સંખ્યા	S-1								
		S-2								
		S-3								
		S-4								
		S-5								
3	છોકરા છોકરીઓ માટે શૌચાલય ની સુવિધા	S-1								
		S-2								
		S-3								
		S-4								
		S-5								
4	શાળાએ ન જનારાં વિકલાંગ બાળકોની સંખ્યા	S-1								
		S-2								
		S-3								
		S-4								
		S-5								
5	અનિયમિત બાળકોનાં માતા-પિતા સાથે શિક્ષણના મહત્વની ચર્ચા	S-1								
		S-2								
		S-3								
		S-4								

- પ્રગતિને ટ્રેક કરી શકાય તથા તેની સરખામણી કરી શકાય તે માટે 3-4 સીબીએમ માટે ઉપયોગમાં લઈ શકાય તે રીતે તૈયાર કરવામાં આવ્યું હોય.
- કાગળની ગુણવત્તા સમયાંતરે પ્રદર્શિત કરી શકાય અને ઉપયોગ કરી શકાય તેવી હોવી જોઈએ.

સાધનમાં નીચેની બાબતો સમાવિષ્ટ છે:

- દેખરેખ હેઠળના કાર્યક્રમ/યોજના અંગે માહિતી
- સેવાનાં સ્થળો પર સુવિધાઓની સ્થિતિ અને ગુણવત્તાની આકારણી માટેના સૂચકાંકો
- મળવાપાત્ર લાભોની પ્રાપ્યતા આડેના ઓળખ કરાયેલા પ્રશ્નો માટે કરવાની કાર્યવાહી
- સમુદાયની દેખરેખમાં ઉપસ્થિત હિતધારકો મળવાનું સ્થાન

દેખરેખ બેઠકમાં સહભાગીતાની વિગતો

દેખરેખ હેઠળના કાર્યક્રમ/યોજના અંગેની માહિતીમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

- લાયકાતનો માપદંડ (જેમ કે, ગરીબ પરિવારો, બંધવા મજૂરોને મુક્ત કરવા, સામાજિક સુરક્ષા પેન્શનના લાભાર્થીઓ, વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ, જમીનવિહોણા તેમજ 30 વીઘા કરતાં ઓછી જમીન ધરાવનારાં લોકો ખાદ્ય સુરક્ષાનો તથા જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થામાંથી રાશન મેળવવાનો અધિકાર ધરાવે છે)
- યોજના/કાર્યક્રમના મળવાપાત્ર લાભ (નાણાંકીય અને બિન-નાણાંકીય લાભ, જેમ કે, વિકલાંગતા ધરાવનારાં બાળકો માટે શિષ્યવૃત્તિ, કિશોરીઓ, ગર્ભવતી મહિલાઓ અને ધાત્રી માતાઓ માટે ફૂડ પેકેટ્સ તથા પૂરક પોષણ)
- બજેટ ફાળવણી (લાભાર્થી માટે નક્કી કરવામાં આવેલી દૈનિક અને વાર્ષિક રકમ)
- અરજી સુપરત કરવા સમયના જરૂરી દસ્તાવેજો ફરિયાદ કેવી રીતે અને ક્યાં નોંધાવવી તથા સૂચક સ્થાનિક કાર્યવાહી

સેવાનાં સ્થળો પર સુવિધાઓની સ્થિતિ તથા ગુણવત્તાની આકારણી માટેના સૂચકાંકોમાં નીચેના મુદ્દાઓ સમાવિષ્ટ છે:

- લાયકાત ધરાવતા પરંતુ કાર્યક્રમ/સેવાનો લાભ ન મેળવી રહેલા લાભાર્થીઓ, વાસ્તવિક વપરાશકર્તાઓ અને નોંધાયેલા લાભાર્થીઓ સેવાઓમાં તથા લાભ પ્રાપ્ત થવામાં ચાલતી ગેરરીતિઓ (ધોરણોના આધારે સેવા પૂરી પાડનારાઓનું પૂરતાપણું, મળવાપાત્ર લાભ કરતાં ઓછા લાભ મળવા, વગેરે)

- સેવાની જોગવાઈની સ્થિતિ, અર્થાત્ સેવાનાં સ્થળે ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ અને તેમની સ્થિતિ
- કાર્યક્રમ માટે આદેશિત લોકોની સમિતિનું અસ્તિત્વ તથા છેલ્લી બેઠકની તારીખ
- સેવાનાં સ્થળોએ સક્રીય પ્રગટીકરણ

મળવાપાત્ર લાભોની પ્રાપ્યતા સામેની ઓળખ કરવામાં આવેલી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે કરવાની કાર્યવાહીમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

- યોગ્યતા ધરાવતા હોય, પરંતુ લાભ ન મેળવી રહ્યા હોય તેવા લોકોની યાદી લાભ ન મળવાનાં કારણો સાથે તૈયાર કરવી
- નિષ્ક્રિય સુવિધાઓ કે સેવાઓની ઓળખ કરવી તથા તેને પુનઃ કેવી રીતે સક્રિય કરી શકાય તે અંગે અને/અથવા તેમને કાર્યરત કરવા માટે નાણાંકીય સંસાધનો મેળવવા માટેના સ્ત્રોતો અંગે સહભાગીઓ સાથે ચર્ચા કરવી
- યોજના/કાર્યક્રમના અમલીકરણમાં રહેલી ગેરરીતિઓ નિવારવા માટે જવાબદારીઓ નક્કી કરીને જવાબદારીની વહેંચણી કરવી.

સમુદાય પર દેખરેખના હિતધારકોમાં નીચેની વ્યક્તિઓનો સમાવેશ થાય છે:

- દેખરેખ હેઠળના ચોક્કસ કાર્યક્રમ/યોજનાના વાસ્તવિક અને સંભવિત લાભાર્થીઓ.
- સેવા/યોજનાના અમલકર્તા સેવા પૂરી પાડનાર
- લોકોની સમિતિઓના સભ્યો
- અન્ય સુસંગત હિતધારકો (સમુદાય આધારિત સંગઠનોના સભ્યો, ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ)

બેઠકનું સ્થળ

સેવાનાં સ્થળોએ વિવિધ યોજનાઓ/કાર્યક્રમો માટે સીબીએમ બેઠક હાથ ધરવાથી સેવા પૂરી પાડનારને દેખરેખ હેઠળની ચોક્કસ યોજનાની બેઠકની સુવિધા માટે જે પણ માહિતી જરૂરી હોય તે પ્રાપ્ત કરવામાં મદદ મળી રહે છે. સાથે જ સમુદાયને સેવાના સ્થળની મુલાકાત લેવાની તથા વિવિધ સુવિધાઓનું અવલોકન કરવાની તક સાંપડે છે. ઉદાહરણ તરીકે, આઈસીડીએસ સેવાઓ માટે આંગણવાડી કેન્દ્ર ખાતે, શિક્ષણ માટે શાળા સંકુલોમાં, રોજગારી માટે ગ્રામ પંચાયત ખાતે અથવા તો એમજીનરેગાના કાર્ય સ્થળે, સામાજિક સુરક્ષા માટે ગ્રામ પંચાયત પર તથા ખાદ્ય સુરક્ષા કાર્યક્રમ માટે પીડીએસ શોપ ખાતે બેઠકનું આયોજન કરી શકાય છે. વંચિત સમુદાયો સામાન્યપણે ગામના કેન્દ્રથી દૂર રહેતા હોય છે અને તેમને સેવાનાં સ્થળે આવવામાં

મુશ્કેલીનો સામનો કરવો પડી શકે છે. જોકે, જ્યારે તેમને માહિતગાર કરવામાં આવે તથા સમજાવવામાં આવે કે આ બેઠક ઉપયોગી નીવડશે અને સામૂહિક કાર્યવાહીથી હકારાત્મક પરિણામો મેળવી શકાય છે, ત્યારે તેઓ સીબીએમ બેઠકોમાં ઉપસ્થિત રહે છે.

દેખરેખની બેઠકમાં સીબીએમ સાધન પર નોંધવાની સહભાગીતાની વિગતો

- ગામ અને ગ્રામ પંચાયતનું નામ
- પ્રત્યેક બેઠક યોજાયાની તારીખ, બેઠકનું સ્થળ અને સમુદાયના સહભાગીઓની સંખ્યા પર જાતિગત રીતે વર્ગીકૃત (સ્ત્રી/પુરુષ) ડેટા

યોગ્ય સીબીએમ સાધનની લાક્ષણિકતાઓ

- સેવાની સ્થિતિ અંગે માહિતી ઉત્પન્ન કરવી
- પહોંચ અને સર્વિસ ડિલીવરી અંગે લોકોની સમસ્યાઓ પર આધારિત
- જો ચોક્કસ જૂથોને સેવામાંથી બાકાત કરવામાં આવે, તો અસરકારક રીતે ટ્રેક કરી શકે
- લોકોને દેખરેખ હાથ ધરવાની, તેમનું વિશ્લેષણ ધરાવવાની અને તેમના ઉકેલો લાવવાની છૂટ આપવી
- દેખરેખ અને વિશ્લેષણમાં સીમાંત વર્ગની સહભાગીતા માટે અવકાશ ઊભો કરવો
- પરિવાર સ્તરની અને સમુદાય સ્તરની સેવાઓ સુધીની પહોંચ ટ્રેક કરવા માટે સક્ષમ બનાવે
- પરિમાણ જણાવી શકાય તથા તુલના કરી શકાય તેવો ડેટા જનરેટ કરે, જેનું વિશ્લેષણ કરી શકાય
- સમય જતાં પ્રગતિ ટ્રેક કરવા માટે ઉપયોગમાં લઈ શકાય

૬. સીબીએમ/ પ્રકાશન / જન-સુનાવણીના પરિણામનું આદાન-પ્રદાન

સીબીએમના પરિણામનું સમુદાય સ્તરે આદાન-પ્રદાન અને પ્રકાશન એક મહત્વપૂર્ણ પાસું છે, કારણ કે, સમુદાયના સભ્યો સામૂહિક સ્તરે એકત્રિત થાય અને સરકારી કર્મચારીઓ તથા સેવા પૂરી પાડનારાઓ સાથે વાર્તાલાપ કરે તેવો આ એકમાત્ર મંચ છે. વાસ્તવિક દેખરેખ અને બેઠક વચ્ચે યોગ્ય સમય-અવધિ જાળવવી જરૂરી છે, જેથી પ્રશ્નો સુસંગત હોય અને સમયસર રીતે તેનું નિવારણ કરવામાં આવે.

સીબીએમ હેઠળ એકત્રિત કરવામાં આવેલી માહિતી સ્પષ્ટપણે જોઈ શકાય અને સહેલાઈથી સમજી શકાય તેવી હોવી જોઈએ. ચોક્કસ

કાર્યક્રમની સુસંગત માહિતીને સેવાના સ્થળે પ્રદર્શિત કરી શકાય, જેથી સુધારાત્મક કાર્યવાહી હાથ ધરી શકાય. ઉદાહરણ તરીકે, શાળા, આંગણવાડી, આરોગ્ય સેવાને લગતી માહિતીને સુસંગત સંસ્થાઓમાં પ્રદર્શિત કરી શકાય. ગામ સ્તરની તમામ માહિતી શાસન-કેન્દ્રી કાર્યવાહી હાથ ધરવા માટે ગ્રામ પંચાયત કચેરી પર પ્રદર્શિત કરી શકાય. બાડમેર જિલ્લાના નવોદાબેડા, પાટોડી સ્થિત શાળાના પ્રિન્સિપાલે જણાવ્યું હતું કે, જ્યારે પણ અમારા નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવેલા ચાર્ટ (સીબીએમ સાધન) પર મારી નજર પડે, ત્યારે મને યાદ આવે છે કે અમારે બાળકો માટે મહત્વપૂર્ણ હોય તેવી કેટલીક સુવિધાઓનું સર્જન કરવા માટે કામ કરવાની જરૂર છે. કેટલીક સુવિધાઓ શાળામાં ઉપલબ્ધ ન હોવાથી તેના પર ત્રણ વખત ચોકડી મારવામાં આવી છે, તે જોઈને મને દુઃખ થાય છે. આનાથી એ સ્પષ્ટપણે યાદ આવે છે કે મારે અને અમારી શાળા વ્યવસ્થાપને પગલાં ભરવાની જરૂર છે.

બેઠક નિયમિતપણે યોજાય તથા જે સેવાની દેખરેખ રાખવામાં આવી રહી હોય તે સેવા પૂરી પાડનારા તથા તે સેવાના વપરાશકર્તાઓ તેમાં હાજર રહે તે જરૂરી છે. અનુભવાયેલી ગેરરીતિ અંગે જુબાની આપી શકે તેવા સુયોગ્ય લોકોને સામેલ કરવાની કાળજી લેવી જોઈએ. દેખરેખ હેઠળની સેવા સાથે લેવાદેવા ન હોય/ સેવાથી પ્રત્યક્ષપણે પ્રભાવિત ન થતા હોય તેવા વ્યાપક લોકજૂથની ઉપસ્થિતિ અસરકારક બની શકશે નહીં. લોકોને બેઠક લાભદાયી જણાય, તો જ તેમને તેમાં રસ પડશે. આ માટે, દેખરેખ બેઠક/પ્રક્રિયામાં સહભાગીતાના પરિણામસ્વરૂપે લાભ મેળવ્યો હોય તેવાં અન્ય લોકોનાં ઉદાહરણોનું આદાન-પ્રદાન કરવું ઉપયોગી બની રહે છે. લોકોને યોજનાઓનો લાભ મેળવવામાં સફળતા મળ્યાના તેમના પોતાના અનુભવો જણાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરી શકાય.

સમુદાયનો રસ જળવાય તે માટે ઉપયોગમાં લેવાતી અન્ય વ્યૂહરચનાઓ નીચે પ્રમાણે છે:

- સમુદાયને તેમના કે અન્ય ગામોમાં સીબીએમ બાદ સેવાની ગુણવત્તામાં આવેલા પરિવર્તનો વિશે જણાવવું.
- ઓનલાઇન ઉપલબ્ધ માહિતીનો ઉપયોગ કરીને અરજીકર્તાની સ્થિતિ જણાવવી.
- યોજના માટે સરકારી વેબસાઇટ્સ પર ઉપલબ્ધ લાભાર્થીઓની યાદી જણાવવી. આમ કરવાથી તેમને એ જાણવામાં મદદ મળશે કે તેમનાં કે તેમનાં પરિચિત વ્યક્તિનાં નામ લાભાર્થી યાદીમાંથી કાઢી નાંખવામાં આવ્યાં છે કે કેમ.
- યોજના હેઠળ મંજૂર થયેલા વ્યક્તિદીઠ ખર્ચની વિગતો જણાવવી તથા તેના યોગ્ય વપરાશના મહત્વ વિશે જણાવવું.

- સહભાગીઓને સેવાના સ્થળે સુવિધાઓની મુલાકાત તથા અવલોકન કરાવવું અને સ્થિતિ અંગે જાણકારી આપવી.

બેઠક અગાઉ, તે દરમિયાન અને ત્યાર બાદ સેવા પૂરી પાડનાર તથા સરકારી અધિકારીઓને સાંકળવા જરૂરી છે. સેવા પૂરી પાડનારને સમયસર રીતે બેઠકની જાણ કરીને તેમની સહાય માગવી મહત્વપૂર્ણ બની રહે છે. તેમને સીબીએમના હેતુ વિશે માહિતી આપવી જરૂરી છે. જો તેમની પાસે એવી કોઈ માહિતી હોય, જે મૂલ્યવર્ધન કરી શકે, તો તેમને બેઠકમાં સમુદાયને તે માહિતી પૂરી પાડવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા જોઈએ. સમુદાયે શા માટે સેવા પર દેખરેખ રાખવી જોઈએ, સેવા માટે તે કેવી રીતે લાભદાયી નીવડશે અને સેવાની સમુદાયની માલિકી શા માટે મહત્વપૂર્ણ છે, તે સેવા પૂરી પાડનારે સમજવું જોઈએ. જો સેવા પૂરી પાડનારને સેવાનો અમલ કરવામાં સમસ્યાનો અનુભવ થતો હોય, તો કેવળ સમુદાય જ તેનો ઉકેલ શોધવામાં મદદ કરી શકે છે. જો કોઈ સમસ્યા ન હોય, તો પણ લોકો ત્યાં જ હશે, જ્યાં સેવા પૂરી પાડવામાં આવી રહી હોય અને આથી, તેમની માલિકી ફક્ત સેવાનું મૂલ્ય-વર્ધન કરવામાં મદદરૂપ બનશે. સેવા પૂરી પાડનાર સાથે સહ-મદદકર્તા તરીકેનો વ્યવહાર કરવો જોઈએ તથા તેમને માહિતી રજૂ કરવાનો અને તેમનો દ્રષ્ટિકોણ રજૂ કરવાનો અવકાશ મળવો જોઈએ.

આંગણવાડી ખાતેની સીબીએમ બેઠકમાં નાગરિક નેતાએ આંગણવાડી કાર્યકર્તા દ્વારા કરવામાં આવેલી પહેલને બિરદાવી. તેને 0-6 વયજૂથનાં બાળકોની સંખ્યાની ઓળખ કરવા માટે ગામના સરવેની યાદી તપાસીને તેના રેકોર્ડમાં એ ખરાઈ કરવાનું જણાવવામાં આવ્યું હતું કે, તે તમામ બાળકોએ પ્રવેશ મેળવ્યો છે કે કેમ. ખરાઈના આધારે વિસંગતતા બહાર આવતાં નાગરિક આગેવાનો ગામનાં તમામ બાળકોના શાળા પ્રવેશના મહત્વ પર ભાર મૂક્યો હતો. ત્યાં ઉપસ્થિત ઘણાં માતા-પિતાએ તેમનાં બાળકોને રસી અપાવી નહોતી. નાગરિક આગેવાને આંગણવાડી કાર્યકરને રસીકરણનું મહત્વ જણાવવા માટે કહ્યું. તે જ રીતે, બાળકોનું વજન કરવું અને તે નોંધવાના મહત્વને પણ ઓછું આંકવામાં આવતું હતું. નાગરિક આગેવાને તેનું મહત્વ દર્શાવ્યું અને આંગણવાડી ખાતે માહિતીના સક્રિય પ્રગટીકરણના પ્રકારો વિશે જણાવ્યું. આંગણવાડી કાર્યકરે કેન્દ્રની દીવાલો પર માહિતી પ્રદર્શિત કરવા માટે પેઇન્ટ અને પેઇન્ટર (રંગારો) લઈ આવવા માટે સંમતિ દર્શાવી. પ્રગટીકરણનાં ફોર્મેટ્સને લગતી કાર્યકરના પ્રશ્નનો નાગરિક આગેવાને જવાબ આપ્યો હતો.

જ્યારે માતૃ મંડળ વિશે પૂછવામાં આવ્યું, ત્યારે કાર્યકરે જણાવ્યું કે, તેની રચના કરવામાં આવી હતી, પરંતુ તે નિષ્ક્રિય છે. આ સીબીએમ

બેઠકમાં હાજર સભ્યો તેમની ભૂમિકા વિશે સ્પષ્ટ ન હતા. પછીના સપ્તાહે બેઠક યોજવામાં આવશે, તે બાબતે સંમતિ સાધવામાં આવી. નવા સભ્યોને દાખલ કરવામાં આવશે તથા સભ્યોની યાદી કેન્દ્ર ખાતે પ્રદર્શિત કરાશે. તારીખ નક્કી કરવામાં આવી અને જૂથે નક્કી કર્યું કે બેઠક બાદ ગામમાં રેલીનું આયોજન કરીને લોકોને આંગણવાડી અને તેની સેવાઓ વિશે માહિતી આપવામાં આવશે.

સ્થાનિક સ્તરેથી પ્રાપ્ત ડેટાનું સંબંધિત સરકારી અધિકારીઓ સાથે ખામીઓ અને પ્રશ્નોના વિશ્લેષણના પૃથક્કરણ સહિત કરવામાં આવતું આદાન-પ્રદાન અને વ્યવસ્થામાં સુધારો લાવવા માટે કરવામાં આવતી ભલામણો પહોંચમાં સુધારો લાવતા પરિવર્તન તરફ દોરી શકે છે. બીજું ઉદાહરણ જોઈએ તો, સીબીએમ બેઠકો દરમિયાન, અન્ય એક ફરિયાદ એ હતી કે, લોકોને રાષ્ટ્રીય ખાદ્ય સુરક્ષા અધિનિયમ (એનએફએસએ) હેઠળ તેમના પૂર્ણ હક્કો મળી રહ્યા ન હતા. લાભાર્થીની યોગ્યતાનું સક્રિય પ્રગટીકરણ ન થતું હોવાને કારણે લોકો તેમના હક્કોની ખરાઈ કરવા માટે કોઈ સાધન ધરાવતા ન હતા. તેને કારણે રાષ્ટ્રીય ખાદ્ય સુરક્ષા અધિનિયમ (એનએફએસએ) હેઠળના લાભાર્થીઓ અને તેમના હક્કોની માહિતી, છેલ્લા એક વર્ષમાં ઉપાડની ખાતાકીય વિગતો, છેલ્લા ત્રણ મહિનામાં રાશન ન પ્રાપ્ત કર્યું હોય તેવાં, બાકી રહી ગયેલા લોકોના નામ સાથેની યાદી પ્રદર્શિત કરવા ક્ષેત્રે નોંધપાત્ર પરિવર્તન આવ્યું. માહિતી ઓનલાઇન ઉપલબ્ધ કરવામાં આવી હતી અને પીડીએસ ડીલરોને તેમની ટુકાનોની દીવાલ પર તે પ્રદર્શિત કરવાનો આદેશ આપવામાં આવ્યો હતો.

દેખરેખ બેઠકમાં નક્કી કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીનું ફોલો-અપ દેખરેખની પ્રક્રિયામાં સમુદાયનું હિત જાળવવા માટે અગત્યનું બની રહે છે. પોતાના હક્કો પ્રાપ્ત ન કરી રહેલા લાભાર્થીઓનાં નામ અને સંપર્કની વિગતો હક્કો ન મળવાનાં કારણો સાથે ચોકસાઈપૂર્વક નોંધવી જરૂરી છે. સાથે જ, ફોલો અપમાં મદદ કરી શકે તેવા સમુદાયના સભ્યોને જવાબદારીની ફાળવણી કરવી, ફોલો અપ માટેની તારીખો અને સમયમર્યાદા નક્કી કરવી અને તેને ટ્રેક કરવા માટે ગામના દેખરેખ નોંધણીપત્રકમાં તેની નોંધણી કરવી જરૂરી છે. ઇચ્છિત પરિણામો હાંસલ કરવા માટે સીબીએમ પ્રક્રિયાને સર્વાંગી રીતે અનુસરવી મહત્વપૂર્ણ છે. જો સીબીએમ શાળામાં હાથ ધરવામાં આવે, તો એસએમસી સભ્યો, બાળકો, માતા-પિતા અને શાળાના વહીવટી સ્ટાફ સહિતના તમામ સંબંધિત હિતધારકો ઉપસ્થિત રહેવા જોઈએ, સેવાઓમાં રહેલી ખામીઓનાં તથ્યો એકત્રિત કરવા માટે સીબીએમના દિવસે શાળાની મુલાકાત લેવામાં આવે છે તથા પ્રિન્સિપાલ/ શિક્ષકોને સીબીએમના હેતુથી માહિતગાર કરવામાં આવે છે. જો સમુદાય, બાળકો અને શિક્ષકો સૌને એમ લાગતું હોય કે, શૈચાલયોનું

સમારકામ કરાવવાની જરૂર છે, તો કાર્યવાહી હાથ ધરવી જોઈએ.

૭. ફરિયાદોનું ટ્રેકિંગ તથા ઉકેલ

ઓળખ કરાયેલા પ્રશ્નો પર કાર્યવાહી અને લોકોની ફરિયાદો એ સીબીએમનું મહત્વપૂર્ણ ઘટક છે. યોજનાઓ અને કાર્યક્રમો પર માહિતીના પ્રચાર-પ્રસાર અથવા તો લોકો દ્વારા તેમના હક્કો માટે ઊઠાવવામાં આવેલી માગણીઓ લોકોને તેમના હક્કો પ્રાપ્ત થાય એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતાં નથી. સુધારાયુક્ત પહોંચવું લક્ષ્ય કેવળ ત્યારે જ સાકાર થઈ શકે, જ્યારે લોકો વાસ્તવમાં તેમના મળવાપાત્ર અધિકારોના લાભ મેળવે. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા વંચિત રહી ગયેલા અથવા તો પૂર્ણપણે લાભ ન મળવનારા લોકોને હક્કો મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. લોકો સ્થાનિક કર્મચારીઓને મૌખિક રજૂઆતો કરીને ફરિયાદ કરે છે અને કર્મચારીઓ તેમને યોગ્ય પ્રતિભાવ આપતાં નથી અથવા તો ફરિયાદને ગંભીરતાથી લેતાં નથી. ઘણી વખત તેઓ સ્વયં જ પ્રક્રિયા વિશે જાણતા હોતા નથી. કેટલીક વખત લોકો વચેટિયાઓની મદદ માગે છે અને પોસાય નહીં તેવી રકમ ખર્ચી નાંખે છે. ફરિયાદ નોંધાવવા માટે સક્ષમ હોય, તેવી ગણીગાંઠી વ્યક્તિઓ ફોલો-અપ કેવી રીતે કરવું તે જાણતી નથી હોતી. ગામ અને તાલુકા સ્તરે જાહેર કાર્યક્રમોનો અમલ કરનારા કર્મચારીઓ યોગ્ય પ્રતિભાવ આપતા નથી અથવા તો સ્વયંને ફરિયાદ નિવારણ માટે ઉત્તરદાયી ગણતા નથી. વધુમાં, પ્રશ્નનો નિવારણ માટે સામૂહિક અવાજ કે માગ હોતી નથી. જ્યારે ફરિયાદ નોંધાય નહીં અથવા તો તેનું નિવારણ ન થાય, ત્યારે લોકો નિઃસહાયતા અનુભવે છે અને તેમના માટે જાહેર કાર્યક્રમો ગમે તેટલા મહત્વના હોય, તો પણ તેના લાભ પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયામાંથી પીછેહઠ કરી દે છે. લોકોને ફરિયાદ નોંધાવવામાં, તેનું ફોલો-અપ કરવામાં તેમજ નિવારણને ટ્રેક કરવામાં આવશ્યક સહાય પૂરી પાડવી જરૂરી છે, જેથી સમુદાયની ક્ષમતાઓ આ ક્ષેત્રે વિકસી શકે.

લોકો પાસે તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા માટે એક કરતાં વધુ માર્ગો ઉપલબ્ધ હોવા જરૂરી છે. ઘરની મુલાકાતો, માહિતી શિબિર અને અભિયાનો અથવા તો ગામ સ્તરની સમુદાય દેખરેખ બેઠક થકી ફરિયાદોની જાણકારી મેળવી શકાય છે. જે લોકો બેઠકોમાં હાજર રહી ન શકે અથવા તો દિવસ દરમિયાન નાગરિક આગેવાનોને મળવા માટે અસમર્થ હોય તેવા લોકો માટે તેમની સુવિધા અનુસાર ઉપલબ્ધ હોય તેવા મંચનું સર્જન કરવું. માહિતી પૂરી પાડવામાં તથા લોકોની ફરિયાદો પર ધ્યાન આપવામાં સહાય પૂરી પાડતા માહિતી સંસાધન કેન્દ્રની સ્થાપના એક ઉપયોગી વ્યવસ્થા છે, જે લોકોને તેમની સમસ્યાઓ વિગતવાર જણાવવા માટે તથા ઉકેલ માટેનાં ચરણો અંગે સલાહ આપવા માટે મદદરૂપ બની રહે છે. એક

અવલોકન અનુસાર, પહોંચ સંબંધિત ફરિયાદો ચાર પ્રકારની હોય છે: (1) પેન્શન, એમજીનરેગા વેતન, વિદ્યાર્થીઓ માટેની શિષ્યવૃત્તિ તથા પેન્શનના લાભની ચુકવણી ન થવી અથવા તો ચુકવણીમાં વિલંબ થવો. (2) જાહેર યોજનાઓની નિષ્ક્રિયતા, જેમ કે, આંગણવાડીના શિક્ષકની ગેરહાજરી, પીડીએસમાં અનિયમિતતા, વગેરે (3) મંજૂરી માટે ચુકવવામાં આવેલી રકમ તથા અરજીની મંજૂરીમાં વિલંબ (4) સુધારાયુક્ત માળખાકીય સુવિધાનું સર્જન, જેમ કે, નળ વાટે પાણી, માર્ગનાં જોડાણ, પાણી પુરવઠો, વીજ જોડાણ, વગેરે.

તમામ ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાઓ વિશે જાણકારી મેળવવી તથા તેનો ઉપયોગ કરવો જરૂરી છે. ઘણી વખત, ફરિયાદો એક તંત્ર થકી ઉકેલાઈ શકતી નથી અને તેના નિવારણ માટે અન્ય તંત્રનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર પડી શકે છે. લોકો તેમની ફરિયાદો નોંધાવી શકે અને/અથવા તેને ટ્રેક કરી શકે, તે માટે સરકારે ઘણા કાયદા તથા વ્યવસ્થાઓ રજૂ કર્યાં છે, જે નીચે મુજબ છે:

- ‘રાઇટ ઓફ સિટિઝન ટુ પબ્લિક સર્વિસિઝ એક્ટ, ગુજરાત, 2013’ મળવાપાત્ર લાભો, સેવાની ગુણવત્તા તથા કેટલા સમયની અંદર લોકોને સેવા પ્રાપ્ત થવી જોઈએ તે સંદર્ભે છે.
- ગુજરાતમાં સુગ્રથિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા, ‘સ્ટેટ-વાઇડ એટેન્શન ઇન પબ્લિક ગ્રિવન્સ બાય એપ્લિકેશન એન્ડ ટેકનોલોજી’ (સ્વાગત - એપ્લિકેશન અને ટેકનોલોજી દ્વારા જાહેર ફરિયાદ પર રાજ્યવ્યાપી ધ્યાન આપવું) તાલુકા, જિલ્લા અને રાજ્ય સ્તરે ઉપલબ્ધ છે.
- કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા જાહેર ફરિયાદ (પીજી) પોર્ટલ રજૂ કરવામાં આવ્યું છે.
- વિવિધ સરકારી વિભાગો દ્વારા અલાયદા ટોલ-ફ્રી નંબર રજૂ કરવામાં આવ્યાં છે.

ફરિયાદો સંબંધિત વિભાગો સુધી પહોંચે તેની સાથે-સાથે તેનું નિવારણ ન થાય, ત્યાં સુધી તેને ટ્રેક કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું મહત્વપૂર્ણ છે. ટ્રેકિંગ નિવારણનો દર વધારવામાં ઉપયોગી નીવડી શકે છે. તમામ ફરિયાદો સીબીએમ માટે ખાસપણે જાળવવામાં આવેલા ગામના નોંધણીપત્રકમાં રેકોર્ડ થયેલી હોવી જોઈએ. કેસનું નિવારણ ન થઈ જાય, ત્યાં સુધી હાથ ધરવામાં આવેલી પ્રત્યેક કાર્યવાહી રેકોર્ડ કરવી જરૂરી છે. આમ કરવાથી, જો એક તંત્ર થકી ઉકેલ ન આવતો હોય, તો વ્યૂહરચના બદલવામાં મદદ મળી રહે છે. ગામનાં આ નોંધણી-પત્રકોની એ રીતે જાળવણી થવી જોઈએ કે જેથી નાગરિક આગેવાનો પોતાની રીતે તેની પ્રક્રિયા જાળવી શકે. દર મહિને ગામ સ્તરની સામુદાયિક બેઠકો દરમિયાન ફરિયાદોનું

ફોલો-અપ કરી શકાય. જો ફરિયાદોનું નિવારણ ન થયું હોય, તો આગળ કાર્યવાહી કરવાની જરૂર છે.

ઓનલાઇન પોર્ટલ્સ પર નોંધવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદોનું દર મહિને ટ્રેકિંગ કરવું જોઈએ તથા તેના પર દેખરેખ રાખવી જોઈએ. તે સમયે અરજીની તારીખ, કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી અને અરજી કયા તબક્કે પહોંચી છે, તે ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ. પ્રક્રિયા તથા ઉકેલમાં થતા વિલંબોને પણ ટ્રેક કરી શકાય છે. જો કેસનું નિવારણ થઈ ગયું હોય અને અરજીકર્તા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો કેસને પુનઃ કઈ રીતે ખોલી શકાય તે જાણી લેવું જરૂરી બને છે. ઘણી વખત કેસ કોઈ વિભાગને સોંપી દેવાય છે અને અધિકારીઓને પ્રતિભાવ માટે જણાવવામાં આવે છે. આમ કરવાથી કેસનું નિવારણ નથી આવતું. આમ, કેસ નિયત કરતાં વહેલો બંધ કરી દેવાયો છે કે કેમ તે જાણવામાં ટ્રેકિંગ ઉપયોગી નીવડી શકે છે, જેથી જરૂરી ફોલો-અપ હાથ ધરી શકાય. પ્ર નોની સમજૂતી માટે ડેટાનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

૮. સીબીએમનું પરિણામ

અસરકારક રીતે સંચાલિત અને મદદ ધરાવતી સીબીએમ સમુદાય માટે તેમજ જાહેર કાર્યક્રમો પૂરા પાડતી વ્યવસ્થા માટે હકારાત્મક પરિણામો લાવનારી બની રહે છે. સમુદાય સાથેની સઘન અને પ્રત્યક્ષ સામેલગીરીને પગલે જાહેર કાર્યક્રમો તથા યોજનાઓની પહોંચ તથા અમલીકરણને લગતી સમસ્યાઓની સમજ વર્ષો જતાં વિકસી છે. તેને કારણે ફરિયાદોના નિવારણનો ઊંચો દર સુનિયત કરવામાં તથા લોકોને તેમના મળવાપાત્ર હક્કો પ્રાપ્ત કરવા માટેની યોગ્ય વ્યૂહરચનાઓ અપનાવવામાં નાગરિક આગેવાનોને મદદ મળી છે. લોકોની સમિતિઓના સભ્યોની ભૂમિકાઓ અંગે સ્પષ્ટતા, સામાજિક ગુણવત્તાના માપદંડો તથા સેવા પૂરી પાડનારની ભૂમિકાઓ તથા જવાબદારીઓ, મળાપાત્ર લાભો સંબંધિત કાર્યક્રમ/સેવા અંગે વધેલી જાગૃતિને કારણે એ જોવામાં આવ્યું છે કે, જાહેર યોજનાઓની ડિલીવરીમાં સુધારો નોંધાયો છે અને તે છેવાડાના નાગરિક સુધી પહોંચી છે.

સીબીએમની કાર્યવાહી લોકોમાં જાહેર કાર્યક્રમો અને યોજનાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે વ્યક્તિગત અને સામૂહિક રીતે તેમની માગનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાનો આત્મવિશ્વાસ જન્માવે છે. લોકો ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા તથા સામાજિક ઓડિટ, સક્રિય પ્રગટીકરણ જેવાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનાં સાધનોથી પરિચિત થાય છે, જે નાગરિક કેન્દ્રી વહીવટનાં મહત્વનાં ક્ષેત્રો છે. જ્યારે સ્થાનિક પ્રશ્નોની ચર્ચા કરવામાં આવે, ત્યારે સ્થાનિક કાર્યવાહી હાથ ધરવા માટેની

પરિસ્થિતિ ઊભી કરવામાં આવે છે. જ્યારે લોકો સેવાની ડિલીવરીમાં સુધારો લાવવા માટે કાર્યવાહીની માગણી કરે છે, ત્યારે સીબીએમના મદદકર્તાએ પ્રતિક્રિયા કરવી જરૂરી બની રહે છે. જો સેવા પૂરી પાડનાર, સમુદાય દ્વારા સૂચિત કાર્યવાહી પર ફોલો-અપનો પ્રતિકાર કરે, તો મદદકર્તા (નાગરિક આગેવાન)એ મજબૂત અભિગમ અપનાવવો જોઈએ. સીબીએમ સત્તાનાં સમીકરણો વિના, સમાન સ્તર પર સેવા પૂરી પાડનાર સાથે પ્ર નોની ચર્ચા કરવા માટેનો મંચ પૂરો પાડે છે. પ્ર નો ઊઠાવનાર વ્યક્તિઓ સામૂહિક અવાજ જેવાં પરિણામો મેળવી શકતા નથી.

સીમાંત જૂથોનો સમાવેશ

ગ્રામ પંચાયતના સભ્યો અને સમુદાયની મદદથી, સીબીએમની પ્રક્રિયા એવાં સીમાંત જૂથોની ઓળખ કરી શકે છે, જેમના સભ્યો સરકારી કાર્યક્રમોની સરળ પહોંચ ન ધરાવતા હોય. આ કાર્યક્રમોમાંથી તેમની બાદબાકીનાં કારણોની સમજ ઊભી કરવી તથા તેમની અને સેવા પૂરી પાડનાર સાથે સંવાદ શરૂ કરવાથી તે જૂથોને સરકારી કાર્યક્રમો તથા સેવાઓના ક્ષેત્ર હેઠળ આવરી શકાય છે. સીબીએમ ખાસ કરીને શાળાથી વંચિત રહી ગયેલાં બાળકો, આંગણવાડીમાં પ્રવેશ ન ધરાવનારાં, આંગણવાડીમાં કે શાળામાં ન આવનારાં બાળકો, જ્ઞાતિ આધારિત ભેદભાવ અથવા તો કથળેલી સારવારને કારણે રસીકરણથી વંચિત રહી ગયેલાં બાળકોની ઓળખ કરવામાં અસરકારક રહી છે. પછીથી આવા કેસ સમુદાયો તથા દેખરેખ સમિતિઓ દ્વારા સકારાત્મક પરિણામો સાથે હાથ ધરવામાં આવ્યા છે.

સામાજિક મૂડીનું સર્જન

આ સંદર્ભમાં સામાજિક મૂડી જોડાણો, સદ્ભાવ, સામાજિક સંવાદ અને સમજૂતીના સંદર્ભમાં છે, જે સમુદાયના લોકોને પરસ્પર પર વિશ્વાસ મૂકવા માટે, વ્યક્તિગત લાભ તથા સમાન હિત માટે સાથે મળીને કામ કરવા અને આદાન-પ્રદાન કરવા માટે સક્ષમ બનાવે છે. સીબીએમ લાયકાત ધરાવનારા એવા લાભાર્થીઓની ઓળખ કરવામાં મદદરૂપ બને છે, જેમના પર કદી પણ ધ્યાન આપવામાં ન આવ્યું હોય. સીબીએમ પ્રક્રિયા પસાર કરવાની સમગ્ર પ્રક્રિયા, સેવાના ઇનકારનાં નિવેદનોની નિડર અભિવ્યક્તિ સમુદાયમાં એક નવી આશા જન્માવે છે, જે નિષ્ક્રિયતા અને હતાશામાં ઓગળી ગઈ હતી. સશક્ત સમુદાય આ સફળતાને અન્ય સાથે વહેંચવા માટે તૈયાર થાય છે.

સેવાઓની સાતત્યપૂર્ણ દેખરેખ

લોકોની સમિતિઓ તથા કૌશલ્યયુક્ત અને સુમાહિતગાર નાગરિક આગેવાનોના માળખાની યોગ્ય રચના તથા સક્રિયતા સીબીએમની

પ્રક્રિયામાં સાતત્યતા લાવવામાં સક્ષમ રહી છે. સ્થાનિક કાર્યવાહીઓ શરૂ કરવામાં આવી છે, એટલું જ નહીં, તેમને ઉકેલના સ્તરે આગળ વધારવામાં આવી છે. બેઠકો વધુ નિયમિતતા સાથે યોજાય છે અને શબ્દકો પૂરતા ન હોય, તો તે માટે માગણી કરવી, હાજરીની દેખરેખ રાખવી, જો એકમાત્ર શિક્ષક લાંબા સમય સુધી ગેરહાજર રહે, તો વૈકલ્પિક શિક્ષકો શોધવા, એમડીએમની નિયમિત જોગવાઈ વગેરે જેવી કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી છે. જ્યારે ઓછા પ્રવેશ દરને કારણે શાળાઓ બંધ થવાના આરે આવીને ઊભી હોય, ત્યારે એસએમસીએ પ્રવેશ સંખ્યા તેમજ હાજરી વધારવા ક્ષેત્રે કામગીરી કરી હતી. આંગણવાડી હેઠળ માતૃ મંગલ સમિતિઓ, વાજબી ભાવની દુકાનો હેઠળની સમિતિઓ, શાળા વ્યવસ્થાપન સમિતિ (એસએમસી), ગ્રામ આરોગ્ય સ્વચ્છતા અને પોષણ સમિતિ (વીએચએસએનસી) જેવી કેટલીક સમિતિઓની ક્લસ્ટર સ્તરની બેઠકો નિયમિતપણે યોજાય છે. ગામ સ્તરે સેવાઓમાં સુધારો લાવવા ઇચ્છુક સક્રિય સભ્યો આ બેઠકોમાં ભાગ લે છે. સમિતિઓ નિયમિતપણે બેઠક યોજતી હોવાથી, ધીમે-ધીમે તેઓ તાલુકા સ્તરે સંગઠનો રચે છે. કચ્છના ભચાઉ તાલુકામાં તાલુકા સ્તરે એસએમસી સંઘ રચવામાં આવ્યો છે અને તે સરકારી સેવાઓની દેખરેખ માટે દબાણકર્તા જૂથ તરીકે કાર્ય કરે છે. સમિતિઓએ કેટલાક પ્રશ્નો પર સંયુક્તપણે ધ્યાન આપવાનું શરૂ કર્યું છે. જેમકે, લાયકાત ધરાવનારી આશરે 200 મહિલાઓ સાબરકાંઠા જિલ્લામાં પોશીના તાલુકાના અજવાસ પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર (પીએચસી) હેઠળ આવરી લેવામાં આવતા ક્લસ્ટરમાં જનની સુરક્ષા યોજના (જેએસવાય) અને કસ્તૂરબા પોષણ સહાય યોજના (કેપીએસવાય)ના લાભ મેળવવા માટે સક્ષમ ન હતી. મેડિકલ ઓફિસર (એમઓ), સમુદાયના સભ્યો, અંજની, કાલિકંકર અને ઝિઝનાત એ ત્રણ પંચાયતોના વીએચએસએનસી તથા તાલુકા આરોગ્ય અધિકારી (ટીએચઓ) સમસ્યાનું નિવારણ લાવ્યા. ટીએચઓએ જો લાભાર્થીઓ જરૂરી દસ્તાવેજો સુપરત કરે, તો તેમને લાભ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં મદદ કરવાનું વચન આપ્યું. જ્યારે આ મુદ્દા તરફ કલેક્ટરનું ધ્યાન ખેંચવામાં આવ્યું, ત્યારે તેમણે નિવેદનો એકત્રિત કરવા માટે ગામોની મુલાકાત લીધી. એમઓ અને ટીએચઓને બદલવામાં આવ્યા. જરૂરી દસ્તાવેજો પૂરા પાડવા માટે સક્ષમ હોય તેવા લાભાર્થીઓએ યોજનાનો લાભ મેળવ્યો છે. પીએચસીની ઇમારતના બાંધકામ માટે વધારાનું ભંડોળ મંજૂર કરવામાં આવ્યું.

૯. સમુદાય દેખરેખમાં રહેલા પડકારો

સીબીએમ દરમિયાન લગભગ તમામ તબક્કે ઘણા પડકારો સામે આવે છે. તેમના પર ધ્યાન આપવાથી અને સંદર્ભિત વ્યૂહરચનાઓને અપનાવવાથી તેમને ખાળવામાં મદદ મળી રહે છે. તેમાંયે, ગામમાં

સત્તાનાં સમીકરણો સાથે સંકળાયેલા અથવા તો તેમાંથી ઉદ્ભવેલા પડકારોને ઓળંગવા વધુ મુશ્કેલ હોય છે. આવા કિસ્સાઓમાં, પરિણામો સાકાર થવામાં લાંબો સમય લાગી શકે છે. સામે આવતા પડકારોને ખાળવા માટે સામૂહિક જરૂરિયાતોની શક્તિને વધારવાની તેમજ તેનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર છે. સમયના બંધનને કારણે, આજીવિકાની વ્યસ્તતાને કારણે અને સાથે જ, બેઠકના સ્થળના ભૌતિક અંતરને કારણે સમુદાયના ઘણા લોકો સીબીએમમાં ભાગ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત થતા નથી. તેમના પ્ર નોને અવાજ આપવો પણ સરળ નથી, કારણ કે, લોકો મૂક રહેવાની સંસ્કૃતિથી જકડાયેલા છે. જો સેવાની ગેરહાજરી તેમને પ્રત્યક્ષ રીતે અને નોંધપાત્ર રીતે પ્રભાવિત ન કરે, તો લોકો પ્રશ્નો ઊઠાવવા માટે તૈયાર થતા નથી. ગામમાં સત્તા ધરાવનારાઓ સાથે દુશ્મનાવટ વહોરી લેવાનો ભય પણ લોકોને પ્રતિનિધિત્વ કરતાં અટકાવે છે.

સર્વિસ ડિલીવરીની વ્યવસ્થામાં પરિવર્તનો સાથે તાલમેળ જાળવવો સર્વિસ ડિલીવરીની વ્યવસ્થાઓમાં સમયાંતરે ઘણાં પરિવર્તનો રજૂ કરવામાં આવે છે. જેમકે, હવે મળવાપાત્ર અધિકારો માટે ઓફલાઇન એપ્લિકેશન વ્યવસ્થાની સાથે-સાથે હવે ઓનલાઇન એપ્લિકેશન વ્યવસ્થા પણ અમલી બની છે. લોકો તેમની અરજીઓ અને મળવાપાત્ર લાભોની સ્થિતિ ટ્રેક કરી શકે, તે માટે માહિતીને ઓનલાઇન ઉપલબ્ધ કરવામાં આવે છે. અરજીઓ સુપરત કરવા ઉપરાંત ફરિયાદો પણ ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે. ચોક્કસ યોજનાઓ માટેના યોગ્યતાનો માપદંડ પણ બદલાતો રહે છે. સમુદાય આ પરિવર્તનો અંગે સુમાહિતગાર રહે અને સાથે જ નવી વ્યવસ્થાનો સ્વતંત્રપણે ઉપયોગ કરવા માટે સજ્જ થાય તે જરૂરી છે.

સીબીએમ ઊણપો શોધવાની કામગીરી સાથે સંકળાયેલી હોવાથી ગામ સ્તરનાં કર્મચારીઓની સીબીએમ સાથે સામેલગીરી

દેખરેખની બેઠક સેવા પૂરી પાડનારની ભૂમિકાઓ સાથે સંકળાયેલી ખામીઓ તથા ઊણપોને ઉજાગર કરે તે સ્વાભાવિક છે. જો તેને હકારાત્મક રીતે લેવામાં ન આવે, તો તે સેવા પૂરી પાડનાર સાથે દ્વેષપૂર્ણ સંબંધ સર્જી શકે છે અને સેવામાં સુધારો લાવવા માટેનાં જરૂરી પરિવર્તનોનો અમલ કરવા આડે અવરોધ સર્જે છે. સીબીએમના હેતુ સમજવામાં અને તે કેવી રીતે તેમના માટે લાભદાયી નીવડશે તે સમજવામાં સેવા પૂરી પાડનારાઓને મદદ કરવા માટે મદદકર્તા/નાગરિક આગેવાનના પક્ષે કુશળ મુત્સદ્દીગીરી જરૂરી બની રહે છે. સાથે જ, બેઠક દરમિયાન સેવા પૂરી પાડનારને સામેલ કરવા માટેના હકારાત્મક માર્ગો શોધવા, તેમણે તેમની ભૂમિકાઓ ભજવવા દરમિયાન જે પડકારોનો સામનો કરવો પડે છે, તેનો સ્વીકાર કરવો અને સાથે

શેષ પૃષ્ઠ ૨૪ પર

રાજસ્થાનમાં 'જન સૂચના પોર્ટલ'નું લોકાર્પણ: જાહેર કાર્યક્રમોમાં પારદર્શિતા તથા ઉત્તરદાયિત્વ તરફ એક કદમ

રાજસ્થાન સરકાર દ્વારા તા.12-13 સપ્ટેમ્બર 2019ના રોજ 'જન સૂચના પોર્ટલ (જેએસપી)'નો શુભારંભ જયપુર ખાતે લોકાર્પણ કાર્યક્રમ દ્વારા કરવામાં આવ્યો. આ કાર્યક્રમમાં ઉપસ્થિત ભૂતપૂર્વ ન્યાયાધીશ, જસ્ટિસ મદન લોકુર (સુપ્રીમ કોર્ટ ઓફ ઈન્ડિયા) અને ભૂતપૂર્વ ન્યાયાધીશ, જસ્ટિસ એ. પી. શાહ (સુપ્રીમ કોર્ટ ઓફ ઈન્ડિયા)ના સંબોધનોનું અનુવાદ અહીં વધુ વિગત માટે આપવામાં આવ્યું છે.

પ્રિય મિત્રો,

અમે, મજદૂર કિસાન શક્તિ સંગઠન (એમકેએસએસ) અને રાજસ્થાનના સૂચના એવમ અને રોજગાર અધિકાર અભિયાન (એસઆર અભિયાન)ના સભ્યો 12-13 સપ્ટેમ્બર, 2019ના રોજ જયપુરમાં જન સૂચના પોર્ટલ પર ચર્ચા અને તેના શુભારંભમાં ભાગ લેવા માટે સમય નિકાળવા બદલ અને પ્રયત્ન કરવા બદલ હૃદયપૂર્વક તમારો આભાર માનીએ છીએ.

તમે સૌ જાણો છો તેમ, આ પોર્ટલ સામાન્ય નાગરિકો માટે માહિતીને સુલભ બનાવવા ક્ષેત્રે એક મહત્વપૂર્ણ પ્રગતિ છે અને આ તેમજ અન્ય રાજ્યોમાં નવા પારદર્શી વહીવટ માટે બિલ્ડીંગ બ્લોક તરીકે કામ કરવા માટેની ક્ષમતા ધરાવે છે. અન્ય રાજ્યોમાં કરવામાં આવેલા અન્ય પ્રયાસોથી આ પોર્ટલ એ રીતે નોખું તરી આવે છે કે, તેને નાગરિક સમાજ સંગઠનો સાથેના સંવાદના આધારે બનાવવામાં આવ્યું છે. આથી, આ પહેલનાં સાધનો તથા ઉદ્દેશ, બંને રાજ્યમાં લોકશાહી અને આ રીતે ઉત્તરદાયિત્વને મજબૂત કરવા માટે જરૂરી છે. તમે આ આરંભનો ભાગ બનો, તે માટે અમે ઉત્સાહિત હતાં તેમજ આશા છે કે, તમે આ માળખા પર નિર્માણ કરી શકો છો તથા તમારાં રાજ્યોમાં માહિતીના સ્વ-પ્રગટીકરણ માટે મજબૂત તંત્ર

વિકસાવી શકો છો. તમારા અનુભવો પરથી શીખવાની પણ અમને અપેક્ષા છે.

અમે પણ તમારામાંથી દરેક સાથેનો સંપર્ક જાળવી રાખીશું અને પછીથી, રાજસ્થાનના જન સૂચના પોર્ટલ પર રાજ્યના વહીવટી તંત્રની સાથે દ્વિજીટલ સંવાદના માધ્યમથી માહિતીના પ્રગટીકરણના અવકાશમાં સુધારો અને વિસ્તારમાં તમારી વિશેષ મદદ અને આલોચનાની અપેક્ષા રહેશે. ખાસ કરીને તેના ક્ષેત્રનો વિસ્તાર કરવા માટે અને ઓફલાઇન મોડ પર પ્રગટીકરણના માપદંડો તૈયાર કરવા માટે. આ કાર્યક્રમ અંગે કેટલાક પ્રાસંગિક પ્રેસ ક્વરેજનો સારાંશ પણ નીચે આપવામાં આવેલો છે અને લોન્ચિંગ સમયે દિલ્હી હાઇકોર્ટના ભૂતપૂર્વ મુખ્ય ન્યાયાધીશ, જસ્ટિસ શ્રી એ. પી. શાહ દ્વારા કરવામાં આવેલું મુખ્ય સંબોધન પણ અહીં તમારી જાણકારી માટે જોડવામાં આવ્યું છે. જન સૂચના પોર્ટલ અંગે ભારતની સર્વોચ્ચ અદાલતના ભૂતપૂર્વ ન્યાયાધીશ, જસ્ટિસ મદન લોકુરે લખેલો અભિપ્રાય: <https://www.thehindu.com/opinion/op-ed/a-milestone-in-greater-transparency-accountability/article29411242.ece>

સાદર,

અરૂણા રોય અને નિખિલ ડે

વધુ પારદર્શિતા, ઉત્તરદાયિત્વમાં સીમાચિહ્ન

ભૂતપૂર્વ ન્યાયાધીશ, જસ્ટિસ મદન લોકુર (સુપ્રીમ કોર્ટ ઓફ ઈન્ડિયા)

રાજસ્થાનમાં જન સૂચના પોર્ટલનો શુભારંભ માહિતીના અધિકાર ક્ષેત્રે એક મહત્વપૂર્ણ સિદ્ધિ છે.

રાજસ્થાન સરકાર દ્વારા ગઇકાલે શરૂ કરવામાં આવેલું જન સૂચના પોર્ટલ (જેએસપી) માહિતીના અધિકાર (આરટીઆઇ), ખાસ કરીને માહિતીના સ્વતઃ પ્રગટીકરણ સાથે સંબંધિત આરટીઆઇ અધિનિયમની કલમ 4ને આગળ ધપાવવા ક્ષેત્રે એક નોંધપાત્ર ઉપલબ્ધિ છે. પારદર્શિતા ઉત્તરદાયિત્વ સાથે હોવી જોઈએ અને આ કારણે જ જેએસપીનું મૂલ્ય તથા મહત્વ ઘણું વધી જાય છે, કારણ કે તેમાં પોર્ટલ પર

ઉપલબ્ધ માહિતીનો ઉપયોગ કરનારા તમામ લોકો માટે રાજ્ય સરકારને ઉત્તરદાયી બનાવવાની શક્તિ છે.

શું પારદર્શિતા સાથેનું ઉત્તરદાયિત્વ કોઈ પણ વ્યવસ્થામાં પરિવર્તન લાવ્યું છે? ભારતની સુપ્રીમ કોર્ટની ઇ-સમિતિ સાથેના મારા સહયોગ દરમિયાન, અને ન્યાય પૂરો પાડવાની વ્યવસ્થામાં પારદર્શિતાને ધ્યાનમાં રાખતાં, એક રાષ્ટ્રીય ન્યાય-વિષયક ડેટા ગ્રિડનો પ્રારંભ કરવામાં આવ્યો હતો. તેનાથી દેશભરમાં તમામ પડતર કેસોની માહિતી મળી. કેટલાક સમય પહેલાં, ગ્રિડ પર પડતર કેસોની વર્ષ અનુસાર

જાણકારી આપવામાં આવી હતી, જેમાં જાણવા મળ્યું કે, 70,000 કરતાં વધુ કેસો એવા હતા, જે 30 વર્ષ કરતાં વધુ સમયથી પડતર હતા. જ્યાં સુધી ન્યાય પૂરો પાડવાની વ્યવસ્થા પાસેથી આટલી મોટી સંખ્યામાં કેસોમાં ભારે વિલંબ કરવા બદલનો જવાબ માગવામાં ન આવે, ત્યાં સુધી આ આંકડાઓનો કશો અર્થ સરતો ન હતો. ઘણી અદાલતોમાં મુખ્ય ન્યાયાધીશો તથા રજિસ્ટ્રારોએ એ તથ્યની પ્રશંસા કરી કે, તેઓ આટલા બધા વિલંબ અંગેના પ્રશ્નોના જવાબ આપવા ઉત્તરદાયી હતા, હવે ઘણી અદાલતોએ ભારે સફળતા સાથે જૂના કેસોના નિવારણ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાનું શરૂ કરી દીધું છે. તે નાગરિક સમાજ દ્વારા લાવવામાં આવેલા ઉત્તરદાયિત્વ સાથે પારદર્શીતાનું એક યોગ્ય ઉદાહરણ છે.

પહોંચનાં ઘણાં સ્થાનો

મને જેએસપીના સૂક્ષ્મ પૂર્વાવલોકનની તક સાંપડી હતી. સરકારની દરેક ગતિવિધિઓની વિગતો, જેમ કે, ખાદ્યાન્ન અને રાશનની દુકાનોની ઉપલબ્ધતા તથા તેમનું વિતરણ, વિવિધ યોજનાઓના અમલીકરણ તથા તેમના લાભાર્થીઓ તેમજ અન્ય ઘણી માહિતી વાસ્તવિક સમયના આધારે પ્રાપ્ત થાય છે, જે તેને જનતા માહિતી વ્યવસ્થા બનાવે છે. સરકારી અધિકારીઓ, આઈટી વ્યાવસાયિકો અને નાગરિક સમાજ વચ્ચે એક નિયમિત અને ગહન મંત્રણાત્મક પ્રક્રિયાના માધ્યમથી આ પોર્ટલનું આગમન થયું છે. માહિતી તકનીકના લાભોનો યોગ્ય ઉપયોગ કરવા માટે તમામ ક્ષેત્રોમાં વાતચીતની આવી જ પ્રક્રિયા અપનાવવી જોઈએ. ભારતમાં ડિજિટલ વિભાજન વાસ્તવમાં એક ગંભીર સમસ્યા છે. તેમાં સેતુ ઊભો કરવા માટે, પહોંચનાં સ્થળો ખુલ્લાં અને મુક્ત હોય તે ધ્યાન રાખવું જરૂરી છે.

માહિતી ઇન્ટરનેટ પર ઉપલબ્ધ છે, તેથી દરેક નાગરિક, નગપાલિકા વોર્ડ અને પંચાયત પાસે માહિતી સુધીની પહોંચ હોવી જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, મેં જોયું કે, અનિયતતાના આધારે, કોઈ ખાસ વિસ્તારમાં ઓળખ કરવામાં આવેલી ઘણી વ્યક્તિઓએ મહિનાઓ સુધી કોઈ પણ રાશનનો લાભ ઊઠાવ્યો નહોતો. આવી વ્યક્તિઓનો સહેલાઈથી સંપર્ક સાધી શકાય છે અને જો તેઓ તેમના માટે ઉપલબ્ધ લાભોનો લાભ ઊઠાવવા ન ઇચ્છતા હોય, તો તેઓ લાયકાત ધરાવતી અન્ય કોઈ વ્યક્તિના પક્ષમાં તેનો ત્યાગ કરી શકે છે. તે જ રીતે, રાજસ્થાન સરકારે, અન્ય કેટલાંક રાજ્યોની માફક, ખેડૂતોનું ઋણ માફ કરી દીધું છે. પોર્ટલમાં પ્રત્યેક બેંક શાખામાં જેનું ઋણ માફ કરવામાં આવ્યું હોય, તેવા દરેક ખેડૂતની રકમ સાથેની વિગતો આપવામાં આવી છે. ત્યાર બાદ અન્ય એક મહત્વપૂર્ણ માહિતી માઈનિંગ લિઝ અંગે છે. દેશના વિવિધ ભાગોમાં ગેરકાયદેસર માઈનિંગ મુખ્ય મુદ્દો રહ્યો છે, જેમાં લોકો મંજૂરીઓની વિગતો નક્કી કરવા માટે સક્ષમ નથી. આ પોર્ટલ દરેક જિલ્લામાં ખાણોની

યાદી આપે છે, ભૌગોલિક નિર્દેશાંક તથા જ્યાં માઈનિંગની પરવાનગી આપવામાં આવી હોય, તે વિસ્તાર વિશે માહિતી પૂરી પાડે છે, જેમાં જમીન દસ્તાવેજ ઓળખકર્તાનો પણ સમાવેશ થાય છે. તે પ્રદૂષણ અને પર્યાવરણ મંજૂરી વિશેની વિગતો પણ પૂરી પાડે છે. અંતમાં, પોર્ટલ ઉત્પાદન અને ચુકવવામાં આવેલી રોયલ્ટી તથા કરની વિગતો પૂરી પાડે છે. આ પ્રકારની જાણકારી એક સ્વચ્છ સમાજ માટે સરકાર અને નાગરિકો વચ્ચે પ્રગતિશીલ ભાગીદારીની સુવિધા પૂરી પાડી શકે છે.

મહત્વપૂર્ણ બાબત એ છે કે, રાજસ્થાન સરકારની ફાઇલો પર ઘણી માહિતી ઉપલબ્ધ છે, જે અત્યાર સુધી ફક્ત આરટીઆઈ અરજી દાખલ કરીને જ મેળવી શકાતી હતી. જોકે, તકનીકના ઉપયોગ અને રેકોર્ડ તથા માહિતીના ડિજિટલાઇઝેશન સાથે આ માહિતી જેએસપી પર સ્વતંત્રરૂપે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી છે. ત્યાં સુધી કે, આરટીઆઈ કાયદામાં કોઈને પણ મદદ લેવાની અને પ્રતિક્રિયાની રાહ જોવાની કોઈ આવશ્યકતા નથી. તમામ માહિતી ત્વરિત, વિના મૂલ્યે પ્રાપ્ત કરી શકાય છે.

ચાવીરૂપ પડકારો

જેએસપીનું માત્ર લોન્ચિંગ પૂરતું નથી. તેની જાળવણીના મુદ્દા તથા માહિતીની પ્રાપ્યતામાં કોઈ ઊણપ ન હોય તે સુનિયત કરવા અંગે ઘણા પડકારો રહેલા છે. તે ધ્યાનમાં રાખીને જેએસપીના વિકાસ તથા જાળવણી માટે મુસદ્દા માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરવામાં આવી છે. તે લાગુ થયા બાદ એ માહિતી વ્યવસ્થા અડચણ વિના અવિરત ચાલુ રહે તે સુનિયત કરશે. રાજસ્થાન સરકારના વિવિધ વિભાગોને ફરજનો એક સેટ આપવામાં આવ્યો છે, જે તેઓ પૂર્ણ કરે, તેવી અપેક્ષા સેવવામાં આવે છે. જેમકે, તેઓ રેકોર્ડનું ડિજિટાઇઝેશન સુનિયત કરે તેવી અપેક્ષા સેવવામાં આવે છે. આ સિવાય, માહિતી તકનીક વિભાગ જેએસપીના વિકાસ, સંચાલન અને જાળવણી માટે મધ્યવર્તી વિભાગ તરીકે કામ કરશે. આ વિભાગને તેની ફરજો વિશે જણાવવામાં આવ્યું છે, જેમાં ડિજિટલ સંવાદ સલાહકાર જૂથ દ્વારા નિર્ધારિત માપદંડો અને ધોરણોના અનુસરણનો સમાવેશ થાય છે. જવાબદારીઓ પૂરી કરવામાં આવે, તે સુનિયત કરવા માટે, સલાહકાર જૂથ દેખરેખ એજન્સી રહેશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની નિમણૂક કરવામાં વશે, જેથી નાગરિકોસાચા અર્થમાં રાજ્ય સરકારને ઉત્તરદાયી બનાવી શકે.

નાગરિકો માટે તાલીમ

રાજસ્થાન સરકારે નાગરિકોને તાલીમ પૂરી પાડવા માટે પણ પગલાં ભર્યાં છે, જેથી તેઓ પ્રાપ્ય સુવિધાઓથી માહિતગાર થાય. તે પૂરતું ન હોઈ શકે. આથી, નગરપાલિકા વોર્ડ અને પંચાયત સ્તરોની

બરાબર નીચે વિકેન્દ્રિત સ્થાનોમાં જેએસપીને હોસ્ટ કરવાનો નિર્ણય લેવાયો છે. તેમની પાસે કલ્યાણકારી યોજનાઓ, માઇનિંગ જેવી મહેસૂલ પ્રવૃત્તિઓ તથા સ્વાસ્થ્ય અને શિક્ષણ જેવા અન્ય સેવા વિતરણ મુદ્દાઓ સુધીની પહોંચ હશે. જો અન્ય તમામ રાજ્ય સરકારો રાજસ્થાન સરકારની પહેલનું અનુસરણ કરે, તો તે સુયોગ્ય રહેશે, જેનો ઉદ્દેશ પછાત વર્ગો સહિત લોકોને શાસન પ્રક્રિયાનો ભાગ

બનાવવાનો છે. જસ્ટિસ મદન લોકુર ભારતની સુપ્રીમ કોર્ટના નિવૃત્ત ન્યાયાધીશ છે.

સંદર્ભ: <https://www.thehindu.com/opinion/op-ed/a-milestone-in-greater-transparency-accountability/article29411242.ece>

‘રાઈટ ટૂ ઈન્ફર્મેશન’ (આરટીઆઈ) પર વક્તવ્ય

ભૂતપૂર્વ મુખ્ય ન્યાયાધીશ, જસ્ટિસ એ. પી. શાહ (દિલ્હી હાઈકોર્ટ)

અ. પ્રસ્તાવના

1. માનનીય મુખ્યમંત્રી, માનનીય નાયબ મુખ્યમંત્રી, મુખ્ય સચિવ, પ્રમુખ સચિવ, રાજ્યના માહિતી કમિશનર, શ્રીમતી અરૂણા રોય, શ્રી વજાહત હબીબુલ્લાહ અને આદરણીય સન્નારીઓ તથા સજ્જનો. જન સૂચના પોર્ટલના ઉદ્ઘાટન માટે આ ઐતિહાસિક કાર્યક્રમમાં સામેલ થવા બદલ હું વાસ્તવમાં સન્માનની લાગણી અનુભવી રહ્યો છું. વાસ્તવમાં, માહિતીના અધિકારના આંદોલનના માર્ગમાં આ એક મહત્વપૂર્ણ સીમાચિહ્ન છે.
2. હું આજે આરટીઆઈ દ્વારા નિભાવવામાં આવેલી મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા અંગે શ્રોતાઓને સંબોધિત કરીશ દ્વ ખાસ કરીને કલમ 4, જે જાહેર સત્તાધીશો પર કર્તવ્ય લાગુ કરે છે તથા રાજ્યને કેટલીક માહિતી સ્વતઃ જારી કરવા માટે પ્રેરે છે દ્વ એક લોકશાહી સરકારના કામકાજમાં પારદર્શિતા અને સશક્તિકરણ સુનિયત કરવા માટે.
3. શરૂઆત કરતાં પહેલાં, હું ઇતિહાસમાં થોડો પાછળ જવા માગું છું. ઇ.સુ. પૂર્વે 300માં શિષ્ટ યુગના પ્રસિદ્ધ મહાન ગ્રીક વક્તા આયશીન એથેનિયન અદાલતની આરસની ફરસ પર ઊભા હતા અને તેમણે પોતાની સરકારના રેકોર્ડનું નિરીક્ષણ કરવા માટે જનતાના અધિકારના મહત્વ વિશે વાત કરી હતી. એક સરસ વાત, મારા સાથી એથેનિયન, જાહેર રેકોર્ડનું સંરક્ષણ એક સારી વાત છે. રેકોર્ડ બદલાતા નથી અને તે દગાખોરો સાથે પક્ષ નથી બદલતા, બલ્કે તે તમને લોકોને જ્યારે પણ તમે ઇચ્છો, ત્યારે જાણવાની તક પૂરી પાડે છે.
4. 2000 વર્ષ બાદ, સંયુક્ત રાજ્ય અમેરિકાના ચોથા રાષ્ટ્ર-પ્રમુખ જેમ્સ મૈડિસને આ પ્રકારના વિચારો વ્યક્ત કર્યા, એ જોતાં કે, લોકપ્રિય માહિતી અથવા તેને પ્રાપ્ત કરવાના સાધન વિનાની લોકપ્રિય સરકાર કે તેને પ્રાપ્ત કરવાના સાધન વિના, ફક્ત કાં તો એક ફારસ (પ્રહસન) છે, અથવા કડૂણાંતિકા છે, કાં તો કદાચ બંને છે... પોતાના સ્વયંના શાસક (ગવર્નર) બનવા ઇચ્છતા હોય, તેવા લોકોએ સ્વયંને તે શક્તિથી લેસ કરવા જોઈએ, જે જ્ઞાન આપે છે.
5. આ બંને વિચારમાં સામાન્ય વાત એ વિચાર છે કે, જનતાનો માહિતીનો અધિકાર લોકતંત્રનો આધારસ્તંભ છે - એક સંસ્થાપક

આદર્શ, જે ગુપ્તતાનીને બદલે પારદર્શિતાને પ્રાથમિકતા આપે છે. આપણા બંધારણના ઘડવૈયાઓએ ભારતીય બંધારણમાં માહિતીના અધિકારને સ્પષ્ટપણે સામેલ નથી કર્યો, પણ તેમણે બંધારણની અંદર મુક્ત સરકાર, ઉત્તરદાયિત્વ અને અભિવ્યક્તિના સ્વાતંત્ર્યના આદર્શોને એ રીતે લાગુ કર્યા, કે આગામી વર્ષોમાં સુપ્રીમ કોર્ટ કલમ 19 (1) (એ)માંથી માહિતીનો બંધારણીય અધિકાર ઘડી શકે.

બ. માહિતીના અધિકારની જરૂરિયાતને સમજવી

6. વિવિધ સમર્થનો માહિતીના અધિકારની જરૂરિયાતને રેખાંકિત કરે છે. તેમાં પ્રથમ, આરટીઆઈ એક સહભાગી લોકશાહીનું અભિન્ન અંગ છે, બીજું, આરટીઆઈ અન્ય અધિકારોનો ઉપયોગ કરવા માટે એક મૌલિકના સ્વરૂપમાં કામ કરે છે, ત્રીજું, માહિતી એ સંપત્તિ છે, ચોથું, તે પારદર્શિતા અને મુક્ત સરકારને વેગ આપે છે અને તે નાગરિક-રાજ્ય ભાગીદારીને પ્રોત્સાહન પૂરું પાડે છે.

સહભાગી લોકશાહીના અભિન્ન અંગ તરીકે ‘આરટીઆઈ’

7. આ રાજકીય લોકશાહી સમર્થન છે, જે સહભાગીતા અને બંધારણીય લોકશાહીની અસરકારક કામગીરી માટે માહિતીના અધિકારને મહત્વપૂર્ણ ગણે છે.
8. ઉદાહરણ તરીકે, ભારતમાં આરટીઆઈ કાર્યકર્તાઓ, પત્રકારો તથા સામાન્ય નાગરિકોએ આધારના જટિલ-તંત્રની કામગીરી અંગે માહિતી મેળવવા માટે આરટીઆઈ અધિનિયમનો સફળતાપૂર્વક ઉપયોગ કર્યો છે. તેમાં બ્લેક લિસ્ટ કરવામાં આવેલાં નામાંકન કેન્દ્રોની સંખ્યા, યુઆઈડીએઆઈ દ્વારા છેલ્લાં સાત વર્ષમાં નિષ્ક્રિય અથવા તો રદ કરવામાં આવેલા આધાર કાર્ડની સંખ્યા, યુઆઈડીએઆઈ દ્વારા આધાર અધિનિયમની કલમ 47 હેઠળ નોંધાયેલી એફઆઈઆરની સંખ્યા અને બચત દાવાઓની ગણતરી માટે આધાર અંગે જાણકારીનો સમાવેશ થતો હતો. આરટીઆઈ અરજીઓના આધારે જાણવા મળ્યું કે, 99.97 ટકા આધાર નંબર એવા લોકોને જારી કરવામાં આવ્યા હતા, જેમની પાસે અગાઉથી જ બે વર્તમાન ઓળખના

દસ્તાવેજ હતા. આમ, તમામ લોકોને ઓળખ આપવા માટે આધાર આવશ્યક હોવાના સરકારના દાવા સામે પ્રશ્ન ઊભો થાય છે.

9. આરટીઆઇએ સરકારની ફ્લેગશિપ યોજના, ધન જન યોજનાની કામગીરી પાછળનું સત્ય ઉજાગર કરવામાં પણ મદદ કરી, જે હેઠળ જે લોકો બેંકમાં ખાતું ધરાવતા ન હતા, તેમનું ખાતું ખોલાવવાનું હતું. આરટીઆઇની માહિતીથી માલૂમ પડ્યું કે, જાહેર ક્ષેત્રની 18 બેંક તથા તેમની 16 પ્રાદેશિક ગ્રામીણ સહાયક કંપનીઓએ 1.05 કરોડ જન ધન ખાતાઓમાં 1 રૂ. જમા કર્યો. જાણવા મળ્યું કે આ એક રૂપિયો બેંકના અધિકારીઓએ ઝીરો બેલેન્સ ખાતાઓને ઓછાં કરવા માટે જમા કર્યો હતો. તેને કારણે આ પ્રકારની કાર્યવાહી, ઝીરો બેલેન્સ એકાઉન્ટ અને સ્વયં જન ધન યોજનાના સામર્થ્ય વિશે અનેક વાદ-વિવાદ થયા અને તેનાથી આપણી લોકશાહી જ સમૃદ્ધ થઈ.

અન્ય હક્કોનો ઉપયોગ કરવા માટેના મૂળભૂત અધિકાર તરીકે આરટીઆઇ

10. માહિતીના અધિકારની બંધારણીય ઉગ્રતિ માટેનું એક સંબંધિત સમર્થનનનઈન્ટરનેટલલ(કાર્યસાધક) સમર્થન છે, જે નાગરિકોને તેમના અન્ય બંધારણીય અધિકારોનો ઉપયોગ કરવા માટે આ અધિકારને પૂર્વ-જરૂરિયાત માને છે. આ દ્રષ્ટિકોણ રાજ્યપરની નાગરિકોની નિર્ભરતાને ઘટાડવા પર તથા તેમને પોતાના અધિકારનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરવા માટે સક્ષમ બનાવવા પર કેન્દ્રિત છે. આમ, જે રીતે શિક્ષણનો અધિકાર એક માહિતગાર નાગરિકતાનું નિર્માણ કરે છે, તેવી રીતે આ દ્રષ્ટિકોણ હેઠળ માહિતીનો અધિકાર તેમના માટે સરકારને ઉત્તરદાયી બનાવવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે.
11. તે નાગરિક અને રાજ્ય વચ્ચે સત્તા અને માહિતીના અસંતુલનને બરાબર કરવામાં પણ મદદ કરે છે: રાજ્ય નાગરિકોને અસંખ્ય સેવાઓ પૂરી પાડે છે, પરંતુ સાથે જ તે, કાયદાના પાલન તથા કેટલીક ફરજોનું પાલન કરાવવા માટે બળપ્રયોગ કરવાની સત્તા પણ ધરાવે છે. માહિતીનો અધિકાર નાગરિકોને રાજ્યની અતિરેકતા વિરૂદ્ધ સશક્ત બનાવવામાં અને રાજ્યની કામગીરીમાં સુધારો કરવામાં મદદ કરશે.

સંપત્તિના સ્વરૂપમાં માહિતી

12. ત્રીજો દ્રષ્ટિકોણ દ્વિમાલિકત્વવસમર્થનમાંથી એક છે કે, સરકારની માહિતી રાખવી એક રાષ્ટ્રીય સંસાધન છે, જે સાર્વજનિક ધનનો ઉપયોગ કરીને, જાહેર લાભ માટે અથવા તો પોતાની સત્તાવાર ફરજો માટે એકત્રિત કરવામાં અથવા બનાવવામાં આવે છે. આ દ્રષ્ટિકોણ હેઠળ, સરકાર અને તેની વિશાળ અમલદારશાહી એક રીતે, પોતાના નાગરિકો વતી આ પ્રકારની

માહિતીની 'જાહેર ટ્રસ્ટી' છે.

પારદર્શીતા અને મુક્ત સરકારને વેગ આપવા સ્વરૂપે આરટીઆઇ

13. ભારત માટે યોથું અને કદાચ સૌથી વધુ ગૂંજ ધરાવતું સમર્થન 'ઓવરસાઇટ'(દેખરેખ) સમર્થન છે, જેમાં સરકારોની એવી વ્યવસ્થા બનાવવાની રહે છે, જે દ્વારા નાગરિક તેનાં કાર્યો માટે તેને જવાબદાર ઠેરવી શકે. આ દ્રષ્ટિકોણ લોકશાહી સરકાર અને પ્રેસની સ્વતંત્રતામાં પારદર્શીતા અને ઉત્તરદાયિત્વાના મહત્વની માન્યતા પર ટકેલો છે, અને આ રીતે, માહિતીના અધિકાર માટે 'ઈન્ટરનેટલ' સમર્થન સાથે મજબૂતપણે જોડાયેલો છે.
14. અમલદારશાહીની ઉદાસીનતા તથા પારદર્શીતાનો અભાવ રાજ્યના તંત્રની અંદર વ્યાપેલા ભ્રષ્ટાચારનું મૂળ કારણ છે, જેને ફક્ત ત્યારે જ ગંભીરતાપૂર્વક પડકાર ફેંકી શકાય, જ્યારે માહિતી પ્રાપ્ત કરવાનો કાનૂની અધિકાર હોય.
15. ભ્રષ્ટાચારનો સામનો કરવા માટે એક સાધન સ્વરૂપે ભારતીય સંદર્ભમાં આરટીઆઇની અસરકારકતા પર પૂરતો ભાર મૂકી શકાતો નથી. ભારતમાં, રાજ્ય જાહેર જીવનના દરેક પાસાંમાં અલગ-અલગ પ્રમાણમાં નિયંત્રણ રાખે છે, જેનો અર્થ એ થાય છે કે, સામાન્ય વ્યક્તિએ જીવનના દરેક ક્ષેત્રે ભ્રષ્ટાચારનો સામનો કરવો પડે છે. નાગરિકોએ નિરંતર સરકારી સંસ્થાઓના હાથે પરેશાની, લાપરવાહી અને ઉદાસીનતા અથવા વિક્ષેપોનો સામનો કરવો પડે છે.
16. આ રીતે, લાગુ થયા બાદ આરટીઆઇ અધિનિયમ માઈ-બાપ સંસ્કૃતિને બદલવા મામલે ગેમ-ચેન્જર સાબિત થયો છે, જેણે ભારતીય રાજકારણ અને અમલદારશાહી જીવનને વિકૃત કરી દીધું હતું. ખાસ કરીને તેણે આદર્શ હાઉસિંગ સોસાયટી કૌભાંડ, ટુ-જી કૌભાંડ, સીડબલ્યુજી ડાઇવર્ઝન ઓફ ફંડ્ઝ કૌભાંડ, ઈન્ડિયન રેડ-ક્રોસ સોસાયટી કૌભાંડ (ભારતીય રેડ-ક્રોસ સોસાયટીમાં સરકારી અધિકારી કેવી રીતે કારગિલ યુદ્ધ રાહત અને કુદરતી હોનારત પુનર્વસનના પ્રયાસ માટેનાં નાણાંનો વ્યય કરી રહ્યા હતા) વગેરેની જાણકારી મેળવવામાં મદદ પૂરી પાડી છે.

માહિતીનો બંધારણીય અધિકાર

17. જેમ મેં આરટીઆઇ હેઠળ સુપ્રીમ કોર્ટના ન્યાયાધીશો દ્વારા અંગત સંપત્તિની જાહેરાત અંગે સુભાષ ચંદ્ર અગ્રવાલના મારા ચુકાદામાં વર્ણવ્યું હતું તેમ, માહિતીનો અધિકાર બંધારણની કલમ 14, 19 (1) (એ) અને 21માં સમાવિષ્ટ છે. તાજેતરમાં જ, જસ્ટિસ કે. એમ. જોસેફે સુપ્રીમ કોર્ટના રાફેલ ચુકાદામાં પોતાનો અભિપ્રાય વ્યક્ત કરતાં નોંધ કરી કે, માહિતીનો અધિકાર અધિનિયમ પસાર થવા સાથે, ભારતના બંધારણની કલમ 19 (1) (એ) હેઠળ નાગરિકોના અભિવ્યક્તિના મૂળભૂત

અધિકારને પરિણામજનક અર્થ આપ્યો છે, જેને સ્વયંને અધિકારોના સમૂહ સ્વરૂપે માન્યતા આપવામાં આવી છે.

18. આરટીઆઇનો હંમેશા બોલવાની સ્વતંત્રતા સાથે સાંકળી શકાય નહીં. જો કોઈ નાગરિકને માહિતી મળે છે, તો ચોક્કસ તેની બોલવાની ક્ષમતામાં વૃદ્ધિ થશે, પરંતુ ઘણી વખત, વાંચ્છિત માહિતીને તેમની બોલવાની ઇચ્છા સાથે કોઈ સંબંધ હોતો નથી. તે જાણવા ઇચ્છે છે કે, કેવી રીતે એક વહીવટી સત્તાતંત્રને પોતાની વિવેકાધીન સત્તાઓનો ઉપયોગ પેટ્રોલ પમ્પ અથવા રાશનની દુકાનો ફાળવવા માટે કર્યો છે.
19. રાજસ્થાનના મઝદૂર કિસાન શક્તિ સંગઠને આરટીઆઇ માટે પોતાના સામૂહિક સંઘર્ષમાં ઊંઠાવેલા મોટાભાગના મુદ્દા શ્રમિકોના વેતન તથા રોજગારીના પ્ર નો, તમામ શ્રમિકો માટે સમાન સ્થિતિ સુનિચિત કરવા સાથે સંબંધિત હતા.

જનસૂચના પોર્ટલ

20. જન સૂચના પોર્ટલને આ સંદર્ભમાં જોવું પડશે. જન સૂચના પોર્ટલ આપણને લોકોના માહિતીના અધિકારની પૂર્ણ અભિવ્યક્તિ તરફ લઈ જાય છે, જે ફક્ત આરટીઆઇ અધિનિયમ પૂરતી સીમિત નથી.
21. ડિજિટલ યુગે લાખો સરકારી રેકોર્ડને ઓફલાઇનથી ઓનલાઇન સ્વરૂપમાં પરિવર્તિત કરી દીધા, પરંતુ આ પરિવર્તનનો લાભ લોકો સુધી ન પહોંચ્યો. તેને બદલે, સરકારોએ ડેટાબેઝ અને માહિતી સંરચનાનું નિર્માણ કર્યું, જે અપારદર્શી હતી અને લોકો માટે બંધ હતી. લોકોને સિસ્ટમ એક્સેસ કરતાં અટકાવવા માટે એડમિન લોગ-ઇન સ્વરૂપમાં ‘ડિજિટલ લોક’ આવ્યાં. તેણે વહીવટી તંત્ર અને રાજ્યને માહિતીની એક્સેસ માટે ‘વિશેષાધિકાર’ આપ્યો. વહીવટકર્તાની જરૂરિયાતોને પૂરી કરવા માટે માહિતી વ્યવસ્થાની સંકલ્પના કરવામાં આવી હતી તથા તેને ડિઝાઇન કરવામાં આવી હતી. આથી, ‘વ્યવસ્થાપન માહિતી વ્યવસ્થા’ શબ્દ પ્રયોજવામાં આવ્યો છે.
22. રાજસ્થાન સરકાર દ્વારા વિકસાવવામાં આવેલું જન સૂચના પોર્ટલ, જે થઈ શકે છે અને જે કરવાનું છે, તેનું પ્રેરણાદાયી મોડલ છે. સૌપ્રથમ, માહિતીના ઉપયોગર્તાઓ, વ્યાવસાયિકો અને કાર્યકર્તાઓ સાથે વાતચીત અને સલાહ-મસલતના આધારે તે તૈયાર કરવામાં આવ્યું છે. બીજું, તે માહિતીનું ભવ્ય વૈવિધ્ય ધરાવે છે. તે રાશનના વિતરણ, ખેડૂતોની ઋણ માફી, રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર બાંધકામ અધિનિયમ, સ્વચ્છ ભારત મિશન હેઠળ બાંધવામાં આવેલાં શૌચાલયો, નાણાં પંચના અનુદાનથી પંચાયત દ્વારા કરવામાં આવેલાં નિર્માણ કાર્યો, મફત દવાઓ, આયુષમાન ભારત, આરટીઆઇ અરજી, શિક્ષણ સંસ્થાઓની

કામગીરી, શ્રમિકો તથા દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ માટે વિશેષ લાભ, સામાજિક સુરક્ષા પેન્શનનું વિતરણ, માઈનિંગ લિઝના કરાર તથા ચુકવણી, વન અધિકાર અધિનિયમ હેઠળ જમીનના માલિકત્વનું વિતરણ વગેરે સંદર્ભે જાહેર ક્ષેત્રમાં જુદી-જુદી, સરળ અને કાર્યવાહી યોગ્ય માહિતીની સ્પષ્ટતા કરે છે. તમામ ‘લોગ-ઇન’થી મુક્ત, અવરોધરહિત રીતે માહિતી પૂરી પાડવામાં આવી રહી છે, જે ‘માહિતીની સ્વતંત્રતા’ અને ‘લોકોના માહિતીના અધિકારો’નો સ્પષ્ટ સંકેત છે.

23. તે આરટીઆઇ અધિનિયમની કલમ 4નું એક શક્તિશાળી નિદર્શન પણ છે. આરટીઆઇ અધિનિયમ અનુસાર, સરકારી એજન્સીઓએ અગાઉથી જ આ પ્રકારના ખુલાસા કરી દેવા જોઈતા હતા. અધિનિયમને સંપૂર્ણ અને ખાસ કરીને કલમ-4ને વાંચવામાં આવે છે, જે કલમ 8 હેઠળના મર્યાદિત અપવાદોને બાદ કરતાં, સરકારી એજન્સીઓને જાહેર ડોમેઇનમાં તમામ માહિતી રાખવા માટે એક કાનૂની આધાર પૂરો પાડે છે. કલમ 4 (2) સંક્ષિપ્તમાં જણાવે છે કે, સ્વ-પ્રગટીકરણ એટલું વ્યાપક અને અસરકારક હોવું જોઈએ, કે આરટીઆઇ અરજી કરવાની જરૂર જ ન ઊભી થાય.
24. તે સંદર્ભમાં, આ પોર્ટલની ઘણી ચીજો (અને ખાસ કરીને સ્વ-પ્રગટીકરણ સાથે સંબંધિત) માત્ર એક યોજના કે કાર્યક્રમની પારદર્શીતાના આશયથી નથી. વાસ્તવમાં, રાશન, પેન્શન, વેતન, દવાઓ અંગેની માહિતી જીવન જીવવાના અધિકારના મહત્વના પ્ર નો છે અને તેથી કલમ 4ના માપદંડો અનુસાર તેની સ્પષ્ટતા ન કરવી તે બંધારણની કલમ 21નું ઉલ્લંઘન છે.
25. આ વિચારોને અનુરૂપ, મારું દ્રઢપણે એવું માનવું છે કે, ભવિષ્યમાં જન સૂચના પોર્ટલને તમામ વ્યવહારો તથા પસંદગીઓને પકડવા માટે તથા પ્રગટ કરવા માટે તૈયાર કરવું જોઈએ, જે લોકોને એ સુનિચિત કરવામાં મદદ કરી શકે છે કે, કાનૂન અને પ્રક્રિયા દ્વારા સમાન ઉપચાર કરવામાં આવી રહ્યો છે કે નહીં. આગામી દિવસોમાં અસમાનતાના મુદ્દા, પછાત સમુદાયોની સુરક્ષા, મહિલાઓની સુરક્ષા તથા પોલીસિંગ તથા જેલનાં ઘણાં પાસાંઓના આ પોર્ટલ પર સંભવિત સમાવેશ અંગે વિચારી શકાય છે.

નિષ્કર્ષ

26. જન સૂચના પોર્ટલની સ્થાપના એક સફળતા છે અને રાજસ્થાન સરકારે એક મજબૂત દ્રષ્ટાંત સ્થાપ્યું છે. રાષ્ટ્રીય તેમજ રાજ્ય સરકારોએ આ દ્રષ્ટાંત પરથી શીખ મેળવવાની જરૂર છે. ■



પૃષ્ઠ ૧૮નું શેષ

જ સેવાની જોગવાઈઓમાં રહેલી ખામીઓને ઉજાગર કરવી પણ એટલું જ જરૂરી બની રહે છે. વધુમાં, તેઓ સેવામાં સુધારો કરવા માટેના માર્ગો સૂચવે અને પરિવર્તનની પ્રક્રિયામાં ભાગીદાર બનવા માટે સંમત થાય તે માટે તેમને સજ્જ કરવા એ બેઠકના સૌથી મહત્વપૂર્ણ અને પડકારજનક ઘટકો પૈકીનું એક છે. તે માટે સમયાંતરે એ પુનરોચ્ચાર કરવો જરૂરી છે કે, સીબીએમ 'ખામી શોધનારી' વ્યવસ્થા નહીં, બલકે 'તથ્ય શોધનારી' પ્રક્રિયા છે.

સૂચિત કાર્યવાહી પર ફોલો-અપ કરવા માટે સ્થાપિત જૂથોનું દબાણ સત્તા તથા સ્થાપિત હિતો ધરાવનારી વ્યક્તિઓ તથા લોકોનાં જૂથો પૂર્વસ્થિતિને જાળવી રાખવા માટે ભારે પ્રયત્ન કરે છે. જ્યારે તેમને પડકારવામાં આવે, ત્યારે તેઓ મૌન જાળવી રાખવા માટેના તમામ શક્ય માર્ગો અપનાવે છે. સીબીએમ અગાઉ, અનૌપચારિક બેઠકોમાં, લોકો સેવાઓની વિવિધતા અંગે ફરિયાદ કરે છે. જોકે, જ્યારે તેમને ફરિયાદો અંગેનાં તેમનાં નિવેદનો નોંધાવવા માટે જણાવવામાં આવે છે, ત્યારે લોકો અધિકારીઓ સાથેના સંબંધો પ્રભાવિત થવાની બીકે તેમ કરવાનું ટાળે છે. ઘણી વખત, સમુદાયના સભ્યો ફરિયાદ દાખલ કરવા ઇચ્છતા નથી, જે કપરી સજા તરફ દોરી શકે છે.

ઘણાં ક્ષેત્રોએ ધીમું પરિવર્તન તથા પુનઃ નિષ્ક્રિયતાનું જોખમ સમુદાયની મોટાભાગની કાર્યવાહીઓ બહિષ્કૃત લોકો માટે સેવાઓનો

લાભ ઉપલબ્ધ બનાવવા અંગેની તથા લાભ પ્રાપ્ત કરવા માટે નવી અરજીઓ કરવા સંબંધિત છે. આ કાર્યવાહીઓ હાંસલ કરવી પ્રમાણમાં સહેલી છે અને તેમાં કોઈનો વિરોધ કરવામાં આવતો નથી. ગેરરીતિઓ પર ધ્યાન આપવા, હાજરી સુનિશ્ચિત કરવા ક્ષેત્રે, સામાન્યપણે બજેટની પ્રાપ્યતા પર આધારિત હોય તેવી માળખાકીય સુવિધાઓના સર્જન અથવા તો માહિતીના પ્રગટીકરણમાં સુધારો કરવા ક્ષેત્રે સાધવામાં આવતી પ્રગતિ ઘણી જ ધીમી છે. કેટલાક કિસ્સાઓમાં, એક વખત સમુદાય તેની દેખરેખ શિથિલ કરે, તે સાથે જ સેવાઓ નિષ્ક્રિય થઈ જતી હોય છે.

નાગરિક આગેવાનોને નિરંતર મદદની જરૂરિયાત

સમુદાયને સહાય પૂરી પાડવાના નાગરિક આગેવાનોના પ્રયાસમાં તેમને લાયકાતના માપદંડ, મળવાપાત્ર લાભો તથા કાર્યક્રમ/યોજનાનાં અન્ય પાસાંમાં થયેલા ફેરફારોની માહિતી, ગ્રામ સભા, સરકાર દ્વારા આયોજિત ફરિયાદ નિવારણ અભિયાનો અને શિબિરોની વિગતો સમયસર પ્રાપ્ત થવી જોઈએ. નાગરિક આગેવાનોએ સત્તાતંત્રો સમક્ષ સમયસર રીતે કેસ રજૂ કરવાનો રહે છે. જાહેર કાર્યક્રમો છેવાડાનાં લોકો સુધી પહોંચે તે માટે ફોલો-અપ કાર્યવાહી હાથ ધરવા અને સીબીએમને સાતત્યપૂર્ણ રીતે મદદ પૂરી પાડવા માટે કેટલાક નાગરિક આગેવાનોને અધિકારીઓને અરજી લખવા માટે, સમુદાય પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલી માહિતીના આધારે પુરાવા એકત્રિત કરીને તેને વિકસાવવા માટે સહાયની જરૂર પડી શકે છે.



વિકાસ શિક્ષણ સંગઠન

૨૧૭, આઝાદ સોસાયટી, અમદાવાદ-૩૮૦ ૦૧૫. ફોન: ૦૭૯-૨૬૭૪૬૧૪૫, ૨૬૭૩૩૨૯૬

ઈ-મેલ: publication@unnati.org, psu_unnati@unnati.org વેબસાઈટ: www.unnati.org

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

ફોન: ૦૯૧-૭૪૨૫૮૫૮૧૧૧ 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.