

बिचार

वर्ष : 24 अंक : 2 (87वाँ अंक) अक्टूबर-दिसंबर, 2019

(हमें खेद है कि हम वर्ष 2019 के अप्रैल-जून और जुलाई-सितंबर के अंक प्रकाशित नहीं कर पाए)

समुदाय आधारित निगरानी (Community Based Monitoring - CBM) स्थानीय स्तर पर सार्वजनिक कार्यक्रमों की निगरानी के लिए एक सहभागी साधन



■ संपादकीय	3
■ समुदाय आधारित निगरानी (Community Based Monitoring - CBM) स्थानीय स्तर पर सार्वजनिक कार्यक्रमों की निगरानी के लिए एक सहभागी साधन	5
■ राजस्थान में 'जन सूचना पोर्टल' का लोकार्पण - सार्वजनिक कार्यक्रमों में पारदर्शिता और जवाबदेही की दिशा में एक कदम	19

संपादकीय

गरीबी घटाने वाले कार्यक्रमों के लिए बड़े पैमाने पर संसाधन होने के बावजूद, हकदारों को लाभ सुलभ नहीं हो पाते क्योंकि वे ऐसी सेवाओं के बारे में नहीं जानते और कार्यान्वयन एजेंसियां ज्यादातर अनुत्तरदायी और गैर-जवाबदेह होती हैं। सामाजिक ऑडिट, कार्यक्रम निगरानी समितियां, स्व-प्रकटीकरण और शिकायत निवारण तंत्र जैसे कई अनिवार्य कानून हैं जो कार्यान्वयन की प्रभावशीलता की निगरानी करते हैं। सामाजिक जवाबदेही (SA) साधन वास्तविक लाभार्थियों के द्वारा और उनके माध्यम से सेवाओं की निगरानी के लिए एक संरचित तरीका प्रदान करते हैं। सरकार द्वारा सामाजिक मुद्दों पर तैयार किए गए प्रमुख सार्वजनिक कार्यक्रमों के लिए सामाजिक ऑडिट को अब SA के रूप में अनिवार्य कर दिया गया है। इसे कैग ऑडिट सिस्टम का भी हिस्सा माना जाता है। यह लोगों को कार्यक्रम की कार्यप्रणाली और प्रभावशीलता पर सवाल करने के लिए आवाज उठाने की शक्ति प्रदान करता है। यह सवाल करता है कि क्या कार्यक्रम के दिशानिर्देश का विधिवत पालन किया गया है, क्या मैनुअल और इलेक्ट्रॉनिक दोनों जानकारी का उपयोग करके पात्रता जितना लाभ प्राप्त किया गया है, यह काम की गुणवत्ता और प्रासंगिकता की पुष्टि करता है, किसी भी अन्य अनियमितताओं जैसे मंजूरी में लंबी प्रक्रिया, शिकायत निवारण में देरी, भ्रष्टाचार आदि।

सोशल ऑडिट के समान, समुदाय आधारित निगरानी (CBM) एक सामाजिक जवाबदेही साधन है जो समुदाय को कार्यक्रम की स्थिति और हकदारी तक पहुंच के साक्ष्य तैयार करने में मदद करता है। CBM सेवाओं के सत्यापन के लिए SA के ही बुनियादी सिद्धांतों को शामिल करता है। कार्यक्रम पहुंचाने में सुधार के लिए नागरिक कार्रवाई शुरू करने सहित मुद्दों के निवारण के लिए लोग उचित और कार्रवाई योग्य जानकारी की खोज/एकत्र करते हैं। उदाहरण के लिए, यह देखा गया कि बच्चे आंगनवाड़ी केंद्र में नहीं जा रहे थे। समुदाय द्वारा पूछताछ करने पर यह पता चला कि ग्रामीण आंतरिक पैदल मार्ग पर घास इतनी अधिक हो गई है कि माताएं अपने छोटे बच्चों को सांप के काटने के डर से उस रास्ते पर नहीं भेजती हैं। कार्रवाई आसान थी - उस घास को काटो जो उस रास्ते पर उगी है जो समुदाय ने तुरंत किया जिससे बच्चों की उपस्थिति में आसानी हो गई। इस सरल कार्रवाई को समुदाय द्वारा अपनी समयबद्ध भागीदारी के साथ शुरू किया गया था। सेवा प्रदान करने में सुधार के लिए, हर समय सरकार द्वारा कार्रवाई/ध्यान देने की आवश्यकता नहीं होती है।

सामाजिक जवाबदेही समुदाय में सेवाओं की स्थिति के बारे में जागरूकता पैदा करती है और वह सुधार के लिए अनुवर्ती कार्रवाई करती है। चूंकि CBM सेवा स्थल पर किया जाता है, अतः यह कार्यक्रम के कार्यान्वयन की वास्तविक तस्वीर दर्शाता है। जब समुदाय कार्यक्रम पहुंचाने की स्थिति का विश्लेषण करता है, तो कई बाधाएं और अड़चनें अपने आप ही दूर हो जाती हैं। उन्नति में हमारी अपनी पद्धति में, सेवा पहुंचाने को प्रभावित करने वाले कुछ मुद्दों के निवारण में ग्राम पंचायत (GP) शामिल है। GP की भूमिका संविधान के अनुच्छेद 243-जी के तहत लागू की जाती है जिसने आर्थिक विकास और सामाजिक न्याय के लिए पंचायती राज संस्थाओं को भूमिका निभाना अनिवार्य किया। GP ने सेवा प्रदाताओं को प्रभावित करने वाले स्थानीय अवरोधों को हल करने के लिए सेवा प्रदाताओं के बीच बातचीत के लिए ग्राम पंचायत समन्वय समिति (GPCC) का गठन किया है। यदि मुद्दों को सरकारी विभागीय स्तर पर पंजीकृत करने की आवश्यकता हो, तो GPCC गवाही और सबूत इकट्ठा करके शिकायतों के निवारण के लिए ऐसा करने का निर्णय लेती है।

इस प्रक्रिया का परिणाम सेवाओं को समय पर और गुणवत्ता पूर्ण तरीके से प्रदान करने के लिए मुखरता से मांग करना है। इससे सेवा प्रदाता गुणवत्ता सेवाओं की पेशकश करने के लिए अधिक उत्तरदायी और जवाबदेह बन जाते हैं। यह हस्तक्षेप साधन पंचायत/ग्राम स्तर पर सार्वजनिक सेवाओं की वर्तमान स्थिति के बारे में नागरिक नेताओं, ग्राम स्तरीय समिति के सदस्यों और ग्राम संस्था को सीधा अनुभव प्राप्त करने के लिए अवसर प्रदान करता है।

भारतीय समाज के सामाजिक ढांचे में उत्पीड़न और भेदभाव शामिल हैं जो पिछड़े और उत्पीड़ित लोगों को उनके अधिकारों और हकों का लाभ लेने से रोकते हैं। गरीब और पिछड़े लोग अपने हकों से वंचित होने और अनियमितताओं के साक्ष्य और निर्भय प्रमाण के साथ संगठित तरीके से सरकार को जवाबदेह ठहराते हैं तो अपनी आवाज उठाने की ताकत हासिल कर सकते हैं। शिकायत करने पर लोगों को खतरे का सामना करना पड़ता है। हालाँकि संगठित प्रयास समयबद्ध कार्रवाई के लिए दबाव डालते हैं क्योंकि ये प्रामाणिक लोगों की आवाज़ होती है। MKSS के सूचना के अधिकार के आंदोलन ने सामाजिक जवाबदेही कार्रवाई और कानून के लिए छह प्रमुख सिद्धांत दिए हैं। ये हैं: i) जानकारी (कार्रवाई योग्य जानकारी), ii) सुनवाई (दिनांक वाली रसीद के साथ प्राधिकरण द्वारा सुनवाई या जनसुनवाई), iii) कार्रवाई (संबंधित प्राधिकारी द्वारा समयबद्ध कार्रवाई), iv) संगठित लोगों की भागीदारी, v) अपनी शिकायतें बताने वाले लोगों की सुरक्षा और vi) सूचना प्रकटीकरण और SA कार्यकर्ताओं के कैंडर के निर्माण के लिए लोगों का मंच। मंच का गठन समुदाय की संयुक्त कार्रवाई, शिक्षाविदों, नागरिक नेताओं, सामाजिक कार्यकर्ताओं और कार्यकर्ताओं से किया जाना चाहिए।

डिजिटल शासन की दुनिया में, सार्वजनिक कार्यक्रमों की सभी जानकारी IT वाले पोर्टल और वेबसाइटों के माध्यम से होती है। एमजीनरेगा, राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, प्रधानमंत्री आवास में कुछ सर्वश्रेष्ठ नागरिक सक्षम वेब आधारित जानकारी है। आम लोग वेब प्लेटफॉर्म का उपयोग करके अपने अधिकारों को सत्यापित कर सकते हैं। SA कार्यकर्ताओं को इन प्लेटफॉर्मों का उपयोग करने की आवश्यकता है। भोपाल स्थित NGO, 'समर्थ' द्वारा IT आधारित प्रोग्राम पोर्टल्स का उपयोग करके विभिन्न योजनाओं की स्थिति को सत्यापित करने और सरकार द्वारा निवारण के लिए कार्यान्वयन स्तर की अनियमितताओं को सामने लाने के लिए 'देखपरख' के नाम से युवाओं को प्रशिक्षित किया है।

गरीबों के लिए तैयार और विकसित की गई सेवा वितरण प्रणाली में सुधार करने के लिए समुदाय के नेतृत्व के साथ SA पद्धतियों में बहुत क्षमता है। यदि सामाजिक जवाबदेही को सही अर्थों में अपनाया जाए, जिसके लिए सरकार प्रतिबद्ध है, तो यह गरीबी को कम करने, कुपोषण में सुधार, स्वास्थ्य देखभाल की गुणवत्ता और शिक्षा में महत्वपूर्ण योगदान कर सकती है। ये SDG के कुछ प्रमुख लक्ष्य हैं, जिन पर हमारी सरकार ने हस्ताक्षर किए हैं। ■



समुदाय आधारित निगरानी (Community Based Monitoring - CBM)

स्थानीय स्तर पर सार्वजनिक कार्यक्रमों की निगरानी के लिए एक सहभागी साधन

(यह लेख सार्वजनिक कार्यक्रमों की पहुंच में सुधार के लिए 'उन्नति' द्वारा फील्ड में किए गए कार्य से सामग्री लेकर तैयार किया गया है)

पोषण सहायता, शिक्षा, स्वास्थ्य और अन्य हकों के लिए गरीब और कमजोर लोगों के लिए लक्षित सार्वजनिक कार्यक्रमों का प्रभावी संचालन उन्हें आर्थिक रूप से सुरक्षित जीवन जीने लायक बनाता है। सार्वजनिक कार्यक्रमों तक कम पहुंच एक प्रमुख चिंता बनी हुई है। सार्वजनिक कार्यक्रमों तक कम पहुंच के कारण इस प्रकार हैं: (1) कार्यक्रमों और लाभ प्राप्त करने की प्रक्रियाओं के बारे में कम जानकारी, (2) सामाजिक बहिष्कार और भेदभाव के कारण अधिकारों और हकों की मांग कम हो जाती है, (3) सभी जरूरी दस्तावेजों के साथ आवेदन करने और मंजूरी के लिए सार्वजनिक कार्यक्रमों के लिए निर्धारित प्रक्रियाओं से गुजरने में कठिनाई, और (4) सेवा प्रदाताओं की स्थानीय शासी संस्थानों और लोगों के प्रति नीचे की तरफ कम जवाबदेही।

हकदारी प्राप्त करने में सुधार के लिए महत्वपूर्ण कारक

- समुदाय, विशेष रूप से सबसे कमजोर वर्गों को कार्यक्रमों, योजनाओं और हकों (पात्रता) के बारे में अच्छी तरह से बताया जाए।
- सार्वजनिक कार्यक्रमों पर समय पर अद्यतन जानकारी प्राप्त करने के लिए समुदाय के पास स्थानीय समर्थन हो, साथ ही साथ यदि वे अपने हक प्राप्त नहीं कर पाएं तो कार्यवाही शुरू करने के लिए समर्थन मिले।
- सेवा प्रदान स्थल पर होने के कारण समुदाय सेवाओं की निगरानी करे और उनमें कमियों की पहचान करे, ऐसे पात्र लोगों की पहचान करे जिन्हें लाभ नहीं मिल रहा हो और वंचितों को सेवाओं से जोड़ने के लिए पहल करे।
- विभिन्न कार्यक्रमों के तहत लोगों की समितियां समय-समय पर प्रगति पर नज़र रखें और गांव से लेकर ब्लॉक और राज्य तक - सभी स्तरों पर समस्याओं को हल करने के प्रयास करें।
- सार्वजनिक कार्यक्रमों तक पहुँचने में क्षेत्र स्तर की वास्तविकताओं और लोगों की समस्याओं के बारे में सेवा प्रदाताओं को सूचित और अद्यतन किया जाए।
- लोगों की आवाज को मजबूत किया जाए और सेवा प्रदाताओं

के साथ उनके इंटरफ़ेस को विकसित किया जाता है जिससे नीति निर्माताओं और सेवा प्रदाताओं की जवाबदेही बढ़ती जाती है।

सामाजिक जवाबदेही (SA) एक महत्वपूर्ण दृष्टिकोण है जिसका उद्देश्य सार्वजनिक कार्यक्रमों तक समुदाय, विशेष रूप से गरीबों और कमजोर लोगों की पहुंच में सुधार करना है। सार्वजनिक कार्यक्रम / सेवा प्रदान करने में SA के दो आवश्यक घटक हैं

- 'वॉइस' से तात्पर्य सेवाओं के लिए समुदाय से मांग में वृद्धि से है और प्रदान (डिलीवरी) को मजबूत करने और प्रणाली से जवाबदेही की मांग के लिए क्रियाविधि की सिफारिश करने के लिए समुदाय द्वारा विभिन्न प्लेटफार्मों का उपयोग करने से है।
- 'कॉम्पैक्ट' से तात्पर्य कार्य को तर्कसंगत रूप से सौंपना, सही प्रोत्साहन संरचनाओं के निर्माण और अन्य उपायों के माध्यम से जवाबदेही को बढ़ाने के लिए प्रणाली को संरचनात्मक और कार्यात्मक रूप से निर्मित करना है ताकि सेवा प्रदाता ठीक से सेवा प्रदान करें।

यह माना गया है कि 'जिन सेवाओं को लोग मात्रा और गुणवत्ता में पाने में विफल रहते हैं उन्हें गरीबों को सेवा प्रावधान के केंद्र में रखकर; उन्हें सेवा प्रदाताओं की निगरानी और अनुशासन के लिए सक्षम करके, और गरीबों की सेवा के लिए सेवा प्रदाताओं के लिए प्रोत्साहन को मजबूत करके उपलब्ध कराया जा सकता है (WDR, 2004)। नागरिक की आवाज़ पर निर्भर करने वाले SA साधनों को मोटे तौर पर दो प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है। पहला, नागरिक रिपोर्ट कार्ड या सामुदायिक स्कोर कार्ड जो सेवाओं या उस सेवा से लोगों की संतुष्टि के स्तर पर स्थिति रिपोर्ट तैयार करते हैं। इस तरह के साधन उपयोगी जानकारी प्रदान करते हैं; परिणामस्वरूप नागरिक-सेवा प्रदाता के बीच बातचीत और सेवा प्रदान में सुधार होता है। हालांकि, यदि विशेष समूह या कुछ लोगों को पूरी तरह से सेवा से बाहर रखा गया हो या प्रतिकूल शर्तों पर सेवा प्रदान की गई हों तो वे प्रभावी रूप से नज़र रखने में सक्षम नहीं होंगे। जाति, लिंग,

दिव्यांगता और अन्य पहलुओं पर आधारित भेदभाव सामुदायिक प्रक्रियाओं और SA की पहल में बहिष्कृत और वंचित समूहों की भागीदारी को बाधित कर सकता है। दूसरा, समुदाय की निगरानी है जो अधिक लोक-केंद्रित है और लोगों को सार्वजनिक कार्यक्रमों की डिलीवरी की निगरानी करने और आगे की कार्यवाही करने के लिए इस जानकारी का उपयोग करने में बड़ी भूमिका देती है। SA तंत्र का दूसरा प्रकार गरीबों को सेवा प्रदान और शासन संस्थानों में जवाबदेही और पारदर्शिता की मांग करने का अधिकार देता है। इस तरह के साधन समुदाय की प्रभावी भागीदारी और स्वामित्व के लिए गुंजाइश बनाते हैं और यदि प्रभावी रूप से उपयोग किया जाए तो इसमें सामाजिक रूप से बहिष्कृत समूह भी शामिल हो सकते हैं।

सामुदायिक निगरानी के लाभ

- i. सेवाओं के लिए प्रावधानों, नियमों और हकों की जानकारी, शिकायत निवारण के लिए प्रक्रिया और सार्वजनिक कार्यक्रमों की पहुंच और गुणवत्ता में सुधार के लिए विभिन्न स्तरों पर की जाने वाली कार्रवाइयों के माध्यम से समुदाय को सशक्त बनाया जाता है।
- ii. समुदाय सेवाओं की निगरानी में भाग लेता है, अंतराल (कमियों) की पहचान करता है और उचित कार्यवाही के माध्यम से सेवा प्रदान में पाई गई अनियमितताओं को दूर करने की मांग करता है।
- iii. यह पहुंच और सेवा प्रदान तंत्र में सुधार के साथ-साथ सेवाओं से संबंधित सुविधाओं के लिए समुदाय और सेवा प्रदाताओं के बीच इंटरफ़ेस और संवाद पर प्रकाश डालता है।

यह अनुभव किया गया है कि जब समुदायों और उनके नेताओं (नागरिक नेताओं) को सार्वजनिक कार्यक्रमों के प्रभावी प्रदान से संबंधित मुद्दों के बारे में सामूहिक रूप से आवाज उठाने के लिए सशक्त किया जाता है, तो यह सेवाओं के प्रदान की प्रक्रिया में अनियमितताओं को दूर करने के लिए जिम्मेदार एजेंसियों पर दबाव बनाता है। हाल के वर्षों में, सरकार द्वारा निचली तरफ जवाबदेही और लोगों की भागीदारी के प्रावधानों के साथ कई अधिकार और पात्रता आधारित कार्यक्रम पेश किए गए हैं। स्कूल के लिए स्कूल प्रबंधन समिति (SMC), आंगनवाड़ी के लिए मातृ मंगल, प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र से जुड़े सार्वजनिक स्वास्थ्य के तहत ग्राम स्वास्थ्य स्वच्छता और पोषण समिति (VHS और NC), PHC और CHC स्तर पर रोगी के अधिकारों को सुनिश्चित करने के लिए रोगी कल्याण समिति जैसी सेवाओं के लिए लोगों के मंचों के लिए

प्रावधान किए गए हैं। जब इन समितियों को भागीदारी के रूप में सेवाओं की निगरानी करने के लिए मजबूत किया जाता है, तो यह बेहतर सेवा प्रदान में मदद करता है।

‘उन्नति’ लंबे समय से बुनियादी सेवाओं की समुदाय आधारित निगरानी को बढ़ावा दे रही है, ताकि लोगों के हकों और सार्वजनिक सेवाओं तक पहुंच में सुधार हो सके। सामुदायिक नेतृत्व वाली प्रक्रिया ने स्वास्थ्य और शिक्षा में मानव विकास संकेतकों में सुधार के लिए सार्वजनिक कार्यक्रमों तक बेहतर पहुंच के माध्यम से लोगों के लिए आर्थिक लाभ बढ़ाने में योगदान दिया है। इसने अपने अधिकारों के लिए उपेक्षित समूहों की आवाज को भी बढ़ाया है और शोषक बिचौलियों पर उनकी निर्भरता को कम किया है और अधिकारियों को सेवा प्रदान करने के लिए अधिक उत्तरदायी, प्रभावी, पारदर्शी और जवाबदेह बनाया है।

सार्वजनिक कार्यक्रमों की समुदाय आधारित निगरानी: कदम और प्रक्रियाएं

यह शुरू में ही समझने की जरूरत है कि सभी मामलों में कार्यान्वयन अधिकारी सेवाओं के खराब प्रदान का मुख्य कारण नहीं होते। कई संरचनात्मक और प्रणालीगत मुद्दे हैं जो अक्सर बाधा के रूप में खड़े होते हैं। बुनियादी सेवाओं की डिलीवरी की निगरानी के लिए टकराव वाली प्रक्रिया स्थापित करने की आवश्यकता नहीं है। सभी हितधारकों को शामिल करने वाली सहयोगी प्रक्रिया को लागू करने की आवश्यकता है। कई बार समुदाय और स्थानीय अधिकारियों दोनों को पात्रता के मानदंड, आवेदनों को अस्वीकार करने के कारण, अनुमोदन प्रक्रिया आदि जैसे सार्वजनिक कार्यक्रमों तक पहुंच वाले प्रावधानों के बारे में पता ही नहीं होता। भागीदारी क्वे में पालन किए जाने वाले कुछ कदम इस प्रकार हैं:

1. सामुदायिक एकजुटता और सूचना अभियान

समुदाय को बुनियादी सेवाओं तक पहुंच में आने के अंतरालों और उनकी अनुपलब्धता के कारणों के बारे में ठीक से पता होता है। हालांकि, विभिन्न योजनाओं और कार्यक्रमों पर विशेष रूप से समुदाय के अधिकारों और हकों के बारे में सामूहिक समझ विकसित करने की आवश्यकता है। समुदाय और नेताओं को CBM को आगे बढ़ाने के लिए तैयार रहने की जरूरत है। सार्वजनिक कार्यक्रमों के बारे में सूचना के प्रसार की एक सरल प्रक्रिया द्वारा समुदाय को एकजुट किया जा सकता है। समुदाय को उन सार्वजनिक कार्यक्रमों को सूची बनाने के लिए कहा जा सकता है जो उनके लिए महत्वपूर्ण

हैं और उन कार्यक्रमों में से जो प्रभावी रूप से उन तक पहुंच रहे हैं और जो नहीं पहुंच रहे हैं। इससे समुदाय योजनाओं को तुलनात्मक परिप्रेक्ष्य में देखना शुरू कर देता है। वे यह भी तलाशना शुरू करते हैं कि कुछ कार्यक्रम प्रभावी रूप से पहुंच रहे हैं तो अन्य क्यों नहीं पहुंच रहे हैं। इस स्तर पर सुविधा देने वाली एजेंसी की भूमिका महत्वपूर्ण है और उसे निष्क्रिय समुदाय को कार्यक्रमों के लाभों के बारे में सूचित करके सक्रियता के चरण में लाना है। योजनाओं और कार्यक्रमों के बारे में जानकारी देने के लिए सूचना अभियान शुरू किया जा सकता है। प्रतिदिन एक गांव को कवर करने के लिए सूचना अभियान चलाया जाएगा। यह जल्दी से आयोजित किया जाएगा। अभियान से पहले, ग्रामीणों में वितरित करने के लिए लोकप्रिय रूपों में सूचना पत्रक तैयार किए जाएंगे। गाँव की बैठक में सभी योजनाओं के प्रावधानों को समझाया जा सकता है। एक अलग कियोस्क स्थापित किया जा सकता है जहां व्यक्तिगत प्रश्न और संदेह स्पष्ट किए जा सकते हैं। कियोस्क पर, वेब सक्षम जानकारी को व्यक्तिगत हकों के संबंध में भी उपलब्ध कराया जाना चाहिए। बैठक के स्थान पर विभिन्न योजनाओं पर सरकार द्वारा विकसित IEC सामग्री प्रदर्शित की जा सकती है। लोगों को विभिन्न योजनाओं के प्रावधान के बारे में सवाल पूछने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। स्कूल जाने वाले बच्चों को सार्वजनिक कार्यक्रमों के बारे में ग्रामीणों को सूचित करने के लिए गांव भर में घूमने के लिए शामिल किया जा सकता है। बच्चों को सीधे प्रभावित करने वाले सार्वजनिक कार्यक्रमों के बारे में सूचित किया जा सकता है और वे हाथ में पकड़ने वाली तख्तियां और नारे तैयार कर सकते हैं, जिनका उपयोग वे गाँव में घूमने के दौरान कर सकते हैं।

समुदायों को विभिन्न योजनाओं की जानकारी प्रदान करने के लिए सूचना केंद्र स्थापित किए जा सकते हैं। आगे चलकर, ये केंद्र समुदाय के सदस्यों को हार्ड कॉपी के साथ-साथ ऑनलाइन फॉर्म में विभिन्न योजना आवेदन फॉर्म भरने के लिए हाथों-हाथ सहायता प्रदान कर सकते हैं। ये केंद्र तैयार संदर्भ और प्रसार के लिए विभिन्न योजनाओं से संबंधित सूचना पुस्तिकाएं, आवेदन पत्र, ब्रोशर, पत्रक, पोस्टर और सरकारी परिपत्र रखते हैं। इसके अलावा, इन केंद्रों को ऑन-लाइन आवेदन करने के लिए पहुंच प्रदान करने के लिए वेब सक्षम सेवाओं से लैस किया जा सकता है। क्षेत्रीय संदर्भ, संस्कृति और भाषा के अनुरूप संचार की विधि को सरल बनाए रखना है। नुक्कड़ नाटक, वृत्तचित्र फिल्मों, कठपुतली शो जैसे क्रिएटिव मीडिया और अन्य पारंपरिक मीडिया का उपयोग समुदाय के साथ शाम की बैठकों में किया जा सकता है।

जब बाजार में सूचना कियोस्क स्थापित किए जाते हैं तो सैकड़ों लोग योजनाओं के बारे में पूछने आते हैं। उनके प्रश्नों के उत्तर दिये गये थे, फिर भी उन्हें कार्यक्रम के 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 थे। शिक्षा का अधिकार (RTE), ICDS के तहत सेवाएं और इसी तरह के अन्य कार्यक्रमों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए भी समय-समय पर रैलियां आयोजित की जाती हैं। ग्राम सभाओं को एक मंच के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है, जहां ग्राम पंचायत सचिव (तलाटी) से कुछ महत्वपूर्ण योजनाओं के लाभों को पढ़ने का अनुरोध किया जा सकता है। यदि सामुदायिक रेडियो और वॉयस SMS का प्रावधान हो, तो संबंधित जानकारी प्रसारित की जा सकती है। समुदाय को उनके अधिकारों और हकों से अवगत कराने के लिए सुदूर गांवों तक पहुंचने के लिए यह बहुत अच्छा काम करता है। 'जन संवाद रथ', साइकिल आधारित 'सूचना सेवा', 'माहिती सेवा' के साथ विशेष शिविर भी आयोजित किए जा सकते हैं। जन-अधिकारों और शिकायत निवारण पर ऑनलाइन और ऑफलाइन जानकारी के लिए समुदाय के साथ जुड़ने के लिए विशेष सूचना सेवक/साथी/मित्र भी नियुक्त किए जा सकते हैं।

2. सेवाओं का भागीदारी मानचित्रण

गाँव की बैठकें मौजूदा सेवाओं का नक्शा बनाने और उन सेवाओं के बारे में आम सहमति बनाने के लिए आयोजित की जा सकती हैं जिनकी निगरानी उनकी प्राथमिकता के आधार पर की जानी चाहिए। गाँव स्तर की प्राथमिकता वाली सभी सार्वजनिक योजनाएँ सूचीबद्ध हैं और समुदाय एक सामान्य सूची विकसित करने में लगा हुआ है जिसकी निगरानी की जानी है और जिसके लिए डेटा संग्रह, विश्लेषण, साझा करने और सीखने की आवश्यकता है। हालांकि सुविधा प्रदान करने वाली एजेंसी कुछ संकेतकों का सुझाव दे सकती है, लेकिन अंत में समुदाय के पास शामिल करने या अस्वीकार करने के लिए दमदार कारण होने चाहिए। हमारे अनुभव में कुछ ऐसे कार्यक्रम हैं जिन्हें समुदाय ज्यादातर प्राथमिकता के रूप में सूचीबद्ध करता है:

- i. संस्थागत प्रसव, टीकाकरण, जननी सुरक्षा योजना, प्रधानमंत्री मातृवृंदन योजना, कस्तूरबा पोषण सहायता योजना के तहत लाभ तक पहुंच, निःशुल्क दवा और बीमा कार्यक्रम तक पहुंच, PHC और CHC का कामकाज
- ii. शिशुओं के विकास की निगरानी, समेकित बाल विकास योजना (ICDS) के तहत गर्भवती महिलाओं, स्तनपान कराने वाली माताओं, बच्चों और किशोरियों को आंगनवाड़ी केंद्रों के माध्यम

- से अनुपूरक पोषण खुराक
- iii. प्राथमिक विद्यालय में नामांकन और उपस्थिति और छात्रवृत्ति, मुफ्त पाठ्यपुस्तकें, मध्याह्न भोजन, आदि की पात्रता।
- iv. राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम के तहत हकदारी के अनुसार उचित मूल्य की दुकान का कार्य करना।
- v. विधवा, वृद्धावस्था और दिव्यांगता पेंशन जैसे सामाजिक सुरक्षा कार्यक्रम, बेसहारा बच्चों के लिए पालनहार योजना, मनरेगा के तहत कार्य आदि।

3. निगरानी के लिए संकेतकों की पहचान

सेवाओं की स्थिति के संबंध में निगरानी संकेतकों को परिभाषित करने के लिए भागीदारी मूल्यांकन के माध्यम से समुदायों को प्रोत्साहित किया गया था। चूंकि गाँव के पुरुषों और महिलाओं को सेवा प्रदाताओं के साथ बातचीत करने और सेवाओं के मानक का आकलन करने का कोई पूर्व अनुभव नहीं है, अतः उन्हें संकेतक विकसित करना मुश्किल लगा था। महिला नेताओं को स्थानीय सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्रों, PHC, PDS दुकानों, आंगनवाड़ियों और प्राथमिक विद्यालयों के संपर्क दौरे पर ले जाया गया और उन्होंने सेवा प्रदाताओं के साथ-साथ सेवा प्राप्तकर्ताओं से भी बातचीत की। यात्राओं से पहले, वे सिमुलेशन के माध्यम से इन बातचीत के लिए तैयार किए गए थे। पात्र लोग का कार्यक्रम तक नहीं पहुँच पाना, सेवा स्थल पर उपलब्ध पूरा हक, सुविधाएँ और बुनियादी सुविधाएँ प्राप्त नहीं होना, सूचना का स्व-प्रकटीकरण, कार्यक्रम समितियों का कामकाज, आदि जैसे बहुत ही सरल निगरानी संकेतकों पर महिलाएं समझ विकसित करती हैं। प्रस्तावित संकेतकों के एक सेट का नीचे उल्लेख किया गया है:

ए) प्राथमिक स्कूल के निष्पादन को मापने के लिए संकेतक

1. नामांकन के सामने छात्रों की उपस्थिति (सामान्य दिन पर नामांकन के सामने गिनती)
2. शिक्षकों की उपस्थिति (पदों के सामने सामान्य दिन पर गिनती)
3. पिछले महीने के दौरान कितने दिन मध्याह्न भोजन नहीं परोसा गया
4. लड़कों और लड़कियों के लिए स्वच्छ शौचालय तक पहुंच
5. स्कूल नहीं जाने वाले दिव्यांग बच्चों की संख्या
6. अनियमित छात्रों के लिए शिक्षा के महत्व पर कितने अभिभावकों को सलाह दी गई
7. स्कूल में शिक्षकों की शारीरिक हिंसा झेलने वाले बच्चों की संख्या
8. स्कूलों में नियमित स्वास्थ्य जांच

9. स्कूल छोड़ने वाले कितने बच्चों ने स्कूल में वापस दाखिला लिया

10 SMC का कामकाज

बी) तनाव में रहने वाले बच्चों को मापने के लिए संकेतक

2. कितने बाल विवाह रोके गए
3. कितने बच्चों ने हिंसा की सूचना दी - शारीरिक
4. कितने बच्चों ने हिंसा की सूचना दी - यौन

सी) सुरक्षित पेयजल, सफाई और स्वच्छता की गुणवत्ता को मापने के लिए संकेतक

1. किशोरियों को सेनेटरी पैड प्रदान करना
2. जलाशयों कार्यरत/जलाशयों बंद (कुएं, तालाब आदि) की संख्या
3. कितने घरों में पाइप से जलापूर्ति नहीं है
4. खुले में शौच मुक्त (ODF) गांवों की स्थिति
5. VHS और NC का कामकाज

डी) ANC, PNC और ICDS सेवाओं की गुणवत्ता को मापने के लिए संकेतक

1. कितनी गर्भावस्था पंजीकृत नहीं हैं
2. संस्थागत प्रसव/गैर-संस्थागत प्रसव की संख्या
3. ममता कार्ड की नवीनतम जानकारी
4. उन बच्चों की संख्या जिन्होंने अभी तक पेंटावैलेंट नहीं लिया है
5. गंभीर रूप से कुपोषित बच्चों की पहचान
6. आंगनवाड़ी केंद्र में पंजीकरण के सामने बच्चों की उपस्थिति
7. ICDS के अंतर्गत शामिल 100% प्री-स्कूली बच्चे
8. पिछले महीने के दौरान कितने दिन भोजन नहीं परोसा गया
9. विकास मापदंडों पर माता-पिता की जानकारी
10. छह महीने से कम उम्र के बच्चे को केवल स्तनपान कराने वाली महिलाओं की संख्या
11. विटामिन A की खुराक लेने वाले किशोरों की संख्या
12. मातृ मंगल समिति का कामकाज

ई) PDS और MGNREGA के कामकाज को मापने के लिए संकेतक

1. सार्वजनिक वितरण प्रणाली के कामकाज के संबंध में मुद्दे
2. स्कूल नहीं जाने वाली किशोरियों को टेक होम राशन (THR) नहीं मिल रहा है
3. MGNREGA के कामकाज से संबंधित मुद्दे

एफ) माता और बाल विकास के तहत विभिन्न व्यक्तिगत लाभों को मापने के लिए संकेतक

1. पालक माता पिता योजना के तहत पात्रता के सामने पुनर्वासित बच्चों की संख्या
2. जननी सुरक्षा योजना की पात्रता के सामने लाभार्थियों की संख्या
3. प्रधानमंत्री मातृ वंदना योजना के लाभार्थियों की संख्या
4. कस्तूरबा पोषण सहाय योजना के लाभार्थियों की संख्या

जी) बाल केंद्रित सार्वजनिक गतिविधियों के कामकाज को मापने के लिए संकेतक

1. बच्चों से संबंधित कितने दिवस - बाल दिवस आदि मनाए गए
2. कितनी बाल सभा आयोजित की गई
3. कितने बच्चे सिविक गतिविधियों में सक्रिय रूप से लगे हुए हैं
4. क्या कोई किशोर क्लब का गठन किया गया है
5. ग्राम बाल संरक्षण समिति (VCPC) का कामकाज

संकेतक तैयार करते समय ग्रामीणों को स्थानीय स्तर पर सेवा प्रदान करने वाले अधिकारियों, कार्यक्रम समिति के सदस्यों और GP प्रतिनिधियों से परिचित कराया जाता है। उदाहरण के लिए, कई बार लोग यह नहीं जानते थे कि आंगनवाड़ी कार्यकर्ता के साथ एक सहायक भी है जिसका काम बच्चों को केंद्र में लाना है जब वास्तविक स्थिति साझा की जाती है, तो वे यह भी समझते हैं कि सेवाओं की मात्रा और गुणवत्ता प्रदान नहीं की जा रही है। कई महिलाओं को खाने के पैकेट की मात्रा और ये किसलिए दिए जाते हैं इसके बारे में पता नहीं था। उन्होंने यह भी महसूस किया कि केवल स्कूल और आंगनवाड़ी का खोलना ही पर्याप्त नहीं है, पंजीकरण के सामने पर्याप्त उपस्थिति होनी चाहिए। संकेतकों के विकास की प्रक्रिया सूचना, जागरूकता को मजबूत करती है और विभिन्न हितधारकों के साथ संबंध बनाती है। संकेतकों की प्रकृति के बारे में सेवा प्रदाता और नागरिक की स्थिति एकसी रहती है जिसमें कार्यक्रम का आकलन किया जाना है।

4. हितधारक विश्लेषण

इस स्तर पर, यदि समुदाय सार्वजनिक योजनाओं / कार्यक्रमों से जुड़े संस्थानों की प्रासंगिकता और सापेक्ष निकटता का विश्लेषण करे तो लाभकारी होगा। जिन संस्थानों से समुदाय का रोजाना काम पड़ता हो उन्हें सूचीबद्ध किया जाए। समुदाय के लिए महत्व के हिसाब से संस्थानों को रैंक दिया जाता है। जिनका महत्व सर्वाधिक होता है उन्हें कागज पर एक बड़े घेरे में डाल दिया जाता है और बाकी संस्थानों को घेरे के आकार के संदर्भ में वर्गीकृत किया जाता है। हितधारक

विश्लेषण किसी भी सामाजिक जवाबदेही पहल के डिजाइन में एक महत्वपूर्ण कदम है। सामुदायिक बैठकों में सभी घेरों को उनकी निकटता / जवाबदेही के संदर्भ में क्रम में रखा जाता है। संस्थाओं की निकटता और जवाबदेही को समुदाय से दूरी द्वारा दर्शाया जाता है। इसे PRA के सर्किल में लोकप्रिय रूप से वेन आरेख के रूप में जाना जाता है। उदाहरण के लिए, समुदाय को लग सकता है कि PHC एक बहुत ही महत्वपूर्ण संस्था (बड़ा वृत्त) है, लेकिन उनकी जरूरतों के प्रति उत्तरदायी नहीं है क्योंकि डॉक्टर शायद ही कभी मौजूद रहते हैं (समुदाय से बहुत दूर)। यह प्रयोग समुदाय को संस्थाओं से एक विशेष व्यवहार और दृष्टिकोण के कारणों के बारे में पूरी जानकारी प्रदान करता है और समुदाय को उन संस्थानों के साथ संबंध सुधारने के लिए रणनीति विकसित करने में मदद करता है जो समुदाय से बहुत दूर हो गए हैं।

5. समुदाय आधारित निगरानी (CBM) करने की प्रक्रियाएं

CBM के संचालन में निम्नलिखित प्रमुख कदम इस प्रकार हैं:

- i. समुदाय से सुविधाप्रदाताओं की पहचान करना
- ii. सूचनाओं की मात्रात्मक रूप से निगरानी और रिकॉर्डिंग के लिए उपयोग करने वाले साधन विकसित करना ताकि इसकी तुलना अनुदैर्ध्य और अक्षांशीय रूप से की जा सके
- iii. सामुदायिक निगरानी बैठकें आयोजित करना
- iv. निगरानी में प्रभावी रूप से भाग लेने के लिए समुदाय को जुटाना
- v. निवारण तंत्र के माध्यम से शिकायतों पर नज़र रखना और समाधान

CBM गांव स्तर पर तैयार आवधिक गतिविधि के माध्यम से आयोजित किया जाता है। इसमें सरकारी कार्यक्रमों के तहत अनिवार्य लोगों की समितियों, नागरिक नेताओं और समुदाय विशेषकर लाभार्थियों द्वारा सेवा स्थलों पर सेवाओं की निगरानी करना शामिल है। पात्र लोगों और लाभार्थियों के साथ चर्चा के बाद कार्यक्रमों और अन्य मापदंडों तक पहुंच की स्थिति मात्रात्मक और गुणात्मक दोनों स्थितियों में दर्ज की जाती है। कार्यक्रम प्रदान की गुणवत्ता में सुधार के लिए उपयुक्त स्थानीय कार्यवाही पर चर्चा की जाती है और निर्णय लिया जाता है। स्थानीय कार्यवाही में किसी योजना के तहत लाभों के लिए आवेदन करना, औपचारिक शिकायतों को दर्ज करना, स्थानीय अधिकारियों के साथ या उच्च स्तर के अधिकारियों के साथ चर्चा करना और कार्यक्रम के तहत पहले से स्थापित सामाजिक जवाबदेही कार्यों का समर्थन करना शामिल हो सकता है। सरकार द्वारा MGNREGA और NFSA के तहत गतिविधियों की सामाजिक ऑडिट को मुख्यधारा में ला दिया गया है।

सामुदायिक स्तर पर सुविधाप्रदाताओं की पहचान

लोगों को यह समझने की आवश्यकता है कि जो कार्यक्रम उनके लिए तैयार किए गए और विकसित किए गए हैं, उन पर सबसे अच्छी निगरानी वे स्वयं कर सकते हैं। इसके लिए लोगों की धारणाओं, दृष्टिकोण और व्यवहार में उनके हकों की मांग के प्रति निरंतर परिवर्तन की आवश्यकता होती है। लोगों को अपने हकों के बारे में जानकारी तक पहुंचने और उनके लाभों को प्राप्त करने के लिए प्रक्रिया और मार्गदर्शन को समझने के लिए समर्थन करने की आवश्यकता है। इस तरह का समर्थन समुदाय के स्तर पर स्थानीय सुविधाप्रदाताओं की पहचान करके हासिल जा सकता है जिनके पास अपेक्षित रवैया हो और समुदाय का नेतृत्व करने और समर्थन करने की इच्छा हो। इन स्थानीय सुविधाप्रदाताओं को समुदाय द्वारा सर्वसम्मति से पहचानने की आवश्यकता है, जिन्हें नागरिक नेता (CL) कहा जाता है।

नागरिक नेताओं की पहचान के लिए मानदंड

- वंचित समूहों से प्रतिनिधित्व: दलित समुदाय, आदिवासी और विकलांग व्यक्ति, महिलाओं पर विशेष ध्यान देने के साथ
- लोगों के अधिकारों और हकों के लिए सत्ता संरचनाओं और निहित स्वार्थों को चुनौती देने में पिछला अनुभव
- समुदाय में स्वीकृति
- लोगों को जुटाने (एकजुट करने) और सभाओं के संचालन में कौशल
- अच्छा संचार कौशल
- सार्वजनिक कार्यक्रमों की बुनियादी समझ
- चलने-फिरने पर प्रतिबंध न होना

कुछ समुदाय के सदस्य अपने और अपने परिवार के लिए हक मांगने की प्रक्रिया के दौरान नेताओं की भूमिका ग्रहण कर लेते हैं। उन्हें मिलने वाले लाभों और इससे उनके जीवन में हुए बदलाव को देखते हुए, वे समुदाय में दूसरों को सहयोग देने का निर्णय लेते हैं। सहयोग विस्तार करने का उनका संकल्प उन्हें नागरिक नेताओं के रूप में उभरने का प्रमुख कारक बन जाता है।

CBM सुविधाप्रदाताओं के रूप में नागरिक नेताओं को तैयार करना

मजबूत समुदाय आधारित निगरानी तंत्र विकसित करने में नागरिक नेताओं की क्षमता का विकास करना सबसे महत्वपूर्ण घटकों में से एक है। क्षमता निर्माण इनपुट CBM में शामिल प्रक्रियाओं और उनको पूरा करने के लिए आवश्यक कौशल की उनकी समझ को

विकसित करने में मदद करता है। CBM सुविधाप्रदाता के रूप में CL की कुछ प्रमुख भूमिकाएँ हैं:

- समुदाय के सदस्यों से मिलते रहना और हकदारी प्राप्त करने के मुद्दों के बारे में चर्चा करते रहना
- सेवाओं/अधिकारों से वंचित लाभार्थियों की पहचान करना और उन्हें उनके अधिकारों की प्राप्ति में मदद करना
- शिकायत निवारण तंत्र का उपयोग करने में लाभार्थियों की सहायता करना
- समुदाय की निगरानी बैठकें आयोजित करना और निर्धारित कार्यवाही का अनुपालन करना
- सेवा स्थलों पर सुविधाओं की निगरानी में सहयोग करना और भाग लेना और सुविधाओं की गुणवत्ता और/या सुविधाओं की स्थापना में सुधार के लिए हितधारकों के साथ जुड़ना
- सेवा स्थलों पर स्व-प्रकटीकरण की सुविधा प्रदान करना
- सेवा प्रावधान में भ्रष्ट प्रथाओं को पहचानना और उनको दूर करना
- शिकायत निवारण के लिए संबंधित सरकारी कर्मचारियों और अधिकारियों के साथ इंटरफेस बनना

यह देखा गया कि गुजरात के पोशिना ब्लॉक के दांतिया गाँव की एक 18 वर्षीय लड़की मंगू गाँव की किसी भी अन्य लड़की की तरह थी। सार्वजनिक कार्यक्रमों की स्थिति पर गाँव की बैठक की कार्यवाही को सुनने के बाद, वह उत्साहित हो गई। वह आंगनवाड़ी के कामकाज की निगरानी करने के लिए स्वेच्छा से आगे आई। वह यहां लगभग रोजाना आती है और 15-20 बच्चों को अपने साथ लाती है। उसके प्रयास और कार्यवाही के परिणामस्वरूप, आंगनवाड़ी केंद्र नियमित रूप से खुलने लगे हैं और बच्चों को मेनू के अनुसार गर्मा-गर्म भोजन परोसा जा रहा है। वह बच्चों के लिए खेल आयोजित करने और विशेष व्यंजन पकाने में केंद्र के कार्यकर्ताओं की सहायता करती है। नागरिक नेताओं की क्षमता औपचारिक कक्षा-आधारित प्रशिक्षण कार्यक्रमों और CBM की सुविधा पर व्यावहारिक प्रशिक्षण के माध्यम से निर्मित की जा सकती है। यह महत्वपूर्ण है कि प्रशिक्षण का आयोजन नागरिक नेताओं के उच्च स्तर के जुड़ाव साथ भागीदारी तरीके से किया जाए। नागरिक नेताओं के क्षमता निर्माण में नीचे वर्णित अनुसार ज्ञान और कौशल के तीन मुख्य क्षेत्रों के बारे में जानकारी की आवश्यकता होती है।

सामुदायिक निगरानी प्रक्रिया से संबंधित जानकारी

- सार्वजनिक कार्यक्रमों की सामुदायिक निगरानी का उद्देश्य और लाभ

- सामाजिक जवाबदेही के लिए CBM का संबंध
- CBM साधन और इसकी सामग्री
- CBM से पहले, उसके दौरान और बाद में अपेक्षित कार्य
- सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं की निगरानी से संबंधित जानकारी
- कार्यक्रम / योजनाओं से संबंधित अधिनियमों का अवलोकन
- विभिन्न कार्यक्रमों/योजना के घटक
- प्रत्येक कार्यक्रम और उनकी भूमिकाओं के प्रमुख सेवा प्रदाता
- पात्रता मानदंड और प्रलेखन आवश्यकताएं
- किसी योजना/कार्यक्रम के तहत लाभ
- कार्यक्रमों/योजनाओं को लागू करने वाले नोडल सरकारी विभाग
- कार्यक्रमों से संबंधित सरकारी संकल्प
- कर्मचारियों/अधिकारियों के साथ किस स्तर पर इंटरफ़ेस महत्वपूर्ण है
- कर्मचारियों के कार्यालय में जाने, उन्हें अभियानों के लिए आमंत्रित करने, अधिकारियों द्वारा आयोजित शिकायतों के निवारण मंचों में भाग लेने सहित इंटरफ़ेस के विभिन्न तरीके
- सेवा प्रदाताओं के साथ सूचना साझा करना, उदाहरण के लिए हार्ड डेटा के साथ योजनाओं तक पहुंचने में लोगों को होने वाली विशिष्ट समस्याएं
- शिकायत निवारण तंत्र का महत्व
- राज्य में उपलब्ध शिकायत निवारण तंत्र के प्रकार
- शिकायत के समाधान में कदम

प्रभावी नागरिक नेता बनने के लिए कौशल विकास

प्रमुख कार्यक्रमों और सरकारी प्रक्रियाओं और प्रणालियों के बारे में ज्ञान के अलावा, नागरिक नेताओं को अपने कार्यों को प्रभावी ढंग से पूरा करने के लिए उनमें कुछ खास कौशल होना चाहिए। इनमें शामिल हैं:

- सामुदायिक को एकजुट करना
- समुदाय की निगरानी बैठक का संचालन/सुविधा प्रदान करना
- सरकारी अधिकारियों, स्थानीय प्रशासन के प्रतिनिधियों और अन्य हितधारकों से समर्थन के लिए अविवादित और रचनात्मक तरीकों का उपयोग
- शिकायत निवारण के लिए आवेदन पत्र लिखना
- हकदारी तक बेहतर पहुंच के लिए उपयुक्त रणनीति विकसित करना
- सेवा स्थलों पर उपयुक्त सुविधाओं के निर्माण के लिए स्थानीय संसाधनों की पहचान करना/मौजूदा सुविधाओं के रखरखाव

सामुदायिक निगरानी के साधन विकसित करना

CBM का एक महत्वपूर्ण हिस्सा वह साधन (टूल) है जो निगरानी के प्रत्येक दौर में विकसित और उपयोग किया जाता है। CBM टूल को प्रत्येक प्रोग्राम या सेवा के लिए एक चार्ट के रूप में डिज़ाइन किया गया है जिसकी निगरानी की जा रही है और पिछले राउंड के साथ उसकी तुलना की जा सकती है। यह साधन निम्न कार्य करता है:

- समुदाय और सेवा प्रदाताओं और पंचायत के प्रतिनिधियों जैसे अन्य हितधारकों के साथ कार्यक्रम / सेवा पर चर्चा शुरू करना
- कार्यक्रम / सेवा के बारे में समुदाय को सूचित करना
- सेवा स्थलों पर सुविधाओं में समस्या वाले क्षेत्रों की पहचान करना
- अनुदैर्घ्य और पार्ष्णिक तुलना और संकलन के लिए मात्रात्मक तरीके से सेवाओं की स्थिति के सबूत रिकॉर्ड करना
- कार्यक्रम / सेवा तक पहुंच में सुधार और शिकायत निवारण के लिए कार्यवाही की पहचान करना

सामुदायिक निगरानी के साधन विकसित करने के लिए टूल के प्रारूप/डिज़ाइन और सामग्री दोनों पर ध्यान देने की आवश्यकता होती है। स्कूल के कामकाज की निगरानी के लिए एक नमूना प्रारूप नीचे दिया गया है। ग्राम पंचायत में स्कूलों की संख्या के लिए S-1, S-2, इसे इंगित किया गया है। यहाँ तालिका-1 में दिया साधन एक बड़ा चार्ट है (इसका आकार आवश्यकता और दूर से आसानी से दिखाई देने पर निर्भर है)। टूल का प्रारूप लोगों के अनुकूल और उपयोग में आसान होना चाहिए। इसे समुदाय के सीमित साक्षरता कौशल को पहचानना चाहिए और निम्नलिखित विशेषताएं होनी चाहिए:

- पढ़ने के लिए आसान फ़ॉन्ट में सचित्र छवियों और पाठ का मिश्रण होना चाहिए
- भाषा सरल और समझने में आसान हो
- सुपाठ्य तरीके से सूचना लिखने के लिए पर्याप्त स्थान हो
- प्रगति की तुलना और ट्रैकिंग के लिए 3-4 CBM बैठकों में इस्तेमाल के लिए डिज़ाइन किया गया हो
- उपयोग किए गए कागज की गुणवत्ता आवधिक प्रदर्शन और उपयोग के लायक होनी चाहिए

साधन में निम्नलिखित शामिल हैं

- निगरानी किए जा रहे कार्यक्रम/योजना के बारे में जानकारी
- सेवा स्थलों पर सुविधाओं की स्थिति और गुणवत्ता का आकलन करने के लिए संकेतक
- हकदारी प्राप्त करने में बाधा पहुंचाने वाले मुद्दों के लिए की जाने

- वाली कार्यवाही
- सामुदायिक निगरानी में मौजूद हितधारक
- बैठक का स्थान
- निगरानी बैठक में भागीदारी का विवरण

निगरानी किए जा रहे कार्यक्रम / योजना पर जानकारी में शामिल हैं

- पात्रता मानदंड (उदाहरण के लिए गरीब परिवार, मुक्त बंधुआ मजदूर, सामाजिक सुरक्षा पेंशन के लाभार्थी, दिव्यांग व्यक्ति, भूमिहीन और 30 बीघा से कम भूमि वाले व्यक्ति खाद्य सुरक्षा और सार्वजनिक वितरण प्रणाली से राशन प्राप्त करने के हकदार हैं)
- योजना / कार्यक्रम की हकदारी (आर्थिक और अनार्थिक लाभ जैसे दिव्यांग बच्चों के लिए छात्रवृत्ति, किशोरियों और गर्भवती और स्तनपान कराने वाली माताओं के लिए फूड पैकेट और अनुपूरक पोषण खुराक)
- बजट आवंटन (एक लाभार्थी के लिए निर्धारित दैनिक और वार्षिक राशि)
- आवेदन जमा करते समय आवश्यक दस्तावेज
- सांकेतिक स्थानीय कार्यवाही और शिकायतों को कैसे और कहां दर्ज करना है

सेवा स्थलों पर सुविधाओं की स्थिति और गुणवत्ता का आकलन करने के लिए संकेतक में शामिल हैं

- किसी कार्यक्रम/सेवा का लाभ प्राप्त नहीं कर रहे पंजीकृत लाभार्थी, वास्तविक उपयोगकर्ता और पात्र लाभार्थी
- सेवा और लाभ प्राप्ति में अनियमितताएं (मानदंडों के आधार पर सेवा प्रदाताओं की पर्याप्तता, पात्रता से कम लाभ प्राप्त आदि)
- सेवा प्रावधान की गुणवत्ता यानि सेवा स्थल पर उपलब्ध सुविधाएं और उनकी स्थिति
- किसी कार्यक्रम के लिए निर्दिष्ट लोगों की समिति का अस्तित्व और अंतिम बैठक की तारीख
- सेवा स्थलों पर स्व-प्रकटीकरण

हकों को प्राप्त करने में पहचाने गए मुद्दों के लिए की जाने वाली कार्यवाही में शामिल हैं

- ऐसे लोगों की कारण सहित सूची तैयार करना जो पात्र हैं लेकिन लाभ प्राप्त नहीं कर पा रहे हैं
- उन सुविधाओं या सेवाओं की पहचान करना जो बंद पड़ी हैं और प्रतिभागियों के साथ चर्चा करना कि इन्हें कैसे पुनः शुरू किया जा

- सकता है और/या उन्हें सक्रिय बनाने के लिए ऐसे स्रोत जहां से वित्तीय संसाधन प्राप्त किए जा सकते हैं
- योजना / कार्यक्रम कार्यान्वयन में अनियमितताओं को दूर करने के लिए जिम्मेदारियों की पहचान करना और उन्हें सौंपना

सामुदायिक निगरानी में हितधारकों में शामिल हैं

- निगरानी किए जा रहे विशेष कार्यक्रम / योजना के वास्तविक और संभावित लाभार्थी
- सेवा / योजना को लागू करने वाला सेवा प्रदाता
- लोगों की समितियों के सदस्य
- अन्य संबंधित हितधारक (निर्वाचित प्रतिनिधि, समुदाय आधारित संगठनों के सदस्य)

बैठक का स्थान

विभिन्न योजनाओं/कार्यक्रमों के लिए सेवा स्थलों पर CBM की बैठक आयोजित करने से जिस योजना की निगरानी की जा रही है उसके सेवा प्रदाता को बैठक के संचालन के लिए आवश्यक जानकारी जुटाने में मदद मिलती है। यह समुदाय को सेवा स्थल पर जाने और विभिन्न सुविधाओं को देखने का अवसर भी प्रदान करता है। उदाहरण के लिए, ICDS सेवाओं के लिए आंगनवाड़ी केंद्र, शिक्षा के लिए स्कूल परिसर, MGNREGA कार्यस्थल या रोजगार के लिए GP; सामाजिक सुरक्षा के लिए GP और खाद्य सुरक्षा कार्यक्रम के लिए PDS दुकान में बैठक आयोजित की जा सकती है। जो लोग वंचित हैं वे आमतौर पर गांव के केंद्र से बहुत दूर रहते हैं और उन्हें सेवा स्थल पर आने में मुश्किल होती है। हालांकि, जब उन्हें सूचित किया जाता है और बताया जाता है कि बैठक उपयोगी होगी और सामूहिक कार्यवाही सकारात्मक परिणाम दे सकती है, तो वे CBM बैठकों में भाग लेने के लिए आते हैं।

निगरानी बैठक में CBM साधन पर लिखा जाने वाला भागीदारी विवरण

- गाँव और GP का नाम
- प्रत्येक आयोजित बैठक की तिथि, बैठक का स्थान और समुदाय (पुरुष/महिला) के प्रतिभागियों की संख्या पर लिंग संबंधी अलग-अलग डेटा

अच्छे CBM साधन के लक्षण

- सेवा की स्थिति के बारे में जानकारी प्रदान करता है
- पहुंच और सेवा प्रदान करने के बारे में लोगों की चिंताओं पर आधारित

तालिका-1: विद्यालय प्रबंधन समिति द्वारा मापदंडों की देखरेख

क्र.मांक	मापदंड	जांच का माध्यम	जून		जुलाई		अगस्त		सितम्बर	
			संस्थागत पंजीकरण	अवलोकन	संस्थागत पंजीकरण	अवलोकन	संस्थागत पंजीकरण	अवलोकन	संस्थागत पंजीकरण	अवलोकन
1	छात्रों की पंजीकृत एवं उपस्थित संख्या	S-1 S-2 S-3 S-4 S-5								
2	शिक्षकों की पंजीकृत एवं उपस्थित संख्या	S-1 S-2 S-3 S-4 S-5								
3	लड़कों-लड़कियों के लिए शौचालय की सुविधा	S-1 S-2 S-3 S-4 S-5								
4	शाला नहीं जाने वाले दिव्यांग बच्चों की संख्या	S-1 S-2 S-3 S-4 S-5								
5	अनियमित बच्चों के माता-पिता के साथ शिक्षा के महत्व के बारे में चर्चा	S-1 S-2 S-3 S-4								

- विशेष समूहों को किसी सेवा से बाहर किए जाने पर प्रभावी ढंग से ट्रेक कर सकते हैं
- लोगों को निगरानी का संचालन करने, अपने स्वयं के विश्लेषण करने और उनके समाधान का काम करने देता है
- निगरानी और विश्लेषण में उपेक्षितों की भागीदारी की गुंजाइश बनाता है
- व्यक्तिगत घरेलू स्तर और सामुदायिक स्तर की सेवाओं तक पहुंच पर नज़र रखने में सक्षम बनाता है
- मात्रात्मक और तुलनात्मक डेटा उत्पन्न करता है जिसका विश्लेषण किया जा सकता है
- एक समय अवधि में प्रगति पर नज़र रखने के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है

6. CBM के परिणाम को साझा करना/प्रकाशन/जन-सुनवाई

CBM के परिणाम का सामुदायिक स्तर पर साझा करना और प्रकाशित करना एक महत्वपूर्ण पहलू है क्योंकि यह एकमात्र ऐसा मंच है जहां समुदाय के सदस्य समूह के रूप में आते हैं और सरकारी अधिकारियों और सेवा प्रदाताओं के साथ बातचीत करते हैं। वास्तविक निगरानी और बैठक के बीच इष्टतम अवधि बनाए रखना महत्वपूर्ण है ताकि मुद्दों का निवारण प्रासंगिक और समयबद्ध तरीके से किया जाए।

यह महत्वपूर्ण है कि CBM के तहत एकत्र की गई जानकारी को इस तरह से प्रदर्शित किया जाए कि यह स्पष्ट रूप से दिखाई दे और आमतौर पर समझ में आए। किसी विशेष कार्यक्रम से संबंधित जानकारी सेवा स्थल पर प्रदर्शित की जा सकती है ताकि सुधारात्मक कार्यवाही शुरू की जा सके। उदाहरण के लिए, संबंधित संस्थानों में स्कूल, आंगनवाड़ी, स्वास्थ्य सेवाओं से संबंधित जानकारी प्रदर्शित की जानी चाहिए। ग्राम स्तर की सभी सूचनाओं को ग्राम पंचायत कार्यालय में प्रदर्शित किया जा सकता है ताकि शासन केंद्रित कार्यों को शुरू किया जा सके। बाड़मेर जिले के पाटोदी में एक स्कूल के प्रिंसिपल, नवोदाबेड़ा ने कहा कि जब भी मैं हमारे नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित चार्ट (CBM टूल) के सामने से गुजरता था, तो वह मुझे याद दिलाता जाया है कि हमें कुछ ऐसी सुविधाएं बनाने के लिए काम करने की जरूरत है जो बच्चों के लिए महत्वपूर्ण हैं। मुझे बुरा लगता है कि स्कूल में उपलब्ध कुछ सुविधाओं के लिए तीन बार क्रॉस साइन लगाया गया है। यह स्पष्ट याद दिलाता है कि मुझे और मेरे स्कूल प्रबंधन को कार्यवाही करनी है। यह महत्वपूर्ण है कि बैठक नियमित रूप से आयोजित की जाए और निगरानी की जा रही सेवा

के सेवा प्रदाता और उस सेवा के उपयोगकर्ता उसमें भाग लें। सही लोगों को शामिल करने का ध्यान रखना चाहिए जो अनुभव की गई अनियमितताओं के संबंध में अपनी गवाही दे सकते हैं। जो लोग निगरानी की जा रही सेवा से सीधे प्रभावित/संबंधित नहीं हैं उनके बड़े समूह की उपस्थिति प्रभावी नहीं हो सकती। लोगों को बैठक में दिलचस्पी तभी होगी जब उन्हें लगेगा कि इससे उन्हें फायदा होगा। इसके लिए, गाँव के अन्य लोगों के उदाहरणों को साझा करना उपयोगी है जिन्हें निगरानी बैठक/प्रक्रिया में भागीदारी के परिणामस्वरूप लाभ मिला हो। लोगों को योजनाओं तक पहुँचने में सफलता की अपनी कहानियों को साझा करने के लिए प्रोत्साहित किया जा सकता है।

समुदाय के हित को समझने के लिए उपयोग की जाने वाली अन्य रणनीतियाँ

- उस या अन्य गांवों में CBM के बाद सेवा की गुणवत्ता में बदलावों को समुदाय के साथ साझा करना
- ऑनलाइन उपलब्ध जानकारी का उपयोग करके आवेदक की स्थिति को साझा करना
- सरकारी वेबसाइटों पर उपलब्ध किसी योजना के लिए लाभार्थियों की सूची साझा करें। इससे उन्हें यह पता करने में मदद मिलती है कि उनके या अन्य लोगों के नाम जिन्हें वे जानते हैं उन्हें लाभार्थी सूची से हटा तो नहीं दिया गया है
- किसी योजना के तहत अनुमोदित प्रति व्यक्ति व्यय और इसके उचित उपयोग का महत्व पर जानकारी साझा करना
- प्रतिभागियों को सेवा स्थल पर सुविधाओं देखने के लिए ले जाना और स्थिति पर इनपुट देना

बैठक से पहले, उसके दौरान और बाद में सेवा प्रदाताओं और सरकारी अधिकारियों के साथ जुड़ना महत्वपूर्ण है। सेवा प्रदाताओं को समय पर बैठक के बारे में सूचित करके उनका सहयोग लेना महत्वपूर्ण है। उन्हें CBM के उद्देश्य के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। यदि ऐसी कोई जानकारी उनके पास है जो काम आ सकती है, तो उन्हें बैठक में समुदाय के साथ साझा करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। सेवा प्रदाता को यह समझना चाहिए कि समुदाय को किसी सेवा की निगरानी क्यों करनी चाहिए, सेवा के लिए इसके क्या लाभ होंगे और किसी सेवा के लिए समुदाय का स्वामित्व महत्वपूर्ण क्यों है। यदि सेवा प्रदाताओं को सेवा को लागू करने में कोई समस्या है, तो केवल समुदाय ही इसे हल करने में मदद कर सकता है। अगर कोई समस्या नहीं भी हो, तो भी जहां सेवा प्रदान की

जा रही है उन लोगों का स्वामित्व सेवा में मूल्य संवर्धन में मदद ही करेगा। सेवा प्रदाताओं को सह-सुविधाप्रदाता माना जाना चाहिए और सूचना और उनके दृष्टिकोण को प्रस्तुत करने को स्थान दिया जाना चाहिए।

एक आंगनवाड़ी में CBM की बैठक में, नागरिक नेता ने आंगनवाड़ी कार्यकर्ता द्वारा की गई पहल की सराहना की। उसे 0-6 आयु वर्ग के बच्चों की संख्या की पहचान करने और अपने रिकॉर्ड में सत्यापित करने के लिए गांव की सर्वेक्षण सूची की जांच करने के लिए कहा गया था कि क्या सभी को नामांकित किया गया था। चूंकि एक विसंगति थी, इसलिए नागरिक नेता ने गांव के सभी बच्चों के नामांकन के महत्व पर प्रकाश डाला। वहां मौजूद कई माता-पिता ने अपने बच्चों का टीकाकरण नहीं कराया था। नागरिक नेता ने आंगनवाड़ी कार्यकर्ता से टीकाकरण के महत्व को साझा करने का अनुरोध किया। इसी तरह, समय-समय पर बच्चों का वजन करने और रिकॉर्ड करने को महत्व नहीं दिया गया था। नागरिक नेता ने आंगनवाड़ी में जानकारी के स्व-प्रकटीकरण के महत्व और प्रकारों पर प्रकाश डाला। आंगनवाड़ी कार्यकर्ता केंद्र की दीवारों पर सूचना प्रदर्शित करने के लिए एक पेंटर और पेंट का एक बॉक्स लाने के लिए सहमत हुईं। नागरिक नेता द्वारा प्रकटीकरण के स्वरूपों के बारे में उनके प्रश्नों का उत्तर दिया गया।

मातृ मंगल के बारे में पूछे जाने पर, उन्होंने कहा कि इसका गठन किया गया था लेकिन यह निष्क्रिय थी। जो सदस्य इस CBM बैठक में उपस्थित थे, उन्हें अपनी भूमिका के बारे में ठीक से पता नहीं था। इस बात पर सहमति हुई कि अगले सप्ताह एक बैठक आयोजित की जाएगी। नए सदस्यों को शामिल किया जाएगा और सदस्यों की सूची केंद्र में प्रदर्शित की जाएगी। तारीख तय की गई और समूह ने फैसला किया कि बैठक के बाद, गांव में आंगनवाड़ी और इसकी सेवाओं के बारे में लोगों को सूचित करने के लिए एक रैली निकाली जाएगी।

संबंधित सरकारी अधिकारियों के साथ अंतराल और मुद्दों के विश्लेषण के साथ क्षेत्र से डेटा साझा करना और सिस्टम में सुधार के लिए सिफारिशें देने से वे परिवर्तन आ सकते हैं जिनसे बेहतर पहुंच प्राप्त हो सकती है। एक अन्य उदाहरण ऐसा है कि CBM की बैठकों के दौरान एक आम शिकायत यह थी कि लोगों को राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम (NFSA) के अनुसार पूर्ण हक प्राप्त नहीं हो रहे थे। चूंकि लाभार्थियों की पात्रता का कोई स्व-प्रकटीकरण नहीं था, इसलिए लोगों के पास अपने हकों को सत्यापित करने का कोई साधन नहीं

था। इसने राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम (NFSA) के तहत लाभार्थियों, उनकी इकाई का हक, पिछले एक साल में ली गई खाद्य सामग्री की मात्रा का ब्योरा, निलंबन सूची का प्रदर्शन जिसमें उन लोगों के नाम थे जिन्हें पिछले 3 महीनों में राशन नहीं मिला था, उसके बारे में सूचना के स्व-प्रकटीकरण में महत्वपूर्ण परिवर्तन किया। यह जानकारी ऑनलाइन उपलब्ध कराई गई थी और PDS डीलरों को अपनी दुकान की दीवारों पर इसे प्रदर्शित करने का आदेश दिया गया था।

निगरानी प्रक्रिया में समुदाय के हित को बनाए रखने के लिए निगरानी बैठक में तय की गई कार्यवाही के पीछे लगे रहना महत्वपूर्ण है। उन लाभार्थियों के नामों और संपर्क विवरणों का सटीक विवरण कारणों के साथ बनाना महत्वपूर्ण है, जो अपने हक प्राप्त नहीं कर रहे हैं, फॉलो अप (आगे की कार्रवाई) में मदद कर सकने वाले समुदाय के सदस्यों को जिम्मेदारियां दें, फॉलो अप के लिए तारीखें और समय-सीमा तय करें और उन पर नज़र रखने के लिए गांव की निगरानी रजिस्टर में नोट करें। वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए CBM प्रक्रिया का पालन पूरी तरह से करना महत्वपूर्ण है। यदि क्वे स्कूल में किया जा रहा हो, तो SMC सदस्यों, बच्चों, माता-पिता और स्कूल प्रशासन सहित सभी संबंधित हितधारकों को उपस्थित होना चाहिए; सेवाओं में अंतराल के बारे में तथ्यों को इकट्ठा करने के लिए क्वे के दिन स्कूल का दौरा किया जाता है और प्रिंसिपल / शिक्षकों को CBM के उद्देश्य से अवगत कराया जाता है। यदि समुदाय, बच्चों और शिक्षकों को लगता है कि शौचालय की मरम्मत की जरूरत है, तो कार्यवाही शुरू की जाएगी।

7. शिकायतों के समाधान पर नज़र रखना

पहचाने गए मुद्दों और लोगों की शिकायतों पर कार्यवाही करना CBM का एक महत्वपूर्ण घटक है। योजनाओं और कार्यक्रमों पर जानकारी का प्रसार या लोगों द्वारा अपने हकों की मांग यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त नहीं है कि लोग अपने हक प्राप्त कर पाएंगे। बेहतर पहुंच का लक्ष्य तभी साकार होता है जब लोग वास्तव में उन लाभों को प्राप्त करते हैं जिनके वे हकदार हैं। शिकायत निवारण तंत्र उन लोगों को सक्षम बनाता है जो अपने अधिकारों को प्राप्त करने से वंचित रह गए हैं या पूरी तरह से लाभ प्राप्त नहीं कर पाए हैं। लोग स्थानीय अधिकारियों को मौखिक प्रस्तुतियाँ देकर शिकायत करते हैं जो उचित जवाब नहीं देते हैं या शिकायत को गंभीरता से नहीं लेते हैं। कई बार, उन्हें खुद इस प्रक्रिया के बारे में पता नहीं होता है। कभी-कभी लोग बिचौलियों की मदद लेते हैं और पैसा खर्च करते हैं

जिसे वे बड़ी मश्किल से वहन कर पाते हैं। जो किसी तरह से अपनी शिकायतें दर्ज कर पाते हैं, उन्हें पता नहीं होता कि फॉलो-अप कैसे करना है। गांव और ब्लॉक स्तर पर सार्वजनिक कार्यक्रमों को लागू करने वाले कार्यकर्ता ठीक से जवाब नहीं देते हैं या शिकायतों के निवारण के लिए खुद को जवाबदेह नहीं मानते हैं। इसके अलावा, मुद्दों के निवारण के लिए कोई सामूहिक आवाज या मांग नहीं उठती। जब शिकायतें दर्ज या हल नहीं की जाती हैं, तो लोग असहाय महसूस करते हैं और सार्वजनिक कार्यक्रमों के लाभों के मूल्य और महत्व के बावजूद उन्हें प्राप्त करने की प्रक्रिया से पीछे हटने को मजबूर हो जाते हैं। शिकायतों को दर्ज करने और आगे की कार्यवाही करने के लिए लोगों का समर्थन करना आवश्यक है, ताकि इस मोर्चे पर सामुदायिक क्षमता विकसित की जा सके।

यह महत्वपूर्ण है कि लोगों के पास अपनी शिकायतों को दर्ज करने के लिए एक से अधिक विकल्प हों। घर पर जाकर, सूचना शिविरों और अभियानों या ग्राम स्तरीय सामुदायिक निगरानी बैठकों के माध्यम से शिकायतों की पहचान की जा सकती है। लोगों की सुविधा के अनुसार सुलभ स्थान या मंच बनाना उन लोगों के लिए महत्वपूर्ण है जो दिन में बैठकों में भाग लेने या नागरिक नेताओं से मिल नहीं पाते हैं। एक उपयोगी तंत्र सूचना संसाधन केंद्र की स्थापना है जो लोगों को जानकारी देकर और लोगों की शिकायतों में भाग लेने के लिए सहायता प्रदान करता है जो लोगों को अपनी समस्याओं को विस्तार से साझा करने और समाधान के लिए कदमों पर सलाह देता है। यह देखा गया है कि

(i) पेंशन का भुगतान नहीं होना और भुगतान में देरी, MGNRE-GA मजदूरी और छात्रों के लिए छात्रवृत्ति, पेंशन लाभ (ii) आंगनवाड़ी जैसी सार्वजनिक योजनाओं का काम नहीं करना, शिक्षकों की अनुपस्थिति और PDS में अनियमितता आदि, (iii) आवेदनों की मंजूरी में देरी और मंजूरी और अनुमोदित धन के भुगतान में देरी और (iv) पाइप लाइन जल आपूर्ति, सड़क संपर्क, जल आपूर्ति, बिजली कनेक्शन, आदि जैसे बेहतर बुनियादी ढाँचे के निर्माण आदि से संबंधित चार प्रकार की शिकायतें हैं।

सभी उपलब्ध शिकायत निवारण तंत्रों को जानना और उनका इस्तेमाल करना उपयोगी है। कई बार, किसी शिकायत का हल एक तंत्र के माध्यम से नहीं हो पाए तो उसे दूसरे माध्यम से हल करना पड़ सकता है। ऐसे कई कानून और तंत्र हैं जिन्हें सरकार ने लोगों को अपनी शिकायत दर्ज करने और / या उन पर नज़र रखने के लिए शुरू किए हैं। आमतौर पर इनमें शामिल हैं:

- लोक सेवा के लिए नागरिक अधिकार अधिनियम, गुजरात, 2013 पात्रता, सेवा की गुणवत्ता और अवधि निर्दिष्ट करता है, जिसमें लोगों को सेवाएं उपलब्ध होनी चाहिए।
- एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र, गुजरात में अनुप्रयोग और प्रौद्योगिकी द्वारा सार्वजनिक शिकायत में राज्य-व्यापी ध्यानाकर्षण (SWA-GAT) तालुका, जिला और राज्य स्तर पर उपलब्ध है।
- केंद्र सरकार द्वारा शुरू किया गया लोक शिकायत (PG) पोर्टल भी है।
- अलग-अलग टोल-फ्री नंबर अलग-अलग सरकारी विभागों द्वारा शुरू किए गए हैं।
- शिकायतों के पंजीकरण के लिए ब्लॉक और जिला स्तर के अधिकारियों के साथ आमने-सामने संप्रेषण और/या लिखित आवेदन किया जा सकता है

केवल यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण नहीं है कि शिकायतें संबंधित विभागों तक पहुंचें, बल्कि यह भी है कि इसे हल होने तक ट्रैक किया जाए। ट्रैकिंग हल करने की दर को बढ़ाने में मदद कर सकती है। सभी शिकायतों को विशेष रूप से CBM के लिए बनाए गए ग्राम रजिस्टर में दर्ज करना चाहिए। जब तक मामला हल नहीं हो जाता, तब तक दर्ज की जाने वाली प्रत्येक कार्यवाही को रिकॉर्ड किया जाना चाहिए। अगर एक तंत्र से समस्या हल नहीं होती है तो यह रणनीति को बदलने में मदद करता है। इन ग्राम रजिस्ट्रों को इस तरह से रखना चाहिए कि नागरिक नेता इस प्रक्रिया को स्वयं बनाए रख सकें। हर महीने, ग्राम स्तरीय सामुदायिक बैठकों के दौरान, शिकायतों का फॉलो-अप किया जा सकता है। यदि शिकायतों का निवारण नहीं किया जाता है, तो आगे की कार्यवाही की जानी चाहिए।

ऑनलाइन पोर्टल पर पंजीकृत सभी शिकायतों को आवेदन की तारीख, की गई कार्यवाही और आवेदन कहां तक पहुंचा को ध्यान में रखते हुए इस पर नज़र रखी जानी चाहिए। प्रक्रिया और हल में देरी को भी ट्रैक किया जा सकता है। यदि कोई मामला हल हो गया है और आवेदक हल से संतुष्ट नहीं है, तो यह पता लगाना आवश्यक हो जाता है कि इसे कैसे फिर से खोला जा सकता है। अक्सर मामला किसी विभाग को भेजा जाता है और अधिकारियों से जवाब देने के लिए कहा जाता है। इससे जरूरी नहीं कि मामला सुलझ जाए। इसलिए, यदि किसी मामले को समय से पहले बंद कर दिया गया है, तो ट्रैकिंग मदद कर सकती है, ताकि आवश्यक रूप से उसका फॉलो-अप किया जा सके। डेटा का उपयोग मुद्दों की समझ उत्पन्न करने के लिए किया जा सकता है।

8. CBM का परिणाम

प्रभावी रूप से प्रबंधित और सुगमित CBM के समुदाय और सार्वजनिक कार्यक्रम प्रदान करने वाले सिस्टम के लिए सकारात्मक परिणाम आते हैं। सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं के उपयोग और कार्यान्वयन से संबंधित मुद्दों की समझ समुदाय के साथ गहन और सीधे जुड़ाव के कारण वर्षों में विकसित हुई है। इससे लोगों को हक प्राप्त करने में मदद करने और शिकायतों के निवारण की उच्च दर सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त रणनीति अपनाने में नागरिक नेताओं को मदद मिली है। कार्यक्रम / सेवा से संबंधित जागरूकता, सेवा प्रदाताओं की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों और सेवा गुणवत्ता के मापदंडों के बारे में बढ़ती जागरूकता के कारण, लोगों की समितियों के सदस्यों की भूमिकाओं पर स्पष्टता यह देखी गई है कि सार्वजनिक योजनाओं की पहुंच में सुधार आखिरी व्यक्ति तक पहुंच गया है। सार्वजनिक कार्यक्रमों और योजनाओं तक पहुंचने के लिए CBM पद्धति लोगों के बीच व्यक्तिगत और सामूहिक रूप से अपनी मांगों का प्रतिनिधित्व करने के लिए विश्वास पैदा करती है। लोग सोशल ऑडिट, स्व-प्रकटीकरण जैसे शिकायत निवारण और सामाजिक जवाबदेही साधन के तंत्र से परिचित होते हैं जो नागरिक केंद्रित शासन के महत्वपूर्ण क्षेत्र हैं। जब स्थानीय मुद्दों पर चर्चा की जाती है, तो स्थानीय कार्यवाही शुरू करने के लिए एक वातावरण बनाया जाता है। जब लोग सेवा प्रदान में सुधार के लिए कार्यवाही की मांग करते हैं, तो CBM के सुविधाप्रदाता को जवाब देना चाहिए। यदि सेवा प्रदाता समुदाय द्वारा प्रस्तावित किसी कार्यवाही का विरोध करता है, तो सुविधाप्रदाता (नागरिक नेता) को कड़ा रुख अपनाना चाहिए। CBM बिना सत्ता के खेल के लोगों को समान स्तर पर सेवा प्रदाता के साथ मुद्दों पर चर्चा करने के लिए मंच प्रदान करता है। व्यक्तियों द्वारा उठाए गए मुद्दों के वैसे परिणाम नहीं मिल सकते जैसे समूह द्वारा उठाने पर मिलते हैं।

उपेक्षित समूहों को शामिल करना

GP सदस्यों और समुदाय के समर्थन के साथ, CBM प्रक्रिया उन उपेक्षित समूहों की पहचान कर सकती है जिनके सदस्यों की सरकारी कार्यक्रमों तक आसान पहुंच नहीं है। इन कार्यक्रमों से उनके बहिष्कार के कारणों को समझने और उनके और सेवा प्रदाता के साथ बातचीत शुरू करने उन्हें सरकारी कार्यक्रमों और सेवाओं के दायरे में लाने में मदद करता है। CBM स्कूल नहीं जाने वाले बच्चों, जो बच्चे आंगनवाड़ी में नामांकित नहीं होते हैं, आंगनवाड़ी या स्कूल नहीं आते हैं, जाति आधारित भेदभाव या दुर्व्यवहार के कारण टीकाकरण कवर या चिकित्सा उपचार से बचे रह गए हैं उनकी पहचान करने में विशेष

रूप से प्रभावी रहा है। इन मामलों को बाद में समुदायों और निगरानी समितियों द्वारा उठाया गया और सकारात्मक परिणाम प्राप्त किए गए।

सामाजिक पूंजी का निर्माण

सामाजिक पूंजी से यहां मतलब संपर्क, सद्भावना, सामाजिक बातचीत और समझ से है जो समुदायों में लोगों को एक-दूसरे पर भरोसा करने, साझा करने और व्यक्तिगत लाभ और सामान्य लाभ के लिए एक साथ काम करने में सक्षम बनाती है। CBM पात्र लाभार्थियों की पहचान करने में मदद करता है जिन पर कभी ध्यान नहीं दिया गया। CBM प्रक्रिया से गुजरने की पूरी प्रक्रिया, सेवाओं से वंचित होने के प्रमाणों का निर्भीक मुखर होना उस समुदाय में एक नई आशा लाता है जो निष्क्रियता और निराशा में डूबा हुआ था। एक सशक्त समुदाय अपनी सफलता को दूसरों के साथ साझा करने के लिए तैयार हो जाता है।

सेवाओं की सतत निगरानी

लोगों की समितियों का उचित गठन और प्रेरणा और सूचित और कुशल नागरिक नेताओं का कैडर CBM की प्रक्रिया को निरंतरता देने में सक्षम है। स्थानीय कार्यवाहियां न केवल आरंभ की जाती हैं बल्कि उन्हें समाधान की ओर ल जाया जाता है। हर जगह SMC सक्रिय हैं। बैठकें अधिक नियमित रूप से आयोजित की जाने लगी हैं और उपस्थिति की निगरानी, पर्याप्त नहीं होने पर शिक्षकों की मांग, यदि एकमात्र शिक्षक लंबे समय तक अनुपस्थित हों तो वैकल्पिक शिक्षकों की तलाश, MDM के नियमित प्रावधान आदि के बारे में कार्यवाही शुरू की गई है। कम नामांकन के कारण जब स्कूल बंद होने के कगार पर थे तब SMC ने नामांकन और उपस्थिति बढ़ाने की दिशा में काम किया। ग्राम स्वास्थ्य स्वच्छता और पोषण समिति (VHSNC), स्कूल प्रबंधन समितियों (SMC) जैसी कुछ समितियों की क्लस्टर स्तरीय बैठकें, उचित मूल्य की दुकानों के तहत समितियों और आंगनवाड़ियों के तहत मातृ मंगल समितियों का नियमित रूप से आयोजन किया जा रहा है। गाँव स्तर पर सेवाओं को बेहतर बनाने के इच्छुक सक्रिय सदस्य इन बैठकों में भाग लेते हैं। जैसे-जैसे समितियां नियमित रूप से मिलना शुरू करती हैं, धीरे-धीरे वे ब्लॉक स्तर पर संघ बनाते जाते हैं। कच्छ के भचाऊ तालुका में तालुका स्तर पर एक SMC महासंघ का गठन किया गया है और यह सरकारी सेवाओं की निगरानी के लिए दबाव समूह के रूप में कार्य करता है। इन समितियों ने कुछ मुद्दों को संयुक्त रूप से उठाना शुरू कर दिया है। उदाहरण के लिए, लगभग 200 पात्र महिलाएँ जननी

सुरक्षा योजना (JSY) और कस्तूरबा पोषण सहाय योजना (KPSY) का लाभ नहीं उठा सकी थीं, जो साबरकांठा जिले के पोशिना तालुका के अजवास प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र (PHC) के अंतर्गत शामिल क्लस्टर में आते हैं। चिकित्सा अधिकारी (MO), समुदाय के सदस्यों, तीन पंचायतों के VHSNC के सदस्यों - अंजनी, कालिकंकर और जिज्ञानत और तालुका स्वास्थ्य अधिकारी (THO) के साथ एक बैठक ने इस मुद्दे को हल किया। THO ने लाभार्थियों को लाभ देने में मदद करने का वादा किया, बशर्ते वे आवश्यक दस्तावेज जमा करें। जब इस मुद्दे को कलेक्टर के ध्यान में लाया गया, तो उन्होंने सीधे गवाही के लिए गांवों का दौरा किया। MO और THO को बदल दिया गया। जो लाभार्थी आवश्यक दस्तावेज देने में सक्षम थे, उन्हें इस योजना का लाभ मिला है। PHC भवन के निर्माण के लिए अतिरिक्त निधि भी मंजूर की गई।

9. सामुदायिक निगरानी में चुनौतियां

CBM के दौरान लगभग सभी चरणों में कई चुनौतियां सामने आ सकती हैं। उन्हें पहचानना और प्रासंगिक रणनीतियों को अपनाने से उन्हें दूर करने में मदद मिल सकती है। किसी गांव में सत्ता समीकरणों से जुड़ी या उभर रही हैं, उन चुनौतियों से पार पाना अधिक कठिन हो सकता है। ऐसे मामलों में, परिणामों को खुद को प्रकट करने में अधिक समय लग सकता है। इन चुनौतियों का सामना करने के लिए समूहों की शक्ति को बढ़ाना और उपयोग करने की जरूरत है। समय की कमी, अपनी आजीविका के साथ व्यस्तता और कई बार बैठक स्थल से भौतिक दूरी की वजह से किसी समुदाय के कई लोग CBM में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित महसूस नहीं करते हैं। उनके मुद्दों को आवाज़ देना भी आसान नहीं है क्योंकि लोग चुप्पी की संस्कृति में विश्वास करते हैं। जब तक किसी सेवा का नहीं मिलना उन्हें सीधे और यथोचित गंभीर तरीके से प्रभावित नहीं करता है, तब तक लोग मुद्दों को उठाने के लिए तैयार नहीं होते हैं। गाँव में सत्ताधीशों के विरोध का डर भी लोगों को प्रतिवेदन करने से रोकता है।

सेवा प्रदान तंत्र में बदलाव के साथ तालमेल रखना

सेवा प्रदान तंत्र में समय-समय पर कई बदलाव किए जाते हैं। उदाहरण के लिए, हकदारी के लिए ऑफ़लाइन आवेदन अब ऑनलाइन आवेदन सिस्टम से बदले जा रहे हैं। लोगों को उनके आवेदन और हकदारी की स्थिति को ट्रैक करने में मदद करने के लिए जानकारी ऑनलाइन उपलब्ध कराई जा रही है। आवेदन जमा करने के अलावा शिकायतें भी ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं। कुछ योजनाओं के

लिए पात्रता मानदंड भी बदलते रहते हैं। समुदाय को न केवल इन बदलावों से अवगत कराने की आवश्यकता है, बल्कि स्वतंत्र रूप से नए तंत्र का उपयोग करने के लिए भी सुसज्जित करना है।

ग्राम स्तर के पदाधिकारियों को CBM से जोड़ना क्योंकि यह गलती खोजने से जुड़ा है

यह स्वाभाविक है कि निगरानी बैठक सेवा प्रदाता की भूमिका से जुड़े हुए अंतराल और खामियों को उजागर करे। सकारात्मक तरीके से नियंत्रित नहीं किया जाए, तो यह सेवा प्रदाता को नाराज कर सकता है और वह सेवा में सुधार के लिए आवश्यक परिवर्तनों को लागू करने में बाधाएं पैदा कर सकता है। सेवा प्रदाताओं को न केवल वृष्ट के उद्देश्य बल्कि उन्हें और सेवा प्रदान करने को यह कैसे लाभान्वित करेगा इसको समझने में मदद करने के लिए सुविधा प्रदाता/ नागरिक नेता को कुशलता से संभालना होगा। बैठक के दौरान सेवा प्रदाता को जोड़ने के सकारात्मक तरीके खोजना भी उतना ही महत्वपूर्ण है, जितना वे अपनी भूमिका निभाने में चुनौतियों का सामना करते हैं उसे स्वीकार करना और सेवा प्रावधान में अंतराल को उजागर करना है। इसके अलावा, उन्हें सेवा में सुधार के तरीकों के बारे में सुझाव देने और परिवर्तन प्रक्रिया में भागीदार होने के लिए राजी करना बैठक के सबसे महत्वपूर्ण और चुनौतीपूर्ण घटकों में से एक है। यह समय-समय पर दोहराया जाना चाहिए कि CBM 'गलती खोजने' की प्रक्रिया नहीं है, बल्कि 'तथ्य खोजने' की प्रक्रिया है। प्रस्तावित कार्यवाही के फॉलो-अप के लिए निहित समूहों का दबाव व्यक्तियों और ऐसे लोगों के समूह जिनके निहित स्वार्थ हैं और सत्तासीन हैं, वे यथास्थिति बनाए रखने के लिए एड़ी-चोटी का जोर लगाते हैं। जब चुनौती दी जाती है, तो वे मौन की संस्कृति को बनाए रखने के लिए हर संभव तरीका अपनाते हैं। CBM से पहले, अनौपचारिक बैठकों में, लोग विभिन्न सेवाओं के बारे में शिकायत करते हैं। हालांकि, जब उन्हें शिकायतों पर अपनी गवाही दर्ज करने के लिए कहा जाता है, तो लोग अक्सर इस डर से बचते हैं कि ऐसा करना अधिकारियों के साथ उनके रिश्ते खराब कर देगा। कई बार, समुदाय के सदस्य उन शिकायतों को दर्ज नहीं करना चाहते हैं जिनसे कठोर दंड मिल सकता है।

कई मोर्चों पर धीरे-धीरे बदलाव और पहले जैसी स्थिति पर पहुंचने का खतरा

अधिकांश सामुदायिक कार्यवाही सेवाओं का लाभ उठाने के लिए बहिष्कृत लोगों को शामिल करने और लाभ उठाने के लिए नए

शेष पृष्ठ 24 पर

राजस्थान में 'जन सूचना पोर्टल' का लोकार्पण - सार्वजनिक कार्यक्रमों में पारदर्शिता और जवाबदेही की दिशा में एक कदम

राजस्थान सरकार द्वारा दिनांक 12-13 सितंबर, 2019 को 'जन सूचना पोर्टल' (जेएसपी) की शुरुआत जयपुर में आयोजित लोकार्पण कार्यक्रम द्वारा किया गया। इस कार्यक्रम में उपस्थित पूर्व न्यायधीश जस्टिस मदन लोकर (सुप्रीम कोर्ट ऑफ इन्डिया) और पूर्व न्यायधीश जस्टिस ए.पी.शाह (सुप्रीम कोर्ट ऑफ इन्डिया) के भाषण का अनुवाद यहाँ प्रस्तुत किया गया है।

प्रिय मित्रों,

हम, मजदूर किसान शक्ति संगठन (MKSS) और राजस्थान के सूचना एवं रोजगार अधिकार अभियान (SR अभियान) के सदस्य 12-13 सितंबर 2019 को जयपुर में जन सूचना पोर्टल पर चर्चा और इसके शुभारंभ में भाग लेने के लिए समय निकालने और प्रयास करने के लिए हार्दिक धन्यवाद देते हैं।

जैसा कि आप भी जानते हैं, यह पोर्टल आम नागरिकों के लिए सूचना को सुलभ बनाने में एक महत्वपूर्ण प्रगति है और इस और अन्य राज्यों में नए पारदर्शिता शासन के लिए बिल्डिंग ब्लॉक के रूप में कार्य करने की क्षमता है। अन्य राज्यों में किए गए अन्य प्रयासों के बीच यह पोर्टल इसलिए अद्वितीय है कि इसे नागरिक समाज संगठनों के साथ संवाद के आधार पर बनाया गया है। इसलिए, इस पहल के साधन और उद्देश्य राज्य में लोकतंत्र और इस तरह जवाबदेही की मजबूती के लिए महत्वपूर्ण हैं। हम उत्सुक थे कि आप इस लॉन्च (शुभारंभ) का हिस्सा बनें, और उम्मीद है कि आप इस ढांचे पर निर्माण कर सकते हैं, और अपने स्वयं के राज्यों में जानकारी के स्व-

प्रकटीकरण के लिए मजबूत तंत्र विकसित कर सकते हैं। हम आपके अनुभवों से सीखने की भी अपेक्षा करते हैं।

हम भी आप में से हरेक के संपर्क में बने रहेंगे, और बाद में राजस्थान के जन सूचना पोर्टल पर राज्य प्रशासन के साथ 'डिजिटल संवाद' के माध्यम से सूचना के खुलासे की गुंजाइश में सुधार और विस्तार में आपकी विशिष्ट मदद और समालोचना का इंतजार रहेगा। विशेष रूप से इसके दायरे का विस्तार करने, और ऑफ़लाइन मोड पर प्रकटीकरण के मानदंडों के निर्माण पर। इस कार्यक्रम पर कुछ प्रासंगिक प्रेस कवरेज का सारांश भी नीचे दिया गया है और दिल्ली उच्च न्यायालय के पूर्व मुख्य न्यायाधीश, न्यायमूर्ति ए.पी. शाह द्वारा लॉन्च के समय दिया गया मुख्य भाषण भी आपकी जानकारी के लिए संलग्न है। <https://www.thehindu.com/opinion/op-ed/a-milestone-in-greater-transparency-accountability/article29411242.ece>

सादर,

अरुणा रॉय और निखिल डे

अधिक पारदर्शिता, जवाबदेही में मील का पत्थर

पूर्व न्यायधीश जस्टिस मदन लोकर (सुप्रीम कोर्ट ऑफ इन्डिया)

राजस्थान में जन सूचना पोर्टल का शुभारंभ सूचना के अधिकार के लिए एक महत्वपूर्ण सिद्धि है। राजस्थान सरकार द्वारा कल शुरू किया गया जन सूचना पोर्टल (JSP) सूचना के अधिकार (RTI) - विशेषकर सूचना के स्व-प्रकटीकरण से संबंधित RTI अधिनियम की धारा-4 को आगे बढ़ाने में एक उल्लेखनीय उपलब्धि है। पारदर्शिता जवाबदेही के साथ होनी चाहिए, और यही वजह है कि JSP का मूल्य और महत्व बहुत बढ़ जाता है क्योंकि इसमें राज्य सरकार को उन सभी के लिए जवाबदेह बनाने की शक्ति है जो पोर्टल पर उपलब्ध

जानकारी का उपयोग करते हैं। क्या पारदर्शिता के साथ जवाबदेही ने किसी भी व्यवस्था में परिवर्तन किया है? भारत के सर्वोच्च न्यायालय की e-समिति के साथ मेरे सहयोग के दौरान, और न्याय प्रदान करने की प्रणाली में पारदर्शिता को ध्यान में रखते हुए, एक राष्ट्रीय न्यायिक डेटा ग्रिड का शुभारंभ किया गया था। इससे देश भर में सभी लंबित मामलों की जानकारी मिली। कुछ समय पहले, ग्रिड पर लंबित मामलों का वर्ष-वार विवरण दिया गया था और यह पाया गया कि 30 से अधिक वर्षों से 70,000 से अधिक मामले लंबित थे। इन

आंकड़ों का मतलब तब तक कुछ भी नहीं था जब तक कि न्याय प्रदान प्रणाली को इतनी बड़ी संख्या में मामलों में भारी देरी के लिए जवाब देने के लिए नहीं कहा जाता। कई अदालतों में मुख्य न्यायाधीशों और रजिस्ट्रारों ने इस तथ्य की सराहना की कि उन्हें इस तरह के भारी विलंब से संबंधित सवालों के जवाब देने के लिए जवाबदेह थे; अब कई अदालतों ने काफी सफलता के साथ पुराने मामलों के निपटारे पर ध्यान केंद्रित करना शुरू कर दिया है। यह सभ्य समाज द्वारा लाई गई जवाबदेही के साथ पारदर्शिता का एक अच्छा उदाहरण है।

कई पहुंच बिंदु

मुझे JSP के सूक्ष्म पूर्वावलोकन का अवसर प्राप्त हुआ था। सरकार की हर गतिविधि का विवरण जैसे खाद्यान्न और राशन की दुकानों की उपलब्धता और उनका वितरण, विभिन्न योजनाओं के कार्यान्वयन और उनके लाभार्थियों और कई अन्य जानकारी वास्तविक समय के आधार पर उपलब्ध होती हैं, जो वस्तुतः इसे जनता सूचना प्रणाली बनाती हैं। सरकारी अधिकारियों, IT पेशेवरों और नागरिक समाज के बीच एक नियमित और गहन परामर्श प्रक्रिया के माध्यम से पोर्टल का आगमन हुआ है। सूचना प्रौद्योगिकी के लाभों का सही उपयोग करने के लिए सभी क्षेत्रों में बातचीत की ऐसी ही प्रक्रिया अपनानी चाहिए। भारत में डिजिटल विभाजन वास्तव में एक गंभीर समस्या है। इसे पाटने के लिए, यह ध्यान रखने की जरूरत है कि पहुंच स्थल खुले और मुक्त हों।

चूंकि सूचना इंटरनेट पर उपलब्ध है, इसलिए प्रत्येक नागरिक, नगरपालिका वार्ड और पंचायत के पास सूचना तक पहुंच होनी चाहिए। उदाहरण के लिए, मैंने यकायक देखा कि किसी विशेष क्षेत्र में कई पहचाने गए व्यक्तियों ने कई महीनों तक किसी भी राशन का लाभ नहीं उठाया था। ऐसे व्यक्तियों से आसानी से संपर्क किया जा सकता है और यदि वे अपने लिए उपलब्ध लाभों का लाभ नहीं उठाना चाहते हैं, तो वे इसे किसी अन्य पात्र व्यक्ति के पक्ष में त्याग सकते हैं। इसी तरह, राजस्थान सरकार ने कुछ अन्य राज्यों की तरह, किसानों के ऋणों को माफ कर दिया है। पोर्टल में प्रत्येक बैंक शाखा में प्रत्येक किसान का राशि के साथ विवरण दिया गया है जिनके ऋणों को माफ कर दिया गया है। खनन पट्टों के बारे में एक अन्य महत्वपूर्ण जानकारी है। देश के विभिन्न हिस्सों में अवैध खनन एक प्रमुख मुद्दा रहा है, जिसमें लोग मंजूरीयों का विवरण निर्धारित करने में असमर्थ हैं। यह पोर्टल हर जिले में खानों की सूची देता है,

भौगोलिक निर्देशांक, और उस क्षेत्र के बारे में सूचना प्रदान करता है जहां खनन की अनुमति दी गई है, जिसमें भूमि विलेख पहचानकर्ता भी शामिल हैं। यह प्रदूषण और पर्यावरण मंजूरी के बारे में विवरण भी प्रदान करता है। अंत में, पोर्टल उत्पादन और भुगतान की गई रॉयल्टी और करों का विवरण प्रदान करता है। इस तरह की जानकारी स्वच्छ समाज के लिए सरकार और नागरिकों के बीच प्रगतिशील साझेदारी की सुविधा प्रदान कर सकती है।

यह महत्वपूर्ण है कि राजस्थान सरकार की फाइलों पर भारी मात्रा में जानकारी उपलब्ध है, जो अब तक केवल RTI आवेदन दाखिल करने के माध्यम से प्राप्त की जा सकती थी। हालांकि, प्रौद्योगिकी के उपयोग और रिकॉर्ड और सूचना के डिजिटलीकरण के साथ, यह जानकारी JSP पर स्वतंत्र रूप से उपलब्ध कराई गई है। इस हद तक, RTI कानून में किसी को भी सहारा लेने और प्रतिक्रिया का इंतजार करने की कोई आवश्यकता नहीं है। सभी जानकारी तुरंत, मुफ्त में प्राप्त की जा सकती है।

प्रमुख चुनौतियां

JSP का मात्र लॉन्च पर्याप्त नहीं है। इसके रखरखाव के मुद्दों और यह सुनिश्चित करना कि सूचना की उपलब्धता में कोई कमी नहीं हो इसके संबंध में बड़ी चुनौतियां हैं। इसे ध्यान में रखते हुए, JSP के विकास और रखरखाव के लिए मसौदा दिशानिर्देश तैयार किए गए हैं। लागू होने के बाद, यह सुनिश्चित करेगा कि सूचना प्रणाली निर्बाध रूप से जारी रहे। राजस्थान सरकार के विभिन्न विभागों, जिन्हें लाइन विभाग कहा जाता है, उनको दायित्वों का एक सेट दिया गया है जिसे उनसे पूरा करने की उम्मीद की जाती है। उदाहरण के लिए, उनसे रिकॉर्ड के डिजिटलीकरण को सुनिश्चित करने की उम्मीद की जाती है। इसके अलावा, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग JSP के विकास, परिचालन और रखरखाव के लिए नोडल विभाग के रूप में काम करेगा। इस विभाग को अपने दायित्वों के बारे में बताया गया है, जिसमें डिजिटल संवाद सलाहकार समूह द्वारा निर्धारित मानदंडों और मानकों का पालन शामिल है। जिम्मेदारियों को पूरा करना सुनिश्चित करने के लिए, सलाहकार समूह निगरानी एजेंसी होगी। शिकायत निवारण अधिकारियों की नियुक्ति की जाएगी ताकि नागरिक राज्य सरकार को वास्तव में जवाबदेह बना सकें।

नागरिकों के लिए प्रशिक्षण

राजस्थान सरकार ने भी नागरिकों को प्रशिक्षित करने के लिए कदम

उठाए हैं ताकि वे उपलब्ध सुविधाओं से अवगत हों। यह अपने आप में पर्याप्त नहीं हो सकता है। इसलिए, नगरपालिका वार्ड और पंचायत स्तरों के ठीक नीचे विकेंद्रीकृत स्थानों में JSP को होस्ट करने का निर्णय लिया गया है। उनके पास कल्याणकारी योजनाओं, खनन जैसे राजस्व गतिविधियों और स्वास्थ्य और शिक्षा जैसे अन्य सेवा वितरण मुद्दों तक पहुंच होगी।

यह बहुत अच्छा होगा यदि अन्य सभी राज्य सरकारें राजस्थान सरकार की पहल का अनुसरण करें, जिसका उद्देश्य पिछड़े वर्गों सहित लोगों को शासन प्रक्रिया का हिस्सा बनाना है। जस्टिस मदन लोकर भारत के सर्वोच्च न्यायालय के सेवानिवृत्त न्यायाधीश हैं।
लिंक: <https://www.thehindu.com/opinion/op-ed/a-milestone-in-grait-transparency-accountability/article29411242.ece>

RTI पर भाषण

प्रस्तावना

1. माननीय मुख्यमंत्री, माननीय उपमुख्यमंत्री, मुख्य सचिव, प्रमुख सचिव, राज्य सूचना आयुक्त, श्रीमती अरुणा राँय, श्री वजाहत हबीबुल्लाह और सम्मानित देवियों और सज्जनों। जन सूचना पोर्टल के उद्घाटन के लिए इस ऐतिहासिक कार्यक्रम में शामिल होने के लिए मैं वास्तव में सम्मानित महसूस कर रहा हूँ। वास्तव में, यह सूचना के अधिकार आंदोलन के मार्ग में एक महत्वपूर्ण मील का पत्थर है।

2. मैं आज RTI द्वारा निभाई गई महत्वपूर्ण भूमिका पर दर्शकों को संबोधित करूंगा - विशेष रूप से धारा 4 जो सार्वजनिक प्राधिकारियों पर दायित्वों को लागू करती है और राज्य को कुछ सूचनाओं को स्वतः जारी करने के लिए प्रेरित करती है - एक लोकतांत्रिक सरकार के कामकाज में पारदर्शिता और सशक्तीकरण सुनिश्चित करने के लिए।

3. शुरू करने से पहले, मैं इतिहास में थोड़ा पीछे जाना चाहता हूँ। 330 ईसा पूर्व में, शास्त्रीय युग के प्रसिद्ध महान यूनानी वक्ता, आयशीन एथेनियन अदालत के संगमरमर के फर्श पर खड़े थे और उसने अपनी सरकार के रिकॉर्ड का निरीक्षण करने के लिए जनता के अधिकार के महत्व की बात की थी, 'एक अच्छी बात, मेरे साथी एथेनियन, सार्वजनिक रिकॉर्ड का संरक्षण एक अच्छी बात है। रिकॉर्ड नहीं बदलते हैं, और वे गद्दारों के साथ पक्ष नहीं बदलते हैं, लेकिन वे आप लोगों को जब भी आप चाहते हैं जानने का अवसर प्रदान करते हैं।'

4. 2000 साल बाद, संयुक्त राज्य अमेरिका के 4थे राष्ट्रपति, जेम्स मैडिसन ने इसी तरह के विचार व्यक्त किए, यह देखते हुए कि 'लोकप्रिय जानकारी के बिना लोकप्रिय सरकार, या इसे प्राप्त करने के साधन के बिना, केवल ढोंग का प्रस्ताव या एक त्रासदी है: या शायद दोनों हैं। ऐसे लोग जो अपने स्वयं के शासक (गवर्नर) बनना चाहते हैं, उन्हें खुद को उस शक्ति से लैस करना चाहिए जो ज्ञान देता है।

5. इन दोनों के विचारों में आम बात यह विचार है कि जनता का सूचना का अधिकार लोकतंत्र की आधारशिला है - एक संस्थापक आदर्श जो गोपनीयता के मामले में पारदर्शिता को प्राथमिकता देता है। हमारे संविधान निर्माताओं ने भारतीय संविधान में सूचना के अधिकार को स्पष्ट रूप से शामिल नहीं किया, लेकिन उन्होंने संविधान के भीतर खुली सरकार, जवाबदेही, और अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता के आदर्शों को लागू किया, जैसा सुप्रीम कोर्ट ने बाद के वर्षों में अनुच्छेद 19 (1) (a) से जानकारी का संवैधानिक अधिकार निकाल ही लिया।

'सूचना का अधिकार' की आवश्यकता को समझना

6. विभिन्न औचित्य हैं जो सूचना के अधिकार की आवश्यकता को रेखांकित करते हैं। इनमें पहले, RTI एक सहभागी लोकतंत्र का अभिन्न अंग है; दूसरा, RTI अन्य अधिकारों का प्रयोग करने के लिए एक मौलिक अधिकार के रूप में काम करता है; तीसरा, जानकारी संपत्ति है; चौथा, वे पारदर्शिता और खुली सरकार को बढ़ावा देते हैं; और वे नागरिक-राज्य सहभागिता को प्रोत्साहन देते हैं।

सहभागी लोकतंत्र के अभिन्न अंग के रूप में RTI

7. यह 'राजनीतिक-लोकतांत्रिक' औचित्य है, जो सहभागिता और संवैधानिक लोकतंत्र के प्रभावी कामकाज के लिए सूचना के अधिकार को महत्वपूर्ण मानता है।

8. उदाहरण के लिए भारत में, RTI कार्यकर्ताओं, पत्रकारों और सामान्य नागरिकों ने आधार जटिल-तंत्र के काम के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए RTI अधिनियम का सफलतापूर्वक उपयोग किया है। इसमें काली सूची में डाले गए नामांकन केंद्रों की संख्या, UIDAI द्वारा पिछले 7 वर्षों में निष्क्रिय या रद्द आधार कार्ड की संख्या, UIDAI द्वारा आधार अधिनियम की धारा 47 के तहत

दायर FIR की संख्या, और बचत दावों की गणना के लिए आधार के बारे में जानकारी शामिल थी। RTI आवेदनों से पता चला कि 99.97% आधार नंबर ऐसे लोगों को जारी किए गए थे जिनके पास पहले से ही दो मौजूदा पहचान दस्तावेज थे, इस प्रकार सरकार के दावे पर प्रश्नचिह्न खड़ा होता है कि सभी को पहचान देने के लिए आधार आवश्यक था।

9. RTI ने सरकार की फ्लैगशिप योजना, जन धन योजना के कामकाज के पीछे की सच्चाई को उजागर करने में भी मदद की जिसके तहत जिनका बैंक खाता नहीं था उनका बैंक खाता खुलना था। RTI की जानकारी से पता चला कि 18 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों और उनकी 16 क्षेत्रीय ग्रामीण सहायक कंपनियों ने 1.05 करोड़ जन धन खातों में 1 रु. जमा किया। यह पाया गया कि यह एक-रुपया बैंक के अधिकारियों द्वारा शून्य बैलेंस खातों को कम करने के लिए जमा किया गया था। इससे इस तरह की प्रथाओं, शून्य शेष खातों और स्वयं जन धन योजना की प्रभाविकता के बारे में खूब सार्वजनिक बहस हुई, और इससे हमारा लोकतंत्र ही समृद्ध हुआ।

अन्य अधिकारों का प्रयोग करने के लिए मूलभूत अधिकार के रूप में RTI

10. सूचना के अधिकार के संवैधानिक उन्नयन के लिए एक संबंधित औचित्य 'इंस्ट्रूमेंटल' औचित्य है, जो नागरिकों को उनके अन्य संवैधानिक अधिकारों का उपयोग करने के लिए एक जरूरी पूर्व-आवश्यकता के रूप में इस अधिकार को मानता है। यह दृष्टिकोण राज्य से नागरिकों की निर्भरता को कम करने और उन्हें अपने अधिकार का प्रभावी रूप से उपयोग करने के लिए सक्षम करने पर केंद्रित है। इस प्रकार, जैसे शिक्षा का अधिकार एक अधिक सूचित नागरिकता बनाता है, ऐसे दृष्टिकोण के तहत सूचना का अधिकार उनके लिए सरकार को जिम्मेदार बनाने के लिए महत्वपूर्ण है।

11. यह नागरिक और राज्य के बीच सत्ता और सूचना असंतुलन को बराबर करने में भी मदद करता है: राज्य नागरिकों को ढेर सारी सेवाएं प्रदान करता है, लेकिन उसके पास कानून प्रवर्तन और कुछ कर्तव्यों का पालन करवाने के लिए बल प्रयोग करने की सत्ता भी है। सूचना का अधिकार नागरिकों को राज्य की ज्यादतियों के खिलाफ सशक्त बनाने और राज्य के कामकाज में सुधार लाने में मदद करेगा।

संपत्ति के रूप में सूचना

12. तीसरा दृश्य 'मालिकाना' औचित्य में से एक है कि सरकार की जानकारी रखना एक राष्ट्रीय संसाधन है, जो सार्वजनिक धन का

उपयोग करके, सार्वजनिक लाभ के लिए या अपने आधिकारिक कर्तव्यों के लिए एकत्र किए या बनाए जाते हैं। इस दृष्टिकोण के तहत, सरकार और इसकी विशाल नौकरशाही एक तरह से, अपने नागरिकों और निवासियों की ओर से इस तरह की जानकारी की 'सार्वजनिक ट्रस्टी' है।

पारदर्शिता और खुली सरकार को बढ़ावा देने के रूप में RTI

13. भारत के लिए चौथा, और शायद, सबसे अधिक गुंजायमान औचित्य 'ओवरसाइट' औचित्य है, जिसमें सरकारों को ऐसा तंत्र बनाना होता है जिसके द्वारा नागरिक उसके कार्यों के लिए उसे जिम्मेदार ठहरा सकते हैं। यह दृष्टिकोण लोकतांत्रिक सरकार और प्रेस की स्वतंत्रता में पारदर्शिता और जवाबदेही के महत्व की मान्यता पर टिका है, और इस प्रकार, सूचना के अधिकार के लिए 'इंस्ट्रूमेंटल' औचित्य से दृढ़ता से जुड़ा हुआ है।

14. नौकरशाही की उदासीनता और पारदर्शिता की कमी राज्य मशीनरी के भीतर निहित भ्रष्टाचार के मूल कारण हैं, जिन्हें केवल तभी गंभीरता से चुनौती दी जा सकती है जब सूचना प्राप्त करने का वैधानिक अधिकार हो।

15. भ्रष्टाचार का मुकाबला करने के लिए एक साधन के रूप में भारतीय संदर्भ में RTI की प्रभावशीलता पर पर्याप्त जोर नहीं दिया जा सकता है। भारत में, राज्य सार्वजनिक जीवन के हर पहलू में अलग-अलग मात्रा में नियंत्रण रखता है, जिसका अर्थ है कि आम व्यक्ति को जीवन के हर क्षेत्र में भ्रष्टाचार का सामना करना पड़ता है। नागरिकों को लगातार सरकारी संस्थानों के हाथों उत्पीड़न - लापरवाही और उदासीनता, या अड़गंठों से निपटना पड़ता है।

16. इस प्रकार, लागू होने के बाद RTI अधिनियम माई-बाप संस्कृति को बदलने में सच्चा गेम चेंजर बन गया है जिसने भारतीय राजनीति और नौकरशाही जीवन को विकृत कर दिया था। विशेष रूप से, इसने आदर्श हाउसिंग सोसाइटी घोटाले, 2 जी घोटाले, CWG डायवर्सन ऑफ फंड्स घोटाले, इंडियन रेड क्रॉस सोसाइटी घोटाले (इंडियन रेडक्रॉस सोसाइटी में सरकारी अधिकारी कैसे कारगिल युद्ध राहत और प्राकृतिक आपदा पुनर्वास के प्रयास के लिए पैसे की फिजूलखर्ची कर रहे थे) आदि का पता लगाने में मदद की है।

सूचना का संवैधानिक अधिकार

17. जैसा मैंने RTI के तहत उच्चतम न्यायालय के न्यायाधीशों द्वारा व्यक्तिगत संपत्ति की घोषणा के विषय में सुभाष चंद अग्रवाल के अपने फैसले में वर्णन किया था, सूचना का अधिकार संविधान के

अनुच्छेद 14,19 (1) (a) और 21 में निहित है। हाल ही में, सुप्रीम कोर्ट के राफेल फैसले में अपनी मिलती-जुलती राय व्यक्त करते हुए, जस्टिस के.एम. जोसेफ ने अपने सर्वोच्च न्यायालय के मिलते-जुलते फैसले में लिखा कि 'सूचना का अधिकार अधिनियम पारित होने के साथ, भारत के संविधान के अनुच्छेद 19 (1) (a) के तहत नागरिकों के अभिव्यक्ति के मूल अधिकार को सार्थक अर्थ दिया है, जिसे स्वयं को अधिकारों के समूह के रूप में मान्यता दी है।

18. RTI का हमेशा बोलने की स्वतंत्रता के साथ जुड़ाव नहीं हो सकता है। यदि किसी नागरिक को जानकारी मिलती है, तो निश्चित रूप से उसकी बोलने की क्षमता में वृद्धि होगी। लेकिन कई बार, वांछित जानकारी का उनके बोलने की इच्छा से कोई लेना-देना नहीं होता है। वह जानना चाहता है कि कैसे एक प्रशासनिक प्राधिकारी ने अपनी विवेकाधीन शक्तियों का इस्तेमाल पेट्रोल पंपों या राशन की दुकानों को आर्वाटित करने के लिए किया है।

19. राजस्थान के मजदूर किसान शक्ति संगठन ने RTI के लिए अपने सामूहिक संघर्ष में उठाए गए अधिकांश मुद्दे श्रमिकों के वेतन और रोजगार के मुद्दों, सभी श्रमिकों के लिए समान स्थिति सुनिश्चित करने से संबंधित थे।

जन सूचना पोर्टल

20. इस संदर्भ में जन सूचना पोर्टल को देखना होगा। जन सूचना पोर्टल हमें 'लोगों के सूचना के अधिकार' की पूर्ण अभिव्यक्ति की ओर ले जाता है; जो केवल RTI अधिनियम तक ही सीमित नहीं है।

21. डिजिटल युग ने लाखों सरकारी रिकॉर्ड को ऑफ़लाइन से ऑनलाइन प्रारूपों में स्थानांतरित कर दिया, लेकिन इस परिवर्तन का लाभ लोगों तक नहीं पहुंचा। इसके बजाय, सरकारों ने डेटाबेस और सूचना संरचना का निर्माण किया जो अपारदर्शी थी और लोगों के लिए बंद थी। सिस्टम को एक्सेस करने से लोगों को ब्लॉक करने के लिए एडमिन लॉगिन के रूप में 'डिजिटल लॉक' आया। इसने प्रशासन और राज्य को सूचना एक्सेस के लिए 'विशेषाधिकार' प्रदान कर दिया। प्रशासक की जरूरतों को पूरा करने के लिए सूचना प्रणालियों की अवधारणा की गई थी और उसे डिजाइन किया गया था। इसलिए शब्द, 'प्रबंधन सूचना प्रणाली' का प्रयोग किया गया है।

22. राजस्थान सरकार द्वारा विकसित जन सूचना पोर्टल, जो हो सकता है, और जो करना है उसका प्रेरणादायक मॉडल है। सबसे पहले, यह सूचना के उपयोगकर्ताओं, पेशेवरों और कार्यकर्ताओं के साथ बातचीत और परामर्श करके बनाया गया है। दूसरा, इसमें जानकारी की शानदार विविधता शामिल है। यह राशन वितरण, किसानों की ऋण माफी, राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम,

स्वच्छ भारत मिशन के तहत निर्मित शौचालयों, वित्त आयोग के अनुदान से पंचायत द्वारा कराए गए निर्माण कार्यों, मुफ्त दवाइयों, आयुष्मान भारत, RTI आवेदन, शिक्षण संस्थानों के कामकाज, श्रमिकों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए विशेष लाभ, सामाजिक सुरक्षा पेंशन का वितरण, खनन पट्टे अनुबंध और भुगतान, वन अधिकार अधिनियम के तहत भूमि का स्वामित्व वितरण आदि के संबंध में सार्वजनिक क्षेत्र में अलग-अलग, आसान और कार्रवाई योग्य जानकारी का खुलासा करता है। सभी 'लॉग-इन' से मुक्त निर्बाध तरीके से जानकारी प्रदान की जा रही है - यह 'सूचना की स्वतंत्रता' और 'लोगों के सूचना अधिकारों' का स्पष्ट संकेत है।

23. यह RTI अधिनियम की धारा 4 का एक शक्तिशाली प्रदर्शन भी है। RTI अधिनियम के अनुसार सरकारी एजेंसियों को पहले से ही इस प्रकार के खुलासे कर देने चाहिए थे। अधिनियम को संपूर्ण और विशेष रूप से धारा 4 को पढ़ा जाए, जो सरकारी एजेंसियों को सार्वजनिक डोमेन में सभी जानकारी रखने के लिए एक कानूनी आधार प्रदान करता है, सिवाय इसके कि जो धारा 8 के तहत सीमित अपवादों में शामिल हैं। धारा 4 (2) संक्षेप में बताती है कि स्व-प्रकटीकरण इतना व्यापक और प्रभावी होना चाहिए कि RTI आवेदन करने की आवश्यकता भी ना पड़े।

24. उस संदर्भ में, इस पोर्टल की कई चीजें (और सामान्य रूप से स्व-प्रकटीकरण से संबंधित) केवल एक योजना या कार्यक्रम की पारदर्शिता के आशय से ही नहीं हैं। वास्तव में, जीवन के मुद्दों के लिए राशन, पेंशन, मजदूरी, दवाओं की जानकारी आवश्यक है; और इसलिए धारा 4 के मानकों के अनुसार इसका खुलासा नहीं करना संविधान के अनुच्छेद 21 का उल्लंघन है।

25. इन विचारों के अनुरूप, मेरा दृढ़ता से मानना है कि भविष्य में, जन सूचना पोर्टल को सभी लेनदेन और चयनों को पकड़ने और प्रकट करने के लिए तैयार करना चाहिए, जो लोगों को यह सुनिश्चित करने में मदद कर सकते हैं कि कानून और प्रक्रिया द्वारा समान उपचार दिया जा रहा है या नहीं। भेदभाव के मुद्दे, पिछड़े समुदायों की सुरक्षा, महिलाओं की सुरक्षा, और पुलिसिंग और जेल के कई पहलुओं को आने वाले दिनों में इस पोर्टल पर संभावित परिवर्धन के बारे में सोचा जा सकता है।

निष्कर्ष

26. जन सूचना पोर्टल की स्थापना एक सफलता है और राजस्थान सरकार ने एक मजबूत मिसाल कायम की है। राष्ट्रीय और राज्य सरकारों को इस मिसाल से सीखने की जरूरत है। ■

पृष्ठ 18 का शेष

आवेदन करने से संबंधित होती हैं। ये अपेक्षाकृत आसानी से प्राप्त होते हैं और किसी को विरोधी भी नहीं बनाते हैं। अनियमितताओं को हल करना, उपस्थिति सुनिश्चित करना, सूचना प्रकटीकरण में सुधार या आमतौर पर बजट की उपलब्धता पर निर्भर करने वाली बुनियादी सुविधाओं के निर्माण पर प्रगति बहुत धीमी है। कुछ मामलों में, जैसे ही समुदाय अपनी निगरानी में कमी करता है सेवाएं वहीं पहुंच जाती हैं जहां वे पहले थीं।

नागरिक नेताओं को निरंतर समर्थन की आवश्यकता है
समुदाय का समर्थन करने के अपने प्रयास में, नागरिक नेताओं को

पात्रता मानदंड, अधिकारों और कार्यक्रम / योजना के अन्य पहलुओं में परिवर्तन, ग्राम सभाओं, सरकार द्वारा आयोजित अभियान और शिकायत निवारण जैसे कार्यक्रमों का विवरण प्राप्त करना होता है। नागरिक नेताओं को समय पर निवारण के लिए अधिकारियों को मामलों को प्रस्तुत करना होता है। कुछ नागरिक नेताओं को बग के लिए समुदाय से एकत्रित जानकारी के आधार पर अधिकारियों को आवेदन लिखने, साक्ष्य एकत्र करने और विकसित करने, आखिरी व्यक्ति तक पहुंचने वाले सार्वजनिक कार्यक्रमों की डिलीवरी में सुधार करने के लिए आगे की कार्यवाही शुरू करने के लिए समर्थन की आवश्यकता हो सकती है। ■



विकास शिक्षण संगठन

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

फोन: 079-26746145, 26733296 email: psu_unnati@unnati.org, publication@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: प्रिन्टविज्ञान, 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।