

# વિચાર

વર્ષ ૧૮ અંક ૨

મે-ઓગસ્ટ, ૨૦૧૩

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ  
પ્રાસંગિકતા અને શીખ



ઉન્નતિ  
વિચાર



FORDFOUNDATION

---

## સંપાદકીય

3

---

## વિકાસલક્ષી મુદ્દાઓ

- સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનાં પદ્ધતિઓ અને સાધનો:  
પ્રસ્તુતતા, પ્રક્રિયાઓ અને પડકારો

4

---

## આપના માટે

- રાજસ્થાનનો સુનાવણી અધિકાર ધારો

11

---

## આપણી વાત

- પાયાની સેવાઓની સમુદાય-આધારિત દેખરેખ:  
સહભાગી ગ્રામીણ મૂલ્યાંકનનો ઉપયોગ

16

- ગુજરાતમાં 'નરેગા'માં સામાજિક અન્વેષણ અને ફરિયાદ નિવારણ

27

- નાગરિકો દ્વારા દેખરેખ: નાગરિકોનું રિપોર્ટ કાર્ડ

35

- નાગરિક નેતાઓ દ્વારા સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના પ્રયાસો

38

---

## સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ: પ્રસ્તુતા અને પદાર્થપાઠ

ભારતમાં વ્યાપક પ્રમાણમાં ગરીબી છે. ગરીબો ઓછી આવકને લીધે અન્ન, શિક્ષણ, આરોગ્ય જેવી પાયાની જરૂરિયાતો અને સેવાઓ પ્રાપ્ત કરી શકતા નથી. ગરીબોના સહયોગ હેતુ અનેક સરકારી કાર્યક્રમો અને કાયદાઓનો અમલ કરાયો છે પરંતુ ગરીબોને તેમના લાભ પહોંચાડવા એ એક મોટો પડકાર છે. છેલ્લાં કેટલાંક વર્ષો દરમ્યાન સરકાર અને નાગરિક સમાજ બંને સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વને પ્રોત્સાહન આપીને પાયાની સેવાઓ ગરીબો સુધી પહોંચાડવા માટે પ્રયાસો કરી રહ્યા છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ એ ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવા માટેનો એક અભિગમ છે કે જે નાગરિકોની સામેલગીરી ઉપર આધાર રાખે છે.

સરકારે માહિતીનો અધિકાર અને 'નરેગા' જેવા અધિકાર આધારિત કરતા કાયદા દ્વારા તેના કાર્યક્રમોમાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ સુનિશ્ચિત કરવાના કેટલાક પ્રયાસો કર્યા છે. તેમાં કાર્યક્રમનાં આયોજન, અમલ અને દેખરેખ માટે હિતધારકોની સમિતિઓ રચવામાં આવે છે. જો કે, ઉપરથી નીચેની તરફ ઉત્તરદાયિત્વના સંસ્કૃતીનો અભાવ હોવાને લીધે આ જોગવાઈઓનું મોટે ભાગે પાલન થતું નથી. 'નરેગા' માટે ગ્રામ તકેદારી અને દેખરેખ સમિતિ અને શિક્ષણ માટે શાળા સંચાલન સમિતિ જેવી લોકોની સમિતિ આજે મોટે ભાગે કામ કરતી નથી અને લોકો સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે અનૌપચારિક અને ઘણી વાર અયોગ્ય રસ્તાઓ અપનાવે છે. મોટે ભાગે ગરીબો આવા અનૌપચારિક માર્ગો પણ અપનાવી શકતા નથી. એકંદરે આ વ્યવસ્થા તંત્રોને મજબૂત કરવાના અને સમુદાયની ક્ષમતા વધારવાના સરકારના પ્રયાસો મર્યાદિત રહે છે અને તેથી સરકારી ક્ષેત્રમાં નીચેથી ઉપરની તરફનું ઉત્તરદાયિત્વ જ હજુ મુખ્ય માનવામાં આવે છે.

નાગરિક સમાજના સ્તરે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વને પ્રોત્સાહન આપવાના અનેક પ્રયાસો થયા છે. સામાજિક અન્વેષણ, નાગરિકોનું રિપોર્ટ કાર્ડ સામુદાયિક ક્રમાંકન કાર્ડ વગેરે જેવી પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ થઈ રહ્યો છે. આ પદ્ધતિઓ વિકસાવતી વખતે લક્ષ્યાંકિત જૂથની સામાજિક-આર્થિક સ્થિતિ, સાંસ્કૃતિક સંદર્ભ, રાજ્યની નીતિઓ અને સુલભકર્તાની ક્ષમતા સહિતના અનેક પરિબલો ધ્યાનમાં લેવાયાં છે. લોકોને સંગઠિત કર્યા વિના અને કંઈક પગલાં લેવા માટે તૈયાર કર્યા વિના આ સાધનોનો ઉપયોગ કરવાનું પ્રતિગામી બની શકે છે અને એ જ રીતે યોગ્ય સાધનોનો ઉપયોગ કર્યા વિના જો પગલાં લેવામાં આવે તો તેમાં કેટલાક લોકો બાકાત રહી જાય છે. ગ્રામ સભા કે પંચાયતની સમિતિઓ જેવો આમંત્રિત અવકાશ અને લોકોની સમિતિઓની રચના જેવો શોધિત અવકાશ એ બંનેનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. ખરેખર તો લોકોની સ્થિતિ અને વ્યાપક અભિગમ જ આ વ્યવસ્થા નક્કી કરે છે. ઘણી વાર નાગરિક સમાજની સંસ્થાઓ શોધિત અવકાશથી શરૂઆત કરે છે અને આમંત્રિત અવકાશને તેઓ તેમાં જોડે છે. સરકાર સાથેની વાટાઘાટો પણ એક મહત્ત્વનું પાસું છે. આવા પ્રયાસોમાં સરકાર સાથે કેટલો સહયોગ સધાય અથવા તો સરકાર સાથે કેટલા સંઘર્ષમાં ઉતરાય તે કાળજીપૂર્વક નક્કી કરવાની જરૂર છે.

છેલ્લાં કેટલાંક વર્ષો દરમ્યાન સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ સાથે સંબંધિત સિદ્ધાંતો, અભિગમો અને પદ્ધતિઓ વિશે વિદ્વાનો અને કર્મશીલો પરામર્શ, અભ્યાસ અને દસ્તાવેજીકરણ કરી રહેલ છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ રાજ્ય કે લોકો કે બંને દ્વારા ઊભું થઈ શકે છે. જો કે, ભારતમાં બંને સ્તરે હજુ ઘણા પ્રયાસોની જરૂર છે, કે જેથી સેવાઓનો પુરવઠો સુધારવા માટે તેને સ્વીકારવામાં આવે, સમજવામાં આવે અને તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવે અને તેથી શાસન અને લોકશાહી મજબૂત થાય. ભારતમાં પરંપરાગત રીતે જ ઉપરથી નીચે તરફના ઉત્તરદાયિત્વના સંસ્કાર નથી. આમ, પદ્ધતિ અને અભિગમ વચ્ચે સંતુલન જાળવવાની જરૂર છે અને બિન-જરૂરી પ્રતિભાવ ઊભો ના થાય તથા કોઈ હિતધારક વિરોધી ના બને તે જોવાની આવશ્યકતા હોય છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના વ્યવહારોને સંસ્થાકીય સ્વરૂપ આપવામાં આવે તો અસરકારકતા ઊભી થાય અને ચિરંતનતા આવે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની સફળતા માટે નાગરિક સમાજ, લોકો અને રાજ્ય વચ્ચેનું સંકલન મહત્ત્વનું છે. આ અભિગમો સમજવાની, સાધનો અને પ્રક્રિયાઓ વિશે અભ્યાસ કરવાની જરૂર છે કે જેથી સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના અભિગમનો ઉપયોગ સૌ લોકો કરે.

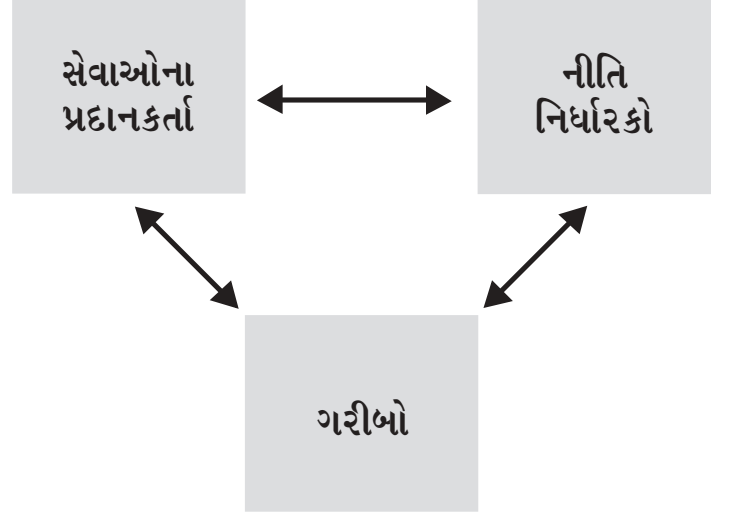
## સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનાં પદ્ધતિઓ અને સાધનો: પ્રસ્તુતતા, પ્રક્રિયાઓ અને પડકારો

‘ઉન્નતિ’ના શ્રી હિતેન્દ્ર ચૌહાણ દ્વારા લખાયેલા આ લેખમાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવા માટે કઈ પદ્ધતિઓ અને સાધનોનો ઉપયોગ ઈચ્છનીય છે તે દર્શાવવામાં આવ્યું છે. સેવાઓના પ્રદાનકર્તા અને નીતિ નિર્ધારકોનું ઉત્તરદાયિત્વ નાગરિક પ્રયાસો દ્વારા ઊભું કરવાનું શક્ય છે તે તેમાં દર્શાવાયું છે.

ગરીબીનાં અનેક પાસાં છે. ઓછી આવક ઉપરાંત નિરક્ષરતા, અનારોગ્ય, સ્ત્રી-પુરુષ અસમાનતા અને પર્યાવરણનું ધોવાણ વગેરે બાબતો પણ ગરીબી માટે કારણરૂપ હોય છે. ગરીબી દૂર કરવા માટે આર્થિક વૃદ્ધિ અનિવાર્ય છે, પરંતુ તે પર્યાપ્ત નહિ બને. દા.ત. સમગ્ર દુનિયા સહસ્રાબ્દી વિકાસ લક્ષ્યાંકોમાંનો પ્રથમ લક્ષ્યાંક (એટલે કે રોજના એક ડોલરથી ઓછી આવક ધરાવનારનું પ્રમાણ અડધું કરવું) સિદ્ધ કરવા તરફ આગળ વધી રહી છે, પરંતુ શિક્ષણ, સ્ત્રી-પુરુષ સમાનતા અને બાળ મૃત્યુ દર અંગેના લક્ષ્યાંકો હજી દુનિયા સિદ્ધ કરી શકી નથી. આ જવાબદારી અદા કરવા માટે સરકાર અને નાગરિકોએ શિક્ષણ અને આરોગ્યની સેવાઓ પર વધુ ધ્યાન આપવાની જરૂર છે. ઘણી વાર આ સેવાઓ માત્ર ધનવાનોને મળે છે અને બીજા કોઈને મળતી નથી અથવા ગરીબોને તો નથી જ મળતી.

ગરીબોને જાહેર સેવાઓ નથી મળતી એનાં અનેક કારણો છે:

- (૧) સરકાર આરોગ્ય અને શિક્ષણ માટે ખાસ્સી રકમ ફાળવે છે પણ તેમને માટે ખર્ચ ઓછું થાય છે. ભારતમાં સૌથી નિમ્ન સ્તરના ૨૦ ટકા લોકોને આરોગ્ય સંભાળ માટે જે સબસિડી મળે છે તેના કરતાં ત્રણ ગણી વધારે સબસિડી સૌથી ઉપરના સ્તરના ૨૦ ટકા લોકોને મળે છે.
- (૨) ગરીબો માટે જાહેર ખર્ચ થાય છે ખરું પણ તેમ છતાં તે તેમના સુધી પહોંચતું નથી.
- (૩) ગરીબો માટે થતા જાહેર ખર્ચનો ફાળો વધે તો પણ તેની અસરકારકતા ઓછી રહે છે કારણ કે સમગ્ર પદ્ધતિ ખરાબ હોય છે. જેઓ સેવાઓ પૂરી પાડે છે તેમના ઉપર ભાગ્યે જ દેખરેખ રાખવામાં આવે છે. કામ ન થાય તો તેમને ભાગ્યે જ કશો દંડ થાય છે.
- (૪) સેવાઓ ગરીબોને મળતી નથી કારણ કે તેમના તરફથી માંગ હોવા છતાં માંગ ઊભી થતી નથી. ક્યારેક તો સેવાઓ ખરાબ



હોય છે અથવા તો તેઓ ગરીબો છે માટે જ તેમને સેવાઓ ઉપલબ્ધ થતી નથી. સાંસ્કૃતિક વલણો વગેરેને લીધે પણ ગરીબોમાંથી માંગ ઓછી ઊભી થાય છે.

દુનિયાભરમાં ઐતિહાસિક રીતે જોઈએ તો, વિવિધ સમાજોએ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે વૈકલ્પિક તંત્રો ઊભાં કર્યાં છે. જેમ કે, ખાનગી ક્ષેત્રને કોન્ટ્રેક્ટ આપવામાં આવે, બિન-સરકારી સંગઠનોને કોન્ટ્રેક્ટ આપવામાં આવે, ખાનગી ક્ષેત્રને રાહતો પૂરી પાડવામાં આવે અને નીચલા સ્તરે જવાબદારીઓ તબદીલ પાડવામાં આવે અને નીચલા સ્તરે જવાબદારી તબદીલ કરવામાં આવે. સમુદાયને જવાબદારીઓ સોંપવામાં આવી હોય એવાં ઉદાહરણો પણ છે. સેવાઓ પૂરી પાડવાની પરંપરાગત અને વૈકલ્પિક વ્યવસ્થાઓના વૈવિધ્યપૂર્ણ અનુભવો રહ્યા છે. તેમને સમજવા માટે સેવાના પુરવઠાની સાંકળને ત્રણ કર્તાઓ અને તેમની વચ્ચેના સંબંધોના સંદર્ભમાં સમજી શકાય: ગરીબો, સેવાઓના પ્રદાનકર્તા અને નીતિ નિર્ધારકો.

### નાગરિકો અને નીતિ નિર્ધારકો (અવાજનો સંબંધ)

સૈદ્ધાંતિક રીતે જુઓ તો, ગરીબો અથવા નાગરિકો સમાજના સામૂહિક હેતુઓ નક્કી કરવામાં પોતાનું મોટું પ્રદાન આપે છે. પણ વ્યવહારમાં એ હંમેશાં થતું નથી. તેમને નીતિ નિર્ધારણમાંથી બાકાત રાખવામાં આવે છે અથવા તો તેઓ નીતિ નિર્ધારણ ઉપર પ્રભાવ પાડતા નથી.

ગરીબ નાગરિકો રાજકારણીઓ ઉપર પ્રભાવ પાડતા નથી. ચૂંટણીની વ્યવસ્થા સારી રીતે કામ કરતી હોય તો પણ ગરીબ લોકો નીતિ નિર્ધારકો પર પ્રભાવ પાડવા જેટલા સક્ષમ હોતા નથી. ચૂંટણી દરમ્યાન સામાન્ય રીતે લોકો વૈચારિક કે જ્ઞાતિગત બાબતોને ધ્યાનમાં રાખીને મત આપતા હોય છે, જાહેર સેવાઓ ઉપર તેઓ બહુ ભાર મૂકતા નથી. અન્ન સલામતી, જંગલ જમીનના અધિકારો, ગ્રામીણ અને શહેરી ગરીબો માટે ગૃહનિર્માણ, જમીન સંપાદન વગેરે જેવા મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં લેવાતા નથી. એમાંથી એ જાણવા મળે છે કે લોકો અને નીતિ નિર્ધારકો વચ્ચેની કડી ત્યારે કામ કરે છે કે જ્યારે નાગરિકો જાહેર સેવાઓ માટે નીતિ નિર્ધારકોને જવાબદાર ગણે અથવા તો નીતિ નિર્ધારકો ગરીબોની કાળજી લે. નીતિ નિર્ધારણમાં ગરીબોનો અવાજ ઊભો કરવા માટેનું સૌથી શક્તિશાળી સાધન કદાચ સારી માહિતી છે. જાહેર સેવાઓ વિશે માહિતીનો પ્રચાર-પ્રસાર કરવામાં માધ્યમો ઘણું કરી શકે છે. પરંતુ માહિતી હોવી એ જ પર્યાપ્ત બાબત નથી. લોકો પાસે કાનૂની, રાજકીય અને આર્થિક સાધનો પણ હોવાં જોઈએ કે જેથી સરકાર સમક્ષ માગણીઓ ભારપૂર્વક રજૂ થઈ શકે. ઉત્તરદાયિત્વના આ લાંબા માર્ગની નબળાઈ છે અને તેથી ગ્રાહકો જો સેવાના પુરવઠાકારો ઉપર પ્રભાવ પાડી શકે તો જ સેવાઓ સુધરી શકે.

### નીતિ નિર્ધારકો અને સેવાઓના પ્રદાનકર્તા (સહમતિ સંબંધ)

આ સંબંધ કંઈ હંમેશાં કાનૂની રીતે અમલકર્તા અને નિશ્ચિત હોતો નથી પણ તે લાંબા ગાળાના સંબંધનો કરાર હોય છે. જો ગરીબ લોકો નીતિ નિર્ધારક સુધી પહોંચે તો પણ, સેવાઓના પ્રદાનકર્તા બરાબર સેવાઓ પૂરી પાડે એની કાળજી નીતિ નિર્ધારકો ના રાખે ત્યાં સુધી સેવાઓ સુધરતી નથી. ગરીબોને સેવાઓ મળે તે માટે પ્રદાનકર્તાને પ્રોત્સાહનો આપવાં પડે છે પણ ઘણી વાર સારો ઈરાદો ધરાવતા નીતિ નિર્ધારકો પણ એ પ્રોત્સાહનો આપતા નથી. સમસ્યા ઉકેલવા માટે ઘણી વાર નીતિ નિર્ધારકો અને પ્રદાનકર્તાને માનસિક રીતે અને ક્યારેક ભૌતિક રીતે અલગ પાડવા પડે છે. જો કે, એ કામ સહેલું નથી કારણ કે તે વિના જેમને લાભો મળે છે તેઓ તેનો પ્રતિકાર કરશે. એક રસ્તો એ છે કે સેવા માટે એવા પ્રદાનકર્તાની પસંદગી કરવી કે જેને ગરીબોને સેવા પૂરી પાડવામાં રસ હોય. બીજો રસ્તો એ છે કે સેવાના પ્રદાનકર્તાને સારું કામ કરવા માટે પ્રોત્સાહન આપવું. ત્રીજો રસ્તો એ છે કે સેવાઓના પ્રદાનકર્તા પાસેથી ટેન્ડર મંગાવવાં, તેમની વચ્ચે સ્પર્ધા ઊભી કરવી અને તેમના ઉપર દેખરેખ રાખવી.

### લોકો અને સેવાઓના પ્રદાનકર્તા (ગ્રાહક શક્તિ સંબંધ)

ઉત્તરદાયિત્વનો માર્ગ લાંબો છે અને તેને મજબૂત કરવાનું મુશ્કેલ છે. તેથી ટૂંકો માર્ગ અપનાવવાનું સહેલું છે અને તેથી લોકો અને સેવાઓના પ્રદાનકર્તા વચ્ચેના સંબંધો વિશે વિચારવું જોઈએ. સેવાઓના પુરવઠાને મજબૂત કરવામાં લોકો બે પ્રકારની ભૂમિકા ભજવી શકે છે. સૌ પ્રથમ તો લોકો ઘણી સેવાઓ પોતાની જરૂરિયાતો મુજબ મેળવવામાં મદદ કરી શકે, કારણ કે સેવાઓનું સંયોજન આગોતરું નક્કી ના થઈ શકે. બીજું, લોકો પ્રદાનકર્તા ઉપર અસરકારક દેખરેખ રાખી શકે કારણ કે તેઓ ત્યાં જ હોય છે કે જ્યાં પુરવઠો હોય છે.

ગરીબોની પસંદગી અને લોકોની સહભાગિતાથી લોકોના અવાજને સેવાઓના પુરવઠામાં મજબૂત કરી શકાય. સેવાઓનો પુરવઠો પૂરો પાડવામાં પરંપરાગત અને નવતર રસ્તા અંગે જે વિવિધ અનુભવો પ્રાપ્ત થયા છે તે એમ દર્શાવે છે કે બધા દેશોમાં બધી સેવાઓ માટે કોઈ એક જ ઉકેલ કામ લાગતો નથી. કોઈ એક જ કડીને મજબૂત કરવાનું પૂરતું હોતું નથી, તેનાથી બાજી બગડે એમ પણ બને. નીતિ નિર્ધારક અને સેવાઓના પ્રદાનકર્તા વચ્ચેના સંબંધો મજબૂત કરવાથી પુરવઠાકારો માંગ પ્રત્યે વધારે પ્રતિભાવક બને એમ બને. પણ તેઓ ગરીબો પ્રત્યે નહિ પણ ધનવાનોની માંગ પ્રત્યે પ્રતિભાવાત્મક બને એવું પણ બને. જો કે, ગરીબો માટે સેવાઓ કામ કરે તે માટે કેટલાક સામાન્ય પદાર્થપાઠ છે. અનુભવો એમ સૂચવે છે કે દરેક સેવા અને પ્રદેશ માટે જુદા જુદા ઉકેલો અજમાવવા જોઈએ.

### સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ એટલે નાગરિકોની સામેલગીરી સાથે જે ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું થાય તે. એટલે કે સામાન્ય નાગરિકો અને નાગરિક સમાજનાં સંગઠનો સીધી કે આડકતરી રીતે ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવામાં સામેલ થાય છે. ઉત્તરદાયિત્વ વિશે વિદ્વાનોમાં ઘણો મતભેદ પ્રવર્તે છે કે તેની વ્યાખ્યા કેવી રીતે બાંધવી. કેટલાક વિદ્વાનો એમ માને છે કે ઉત્તરદાયિત્વ એ કોઈ ઘટના પછીની બાબત છે, જ્યારે બીજા કેટલાક એમ માને છે કે જાહેર સત્તાધિકાર અગાઉ, દરમ્યાન અને પછી ઉત્તરદાયિત્વના સિદ્ધાંતો લાગુ પડે છે. કેટલાક એમ કહે છે કે સરકારની પ્રતિભાવાત્મકતા અને સરકારના ઉત્તરદાયિત્વ વચ્ચે સ્પષ્ટ તફાવત કરવો જોઈએ. સરકારની પ્રતિભાવાત્મકતાનો અર્થ એ છે કે સરકાર નાગરિકોની જરૂરિયાતો પ્રત્યે પ્રતિભાવ આપે છે કે નહિ. જ્યારે સરકારના તેના ઉત્તરદાયિત્વનો અર્થ એ છે કે નાગરિકો સરકારને તેનાં વચનો માટે જવાબદાર ગણે છે કે નહિ.

બીજા કેટલાક વિદ્વાનો એમ માને છે કે આ બંને ખ્યાલો સાથે સાથે જ હોય છે એમને જુદા જુદા ગણવાની જરૂર નથી.

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થા રાજ્ય અને નાગરિકો દ્વારા ઊભી થવી જોઈએ અને રાજ્યે જ તેને ટેકો આપવો જોઈએ. પરંતુ ઘણી વાર તે માંગ-પ્રેરિત હોય છે અને તે નીચેથી ઉપરની દિશામાં જનારી હોય છે. ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થાઓ રાજ્યમાં આંતરિક હોય તો તેને ઘણી વાર સમાંતર વ્યવસ્થાઓ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. તેમાં આ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

- (૧) રાજકીય વ્યવસ્થાઓ: બંધારણીય નિયમો, સત્તા વિશ્લેષ, તપાસ પંચો, કાનૂની પંચો.
- (૨) રાજકોષીય વ્યવસ્થાઓ: ઓડિટ અને નાણાકીય હિસાબની વ્યવસ્થાઓ.
- (૩) વહીવટી વ્યવસ્થાઓ: ઉપરના સ્તરે અહેવાલ આપવાની વ્યવસ્થા, જાહેર ક્ષેત્રે પ્રમાણિકતા માટેનાં ધોરણો, જાહેર સેવાઓ માટેની આચારસંહિતા, પારદર્શિતા માટેનાં નિયમો અને કાર્યવાહીઓ અને જાહેર દેખરેખ.
- (૪) કાનૂની વ્યવસ્થાઓ: ભ્રષ્ટાચાર ઉપર નિયંત્રણ મૂકતી સંસ્થાઓ, લોકપાલ અને ન્યાયતંત્ર

ઘણી વાર સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થાઓ બાહ્ય હોય છે. લોકશાહી રાજ્યમાં તે છે ચૂંટણી. જો કે, ચૂંટણી પોતે જ સરકારમાં ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરે છે, અને એ તેને માટેનું મહત્ત્વનું સાધન બને છે. જો નાગરિકો પાસે દરેક ઉમેદવાર વિશે સંપૂર્ણ અને સાચી માહિતી હોય તો ચૂંટણી માત્ર રાજકીય પક્ષ કે ઉમેદવારોની પસંદગીનું જ નહિ પણ ઉત્તરદાયિત્વનું પણ સાધન બને છે. પણ લોકો પાસે બધી માહિતી હોતી નથી. લોકોને તેનાથી પોતાની પ્રાથમિકતાઓ વ્યક્ત કરવાની તક મળતી નથી, તેઓ જાહેર નિર્ણય પ્રક્રિયામાં અર્થપૂર્ણ રીતે કોઈ યોગદાન આપી શકતા નથી, કે પછી અમુક નિર્ણયો કે વર્તન પ્રત્યે તેઓ જાહેર ક્ષેત્રને જવાબદાર ઠેરવી શકતા નથી.

### સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનું મહત્ત્વ

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના મહત્ત્વ વિશે ત્રણ મુખ્ય મુદ્દાઓ છે: શાસનમાં સુધારો, વિકાસની અસરકારકતામાં વધારો અને સશક્તિકરણ. સુશાસનમાં જાહેર અધિકારીઓનું ઉત્તરદાયિત્વ મહત્ત્વનો મુદ્દો છે અને અસરકારક લોકશાહીની તે પૂર્વશરત છે. હાલમાં નાગરિકોનાં અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિકસી રહ્યા છે અને નાગરિકો તથા

તેમની સરકારો વચ્ચેના સંબંધો વિસ્તરી રહ્યા છે. કેટલાક તેને લોકસ્વીકૃતિની કટોકટી તરીકે ઓળખાવે છે, તો કેટલાક તેને શાસનની કટોકટી કહે છે. નાગરિકોનું તેમની સરકારોની બાબતમાં બધે જ ભ્રમનિરસન થઈ રહ્યું છે: પ્રતિભાવાત્કતાનો અભાવ છે, વિવેકાધીન સત્તાનો દુરુપયોગ થાય છે, ભ્રષ્ટાચાર અને સગાંવાદ પ્રવર્તે છે અને અમલદારો તથા સરકારી અધિકારીઓમાં ઉત્તરદાયિત્વ નથી. વિકસતા દેશોમાં ખાસ કરીને સમાંતર ઉત્તરદાયિત્વનું તંત્ર મર્યાદિત માત્રામાં અસરકારક પુરવાર થયું છે. ચૂંટણીઓ લંબરૂપ સાધન છે પણ તે સરકારી અધિકારીઓ અને અને કર્મચારીઓ માટે નબળું સાધન બન્યું છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થાઓ સામાન્ય નાગરિકોને માહિતી મેળવવામાં, તેમની જરૂરિયાતને વાચા આપવામાં અને ચૂંટણીઓની વચ્ચે ઉત્તરદાયિત્વની માગણી કરવામાં મદદરૂપ થાય છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ માટે જે વ્યવહારુ બાબતો ઉભરી રહી છે તે નાગરિકોની ક્ષમતામાં વધારો કરે છે. તેમણે માત્ર વિરોધ નથી કરવાનો પણ તેઓ વધારે માહિતગાર બનીને રચનાત્મક રીતે અને પદ્ધતિસર રાજકારણીઓ અને અમલદારો સાથે શાસનમાં સામેલ થાય છે, અને એ રીતે વિધાયક પરિવર્તનની તકો વધે છે.

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ વિકાસની અસરકારકતામાં વધારો કરે છે. જાહેર સેવાઓનો પુરવઠો સુધારીને અને વધારે માહિતગાર બનીને નીતિ ઘડીને એ થઈ શકે છે. ઘણા વિકસતા દેશોમાં સરકારો તેમના નાગરિકોને કેટલીક આવશ્યક સેવાઓ પૂરી પાડવામાં નિષ્ફળ જાય છે. એનાં કારણો આ મુજબ છે:

- (૧) સંસાધનોની ખોટી ફાળવણી
- (૨) ભ્રષ્ટાચાર
- (૩) નબળાં પ્રોત્સાહનો
- (૪) માંગના ઘડતરનો અભાવ

એ જ રીતે, સરકારો ઘણી વાર ભેદભાવજનક નીતિઓ અપારદર્શક રીતે ઘડે છે અને તે ગરીબોનાં હિતોની વિરુદ્ધ હોય છે અને તેમની પ્રાથમિકતાઓ સાથે બંધબેસતી નથી. આ સમસ્યાઓ ચાલુ રહે છે કારણ કે જાહેર નીતિ અને સેવાઓના પુરવઠોની સાંકળમાં ત્રણ મુખ્ય કર્તાઓ હોય છે: નીતિ નિર્ધારકો, સેવાઓના પ્રદાનકર્તા અને નાગરિકો. એ ત્રણેયના લક્ષ્યાંકો જુદા જુદા હોય છે. માહિતીની અસમાનતા અને સંચારના અભાવને કારણે સમસ્યાઓ વધારે તીવ્ર બને છે. માહિતીની પ્રાપ્યતા વધારીને, નાગરિકોના અવાજને મજબૂત કરીને, ત્રણ કર્તાઓ વચ્ચે સંવાદ અને પરામર્શને પ્રોત્સાહન આપીને અને કામગીરી સુધારવા માટે પ્રોત્સાહનો આપીને સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની

વ્યવસ્થાઓ મજબૂત કરી શકાય. તેનાથી સેવાઓના પુરવઠાની અસરકારકતા સુધારી શકાય અને જાહેર નિર્ણય પ્રક્રિયાને વધારે પારદર્શક અને સહભાગી બનાવી શકાય. ગરીબ લોકો સરકારી સેવાઓ ઉપર વધારે આધાર રાખતા હોય છે અને તેઓ જાહેર સત્તાવાળાઓને જવાબદાર ઠરાવવા માટે ઓછા સુસજ્જ હોય છે, તેથી સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવાના પ્રયાસોથી ગરીબોનો લાભ થાય છે.

અંતે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના પ્રયાસોથી ગરીબ લોકોનું સશક્તિકરણ થાય છે. સશક્તિકરણની કોઈ નિશ્ચિત વ્યાખ્યા નથી પણ તેને સામાન્ય રીતે પસંદગી અને કાર્યની સ્વતંત્રતાના વિસ્તરણ તરીકે જોવામાં આવે છે. સંશોધન એમ દર્શાવે છે કે સરકારથી ગરીબોને જે અસંતોષ હોય છે તે મોટે ભાગે પ્રતિભાવાત્મકતા અને ઉત્તરદાયિત્વ સંબંધી પ્રશ્નો અંગે હોય છે. ગરીબો એમ કહે છે કે રાજ્યની સંસ્થાઓ ઘણી વાર તેમના પ્રત્યે પ્રતિભાવાત્મક કે ઉત્તરદાયી હોતી નથી, તેઓ કોઈના પ્રત્યે ઉત્તરદાયી હોતી નથી, માત્ર ધનવાનો અને શક્તિશાળી લોકો પ્રત્યે જ ઉત્તરદાયી હોય છે.

તેમના અધિકારો વિશે તેમને માહિતી આપવામાં આવે અને તેમની પાસેથી પદ્ધતિસર પ્રતિભાવ મેળવવામાં આવે તો સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થાઓ તકવંચિત અને અસહાય જૂથોનો અવાજ વધારવામાં અને તે સામૂહિક રીતે રજૂ કરવામાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે. તેમનો અવાજ મજબૂત થાય તો ગરીબોનું સશક્તિકરણ વધે છે અને તો રાજ્ય તેમની જરૂરિયાતો પ્રત્યે વધુ ઉત્તરદાયી બને એવી સંભાવનાઓ વધે છે. સૌથી ગરીબ લોકોનાં હિતોનું રક્ષણ થાય એ રીતે જો સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થાઓ ગોઠવાય તો સેવાઓ અસરકારક બને છે.

### સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનું નિર્માણ

ઉપર જણાવ્યું તે મુજબ સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વમાં એવાં અનેક પગલાંનો સમાવેશ થાય છે કે જે નાગરિકને જાહેર સત્તાધિકારીઓને અને અમલદારોને ઉત્તરદાયી બનાવવા માટે ભરે છે. અનેક કર્તાઓ આ પગલાં ભરી શકે છે. જેમ કે, વ્યક્તિગત રીતે નાગરિકો. સમુદાયો, સાંસદો, નાગરિક સમાજનાં સંગઠનો, માધ્યમો. આ પગલાં સ્થાનિક અને રાષ્ટ્રીય સ્તરે ભરી શકાય છે. તેમાં જાહેર નીતિ, રાજકીય વર્તન, જાહેર ખર્ચ, સેવાઓનો પુરવઠો વગેરે જેવા અનેક પ્રશ્નો હાથ ધરી શકાય છે. તેને માટે સંશોધન, દેખરેખ, સહભાગી આયોજન, નાગરિકોનું શિક્ષણ, માધ્યમોનો ઉપયોગ, જોડાણોનું નિર્માણ

વગેરે જેવી વ્યૂહરચનાઓનો ઉપયોગ થઈ શકે છે. આટલી વિવિધતા હોવા છતાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વમાં સામાજિક હિતોનું ઘડતર અને વાટાઘાટોનો સમાવેશ તો તેમાં થાય છે જ. તેઓ માત્ર હિમાયત કરે છે એવું નથી, પણ પુરાવા-આધારિત સામેલગીરી જાહેર બાબતોમાં ઊભી કરવાનો પ્રયત્ન પણ કરે છે. તેમાં નીચેનાં અગત્યનાં તત્ત્વોનો સમાવેશ થાય છે:

#### ૧. આરંભ બિંદુએ એકત્રીકરણ

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ માટેના કોઈ પણ પ્રયાસમાં પહેલું પગલું તો આરંભ બિંદુને ઓળખવાનું છે અને વ્યૂહરચના ઘડવાનું છે કે જેથી પ્રાથમિકતા અનુસારની સમસ્યા વિશે કામ કરી શકાય. સમસ્યા કોઈ નિશ્ચિત સ્વરૂપની કે સામાન્ય સ્વરૂપની હોઈ શકે છે, અને તે સ્થાનિક, પ્રાદેશિક કે રાષ્ટ્રીય સ્તરની હોઈ શકે છે.

#### ૨. માહિતી કે પુરાવાનું એકત્રીકરણ

પ્રસ્તુત માહિતી મેળવવી કે ઊભી કરવી અને વિશ્વસનીય પુરાવા એકત્ર કરવા એ જાહેર અધિકારીઓને ઉત્તરદાયી બનાવવા માટે ખૂબ જ અગત્યનું પાસું છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ માટેના પ્રયાસોમાં ઘણી વાર નીચે મુજબની માહિતી મેળવવાનો સમાવેશ થાય છે:

- (૧) સરકાર કે સેવાના પુરવઠાકારો પાસેથી મળતી પુરવઠાલક્ષી માહિતી કે આંકડા.
- (૨) સરકારી સેવાઓના વપરાશકારો, સમુદાયો અને નાગરિકો પાસેથી મળતી માંગલક્ષી માહિતી.

ઉપયોગી માહિતી એક વાર ભેગી થાય પછી તેનું અર્થઘટન કરવામાં આવે છે અને વિશ્લેષણ કરવામાં આવે છે કે જેથી તે કામગીરી માટે ઉપયોગી બને.

#### ૩. માહિતી જાહેર કરવી

એકત્ર કરેલી માહિતી અને તારણો જાહેર કરવાં અને એ વિશે જાહેર ચર્ચા ઊભી કરવી એ સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના પ્રયાસોમાં એક ચાવીરૂપ તત્ત્વ છે. સંચારની અસરકારક વ્યૂહરચનાઓ અને વ્યવસ્થાઓ અપનાવવાં એ પણ તેનાં આવશ્યક પાસાં છે.

#### ૪. ટેકો મેળવવો અને જોડાણો ઊભાં કરવા

નાગરિકોને તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે જાણકારી આપવી, તેમનામાં રસ જગાવવો અને જોડાણો તથા ભાગીદારી ઊભાં કરવા તેમને એકત્ર કરવા એ સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનું મુખ્ય પાસું છે. અમલદારો, માધ્યમો, સાંસદો વગેરે સાથે ભાગીદારી ઊભી કરવી પડે છે. આદર્શ બાબત એ છે કે

## વિકાસલક્ષી મુદ્દાઓ

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનું દરેક પગલું નાગરિકોને માહિતી આપનારું, તેમને એકત્ર કરનારું અને તેમની સામેલગીરી ઊભી કરનારું હોય એ જરૂરી છે.

### પ. પરિવર્તન માટે હિમાયત અને વાટાઘાટો

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ માટેની વ્યૂહરચનામાં સૌથી મહત્વનું અને પડકારરૂપ તત્વ જાહેર અધિકારીઓનો પ્રતિભાવ મેળવવાનું અને ખરેખર પરિવર્તન લાવવાનું છે. સૌથી અસરકારક વ્યૂહરચનામાં જે તે સરકારી સત્તાધિકારી સાથે સીધી ચર્ચા અને વાટાઘાટોનો સમાવેશ થાય છે, અને ક્યારેક તો પરમર્શ અને સંવાદને સંસ્થાકીય સ્વરૂપ આપવું પડે છે.

### વિનિયોગ અને સાધનો

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનો ઉપયોગ અહીં નાગરિકો, સમુદાયો, નાગરિક સમાજનાં સંગઠનો અને સ્વતંત્ર માધ્યમો દ્વારા થાય છે કે જેથી જાહેર

અધિકારીઓને અને નોકરોને ઉત્તરદાયી ઠરાવી શકાય છે. પરંપરાગત રીતે, નાગરિકો અને નાગરિક સમાજનાં નીચેનાં પગલાંનો તેમાં સમાવેશ થાય છે: (૧) જાહેર દેખાવો. (૨) જાહેર વિરોધો. (૩) હિમાયત માટેની ઝુંબેશ. (૪) સંશોધનાત્મક પત્રકારત્વ. (૫) જાહેર હિતની અરજીઓ.

તાજેતરનાં વર્ષોમાં સહભાગી ધોરણે માહિતી એકત્ર કરવામાં આવ્યું છે અને તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું છે. તેથી રાજ્ય સાથે નાગરિકો અને નાગરિક સમાજની સામેલગીરી વધે છે, તે માટે અવકાશ અને તક ઊભાં થાય છે. તેને પરિણામે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનાં તદ્દન નવાં વ્યવહારુ પાસાં ઊભાં થયાં છે. તેમાં નક્કર પુરાવા ઉપર અને સરકારી અધિકારીઓ સાથેની વાતચીત ઉપર ભાર મૂકવામાં આવે છે. એમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે: (૧) સહભાગી જાહેર નીતિ નિર્ધારણ. (૨) સહભાગી બજેટ નિર્માણ. (૩) જાહેર ખર્ચ

### સરકારી કાર્યના સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના વ્યવહારોનાં ઉદાહરણો

	સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ પ્રક્રિયા	સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનાં સાધનો અને વ્યવસ્થાઓ
નીતિઓ અને યોજનાઓ	સહભાગી નીતિ નિર્ધારણ અને આયોજન	૧. સ્થાનિક પ્રશ્નો અંગેના મંચ ૨. અભ્યાસ વર્તુળો ૩. વિમર્શ મતદાન ૪. સર્વસંમતિજનક પરિષદો ૫. જાહેર સુનાવણી ૬. નાગરિક ન્યાયમૂર્તિઓની સમિતિ
બજેટ અને ખર્ચ	બજેટ સંબંધી સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનું કાર્ય	૧. સહભાગી રીતે બજેટ બનાવવું ૨. વૈકલ્પિક બજેટ ૩. સ્વતંત્ર બજેટ વિશ્લેષણ ૪. કામગીરી-આધારિત બજેટ ૫. બજેટની સમજ વધારવા લોકશિક્ષણ ૬. જાહેર ખર્ચ તપાસતા સર્વે ૭. સામાજિક અન્વેષણ ૮. પારદર્શિતા માટે પોર્ટલ (બજેટની વેબસાઈટ)
વસ્તુઓ અને સેવાઓનો પુરવઠો	જાહેર વસ્તુઓ અને સેવાઓનાં દેખરેખ અને મૂલ્યાંકનમાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ	૧. જનસુનવાણી ૨. નાગરિકોનું રિપોર્ટ કાર્ડ ૩. સામુદાયિક સ્કોર બોર્ડ ૪. લોક અભિપ્રાય મતદાન ૫. નાગરિકોનું ખતપત્ર



ઉપર દેખરેખ. (૪) જાહેર સેવાઓના પુરવઠા ઉપર નાગરિકોની દેખરેખ અને મૂલ્યાંકન.

તેમાં નાગરિકોનું જ્ઞાન વધારવાના અને ઉત્તરદાયિત્વની પરંપરાગત વ્યવસ્થાઓનો ઉપયોગ કરવાના પ્રયાસોનો પણ સમાવેશ થાય છે. જેમ કે, નાગરિકોને કાનૂની અધિકારો અને પ્રાપ્ય સેવાઓ વિશે જાણકારી આપવામાં આવે. ઉપરાંત, આંતરિક ઓડિટની વ્યવસ્થાઓની અસરકારકતા સુધારવાના પ્રયાસો પણ કરવામાં આવે. જેમ કે, જાહેર પંચોમાં અને સુનાવણીઓમાં નાગરિકોને સામેલ કરવામાં આવે, અને નાગરિકોના સલાહકાર બોર્ડ અને દેખરેખ સમિતિઓ બનાવવામાં આવે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનું તંત્ર તેથી ઉત્તરદાયિત્વની પરંપરાગત વ્યવસ્થાઓને માટે પૂરક અને તેને વધારનારું બને છે. ઉત્તરદાયિત્વમાં આંતરિક ઓડિટ રાજ્યનું પોતાનું છે અને બાહ્ય ઓડિટ એ સામાજિક ઓડિટ છે. એ બંને એકબીજાને મજબૂત બનાવનારાં હોવાં જોઈએ. એમ કહેવામાં આવે છે કે જ્યારે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થાઓને સંસ્થાકીય સ્વરૂપ મળે ત્યારે તેમની અસર સૌથી વધારે થાય છે અને તે વધુ ટકાઉ બને છે. એ જ રીતે, રાજ્યનું પોતાનું આંતરિક ઓડિટનું તંત્ર જ્યારે વધારે પારદર્શક અને નાગરિકોનું સામેલગીરીવાળું બને છે ત્યારે તે વધુ અસરકારક અને વધુ ટકાઉ બને છે. પરિણામે જે ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું થાય છે તેને ઘણા વિદ્વાનો ટ્રાન્સવર્સલ, હાઈબ્રિડ કે ડાયગોનલ ઉત્તરદાયિત્વ કહે છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનું એક બીજું ચાવીરૂપ પાસું એ છે કે તેમાં ઔપચારિક અને અનૌપચારિક ઈનામ અને સજા બંનેનો ઉપયોગ થાય છે, તેમાં લોકોના દબાણનો પણ સમાવેશ થાય છે.

## જાહેર ખર્ચનું ચક્ર

જાહેર ખર્ચનું ચક્ર એક સાનુકૂળ માળખું છે કે જે જાહેર ક્ષેત્રની કામગીરી સુધારવા માટે કેટલાંક સાધનો અને પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરી શકાય તે દર્શાવે છે. આ જાહેર ચક્રના દરેક તબક્કા માટે કેટલાંક સાધનો અને પદ્ધતિઓ નાગરિકોને તેમનો અવાજ રજૂ કરવા માટેની, નિર્ણય પ્રક્રિયામાં ઉપર પ્રભાવ પાડવાની અને અમલ તથા પરિણામો ઉપર દેખરેખ રાખવાની ક્ષમતા આપે છે, અને પારદર્શિતા સાથે ખર્ચ વિશેની સમજ આપે છે.

## સહભાગી નીતિ અને બજેટ ઘડતર

અહીં જાહેર નીતિ અને બજેટના ઘડતરમાં નાગરિકો અને નાગરિક સમાજનાં સંગઠનોની સીધી ભાગીદારી હોય છે. તેઓ પરિયોજનાઓ અંગે અને નાણાંની ફાળણી અંગે દરખાસ્તો મૂકે છે. સહભાગી નીતિ ઘડતર વધુ ને વધુ લોકપ્રિય બની રહ્યું છે.

## જાહેર નીતિ અને બજેટ ચક્ર દરમ્યાન ઉપયોગનાં ઉદાહરણો

તબક્કો: નીતિ અને બજેટની તૈયારી  
સાધન: સહભાગી બજેટ / નીતિ ઘડતર



તબક્કો: બજેટનું નીતિવિષયક વિશ્લેષણ  
સાધન: સ્વતંત્ર નીતિવિષયક બજેટ વિશ્લેષણ



તબક્કો: બજેટ કે નીતિનો અમલ  
સાધન: બજેટના ખર્ચ ઉપર સહભાગી દેખરેખ



તબક્કો: દેખરેખ  
સાધન: બજેટના ખર્ચ ઉપર સહભાગી દેખરેખ



તબક્કો: મૂલ્યાંકન  
સાધન: કામગીરી ઉપર સહભાગી દેખરેખ, અસરનું સહભાગી મૂલ્યાંકન

ખાસ કરીને, રાષ્ટ્રીય સ્તરે ગરીબી ઘટાડવાની વ્યૂહરચનાઓ અને સ્થાનિક સ્તરે સામુદાયિક સ્તરે થતાં વિકાસ માટેના પ્રયાસોમાં લોકોની અને નાગરિક સમાજનાં સંગઠનોની સામેલગીરી વધી રહી છે. સહભાગી રીતે બજેટના ઘડતરની પ્રક્રિયા બહુ પ્રચલિત નથી અને સામાન્ય રીતે તે સ્થાનિક સ્તરે પણ લાગુ પડી શકે છે. બીજો અભિગમ એ છે કે જેમાં નાગરિક સમાજના કર્તાઓ વૈકલ્પિક બજેટ તૈયાર કરે છે અને તેમાં નાગરિકોની પ્રાથમિકતા વ્યક્ત થાય છે અને તે બજેટ ઘડતરની પ્રક્રિયા ઉપર પ્રભાવ પાડે છે.

## નીતિ અને બજેટનું સહભાગી વિશ્લેષણ

આમાં નાગરિક સમાજનાં સંગઠનો બજેટની સમીક્ષા કરે છે. તેમાં સરકારે જાહેર કરેલી સામજિક પ્રતિબદ્ધતાઓ સાથે બજેટની ફાળવણી સુમેળ સાધે છે કે નહિ તે તપાસવામાં આવે છે. તેમાં બજેટની ફાળવણીની અસર અને સૂચિતાર્થોનું વિશ્લેષણ કરાય, બજેટની

ટેકનિકલ બાબતો સરળ બનાવવી, બજેટ સંબંધ મુદ્દાઓ વિશે જાગૃતિ વધારવી અને બજેટ વિશે લોકશિક્ષણ ઝુંબેશ ચલાવવી જેવી બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

બજેટ ઘડતરમાં સ્થાનિક સ્તરે લોકો ભાગીદાર થાય છે. તે માટે સ્થાનિક બજેટ અંગે ચર્ચા ઊભી થાય તેવા પ્રયાસો કરવા જોઈએ. એનાથી બજેટ વિશે લોકોની સમજ વધે છે, તેઓ અમલમાં સહભાગી થાય છે અને દેખરેખ પણ કરે છે. નાગરિક સમાજનાં સંગઠનો પણ બજેટની સમીક્ષા કરવામાં, ટીકાત્મક સમજૂતી ઊભી કરવામાં અને જરૂરિયાત ઊભી કરવામાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવી શકે છે. તેઓ ગરીબીમાં ઘટાડો, સ્ત્રી-પુરુષ અસમાનતા, પર્યાવરણની સુરક્ષા, રોજગાર સર્જન અને સામાજિક સેવાઓના ક્ષેત્રમાં તેમની આ ભૂમિકા મહત્વની છે.

### જાહેર ખર્ચ ઉપર સહભાગી દેખરેખ

સરકાર ખરેખર કેટલું ખર્ચ કેવી રીતે કરે તેનું નાગરિક જૂથો ધ્યાન રાખે છે. તેમાં સંસાધનોનો પ્રવાહ કેવો છે અને ક્યાં ગળતર થાય છે તેનું તેઓ ધ્યાન રાખે છે. આ જૂથો વાસ્તવિક વપરાશકારો અથવા સરકારી સેવાઓના લાભાર્થીઓને તે માટે રાખે છે. તેઓ ખર્ચ વિશેની માહિતી ભેગી કરે છે અને તેનો પ્રચાર-પ્રસાર કરે છે. તેમાં નાણાં મંત્રાલય, અન્ય ખતાંઓ અને સામાજિક અન્વેષણ જેવી સ્વતંત્ર તપાસમાંથી જે માહિતી મેળવવામાં આવી હોય તેનો ફેલાવો કરાય છે. માધ્યમો, પ્રકાશનો અને જાહેર સભા દ્વારા માહિતીનો પ્રચાર-પ્રસાર કરાય છે. યુગાન્ડામાં પ્રાથમિક શિક્ષણ માટેના ખર્ચ ઉપર સહભાગી દેખરેખ અને બોલિવિયામાં સામાજિક અન્વેષણ પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરાયો એ આનાં ઉદાહરણો છે.

### કામગીરી ઉપર સહભાગી દેખરેખ અને મૂલ્યાંકન

જાહેર સેવાઓ કે પરિયોજનાઓનાં અમલ અને કામગીરી અને તેની અસર ઉપર નાગરિક જૂથો કે સમુદાયો દેખરેખ રાખે છે અને તેમનું મૂલ્યાંકન કરે છે. તે માટેના નિર્દેશકો ઘણી વાર તેઓ પોતે જ નક્કી કરે છે. સામુદાયિક સ્કોર બોર્ડ જેવા સહભાગી દેખરેખ મૂલ્યાંકનનાં સાધનોનો ઉપયોગ તે માટે કરવામાં આવે છે. મોટા સ્તરે તેમાં અભિપ્રાય સર્વે, જાહેર સુનાવણી, સહભાગી દેખરેખ, રિપોર્ટ કાર્ડ વગેરે જેવાં સાધનોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે કે જે ભારત અને ફિલિપાઈન્સમાં થયો છે. એનાં તારણો વપરાશકારો અને સેવાઓના પુરવઠાકારોની સંયુક્ત બેઠકમાં રજૂ થાય છે. તેમાં તેઓ પુરાવા વિશે ચર્ચા કરે છે અને ઉકેલો શોધે છે. ઉપરાંત, રિપોર્ટ કાર્ડની માહિતીનો

જાહેરમાં ફેલાવો કરાય છે અને તે સરકારી અધિકારીઓ સમક્ષ રજૂ થાય છે કે જેથી તેઓ ઉત્તરદાયી બને, પછી પરિવર્તન માટે લોર્બીંગ થાય છે. અનુભવો એમ દર્શાવે છે કે આ દરેક પદ્ધતિનું સારું પરિણામ આવી શકે છે. કાર્યવાહીગત પરિણામોમાં કામગીરી સુધરે અને સુધારાત્મક પગલાં ભરાય તેનો સમાવેશ થાય છે, જ્યારે પ્રક્રિયાત્મક પરિણામોમાં સંસ્થાગત વર્તનલક્ષી અને સંબંધોમાં આવતાં પરિવર્તનનો સમાવેશ થાય છે. અનુભવો એમ પણ સૂચવે છે કે જ્યારે વ્યવસ્થાનો અભિગમ અપનાવવામાં આવે છે ત્યારે અસર વધે છે અને સંકલનશક્તિ ઊભી થાય છે. ઉપરાંત, વિવિધ તબક્કે જાહેર નીતિ અને ખર્ચના ચક્રમાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના પ્રયાસોને ટેકો પ્રાપ્ત થાય છે.

ઉત્તરદાયિત્વની સફળ પ્રક્રિયા માટે પદ્ધતિઓ અને સાધનો મહત્વનાં છે એ બાબત ઉપર ભાર મૂકાય તે જરૂરી છે તેમ છતાં તે માત્ર સાધનો જ છે. જે સુગમકર્તા છે તેને કુશળતાપૂર્વક એ પદ્ધતિઓ અને સાધનોનો ઉપયોગ કરવાનો છે. એ માટેના કેટલાક સવાલો ઊભા કરવા આવશ્યક છે:

૧. સમસ્યાનું ખરું સ્વરૂપ શું છે?
૨. ક્યાં પરિબળોને લીધે સમસ્યાઓ સર્જાય છે?
૩. ક્યા સામાજિક, રાજકીય અને સાંસ્કૃતિક પરિવેશમાં આ પદ્ધતિઓ અને સાધનો ઉપયોગમાં લેવાવાનાં છે?
૪. હિતધારકો વચ્ચે કેવા કાર્યગત સંબંધો છે?
૫. આરંભ કરવા માટે સૌથી યોગ્ય સમય કયો?
૬. સમસ્યા સ્થાનિક છે, પ્રાંતીય છે કે રાષ્ટ્રીય છે?
૭. કેવું ક્ષમતાજનક પર્યાવરણ છે કે જેમાં આ પ્રયાસ હાથ ધરવાનો છે?

રાજકીય ઈચ્છાશક્તિ અને માંગ તથા પુરવઠાલક્ષી ક્ષમતા કોઈ સાધનના ઉપયોગ માટે સૌથી મહત્વની બાબત છે. જો એ ન હોય કે ઓછાં હોય તો સહભાગી બજેટ પ્રક્રિયા જેવાં કેટલાંક સાધનોનો ઉપયોગ કરવાનું મુશ્કેલ બને છે. જો કે, અન્ય સાધનો એ મુસીબત નિવારી શકે.

**સંદર્ભ:** (૧) જેમ્સ ડી. વોલ્ફેન્સન, મેકિંગ સર્વિસિસ વર્ક ફોર પુઅર પીપલ: વર્લ્ડ ડેવલપમેન્ટ રિપોર્ટ ૨૦૦૪, વર્લ્ડ બેંક અને ઓક્સફર્ડ યુનિવર્સિટી દ્વારા સંયુક્ત રીતે પ્રકાશિત. (૨) સોશ્યલ એકાઉન્ટેબિલિટી સોર્સબુક, ધ વર્લ્ડ બુક. (૩) કાર્મન મલિયાન, રેઈનર ફોર્સ્ટર, જન્મેજય સિંઘ, સોશ્યલ એકાઉન્ટેબિલિટી - એન ઈન્ટ્રોડક્શન ટુ ધ કોન્સેપ્ટ એન્ડ ઈમર્જિંગ પ્રેક્ટિસિસ, સોશ્યલ ડેવલપમેન્ટ પેપર્સ, પાર્ટિસિપેશન એન્ડ સિવિક એન્ગેજમેન્ટ, પેપર નં.૭૬, ધ વર્લ્ડ બેંક, ૨૦૦૫.

## રાજસ્થાનનો સુનાવણી અધિકાર ધારો

માહિતી અધિકાર ધારો ત્યારે પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વ માટેનું વધારે તીવ્ર હથિયાર બને છે કે જ્યારે નાગરિકોને સુનાવણીનો અધિકાર પ્રાપ્ત થાય છે. રાજસ્થાનમાં ૨૦૧૨માં સુનાવણી અધિકાર ધારો ઘડવામાં આવ્યો અને તે ઓગસ્ટ ૨૦૧૨થી અમલમાં આવ્યો. આ કાયદો કેવી રીતે સામાન્ય નાગરિકોને પોતાની ફરિયાદો ઉકેલવા માટેનો અધિકાર આપે છે તેને અંગેની વિગતો આ લેખમાં **સુશ્રી સ્વપ્ના શાહ** અને **શ્રી અરવિંદ અગ્રવાલ** દ્વારા આપવામાં આવી છે. ઉપરાંત, આ કાયદાનો ઉપયોગ કરવા માટે ‘ઉન્નતિ’ દ્વારા કરવામાં આવેલા સઘન પ્રયાસો કેવી રીતે અને શા માટે સફળ થયા તેની વિગતો પણ અહીં આપવામાં આવેલી છે. આ લેખ એમ દર્શાવે છે કે માહિતીનો અધિકાર પ્રાપ્ત થાય તે પૂરતું નથી પણ નાગરિકોને તેની સાથે સાથે સુનાવણીનો અધિકાર પણ પ્રાપ્ત થવો જોઈએ કે જેથી રાજ્ય અને તેનું વહીવટી તંત્ર નાગરિકો પ્રત્યે ઉત્તરદાયી બને.

### પ્રસ્તાવના

શાસનમાં ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું થતું નથી એનું એક કારણ એ છે કે પ્રશ્નો ઓળખવામાં આવે અને તેમનો ઉકેલ લાવવામાં આવે અને એ બે વચ્ચે સંકલનનો અભાવ હોય છે. સુનાવણીનો અધિકાર આ સમસ્યાના ઉકેલ માટે એક કાનૂની માળખું પૂરું પાડે છે. રાજસ્થાનમાં તા.૧-૮-૨૦૧૨થી સુનાવણી અધિકાર ધારો અમલમાં આવ્યો છે. આ કાયદા હેઠળ સુનાવણી કેન્દ્રોની સ્થાપના તા. ૨૦-૮-૨૦૧૨થી કરવામાં આવી છે. આ કાયદો શાસન સંબંધી ફરિયાદોની સમયબદ્ધ સુનાવણી અને નિકાલની જોગવાઈ કરે છે. નિશ્ચિત સમયગાળામાં દરેક નાગરિકની ફરિયાદોનો ઉકેલ આવે તે માટે તેમાં જોગવાઈ થઈ છે. ફરિયાદોને ૧૫ દિવસમાં સુનાવણીનો અધિકાર પ્રાપ્ત થાય છે અને સુનાવણીના ૭ દિવસમાં તેને નિર્ણય અંગે જાણ કરવાનું ફરજિયાત છે. જો આ જોગવાઈનું પાલન કરવામાં ના આવે અથવા ફરિયાદીને અસંતોષ હોય તો બે સ્તરે અપીલની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. સરકારે વિવિધ હુકમો બહાર પાડીને કાર્યવાહી અંગે સ્પષ્ટતાઓ કરી છે:

- (૧) તા. ૧૮-૭-૨૦૧૨: કાયદાનો અમલ શરૂ થાય તે અગાઉ તમામ સ્તરે કરવાની તૈયારીની વિગતો.
- (૨) તા. ૮-૪-૨૦૧૩: એક બારી, સમય, યોજનાના અમલ અંગે

માહિતીનો ભીંતપત્રો દ્વારા પ્રચાર.

- (૩) તા. ૨૨ અને ૨૪ મે, તા. ૭ અને ૨૫ જુન, તા.૧૨ ઓગસ્ટ અને તા. ૨૬ સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૩: અમલની વિગતો અને દેખરેખ.

વટહુકમ નં. ૨૧ દ્વારા આ કાયદો તા. ૨૧-૮-૨૦૧૩ના રોજ સુધારવામાં આવ્યો અને તેમાં કોઈ પણ નીતિ, કાર્યક્રમ કે યોજના અંગેની ફરિયાદનો પણ સમાવેશ કરાયો.

માહિતી અધિકાર ધારાની જેમ સુનાવણી અધિકાર ધારો સુશાસનની દિશામાં દૂરોગામી અને સીમાચિહ્નરૂપ ફેરફારો લાવી શકે છે. માહિતી અધિકાર ધારા પછીનું જરૂરી પગલું ફરિયાદોના ઉકેલનું હતું કે જેથી સરકાર વધારે પારદર્શક બનવાની સાથે સાથે ઉત્તરદાયી પણ બને. આ કાયદામાં એવી જોગવાઈ કરવામાં આવી છે કે દરેક નાગરિકને સુનાવણીની તક તેના નિવાસના નજીકના સ્થળે ગ્રામ પંચાયતમાં, તાલુકા, પેટા વિભાગ કે જિલ્લા સ્તરે મળવી જોઈએ. તે માટે દરેક સ્તરે જાહેર સુનાવણી અધિકારીઓ અને અપીલ સત્તાવાળાઓની નિમણૂક દરેક સ્તરે કરવામાં આવી છે. પેટા વિભાગ અને જિલ્લા સ્તરે લોક દેખરેખ સમિતિ એ દ્વિતીય અપીલ સત્તામંડળ તરીકે નિયુક્ત થયેલ છે. દરેક ફરિયાદને નિશ્ચિત ક્રમાંક આપવામાં આવે છે અને એ ક્રમાંક દરેક સ્તરે ચાલુ રહે છે. કાયદામાં રાજ્ય ગાંધી કેન્દ્રોની સ્થાપના માહિતી અને સુલભતા કેન્દ્રો તરીકે કરવાની જોગવાઈ કરાઈ છે. આ કાયદા હેઠળ નાગરિકો માટે કરાયેલી વિશિષ્ટ જોગવાઈઓ નીચે મુજબ છે:

૧. દરેક પંચાયત સ્તરે સરકારના દરેક વિભાગ અંગે ફરિયાદ થઈ શકે તે માટે એક બારી પદ્ધતિ ઊભી કરાઈ છે. ફરિયાદી ત્યાં લેખિતમાં ફરિયાદ સુપરત કરી શકે છે. દરેક પંચાયત આ કામ માટે રોજ ૩ કલાક ખુલ્લી રહેશે અને તે ફરિયાદો કે અરજીઓ નોંધશે.
૨. ફરિયાદ સુપરત થયા પછી તે અંગેની રસીદ તારીખ સાથે ફરિયાદ નાગરિકને મળશે. તેમાં ક્યારે અને ક્યાં સુનાવણી હાથ ધરાશે એ લખેલું હશે. ક્યા સરકારી વિભાગ સાથે તે હાથ ધરાશે એ પણ તેમાં લખેલું હશે.
૩. જાહેર સુનાવણી પંચાયત કે જિલ્લા સ્તરે નિશ્ચિત તારીખે

## આપના માટે

યોજાશે. તે દર શુક્રવારે બપોરે ૧૨.૦૦થી ૩.૦૦ના ગાળા દરમ્યાન યોજાશે. દરેક વિભાગના સરકારી અધિકારીઓ ત્યાં હાજર રહેશે અને સુનાવણી જાહેરમાં યોજાશે.

૪. ફરિયાદ સુપરત થયા પછી ૨૧ દિવસમાં લેખિત પ્રતિભાવ મળશે.

૫. નાગરિકને અપીલ કરવાનો અધિકાર છે. સરકારી અધિકારીઓને દંડ થઈ શકે છે. નિયત સમય મર્યાદામાં જે અધિકારીઓ પ્રતિભાવ ના આપે તેમની સામે આપોઆપ જ પગલાં ભરાશે. આને લીધે નોકરશાહીની પદ્ધતિમાં જે ખામીઓ હોય તે સુધારવાની તક તેમને મળે છે, અને તેઓ વધારે ઉત્તરદાયી બને છે.

ક્રમ	સમસ્યાનો પ્રકાર	નોંધાયેલી ફરિયાદો
૧.	મતદાર ઓળખ કાર્ડ, આધાર કાર્ડ, રેશન કાર્ડ, અનુ.જાતિનું પ્રમાણપત્ર	૭
૨.	‘નરેગા’: જોબ કાર્ડ બનાવાતું નથી (૪), વેતન નથી મળતું (૨૮), ૧૦૦ દિવસ કામ કરવા માટે મળતી રૂ. ૨૧૦૦ની પ્રોત્સાહક રકમ ન મળવી (૧), ટાંકી માટેની માગણી (૨૪)	૫૭
૩.	કચરાનો નિકાલ	૧
૪.	બીપીએલ/એપીએલને રેશનનું વિતરણ	૪
૫.	રાજીવ ગાંધી વિદ્યુતીકરણ યોજના: બીપીએલને વીજળીનું જોડાણ (૬૮), મિટર વાચન અને અનિયમિત પુરવઠો	૭૭
૬.	ઘરની ઉપરથી જતો વીજળીનો તાર હટાવવો	૧
૭.	ઈંદિરા આવાસ યોજના: લાભની માંગણી, લાભાર્થીની પસંદગી, હપતાની રકમ ન મળવી	૨૭
૮.	પેન્શન માટે અરજી કરી પણ પેન્શન ન મળ્યું, પેન્શન મળતું નથી, નામમાં સુધારો	૨૬
૯.	પાણી પુરવઠો, પાઈપલાઈનનું જોડાણ, પાઈપલાઈન તૂટી જવી, ટાંકાનું સમારકામ, હેન્ડ પંપ અને સાર્વજનિક ટાંકીનું સમારકામ, હવાડા માટે જોડાણ	૧૬
૧૦.	એએનએમ નથી, તે અનિયમિત છે, મેલેરિયા અટકાવવાના પ્રયાસો થતા નથી	૫
૧૧.	આંગણવાડી ખોલવાની માંગ, દૂર હોવાની ફરિયાદ, કાર્યકરની નિમણૂક	૪
૧૨.	શાળામાં શિક્ષકની ગેરહાજરી, પાણી અને વીજળીનો અભાવ, પ્રાથમિક શાળા તરફ જતો રસ્તો ખરાબ	૮
૧૩.	રસ્તાનું સમારકામ	૬
૧૪.	રસ્તા પર દબાણ	૧
૧૫.	કોમ્યુનિટી હોલની માંગ	૨
૧૬.	કબ્રસ્તાનની જમીનને રક્ષણ	૧
૧૭.	પાણીની નીકનું બાંધકામ	૧
૧૮.	પાકની નિષ્ફળતા બદલ વળતર ના મળવું	૧
૧૯.	આવાસ માટે જમીનના પ્લોટની માંગણી	૧
૨૦.	વ્યક્તિ ગૂમ થવાના કિસ્સામાં પોલિસ તપાસ	૧
	<b>કુલ</b>	<b>૨૪૭</b>

## ‘ઉન્નતિ’ દ્વારા અપનાવાયેલી વ્યૂહરચના

છેલ્લા દાયકા દરમ્યાન નાગરિકોને અધિકારો આપતા કાયદા થયા છે અને ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરનારી કાયદાકીય જોગવાઈઓ થઈ છે. તેમ છતાં તે અંગેની માહિતી લોકો સુધી પહોંચતી નથી. સેવાઓ લોકો સુધી ન પહોંચે તો આ કાયદાઓનો કશો અર્થ પણ નથી. આમ આદમી અવાજવિહીન છે અને લાભાર્થી-લાભદાતાના સંબંધોથી સંતુષ્ટ છે. લોકો ઉત્તરદાયિત્વ માંગતાં ગભરાય છે. ઉત્તરદાયિત્વ વિશેની કોઈ પણ વ્યવસ્થામાં માહિતી, સુનાવણી, પગલાં, સહભાગિતા અને રક્ષણ જેવી બાબતો અનિવાર્ય છે. સુનાવણીના અધિકારનો કાયદો શાસનને સુધારવાનો અવકાશ પૂરો પાડે છે કારણ કે તે લોકોના પ્રશ્નો વિશે સંવેદનશીલ છે અને તે પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વનું વાતાવરણ ઊભું કરે છે. લોકોનો અવાજ તેથી સંભળાય છે અને સેવાઓના પુરવઠાનું તંત્ર તેથી વધારે અસરકારક બને છે. શહેરી અને ગ્રામીણ નાગરિકોમાં જાગૃતિ ફેલાવીને સુનાવણીના અધિકારના કાયદાનો અસરકારક અમલ થાય તે માટે કામ કરવાનું નક્કી કરાયું. લોકો તેમની ફરિયાદો રજૂ કરે તે માટે પ્રોત્સાહન અપાયું કે જેથી સમગ્ર વ્યવસ્થાનું પરીક્ષણ થાય અને વ્યવસ્થાતંત્રને પ્રતિભાવાત્મક બનવાની ફરજ પડે. આ કાયદાની જોગવાઈઓ વિશે ૪૮ ગ્રામીણ અને ૪૩ શહેરી નાગરિકોને તાલીમ આપવામાં આવી અને ઝુંબેશની પદ્ધતિ વિશે પણ તેમને તાલીમ આપવામાં આવી. તે અનુક્રમે ૬-૭, ઓગસ્ટ, ૨૦૧૩ અને ૯-૯-૨૦૧૩ દરમ્યાન અપાઈ. ૧૨ ઓગસ્ટ અને ૨૨ ઓગસ્ટના રોજ ઝુંબેશ વિશેની જાણકારી આપતા પત્રો સંબંધિત ગ્રામ સેવકો, પેટા-વિભાગીય મેજિસ્ટ્રેટ એટલે કે જાહેર સુનાવણી અધિકારી, તાલુકા વિકાસ અધિકારી, જિલ્લા કલેક્ટર, વિભાગીય કમિશનર અને વહીવટી સુધારા નિયામકને લખાયા. શક્ય હોય ત્યાં સુધી કાર્યકરો તેમને રૂબરૂ પણ મળ્યા અને ઝુંબેશનો હેતુ તેમને સમજાવ્યો.

તા. ૨૫થી ૩૦ ઓગસ્ટ અને તા. ૧૮થી ૨૭ સપ્ટેમ્બર ૨૦૧૩ દરમ્યાન બાલોતરા તાલુકાની પાંચ ગ્રામ પંચાયતો થુંબલી, બનિયાવાસ, બાગાવાસ, નેવરી અને મંડલીનાં ૨૩ મહેસૂલી ગામોમાં જાગૃતિ માટે ઝુંબેશનું આયોજન કરાયું. સપ્ટેમ્બર માસમાં જોધપુરની સાત ઝૂંપડપટ્ટીઓને પણ આ ઝુંબેશ દરમ્યાન આવરી લેવામાં આવી. દરેક ગામમાં દોઢ દિવસ પસાર કરાયો. કાર્યકર્તાઓની નાની ટુકડીઓ પાડવામાં આવી અને તેમણે માઈક ઉપર કાયદાની મહત્વની જોગવાઈઓ વિશે માહિતી આપી. આ વિગતો પડદાઓ ઉપર લખવામાં પણ આવી હતી. કાયદા હેઠળ નાગરિકોના કયા અધિકારો છે તેની માહિતી આપતાં ચોપાનિયાં છાપવામાં આવ્યાં હતાં. તેમાં ફરિયાદપત્રક

પણ છાપવામાં આવ્યું હતું. લોકોએ ભવિષ્યમાં ઉપયોગમાં લેવા માટે એ સાચવી પણ રાખ્યાં.

જ્યારે લોકો ભેગા થયા ત્યારે નાનાં નાનાં જૂથોમાં બેઠકો યોજવામાં આવી. ત્યાં તેમને કાયદાની જોગવાઈઓ વિશે માહિતી અપાઈ અને તેમને તેમની સમસ્યાઓ વિશે પૂછવામાં આવ્યું. દરેક ગામમાં જૂથ બેઠકોમાં લગભગ ૧૦૦ જણાએ ભાગ લીધો. જે સમસ્યાઓ રજૂ થઈ તે ચાર્ટ પેપર ઉપર નોંધાઈ. નિયત પત્રકોમાં અલગ અલગ અરજીઓ લખવામાં આવી અને ફરિયાદીઓને રાજીવ ગાંધી કેન્દ્રો પર બીજે જ દિવસે સવારે ૧૦.૦૦થી ૧૨.૦૦ દરમ્યાન બોલાવવામાં આવ્યા. એ પછી વધુ સમસ્યાઓ ઓળખી કાઢવા ઘરોની મુલાકાત લેવામાં આવી અને જ્યાં પણ સમસ્યા નજરે પડી ત્યાં તેને માટે લેખિત અરજી તૈયાર કરવામાં આવી. જે લોકો જૂથ બેઠકોમાં હાજર નહોતા તેમને આવરી લેવા માટે ઘરોની મુલાકાત લેવાનું જરૂરી હતું, કે જેથી તેમની ફરિયાદો પણ ધ્યાનમાં લેવાય, અને તે વિશે રજૂઆત પણ થાય. દા.ત. જો કોઈને પેન્શન ના મળતું હોય તો તેમને ક્યારથી પેન્શન નથી મળતું, તેમનો પીપીઓ નંબર શું છે, છેલ્લા પેન્શનની રસીદ વગેરે વિગતો ભેગી કરવામાં આવે કે જેથી જાહેર સુનાવણી વખતે તેમની પાસે બધા દસ્તાવેજો હાજર જ હોય. બીજે દિવસે ગ્રામ સેવક લોકોની ફરિયાદો સ્વીકારે અને તેમને રસીદ આપે એ નક્કી થયું. રસીદમાં સુનાવણીની તારીખ લખેલી જ રહેતી હતી. ૨૪૭ ફરિયાદો આ રીતે નોંધાઈ. આ કામ બે તબક્કાની ઝુંબેશમાં થયું. તેમને રસીદો પણ અપાઈ હતી. ફરિયાદો ૨૦ પ્રકારની હતી. એમાં ૧૦ વ્યક્તિગત સમસ્યાઓ હતી અને ૧૦ સામૂહિક પ્રકારની હતી.

## ગ્રામ વિસ્તારોમાં ઝુંબેશ દરમ્યાનના અનુભવો

### ૧. ફરિયાદોની નોંધણી

આરંભમાં રાજીવ ગાંધી કેન્દ્રો ખાતે ફરિયાદ સામે રસીદ મળતી નહોતી. ત્યાં ગ્રામ સેવક હાજર પણ રહેતા નહોતા. દરરોજ એ કેન્દ્રો ખૂલતાં નહોતાં. ગ્રામ સેવકો પણ ફરિયાદ નોંધવાનો ઈન્કાર કરતા હતા અને એમ કહેતા હતા કે તેમનાથી એનો ઉકેલ લાવવાનું શક્ય નથી. બીજા દોરમાં આ સમસ્યા ઉકેલાઈ ગઈ અને રાજીવ ગાંધી કેન્દ્રોમાં ફરિયાદો નોંધાવા લાગી. લાંબા સમયથી ચાલી આવતી ફરિયાદોનો ઉકેલ એ નોંધાવાથી તરત જ આવી ગયો. જેમ કે, હેન્ડ પંપનું સમારકામ આરંભમાં ગ્રામ સેવકો પણ અસમંજસમાં હતા કે કઈ ફરિયાદોની સુનાવણી કયા સ્તરે થાય. તેઓ બધી જ ફરિયાદો પંચાયત સમિતિ સ્તરે મોકલતા હતા. બીજા દોર દરમ્યાન સ્પષ્ટતા

ઊભી થઈ. ૧૧૬માંથી ૪૭ ફરિયાદોની સુનાવણી તો ગ્રામ પંચાયત સ્તરે જ હાથ ધરાઈ. નજીકનાં ગામોએ તો ઝુંબેશના કાર્યકર્તાઓનો સંપર્ક સાધ્યો અને તેમના ગામ આવવા અને લેખિત અરજી કરવામાં મદદ કરવાનું કહ્યું. થુંબલી ગ્રામ પંચાયતમાં ગ્રામ સચિવ ખૂબ જ સારો પ્રતિભાવ આપતા હતા અને જ્યાં પેન્શન મળતું ન હતું એવા કિસ્સામાં તો તેમણે તરત જ વ્યક્તિ જીવિત છે એવું પ્રમાણપત્ર તૈયાર કરી આપ્યું અને અરજી સાથે જોડી દીધું.

(૧) તા. ૨૬-૮-૨૦૧૩ના રોજ ૫૦ ગ્રામજનો થુંબલી ગામે રાજીવ ગાંધી કેન્દ્ર સાથે પહોંચ્યા. સવારે ૧૦ વાગ્યે તેઓ તડકામાં ઊભા થતા. દરવાજે ગ્રામ સેવકે આડું ટેબલ ફરિયાદો લેવા માટે મૂક્યું હતું. લોકો પંખા નીચે બેસી શકે એવું સૂચન થયું તો તરત જ તેમણે ફરિયાદો લેવામાં ઉતાવળ કરી. બપોરે ૧૨ વાગ્યા સુધીમાં માત્ર ૨૬ ફરિયાદો જ નોંધી શકાઈ. ગ્રામ સેવક તો સમય પૂરો થયો એટલે ફરિયાદો લેવાનું બંધ કરવા માગતા હતા. પણ લોકો પાછા જવા માગતા નહોતા એટલે તેમને ૧૨ વાગ્યા પછી પણ ફરિયાદો લેવાની ફરજ પડી. લોક ઝુંબેશને પરિણામે આજુબાજુનાં ગામોથી પણ લોકો આપમેળે ત્યાં આવ્યા હતા, કારણ કે તેમની પંચાયતમાં રાજીવ ગાંધી કેન્દ્ર ખુલ્લું નહોતું. બીજે દિવસે ગ્રામ સેવકે કેન્દ્ર ખોલ્યું નહિ. તેમણે પંચાયત સમિતિમાં મીટિંગ હોવાનું બહાનું આગળ ધર્યું. અમે કંઈ એ બાબત ધ્યાનમાં લીધી નહિ. પછી એ પછીના કામકાજના દિવસે એટલે કે ૨૯મી ઓગસ્ટે ગ્રામ સેવકે ફરી એમ કહ્યું કે તેમને પંચાયત સમિતિમાં જવાનું છે. તેમને વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા કરવાનું કહેવાયું તો તેમણે રોજગાર સહાયકને તેમના સ્થાને મૂક્યા. કામ ચાલુ હતું ને જ રસીદો ખલાસ થઈ ગઈ. પછી નજીકની ગ્રામ પંચાયતેથી જ એ મંગાવાઈ અને તેની નકલો કઢાવાઈ.

(૨) તા. ૨૯-૮-૨૦૧૩ના રોજ બનિયાવાસ ગ્રામ પંચાયતમાં ગ્રામ સેવકે એમ કહ્યું કે તે ૧૧.૦૦ વાગ્યા સુધી જ ફરિયાદો લઈ શકશે કારણ કે પંચાયત સમિતિમાં અન્ન સલામતી વિશેની એક મીટિંગમાં તેમને જવાનું છે. જો કે, ફરિયાદોની નોંધણી શરૂ થઈ પછી તેમને કંઈ સમયનું ભાન રહ્યું નહિ. તેમણે ખાસ કરીને રસ્તો ન હોવા અંગેની ફરિયાદો લેવાનું એમ કહીને ટાપ્પું કે એ સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવાનું તેમના હાથમાં નથી. જો કે, તેને માટે પણ આગ્રહ થયો એટલે તેમણે એ ફરિયાદો પણ નોંધી. રોજગાર સહાયકને રસ્તા પરના દબાણ અંગેની ફરિયાદ

નોંધવા કહેવાયું. તરત જ પટવારી આવ્યા અને તેમણે કહ્યું કે તેઓ તરત જ દબાણ કરનારાઓને નોટિસ આપશે.

(૩) બનિયાવાસની મેઘવાલ બસ્તીના રમારામે હેન્ડ પંપના સમારકામ અંગેની ફરિયાદ નોંધાવી. એ માહિતી તરત જ પાણી ખાતા સુધી પહોંચી ગઈ. તેમના કર્મચારીએ ફોન પર રમારામનો સંપર્ક સાધ્યો અને કહ્યું કે તરત જ હેન્ડ પંપનું સમારકામ થઈ જશે. બીજે જ દિવસે હેન્ડ પંપ રિપેર થઈ ગયો.

(૪) તા. ૩૦-૮-૨૦૧૩ના રોજ બાગાવાસ ગામે ગ્રામ પંચાયત આગળ લોકો રાહ જોતા હતા. પણ ૧૧ વાગ્યા સુધી ગ્રામ સચિવ આવ્યા જ નહિ. રોજગાર સહાયક બેઠા હતા પણ તેમણે ફરિયાદો લેવાનો ઈન્કાર કર્યો અને કહ્યું કે એની સત્તા તેમને નથી. જ્યારે ગ્રામ સચિવને ફોન કરાયો તો તેમણે એમ કહ્યું કે તાલુકા વિકાસ અધિકારીએ તેમને બોલાવ્યા છે, લોકો ફરિયાદો માટે અરજીઓ આપી દે અને બીજે દિવસે એમને રસીદો આપવામાં આવશે. જ્યારે તાલુકા વિકાસ અધિકારીને ફોન કર્યો તો ખબર પડી કે તેમણે તેમને બોલાવ્યા જ નથી. તેમણે પછી ગ્રામ સચિવને ફોન કરીને તરત જ ફરિયાદો નોંધવા કહ્યું. પછી જ રોજગાર સહાયકે ફરિયાદો લીધી.

(૫) તા. ૧૯-૯-૨૦૧૩ના રોજ ગ્રામ પંચાયતમાં સવારે ૧૦ વાગ્યે ૬૦ ફરિયાદીઓ પહોંચી ગયા હતા. પણ ગ્રામ સચિવ ત્યાં નહોતા. જ્યારે તેમને ફોન કરાયો ત્યારે તેમણે કહ્યું કે તેઓ રજા ઉપર છે અને તેઓ રોજગાર સહાયકને કહેશે. રોજગાર સહાયકનો સંપર્ક ૧૦.૧૫ વાગ્યે થયો અને તેઓ ૧૦.૩૦ વાગ્યા આવ્યા. પછી તેમણે કહ્યું કે રસીદો નથી અને નોંધણીપત્રક પણ નથી. તેમણે નજીકની ગ્રામ પંચાયતનો સંપર્ક સાધ્યો પણ રસીદો ના મળી. પછી તાલુકા વિકાસ અધિકારીના આદેશથી તેઓ કલ્યાણપુર ગ્રામ પંચાયત ગયા પણ કશું લીધા વિના જ પાછા આવ્યા. પછી અમે તેમને રસીદ આપી કે જેની નકલો કરાવાઈ અને બપોરે ૧૨થી ૨ દરમિયાન ૬૦ રસીદો અપાઈ. એ પછી બે દિવસ સુધી રાજીવ ગાંધી કેન્દ્ર નિયત સમયે ખૂલ્યું જ નહોતું.

(૬) તા. ૨૦-૯-૨૦૧૩ના રોજ મંડલી ગ્રામ પંચાયતમાં નિયત સમયે ગ્રામ સચિવ હાજર હતા, પણ તેમણે કામ ૧૦.૩૦ વાગ્યે શરૂ કર્યું. તેમણે કહ્યું કે ખાતાના કોઈ કર્મચારી સુનાવણી

અધિકારી બને. તાલુકા વિકાસ અધિકારી પણ એ જ અભિપ્રાય ધરાવતા હતા. કાયદા વિશે અને તે અંતર્ગત બહાર પડાયેલા હુકમો વિશે ચર્ચા થઈ, પંચાયત સમિતિ હોલમાં સુનાવણી થશે એવું રસીદમાં લખાયું. ૫૬ ફરિયાદો નોંધાઈ અને બપોરના ૩.૦૦ વાગ્યા સુધી ફરિયાદો નોંધવાનું કામ ચાલુ રહ્યું.

## ૨. પેટા-વિભાગીય (બાલોતરા) સ્તરે સુનાવણી

પેટા-વિભાગીય સ્તરની સુનાવણી અગાઉથી ગોઠવાયેલી હોવા છતાં ગંભીરતાપૂર્વક યોજાઈ નહિ. નિયત સમયે મેજિસ્ટ્રેટ હાજર નહોતા. તેમણે મીટિંગ હોવાનું બહાનું આગળ ધર્યું. લોકો ઘણે લાંબેથી બાલોતરા સુધી આવ્યા હતા. સતત ત્રણ વખત બાલોતરામાં સુનાવણી યોજવામાં આવી. જો કે, જાહેરમાં સુનાવણી કરવાની જોગવાઈનું તેમણે પાલન ના કર્યું, અને તેથી અરજદારોને યોગ્ય પ્રતિભાવ પણ ના મળ્યો.

પ્રથમ દોરમાં તો રસીદમાં અંગ્રેજીમાં કોઈ વિભાગને અરજી મોકલવામાં આવી છે એમ લખવામાં આવતું હતું. ઘણી રસીદો ઉપર પ્રતિભાવ લખવામાં આવતો ન હતો. જે અરજીઓની સુનાવણી હાથ ધરવાની હોય એની વિગતો જ અધિકારીઓ પાસે ના હોય એવું પણ બનતું હતું.

એક અરજદારે તો તેના પીપીઓની નકલ ફરિયાદ સાથે જોડી હતી અને છતાં સુનાવણી અધિકારીએ એમ કહ્યું કે પીપીઓ નંબર છે જ નહિ! એએનએમ અંગેની એક ફરિયાદમાં પેટા કેન્દ્ર ન હોવાને લીધે રસીકરણ અને પાયાની અન્ય આરોગ્ય સેવાઓ ન મળતી હોવાનું જણાવાયું હતું. તેમાં એવો પ્રતિભાવ અપાયો કે, “એમઓ સાથે વાત થઈ છે, નિમણૂક થઈ નથી”.

૧. તા. ૬-૧-૨૦૧૩ના રોજ લોકો સવારે ૧૧.૩૦ વાગ્યાના નિર્ધારિત સમયે સબ-ડિવિઝનલ મેજિસ્ટ્રેટની ઓફિસે જાહેર સુનાવણી માટે પહોંચી ગયા. પણ બપોરના ૧.૦૦ વાગ્યા સુધી કંઈ થયું નહિ. તેમના અંગત મદદનીશ દ્વારા એમ જાણવા મળ્યું કે તેઓ અદાલતમાં વ્યસ્ત છે અને સુનાવણી સાંજે ૪.૦૦ વાગ્યે શરૂ થશે. કાર્યકર ભીમારામે તરત જ વિભાગીય કમિશનર અને વહીવટ સુધારા નિયામકનો ફોન પર સંપર્ક કર્યો અને કંઈક કરવા વિનંતી કરી. બંનેએ કલેક્ટરને કંઈક કરવા કહ્યું. કલેક્ટરે સબ-ડિવિઝનલ મેજિસ્ટ્રેટ સાથે વાત કરી અને કહ્યું કે સુનાવણી માટે માત્ર બે જણા છે અને તેઓ પોતે તેમની સુનાવણી હાથ ધરશે. આ માહિતી કલેક્ટરે ઉપરના સ્તરે પણ આપી.

નિયામકે આ વાત સાચી છે કે નહિ તે જાણવા માટે ભીમારામને ફોન કર્યો. તેમણે કહ્યું કે લગભગ ૧૦૦ જણા હાજર છે અને તેમની પાસે રસીદો પણ છે. આમ છતાં બપોરના ૩ વાગ્યા સુધી કંઈ થયું નહિ. ત્રણ વાગ્યા પછી અરજદારોને એક પછી એક સબ-ડિવિઝનલ મેજિસ્ટ્રેટની ઓફિસમાં બોલાવવામાં આવ્યા. તા. ૮-૪-૨૦૧૩નો સરકારી હુકમ એમ સ્પષ્ટપણે કહે છે કે સુનાવણી બધાની હાજરીમાં જાહેરમાં થવી જ જોઈએ. જેઓ હાજર નથી એમને માટે પણ એમ જ થાય. ફરિયાદ અંગે લેવાયેલો નિર્ણય પણ મોટેથી વાંચવાનો છે. સુનાવણી દરમ્યાન સુનાવણી અધિકારીઓ પાસે ફરિયાદોની વિગતો નહોતી. ખરેખર તો, ગ્રામ પંચાયતે ફરિયાદ નોંધણીની વિગતો જે પીળી રસીદમાં લખેલી હોય છે તે તેમને મોકલવાની હોય છે.

૨. તેમની ઓફિસમાંથી બહાર આવ્યા પછી લોકોએ એવી ફરિયાદ કરી કે સબ-ડિવિઝનલ મેજિસ્ટ્રેટની ગેરહાજરીમાં અન્ય કર્મચારીઓ બહુ જ તોછડું વર્તન કરતા હોય છે અને “ક્યો આયે હો, ક્યા હો જાનેવાલા હે?” તથા “ક્યો કિરાયા બિગાડ રહે હો?” જેવું બોલીને તેમને નિરુત્સાહી કરતા હોય છે.

૩. પર કેસોની સુનાવણી થઈ અને ૨૮ રસીદો ઉપર પ્રતિભાવ લખવામાં આવ્યા. એક પણ કેસમાં યોગ્ય રીતે ઉકેલ લાવવામાં આવ્યો હોય એવું નહોતું. ૧૪ રસીદોમાં અંગ્રેજીમાં પ્રતિભાવ લખવામાં આવ્યું હતું અને તે પીએચઈડી તથા બીઈઓ વગેરેને મોકલવામાં આવી હતી. તા. ૧૩-૪-૨૦૧૩નો સરકારી હુકમ સ્પષ્ટપણે એમ કહે છે કે ખાતાકીય કર્મચારીઓએ જાહેર સુનાવણી દરમ્યાન હાજર રહેવું જોઈએ, તેમણે જ સુનાવણી અધિકારી તરીકે કામ કરવું જોઈએ અને તેમણે દરેક કેસની વિગતોથી માહિતગાર થઈને તૈયાર રહેવું જોઈએ. જે અધિકારીઓ હાજર રહેતા ન હોય તેમની સામે પગલાં લેવાની જોગવાઈ પણ કરાઈ છે.

૪. અરજદારોની રસીદો પર સુનાવણીના સ્થળ તરીકે પંચાયત સમિતિનો હોલ લખાયેલો હતો. તેમ છતાં લોકોને એમ કહેવામાં આવ્યું કે એ હોલમાં શિક્ષક સંમેલન યોજાયેલું હતું. તાલુકા વિકાસ અધિકારીએ સબ-ડિવિઝનલ મેજિસ્ટ્રેટને વાત કરી અને પછી લોકોને મેજિસ્ટ્રેટની ઓફિસે બોલવવામાં આવ્યા ફરી એક વાર અહીં પણ સુનાવણી જાહેરમાં કરવામાં આવી નહિ તેમને

જુઓ પૃષ્ઠ ૨૬

## પાયાની સેવાઓની સમુદાય-આધારિત દેખરેખ: સહભાગી ગ્રામીણ મૂલ્યાંકનનો ઉપયોગ

‘ઉન્નતિ’નાં સુશ્રી સ્વપ્ની શાહ દ્વારા લખાયેલા આ લેખમાં પાયાની સેવાઓ ઉપર દેખરેખ રાખવા માટે જે સહભાગી ગ્રામીણ મૂલ્યાંકન પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરાયો છે તેનું વર્ણન કરાયું છે. ગરીબો માટે પાયાની સેવાઓ ખૂબ જ ઉપયોગી છે અને જો તેમના સુધી તે ન પહોંચતી હોય તો તેનું કારણ ઉત્તરદાયિત્વનો અભાવ છે. સહભાગી ગ્રામીણ મૂલ્યાંકન પદ્ધતિનો ઉપયોગ કેવી રીતે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવા માટે કરાયો તેની વિગતો આ લેખમાં આપવામાં આવી છે.

### પાયાની સેવાઓ ઉપર દેખરેખ શા માટે?

પાયાની જરૂરિયાતો બજારમાંથી ખરીદવાનું ગરીબોને પોસાતું નથી. પાયાની જરૂરિયાતો એટલે લઘુત્તમ વપરાશની જરૂરિયાતો કે જેમાં પાણી અને આરોગ્ય સંભાળનો પણ સમાવેશ થાય છે. એમના અભાવને લીધે તેમના માનવ અધિકારો તેઓ ભોગવી શકતા નથી અને તેમની સહભાગિતા સમાજમાં અને અર્થતંત્રમાં ઊભી થતી નથી. શિક્ષણ, આરોગ્ય સંભાળ, બાળ સંભાળ, સામાજિક સલામતી, જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા વગેરે જેવી સરકારી યોજનાઓના લાભ તેઓ લઈ શકતા નથી અને તેઓ ગૌરવપૂર્ણ જીવન જીવી શકતા નથી.

સુખાકારી માટે જેમ આવક અને ઉત્પાદનનાં સાધનો વગેરે જરૂરી છે તેમ જાહેર વસ્તુઓ અને સેવાઓની પ્રાપ્તિ પણ જરૂરી ગણાય છે. સામાજિક સલામતીના અભાવને પરિણામે આર્થિક આઘાતો, બીમારી અને અન્ય આકસ્મિકતાના પ્રસંગોએ ગરીબોની અસહાયતામાં વધારો થતો હોય છે. ખાસ કરીને વૃદ્ધો, વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ, સગર્ભા સ્ત્રીઓ, અસંગઠિત ક્ષેત્રના કામદારો વગેરે માટે પરિસ્થિતિ વધારે વકરે છે. જો સરકારી કાર્યક્રમોનો અમલ વધારે સારી રીતે થાય તો તેનાથી આર્થિક અને સામાજિક પરિવર્તન આવે, ગરીબી ઘટે અને જીવનધોરણ સુધરે.

સરકારી કાર્યક્રમો સારી રીતે અમલમાં આવતા નથી અને ગરીબોને તેમનો યોગ્ય લાભ મળતો નથી એનું કારણ સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનો અભાવ અને સામાજિક બાદબાકી છે. પાયાની સેવાઓ પૂરી પાડનારા સરકારી કર્મચારીઓ સ્થાનિક શાસનની સંસ્થાઓને અને લોકોને

ઉત્તરદાયી નથી. એને કારણે સેવાઓના પુરવઠાના સુશાસન ઉપર વિપરીત અસર થાય છે. ગરીબી એ કંઈ માત્ર આર્થિક સ્વરૂપની નથી હોતી પણ તે સામાજિક બાદબાકીનું સંકુલ જાળું હોય છે, તેમાં ભેદભાવ અને કલંક જોડાયેલાં હોય છે. કેટલાંક જૂથો ગૌરવ, આત્મવિશ્વાસ અને સન્માન ગુમાવે છે, તેઓ તેમના અધિકારો માટે ભારપૂર્વક રજૂઆત કરી શકતા નથી. મૌન રહેવાના સંસ્કાર પડે છે અને સત્તાનાં માળખાં એવા હોય છે કે જેથી ગરીબો પોતાના અધિકારો ભોગવી શકતા નથી એને પરિણામે માંગ અને પુરવઠાનાં પરિબળો અંગેના અવરોધો ઊભા થાય છે અને ગરીબો સુધી સેવાઓ પહોંચતી જ નથી. ગરીબો લાભાર્થી અને લાભદાતાના સંબંધો પર જ આધાર રાખીને જીવે છે.

તાજેતરનાં વર્ષોમાં ભારત સરકાર દ્વારા અનેક અધિકાર-આધારિત કાર્યક્રમો શરૂ થયા છે. તેમાં લોકોની સહભાગિતા અને ઉત્તરદાયિત્વ અંગે જોગવાઈઓ કરાઈ છે. ‘નરેગા’, રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ આરોગ્ય મિશન, રાષ્ટ્રીય સ્વાસ્થ્ય વીમા યોજના, જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા વગેરેમાં મોટા પ્રમાણમાં નાણાંની ફાળવણી કરવામાં આવે છે. અન્ન સલામતી ધારો પણ તા.૧૨-૦૯-૨૦૧૩ના રોજ ઘડાયો છે. તેનો ઈરાદો લગભગ બે-તૃતીયાંશ ભારતીયોને સસ્તા ભાવે અનાજ પૂરું પાડવાનો છે. પંચાયતી રાજ હેઠળ ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવા માટે લોકમંચોની રચના કરવામાં આવી છે. શાળા સંચાલન સમિતિ, ગ્રામીણ આરોગ્ય, સફાઈ અને પોષણ સમિતિ, રોગી કલ્યાણ સમિતિ, સામાજિક અન્વેષણ મંચ વગેરે જેવી સંસ્થાઓ ઉત્તરદાયિત્વ વધારવા માટે જ ઊભી કરાઈ છે. ટપાલ કચેરી અને બેંકો દ્વારા નાણાંની તબદીલી, સામાજિક અન્વેષણ, માહિતી અધિકાર ધારો વગેરે જેવી વ્યવસ્થાઓ પણ તે ઈરાદા સાથે જ ઊભી કરાઈ છે. રાજસ્થાનમાં ૨૦૧૧ અને ૨૦૧૨માં અનુક્રમે જાહેર સેવા બાંધકામ યુક્ત પુરવઠા ધારો અને સુનાવણી અધિકાર ધારો ઘડાયા છે. જો કે, આ તકોનો ઈષ્ટતમ ઉપયોગ થયો નથી અને તેમની અસર ધારણ કરતાં ઓછી થઈ છે.

માનવ અધિકારોને રક્ષણ આપવું અને પ્રોત્સાહન આપવું એ રાજ્યની ફરજ છે અને તે નાગરિકો પ્રત્યે ઉત્તરદાયી છે. નાગરિકો તેમના અધિકારોની માગણી કરી શકે છે અને તેઓ વિવિધ કાર્યો દ્વારા



નિર્ણાયક ભૂમિકા ભજવી શકે છે, કે જેથી તેમની માગણીઓ સંતોષાય. લોકો તેમની સામૂહિક તાકાત વડે અને તેમના મંયો દ્વારા સેવાઓના પુરવઠાકારોને ઉત્તરદાયી બનાવી શકે છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનો અભિગમ, વ્યવસ્થાઓ અને સાધનો આ સંદર્ભમાં ખૂબ જ મહત્વનાં છે કારણ કે તે નાગરિકોની સામેલગીરી ઉપર આધાર રાખે છે. સામાન્ય નાગરિકો કે નાગરિક સમાજનાં સંગઠનો ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવા માટે સીધી કે આડકતરી રીતે સહભાગી થાય છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વની વ્યવસ્થાઓ જુદા જુદા પરિવેશમાં જુદી જુદી હોઈ શકે છે. નાગરિકોના અવાજને તે બાંધે છે અને રાજ્યમાં નાગરિકોની સામેલગીરી માટે વધુ અવકાશ ઊભો કરે છે. સર્વસામાન્ય રીતે આ માટે નીચે મુજબની વ્યવસ્થાઓ ઊભી કરવામાં આવે છે:

૧. જાહેર નીતિ નિર્ધારણમાં લોકોની ભાગીદારી.
૨. સહભાગી બજેટ પ્રક્રિયા.
૩. જાહેર ખર્ચ ઉપર દેખરેખ.
૪. જાહેર સેવાઓના પુરવઠા ઉપર લોકોની દેખરેખ.
૫. માહિતીના અધિકારની ચળવળ.
૬. તકેદારી સમિતિઓ.
૭. નાગરિકોનાં સલાહકાર બોર્ડ.
૮. જાહેર હિતની અરજી.
૯. જાહેર સુનાવણી.
૧૦. નાગરિકોનું ખતપત્ર.
૧૧. લોર્ડીંગ અને હિમાયત માટેની ઝુંબેશો.

### સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના સાધન તરીકે સહભાગી ગ્રામીણ મૂલ્યાંકન

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવાના પ્રયાસોની સફળતા આ બાબતો ઉપર આધાર રાખે છે: સામાજિક એકત્રીકરણની પ્રક્રિયા, લોકોનો અવાજ બહાર આવે તેની પ્રક્રિયા અને તે માટેની એજન્સી, હિમાયત, જાહેર ક્ષેત્રમાં સીધી સામેલગીરી અને વાટાઘાટો. આ બધું સાધનો કે પદ્ધતિઓ કરતાં વધારે મહત્વનું છે. એ બંને મહત્વનાં છે ખરાં પણ હેતુ અનુસાર અને વપરાશકારોની ક્ષમતા મુજબ તેમની પસંદગી કરવી પડે છે. સામાજિક, સાંસ્કૃતિક, રાજકીય, આર્થિક અને શૈક્ષણિક પરિબળોને આધારે એમની પસંદગી કરવી પડે છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનાં સાધનોમાં પ્રશ્નાવલી, સર્વે, જૂથ ચર્ચાઓ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે અને તેમાંથી માહિતી મેળવવામાં આવે છે. આ માહિતીની પછી ભૌતિક રીતે કે લોકો સાથે મળીને ચકાસણી કરવામાં આવે છે. એટલે મહદંશે તેમાં અગાઉથી નક્કી થયેલી તપાસ કરવામાં આવે છે. એ તપાસ મોટે ભાગે ઈતરજનની ચિંતાઓ અને શ્રેણીઓ

પર આધારિત હોય છે. માહિતીનું નિદર્શન લોકભોગ્ય માળખામાં થાય તે માટે નવતર રસ્તા શોધી કાઢવામાં આવ્યા છે કે જેથી લોકો તેનો ઉપયોગ કરી શકે અને વધુ પ્રશ્નો પૂછી શકે, ચર્ચા કરી શકે કે માગણી કરી શકે. સેવાઓના રિપોર્ટ કાર્ડમાં જે માહિતી રજૂ થઈ હોય છે અને સામાજિક અન્વેષણ દરમ્યાન ગ્રામ સભામાં જે માહિતી ઊભી થાય છે તે લોકો સમક્ષ મૂકાય. આમ, માહિતીનાં સર્જન, વિશ્લેષણ અને ઉપયોગમાં લોકોની સામેલગીરી ઊભી કરવાના સાધન માટે અવકાશ છે જ.

સહભાગી ગ્રામીણ મૂલ્યાંકન (પીઆરએ) એ સશક્તિકરણ કરનારી પ્રક્રિયા છે. એમ સમજાયું છે કે જાહેર સેવા પ્રાપ્ત ના થાય અથવા તો અનુકૂળ રીતે પ્રાપ્ત ના થાય એ બાબત લોકો વચ્ચેના સંબંધો, સામાજિક-આર્થિક પ્રક્રિયાઓ અને સ્થાનિક પર્યાવરણ ઉપર આધાર રાખે છે. આ બધું ખૂબ જ જટિલ હોય છે. આ સંદર્ભમાં લોકોના પ્યાલો મહત્વના છે કારણ કે તેમને એ જટિલ સંબંધોનો અનુભવ થતો હોય છે. લોકો પોતે જ એ સંબંધોનું વિશ્લેષણ કરે અને ઉકેલો શોધે એ જરૂરી છે. વ્યાપક સ્તરે માહિતી ભેગી થાય અને તેનું વિશ્લેષણ થાય કે નીતિવિષયક હિમાયત થાય તેના કરતાં આ વધારે મહત્વનું છે.

સહભાગી ગ્રામીણ મૂલ્યાંકનનો ઉપયોગ ૧૯૯૦ના દાયકાથી વિવિધ સંદર્ભોમાં કરવામાં આવે છે અને વિવિધ હેતુઓ માટે કરવામાં આવે છે. તે લોકપ્રિય સાધન બની ગયું છે. તે એક એવી પદ્ધતિ છે કે જેમાં ગ્રામજનો સાથે વાતચીત કરાય છે, તેમને સમજવામાં આવે છે અને તેમની પાસેથી કંઈક શીખવામાં આવે છે. તેમાં સિદ્ધાંતો, સંચારની પ્રક્રિયા અને પદ્ધતિઓના સંપુટનો સમાવેશ થાય છે કે જેમાં લોકોની સહભાગિતા તેમનું મંતવ્ય રજૂ કરવામાં મહત્વની છે. તે સહભાગી પ્રક્રિયાનો આરંભ કરે છે અને તેને ટકાવે છે. સહભાગિતા ઊભી કરવામાં તેની પ્રક્રિયા મદદ કરે છે. માહિતીના એકત્રીકરણ અને વિશ્લેષણ માટેનું વૈકલ્પિક માળખું તે પૂરું પાડે છે. સહભાગી ગ્રામીણ મૂલ્યાંકન એક પ્રક્રિયા છે કે જેમાં ગ્રામજનો સાથે સંપર્ક ઊભો થાય છે, તેઓ તેમાં લેખિત રીતે, મૌખિક રીતે કે પછી નકશો બનાવવા જેવી દૃશ્યમાન રીતે પોતાની રીતે વિશ્લેષણ કરે છે અને પછી એને આધારે પોતાનાં મંતવ્યો વ્યક્ત કરે છે. તેનું આરંભ બિંદુ છે સહભાગિતા અને સશક્તિકરણ. દૃશ્ય પદ્ધતિઓ નબળા અને તકવંચિત લોકોનું સશક્તિકરણ કરી શકે છે. એમાં સાક્ષરતાની જરૂર નથી અને એ સાર્વત્રિક છે. દૃશ્યમાન આલેખો એ રીતે સમાનતા ઊભી કરે છે. જો કે, તેથી એ મહત્વનું છે કે સહભાગી ગ્રામીણ મૂલ્યાંકનની પદ્ધતિઓ

કેવી રીતે ઉપયોગી માહિતીનું સર્જન કરે છે.

દેખરેખનો અર્થ એ છે કે સમયાંતરે જે ફેરફારો આવે છે તેનું અવલોકન કરવું. આમ, તેની પ્રક્રિયા અગાઉથી નક્કી થયેલા સમયાંતરે ફરી થવી જોઈએ. અમે દર ત્રણ મહિને એ પ્રક્રિયાનું પુનરાવર્તન કર્યું. તેમાં પરિવર્તનને માપવા માટે નિશ્ચિત નિર્દેશકોની પણ જરૂર પડે છે. અમારી સમુદાય-આધારિત દેખરેખના હેતુઓ આ મુજબ હતા:

૧. છેવાડાના સમુદાયોનું સશક્તિકરણ થાય કે જેથી તેઓ પાયાની ગુણવત્તાયુક્ત સેવાઓ માટે માગણી કરે.
૨. સેવાઓના પ્રદાનકર્તા અને સ્થાનિક શાસનની સંસ્થાઓ લોકો પ્રત્યે વધુ પ્રતિભાવાત્મક અને ઉત્તરદાયી બને.

આ પ્રક્રિયાને પાંચ પગલાંમાં વિભાજિત કરી શકાય તેમ છે:

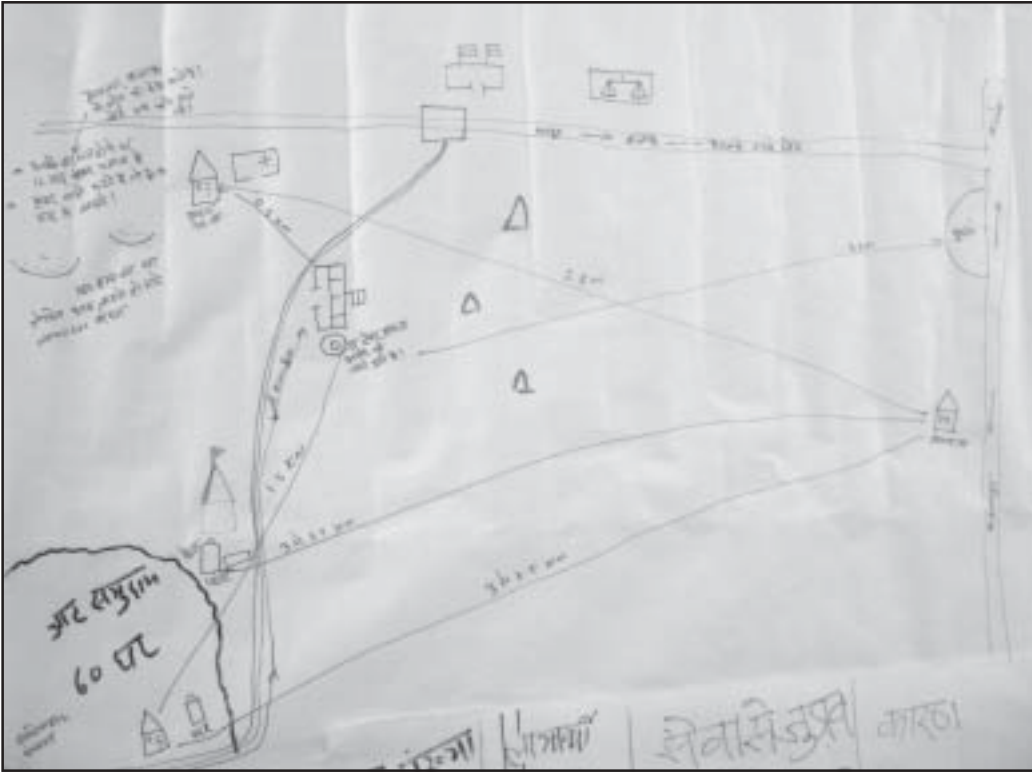
### ૧. સેવાઓનું સહભાગી નકશાંકન

તમામ પ્રવર્તમાન સેવાઓના નકશાંકન માટે ગામડાંમાં મીટિંગો યોજાઈ છે. તેમાં પ્રાથમિકતાને ધોરણે કઈ સેવાઓ પર દેખરેખ રાખવી તે વિશે સર્વસંમતિ ઊભી થઈ. માહિતીના એકત્રીકરણ, વિશ્લેષણ અને આપ-લે માટે સર્વસામાન્ય માળખું વિકસાવવા ગ્રામ સ્તરનાં પ્રાથમિકતાનાં ક્ષેત્રો નક્કી થયાં. દેખરેખ માટે નીચે મુજબની સેવાઓને ધ્યાનમાં

લેવામાં આવી:

૧. બાળકોનું રસીકરણ.
૨. સગર્ભા સ્ત્રીઓની નોંધણી, રસીકરણ અને તબીબી તપાસ.
૩. સગર્ભા સ્ત્રીઓ, ધાત્રી માતાઓ, બાળકો અને કિશોરીઓને આંગણવાડી કેન્દ્રો દ્વારા પૂરું પડાતું પૂરક પોષણ.
૪. જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થામાં અન્નપૂર્ણા અને અંત્યોદય યોજનાના લાભાર્થીઓને અનાજનું વિતરણ.
૫. પ્રાથમિક શાળામાં મધ્યાહન ભોજન.
૬. વિધવા, વૃદ્ધાવસ્થા અને વિકલાંગતા પેન્શન યોજના.
૭. 'નરેગા' હેઠળ સમયસર કામ અને ચુકવણી.
૮. બીપીએલને માટે ગ્રામીણ ગૃહનિર્માણ.
૯. આરએસબીવાય અને એએબીવાય જેવી વીમા યોજનાઓનો લાભ.

પશ્ચિમ રાજસ્થાનનાં વિવિધ ગામોમાં સમુદાય સાથે સેવાઓનું નકશાંકન કરવામાં આવ્યું. એમાંથી એમ જણાયું કે મોટા ભાગની સેવાઓ દલિત વિસ્તારોની બહાર મળે છે અને દૂર છે અને તેથી તે મળવાની તકો ઘટી જાય છે. સેવાઓના નકશાંકન સમયે વિવિધ સેવાઓની સ્થિતિ અને જરૂરિયાત વિશે ચર્ચા પણ થઈ, અને તારણો નોંધવામાં આવ્યાં.



ચિત્ર નં. ૧

બાડમેર જિલ્લો, બાલોતરા તાલુકો, પટ્ટાસર ગામની સેવાઓનું નકશાંકન. ગામમાં દરેક સમુદાયનાં કેટલાં ઘર છે તે સ્થળ સાથે દર્શાવાયું છે. વિવિધ સમુદાયો વચ્ચેનું અંતર તેનાથી ખબર પડે છે.

## ૨. દેખરેખ માટે સૂચકાંકોનું નિર્ધારણ

સૂચકાંક એક આંક છે અથવા માપ છે કે જેના દ્વારા પરિવર્તનને માપવામાં આવે છે. સમુદાયોને સેવાઓની સ્થિતિના સંદર્ભમાં દેખરેખ સૂચકાંકો નક્કી કરવા પ્રોત્સાહન આપવું જોઈએ. મહિલાઓને સેવાઓના પ્રદાનકર્તા સાથે વાતચીતનો અનુભવ ન હતો. તેથી તેમને સ્થાનિક સામુદાયિક આરોગ્ય કેન્દ્રો, જાહેર આરોગ્ય કેન્દ્રો, પેટા કેન્દ્રો, સસ્તા અનાજની દુકાનો, આંગણવાડીઓ અને પ્રાથમિક શાળાઓની મુલાકાતે લઈ જવા. તે દરમિયાન તેમણે સેવાઓના પુરવઠાકારો સાથે વાતચીત કરી અને લાભાર્થીઓ સાથે પણ સંવાદ કર્યો. મીટિંગ અગાઉ તેઓ સિમ્યુલેશનની પ્રક્રિયામાંથી પસાર થઈ કે જેથી તેઓ વાતચીત માટે તૈયારી કરી શકે. અંતે મહિલાઓએ બે સૂચકાંકોનો ઉપયોગ કરવાનું નક્કી કર્યું:

૧. સેવાઓની પ્રાપ્યતા.
૨. સેવાઓના પુરવઠાની ગુણવત્તા.

સમુદાય માટે ગુણવત્તાનો અર્થ એ છે કે લોકોને એ સેવાથી સંતોષ છે કે કેમ. તેમાં સેવામાં વિલંબ, ઉપયોગિતા, ભેદભાવ કે સત્તામણી, લાંચ વગેરે જેવા માપદંડો પણ ધ્યાનમાં લેવાયા.

## ૩. હિતધારકોનું વિશ્લેષણ:

સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના કોઈ પણ પ્રયાસમાં હિતધારકનું વિશ્લેષણ મહત્વનું છે. તમામ હિતધારકોની બેઠકમાં એક આલેખ તૈયાર કરાયો કે જેમાં જુદી જુદી સેવાઓ પર પ્રભાવ કોણ પાડે છે તે નક્કી કરાયું. આ ચપાટી આલેખ એક દૃશ્ય પદ્ધતિ છે કે જેના દ્વારા કઈ વ્યક્તિઓ કે સંસ્થાઓ પ્રભાવ ધરાવે છે અને નિર્ણય પ્રક્રિયામાં તેમનું મહત્વ કેટલું છે એ નિર્ધારિત કરવામાં આવે છે વિવિધ કદનાં વર્તુળો વ્યક્તિ કે સંસ્થા દર્શાવે છે. કદ નિર્ણય પ્રક્રિયામાં જે તે વ્યક્તિ કે સંસ્થાનું મહત્વ કેટલું છે તે દર્શાવે છે. એકબીજાની ઉપર વર્તુળ હોય તો તે બધા નિર્ણય પ્રક્રિયામાં છે એમ સમજાય છે. ચર્ચા થાય તો એ સ્થિતિ ઊભી થાય. જેમ ચર્ચા મોટી એમ વર્તુળનું કદ મોટું. જો વર્તુળો અલગ અલગ હોય તો એનો અર્થ એ છે કે સંસ્થાઓ વચ્ચે કોઈ સંપર્ક નથી અને જો તે સ્પર્શતાં હોય તો એનો અર્થ એ કે તેમની વચ્ચે માહિતીની આપ-લે થાય છે.

આને પરિણામે અમુક પ્રકારનું વર્તન શા માટે થાય છે તેની અને વિવિધ હિતધારકોના વલણની સમુદાયને ખબર પડી. તેથી તેઓ ભવિષ્ય માટે વ્યૂહરચના ઘડી શક્યા. આરંભમાં અમે આ નકશાંકન નહોતું કર્યું. પરંતુ અનેક કિસ્સામાં સ્થાપિત હિતો દ્વારા સામુદાયિક

કાર્ય આડે અવરોધો ઊભા કરાયા પછી એ જરૂરી લાગ્યું.

## ૪. દેખરેખ

સહભાગી ધોરણે આલેખો તૈયાર કરવાનું અને દૃશ્યમાન બાબતોની આપલે કરવાનું ખૂબ જ મજબૂત સાધન છે. દૃશ્યમાન રજૂઆતોથી સમજવાનું સરળ બને છે અને ચર્ચા માટેનો મજબૂત પાયો તૈયાર થાય છે. આલેખો સર્વસંમતિ ઊભી કરવામાં મદદરૂપ થાય છે. ઉપરાંત, તે સંઘર્ષો અને મતભેદોના નિવારણ માટે પણ પાયો બનાવી શકે છે. માહિતીની ચકાસણીમાં પણ તે ઉપયોગી થાય છે. જેઓ હાજર છે તેઓ જોઈ શકે છે, ચર્ચા કરી શકે છે, ભૌતિક ચીજો બદલી શકે કે, રજૂઆત કરી શકે છે. તેમાં ફેરફારો કરવાનો અવકાશ હોય છે, ભૂલો સુધારવાનો અવકાશ હોય છે. આલેખોમાં વધુ વિગતો હોય છે અને સાક્ષર અને નિરક્ષર બંને પ્રકારના ગ્રામવાસીઓ સંબંધિત મુદ્દાઓ વિશે ચર્ચા કરી શકે છે. આમ, સેવાઓની પ્રાપ્યતા અને ગુણવત્તા વિશે માહિતી મેળવવામાં આલેખોનો ઉપયોગ થયો. દેખરેખની પ્રક્રિયામાં નીચેનાં પગલાંનો સમાવેશ થતો હતો:

### ક. સહભાગી સામાજિક નકશાંકન

પરિવારોની યાદી બનાવવા માટે સામાજિક નકશો તૈયાર કરવામાં આવે છે. ગ્રામવાસીઓ નકશામાં પરિવારોનું સ્થાન દર્શાવે છે. અમે એ કાર્ય કાગળ ઉપર કર્યું. દરેક ઘરને નંબર અપાયો કે જેથી તેની ગણતરી કરી શકાય અને સંદર્ભ પણ આપી શકાય.

### ખ. સેવા માટે પાત્રતાનું નકશાંકન

સામાજિક નકશામાં દરેક પરિવાર સંબંધી વધુ વિગતો ઉમેરવામાં આવી. દરેક ઘર માટે અલગ કાર્ડનો ઉપયોગ ના કરાયો. સામાજિક નકશા ઉપર દરેક ઘર ઉપર દરેક ઘર માટે પ્રતીકો વપરાયાં કે જેથી ગામના લોકો વિવિધ સેવાઓ માટે કેવી રીતે પાત્ર કેવી રીતે થાય છે તે નિર્દેશી શકાય. ઘરની બાજુમાં પ્રતીકોનો ઉપયોગ નીચેની બાબતો દર્શાવવા માટે કરાયો:

અ. ગરીબી રેખા નીચે જીવતો પરિવાર.

આ. જો હા, તો ઘર બાંધવા માટે સરકારી લાભ મળ્યો કે નહિ.

ઈ. 'નરેગા' હેઠળ તે નોંધાયેલો છે કે નહિ.

ઉ. સગર્ભા સ્ત્રી, ધાત્રી સ્ત્રી, ૧ વર્ષથી નીચેની વયનું બાળક, ૫ વર્ષથી નીચેની વયનું બાળક, કિશોરી, વૃદ્ધજન, વિધવા કે વિકલાંગ વ્યક્તિ પરિવારમાં છે કે નહિ.

### ગ. માહિતીની યાદી

એક વખતે એક જ સેવા ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે. નકશા ઉપર એક નંબરના ઘરથી સહભાગીઓ શરૂઆત કરે છે અને છેલ્લા ઘર સુધી



પરિવાર નંબર	પરિવાર	સેવા સ્તિત્વ	કારણ
6	સુખ	○○○○○	કેદાર મંદિર, રામદેવરા મંદિર, દિલ્લિ
7	મણી	●●○○○	
12	કુર્બ	○○○○○	
25	સુખ	●●○○○	જીવન સારું, આઈ પર ખત્તા નથી
26	મણી	○○○○○	અતી 20 લગ્ન માટે
28	સુખ	●●○○○	

↑ ચિત્ર નં. ૪  
બાડમેર જિલ્લો, બાલોતરા તાલુકો, પટ્ટાસર ગામમાં નવજાત શિશુઓના રસીકરણની તા. ૧૨-૯-૨૦૧૩ની યાદી. આ યાદી મુજબ છ ઘરોમાં ૫ છોકરી અને ૨ છોકરીમાંથી અનુક્રમે ૩ અને ૧નું રસીકરણ થયું હતું. શા માટે નથી થયું એનાં કારણો લખાયાં. એએનએમની મુલાકાતની તેમને ખબર નહોતી.

પરિવાર નંબર	પરિવાર	સેવા સ્તિત્વ	કારણ
6	સુખ	○○○○○	
7	મણી	●●○○○	
12	કુર્બ	○○○○○	
25	સુખ	●●○○○	
26	મણી	○○○○○	
28	સુખ	●●○○○	

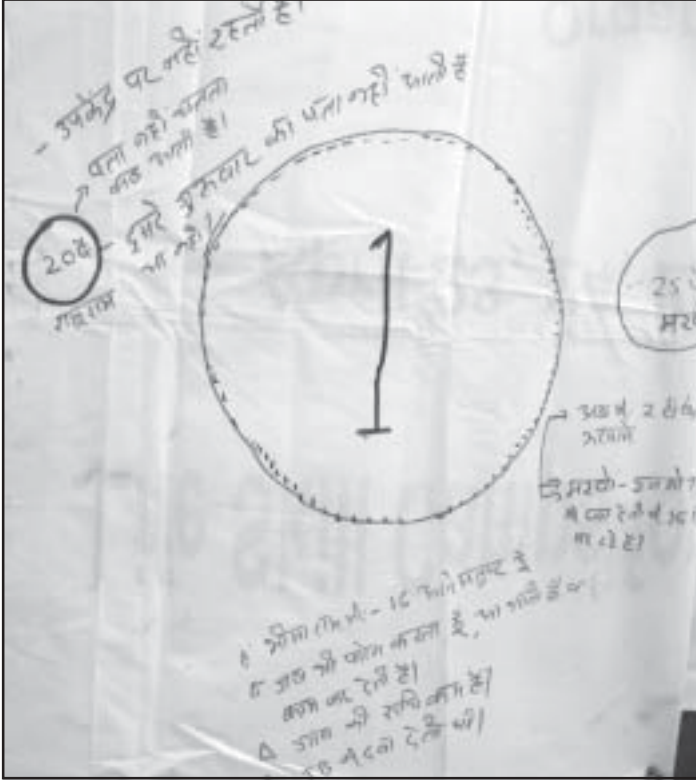
↑ ચિત્ર નં. ૬  
બાડમેર જિલ્લો, બાસોતરા તાલુકો, ગામ રામદેવનગર. એએનએમની સેવાઓ મેળવતી સગર્ભા સ્ત્રીઓની યાદી, તા. ૧૦ અને ૧૧, સપ્ટેમ્બર - ૨૦૧૩. સગર્ભાવસ્થા દર્શાવાઈ છે.

પરિવાર નંબર	પરિવાર	સેવા સ્તિત્વ	કારણ
74	મોટા	○○○○○	
77	સુખ	○○○○○	
77	સુખ	○○○○○	
80	સુખ	○○○○○	
91	સુખ	○○○○○	
91	સુખ	○○○○○	
95	સુખ	○○○○○	

↑ ચિત્ર નં. ૫  
બાડમેર જિલ્લો, બાલોતરા તાલુકો, ગામ દુંદાલી. દલિત ઘરો ૮૫. મોટા વિસ્તારમાં ફેલાયેલું ગામ. આંગણવાડી ૭૦ ઘરોથી ૩ કિ.મી. દૂર. આંગણવાડીની સેવાઓ તેમને મળતી નથી. જુન - ૨૦૦૧માં દેખરેખ રખાયા બાદ સમુદાયે ગ્રામ પંચાયતને કહ્યું કે તે એએનએમને મહિનામાં કમ-સે-કમ એક વાર આંગણવાડીમાં આવવા અને સેવાઓ પૂરી પાડવા સલાહ આપે. ગ્રામ પંચાયતે લેખિત નોટિસ આપી એટલે તેઓ આવ્યાં અને બાળકોનું રસીકરણ થયું. જો કે, તા. ૧૨-૯-૨૦૧૩ના આ ચિત્રથી એ સ્પષ્ટ થાય છે કે આંગણવાડીથી નજીકનાં ૫ ઘરોમાં જ રસીકરણ થયું. એ જ દિવસે ગ્રામ સભા બોલાવાઈ. લોકોએ તેમને આંગણવાડીમાં આવવા સલાહ આપી અને શાળામાં આવવા પણ જણાવ્યું કે જે અન્ય ઘરોથી નજીક છે.

પરિવાર નંબર	પરિવાર	સેવા સ્તિત્વ	કારણ
65	સુખ	○○○○○	
66	સુખ	○○○○○	
66	સુખ	○○○○○	
67	સુખ	○○○○○	
68	સુખ	○○○○○	
68	સુખ	○○○○○	
69	સુખ	○○○○○	
70	સુખ	○○○○○	
71	સુખ	○○○○○	
72	સુખ	○○○○○	
73	સુખ	○○○○○	
73	સુખ	○○○○○	
73	સુખ	○○○○○	
74	સુખ	○○○○○	
74	સુખ	○○○○○	
74	સુખ	○○○○○	

↑ ચિત્ર નં. ૭  
સગર્ભા સ્ત્રીઓ, ધાત્રી માતાઓ, પાંચ વર્ષથી નીચેની વયનાં બાળકો અને કિશોરીઓની યાદી કે જેમને પૂરક પોષણ આંગણવાડી તરફથી મળે છે.



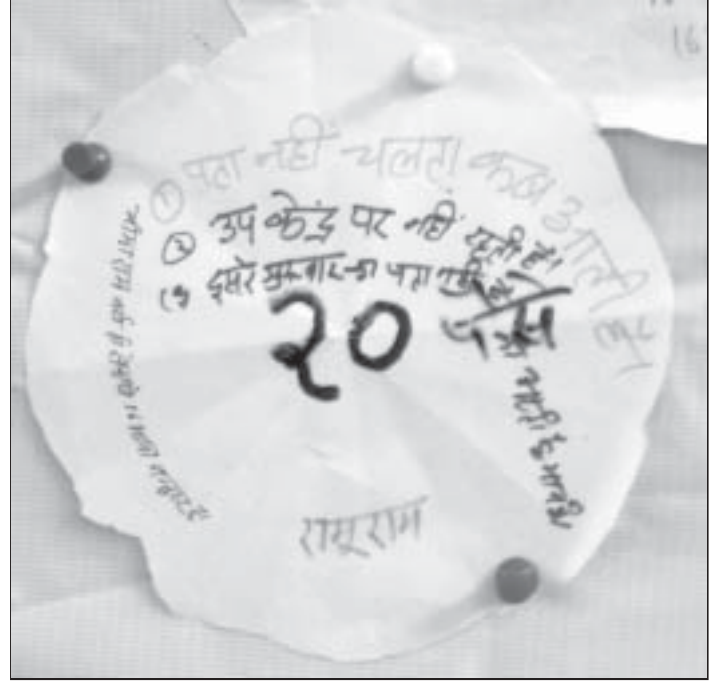
↑ ચિત્ર નં. ૮

તા. ૧૨-૯-૨૦૧૩ જિ: બાડમેર, તા: બાલોતરા, ગામ: રામદેવનગર. ૨૦ પૈસા જેટલા ગુણ લોકોએ એએનએમને આપ્યા. જો કે, બે પુરુષો ૮૦ પૈસા અને એક મહિલાના પૈસા જેટલા ગુણ પણ આપતાં હતાં. એએનએમ પેટા કેન્દ્ર પર રહેતાં નહોતા અને સામાન્યપણે પેટા કેન્દ્ર પર રહેતાં નહોતાં અને સામાન્યપણે પેટા કેન્દ્ર ખુલ્લુ રહેતું નહોતું.

## ચ. વિશ્લેષણ

યાદી પરથી ગણતરી કરીને જથ્થાત્મક માહિતી એકત્ર કરવામાં આવે છે અને એ માહિતી પોતે જ પોતાની કહાણી કહે છે. વિવિધ શ્રેણીઓ માટે જે પ્રતીકો વાપરવામાં આવ્યાં હોય છે તેને લીધે ગણતરી કરવાનું આસાન બની જાય છે. ચિત્ર નં. ૭ પૂરક પોષણ અંગેની માહિતી બાડમેર જિલ્લાના સિંધરી તાલુકાના દાબાદ ભાટિયા ગામની આંગણવાડીમાંથી એકત્ર કરાઈ છે. ૭૪ પરિવારો પાત્ર શ્રેણીના છે, અને ૧૧ સગર્ભા સ્ત્રીઓ, ૭ ધાત્રી માતાઓ શાળાએ ન જતી કિશોરીઓ, ૩૬ છોકરા તથા ૨૭ છોકરીઓ સાથે કુલ ૬૪ બાળકો તેમાં હતાં. એ તમામને પૂરક પોષણ મળતું ન હતું. ગામમાં દલિત સમુદાયની વસાહતમાં નવી આંગણવાડી ખોલવામાં આવી એ પછી એ બન્યું. એ જ સમુદાયના કાર્યકર તેમાં હતા અને મહિલા મંડળીના પ્રયાસો પણ તેમાં કારગત નીવડ્યા હતા.

સેવાની ગુણવત્તા વિશે ચર્ચા થાય ત્યારે પ્રશ્નો ઉપસ્થિત થવાની તકો

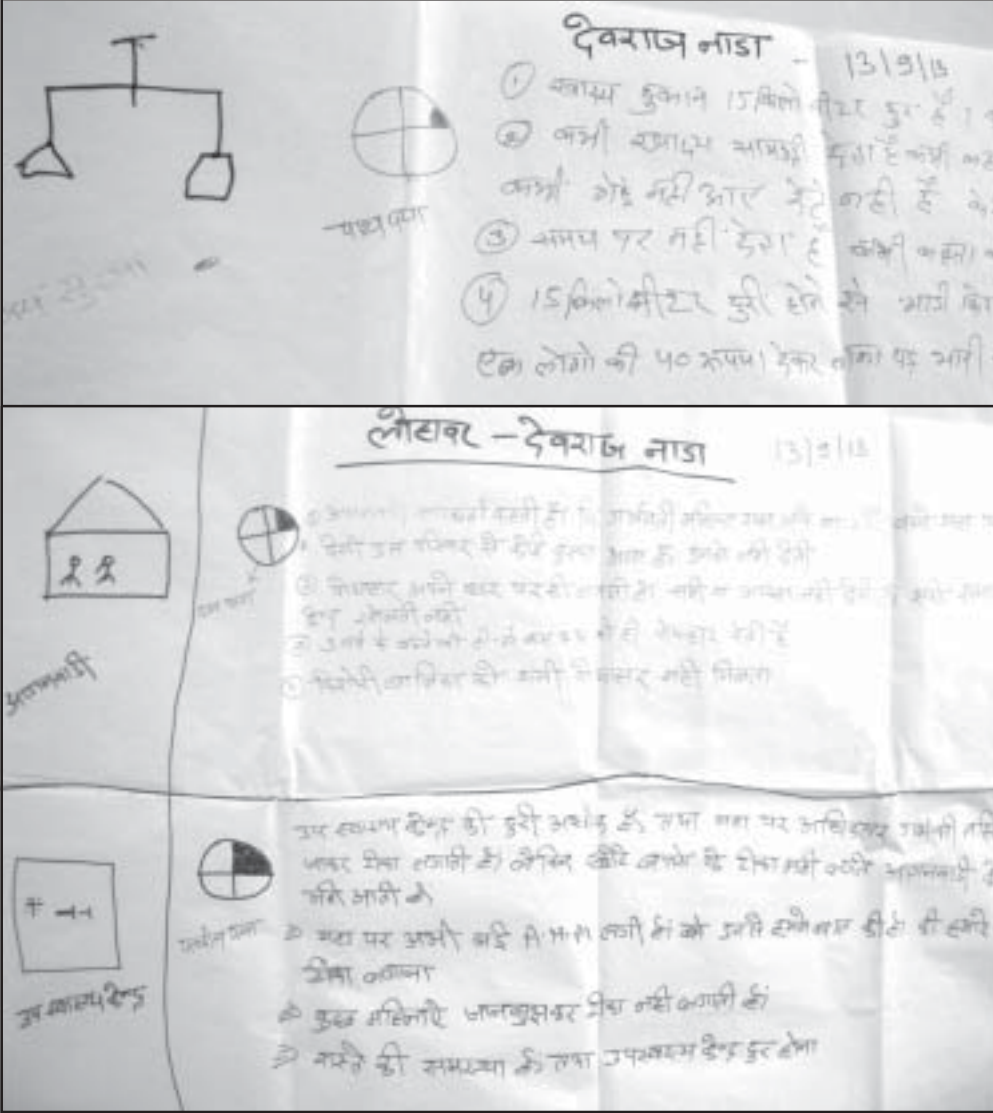


ચિત્ર નં. ૯

ચિત્ર નં. ૮માં દર્શાવાયેલ વિગત. ૨૦ પૈસા જેટલું જ મૂલ્ય એએનએમને આપવાનાં કારણો. મુખ્ય કારણ એ હતું કે તેઓ પેટા કેન્દ્રમાં રહેતાં નહોતાં અને ગામમાં તેઓ ક્યારે આવે છે તેની તેમને ખબ નહોતી.

વધી જાય છે. એમ જણાવ્યું કે લોકો ગુણવત્તાને તેમના સંતોષ સાથે જોડે છે. જે કંઈ મળવાપાત્ર છે તે મળે છે કે નહિ, એ ક્યારે મળે છે અને આસાનીથી મળે છે નહિ એ મુદ્દા તેમને માટે મહત્વના છે. સેવાની ગુણવત્તાને નાણાકીય મૂલ્ય આપીને તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું. સહભાગીઓ જુદાં જુદાં કારણોસર જુદું જુદું મૂલ્ય આંકે છે એ નોંધવાની જરૂર હોય છે. તેઓ સર્વસંમતિ પણ સાધી શકે છે.

તા. ૧૨-૯-૨૦૧૩ના રોજ બાડમેર જિલ્લામાં બાલોતરા તાલુકાના રામદેવનગર ગામમાં લોકોએ સામૂહિક રીતે નક્કી કર્યું કે તેઓ એએનએમની સેવાઓ માટે ૨૦ પૈસા ચૂકવશે. જો કે, એ વિશે જુદાં જુદાં મંતવ્યો પ્રવર્તતાં હતાં. બે પુરુષો ૮૦ પૈસા આપવા તૈયાર હતા, જ્યારે એક સ્ત્રી ૧૦ પૈસા આપવા માટે તૈયાર હતી. એ પછી ચર્ચામાં તેનાં કારણોની સ્પષ્ટતા કરવામાં આવી. તે વખતે પુરુષો એ બાબતે સંમત થયા હતા. લોકો એ કહેતા હતા કે એએનએમ પેટા કેન્દ્ર ખાતે રહેતાં નહોતાં અને પેટા કેન્દ્ર સામાન્ય રીતે બંધ જ રહેતું હતું. જો કે, જ્યારે એક વ્યક્તિને ટીબી થયો હતો ત્યારે એએનએમ તેમના ઘેર આવ્યાં હતાં, તેમને તપાસ્યા હતા અને દવાઓ આપી હતી. બીજી



↑ ચિત્ર નં. ૧૦

તા. ૧૩-૯-૨૦૧૩. જિ: જોધપુર, તા: ફાંદી, ગ્રામ પંચાયત: દેવરાજ નાદા, ગામ: લોહાવર. જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા, આંગણવાડી અને આરોગ્ય પેટા કેન્દ્રને અનુક્રમે ૫ પૈસા, ૧૦ પૈસા અને ૨૫ પૈસા જેટલું મૂલ્ય.

એક વ્યક્તિનું ઘર રસ્તાની નજીક હતું અને નર્સ જ્યારે રાઉન્ડમાં નીકળે ત્યાં તે આવતી હતી.

તા. ૧૩-૯-૨૦૧૩ના રોજ જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા આંગણવાડી અને આરોગ્ય પેટા કેન્દ્રનું નાણાકીય મૂલ્ય નક્કી કરતી વખતે જોધપુર જિલ્લાના ફાંદી તાલુકાની દેવરાજ નાદા ગ્રામ પંચાયતના લોહાવર ગામના લોકોએ ચર્ચા-વિચારણા પછી સર્વસંમતિ સાધી. બહુ બહુ અલગ મંતવ્યો હતા એવું નહોતું. તેમણે જાહેર વિતરણ

વ્યવસ્થાને ૫ પૈસા આપ્યા હતા, આંગણવાડીને ૧૦ પૈસા અને પેટા કેન્દ્રને ૨૫ પૈસા આપ્યા હતા. જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થાથી તેઓ ખૂબ જ અસંતુષ્ટ હતા.

લોકો સાથેની આ કવાયત બહુ રસપ્રદ રહી કે જ્યારે બીપીએલ અને અંત્યોદય યોજનાના કાર્ડધારકોની પહોંચ ઉપર દેખરેખ રાખવામાં આવતી હતી. ત્યારે જાણવા મળ્યું કે સૌને રેશન મળતું નહોતું. લોકોએ એમ કહ્યું કે દુકાન તેમના ઘરથી ૧૫ કિ.મી. દૂર છે અને ત્યાં જવા-આવવામાં પણ તેમને રૂ. ૫૦નો ખર્ચ થતો હતો. જ્યારે તેઓ દુકાને જાય ત્યારે તેમને ઘઉં નથી કે બીજું કંઈ નથી એવા જવાબો સાંભળવા મળતા હતા. એટલે તેમને લાગ્યું કે પરિસ્થિતિ ખૂબ જ બગડી ગઈ છે.

આંગણવાડીની વિશેની ચર્ચા દરમિયાન એમ જણાઈ આવ્યું કે માત્ર ત્રણ વર્ષથી નીચેની વયનાં બાળકો અને સગર્ભા સ્ત્રીઓને જ પૂરક પોષણ આપવામાં આવતું હતું. એ પણ તેમને તેઓ કેન્દ્ર ઉપર આવે ત્યારે જ મળતું હતું. મહિલાઓને લાગ્યું કે કાર્યકર પોતે તેના ઘરે પૂરક આહાર તૈયાર કરતાં હતાં અને તે તેઓ પેકેટમાં વહેંચતા હતાં.

એટલે જેઓ આંગણવાડી પર આવતાં હતાં તેમને જ પૂરક ખોરાક આપવામાં આવતો હતો.

સગર્ભા સ્ત્રીઓ અને બાળકો પોતે ત્યાં આવે એનો આગ્રહ પણ તેઓ રાખતાં ન હતાં, લોકો એમ માનતા હતા કે પેકેટ્સ એ કાર્યકર પોતે બનાવતાં હતાં તેથી આહાર ગુણવત્તાવાળો નહોતો. ત્રણથી પાંચ વર્ષની વયનાં બાળકોને ગરમ આહાર આપવામાં આવતો નહોતો અને કિશોરીઓને કદી પણ પૂરક પોષણ અપાયું નહોતું. એએનએમ કે પેટા કેન્દ્ર વિશે મધ્ય ચિંતાનો મુદ્દો એ હતો કે લોકો સાથે તેમનો સંપર્ક નહોતો. પેટા કેન્દ્ર બહુ દૂર હતું અને એએનએમ ક્યારે તેમના ગામમાં આવે છે એની એમને ખબર પણ નહોતી. પોતાનાં બાળકોનું રસીકરણ થાય એમાં પણ એમને બહુ રસ નહોતો.

જોધપુર જિલ્લાના ફલૌદી તાલુકાના ફતેહસાગર ગામમાં મધ્યાહ્ન ભોજનની ગુણવત્તા ઉપર દેખરેખ રાખવાનું કામ માર્ચ ૨૦૧૩ દરમ્યાન પ્રાથમિક શાળાનાં કેટલાંક બાળકો અને તેમનાં મા-બાપોએ કર્યું. બાળકોએ તેને ૧૦ પૈસા જેટલો ભાર આપ્યો. એનું કારણ એ હતું કે મધ્યાહ્ન ભોજન દરમ્યાન દલિત બાળકોને વાસણો આપવામાં આવતાં નહોતાં અને તેમને અલગ બેસાડવામાં આવતાં હતાં. બધા જ લોકો એ જાણતા હતા અને કોઈ તે અંગે કશું કરતું નહોતું. જ્યારે મા-બાપોને લાગ્યું કે તેમનાં બાળકોને એ રીત ખૂબ જ ખરાબ લાગે છે પણ તેઓ કશું બોલતાં નથી, ત્યારે તેમાંથી એક વાલી શાળામાં ગયા અને આચાર્ય સાથે બાબડયા. તેમણે કાનૂની પગલાં ભરવાની ધમકી આપી. લોકો આ મુદ્દે ગંભીર એમ જોતાં જ શાળાના સત્તાવાળાઓએ લેખિત માફી માગી. તમામ બાળકો માટે નવાં વાસણો ખરીદવામાં આવ્યાં અને ખરીદીનું બિલ પણ માફીપત્ર સાથે પુરાવા તરીકે જોડવામાં આવ્યું હતું.

### ૬. આયોજન અને પગલાં

જાહેર સેવાઓ ઉપલબ્ધ થતી નથી અથવા થાય છે તો તે ગુણવત્તાવાળી હોતી નથી એવી સમજણ પડતાં લોકો કાર્યલક્ષી યોજના બનાવે છે. અનેક સ્વરૂપે આ પગલાં ભરાયાં. સામાન્ય રીતે પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રમાંના વડા તબીબી અને આરોગ્ય અધિકારી જેવા ઉચ્ચ કક્ષાના અધિકારીઓનો લોકો સંપર્ક સાધે છે અને ગ્રામ પંચાયતમાં જાય છે. જ્યારે કોઈ સેવા માટે કોઈ કર્મચારીની નિમણૂક ના થયેલી હોય ત્યારે આ રીતે સંપર્ક કરવામાં આવે છે.

દા.ત. બાડમેર જિલ્લાના બાલોતરા તાલુકાના દુંડાલી ગામના લોકો માટે પેટા કેન્દ્ર ૭ કિ.મી. દૂર મોહનપુરા ખાતે હતું. ચોમાસામાં તો તે એકદમ અલગ પડી જાય છે, કારણ કે બે ગામ વચ્ચેથી નહેર પસાર થાય છે. એએનએમ જોધપુરથી આવે છે અને આશા કાર્યકરની નિમણૂક થઈ નથી. લોકોએ જુન-૨૦૧૩માં અને તા. ૧૨-૯-૨૦૧૩ના રોજ દેખરેખ હેતુ ચકાસણી કરી હતી. ત્યારે તેમને ખબર પડી કે એએનએમ હમણાંથી જ આવે છે અને તે રસીકરણ કરે છે. છેલ્લે તે ૧૦ દિવસ અગાઉ આવ્યાં હતા. તેમને લાગ્યું કે પરિસ્થિતિ સુધરી છે, પણ હજુ પણ ૧૮ ઘરમાંથી ૧૧ છોકરામાંથી ૩ અને ૭ છોકરીઓમાંથી ૨ છોકરીઓનું રસીકરણ થયું હતું. આ ઘરો આંગણવાડીની નજીક હતા. આંગણવાડી પણ ગામનાં ૮૫ દલિત ઘરોમાંથી ૭૫ ઘરો માટે ત્રણ કિ.મી. દૂર હતી. એ જ દિવસે ગ્રામ સભા બોલવામાં આવી. લોકો એએનએમ પાસે ગયાં અને તેમને શાળામાં પણ આવવાનું કહેવાયું કારણ કે તે મોટા ભાગનાં ઘરોથી

નજીક હતી. આચાર્ય એને માટે બહુ તૈયાર ન હોતા કારણ કે તેમને એમ લાગતું હતું કે તેનાથી શાળાની પ્રવૃત્તિઓને વિપરીત અસર થશે. જો કે, જ્યારે તેમને આની જરૂરિયાત સમજાવવામાં આવી ત્યારે છેવટે તેઓ સંમત થયા અને એએનએમ તો શાળામાં મહિને એક જ વાર આવવાનાં હતાં. તેઓ પછી એએનએમ અને ગ્રામવાસીઓ વચ્ચે માહિતીની આપલે કરવા માટે તૈયાર થયા.

ફલૌદી તાલુકાનાં સાત અંતરિયાળ ગામોમાં કદી પણ બાળકોને રસી અપાઈ નહોતી. વળી, દલિતોના વિસ્તારથી તે પેટા કેન્દ્ર ૭ કિ.મી. દૂર હતું. બે વખત દેખરેખની પ્રક્રિયા થઈ પછી મહિલાઓને રસીકરણ માટેની જરૂરિયાત સમજાઈ અને તેમના પોતાના ગામમાં તે થાય તે માટે તેમણે મક્કમ નિર્ધાર કર્યો.

તેઓ વડા તબીબી અને આરોગ્ય અધિકારીઓનો સંપર્ક સાધવા માગતા નહોતા. તેમણે એએનએમનો સંપર્ક સાધ્યો, તેમને ગ્રામ પંચાયતની કચેરીમાં બોલાવ્યા. પછી તેઓ જે દિવસે ગામમાં આવ્યાં એ દિવસે મહિલાઓ પોતે તેમની સાથે ફરી. પછી લગ્ન જેવા પરંપરાગત પ્રસંગોમાં પણ તેમને બોલાવ્યાં અને કુંકુ-ચોખા સાથે રસીકરણની ઝુંબેશ ચલાવી. ઘણા પરિવારો રસીકરણનો વિરોધ કરશે એવી ધારણા હોવાથી આ રીતે ઝુંબેશ ચલાવવામાં આવી. આ રીતે પહેલી જ વાર બધાં બાળકોનું રસીકરણ થયું. અગાઉ તો આશા કાર્યકર કોણ છે તેની પણ લોકોને ખબર નહોતી. આશા કાર્યકર વિશ્નોઈ સમુદાયનાં હતાં અને હવે તેઓ નિયમિત રીતે જૂથ બેઠકોમાં હાજરી આપે છે, કારણ કે તેમને લાગે છે કે એમ કરવાથી તેમનું કામ સરળ થશે.

### ૭. દેખરેખનો બીજો દોર







કાર્યકર દ્વારા સમુદાયમાં એક ચાર્ટ પેપર આપવામાં આવ્યો. તેઓ તેમની કાર્યલક્ષી યોજના તૈયાર કરે તેમ તેમને કહેવામાં આવ્યું.

તા- ૧૩-૫-૨૦૧૩ના રોજ ગામનો સામાજિક નકશો સમુદાય દ્વારા દોરવામાં આવ્યો. ૧૨૦ જાટ પરિવારોની વચ્ચે ૫૧ દલિત પરિવારો રહે છે. આમ, ગામમાં જાટ સમુદાયની બહુમતી છે. ઘર નં. ૮, ૧૬ અને ૩૯માં મે-૨૦૧૩માં ત્રણ ધાત્રી માતાઓ હતી. તેમાંથી કોઈને આંગણવાડીમાંથી પૂરક પોષણ મળતું નહોતું. એને માટે કારણ એમ આપવામાં આવ્યું કે તેમનાં ઘર ઘણાં દૂર છે. ઓગસ્ટમાં જ્યારે ફરીથી અહેવાલ મેળવાયો ત્યારે પણ પરિસ્થિતિ એ જ હતી. જો કે, ઘર નં. ૪, ૬ અને ૫૦માં બીજી ત્રણ મહિલાઓ હતી.



VILLAGE: DURGAPURA DATE: AUG 17, 2013		SERVICE: RECEIPT OF ANTE-NATAL SERVICES & SUPPLEMENTARY NUTRITION BY PREGNANT WOMEN		
HOUSEHOLD NO.	NAME	STATUS OF SERVICE	AUG 17, 2013	NOV, 2013
4	MANGI LUKHMARAM	REGISTERED WITH ANM MAY 2013	HOME DELIVERY IN JUN	
23	PANI SURESH	REGISTERED WITH ANM MAY 2013	HOME DELIVERY IN JUN	
24	SAJNI PAPURAM	REGISTERED WITH ANM MAY 2013	NO CHANGE	
37	SUDDI BHOMARAM	REGISTERED WITH ANM MAY 2013	NO CHANGE	
15	BABY KANHAYALAL			

NURSE HAS NOT COME AFTER JUNE

KEY  
 PREGNANT WOMAN  
 REGISTERED WITH ANM  
 RECEIVED 1 ANTE-NATAL CHECK-UP  
 2 VACCINES  
 HOME DELIVERY  
 INSTITUTIONAL DELIVERY

પૂરક પોષણ મળતું હતું. ઓગસ્ટમાં છોકરીઓની સંખ્યા ૨૧ થઈ. ૧૬ છોકરા હતા પણ તેમાંથી એકને જ પૂરક પોષણ મળતું હતું. ઓગસ્ટમાં છોકરાઓની સંખ્યા ૧૮ થઈ. બાળકોને પૂરક પોષણ આંગણવાડી કાર્યકર તરફથી મળતું હતું. મે માસમાં લોકો ચર્ચા કરવા તૈયાર નહોતા. માત્ર તેઓ એટલું જ બોલતા હતા કે આંગણવાડી બહુ દૂર છે અને બાળકો ત્યાં જઈ શકતાં નથી. એટલે એમ નક્કી કરવામાં આવ્યું કે આંગણવાડી કાર્યકર દર ગુરુવારે સમુદાયમાં જઈને પેકેટ્સ વહેંચશે. ઓગસ્ટ મહિનામાં જોયું તો કશું જ બદલાયું નહોતું.

પછી એવી ખબર પડી કે દલિત સમુદાય માટે આંગણવાડી મંજૂર કરાઈ હતી અને આંગણવાડી કાર્યકરની પણ એ જ

## ↑ ચિત્ર નં. ૧૧

મે અને ઓગસ્ટ-૨૦૧૩માં કરાયેલી દેખરેખની વિગતો. એક જ કાગળ પર એએનએમ અને આંગણવાડી સેવાઓનું મૂલ્યાંકન.

મે-૨૦૧૩માં ૪ સગર્ભા મહિલાઓ હતી. એએનએમ સમક્ષ એમની નોંધણી થયેલી હતી. તેમની તપાસ પણ થતી હતી. સિવાય કે ઘર નં. ૪, મંગી લિખમારામ. ઓગસ્ટમાં પણ સંખ્યા એ જ રહી, કારણ કે જુન માસમાં મંગીને પ્રસૂતિ થઈ હતી. તેમની પ્રસૂતિ સંસ્થાકીય હતી અને તેમને જનની સુરક્ષા યોજનાનો લાભ મળ્યો હતો. ઘર નં. ૧૫માં બેબી કનૈયાલાલનો ઉમેરો થયો અન્યથા, અન્ય મહિલાઓની સ્થિતિમાં કોઈ ફેર પડ્યો નહોતો. આરંભમાં લોકો ચર્ચા કરવા માટે બહુ તૈયાર નહોતા પણ પછી તેમણે કહ્યું કે નર્સ કવિતા જોધુપર રહેતાં હતાં અને દુર્ગાપુર ગામમાં તેઓ મહિનામાં એકાદ-બે વાર જ આવતાં હતાં. જુન મહિનાથી તેઓ ગામમાં આવ્યાં જ નહોતાં દર મહિનાના છેલ્લા ગુરુવારે માતા-બાળ પોષણ દિનની ઉજવણી થાય પણ તેઓ ત્યારે પણ આંગણવાડી આવ્યાં નહોતાં. તેમને માટે એ પ્રાથમિકતાનો મુદ્દો પણ નહોતો. છેવટે, પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર અને ગ્રામ પંચાયતને સંબોધીને એક ફરિયાદ પત્ર તૈયાર કરાયો. એ આંગણવાડીમાંથી કોઈને પણ પૂરક પોષણ અપાતું નહોતું.

મે-૨૦૧૩માં ૧૮ છોકરીઓમાંથી આંગણવાડીમાંથી માત્ર બેને જ

સમુદાયમાંથી પસંદગી કરાઈ હતી. તે નિરક્ષર હતાં. આંગણવાડીનું પોતાનું મકાન નહોતું પણ છતાં કામ સારી રીતે ચાલતું હતું. બે વર્ષ અગાઉ એક જાટ બહેનની નિમણૂક સહાયિકા તરીકે થઈ હતી. તેણે બધું જ સંચાલન સંભાળી લીધું. જ્યારે મકાન બંધાયું તો તે જાટ સમુદાયનાં ઘરો વચ્ચે બંધાયું. આંગણવાડી કાર્યકરને જાટ સહાયિકા ધમકાવે છે.

અસ્પૃશ્યતાનો વ્યવહાર ટાળવા ત્યારે આંગણવાડી કાર્યકર, દલિત બાળકો કે બીજા કોઈ પણ દલિત વ્યક્તિ આંગણવાડી કેન્દ્રમાં જતાં નથી. લોકો સહાયિકા સાથે ઝઘડવા માંગતા નથી. તેમના બાળકો કદી આંગણવાડીમાં જઈ શકશે કે નહિ એની પણ તેમને ખબર નથી.

જ્યારે દસ્તાવેજો માગવામાં આવ્યા ત્યારે ખબર પડી કે તે બાગવાસ ગામે કોઈક ત્રીજા જ વ્યક્તિને ત્યાં રહે છે. મે માસમાં સમુદાયની બેઠક યોજવામાં આવી, તે પછી તેમણે આંગણવાડી કાર્યકરને દસ્તાવેજો આપ્યા. એ પરથી ખબર પડી કે દલિત સમુદાયની ૧૧ છોકરીઓ અને ૧૦ છોકરા નોંધાયેલા છે અને તેમની હાજરી પુરાઈ છે. જો કે, મે મહિના પછી કોઈ છેલ્લી વિગતો તેમાં ભરાઈ નહોતી. લોકોએ કહ્યું કે બધા જાટ બાળકો નોંધાયેલાં હતાં. ૫ કિશોરીઓમાંથી કોઈને પણ પૂરક પોષણ મળતું નહોતું. ૧૨ કિશોરીઓમાંથી માત્ર ૫ જ અભ્યાસ કરતી હતી અને બેનાં તો ૧૩ વયે લગ્ન થઈ ગયાં હતાં.

૨૩ વર્ષની વયથી વધુ વયની કોઈ છોકરી શાળાએ જતી નહોતી.

સંસ્થાના કાર્યકરે સીડીપીઓનો તરત જ ફોન પર સંપર્ક સાધ્યો અને કહ્યું કે આંગણવાડી જે વિસ્તાર માટે છે એ વિસ્તારનાં બધાં બાળકોનો સમાવેશ એમાં થવો જ જોઈએ. એમને એક કાગળ લખાવો કે જેમાં પાત્ર બાળકો, મહિલાઓ અને કિશોરીની યાદી અપાઈ કે જેમને પૂરક પોષણ મળતું નહોતું. આંગણવાડી કાર્યકર સામે પગલાં લેવાય એમ લોકો નહોતા ઈચ્છતા પણ તેમણે તે દસ્તાવેજોનો નિભાવ કરવામાં મદદ કરવાનું શરૂ કર્યું.

એમ પણ નક્કી કરાયું કે બધાં જ નામો આંગણવાડીમાં નોંધાય તે પછી કાર્યકર પોતે જ બાળકો અને મહિલાઓને આંગણવાડી લઈ જશે અને ગરમ આહાર આપશે. જો કોઈ સમસ્યા હશે તો બધુ ચર્ચા

કરાશે એમ પણ નક્કી થયું.

### પ. સરકારી અધિકારીઓ સાથે ચર્ચા

સૌથી મહત્વનો અને પડકારરૂપ મુદ્દો તો સરકારી અધિકારીઓનો વિધાયક પ્રતિભવ મેળવવાનો હતો. મહિલા નેતાઓ તેની દેખરેખ પરથી મળેલી માહિતી લઈને જ સ્થાનિક સત્તાવાળાઓ પાસે જતી હતી. તેઓ સેવાઓનો પુરવઠો સુધરે તે માટે સૂચનો કરતી હતી. આરંભમાં તો અધિકારીઓનો પ્રતિભાવ ઝાઝો સારો નહોતો. જો કે, સમુદાયના સભ્યોની નિયમિત બેઠકો યોજાતી હતી અને તેથી અધિકારીઓનાં વર્તન અને વલણોમાં ફેરફાર થયો હતો. ઘણી વાર મહિલા નેતાઓએ તેમની કહાણી સ્થાનિક માધ્યમો સમક્ષ પણ રજૂ કરી હતી.

### પૃષ્ઠ વપનું શેષ

એક પછી એક એમને કચેરીમાં બોલવવામાં આવ્યા. કેટલાકે પછી એમ કહ્યું કે તેમને “આપકો સંસ્થાવાલે પૈસા દેકર બુલાતે હું?” જેવા પ્રશ્નો પૂછવામાં આવ્યા હતા. રસીદો પર સુનાવણી થઈ ગઈ જેવો જવાબ લખવામાં આવ્યો હતો. આ વખતે સુનાવણી અધિકારીઓ પાસે રસીદોની નકલ હતી પણ અન્ય કોઈ સંબંધિત દસ્તાવેજો નહોતા કે જે ફરિયાદ નોંધાવતી વખતે અરજદારોને ગ્રામ પંચાયતમાં સુપરત કર્યા હતા.

### પરિણામ

ગ્રામ પંચાયતમાં રસીદો ના હોય, ગ્રામ સેવક હાજર ના હોય, તેઓ અરજી સ્વીકારતા ના હોય અને સુનાવણી યોજાય નહિ જેવી સમસ્યાઓ આરંભમાં હતી અને તેમનો ઉકેલ મોટે ભાગે આવી ગયો છે. ઘણા લાંબા સમયથી કેટલીક સમસ્યાઓ થતી હતી અને તે સુનાવણી થાય તે પહેલાં જ ઉકેલાઈ ગઈ. એ રાજીવ ગાંધી વિદ્યુતીકરણ યોજના અને ઈદિરા આવાસ યોજના અંગેની હતી. આધાર કાર્ડ બનાવી આપવામાં આવતું નથી એવી અનેક ફરિયાદો હતી. તે માટે બે ગ્રામ પંચાયતોમાં શિબિર યોજવામાં આવી હતી. ૨૩ ગામોમાં જે ૩૨૪ ફરિયાદો નોંધાઈ હતી તેમના ઉકેલ અંગે અત્યારે પ્રયાસો થઈ રહ્યા છે અને તેમનું દસ્તાવેજીકરણ થઈ રહ્યું છે. આ બધા અનુભવો મુખ્ય સચિવ અને વહીવટી સુધારા નિયામકને જણાવવામાં આવ્યા. એ ઉપરાંત, તે બાડમેરના વિભાગીય કમિશનર અને કલેક્ટરને પણ જણાવાયા. અમે જે ભલામણો કરી તે તા. ૨૬-૯-૨૦૧૩ના છેલ્લા સરકારી હુકમમાં સમાવવામાં આવી છે: તમામ સરકારી યોજનાઓ

માટેનાં પત્રકો તમામ રાજીવ ગાંધી કેન્દ્રો પર મળે, નરેગા હેઠળ કામની માગણી માટેનું પત્રક પણ ત્યાં મળે, જો આમ થાય, તો લોકો ત્યાં જ પત્રક ભરીને સુપરત પણ કરી શકે, એ પત્રકો માટેની રસીદ પણ ત્યાં જ અપાય, જિલ્લા અને તાલુકા સ્તરની સુનાવણીની તારીખો ત્યાંજ નક્કી થાય અને લોકોને ત્યાં જ તેની માહિતી અપાય, સબ-ડિવિઝનલ મેજિસ્ટ્રેટની કચેરીએ એક બારી પદ્ધતિ ઊભી થાય અને જિલ્લા સ્તરે કલેક્ટરની કચેરીમાં તે ઊભી થાય, રાજીવ ગાંધી કેન્દ્રો પૂર્ણ સમય માટે ખુલ્લાં રહેવાં જોઈએ, સુનાવણીમાં જે કાર્યવાહી અપનાવવામાં આવે તેની અસ્પષ્ટતા થાય વગેરે.

જિલ્લાના અને તેની નીચેના સ્તરના વહીવટી તંત્રને વધુ પ્રતિભાવત્મક બનાવવાને માટે હજુ ઘણું કરવાનું બાકી છે. રાજીવ ગાંધી કેન્દ્રો રોજ સવારના ૧૦.૦૦થી ૧૨.૦૦ નિયમિત રીતે ખુલ્લાં રાખવા માટે બરોબર વ્યવસ્થાતંત્ર ગોઠવવું જરૂરી છે. એ જ સમયે કોઈ વહીવટી મીટિંગો યોજાવી જોઈએ નહિ, અને જો યોજાય જ તો અરજી સ્વીકારવા માટે વૈકલ્પિક વ્યવસ્થાઓ થવી જોઈએ, અને લોકોને રસીદો મળવી જોઈએ. જ્યારે કોઈ નિયત અધિકારી રજા ઉપર હોય ત્યારે વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા ગોઠવવી જોઈએ. બધાં જ કેન્દ્રો પર છાપેલી રસીદો પણ હોવી જોઈએ. રસીદો ખૂબ મહત્વની છે કારણ કે કાયદા હેઠળ જે બાંધધરી આપવામાં આવી છે તે રસીદો દ્વારા જ મળે છે.

ખાસ કરીને, તાલુકા સ્તરે કર્મચારીઓમાં હજુ પણ સુનાવણીની પ્રક્રિયા અંગે ઘણો ગૂંચવાડો પ્રવર્તે છે. બાલોતરામાં તો તેઓ એમ સમજતા હતા કે જે તે વિભાગના અધિકારીએ સુનાવણી હાથ ધરવાની હોય છે.

## ગુજરાતમાં 'નરેગા'માં સામાજિક અન્વેષણ અને ફરિયાદ નિવારણ

મહાત્મા ગાંધી રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર બાંધકામ ધારાની એક મહત્વની જોગવાઈ સામાજિક અન્વેષણ અંગેની અને ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા વિશેની છે. સામાજિક અન્વેષણ તથા ફરિયાદ નિવારણ માટે ગુજરાતમાં જે વ્યવસ્થા ગોઠવાઈ છે તેની વિગતો અહીં આપવામાં આવી છે. ઉપરાંત, 'ઉન્નતિ' આ માટેની સંસ્થા તરીકે શું કાર્ય કરે છે અને સામાજિક અન્વેષણ તથા ફરિયાદ નિવારણની શું સ્થિતિ છે તેને વિશેની વિગતો આ લેખમાં **શ્રી હિતેન્દ્ર ચૌહાણ** દ્વારા આપવામાં આવી છે. લેખમાં અંતે ગ્રામ સભા માટે સામાજિક અન્વેષણની ઝુંબેશનું પત્રક અને ચકાસણી અંગેનું પત્રક એમ બે પત્રકો પણ આપવામાં આવ્યાં છે. આ પત્રકો 'નરેગા'ના અમલમાં સામાજિક અન્વેષણ ઊભું કરવા માટે સાર્વત્રિક રીતે ઉપયોગમાં લઈ શકાય તેમ છે.

### સંદર્ભ

તાજેતરનાં વર્ષોમાં સામાજિક ક્ષેત્રોના કાર્યક્રમોમાં આયોજન, અમલ અને દેખરેખમાં સમુદાયની સહભાગિતા ઉપર વધુ ને વધુ ભાર મૂકવામાં આવી રહ્યો છે. મહાત્મા ગાંધી રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર બાંધકામ ધારો એક મહત્વાકાંક્ષી રોજગાર સર્જન કાર્યક્રમ છે અને તેમાં વિવિધ તબક્કાએ સમુદાયની સહભાગિતા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવી છે. લોકોને તેમનો અવાજ રજૂ કરવામાં અને ચિંતાઓ વ્યક્ત કરવા તથા સરકાર એ અવાજ સાંભળે અને સુધારાત્મક પગલાં ભરે એ સુનિશ્ચિત કરવા સામાજિક અન્વેષણ અને ફરિયાદનું નિવારણ કરવા માટેની વ્યવસ્થા આ કાર્યક્રમનો મહત્વનો ભાગ છે. ધારામાં સામાજિક અન્વેષણ અને ફરિયાદ નિવારણ માટે જે મહત્વની જોગવાઈઓ કરવામાં આવી છે તે નીચે મુજબ છે:

૧. કલમ-૧૭(૧) અને કલમ ૧૭(૨) હેઠળ ગ્રામ સભાને કામોના અમલ ઉપર દેખરેખ રાખવાની અને સામાજિક અન્વેષણ કરવાની સત્તા આપવામાં આવી છે. કલમ - ૧૭(૩) હેઠળ ગ્રામ પંચાયતે ગ્રામ સભાને માટે તમામ પ્રસ્તુત દસ્તાવેજો પ્રાપ્ય બનાવવાના છે.
૨. કલમ-૧૮માં રાજ્ય સરકાર તાલુકા અને જિલ્લા સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ઊભી કરે તેવી જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.
૩. કલમ-૨૩(૧, ૨, ૩, ૪, ૫, ૬)માં દસ્તાવેજોની અને

ફરિયાદપત્રકની તથા પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.

૪. ગ્રામ વિકાસ મંત્રાલયે જુન-૨૦૧૧માં જાહેરનામું બહાર પાડીને સામાજિક અન્વેષણ એ ઓડિટનો ભાગ બને અને તેનાં તારણો રાજ્ય સરકાર દ્વારા કેગને સુપરત કરાય એવી જોગવાઈ કરી છે. તેમાં એવો પણ ઉલ્લેખ છે કે રાજ્ય સરકાર દ્વારા સામાજિક અન્વેષણનું એકમ, તેની જરૂરિયાતો, તેની પ્રક્રિયા અને વિવિધ હિતધારકોની ફરજો નક્કી કરવામાં આવે.
૫. કામગીરીની માર્ગરેખાઓ (ચોથી આવૃત્તિ, ૨૦૧૩)નું પ્રકરણ-૧૩ સ્પષ્ટપણે વિગતવાર એમ કહે છે કે એ માટે પ્રક્રિયા, ભૂમિકા, જવાબદારીઓ, પારદર્શિતા માટેનાં પગલાં વગેરે ક્યાં હોય. માર્ગરેખાઓમાં સ્વતંત્ર સામાજિક અન્વેષણ એકમ ઊભું કરવાની વાત પણ કરાઈ છે કે જેથી સામાજિક અન્વેષણ હાથ ધરી શકાય.

### ગુજરાતમાં સામાજિક અન્વેષણ અને ફરિયાદ નિવારણ

ગુજરાતમાં રાજ્ય સરકારના ગ્રામ વિકાસ વિભાગે 'ઉન્નતિ વિકાસ શિક્ષણ સંગઠન'ને રાજ્યમાં સામાજિક અન્વેષણ અને ફરિયાદ નિવારણનું તંત્ર ગોઠવવા અને મજબૂત કરવા માટેનું કામ સોંપવામાં આવ્યું છે. સ્પર્ધાત્મક બિંડિંગ દ્વારા 'ઉન્નતિ'ની પસંદગી કરવામાં આવી. એકંદરે હેતુ એ છે કે સામાજિક અન્વેષણ માટે રાજ્યભરમાં મજબૂત, સ્વતંત્ર અને તટસ્થ સંસ્થાકીય વ્યવસ્થા ગોઠવાય કે જે સામાન્ય નાગરિકોના અવાજને સાંભળે અને સમસ્યાઓનું અસરકારક નિવારણ થાય કે જેથી કાર્યક્રમના અમલમાં પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વનાં મૂળ ઊંડાં જાય.

સામાજિક અન્વેષણ અને ફરિયાદ નિવારણની કાર્યવાહી માટેનું માળખું કાયદા અને માર્ગરેખાઓ અનુસાર વિચારવામાં આવ્યું કે જે ભારત સરકારના મંત્રાલયે તા. ૩૦-૬-૨૦૧૧ના રોજ જાહેરનામા દ્વારા બહાર પાડ્યાં છે. એ ઉપરાંત, ગુજરાત સરકારના ગ્રામ વિકાસ વિભાગના ભૂતકાળના અનુભવને પણ ધ્યાનમાં લીધો. સામાજિક અન્વેષણ એકમને એક સ્વતંત્ર એકમ બનાવાયું પણ તે સહિયારું સંસ્થાકીય માળખું છે. તે સામાજિક અન્વેષણની પ્રક્રિયા દ્વારા પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વને વ્યવહારમાં મૂકે છે. તેમાં રાજ્ય, જિલ્લા, તાલુકા

સંસ્થાકીય માળખું

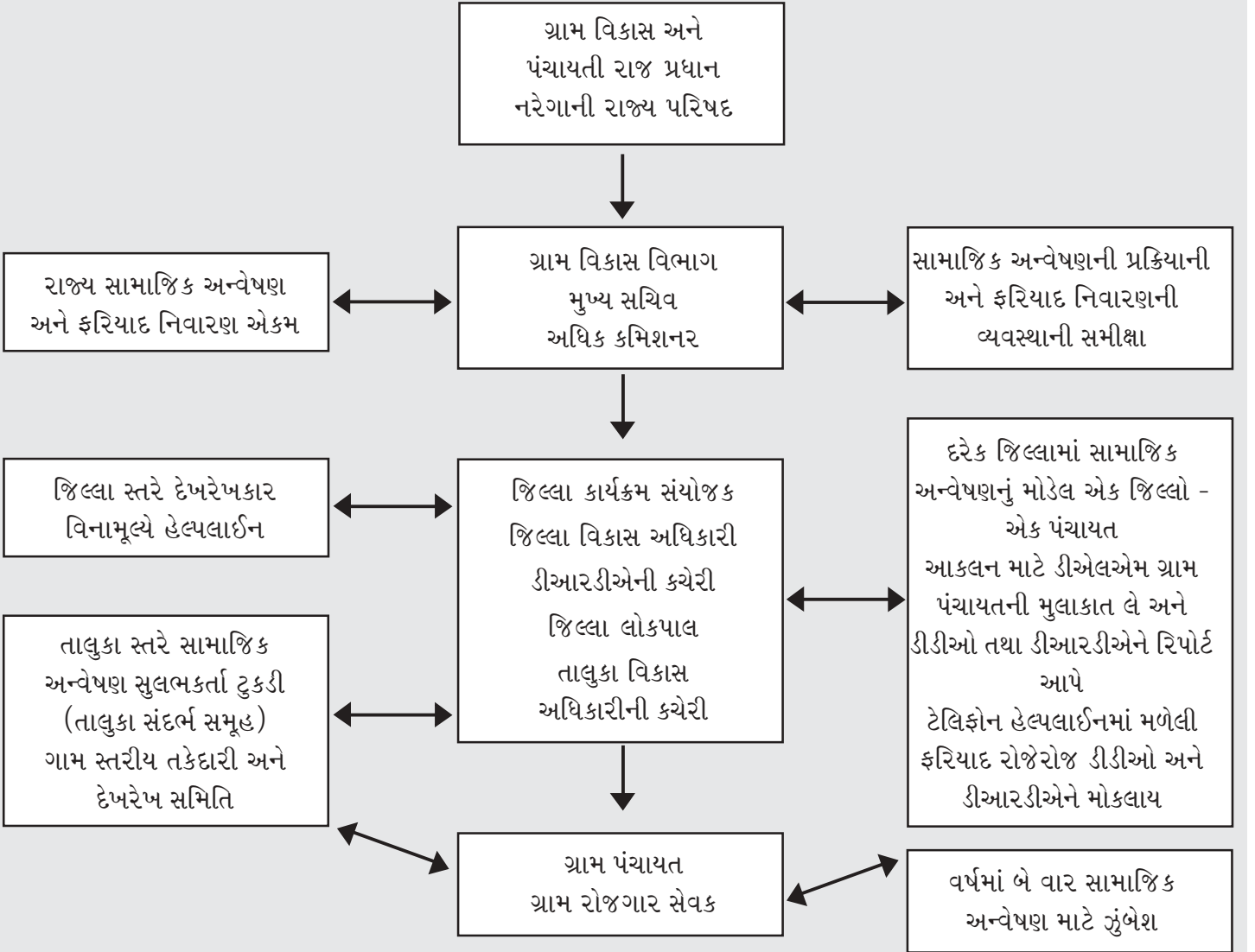
સામાજિક  
અવાજનું  
સશક્તિકરણ

સ્વતંત્ર સામાજિક  
અન્વેષણનું માળખું

ફરિયાદોનું  
નિવારણ કરતી  
પ્રક્રિયા

સામાજિક અન્વેષણની  
વ્યવસ્થાઓ

નીતિ અને અમલ માટેનું  
માળખું



અને ગામ એમ ચાર સ્તરે તેનું માળખું રચાયું છે અને એ દરેક સ્તરે નરેગામાં સામેલ સરકારી અધિકારીઓ અને સામાજિક અન્વેષણના સુલભકર્તાઓ વચ્ચે આપલે થાય છે. સરકારી તંત્રની અસરકારક સામેલગીરી વિના સામાજિક અન્વેષણની પ્રક્રિયા ઈચ્છિત સ્તર અને પરિણામ પ્રાપ્ત કરી શકે નહિ. સામાજિક અન્વેષણ અને ફરિયાદ નિવારણ એક જ સિક્કાની બે બાજુઓ પણ ગણાય છે. સામાજિક અન્વેષણમાં બીજી કોઈ રીતે એક વાર ફરિયાદ આવે પછી તેનું નિવારણ થાય તો લોકોને ઉત્તરદાયિત્વ માટે માંગ ઊભી કરવા અવાજ ઉઠાવવામાં વિશ્વાસ બેસે છે. એનું સંસ્થાકીય માળખું આ સાથેના આલેખમાં આપવામાં આવ્યું છે. ગુજરાતમાં સામાજિક અન્વેષણની પ્રક્રિયા માટે નીચે મુજબની વ્યવસ્થાઓ ગોઠવવામાં આવી છે:

### ૧. દર છ મહિને સામાજિક અન્વેષણ માટે જુંબેશ

ગુજરાતમાં દર છ મહિને એક જુંબેશ સ્વરૂપે સામાજિક અન્વેષણ માટે ગ્રામ સભા યોજવામાં આવે છે. તે સામાન્ય રીતે એપ્રિલ-મે દરમિયાન અને ઓક્ટોબર-નવેમ્બર દરમિયાન યોજાય છે. પ્રથમમાં ઓક્ટોબરથી માર્ચ દરમિયાન થયેલાં કામોને આવરી લેવાય છે અને બીજામાં એપ્રિલ-સપ્ટેમ્બર દરમિયાનનાં કામોને આવરી લેવામાં આવે છે. ગુજરાતમાં રાજ્ય સરકાર તેની તારીખો જાહેર કરે છે. ગ્રામ સભામાં લોકોની ભાગીદારી અને સરકારી અધિકારીઓની પ્રાપ્યતાને ધ્યાનમાં લઈને સમય અને તારીખ નક્કી કરવામાં આવે છે.

સામાજિક અન્વેષણ એકમે સામાજિક અન્વેષણ માટે મેન્યુઅલ, પત્રકો, ફિલ્મો અને ફિલ્પ ચાર્ટ જેવી તાલીમ સામગ્રી વિકસાવ્યાં છે અને તે તાલુકા સ્તરે સામાજિક અન્વેષણના દરેક દોર અગાઉ જ ઉપલબ્ધ થઈ ગયાં હોય છે. તાલુકાના અધિકારીઓ અને ડીએલએમ દ્વારા તાલુકા સંદર્ભ સમૂહના (ટીઆરજી) સભ્યોની તાલીમનું આયોજન થાય છે. દર છ મહિને ટીઆરજીની યાદી સુધારવામાં આવે છે કે જેથી સક્રિય સુલભકર્તાઓની ભાગીદારી સામાજિક અન્વેષણની પ્રક્રિયામાં વધે.

સ્વતંત્ર નાગરિકોમાંથી જ તાલુકા સંદર્ભ સમૂહની રચના કરવામાં આવી હોય છે. તેમાં તેઓ જાહેર બાબતોમાં કેટલો રસ લે છે તેને ધ્યાનમાં લેવાય છે. તેઓ પછી સામાજિક અન્વેષણ સુલભ બનાવે છે. તેમને સામાજિક અન્વેષણના દરેક દોર અગાઉ તાલીમ આપવામાં આવે છે કે જેથી તેઓ અસરકારક રીતે ગ્રામ તકેદારી અને દેખરેખ સમિતિને સામાજિક અન્વેષણ, દસ્તાવેજોની ચકાસણી, કામનાં સ્થળો

અને કાર્યવાહીઓની નોંધોની ચકાસણી માટે તાલીમ આપી શકે છે. આ વ્યવસ્થા પંચાયતી રાજ અંગેના કાયદા સાથે સુસંગત છે. એટલે ગ્રામ સભાના સભ્યો સિવાય કોઈ સામાજિક અન્વેષણ હાથ ધરતું નથી. સમિતિના સભ્યો ગામમાંથી હોય છે અને સમિતિના જ એક સભ્ય સામાજિક અન્વેષણ માટેની ગ્રામ સભાનું અધ્યક્ષ સ્થાન સંભાળે છે અને તાલુકા સંદર્ભ સમૂહના સભ્યો તેમને ટેકો આપે છે.

જિલ્લા વહીવટી તંત્રના વચગાળાના સ્તર દ્વારા સામાજિક અન્વેષણ માટે નિયુક્ત થયેલી સંસ્થા સાથે પરામર્શ કરીને તાલુકા સંદર્ભ સમૂહના સભ્યો નક્કી કરવામાં આવે છે. એ એ રીતે કરવામાં આવે છે કે જેથી આ સભ્યોનો હિતસંઘર્ષ ના હોય. આ સભ્યો સાથે કોઈ ઔપચારિક કરાર કરવામાં આવતો નથી, તેમની સેવાઓ સ્વૈચ્છિક ધોરણે મેળવવામાં આવે છે. એવી અપેક્ષા હોય છે કે તે દરેક સભ્ય એક સામાજિક અન્વેષણ માટે લગભગ ચાર દિવસ આપે. તેમાં આ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે:

૧. કામો, હાજરીપત્રક, ચુકવણી, સામગ્રીની ખરીદી અને કામના સ્થળ વિશે માહિતી એકત્ર કરવી.
૨. કામદારો સાથે ચકાસણી અને કામના સ્થળે મુલાકાત.
૩. સામાજિક અન્વેષણના સ્થળે મહત્વની વિગતો પ્રસિદ્ધ કરવા એક માળખું વિકસાવવામાં આવ્યું છે.
૪. લોકોને નિવેદનો આપવા તૈયાર કરવા અને તેમને પ્રોત્સાહન આપવું.
૫. ગ્રામ તકેદારી અને દેખરેખ સમિતિના સભ્યોને તાલીમ આપવી.
૬. ગ્રામ તકેદારી અને દેખરેખ સમિતિના સભ્યોને ગ્રામ સભા સામાજિક અન્વેષણ હાથ ધરે તે માટે અને અહેવાલ તૈયાર કરે તે માટે ટેકો પૂરો પાડવો.

તાલુકા સંદર્ભ સમૂહના સભ્યોને સામાજિક અન્વેષણ પૂરું થાય પછી ચાર દિવસના કાર્ય માટે રૂ. ૫૦૦ ચૂકવવામાં આવે છે. તેઓ તટસ્થ રહે અને કામદારોના અધિકારો પર ધ્યાન આપે તે માટે સામાજિક અન્વેષણ એકમ દ્વારા તેમના ઉપર દેખરેખ રાખવામાં આવે છે. ખરાઈ માટેના પત્રક અને સામાજિક ઓડિટની ગ્રામ સભાના પત્રક પરિશિષ્ટ-૧ અને પરિશિષ્ટ-૨માં આપવામાં આવ્યાં છે.

સામાજિક અન્વેષણ દરમિયાન જે ફરિયાદો મળે છે અને ગેરરીતિઓ બહાર આવે છે તેમનું દસ્તાવેજીકરણ થાય છે અને જિલ્લા તથા રાજ્ય સ્તરે તેના ઉપર ત્યાં સુધી દેખરેખ રાખવામાં આવે છે કે જ્યાં

## ફરિયાદોની સ્થિતિ

તા. ૧૫-૮-૨૦૧૩ના રોજ ૨૦૧૨-૧૩ના વર્ષની ફરિયાદોની સ્થિતિ નીચે મુજબ છે:

તંત્ર	શ્રેણી/દરજો	૧	૨	૩	૪	૫	૬	૭	૮	૯	૧૦	કુલ
ટેલિફોન હેલ્પલાઇન	નોંધાઈ	૧૦૭	૫	૯	૧૮૩	૧૭	૭	૨૦	૨૫	૩૮	૩૬	૪૪૭
	ઉકેલ	૭૮	૫	૯	૧૪૫	૧૧	૫	૮	૧૬	૨૨	૩૫	૩૩૪
સામાજિક અન્વેષણ ઝુંબેશ (બીજો દોર)	નોંધાઈ	૩૫૭	૨૩૧	૮	૩૯૧	૩૧	૧૮૦	૫૫	૪૨	૪	૨૭૪	૧૫૦૩
	ઉકેલ	૨૪૧	૧૩૨	૭	૩૨૩	૨૨	૧૨૮	૩૪	૧૫	૦	૨૫૩	૧૧૫૮
જિલ્લા નિરીક્ષક દ્વારા ખરાઈ	નોંધાઈ	૨૮૪	૧૯૧	૧	૧૦૮૪	૧૮	૮૩૩	૨૫	૧૪૫	૩૧	૪૦૭	૩૦૨૨
	ઉકેલ	૨૩૬	૧૫૪	૦	૯૧૫	૧૪	૬૫૦	૨૧	૧૦૫	૯	૩૭૪	૨૪૭૮
રાજ્યની કુલ	નોંધાઈ	૭૪૮	૪૨૭	૧૮	૧૬૫૮	૬૬	૧૦૨૦	૧૦૦	૨૧૫	૭૩	૭૧૭	૫૦૪૨
	ઉકેલ	૫૫૫	૨૯૧	૧૬	૧૩૮૩	૪૭	૭૮૩	૬૩	૧૩૬	૩૧	૬૬૨	૩૯૭૦

### નોંધ:

- કામની માંગણી અને નોંધણી
- જોબ કાર્ડ અલગ કરવાની માંગણી
- સમયસર કામ ન મળવું
- મોડી વેતન ચુકવણી
- ઓછા વેતનની ચુકવણી
- જોબ કાર્ડ અને પાસબુક કામદારો પાસે નથી, તેમાં નોંધ નથી
- ટપાલ કચેરી અને બેંક સંબંધી ગેરરીતિ
- ભૂતિયા કામદારો
- મશિનનો ઉપયોગ, કામ નથી, અન્ય ગેરરીતિઓ
- ગ્રા. ત. દે. સ. / એમઈટી, કામના સ્થળે સગવડ, અન્ય પ્રશ્નો

સુધી ફરિયાદનું નિવારણ સંપૂર્ણપણે ના થઈ જાય. તમામ ફરિયાદોને ૧૦ શ્રેણીમાં વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે. સરકારી વિભાગ પ્રત્યક્ષ રીતે કામનું અસ્તિત્વ ના હોય, ભૂતિયા મજૂરો હોય, મશિનોનો ઉપયોગ થયો હોય અને અન્ય પ્રકારની ગેરરીતિઓ હોય તો તેમના પર નજર રાખે છે. આવી ગેરરીતિઓ હોય તો તેમના પર નજર રાખે છે. આવી ગેરરીતિઓ કાનૂની પગલાં અને નાણાં પરત મેળવવા માટે હુકમો કરવામાં આવે છે.

મોડી ચુકવણી, જોબ કાર્ડ અને પાસબુક કામદાર પાસે ના હોય જેવી અન્ય ગેરરીતિઓ માટે જિલ્લાના અધિકારીઓને પુરવઠા તંત્ર સુધારવા માટે ટેકો આપવામાં આવે છે. નિયમોનું બરાબર પાલન થાય છે કે નહિ તેની સમીક્ષા કરવા માટે નિયમિતપણે સમીક્ષા બેઠકો યોજવામાં આવે છે.

રાજ્ય સ્તરનું સામાજિક અન્વેષણ અને ફરિયાદ નિવારણ એકમ,

તાલુકા સંદર્ભ સમૂહના સભ્યો અને સરકારી અધિકારીઓ પરસ્પર સંકલન સાધીને કામ કરે છે. સામાજિક અન્વેષણ ત્રીજા પક્ષ દ્વારા પેટા કરારથી થતી પ્રક્રિયા નથી, તે કાર્યક્રમની કાર્યક્ષમતા વધારવા માટે કરવામાં આવતો સંયુક્ત પ્રયાસ છે. રાજ્ય સ્તરના અધિકારીઓ વારંવાર પરામર્શ કરે છે અને કામદારો અન્વેષણની પ્રક્રિયા મજબૂત બને છે અને કાર્યક્રમની કાર્યક્ષમતા વધે છે.

### ૨. વિનામૂલ્યે ટેલિફોન હેલ્પલાઇન

લોકો પોતાની ફરિયાદો નોંધાવી શકે તે માટે રાજ્યના સામાજિક અન્વેષણ એકમમાં વિનામૂલ્યે એક ટેલિફોન હેલ્પલાઇન શરૂ કરાઈ છે. ભીંતો પર લખાણ લખીને તથા ચોપાનિયાં વહેંચીને આ હેલ્પલાઇનનો પ્રચાર કરાયો છે. હાલ દર મહિને લગભગ ૪૦થી ૬૦ ફોન ફરિયાદો નોંધાવવા માટે થાય છે અને લગભગ ૧૫૦થી ૨૦૦ ફોન માહિતી મેળવવા માટે આવે છે. જે ફોન કરે છે તેને નોંધાયેલી ફરિયાદની

લેખિત રસીદ મળે છે અને એની નકલ જિલ્લાના અધિકારીઓને પગલાં લેવા માટે મોકલી આપવામાં આવે છે. ફરિયાદ નોંધાય એ જ દિવસે આ કાર્ય કરાય છે. જો કોઈ ગંભીર પ્રશ્નોનો સમયસર ઉકેલ ના આવે તો ખાસ સામાજિક અન્વેષણ કરવામાં આવે છે. તમામ જિલ્લામાં તમામ ગ્રામ પંચાયતોમાં ભીંતો પર આ હેલ્પલાઈન નંબર લખવામાં આવ્યો છે.

### ૩. જિલ્લા સ્તરના નિરીક્ષકો દ્વારા ચકાસણી

દરેક જિલ્લામાં જિલ્લા સ્તરના નિરીક્ષક (ડીએલએમ)ની નિમણૂક કરાઈ છે. તેઓ જિલ્લા ગ્રામ વિકાસ સંસ્થા (ડીઆરડીએ)માં બેસે છે અને તેઓ તેની તથા 'ઉન્નતિ' સાથે સંકલનમાં કામ કરે છે. તેઓ દર મહિને ૨૦ ગ્રામ પંચાયતોની મુલાકાત લે છે અને ચકાસણી કરે છે. આ ચકાસણીમાં દસ્તાવેજો અને પત્રકો તપાસવાનો, થયેલા કામ અંગે કામદારો સાથે વાતચીત કરવાનો, ચુકવણી વિશે માહિતી મેળવવાનો, કામના સ્થળની મુલાકાત લેવાનો અને ગેરરીતિઓની નોંધ કરવાનો સમાવેશ થાય છે. સામાજિક અન્વેષણ માટેની ગ્રામ સભામાં જે પરિશિષ્ટ-૨ મુજબનું પત્રક વાપરવામાં આવે છે તે જ આમાં પણ વાપરવામાં આવે છે.

તેઓ પછી સામાજિક અન્વેષણ એકમના વિભાગીય સંયોજકોને પોતાનો અહેવાલ આપે છે અને પછી તે એકમ દ્વારા જે તે જિલ્લામાં મોકલવામાં આવે છે. ડીએલએમ પણ એક જિલ્લો - એક પંચાયતના આયોજનમાં પણ યોગદાન આપે છે, સામાજિક અન્વેષણની ઝુંબેશમાં સહભાગી થાય છે અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે પણ કામ કરે છે.

માર્ગરેખાઓ અનુસાર જિલ્લામાં લોકપાલની નિમણૂક ફરિયાદોના નિવારણ માટે કરવામાં આવી છે. તેઓ જિલ્લા અધિકારીઓ અને સામાજિક અન્વેષણ એકમ સાથેના સંકલનમાં કામ કરે છે.

### ૪. એક જિલ્લો - એક પંચાયત

દર છ મહિને સામાજિક અન્વેષણ માટે ઝુંબેશ ચાલે છે. તે ઉપરાંત, તે માટે સાનુકૂળ વાતાવરણ ઊભું કરવા માટે જિલ્લા કાર્યક્રમ સંયોજક(ડીપીસી) દર મહિને 'એક જિલ્લો - એક પંચાયત' હેઠળ એક પંચાયતમાં સામાજિક અન્વેષણ હાથ ધરે છે. તેણે ચકાસણી અને સામાજિક અન્વેષણની પ્રક્રિયાને સંસ્થાકીય સ્વરૂપ આપ્યું છે. સામાજિક અન્વેષણની પ્રક્રિયાને સંસ્થાકીય સ્વરૂપ આપ્યું છે. સામાજિક અન્વેષણની તમામ પ્રક્રિયાઓનું પાલન પદ્ધતિસર કરવામાં આવે છે કે જેથી અધિકારીઓને તાલીમ મળે. જિલ્લા વિકાસ અધિકારી

(ડીડીઓ) જ ડીપીસી હોય છે અને તેઓ સામાજિક અન્વેષણને કાયદેસરતા બક્ષે છે. જિલ્લા અને તાલુકા કક્ષાના અધિકારીઓ સાથે મળીને સામાજિક અન્વેષણ એકમ એક સામાજિક અન્વેષણ માટે જરૂરી પૂર્વભૂમિકારૂપ કાર્યો કરે છે. તમામ દસ્તાવેજો તપાસ માટે લોકો સમક્ષ રજૂ થાય, મજૂરો ચકાસણી કરે અને સીમાન્તીકૃત ગ્રામવાસીઓની કેફિયત લેવાય એ બધી બાબતોનો સમાવેશ સામાજિક અન્વેષણમાં થાય છે.

છેલ્લા વર્ષની ફરિયાદો જોતા એ સમજમાં આવે છે કે મોડી વેતન ચુકવણી અંગેની ફરિયાદો સૌથી વધુ ૩૩ ટકા છે. બીજા ક્રમે કામની માંગણી અંગેની ફરિયાદો ૧૫ ટકા છે. ભારે ગેરરીતિઓ અંગેની ફરિયાદો ૫ ટકા છે. લગભગ ૭૯ ટકા ફરિયાદોનો ઉકેલ આવી ગયો છે.

### ઉપસંહાર

સામાજિક અન્વેષણની સમગ્ર પ્રક્રિયા તા. સં.જૂથના અને ગ્રા.ત.દે. સમિતિના સભ્યોની સક્રિય અને નિષ્પક્ષ ભાગીદારી ઉપર આધાર રાખે છે. તેથી તેઓની પસંદગી યોગ્ય રીતે થાય અને તેમનું ક્ષમતાવર્ધન થાય તે માટે મજબૂત પ્રયાસો કરવાની જરૂર છે. એ ઉપરાંત, નાગરિક સમાજની સંસ્થાઓ જેવા અન્ય હિતધારકોની સામેલગીરી પણ સામાજિક અન્વેષણની પ્રક્રિયાના અસરકારક અમલ માટે વધારવી જોઈએ. ફરિયાદીને સ્થાનિક સ્થાપિત હિતો દ્વારા કોઈ મુસીબતોનો સામનો કરવો ના પડે તે સુનિશ્ચિત કરવું પણ જરૂરી છે.

સામાજિક અન્વેષણ કરવાની આ વ્યવસ્થા નવી છે. આ પ્રકારની વ્યવસ્થા અગાઉ કોઈ સરકારી તંત્રમાં કે કાયદાના અમલમાં ગોઠવવામાં આવી ન હતી. નાણાકીય અન્વેષણની સાથે સાથે તે થાય એ અપેક્ષિત છે. આ વ્યવસ્થાની મજબૂતાઈ જ એ છે કે પ્રક્રિયામાં ભાંગફોડ થાય કે તે ઠપ થઈ જાય તે માટે કરતો કોઈ માળખાગત અવરોધ નથી. નાગરિકોના સશક્તિકરણ અને શાસનના સુધાર ઉપર સંયુક્ત રીતે તે આધારિત છે. તેમાં ગ્રામ તકેદારી અને દેખરેખ સમિતિ, તાલુકા સંસાધન જૂથો અને જિલ્લા સ્તરીય નિરીક્ષકો તથા સરકારી અધિકારીઓ એ માટે સંકલન સાધીને કામ કરે છે. તેથી સામાજિક અન્વેષણની પ્રક્રિયા સામે સક્રિય પ્રતિકાર અને વિરોધનું જોખમ લઘુતમ બની જાય છે. એ બાબત નોંધનીય છે કે આ વ્યવસ્થાથી સ્વતંત્ર નાગરિક નેતાઓની સંપૂર્ણ સહભાગિતા માટેનો તથા કામદારોના પ્રતિનિધિઓની ભાગીદારી માટેનો અવકાશ તાલુકા સંસાધન જૂથો અને ગ્રામ તકેદારી અને દેખરેખ સમિતિ દ્વારા ઊભો થયો છે.

## પરિશિષ્ટ-૧ સામાજિક અન્વેષણની મુંબેશ માટેનું પત્રક: ગ્રામ સભા

ગ્રામ પંચાયત: \_\_\_\_\_

તાલુકો: \_\_\_\_\_

જિલ્લો: \_\_\_\_\_

ગ્રામ સભાનું સ્થળ: \_\_\_\_\_ તારીખ: \_\_\_\_\_

તાલુકા સંસાધન જૂથના સભ્યનું નામ: \_\_\_\_\_

૧. ગ્રામ સભામાં હાજર સરકારી અધિકારીનું નામ: \_\_\_\_\_

૨. ગ્રામ સભામાં હાજર નાગરિકોની સંખ્યા: \_\_\_\_\_

મહિલાઓની સંખ્યા: \_\_\_\_\_

૩. ગ્રામ સભામાં હાજર ગ્રામ તકેદારી અને ટેપરેખ સમિતિના સભ્યોનાં નામ: \_\_\_\_\_

૪. સામાજિક અન્વેષણની પ્રક્રિયા:

અ. ગ્રામ સભા અગાઉ કામની ચકાસણી થઈ? \_\_\_\_\_

આ. સામાજિક અન્વેષણનું પત્રક ભરાયું? \_\_\_\_\_

ઈ. ગ્રામ સભામાં ટીઆરજીના સભ્યો હાજર હતા? \_\_\_\_\_

ઉ. સામાજિક અન્વેષણ માટેની ગ્રામ સભાનો સમયગાળો: \_\_\_\_\_

૫. ગ્રામ સભામાં છેલ્લી ગ્રામ સભાની નોંધ અને પગલાં અહેવાલ વંચાયો? \_\_\_\_\_

૬. દસ્તાવેજોની ચકાસણી:

દસ્તાવેજ	પંચાયતમાં પ્રાપ્યતા	ચકાસણી થઈ?	જો પ્રોપ્ય તો, શું?
૧. રોજગાર પત્રક			
૨. જોબ કાર્ડ માટે અરજીપત્રક			
૩. હાજરી પત્રક			
૪. સામગ્રી			
૫. ફરિયાદ પત્રક			

૭. ગ્રામ સભામાં નોંધાયેલી ફરિયાદોની વિગતો:

ક્રમ	જોબ કાર્ડ નં.	મજૂરનું નામ	ફરિયાદની વિગત	જવાબદાર અધિકારી	ઉકેલની વિગત	લેવાયેલ પગલાં	તારીખ	ફરિયાદ પત્રકમાં નોંધ	ફરિયાદ નં.



૮. નોંધાયેલ ફરિયાદોનો સારાંશ

ક્રમ	શ્રેણી	ફરિયાદની વિગત	કુલ ફરિયાદો	જવાબદાર અધિકારી	ગ્રામસભામાં ઉકેલ પામેલ ફરિયાદ	બાકી ફરિયાદ	બાકી ફરિયાદ માટે સમયપત્રક	ઉકેલ માટે જવાબદાર અધિકારી	નોંધ

૧. કામની માગણી અને નોંધણી
૨. જોબ કાર્ડ અલગ કરવાની માગણી
૩. કામ સમયસર ન મળવું
૪. મોટી વેતન ચુકવણી
૫. ઓછા વેતનની ચુકવણી
૬. જોબ કાર્ડ - પાસબૂક કામદારો પાસે નથી, તેમાં નોંધ નથી.
૭. ટપાલ અને બેંકમાં ગેરરીતિ
૮. ભૂતિયા કામદારો
૯. મશિનનો ઉપયોગ
૧૦. વીવીએમસી / એમઈટી, કામના સ્થળે સવલતો

વીવીએમસીના સભ્યોની સહી: \_\_\_\_\_  
 ટીઆરજીના સભ્યોની સહી: \_\_\_\_\_  
 સરકારી અધિકારીની સહી: \_\_\_\_\_

પરિશિષ્ટ-૨

સામાજિક અન્વેષણ મુંબેશ માટે ચકાસણીનું પત્રક અને ડીએલએમ દ્વારા ચકાસણી

પંચાયતનું નામ: \_\_\_\_\_  
 તાલુકો: \_\_\_\_\_  
 જિલ્લો: \_\_\_\_\_  
 તારીખ: \_\_\_\_\_  
 તાલુકા સંસાધન જૂથના સભ્યનું નામ: \_\_\_\_\_  
 જિલ્લા સ્તરના મોનિટરનું નામ: \_\_\_\_\_  
 ૧. નોંધણી, જોબ કાર્ડ અને અન્ય દસ્તાવેજો:

કુલ નોંધાયેલા પરિવારો	
જોબ કાર્ડ અપાયેલા પરિવાર	
જોબકાર્ડ ન અપાયું હોય તો કારણ,	

દસ્તાવેજ	પંચાયતમાં પ્રાપ્યતા	જો હા, તો શું?
૬. રોજગાર પત્રક		
૭. જોબ કાર્ડ અરજી પત્રક		
૮. હાજરી પત્રક		
૯. સામગ્રી પત્રક		
૧૦. ફરિયાદ પત્રક		

## આપણી વાત

૨. જેમને કામ જોઈએ છે પણ નોંધાયા ન હોય એવા પરિવારો છે? જો હા, તો કમ-સે-કમ બે નામ લખો: \_\_\_\_\_
૩. એવા પરિવારો છે કે જેમને કામ જોઈ છે પણ જેમણે કામની માગણી કરી નથી? જો હા, તો કમ-સે-કમ બે નામ આપો: \_\_\_\_\_
૪. જેમણે અરજી કરી હોય પણ કામ ન અપાયું હોય એવા પરિવારો છે? વિગતો આપો: \_\_\_\_\_

મજૂરનું નામ	જોબ કાર્ડ નં.	માગણીની તારીખ

૫. ચકાસણી કરાયેલ કામની વિગતો:

ક્રમ	કામનું નામ અને કોડ	કુલ જારી કરાયેલ હાજરી પત્રક	કુલ મજૂર ખર્ચ	કુલ સામગ્રી ખર્ચ	કામની ગુણવત્તા	કામનું અસ્તિત્વ છે?

૬. ચકાસાયેલ હાજરીપત્રકની વિગતો (તમામ કામો માટે):

ક્રમ	કામનું નામ	હાજરીપત્રક નં.	સમયગાળો	કુલ મજૂરો	મજૂરોને વેતન મળ્યું?

૭. ગ્રામ સભામાં રજૂઆત માટેનું પત્રક (ગ્રામ સભામાં મોટેથી વાંચવું) (હાજરીપત્રક અને તમામ કામો માટે)

જોબ કાર્ડ નં.	મજૂરનું નામ	હાજરીપત્રક નં.						કુલ દિવસ	કુલ ચુકવણી
		દિવસ	ચુકવણી	દિવસ	ચુકવણી	દિવસ	ચુકવણી		

૮. નોંધાયેલી પણ ન ઉકેલાયેલી ફરિયાદોની વિગતો:

ફરિયાદીનું નામ	ફરિયાદની વિગતો	ફરિયાદની તારીખ

૯. શું કોઈએ બીજાના જોબ કાર્ડ ઉપર કામ કર્યું છે ખરું? જો હા, તો વિગતો આપો.

ક્રમ	મજૂરનું નામ	જોબકાર્ડ નં.	કામ	હાજરીપત્રક નં.	કુલ દિવસ	ચુકવણી (રૂ.)

૧૦. હાજરીપત્રકમાં એવાં નામ છે ખરાં કે જેમણે ખરેખર કામ નથી કર્યું? જો હા, તો વિગતો આપો.

ક્રમ	મજૂરનું નામ	જોબકાર્ડ નં.	કામ	હાજરીપત્રક નં.	કુલ દિવસ	ચુકવણી (રૂ.)

૧૧. ઓછામાં ઓછા ૧૦ જોબ કાર્ડ ચકાસવાં અને નીચેની વિગતો ભરવી.

ક્રમ	મજૂરનું નામ	જોબકાર્ડ નં.	નોંધણી કે જોબકાર્ડ માટે પૈસા આપ્યા?	જોબકાર્ડમાં છેલ્લી વિગતો છે?	જોબકાર્ડ કે પાસબુક તેમની પાસે છે?	જો, ના તો કોની પાસે છે?	અરજી માટે રસીદ મળી હતી?

૧૨. કામના સ્થળે સવલતો અને દસ્તાવેજો:

ક્રમ	કામ	મૂળ હાજરીપત્રક નં.	સામગ્રી પત્રક	બોર્ડ પર માહિતી	શેડ	પ્રાથમિક સારવારની પેટી	પાણી	તેડાગર

૧૩. પૂર્ણ ન થયેલા પણ પૂર્ણ થયું હોય તેવું પ્રમાણપત્ર અપાયું હોય એવા કામની વિગતો આપી: \_\_\_\_\_

૧૪. વીવીએમસીના સભ્યોનાં નામ અને જોબ કાર્ડ નં. \_\_\_\_\_

૧૫. અન્ય કોઈ માહિતી કે ફરિયાદ: \_\_\_\_\_

## નાગરિકો દ્વારા દેખરેખ: નાગરિકોનું રિપોર્ટ કાર્ડ

નાગરિકોનું રિપોર્ટ કાર્ડ એ શહેરી અને ગ્રામીણ સ્થાનિક સ્વરાજની સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓ વધારે વિશ્વસનીય, ગુણવત્તાયુક્ત અને પ્રતિભાવાત્મક બને તે માટે ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ અને અધિકારીઓ તથા કર્મચારીઓમાં પારદર્શિતા અને ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવા માટેનું સક્ષમ સાધન છે. આ લેખમાં **સુશ્રી એલિસ મોરિસ** રિપોર્ટ કાર્ડ તૈયાર કરવા માટેનાં પગલાં દર્શાવે છે અને નાગરિક નેતાની ભૂમિકા આ પ્રક્રિયામાં કેવા પ્રકારની હોય તેનું વર્ણન કરે છે.

### પ્રસ્તાવના

શહેરી વિસ્તારોના સંદર્ભમાં પાયાની સેવાઓનો પ્રશ્ન મોટી નિસ્ખત ધરાવતો પ્રશ્ન છે. કસબાઓ અને શહેરોમાં નાગરિકને પાણી પુરવઠો, રસ્તા, સફાઈ, કચરાનું એકત્રીકરણ અને રસ્તા પર લાઈટો જેવી પાયાની સવલતો માટે પાલિકા ઉપર આધાર રાખે છે. નાગરિકોને પાયાની સેવાઓ પૂરી પાડવાની જવાબદારી પાલિકાની હોય છે. શહેરી સ્થાનિક સંસ્થાઓ દ્વારા જે આ સેવાઓ પૂરી પાડવાની જવાબદારી પાલિકાની હોય છે. શહેરી સ્થાનિક સંસ્થાઓ દ્વારા જે આ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે તેમને વિશે વ્યાપક અસંતોષ પ્રવર્તે છે.

ઘણી વાર ગરીબો અને તેમની વસાહતોને તે સેવાઓમાંથી બાકાત રાખવામાં આવે છે. આ પાયાની સેવાઓનાં આયોજન અને અમલની બાબતમાં નાગરિકોના અનુભવ અને મંતવ્યોને માનવામાં આવતાં નથી તેથી ઘણી વાર વપરાશકારની દૃષ્ટિથી આ પ્રશ્નો ઉપર ધ્યાન આપવામાં આવતું નથી. નાગરિકોના રિપોર્ટ કાર્ડ (સિટિઝન્સ રિપોર્ટ કાર્ડ - સીઆરસી) નો ઉપયોગ નાગરિકોની દેખરેખના સાધન તરીકે કરી શકાય છે કે જેથી શાસનની સંસ્થાઓનું ઉત્તરદાયિત્વ નાગરિકો પ્રત્યે ઊભું થાય. નાગરિકો દ્વારા દેખરેખના કેટલાંક ઉદાહરણો આ મુજબ છે:

- (૧) પબ્લિક અફેર્સ સેન્ટર દ્વારા રિપોર્ટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને પાયાની સેવાઓ ઉપર દેખરેખ રખાઈ તે.
- (૨) મજદૂર કિસાન શક્તિ સંગઠન દ્વારા શરૂ કરાયેલી જન સુનાવણી.
- (૩) કેરળમાં નાગરિકો દ્વારા શરૂ થયેલું સામાજિક અન્વેષણ.
- (૪) બેંગલોરમાં પ્રૂફ દ્વારા વિકાસલક્ષી કામો પર સીધી દેખરેખ.

નાગરિકોના રિપોર્ટ કાર્ડનો ઉપયોગ સેવાઓના પુરવઠાકારો દ્વારા પાયાની સેવાઓ અને ગુણવત્તા સાથે પૂરી પડાય, તેમાં સુધારો થાય અને વધારે સારી રીતે મળે તે માટે નાગરિકોની સામેલગીરી ઊભી કરવા કરી શકાય છે.

સંગઠનો સામાન્ય રીતે જે ઔપચારિક ઓડિટ હાથ ધરે છે અને તેમાં તેઓ કાયદાકીય જોગવાઈઓનું પાલન કરે છે. તેમાં બજેટ અને ખર્ચના સંદર્ભમાં જ પ્રોજેક્ટ ઉપર દેખરેખ રાખવામાં આવે છે. તેથી ખર્ચમાં ક્ષતિઓ હોય છે તે બહાર લાવવામાં મદદ મળે છે. પરંતુ ઉત્તરદાયિત્વની સમગ્ર સાંકળનો ત્યાં અંત આવી જાય છે.

રિપોર્ટ કાર્ડ શહેરી સમસ્યાઓનો સ્થાનિક ઉકેલ લાવવામાં મદદરૂપ થઈ શકે છે. રિપોર્ટ કાર્ડ એક સહભાગી મૂલ્યાંકન છે અને તેમાં જાહેર સેવાઓની કામગીરી અંગે વપરાશકારોનો પ્રતિભાવ લેવામાં આવે છે. તેથી રિપોર્ટ કાર્ડ અનેક પાયાની સેવાઓ અંગેના લોકોના વાસ્તવિક અનુભવોનું પ્રતિબિંબ પાડે છે. તેમાં નાગરિકોના દૃષ્ટિકોણથી જાહેર સેવાઓની સ્થિતિનું મૂલ્યાંકન થાય છે અને તેમના સંતોષ કે અસંતોષનું સ્તર શું છે તે તપાસાય છે.

વપરાશકારો એ રીતે સેવાઓનું મૂલ્યાંકન કરે છે અને જાહેર સેવાઓની પ્રાપ્યતા, યોગ્યતા, પર્યાપ્તતા અને તે પોસાય છે નહિ તે વિશે પોતાના અભિપ્રાયો આપે છે. તેમની પ્રાપ્તિ અંગે તેમને જે પ્રશ્નો નડે છે તે પણ તેઓ જણાવે છે. આ પ્રક્રિયામાં સેવાઓને સુધારવા માટેના સ્થાનિક ઉકેલો અંગે પુરવઠાકારો સાથે સંવાદ ઊભો કરવાનો પણ સમાવેશ થાય છે. આ બધું જ જાહેર સેવાઓના સહભાગી સંચાલન તરફ દોરી જઈ શકે છે. તે નગર સ્તરના આયોજન અંગેની કવાયત હાથ ધરવા માટેનો પાયો બની શકે છે.

નાગરિકોનું રિપોર્ટ કાર્ડ મુખ્યત્વે બે સમસ્યાઓને સંબોધે છે:

- (૧) સેવાઓ વર્તમાનમાં જે રીતે પૂરી પાડવામાં આવે છે તેનું માળખું લાક્ષણિક રીતે ટેકનિકલ-સંચાલકીય અભિગમવાળું હોય છે. તેમાં વપરાશકારોનો અવાજ અને તેમનો પ્રતિભાવ સંભળાય એવો અવકાશ બહુ ઓછો હોય છે.
- (૨) બિન-અસરકારક આયોજન કે જેને લીધે બહુમતી નાગરિકોને

વિપરીત અસર થાય છે, ઘણી વાર સેવાઓ ખોરંભે પડે છે, સેવાઓ પૂરી પાડવામાં ભ્રષ્ટાચાર થાય છે વગેરે.

રિપોર્ટ કાર્ડનાં અનેક પરિણામો આવે છે. તેમાં વપરાશકારો સામેલ થાય છે. તેને પરિણામે પુરવઠાકારના સ્તરે ગેરરીતિઓ અટકવામાં મદદ મળે છે અને તેમની પ્રતિભાવત્મકતા સુધરે છે. સાથે સાથે, સમુદાય તેમાં સામેલ થતો હોવાને લીધે સ્થાનિક જ્ઞાનનો ઉપયોગ કરવાની તકો વધે છે. સાર્વજનિક સમસ્યાઓ વિશેના ઓછા ખર્ચાળ ઉકેલો શોધી શકાય છે. એને પરિણામે નુકસાન અટકે છે તથા સેવાઓની ગુણવત્તા સુધરે છે.

પાયાની સેવાઓની સહભાગી દેખરેખ રિપોર્ટ કાર્ડ દ્વારા 'ઉન્નતિ' દ્વારા ૨૦૦૮-૨૦૧૦ દરમિયાન ગુજરાતનાં ૧૦ નગરોમાં હાથ ધરવામાં આવી. તેમાં પાણી પુરવઠો, સફાઈ, રસ્તા પરની લાઈટો અને રસ્તા જેવી પાયાની સેવાઓના પ્રશ્નો નાગરિકોના રિપોર્ટ કાર્ડ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવ્યા છે અને નગરપાલિકાઓ ઉત્તરદાયી બને તે માટે પ્રયાસ હાથ ધરાયો છે. નાગરિકોનું રિપોર્ટ કાર્ડ તૈયાર કરવાનાં ચાવીરૂપ પગલાં નીચે મુજબ છે:

### ૧. ત્વરિત મૂલ્યાંકન

નગર અને નગરજનોથી પરિચિત થવા માટે પદયાત્રા યોજવામાં આવે છે. તેમાં અવલોકન કરવામાં આવે છે અને નોંધો કરવામાં આવે છે તથા વસ્તી, વોર્ડ, અર્થતંત્ર અને જમીનના ઉપયોગ વગેરે વિશે દ્વિતિક માહિતી મેળવવામાં આવે છે કે જે ત્વરિત મૂલ્યાંકન કરવામાં મદદરૂપ થાય છે. હિતધારકોની ઓળખ કરવામાં આવે અને વિવિધ જૂથો સાથે પ્રાથમિક બેઠકો યોજવામાં આવે તો તેનાથી તેમના નગરમાં તેમનો રસ જાગે છે અને તેઓ નગરને સમજી શકે છે.

### ૨. નાગરિકોની અભિમુખતા

વ્યાપકપણે માલિકીપણું ઊભું કરવા માટે અને સમુદાયમાં વિશ્વાસનું નિર્માણ કરવા માટે એ મહત્ત્વનું છે કે નાગરિક નેતાઓની ઓળખ નિયમિત પડોશ બેઠકો દ્વારા કરવામાં આવે. આ નાગરિક નેતાઓને પછી રિપોર્ટ કાર્ડનાં ઉપયોગ, હેતુ અને પ્રક્રિયા વિશે અભિમુખ કરવામાં આવે. ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓને અને પાલિકાઓના અધિકારીઓને મળવામાં આવે અને તેમને અભિમુખતા કાર્યક્રમમાં બોલાવવામાં આવે અને સામુદાયિક બેઠકોમાં તેઓ આવે તો વ્યાપક માલિકીપણું ઊભું થાય.

### ૩. સેવાઓની ઓળખ

રિપોર્ટ કાર્ડમાં જેમનો સમાવેશ કરવાનો હોય તેમની ઓળખ

કરવા માટે સેવાઓની પ્રાથમિકતા માંગ, જરૂરિયાત અને લોકોના અભિપ્રાયોને આધારે નક્કી કરવામાં આવે. તેને માટે જૂથ બેઠકો યોજાય અને સમુદાય સ્તરે ચર્ચાઓ પણ નક્કી થાય. તે રીતે જ કઈ સેવાઓ વધારે મહત્ત્વની છે એ નક્કી થાય. સમુદાયનાં જૂથો સાથે ચર્ચા કરીને સર્વસંમિતિથી રિપોર્ટ કાર્ડમાં સમાવનારી સેવાઓની આખરી યાદી તૈયાર કરવામાં આવે.

### ૪. માપદંડો નક્કી કરવા

જે સેવાઓની દેખરેખ રાખવાની છે તેમને અંગેના માપદંડો નક્કી કરવા માટે તેમને અંગે કઈ સમસ્યાઓ પ્રવર્તે છે તે તપાસવું પડે, અને પછી એ સમસ્યાઓને આધારે નિર્દેશકો અને માપદંડો નક્કી થાય. સમુદાય સાથે મસલતો કરીને માપદંડો વિકસાવવામાં આવે. જો એ આલેખ સ્વરૂપમાં હોય તો વધારે સારું કારણ કે નિરક્ષર નિવાસીઓને પણ ભાગીદારીની તક મળે.

### ૫. રિપોર્ટ કાર્ડ તૈયાર કરવું

માહિતી એકત્ર કરવા માટે અને રિપોર્ટ કાર્ડ તૈયાર કરવા માટે વોર્ડને નાના એકમ જૂથોમાં વહેંચવામાં આવે. દરેક એકમ જૂથમાં કમ-સે-કમ ૧૦ ટકા પરિવારોને આવરી લેવામાં આવશે. કેટલાક કેસ પણ ભેગા કરવા પ્રયાસો કરવા જોઈએ કે જે સમસ્યાઓને પ્રકાશમાં આણતા હોય અને સંભવિત ઉકેલો શોધવામાં પણ મદદ કરતા હોય. સર્વે પદ્ધતિનો તો જ ઉપયોગ કરવો જોઈએ જો મોટી પડોશ બેઠકો દ્વારા સહભાગી મૂલ્યાંકન કરવાનું શક્ય ના હોય.

### ૬. માહિતીનું વિશ્લેષણ

એકત્ર કરાયેલી માહિતીનું વિશ્લેષણ કરવા માટે અને જથ્થાત્મક માહિતીમાંથી રિપોર્ટ કાર્ડનો આખરી ઓપ આપવા માટે તેની સાથે ગુણાત્મક માહિતી જોડવામાં આવે અને વિવિધ હિતધારકો સાથેની ચર્ચાઓની ફલશ્રુતિનું દસ્તાવેજીકરણ પણ તેમાં જોડવામાં આવે. નાગરિક નેતાઓને એકત્રિત માહિતીનું વિશ્લેષણ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવે. તે માટે તેમને સરેરાશ, આવૃત્તિ, સરવાળા અને ટકા કાઢવાનું શિખડાવવામાં આવે. આ રીતે એક સર્વગ્રાહી દસ્તાવેજ તૈયાર કરવામાં આવે જે વાંચવામાં સરળ હોય, તેમાં મહત્ત્વની સમસ્યાઓ અંગેના કેસ હોય અને સંભવિત ઉકેલો પણ તેમાં દર્શાવાયેલા હોય.

### ૭. વ્યાપક વિતરણ

નગરમાંની પાયાની સેવાઓની સ્થિતિ અંગે સંબંધિત લોકોમાં રસ જગાવવા અને તેમને માહિતી આપવા માટે રિપોર્ટ કાર્ડ સ્થાનિક ભાષામાં તૈયાર કરવું જોઈએ. સમુદાય પાસેથી વધારાનાં

સૂચનો મેળવવાં જોઈએ અને તેમની પાસેથી સમસ્યાઓના ઉકેલો પણ મેળવવા જોઈએ. શાળાઓ, ગ્રંથાલયો, ટાઉનહોલ અને પાલિકાની કચેરીઓ જાહેર સભાઓમાં રિપોર્ટ કાર્ડ રજૂ કરવું જોઈએ.

#### ૮. પગલાં નક્કી કરવાં

પ્રતિભાવાત્મકતા વધારવા માટે પરામર્શ સભા યોજીને કાર્યલક્ષી યોજના તૈયાર કરી શકાય અને તેમાં સેવાઓના પુરવઠાકારોને પણ સામેલ કરી શકાય. તેમાં સુધારણા, જવાબદારીઓ, સમયપત્રક અને સંભવિત ખર્ચાનાં સ્ત્રોતોનો સમાવેશ કરવો જોઈએ. સમુદાય અને પાલિકા બંને કાર્યલક્ષી યોજના વિશે રિપોર્ટ કાર્ડનાં કેટલાંક પરિણામો આ મુજબ રહ્યાં છે:

૧. રિપોર્ટ કાર્ડની માહિતીનો ઉપયોગ સેવાઓના પુરવઠાકારોએ પ્રતિભાવ તરીકે કર્યો છે. અને તેનાથી ઘણી વાર પાયાની સેવાઓની ગુણવત્તા, પ્રાપ્યતા અને પહોંચમાં સુધારો થયો છે. અનેક કિસ્સામાં ગરીબોની વસાહતો અને ઝૂંપડપટ્ટીઓ સેવાઓ મેળવતાં થયાં છે.
૨. જાહેર સેવાઓની ગુણવત્તા માટે રિપોર્ટ કાર્ડ એક માપદંડ બન્યું છે.
૩. રિપોર્ટ કાર્ડ દ્વારા અસહાય જૂથોની જરૂરિયાતો અને પ્રાથમિકતાની વધારે સારી રીતે વ્યક્ત થાય છે અને ગુણવત્તાયુક્ત સેવાઓ માટેની માંગ ઊભી કરવાનો તે એક વાજબી મંચ બને છે.
૪. રિપોર્ટ કાર્ડ એ કોઈ માત્ર એક જ વાર થતી પ્રક્રિયા નથી. તેનો રાબેતા મુજબ વારંવાર ઉપયોગ થાય છે અને આ પ્રક્રિયા સંસ્થાગત સ્વરૂપ ધારણ કરે છે. સંસ્થાઓ સમસ્યાઓ માટે જવાબદાર બને છે. આ પ્રક્રિયામાં નાગરિકોની સામેલગીરી માટે સ્વીકૃત અવકાશ ઊભો થાય છે.
૫. સમુદાય પોતે જ રિપોર્ટ કાર્ડ તૈયાર કરે છે અને બાહ્ય સંસ્થાનો ઉપયોગ તો ત્યાં જ થાય છે કે જ્યાં એ જરૂરી હોય.

#### કોણ નાગરિક નેતા છે?

જ્યારે સ્થાનિક સમુદાય ભાવિ દર્શન અને પ્રતિબદ્ધતા સાથે આગળ આવે અને અસ્કામતોના સામુદાયિક સંચાલનના પ્રશ્નોને સમજવા માટે અન્ય લોકોને પ્રોત્સાહન આપે છે. ઉપરાંત, પડોશ સુધારવા માટે સામૂહિક કાર્ય કરવા માટે અને નવતર બાબતો ઊભી કરવા

માટે પણ પ્રોત્સાહન આપે છે અને એ પ્રક્રિયામાંથી નાગરિક નેતા ઊભા થાય છે. એ નેતા બની રહેલી ઘટનાઓ અને ઊભા થઈ રહેલા પ્રશ્નો પ્રત્યે જાગૃત અને સંવેદનશીલ હોય છે, સમુદાયમાં તે આદરપાત્ર, માન્ય અને સ્વીકૃત હોય છે. તેનામાં નેતૃત્વના ગુણો હોય છે, તે સરકાર અને સ્થાનિક સ્તર વચ્ચેના માધ્યમ તરીકે કામ કરે છે, એટલે કે વિકાસના સ્થાનિક પ્રશ્નોને સરકારની નીતિઓ સાથે જોડે છે.

આવા નેતાઓ સમાજનાં વંચિત જૂથોને સમાવિષ્ટ કરવાની ક્ષમતા ધરાવે છે, જેઓ હાંસિયામાં ધકાયેલા, અવાજવિહીન, અસહાય અને તકવંચિત છે તેમને તેઓ સમાવે છે. દા.ત. દલિતો, વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ, મહિલાઓ, આદિવાસીઓ અને લઘુમતીઓ વાચા આપે છે. નાગરિક નેતાઓ વેતન મેળવતા કાર્યકરો નથી. તેઓ સ્વૈચ્છિકરીતે સમુદાયના ઉત્થાન માટે કાર્ય કરે છે. વેતન મેળવનાર કાર્યકર અમુક સંગઠન પ્રત્યે જ ઉત્તરદાયિત્વ હોય છે અને સમુદાય પ્રત્યે ઉત્તરદાયિત્વ હોતા નથી. નાગરિક નેતાઓ માહિતીના પ્રસાર-પ્રચાર માટે અનેક સંગઠનો સાથે જોડાણ સાથે છે. શિક્ષણ, આરોગ્ય, વરસાદી પાણીના સંગ્રહ, વર્તમાન સરકારી નીતિઓ અને કાર્યક્રમો વિશે તેઓ ઘેરઘેર મુલાકાત કરે છે, ભીંતપત્રો લગાડે છે, શેરી નાટકો કરે છે.

નાગરિક નેતાઓ સામુદાયિક સહભાગિતા માટે સાંસ્કૃતિક પરંપરાગત માધ્યમો દ્વારા સમુદાય સાથે સંબંધો ઊભા કરે છે. તેઓ અન્ય વિચારો અને સૂચનો પ્રત્યે મુક્ત મનના અને ધીરજવાન હોવા જોઈએ. તેઓ નિષ્પક્ષ, ફેરફારક્ષમ અને દબાણ ન કરનારા હોવા જોઈએ, બધા પક્ષે જીતની સ્થિતિ ઊભી થાય એમ માનતા હોવા જોઈએ અને વિકલ્પો વિશે વિચારનારા અને દરેક વિકલ્પના ખર્ચનું મૂલ્યાંકન કરનારા હોવા જોઈએ અને પછી જ તેમણે સમસ્યાઓનો ઉકેલ લાવવો જોઈએ. નાગરિક નેતાઓની સ્વીકૃત વિશે સમુદાયના સભ્યોના પોતાના વિચારો હોય છે. સમુદાયમાં સભ્યો પોતે જ આવા નેતાને ઓળખી શકે છે એમ જોવા મળ્યું છે કે આવા નેતાઓ ઔપચારિક મંડળોમાં, કામદાર મંડળોમાં અને વેપારી મંડળોમાં સક્રિય હોય છે. ઘણી વાર તેઓ એવા લોકો સુધી પહોંચવા માટે આપમેળે જ કામ કરે છે કે જેમને તેમના અધિકારો મળતા નથી. તેઓ તેમના થકી રજૂઆતો કરે છે, સામૂહિક અને સામુદાયિક કાર્યનું આયોજન કરે છે, વ્યાપક નાગરિક અને રાજકીય અધિકારો સાથે તેમને જોડે છે, જનસુનાવણીઓ અને દેખાવોને આધારે અધિકાર-આધારિત માગણીઓ ઘડે છે.

## નાગરિક નેતાઓ દ્વારા સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના પ્રયાસો

‘ઉન્નતિ’ના કન્સલ્ટન્ટ શ્રી અજય મિશ્રા દ્વારા લખવામાં આવેલા આ લેખમાં નાગરિક નેતાઓ કેવી રીતે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવા માટે સફળ પ્રયાસો કરી શકે તેનું આલેખન કરવામાં આવ્યું છે. ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ ખાસ કરીને પંચાયતોમાં શાસન તંત્ર વધુ પારદર્શક અને ઉત્તરદાયી બને તે માટે પ્રયાસો કરે તેવી ફરજ પાડવામાં નાગરિક નેતાઓની ભૂમિકા વિશિષ્ટ પ્રકારની હોય છે. આ નેતાઓ બિન-રાજકીય હોવા છતાં અરાજકીય નથી અને તેથી તેઓ રાજકીય વ્યવસ્થાને લોકો પ્રત્યે અભિમુખ બનાવવામાં કેવી રીતે મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે તેનું ઉદાહરણો સાથે અહીં આલેખન કરવામાં આવ્યું છે. સરકારની ‘નરેગા’ જેવી યોજનાઓ, શિક્ષણ તથા આરોગ્ય ક્ષેત્રની યોજનાઓ અને અન્ન સલામતીની યોજનાઓ વધારે પ્રતિભાવાત્મક બનાવવામાં નાગરિક નેતાઓની સક્રિયતા વધારે કારગત નીવડે છે તે અહીં આપેલાં ઉદાહરણો પરથી જોઈ શકાય છે.

સંસાધનોની સમતાપૂર્ણ વહેંચણી થાય તેને સમાવેશી વિકાસ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. સમાવેશી વિકાસ માટે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ પૂર્વશરત છે. રાજ્ય અને રાજ્યની સંસ્થાઓને તેમની જવાબદારીઓ પ્રત્યે ઉત્તરદાયી બનાવવા માટે સામાન્ય નાગરિકો અને નાગરિક સમાજનાં સંગઠનોએ ખૂબ મહત્વની ભૂમિકા ભજવવાની છે. જે અધિકારીઓ રાજ્યની સત્તાનો ઉપયોગ કરે છે તેમને તેમનાં કાર્યો માટે જવાબદાર બનાવવા જોઈએ. સ્થાનિક શાસનની સંસ્થાઓએ પ્રત્યક્ષ અને પરોક્ષ રીતે એ માટે સાનૂકૂળ વાતાવરણ સામાન્ય નાગરિકો માટે ઊભું કરવું જોઈએ.

‘ઉન્નતિ’ કેટલાંક સમાન વિચારસરણી ધરવતાં બિન-સરકારી સંગઠનો સાથે મળીને સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવા પ્રયત્ન કરે છે કે જેથી સહિયારી સમજ ઊભી થાય અને એ કાર્ય સતત થયા કરે છે. છેલ્લાં કેટલાંક વર્ષો દરમિયાન ‘ઉન્નતિ’એ સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવા માટે અનેક સાધનો દાખલ કર્યાં છે અને તેનું નિર્દેશન કર્યું છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના નવા વ્યવહારોમાં આ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે: સહભાગી જાહેર નીતિ નિર્ધારણ, દેખરેખ, જન સુનાવણી, નાગરિકો દ્વારા તકેદારી, સામાજિક અન્વેષણ વગેરે. આ સાધનનો ઉપયોગ હિમાયત, વિરોધ, જાહેર દેખાવો વગેરે જેવાં

પરંપરાગત સાધનો ઉપરાંત કરાય છે. ‘ઉન્નતિ’ સમયે સમયે સમુદાયોની ક્ષમતા વધારવાનું, સમુદાયની સહભાગિતા વધારવાનું, નાગરિકોની સામેલગીરી વધારવાનું અને નાગરિકોનાં સંગઠનોને મજબૂત કરવાનું કામ પણ કરે છે. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ માટે ‘ઉન્નતિ’ જે દરમિયાનગીરી કરે છે તે નીચે મુજબ છે:

૧. નિર્ણય પ્રક્રિયામાં સમુદાયની સહભાગિતા પ્રેરિત કરવી (ગ્રામ સભા)
૨. પાયાની સેવાઓની સહભાગી દેખરેખ
૩. ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ અને ખાસ કરીને દલિતો તથા મહિલાઓને ટેકો પૂરો પાડવો કે જેથી તેઓ સ્થાનિક શાસનની સંસ્થાઓમાં સુધારા કરીને ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરે.
૪. પંચાયતમાં ચૂંટાયેલી મહિલાઓમાં મંડળો, સામાજિક ન્યાય સમિતિઓ અને નાગરિકોનાં મંડળોને પ્રોત્સાહન આપવું અને મજબૂત કરવાં કે જેથી સહિયારાં કાર્યો થઈ શકે.

‘ઉન્નતિ’ના પ્રયાસોને વધુ વ્યવહારુ અને પરિણામલક્ષી બનાવવા માટે તેણે અનેક પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરી છે. આ પ્રક્રિયામાં પ્રશિક્ષકોની તાલીમ બિન-સરકારી સંગઠનોના નેતાઓ સાથે યોજી હતી. એ માટે એમનાં રસ અને માંગ વિશે એમની સાથે ચર્ચા પણ થઈ હતી.

પછી બિન - સરકારી સંગઠનોએ સાધન માર્ગદર્શન અને ક્ષમતા નિર્માણ માટે એક નાગરિક નેતાને પસંદ કર્યો. પસંદગી પામેલા નાગરિક નેતાઓ સાથે સંકલન સાધવા સંસ્થાના એક કાર્યકરની નિમણૂક કરવામાં આવી કે જેથી સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ વિશેની સમજ તેમના દ્વારા સમુદાયમાં વિકસે. પછી નાગરિક નેતાઓએ કેટલીક પંચાયતોમાં નીચેનાં કાર્યો પૂરાં કરવાનાં હોય છે:

૧. નાગરિકોનાં નાનાં નાનાં મંડળોને પ્રોત્સાહન આપવું કે વર્તમાન મંડળોને સામેલ કરવાં.
૨. મધ્યાહન ભોજન યોજના, જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા, આંગણવાડી અને કેટલીક સામાજિક સલામતીના કાર્યક્રમો પર રિપોર્ટ કાર્ડની પદ્ધતિ દ્વારા દેખરેખ રાખવી.
૩. પાયાની સુવિધાઓની સુધારણા માટે કામ કરવું.
૪. માહિતી અધિકાર ધારા અંગે નિયમિત શિબિરોનું આયોજન

- કરવું કે જેથી નાગરિકોને માહિતી મળે. નાગરિકોને અરજી કરવામાં અને તે પછીના કામમાં મદદ કરવી.
૫. પંચાયતો, સસ્તા અનાજની દુકાનો અને શાળાઓ વગેરે આપમેળે માહિતી જાહેર કરે તેને પ્રોત્સાહન આપવું.
૬. એક સામાજિક અન્વેષણ કરાવવું.

‘ઉન્નતિ’ એ દર બે મહિને સમીક્ષા, આયોજન અને અનુભવોની આપ-લે કરવા માટે સંયુક્ત બેઠકોનું આયોજન કર્યું.

સમગ્ર કાર્યલક્ષી યોજનાના અમલમાં અધવચ્ચે ક્ષેત્રીય સ્તરે લેવાનાં પગલાં, પરિણામ અને ફેરફારો વિશે સમીક્ષા પણ કરાઈ. આ ક્ષેત્રીય કાર્યમાં મુખ્યત્વે અવલોકનો, સહભાગી બિન-સરકારી સંગઠનો સાથે વાતચીત, નાગરિક નેતાઓ સાથે સંવાદ, સમુદાયો સાથે વાર્તાલાપ અને કેટલાક દસ્તાવેજોના વિશ્લેષણનો સમાવેશ કરાય. આ અહેવાલમાં મુખ્યત્વે સહભાગી બિન-સરકારી સંગઠનો, નાગરિક નેતાઓ અને પંચાયતોના ક્ષમતાનિર્માણથી જે પદાર્થપાઠ શીખવા મળ્યા છે તે જણાવાયા છે. તેમાં સહભાગી બિન-સરકારી સંગઠનો દ્વારા કરાયેલા પ્રયાસોની અસરકારકતા, પ્રશિક્ષકોની તાલીમની અસર, જાહેર સત્તાવાળાઓમાં સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના વ્યવહારોમાં સુધારો વગેરે બાબતો ઉપર પ્રકાશ ફેંકવામાં આવ્યો છે. આઠ બિન-સરકારી સંગઠનોના અનુભવોના આધારે આ અહેવાલ સમુદાયોને એકત્ર કરવાના અનુભવો વર્ણવે છે, તેમનું ક્ષમતાનિર્માણ કેવી રીતે થયું તે જણાવે છે અને સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના વ્યવહારોમાં અસરકારક સહભાગિતા કેવી રીતે ઊભી થઈ એ પણ જણાવે છે.

## હાથ ધરાયેલી પ્રક્રિયાઓ

### ૧. નાગરિક નેતાઓનું ક્ષમતાનિર્માણ

નાગરિક નેતાઓની પસંદગી થઈ ત્યારથી જ તેમનું ક્ષમતા નિર્માણ શરૂ થયું હતું. તેમણે સામાજિક વિકાસમાં આપેલા પ્રદાન અને પ્રતિબદ્ધતાને આધારે તેમની પસંદગી થઈ હતી. તેમને સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના સિદ્ધાંતો, વ્યવહારો, સાધનો અને પદ્ધતિઓ વિશે તાલીમ આપવામાં આવી. દરેક નાગરિક નેતાને સહભાગી સંસ્થાના ખાસ નિયુક્ત કરાયેલા કાર્યકર દ્વારા માર્ગદર્શન આપાતું રહ્યું. આ સંગઠનોએ સ્થાનિક પરિસ્થિતિ અનુસાર દરમ્યાનગીરી માટે જુદાં જુદાં ક્ષેત્રો પસંદ કર્યાં, અને નાગરિક નેતાઓએ સમુદાય સ્તરે દરમ્યાનગીરી કરવા માટે તૈયાર કર્યાં. અલબત્ત, નાગરિક નેતાઓના ક્ષમતાનિર્માણની પ્રક્રિયા અહીં આપેલા આલેખમાં વર્ણવવામાં આવી છે.

### ૨. જાગૃતિ ઊભી કરવી અને માહિતીનો પ્રચાર-પ્રસાર

જાગૃતિ ઊભી કરવા અને માહિતીનો પ્રચાર-પ્રસાર કરવા માટે વિવિધ વ્યૂહરચનાઓ અમલમાં મૂકાઈ: સામુદાયિક બેઠકો, માહિતી મેળા અને ગ્રામ સભા. સહભાગી સંગઠનોએ ભીંતચિત્રો અને બેનર બનાવ્યાં, કાર્યશાળાઓ યોજી તથા સરઘસો કાઢ્યાં. એમાંનાં કેટલાંકે સ્વસહાય જૂથો, મહિલા જૂથો અને ગ્રામ વિકાસ સમિતિઓને પણ મજબૂત બનાવી કે જેથી માહિતીની અસરકારક રીતે આપ-લે થાય અને સમુદાય સંગઠિત થાય.

જાગૃતિ લાવવા માટે અને માહિતીના ફેલાવા માટે અનેક પ્રયાસો કર્યા છે. તેને પરિણામે લોકોના ધ્યાનમાં અનેક બાબતો આવી. દા.ત. ‘નરેગા’ વિશે લોકોની સમજ વધારવા માટે ક્ષમતાનિર્માણનું કાર્ય દરેક સહભાગી સંગઠન દ્વારા કરાયું. કેટલાંક સંગઠનો દ્વારા ‘નરેગા’ના સંદર્ભમાં અનેક નાની નાની બાબતો વિશે સ્પષ્ટતા કરવા માટે પણ ચર્ચાઓ યોજવામાં આવી. ‘નરેગા’ની મુખ્ય બાબતો લોકોને જણાવાઈ: જેમ કે, કામ માટે અરજી અને રોજગારી ના મળે તો બેકારી ભથ્થાની રકમની ગણતરી. ફરી એક વાર આ ચર્ચાઓ બાદ પ્રતિભાવ મેળવવા માટે બેઠકો યોજાઈ, લોકોના પ્રશ્નોના તેમાં જવાબો અપાયા. એમાં મહિલા સ્વયંસેવકોએ મહિલાઓને ગ્રામ સભાનું આયોજન અને કાર્યવાહીની વિગતો સમજાવી અને તેમને તેમાં સહભાગી થવા સમજાવવામાં આવ્યાં.

### ૩. ગ્રામ સભા અને પંચાયતોને મજબૂત બનાવવાં: ગ્રામ સભામાં સરકારની ભૂમિકા

સ્થાનિક શાસનની વ્યવસ્થામાં ગ્રામ સભા મહત્વની છે. ગ્રામ સભાને સક્રિય બનાવ્યા વિના સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ બરાબર ઊભું થાય નહિ અને ટકાઉ બને નહિ. પરંતુ ઘણાં ગામોમાં પંચાયતો હજુ સામંતશાહી વ્યવસ્થાથી પ્રભાવિત છે. પંચાયતો પ્રભાવશાળી અને શક્તિશાળી લોકોની બનેલી હોવાનું કહેવાય છે. ગ્રામ સભા ઘણી વાર બંધ-બારણે મળે છે, ઘણી વાર માત્ર દેખાવ ખાતર મળે છે. સમુદાયના સભ્યોને ગ્રામ સભા વિશે કોઈ માહિતી આપવામાં આવતી નથી. બહુ જ થોડા લોકો તેમાં હાજરી આપે છે અને ટીડીઓ કે મામલતદાર કે આઈસીડીએસના અધિકારીઓમાંથી ભાગ્યે જ અથવા એકાદ જ હાજરી આપે છે. સમુદાયની જાણકારી વિના જ ઘણા મહત્વના ઠરાવો પસાર કરવામાં આવે છે. સરપંચનાં મિત્રો, સગાંઓ અને પરિવારના સભ્યોના અંગૂઠા લઈને હાજરી ગણાવવામાં આવે છે, તલાટી,

## સત્તાધિકાર સામે પડકારો

૧. નાગરિકોના પ્રયાસો પ્રત્યે પ્રતિક્રિયા
૨. અપીલ અને વિરોધ પ્રત્યે ઉદાસીન વલણ
૩. પરિસ્થિતિ સાથે અનુકૂલન
૪. રાજકીય પ્રભાવ
૫. અનિયમિત વ્યવહારો
૬. બિન-લોકપ્રિય અને બિન-સહભાગી સેવાઓ

## સમુદાય અને પડકારો

૧. છોડી દેવું
૨. પરિસ્થિતિનો સ્વીકાર
૩. ચૂપ રહેવું
૪. રસ ન દર્શાવવો
૫. બિન-પરિણામદાયી વિરોધો, પ્રયાસો, હિમાયત
૬. સંગઠન અથવા સામૂહિકતાનો પ્રભાવ
૭. નેતૃત્વનો અભાવ

## દરમ્યાનગીરી

## પગલાં

૧. સ્થળ પર સમસ્યાનો ઉકેલ
૨. સતત માર્ગદર્શન
૩. સંસ્થા અને કામ પર તાલીમ
૪. નાગરિક નેતાઓ માટે ફેલોશિપ
૫. સહભાગી બિન-સરકારી સંગઠનોને ટેકનિકલ ટેકો
૬. કાર્યલક્ષી યોજના માટે પ્રશિક્ષકોની તાલીમ
૭. સાધનોનો પ્રવેશ

## નાગરિકો

## નાગરિક નેતાઓ

## સહભાગી સંસ્થા

## ઉન્નતિ

## અપેક્ષિત પરિણામો

૧. સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનો સ્વીકાર
૨. પ્રોત્સાહન
૩. સામૂહિકતા અને સંગઠન
૪. મજબૂત સમર્થન
૫. ગ્રામ સભા અને પંચાયતમાં અસરકારક નિર્ણય પ્રક્રિયામાં સહભાગિતા
૬. સેવાઓ પર નાગરિકો દ્વારા દેખરેખ



### ગ્રામ પંચાયત પારદર્શક બની

નાગરિક નેતાઓ ગ્રામ સભાને સક્રિય બનાવે એવાં ઉદારહણો અનેક સ્થળે જોવા મળે છે. મોરવા તાલુકાના માયોડ ગામનું ઉદાહરણ આ સંદર્ભમાં નોંધનીય છે.

તલાટી અને સરપંચે આ ગામમાં પંચાયત અને ગ્રામ સભાનું જાણે કે અપહરણ કર્યું હતું. નટવરભાઈ એક સામુદાયિક નેતા હતા અને તેઓ રાજકીય રીતે સક્રિય હતા. નટવરભાઈને કાનૂની અને વહીવટી પ્રક્રિયાઓનું સારું એવું જ્ઞાન હતું. પંચાયતની છેલ્લી ચૂંટણીમાં તેઓ ઊભા રહ્યાં હતા પણ હારી ગયા હતા. તેમણે કહ્યું કે ‘નરેગા’ના અમલમાં ભારે ભ્રષ્ટાચાર થાય છે. બોરી બંધનું બાંધકામ તે હેઠળ થયું હતું પણ તલાટી અને સરપંચ એમ કહેતા હતા કે બોરી બંધ માટે તો અલગ યોજના છે, અને તે માટે અલગ નાણાં ફાળવાય છે.

વાસ્તવમાં, તેનું કામ એક કોન્ટ્રેક્ટરને અપાયું હતું અને મજૂરીના પૈસા ખોટાં નામો અને બનાવટી ખાતા હેઠળ ચૂકવાયા હતા. કોન્ટ્રેક્ટરની રકમ તો જુદી જ હતી અને તેથી તલાટી અને સરપંચ એ રકમ ચ્યાઉં કરી ગયા હતા એ સ્પષ્ટ થઈ જતું હતું. ગણેશભાઈએ માહિતી અધિકાર ધારા હેઠળ અરજી કરી અને કોને કયા કામ માટે કેટલા પૈસા ચૂકવાયા તેની યાદી તેમણે મેળવી અને તે યાદી ગામમાં જાહેર સ્થળોએ લગાડી દીધી. તેને લીધે સમુદાયની અંદર હલચલ મચી ગઈ, કારણ કે ઘણા લોકોએ યાદીમાં તેમનાં પોતાનાં નામ જોયાં. પણ તેમણે તો કોઈ કામ બોરી બંધ માટે કર્યું જ ન હતું અને તેમણે તો બેંકમાં ખાતું પણ ખોલાવ્યું ન હતું.

આશ્ચર્યજનક બાબત એ હતી કે એ યાદીમાં એવાં નામો પણ હતાં કે જે નામોવાળી વ્યક્તિઓ ગામમાં હતી જ નહિ. બધાં જ નામો બનાવટી હતાં. આ ઘટનાને લીધે ગ્રામ સભામાં ધરખમ પરિવર્તન આવ્યું. લોકો ગ્રામ સભામાં મોટી સંખ્યામાં ભાગ લેવા લાગ્યા અને નિયમિત થયા. તેમણે ગ્રામ સભામાં પ્રશ્નો પૂછ્યા અને પંચાયતની દરેક પ્રવૃત્તિ વિશે હિસાબ માગ્યો. હવે પંચાયતની કચેરીની ભીંત ઉપર પંચાયતની પ્રવૃત્તિઓ, બજેટ, ખર્ચ લાભાર્થીઓની યાદી અને લગભગ બધી જ નોંધો મૂકવામાં આવે છે.

સરપંચ અને બીજા મળતિયાઓ પણ તેમાં સાથ આપે છે. ભ્રષ્ટાચાર અને ગેરરીતિઓને લીધે પંચાયતો અને ગ્રામ સભાઓની સત્તા અને ક્ષમતા ઝાંખાં પડી ગયા છે. બધે જ નાગરિક નેતાઓ ગ્રામ સભાને સક્રિય બનાવવા અને ચેતનવંતી બનાવવા નોંધનીય પ્રયાસો કરી રહ્યા છે. તેઓ ઘેર ઘેર ફરીને લોકોને મનાવે છે. ભીંતો પર લખાણો લખે છે, સમુદાયના નેતાઓને પ્રોત્સાહન આપે છે અને ગ્રામ સભાની તારીખોને ધ્યાનમાં રાખે છે અને માહિતીના અધિકારનો ઉપયોગ કરે છે.

### ૪. માહિતીના અધિકારનો ઉપયોગ

તમામ વિસ્તારોમાં માહિતીના અધિકારનો ઉપયોગ ‘નરેગા’ માટે મોટા પ્રમાણમાં થયો છે. લઘુત્તમ વેતન મળવવાથી માહિતીના અધિકારના ઉપયોગની શરૂઆત થઈ.

એસજીઆરવાય અને એનએફડબલ્યુડબલ્યુપી જેવી સરકારી યોજનાઓ હેઠળ લોકોએ કામ કર્યું છે પણ તેઓ કદી વાજબી વેતન મેળવી શક્યા નહોતા. કારણ કે સરકાર હંમેશાં કામ અંગેના દસ્તાવેજો જ જોતી હતી. તેણે કદી લોકોને કામ પૂરું થયું છે કે નહિ તે અંગે પુછ્યું જ નહોતું. વિચિત્ર બાબત એ હતી કે સરકારી કર્મચારીઓ જ ચોપડા લખતા હતા અને લોકોને એ જોવાનો અધિકાર હતો જ નહિ, તે અધિકૃત છે કે નહિ એની પણ એમને ખબર પડતી ન હતી. હાજરીપત્રક અને અન્ય ચોપડા ગુપ્ત દસ્તાવેજો ગણાતા હતા અને માત્ર સરકારી કર્મચારીઓને જ તે જોવાનો અધિકાર હતો. લોકોને તેમનું વેતન મળતું ન હતું. કારણ કે તેમને એમ કહેવામાં આવતું હતું કે કામ પૂરું થયું નથી અથવા તો માપ લેવાયું નથી. માહિતી અધિકાર ધારો આવ્યો તે પહેલાં પણ લગભગ ૫૦૦ કેસ છેતરપિંડી, દસ્તાવેજોમાં તફાવત અને ભ્રષ્ટાચાર સબબ દાખલ થયા હતા.

જો કે, માહિતી અધિકાર ધારાનો વ્યાપક અમલ સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનું ખૂબ જ અસરકારક સાધન બન્યું છે. નાગરિક નેતાઓ અને સમુદાય માહિતી અધિકાર ધારાની ઉપયોગિતા અને તેનો ખરો અર્થ હવે સમજે છે. એક નાગરિક નેતાએ સાચે જ કહ્યું કે, “એમ લાગે છે કે માહિતીના અધિકારની ઝુંબેશ ભ્રષ્ટાચાર સામે છે, પણ તે તો એનાથી પણ પર જાય છે. પહેલો તમારો તો તેણે અધિકારીઓને માર્યો છે કે જેઓ હંમેશાં નાગરિકોને એમ કહીને ધમકાવતા હતા કે, “પ્રશ્ન કરનાર તમે કોણ છો?”

### પ્રાથમિક શાળાને જીવંત કરાઈ

મોરવા હડફ ગામમાં કોઈને પણ જાહેર બાબતોમાં રસ નહોતો. તેથી ગામની પ્રાથમિક શાળામાં તદ્દન અંધાધૂંધી પ્રવર્તતી હતી. બાળકોના શિક્ષણમાં મા-બાપોને કે શિક્ષકોને કોઈ રસ ન હતો. શિક્ષકો પોતાની મરજી મુજબ બાળકોને ભણાવતા હતા. તેઓ અનિયમિત અને બેજવાબદાર હતા. બાળકોનું પરિણામ ખરાબ આવતું હતું. શાળા અધવચ્ચે છોડી જવાનું પ્રમાણ વધારે હતું. જે બાળકો શાળામાં આવતા હતાં તેમના શિક્ષણની ગુણવત્તા પણ ખૂબ ખરાબ હતી. છઠ્ઠા કે સાતમા ધોરણનું બાળક વાંચી કે લખી શકતું ન હતું. શાળાની માળખાગત સવલતોનો યોગ્ય રીતે નિભાવ થતો ન હતો.

ગામમાં નાગરિક નેતાઓ ઘણી વાર ગામના સમુદાય સમક્ષ આ મુદ્દાઓ ઉઠાવ્યા હતા. કેટલાકે એ મુદ્દે ચિંતા વ્યક્ત કરી હતી. પણ તેઓ કંઈ કરવા માટે તૈયાર ન હતા. એક વાર એવું બન્યું કે કેટલાંક બાળકો શાળાનો દરવાજો તોડીને લઈ ગયા. નાગરિક નેતાએ આ ઘટનાનો ઉપયોગ લોકોમાં જાગૃતિ ઊભી કરવા માટે સફળ રીતે કર્યો. તેમની સલાહથી ગામની કેટલીક મહિલાઓને એ સમજાયું કે આ તો ખૂબ જ ખરાબ થયું. કારણ કે ગામની છોકરીઓ પણ એમાં ભણતી હતી અને તે હવે સલામત નહોતી. સદ્દનસીબે ગામમાં મહિલા સરપંચ હતાં પણ તેમના પતિ જ પંચાયત ચલાવતા હતા. તેથી ગામની કોઈ મહિલા કદી પણ સરપંચનો સંપર્ક સાધતી ન હતી. નાગરિક નેતાનાં ટેકા અને પ્રોત્સાહનથી કેટલીક મહિલાઓએ

મહિલા સરપંચનો સંપર્ક સાધ્યો હતો.

મહિલા સરપંચે તેમને કોઈ વચન ના આપ્યું પણ કંઈક કરીશું એમ કહ્યું હતું. તેમણે તેમના પતિને આ વિશે વાત કરી અને તેમણે વિધાયક પ્રતિભાવ આપ્યો. તેમણે આ મુદ્દાને ગામના ગૌરવનો મુદ્દો ગણ્યો. તેમણે તમામ વાલીઓની સભા બોલાવી, બાળકો અને શિક્ષકોને પણ તેમાં હાજર રાખ્યાં. નાગરિક નેતાના માર્ગદર્શન સાથે તેમણે ઘણી બાબતો કરી. ગામમાં શિક્ષણ પાછળ થતો ખર્ચો અને તેના પરિણામ વિશે તુલના કરી.

તેમણે જોયું કે સરકાર દર મહિને શિક્ષકોના પગાર પેટે રૂ. ૧.૬ લાખ ખર્ચે છે. જો માળખાગત સવલતો વગેરેના ખર્ચને ઉમેરવામાં આવે તો સરકાર દર મહિને રૂ. ૨ લાખ ખર્ચે છે. જો આટલો બધો ખર્ચ થતો હોય તો શાળાના દરેક બાળકને લખતાં-વાંચતાં આવડવું જ જોઈએ. પણ એમ નહોતું. બધી સુવિધાઓ ખરાબ હતી, મધ્યાહન ભોજન યોજનાઓની ભોજનની ગુણવત્તા ખરાબ હતી, શિક્ષકો નિયમતપણે અને સમયસર આવતા ન હતા, વિદ્યાર્થીઓનું પણ એમ જ હતું. આ પરિસ્થિતિ જોઈને સમુદાયના લોકોનાં ભવાં ચડી ગયાં હતાં. તરત જ નિર્ણયો લેવાયા. શિક્ષકો, પીટીએ અને ગ્રામ શિક્ષણ સમિતિ વચ્ચે જવાબદારીઓ વહેંચાઈ ગઈ, શાળાની શિક્ષણની ગુણવત્તા વિશેની જવાબદારી એમટીએને સોંપાઈ. પછી ગ્રામ સભાને પુનર્જીવિત કરાઈ, લોકો ગ્રામ સભામાં હાજરી આપવા લાગ્યા.

ગરીબો માટે આ સૌથી મોટી સમસ્યા છે. કાયદો કહે છે કે જે માહિતી ધારાસભ્ય અને સાંસદને આપી શકાય તે આમ આદમીને પણ આપી શકાય.

#### ૫. નાગરિકોનાં મંડળો કે સંગઠનો

સમુદાયને એકત્ર કરી પ્રોત્સાહિત કરવા માટે વિવિધ સ્વરૂપે નાગરિકોનાં મંડળો રચાયાં છે કે ઝડપી અને અસરકારક નિર્ણયો લે અને સમુદાયના સભ્યો ઉપર પ્રભાવ પાડે. એમાં ગ્રામ વિકાસ સમિતિઓ, સ્વસહાય જૂથો અને તેમનાં મહામંડળો, મહિલા મંચ તથા વીઈસી, પીટીએ, એમટીએ અને સામાજિક ન્યાય સમિતિઓ જેવાં પંચાયતનાં અંગોનો મુખ્યત્વે સમાવેશ થતો હતો. આવાં મંડળોની ભૂમિકા અને તેમનું પ્રદાન અત્યાર સુધી સફળતા મેળવવામાં ઘણું ઊંચું રહ્યું છે. આ મંડળોના નેતાઓ સક્ષમ છે અને નેતૃત્વના સારા ગુણો ધરાવે છે. તેઓ ખૂબ

ઝડપથી પ્રશ્નો સમજી લે છે અને તેઓ પ્રગતિશીલ નિર્ણયો લેવા માટે સક્ષમ છે. તેઓ ઓછું શિક્ષણ ધરાવે છે, તેમના બહારની દુનિયા સાથેનો સંપર્ક ઓછો છે અને ઓછી તાલીમ ધરાવે છે. તેમ છતાં તેઓ ગામની સમસ્યાઓને અસરકારક રીતે રજૂ કરી શકે છે. સહભાગી સંગઠનો માટે નાગરિકોનાં મંડળોએ વિધાયક બળ તરીકેની ભૂમિકા ભજવી, ટેકારૂપ બળ તરીકે એ સફળ રહ્યાં અને નાગરિક નેતાઓ તથા નાગરિકો નેતાઓ તથા નાગરિકો એમને લીધે મજબૂત થયાં. જટિલ સામાજિક અને રાજકીય પરિસ્થિતિઓમાં પણ તેમણે નિર્ણાયક ભૂમિકા અસરકારક રીતે ભજવી છે.

#### નાગરિકોના પ્રયાસોની અસર

સહભાગી સંગઠનોએ સ્થાનિક શાસનની પ્રક્રિયા ઉપર નાગરિક નેતાઓ ઉદ્દીપક ભૂમિકા ભજવે તે માટે જુદો જ અભિગમ અપનાવ્યો. દરેક

સંગઠન દ્વારા જે તે ગામોમાં નાગરિકો દ્વારા દેખરેખ, સમીક્ષા અને ચકાસણીની પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવી હતી. વિવિધ ક્ષેત્રોમાં તેમની અસર નીચે જણાવવામાં આવી છે:

### ૧. આરોગ્ય અને શિક્ષણ

સામુદાયિક વિકાસમાં શિક્ષણ અને આરોગ્ય બે મહત્વનાં પાસાં છે. સરકાર દરેક ગામમાં એ માટે મોટા પ્રમાણમાં નાણાં ખર્ચે છે. પરંતુ તેનાં બહુ સારાં પરિણામો મળતાં નથી. ગામ સ્તરે શિક્ષણ અને આરોગ્ય સંબંધી પ્રશ્નો નીચે મુજબ હોય છે:

૧. ખરાબ સવલતો.
૨. કર્મચારીઓમાં શિસ્ત અને સમયબદ્ધતાનો અભાવ.
૩. વીઈસી, પીટીએ અને એમટીએ વગેરે જેવા સામુદાયિક મંચો નિષ્ક્રિય.
૪. સમુદાય એમ માને છે કે સરકારી શાળાઓ અને હોસ્પિટલોની ગુણવત્તા હલકી કક્ષાની છે અને તેઓ ખાનગી શાળાઓ અને ખાનગી હોસ્પિટલો વધારે પસંદ કરે છે.
૫. સરકારી શાળાઓ અને હોસ્પિટલોમાં જ્ઞાતિ અને વર્ગ આધારિત ભેદભાવો પ્રવર્તે છે અને તેમાં શક્તિશાળી પ્રભાવક લોકોનું વર્ચસ્વ હોય છે.

નિર્ણય પ્રક્રિયામાં સમુદાય સહભાગી થતો નથી. ભાગીદાર બિન-સરકારી સંગઠનોના માર્ગદર્શન હેઠળ નાગરિક નેતાઓએ આ પ્રશ્નો ઉકેલવાના સંનિષ્ઠ પ્રયાસો કર્યા છે અને તેમને ઘણાં ગામોમાં નોંધપાત્ર સફળતા મળી છે.

પછીથી મહિલાઓનાં સ્વસહાય જૂથોને આરોગ્ય સેવાઓ અંગે ચર્ચા કરવા માટે અને ખામીઓ ખોળી કાઢવા માટે તથા તેમનો ઉકેલ કેવી રીતે આવી શકે તે શોધવા માટે પ્રોત્સાહિત કરાયા. એ પછી 'આશરા' દ્વારા પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રના અધિકારીઓ સાથે સંયુક્ત બેઠકો યોજવામાં આવી તેમાં નર્સો, ડોક્ટરો અને અન્ય પેરામેડિકલ સ્ટાફ હાજર હતા. તેમાં સમસ્યાઓના ઉકેલો શોધવાના પ્રયાસો થયા. આ મીટિંગમાં નીચેના મુદ્દાઓ ઓળખી કાઢાયા:

૧. પૂરતા સ્ટાફનો અને ખાસ કરીને ક્ષેત્રીય કર્મચારીઓનો અભાવ પ્રવર્તે છે અને તેથી પ્રતિરોધાત્મક વ્યવસ્થા ભાંગી પડી છે.
૨. જે આરોગ્ય કાર્યકરો છે તેમના ઉપર પણ યોગ્ય દેખરેખ

### નાગરિક નેતાઓનાં પગલાં અને પરિણામ

#### પગલાં

આરોગ્ય સેવાઓ અંગે નાગરિક નેતાઓ લોકો સમક્ષ આ મુદ્દા ઉઠાવ્યા:

૧. આરોગ્ય યોજનાઓનો લાભ મર્યાદિત લોકોને મળે છે.
  ૨. પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રની સવલતો અપૂરતી છે.
  ૩. પ્રસૂતિ સંસ્થાકીય સ્તરે ખૂબ ઓછા પ્રમાણમાં થાય છે.
- આ સંદર્ભમાં -
૧. ગ્રામ સભામાં આ મુદ્દાઓની ચર્ચા થઈ.
  ૨. મહિલાઓનાં સ્વસહાય જૂથોને કંઈક કાર્ય કરવા પ્રોત્સાહન કરાયાં.
  ૩. પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રના અધિકારીઓ સાથે સંયુક્ત બેઠક યોજાઈ અને તેમાં નીચેના મુદ્દા વિશે ચર્ચા કરવી:
    - (અ) ગામ સ્તરે કાર્યકરોનો અભાવ.
    - (આ) હંગામી તબીબી અધિકારી પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રમાં આવતા નથી.

#### પરિણામ

ઉપરોક્ત પગલાંનું નીચે મુજબ પરિણામ આવ્યું:

૧. મહિલાઓનાં સ્વસહાય જૂથો હવે પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર ઉપર દેખરેખ રાખે છે અને સેવાઓ પૂરી પાડવામાં મદદ કરે છે.
૨. શાળામાં પીવાનું પાણી પૂરું પડાયું, તે માટે વિવિધ વિભાગો વચ્ચે સંકલન સંધાયું.
૩. શાળા પાસે ખરાબ ગુણવત્તાવાળો આઈસક્રીમ વેચતા ફેરિયાને અટકાવાયા. સરકારે પછી સમગ્ર જિલ્લામાં એ માટે પગલાં ભર્યાં.
૪. સ્વસહાય જૂથ દ્વારા મધ્યાહન ભોજન યોજનાનું સંચાલન શરૂ થયું.

રાખવામાં આવતી નથી, કારણ કે તેઓ હંગામી નિમણૂક ધરાવે છે. તેથી ક્ષેત્રીય કાર્યકરો ઉપર યોગ્ય દેખરેખ રખાતી નથી.

૩. પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રો દ્વારા આરોગ્યની જાગૃતિ વિશેની જે પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવામાં આવી હતી તે નબળી અને બિન-અસરકારક હતી, તેમનું આયોજન લોકોને વિશ્વાસમાં લીધા વિના કરવામાં આવેલું હતું.

૪. ઊંટવૈદ્યોએ મજબૂત પગદંડો જમાવ્યો હતો અને લોકો પણ તેમને સ્વીકારવા લાગ્યા હતા.

આ બેઠકનાં પરિણામો વિશે ગ્રામ સભામાં ચર્ચા થઈ અને પરિસ્થિતિનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું. એ જણાયું છે કે પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રમાં પૂરતો સ્ટાફ નથી તે ગામથી દૂર છે તેથી કાર્યકરો તેમની પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવા માટે ગ્રામ મિત્ર, આશા તથા આંગણવાડી કાર્યકરો ઉપર આધાર રાખતા હતા. તેથી 'આશરા' દ્વારા પ્રોત્સાહિત સ્વસહાય જૂથોની મહિલાઓના એક જૂથે પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રને મદદ કરવાનું નક્કી કર્યું. ગામમાંની તમામ સગર્ભા સ્ત્રીઓને પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર સાથે સાંકળી.

મહિલા જૂથે પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રની મુલાકાત દર અઠવાડિયે કે ૧૫ દિવસે લેવાનું નક્કી કર્યું. આ જૂથ સમુદાય અને પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્રની વચ્ચેની કડી તરીકે કામ કરે છે. તે લોકોને માહિતી આપે છે અને દેખરેખ રાખે છે.

શૈક્ષણિક સેવાઓમાં સુધારણા માટે પણ આવા જ પ્રયાસો કરવામાં આવ્યા. ગામની શાળામાં પીવાનું પાણી મળે તેવી વ્યવસ્થા જુદા જુદા વિભાગો સાથે સંકલન ઊભું કરીને કરવામાં આવી. પ્રાથમિક શાળા આગળ જે ફેરિયો ખરાબ આઈસક્રીમ વેચતો હતો તેને રોકવામાં આવ્યો અને તે માટે શિક્ષણ ખાતાના અધિકારીઓની મદદ લેવાઈ.

### માહિતીના અધિકારનો અમલ

#### અગાઉની સ્થિતિ

'નરેગા'ના સંદર્ભમાં -

૧. જોબ કાર્ડ તલાટી તેમની પાસે રાખતા હતા.
૨. જોબ કાર્ડ કોઈના નામે અને કામ કરે બીજું કોઈ.
૩. બીજા ગામમાંથી મજૂરો બોલાવાયા અને ગામના લોકોને કામ ન મળ્યું.

#### પછીની સ્થિતિ

૧. તલાટી પાસેથી જોબ કાર્ડ લઈ લેવાયાં.
૨. સરપંચ અને તલાટીએ ગામની બહારના મજૂરો નહિ લાવવા વચન આપ્યું.
૩. તમામ દસ્તાવેજોનો યોગ્ય રીતે નિભાવ થવા લાગ્યો.

### ૨. રાષ્ટ્રીય ગ્રામીણ રોજગાર બાયંધરી યોજના

'નરેગા' બહુ જ મહત્વની યોજના છે અને તે ગ્રામીણ સમુદાયના જીવન સાથે પ્રત્યક્ષ રીતે સંબંધિત છે. તેનો અમલ ગ્રામ પંચાયતો દ્વારા થાય છે. 'નરેગા'ના અમલ દરમ્યાન એ જણાઈ આવ્યું છે કે તેમાં ઘણી ખામીઓ અને સંદિગ્ધતાઓ છે.

ઘણાં ગામોમાં સરપંચને 'નરેગા' વિશે કંઈ ખબર જ નથી. ઘણાં ગામોમાં કામની માંગણી કરવામાં આવતી નથી અથવા તો માંગણી કરવામાં આવે છે તો સત્તાવાળા દ્વારા તેનો પ્રતિભાવ આપવામાં આવતો નથી. ઘણાં ગામોમાં પંચાયતની ઈચ્છા મુજબ કામો હાથ ધરવામાં આવે છે, પણ લોકોનાં હિતોને ધ્યાનમાં રાખીને કામો હાથ ધરવામાં આવતાં નથી. ક્યાં કામો હાથ ધરવાં જોઈએ એ અંગે પંચાયતોમાં સમજશક્તિનો અભાવ પ્રવર્તે છે. એવાં કામો પણ હાથ ધરાયાં છે કે જેનાથી ગામનું વ્યાપક હિત સધાતું નથી, પણ તેનાથી થોડાક લોકોનું હિત જ સધાય છે. કેટલાંક સ્થળોએ તો વેતનની ચુકવણીમાં ખૂબ જ વિલંબ થયો છે. હાજરીપત્રકોમાં છેતરપિંડી થઈ હોવાની ફરિયાદો પણ મળી છે.

નાગરિક નેતાઓને લાંબા સમયથી આ બધી ફરિયાદોની ખબર હતી. સૌથી વધુ સર્વસામાન્ય ફરિયાદો નીચે મુજબની રહી છે:

૧. જેસીબી મશિનનો ઉપયોગ.
૨. બહારના મજૂરો દ્વારા કામ અને વર્કબૂકમાં ગોટાળા.
૩. ખોટા કામની પસંદગી.
૪. જોબ કાર્ડ ઈશ્યુ કરવામાં ન આવે.
૫. જોબ કાર્ડ તૈયાર થાય પણ એ તલાટીની પાસે જ રહે.
૬. કામનું અસ્પષ્ટ માપ લેવાય.
૭. વેતનની ચુકવણીમાં અનિયમિતતા.

### ૩. અન્ન સુરક્ષા

ઘણાં બિન-સરકારી સંગઠનો અન્ન સલામતીના ક્ષેત્રે કામ કરે છે. અનેક યોજનાઓ છે કે જે ગરીબોને અન્ન સુરક્ષા પૂરી પાડે છે. પરંતુ કમનસીબે, મોટી સંખ્યામાં ગરીબોને એ યોજનાઓનો લાભ મળતો નથી. તેનાં ઘણાં કારણો છે: યોગ્ય માહિતીનો અભાવ, ભ્રષ્ટ વ્યવસ્થા, વહીવટી વિલંબ, અધિકારીઓ તરફથી સહાય અને ઈચ્છાશક્તિનો અભાવ વગેરે.

અન્ન સુરક્ષાના મુદ્દે કેટલાક સર્વસામાન્ય પ્રશ્નો નીચે મુજબ છે:

૧. રેશન કાર્ડ એ ખૂબ મોટો પ્રશ્ન છે. રેશન કાર્ડ મેળવવાનું મુશ્કેલ

છે. સંયુક્ત પરિવારોમાં તમામ સભ્યોનો યોગ્ય સમાવેશ કરવામાં આવતો નથી. પરિવાર સ્થળાંતર કરે અથવા એક પરિવારમાંથી બે પરિવાર બને ત્યારે નવું રેશન કાર્ડ મેળવવાની પ્રક્રિયા ખૂબ જ લાંબી છે.

૨. બીપીએલ યાદીની બહાર પણ ખૂબ ગરીબો છે અને તેમને બીપીએલ કાર્ડધારક જેવા લાભો મળતા નથી. રાજકીય વગ અને ભ્રષ્ટાચારને કારણે સમૃદ્ધ પરિવારોને પણ બીપીએલ કાર્ડ મળે છે.
૩. પંચાયતોને ગરીબો વિશે ચિંતા નથી અને પંચાયતો સમયસર પગલાં ભરતી નથી. જો પંચાયત કોઈ પગલાં ભરે અને નવી યાદી માટે ઠરાવ કરે તો પણ સત્તાવાળાઓ લાંબા સમય સુધી કોઈ પગલાં ભરતા નથી.
૪. આંગણવાડી, મધ્યાહન ભોજન યોજના અને સસ્તા અનાજની દુકાનોએથી અનાજ પૂરું પાડવામાં આવે છે. તે ખરાબ ગુણવત્તાવાળું હોય છે.
૫. પુરવઠાકાર, ગુણવત્તાના માપદંડો, ફાળવાયેલો જથ્થો વગેરે જેવી માહિતી મળવી મુશ્કેલ છે.
૬. મોટા ભાગનાં ગામડાંમાં જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા મૃતઃપ્રાય છે, રાજકીય વગ હેઠળ કામ કરનારી અને ભ્રષ્ટ છે. દુકાનો નિયમિત રીતે ખુલ્લી રહેતી નથી, ત્યાં નોટિસ બોર્ડ હોતાં નથી, હોય છે તો ભાવ લખેલા હોતા નથી. અનાજનો આપવામાં આવતો જથ્થો અને રેશન કાર્ડમાં લખવામાં આવતો જથ્થો એ બે વચ્ચે ઘણી વાર તફાવત હોય છે, કેરોસિન, અનાજ કે ખાંડ ક્યારે મળશે તેની તારીખો નક્કી હોતી નથી, તેની જાણ લોકોને અગાઉથી કરવામાં આવતી નથી. આથી દુકાનદારો સામાન્ય રીતે એમ કહે છે કે જથ્થો ખલાસ થઈ જાય પછી લોકો આવતા હોય છે અને થોડા દિવસોમાં અનાજ બગડી જાય છે.
૭. લગભગ બધે જ આંગણવાડી અને મધ્યાહન ભોજન યોજનામાં જ્ઞાતિગત ભેદભાવ દેખાય છે.

બિન-સરકારી સંગઠનો દ્વારા નાગરિક નેતાઓ મારફતે આ બગડેલી અન્ન સલામતી વ્યવસ્થાને સુધારવા માટે નોંધપાત્ર પ્રયાસો કરાયા છે.

### ઉદાહરણ નં. ૧: દંત્રાલ ગ્રામ પંચાયત

ગુજરાતના સાબરકાંઠા જિલ્લાના ખેડબહા તાલુકાની દંત્રાલ ગ્રામ પંચાયતમાં ઘણી વસ્તી અનુસૂચિત જનજાતિની છે. ખેડબહા તાલુકો સંપૂર્ણપણે ડુંગરાળ વિસ્તાર છે અને તે પ્રાકૃતિક સંસાધનોથી ભરપૂર

છે. ત્યાં નાગરિક નેતાઓના મંડળ તરીકે પંચાયત વિકાસ સમિતિની રચના કરવામાં આવી. વિકાસલક્ષી કામો માટે તેણે નવા પ્રયાસો હાથ ધર્યાં. સ્થાનિક સ્વશાસનને મજબૂત કરવામાં પંચાયતોમાં ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ અને નાગરિક નેતાઓએ જે ભૂમિકા ભજવી તે અહીં વર્ણવી છે.

### ૧. પશુદાણ માટે નાગરિકોની હિમાયત

ગયે વર્ષે સાબરકાંઠા જિલ્લામાં દુકાળની અસર હતી. એ વખતે લોકો અનાજ અને ઘાસચારાની અછતનો સામનો કરી રહ્યા હતા. કામની શોધ કરીને તેમણે પોતાના અનાજની વ્યવસ્થા ગમે તેમ કરી લીધી પણ પશુઓ માટે ઘાસચારાની વ્યવસ્થા કરવાનું તેમને માટે શક્ય બન્યું ન હતું. દંત્રાલ ગામના લોકો માટે આ ઘણો મોટો પ્રશ્ન હતો. પંચાયત વિકાસ સમિતિ નાગરિક નેતાઓની બનેલી હતી અને તે ‘ઉન્નતિ’ દ્વારા બનાવાઈ હતી અને તેમાં પંચાયતમાં ચૂંટાયેલા સભ્યો પણ હતા.

તેણે દુકાળનું જોખમ દૂર કરવા માટે પ્રયત્નો કર્યા. ‘ઉન્નતિ’એ પંચાયત વિકાસ સમિતિને આ સમસ્યાનો વૈકલ્પિક ઉકેલ શોધવા માટે પ્રોત્સાહિત કરી. પંચાયત વિકાસ સમિતિના સભ્યોએ બીજે દિવસે આ અંગે નિર્ણય લેવા માટે ગ્રામ સભા બોલાવી. આ બેઠકમાં એવો નિર્ણય લેવામાં આવ્યો કે દંત્રાલ ગામમાં સરકાર પાસે સહાયની માગણી કરશે. પંચાયત વિકાસ સમિતિના સભ્યો તાલુકા વિકાસ અધિકારીને મળ્યા અને ઘાસચારાની વ્યવસ્થા કરવા અંગે લેખિત અરજી આપી. પછી એ અરજી જિલ્લા અધિકારીને મોકલી અપાઈ. જિલ્લા વિકાસ અધિકારીએ તરત જ પગલું ભર્યું અને દંત્રાલ ગામે ઘાસચારાનો પુરવઠો પૂરો પાડ્યો. પંચાયત વિકાસ સમિતિએ અને પંચાયતના સભ્યોએ ઘાસચારાની વહેંચણી કેવી રીતે કરવી તે અંગે નિર્ણય લીધો અને તેમને વહેંચણી વ્યવસ્થા એ રીતે ગોઠવી કે જેથી પરિવારને સરખા પ્રમાણમાં ઘાસચારો મળી રહે. દરેક ઢોર દીઠ ત્રણ કિગ્રા ઘાસચારો આપવાનું નક્કી કરાયું હતું. દિવસમાં બે વાર ઘાસચારાનું વિતરણ ગોઠવાયું. રસપ્રદ બાબત એ હતી કે આ પ્રક્રિયામાં જે વ્યક્તિએ ખૂબ જ મહત્વની ભૂમિકા ભજવી તેની પાસે ઢોર ન હતાં!

### ૨. બાળકોનું શિક્ષણનું સ્તર સુધારવાના પ્રયાસો

થોડાં વર્ષો અગાઉ દંત્રાલ ગામની ગ્રામ શિક્ષણ સમિતિએ શાળામાં બાળકો ટકી રહે તે માટેનું અમૂલ્ય કામ કર્યું હતું. સમિતિના સભ્યો જ્યારે અચાનક શાળાની મુલાકાત ગયા ત્યારે તેમને ખબર પડી કે મોટી સંખ્યામાં બાળકો શાળેય શિક્ષણ અધવચ્ચે છોડી જતાં રહે છે.

તેમણે શાળામાં નોંધાયેલાં બાળકો અને શાળા અધવચ્ચે છોડી ગયેલાં બાળકો અંગે માહિતી ભેગી કરી અને પંચાયત વિકાસ સમિતિના સભ્યો સાથે મળીને એ માટે એક સર્વે કરવામાં આવ્યો. સાથે સાથે વ્યાપકપણે જાગૃતિ કાર્યક્રમ હાથ ધરાયો અને માબાપો સાથે પરામર્શ કરાયો. એ પછી એક વાલી સભાનું આયોજન કરાયું અને એમાં એક શિક્ષક અને પંચાયત વિકાસ સમિતિના એક સદસ્યે તેમને શિક્ષણના લાભો વિશે સમજ આપી.

એ પછી વિદ્યાર્થીઓ શાળામાં નિયમિત આવવા માંડ્યા અને બાળકોમાં શાળા અધવચ્ચે છોડી જવાનું પ્રમાણ નીચું આવ્યું. આ ઝુંબેશની અસર એ થઈ કે શાળામાં મધ્યાહન ભોજન યોજના, તેમાં અપાતી વાનગીઓની જાહેરાત, શિક્ષકોની નિયમિતતા અને તેમની સેવાનો સમય વગેરેની બાબતમાં સુધારો થયો. શાળાના મકાનમાં આ બધી વિગતો જાહેર કરવામાં આવતી રહી અને ગ્રામ શિક્ષણ સમિતિ દ્વારા દેખરેખ રાખવામાં આવી.

### ૩. જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થામાં સુધારો

નાગરિક નેતાઓએ એ જોયું કે કેરોસિનનું વિતરણ તદ્દન અતાર્કિક રીતે કરાય છે અને માન્ય જથ્થામાં કરવામાં આવતું નથી. પછી આ મુદ્દે સરપંચ સાથે ચર્ચા કરવામાં આવી અને એમ નક્કી થયું કે ગ્રામ તકેદારી અને દેખરેખ સમિતિ આ મુદ્દો હાથ ધરશે. વાજબી ભાવની દુકાનેથી ૧૦ લિટરને બદલે સાત લિટર કેરોસિન અપાતું હતું. સમિતિના સભ્યે માહિતી ધારા હેઠળ એક અરજી કરી અને સાથે સાથે તાલુકાના મામલદારને ફરિયાદ કરી. તેમણે તરત જ પગલાં ભર્યાં અને કેરોસિનનો વધારાનો જથ્થો દંત્રાલ ગામે મોકલી આપ્યો.

### ૪. સામાજિક અન્વેષણ

આરંભમાં ‘ઉન્નતિ’ દ્વારા દંત્રાલ ગામે બે વખત સામાજિક અન્વેષણ હાથ ધરાયું હતું: પહેલી વાર ૨૦૦૮માં અને બીજી વાર ૨૦૦૯માં. તેનો હેતુ પંચાયતના સભ્યો અને નાગરિક નેતાઓનું ક્ષમતાવર્ધન કરવાનો હતો કે જેથી તેઓ ‘નરેગા’ના અમલમાં ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરે અને નિભાવે. પંચાયતના સભ્યો અને પંચાયત વિકાસ સમિતિના સભ્યો દ્વારા સામાજિક અન્વેષણ સફળ રીતે થાય તે માટે સફળ ઝુંબેશ ચલાવવામાં આવી. પ્રથમ વખતે ‘ઉન્નતિ’ એ પંચાયત વિકાસ સમિતિને તેમ માટે મજબૂત ટેકો પૂરો પાડ્યો હતો, પણ બીજી વખત પંચાયત વિકાસ સમિતિના સભ્યોએ પોતે જ સામાજિક અન્વેષણ હાથ ધર્યું હતું. સામાજિક અન્વેષણથી એવી રસપ્રદ હકીકતો બહાર આવી કે જે લોકોએ જાણવી જ જોઈએ. પંચાયત વિકાસ સમિતિના

સભ્યોને મળ્યા અને તેમને એ પ્રક્રિયામાં ભાગીદાર થવા માટે પ્રેરણા આપી. ગ્રામ તકેદારી અને દેખરેખ સમિતિના સભ્યોએ જોબ કાર્ડ, હાજરીપત્રક, બજેટ વગેરે જેવા દસ્તાવેજોની ચકાસણી કરી અને ગ્રામ સભામાં તે રજૂ કર્યાં. હવે પરિસ્થિતિ બદલાઈ ગઈ છે અને દર છ મહિને ગ્રામ પંચાયત પોતે જ સામાજિક અન્વેષણ હાથ ધરે છે.

### ઉદાહરણ નં.૨: રંજનબહેન ચૌહાણ

અમદાવાદ જિલ્લાના ધોળકા તાલુકાના જાખડા ગામનાં રંજનબહેન ચૌહાણને ‘ઉન્નતિ’ દ્વારા માહિતી અધિકાર ધારા વિશે તાલીમ અપાઈ હતી. તેઓ સક્રિય નાગરિક નેતા હતાં અને ઘણા લાંબા સમયથી ‘ઉન્નતિ’ સાથે સંકળાયેલાં હતાં. તેઓ અત્યારે ધોળકા તાલુકામાં માહિતીના અધિકાર વિશે મહિનામાં બે શિબિરો યોજે છે.

જાખડા ગામમાં સસ્તા અનાજની દુકાનની ભારે સમસ્યા હતી. દુકાનદાર સરકારી નિયમ મુજબ અનાજનું વિતરણ કરતો ન હતો.

માહિતી અધિકારની દરેક શિબિરમાં ‘લોકવાચા’ નામનું એક સમાચારપત્ર વહેંચવામાં આવે છે કે જેથી લોકોમાં જાગૃતિ આવે. સરકારી યોજનાઓની માહિતી પણ તેમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવે છે. મે માસના અંકમાં વાજબી ભાવની દુકાનોની વ્યવસ્થા વિશેની વિગતવાર માહિતી છાપવામાં આવી હતી. તેમાં વેચાતી વસ્તુઓ, તેમના ભાવ અને કુટુંબદીઠ જથ્થો વગેરેની માહિતીનો સમાવેશ થતો હતો.

આ અંક રંજનબહેન દ્વારા જાખડા ગામમાં પણ વહેંચાયો હતો. એક ગ્રામવાસીએ એ વાંચ્યો અને તેને વાસ્તવિકતાની ખબર પડી. બીપીએલ પરિવારને ૧૦ કિગ્રા ઘઉંને બદલે ૫ કિગ્રા ઘઉં જ ઘણા લાંબા સમયથી વહેંચાતા હતા. એ પછી લોકોએ દુકાનદાર સમક્ષ પૂછપરછની શરૂઆત કરી. દુકાનદારે પોતાની જાતને ખરી સાબિત કરવા એમ કહ્યું કે લોકોને ખોટી માહિતી આપવામાં આવી છે અને પ્રાપ્ય જથ્થા મુજબ જ વિતરણ કરવામાં આવે છે.

ગ્રામવાસીઓનો ગણગણાટ અને મિજાજ જોતાં દુકાનદારે આ સંદેશો કોણે ફેલાવ્યો હતો તેની શોધખોળ શરૂ કરી. દુકાનદારને છેવટે ખબર પડી કે રંજનબહેન આ પ્રવૃત્તિ કરી રહ્યાં છે. પછી દુકાનદારે તેમને ધમકીઓ આપવાનું શરૂ કર્યું. “ગામમાં રહેવું હોય તો આ બધું બંધ કરો, નહિ તો હું તમારી સામે કેસ કરીશ” એમ કહીને તેઓ ધમકીઓ આપતા હતા. પણ તેમ છતાં રંજનબહેને તો એમની પ્રવૃત્તિ કશો ડર રાખ્યા વિના ચાલુ જ રાખી. તેઓ જાણતાં હતાં કે તેઓ જે

કંઈ કામ કરતાં હતાં તે સાચું જ હતું. તેમણે દુકાનદારને એમ પણ કહ્યું કે જો બીપીએલ અને એપીએલ પરિવારોને તેઓ નિયત જથ્થા મુજબ અનાજ નહિ આપે તો તેઓ પોતે જ દુકાનદાર સામે કેસ કરશે.

### ઉદાહરણ નં.૩: લક્ષ્મણસિંહ સરદારસિંહ સોલંકી

અમદાવાદ જિલ્લાના દસકોઈ તાલુકાના પસુંજ ગામમાં લક્ષ્મણસિંહ રહે છે. તેમનાં પત્નીનું અકસ્માતે અવસાન થયું હતું. પણ છ-સાત વર્ષ વીત્યા છતાં તેમને વળતર મળતું ન હતું. તેમણે ગામની અદાલતમાં એને અંગે કેસ પણ કર્યો હતો. પણ ગામની અદાલતે કોઈ પગલાં ભર્યાં નહોતાં. તા. ૫-૩-૨૦૦૮ના રોજ તેઓ 'ઉન્નતિ' દ્વારા આયોજિત શિબિરમાં આવ્યા અને તેમણે એ અંગે પૂછપરછ કરી. માહિતી અધિકાર ધારાથી થતા લાભની વિગતો જાણ્યા બાદ તેમણે એ જ દિવસે અરજી કરી. તેમણે માહિતી મેળવવા ત્રણ પ્રશ્નો પૂછ્યા હતા:

૧. કેસમાં શી પ્રગતિ થઈ?
૨. ક્યારે પરિણામ જાહેર કરાશે?
૩. શું મને વળતર મળશે જો હા, તો ક્યારે?

૧૫ દિવસમાં જ તેમને તેમના સવાલોના જવાબ મળી ગયા અને તેઓ એ જવાબોથી ખૂબ જ ખુશ હતા.

### ઉદાહરણ નં.૪: ભોજાભાઈ રામભાઈ ડાભી

ભોજાભાઈ સાબરકાંઠા જિલ્લાના ખેડબ્રહ્મા તાલુકાના પોશિના ગામમાં લહેરીપુરા વસાહતના નિવાસી છે. તેમની પાસે બીપીએલ કાર્ડ હતું. તેમને અગાઉ આ કાર્ડનો લાભ મળતો હતો પણ છેલ્લા કેટલાક મહિનાથી તેમનું નામ બીપીએલ યાદીમાંથી કાઢી નખાયું હતું. તા. ૫-૧-૨૦૦૮ના રોજ તેઓ માહિતી અધિકાર જાગૃતિની શિબિરમાં આવ્યા અને તેમણે તેમની સમસ્યા જણાવી. તેમને તેમનું રેશન કાર્ડ કેમ રદ કરાયું તે વિશે જાણકારી મેળવવા સૂચન કરાયું. તેમણે એ જ દિવસે તાલુકા વિકાસ અધિકારીને અરજી કરી અને તેમનું કાર્ડ રદ કરવા વિશે તેમની પાસેથી માહિતી માંગી. તેમને જવાબ મળ્યો કે તેમનું કાર્ડ રદ થઈ શકે જ નહિ. પછી તેમને રેશન કાર્ડની નવી નકલ આપવા માટે તલાટીને પત્ર લખાયો.

### ઉદાહરણ નં.૫: કમળાબહેન કે. સોલંકી

ખેડબ્રહ્મા તાલુકાના દેરોલ ગામમાં કમળાબહેન રહે છે. તેઓ તાલુકાના મહિલા મંડળના ઉપપ્રમુખ છે. ડેરોલ ગામમાં છેલ્લા ત્રણ મહિનાથી પીવાના પાણીની વ્યવસ્થા તદ્દન ભાંગી પડી હતી. હેન્ડ પંપ બગડી

ગયો હતો અને વીજળી હતી નહિ. તેથી તેમણે માહિતી અધિકાર ધારા હેઠળ ગુજરાત સરકારના પાણી અને સફાઈ વિભાગને અરજી કરી. તેમાં તેમણે બે પ્રશ્નો પૂછ્યા:

૧. હેન્ડ પંપના સમારકામ માટે સરકાર દ્વારા કઈ સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવે છે અને નિભાવ માટે ગ્રાન્ટ આપવામાં આવે છે?
૨. સમગ્ર ખેડબ્રહ્મા તાલુકામાં હેન્ડ પંપના સમારકામ માટે જેમને તાલીમ મળી હોય તેમની યાદી.

આ અરજી જોઈને સરકારી અધિકારીને આઘાત લાગ્યો અને થોડા દિવસ બાદ તેઓ કમળાબહેનને રૂબરૂ મળ્યા અને એ અરજી પાછી ખેંચવાની વિનંતી કરી. કમળાબહેને તેમ કરવાનો ઈન્કાર કર્યો. પછી બગડી ગયેલા તમામ હેન્ડ પંપનું સમારકામ કરાયું અને ગામ માટે બીજા ત્રણ-ચાર હેન્ડપંપ મંજૂર પણ કરાયા.

### ઉપસંહાર

'ઉન્નતિ' દ્વારા જે કાર્યલક્ષી યોજનાનો અમલ કરવામાં આવ્યો તેની પાછળનો મુખ્ય વિચાર એ હતો કે તાલીમબદ્ધ અને માહિતગાર નાગરિક નેતાઓ સ્વતંત્ર રીતે તેની ભૂમિકા ભજવશે અને જવાબદારીઓ અદા કરશે. તેઓ સમુદાયની ભૂમિકા અસરકારક અને સહભાગી રીતે ઊભી કરશે. એવી અપેક્ષા હતી કે જેથી સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું થાય. આ સંદર્ભમાં જે તે વિસ્તારોમાં વિચારોની જે આપલે થઈ તે ભારે સફળ રહી અને ઘણા અનુભવો થયા અને અનેક પદાર્થપાઠ શીખવા મળ્યા. ઘણાબધા અંશે હેતુ સિદ્ધ થયો. અનેક નવતર પગલાં આ કાર્યલક્ષી યોજના હેઠળ લેવાયાં.

આ સમગ્ર પ્રક્રિયામાં મહત્વનું પાસું એ રહ્યું કે મહિલાઓ અને મહિલા પંચોનું નેતૃત્વ ઝળકી ઊઠ્યું. તેમણે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ ઊભું કરવા માટે ઘણું કામ કર્યું. આંગણવાડી, સસ્તા અનાજની દુકાન અને મધ્યાહન ભોજન યોજના જેવી અન્ન સલામતી યોજનાઓ અને જનની સુરક્ષા યોજના કે ચિરંજીવી યોજના જેવી આરોગ્ય ક્ષેત્રની સેવાઓ ઉપર નાગરિકોની દેખરેખ ઊભી કરવામાં તેમણે મહત્વની ભૂમિકા ભજવી. ગ્રામ સભા બોલાવવામાં અને તેમાં આરોગ્ય, શિક્ષણ, રોજગારી અને જાહેર જમીનો પરનાં દબાણના સવાલો ઉઠાવવામાં પણ તેમણે મહત્વની ભૂમિકા ભજવી. પરંતુ પુરુષો આ સવાલોને મહિલાઓના સવાલો સમજે એવું વલણ જણાય છે. મહિલાઓ પર વધારે જવાબદારીઓ ઢોળવામાં આવે છે. સમુદાયમાં અને ખાસ કરીને પુરુષ નેતાઓમાં એ બાબતોનો પ્રચાર કરવાની જરૂર છે કે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વનો પ્રશ્ન કંઈ મહિલાઓ અને ગરીબોને સરકારી

યોજનાઓનો લાભ મળે તે જ નથી પણ તે રાજકીય મુદ્દો છે, વિકાસનો મુદ્દો છે અને તે આખરે તો તે શાસનનો મુદ્દો છે.

બીજો એક અગત્યનો મુદ્દો તો બિન-સરકારી સંગઠનો, નાગરિક નેતાઓ અને સામુદાયિક નેતાઓની બેવડાતી ભૂમિકાનો પણ છે. દરેક વખતે દરેકની ભૂમિકાને અલગ પાડવાનું મુશ્કેલ હોય છે. તેથી નાગરિક નેતાઓ સ્વતંત્રપણે કેટલા સફળ રહ્યા અને સમુદાય તથા બિન-સરકારી સંગઠનો કેટલાં સફળ રહ્યાં અને સમુદાય તથા બિન-સરકારી સંગઠનો કેટલા પર કેટલા નિર્ભર રહ્યાં તે જાણવાનું પણ મુશ્કેલ બને છે.

આ ક્ષેત્રીય કાર્યથી એ શીખવા મળ્યું કે નાગરિકોના પ્રયાસોને ટેકો આપવા માટે લાંબા ગાળાની નક્કર યોજનાની જરૂર છે. શાસનના એક પાસા તરીકે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વ પ્રસ્થાપિત થાય તે જોવાની ખૂબ જ જરૂર છે. તે વિકાસનું પરિબળ પણ બને અને વંચિતો તથા પીડિતોના અધિકારો પ્રસ્થાપિત કરવાનું સાધન પણ બને. તે લોકશાહી વાતાવરણ ઊભું કરવા માટેનું સાધન પણ બને, માત્ર ટૂંકા ગાળાની સમસ્યાઓ ઉકેલવાનું સાધન ન બની રહે. નાગરિક નેતાઓ અને સમુદાયની ભૂમિકાઓને વધુ પરિમાર્જિત કરવાની અને તીવ્ર બનાવવાની અને સ્થાનિક સ્તરે સામાજિક ઉત્તરદાયિત્વના વ્યવહારોને મજબૂત કરવાની જરૂર છે.



### વિકાસ શિક્ષણ સંગઠન

જી-૧, ૨૦૦, આઝાદ સોસાયટી, અમદાવાદ-૩૮૦ ૦૧૫.

ફોન: ૦૭૯-૨૬૭૪૬૧૪૫, ૨૬૭૩૩૨૯૬

ફેક્સ: ૦૭૯-૨૬૭૪૩૭૫૨. ઈ-મેલ: sie@unnati.org

વેબસાઈટ: [www.unnati.org](http://www.unnati.org)

ક્ષેત્રીય કાર્યાલય: ૬૫૦, રાધાકૃષ્ણપુરમ, લહેરિયા રિસોર્ટની નજીક, ચોપાસની-પાલ બાય-પાસ લિંક રોડ, જોધપુર-૩૪૨૦૦૮, રાજસ્થાન.

ફોન: ૦૨૯૧-૩૨૦૪૬૧૮ ઈ-મેલ: jodhpur\_unnati@unnati.org

વધુ વિગત માટે સંપર્ક: દીપા સોનપાલ, ઈ-મેલ: sie@unnati.org, publication@unnati.org

ડિઝાઈન : રમેશ પટેલ, 'ઉન્નતિ'

મુદ્રણ: બંસીધર ઓફસેટ, અમદાવાદ. ફોન: ૯૮૨૫૩૫૩૯૬૭

ફક્ત અંગત વિતરણ માટે

આપ લોકશિક્ષણ કે તાલીમ માટે વિચારમાં 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.