



# યોજના

ફેબ્રુઆરી ૨૦૧૮

વિકાસને સમર્પિત માસિક

₹ ૨૨

## જાહેર ફરિયાદ નિવારણ

અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા : સુશાસનનું હાર્દ  
કે. વી. એપન

જાહેર ફરિયાદ નિવારણ: શાસન પડકાર  
ડોલી અરોરા

જાહેર સેવા પ્રદાતાઓ : નિરાકરણ પદ્ધતિ  
ઉદય એસ. મહેતા અને સિદ્ધાર્થ નારાયણ

ખાસ લેખ

ન્યુ ઇન્ડિયા ૨૦૨૨ માટે ઇ-ગવર્નન્સ  
યોગેશ સૂરી અને દેશ ગોરવ શેખરી

ફોકસ લેખ

મહિલાઓ માટે ફરિયાદ  
નિવારણની પદ્ધતિ  
વી. અમુથાવલ્લી

ઓફીટ લેખ

સ્વચ્છ ભારતની પ્રતિમાં  
પરિવર્તનશીલ સંદેશ-વ્યવહારની ભૂમિકા  
પરમેશ્વરન ઐયર



# વિકાસનો રોડમેપ

## સ્માર્ટ ફેઈટ ઓપરેશન ઓપ્ટીમાઇઝેશન એન્ડ રિયલ ટાઈમ ઈન્ફોર્મેશન (SFOORTI) એપ્લીકેશન

રેલ્વે મંત્રાલય દ્વારા ટ્રાફિકના પ્રવાહના આયોજનમાં સહાય માટે તથા ફેઈટના સંચાલનનાં સારા પરિણામો તથા મેનેજર્સને માલવહન અંગે રિયલ ટાઈમ માહિતી (SFOORTI) એપ દ્વારા એક મહત્વની ડિજિટલ પહેલ હાથ ધરવામાં આવી છે, એમાં જીયોગ્રાફિક ઈન્ફોર્મેશન સિસ્ટમ (જીઆઈએસ) વ્યૂઝ અને ડેશબોર્ડનો ઉપયોગ કરીને ફેઈટ બિઝનેસના સંચાલનની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી છે. SFOORTI એપ્લીકેશનનાં વિવિધ પાસાં નીચે મુજબ છે:

- આ એપ્લિકેશન વડે માલવહન કરતી ટ્રેનોને જીયોગ્રાફિક ઈન્ફોર્મેશન સિસ્ટમ (જીઆઈએસ) વ્યૂ દ્વારા ટ્રેક કરી શકાશે.
- વિવિધ ઝોન/ડિવિઝન/સેક્શનની પેસેન્જર અને માલ વહન કરતી બંને પ્રકારની ટ્રેનોને સિંગલ જીઆઈએસ વ્યૂ વડે ટ્રેક કરી શકાશે.
- માલ સામાનના વહનનો બિઝનેસ મોનિટર થઈ શકશે.
- ઝોન/ડિવિઝનલ ટ્રાફિકનું તુલનાત્મક વિશ્લેષણ થઈ શકશે.
- નવા મળેલા ટ્રાફિક અને ગુમાવેલા ટ્રાફિકનું વિશ્લેષણ થઈ શકશે.
- આ એપ્લિકેશન ફેઈટ એસેટ્સનું સિંગલ વિન્ડો વડે વિહંગાવલોકન પૂરું પાડે છે.
- જીયોસ્પાર્ટીયલ વ્યૂ દ્વારા રેકની એન્ડ-ટુ-એન્ડ મૂવમેન્ટ જાણી શકાશે.
- ઈન્ટરએન્જ પોઈન્ટ ઉપર અપેક્ષિત ટ્રાફિકનું મૂલ્યાંકન અને રોજબરોજનો પર્ફોર્મન્સ જાણી શકાશે.
- ફેઈટ એસેટના લોડીંગ અને ઉપયોગ સંબંધિ દરેક ઝોન અને ડિવિઝનનો પર્ફોર્મન્સ જાણી શકાશે.
- સેક્શનના પર્ફોર્મન્સનું મોનિટરીંગ થઈ શકશે અને ડિવિઝન અને ઝોન્સ દ્વારા ટ્રાફિકનો માર્ગ નક્કી કરવામાં સહાય થઈ શકશે.
- વેગનના બહેતર ટર્નઆઉટ માટે ફેઈટ ટર્મિનલ અને સ્લાઈડીંગનું બહેતર મોનિટરીંગ થઈ શકશે.

## MPLAD યોજનાને ૧૨મી પંચવર્ષિય યોજનાથી વધુ આગળ ધપાવી

પ્રધાનમંત્રીના અધ્યક્ષપદે મળેલી આર્થિક બાબતોની કેબિનેટ કમિટિએ મેમ્બર્સ ઓફ પાર્લામેન્ટ લોકલ એરિયા ડેવલપમેન્ટ સ્કીમ (MPLAD) ને ૧૪મા નાણાં પંચની મુદત પૂરી થાય ત્યાં સુધી એટલે કે તા. ૩૧-૦૩-૨૦૨૦ સુધી લંબાવી છે. આ યોજનામાં રૂ. ૩,૮૫૦ કરોડની વાર્ષિક ફાળવણી કરવામાં આવશે અને આગામી ૩ વર્ષના ગાળામાં કુલ રૂ. ૧૧,૮૫૦ કરોડ ખર્ચ થવાનો અંદાજ છે. આ ઉપરાંત દર વર્ષે રૂ. ૫ કરોડની વધારાની ફાળવણી સ્વતંત્ર એજન્સી દ્વારા મોનિટરીંગની કામગીરી માટે અને રાજ્ય/જિલ્લા અધિકારીઓને મંત્રાલય દ્વારા ક્ષમતા નિર્માણ/તાલિમ માટે ખર્ચ કરવામાં આવશે.

MPLAD અંગેની માગરિખાઓની જોગવાઈઓ મુજબ જરૂરી દસ્તાવેજો મળ્યા બાદ નોડલ ડિસ્ટ્રીક્ટ એજન્સીને MPLADનું ભંડોળ છૂટ કરવામાં આવશે.

MPLAD યોજના હેઠળ સ્થાનિક સ્તરે અનુભવાતી જરૂરિયાતને આધારે પીવાનું પાણી, શિક્ષણ, જાહેર આરોગ્ય, સફાઈ અને માર્ગો વગેરે માટે ટકાઉ અસ્કયામતોનું નિર્માણ કરવાથી દેશભરની સમગ્ર પ્રજાને લાભ થશે. MPLAD યોજના એ સેન્ટ્રલ સેક્ટરની ચાલુ યોજના છે, જેને વર્ષ ૧૯૮૩-૮૪માં શરૂ કરવામાં આવી હતી. આ યોજના શરૂ થઈ ત્યારથી એટલે કે ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭થી MPLAD ભંડોળમાંથી રૂ. ૪૪,૯૨૯.૧૭ કરોડનાં ૧૮,૮૨,૧૮૦ કામો મંજૂર કરવામાં આવ્યા છે.

## મહત્વના ક્ષેત્રોમાં સીધા વિદેશી મૂડીરોકાણની નીતિને વધુ ઉદાર બનાવાઈ

ભારત સરકારની કેબિનેટ દ્વારા સીધા વિદેશી મૂડીરોકાણ (FDI) નીતિમાં સુધારો કરતા અનેક સુધારાને મંજૂરી આપવામાં આવી છે. આ સુધારાનો ઉદ્દેશ સીધા વિદેશી મૂડીરોકાણની નીતિને ઉદાર અને સરળ બનાવવાનો છે કે જેથી દેશમાં બિઝનેસ કરવામાં આસાની પૂરી પાડી શકાય. વધુમાં આવા પગલાંથી સીધા વિદેશી મૂડી રોકાણના પ્રવાહમાં મોટો વધારો થશે અને મૂડીરોકાણ, આવક અને રોજગારીમાં વૃદ્ધિનું યોગદાન થશે.

જે સુધારા કરવામાં આવ્યા છે તેનાં મહત્વના પાસાં નીચે મુજબ છે:

- સિંગલ બ્રાન્ડ રિટેઈલ ટ્રેડીંગ માટે ઓટોમેટિક રૂટથી ૧૦૦ ટકા સીધુ વિદેશી મૂડીરોકાણ
- બાંધકામ વિકાસ માટે ઓટોમેટિક રૂટથી ૧૦૦ ટકા સીધું વિદેશી મૂડીરોકાણ
- વિદેશી એરલાઈન્સને એર ઈન્ડિયામાં મંજૂરીના રૂટથી ૪૯ ટકા સુધીના મૂડીરોકાણની મંજૂરી
- FIIs/FPIs ને પ્રાયમરી માર્કેટ દ્વારા પાવર એક્સચેન્જમાં રોકાણની છૂટ
- સીધુ વિદેશી મૂડીરોકાણની નીતિમાં 'મેડિકલ ડિવાઈસીસ' ની વ્યાખ્યા સુધારવામાં આવી

સીધુ વિદેશી મૂડીરોકાણ (FDI) એ આર્થિક વૃદ્ધિ માટે મહત્વનું પ્રેરકબળ અને દેશના આર્થિક વિકાસ માટે દેવા વગરનાં ભંડોળનો સ્રોત છે. સરકારે સીધી વિદેશી મૂડીરોકાણ માટે ઈન્વેસ્ટર ફ્રેન્ડલી નીતિ અમલમાં મૂકી છે, જેની અંતર્ગત મોટાભાગના સેક્ટર્સ/પ્રવૃત્તિઓ માટે ૧૦૦ ટકા સીધા વિદેશી મૂડીરોકાણને ઓટોમેટિક રૂટથી મંજૂરી મળશે. નજીકના ભૂતકાળમાં સરકારે સંરક્ષણ, બાંધકામ વિકાસ, ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર, પેન્શન, અન્ય નાણાંકિય સર્વિસીસ, એસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન કંપનીઓ, બ્રોડકાસ્ટીંગ, નાગરિક ઉડયન, ફાર્માસ્યુટિકલ્સ, ટ્રેડીંગ વગેરે ક્ષેત્રે સુધારા હાથ ધર્યાં છે.

સરકાર દ્વારા જે પગલાં ભરવામાં આવ્યા તેને પરિણામે દેશમાં સીધા વિદેશી મૂડીરોકાણના પ્રવાહમાં વધારો થયો છે. વર્ષ ૨૦૧૩-૧૪ દરમ્યાન ૩૬.૦૫ અબજ યુએસ ડોલરના મૂડીરોકાણના પ્રવાહ સામે વર્ષ ૨૦૧૪-૧૫ દરમ્યાન ૪૫.૧૫ અબજ યુએસ ડોલરનું સીધું વિદેશી મૂડીરોકાણ પ્રાપ્ત થયું હતું. વર્ષ ૨૦૧૫-૧૬માં દેશમાં કુલ ૫૫.૪૬ અબજ યુએસ ડોલરનું સીધુ વિદેશી મૂડીરોકાણ મળ્યું છે. નાણાંકિય વર્ષ ૨૦૧૬-૧૭માં ૬૦.૦૮ અબજ યુએસ ડોલર સીધુ વિદેશી મૂડીરોકાણ મળ્યું છે, જે અત્યાર સુધીમાં સૌથી વધારે છે.

## ફેબ્રુઆરી-૨૦૧૮



## યોજના

મુખ્ય તંત્રી  
દીપિકા કચ્છલ

તંત્રી  
જે. એસ. પટેલ

Let noble thoughts come to us from all sides  
Rig Veda

વિકાસને સમર્પિત

વર્ષ : ૪૫ અંક : ૧૧ સળંગ અંક : ૮૦૬ કિંમત: ₹ ૨૨

યોજના કાર્યાલય, પ્રકાશન વિભાગ  
લોંગ લાઈફ હોસ્પિટલ બિલ્ડિંગ, યુ.કો. બેંક ઉપર,  
પાલડી ચાર રસ્તા પાસે, અમદાવાદ-૩૮૦ ૦૦૭.  
ફોન : ૦૭૯-૨૬૫૮ ૮૬૬૯, ૨૬૫૮ ૧૪૫૦.  
E-mail : yojanagujarati@gmail.com  
કુલ પાના : ૫૬

લવાજમ અંગેની માહિતી  
શનિવાર, રવિવાર અને જાહેર  
રજાઓ સિવાયના દિવસોમાં  
બપોરના ૧૨ થી સાંજના ૫ વાગ્યા  
સુધી ફોન નંબર  
૦૭૯-૨૬૫૮૮૬૬૯ ઉપર મળશે.

છૂટક નકલ : ₹ ૨૨-૦૦,  
વાર્ષિક લવાજમ : ₹ ૨૩૦-૦૦,  
બે વર્ષ : ₹ ૪૩૦-૦૦,  
ત્રણ વર્ષ : ₹ ૬૧૦-૦૦.  
લવાજમની રકમ “S.B.I. A/c. No.  
૫૧૫-૦૮-૧૦, Yojana (Guj.)”ના  
નામે મનીઓર્ડર/ચેક/ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટથી  
ઉપરના સરનામે મોકલી શકાશે.

લવાજમ માટે  
“yojanagujarati@gmail.com”  
પર e-mail કરવો, માર્ગદર્શિકા અને  
સબસ્ક્રિપ્શન ફોર્મ માંગવું.  
સાથે તમારું પૂરું નામ, સરનામું, પીન કોડ,  
ઈમેલ-આઈ.ડી., મોબાઈલ નંબર  
મોકલવા.

યોજના ગુજરાતીનું લવાજમ  
ઓનલાઈન ભરી શકાશે :

- (1) <https://bharatkosh.gov.in/1/1/PD/Yojana>
- (2) <http://yojana.gov.in/>
- (3) <http://publicationsdivision.nic.in/Subscription.aspx>



વિકાસને વાચા આપતું આ માસિક ગુજરાતી,  
અંગ્રેજી, હિંદી, મરાઠી, આસામી, તામિલ, તેલુગુ,  
બંગાળી, મલયાલમ, ઉર્દૂ, કન્નડ, પંજાબી અને  
ઉડિયા ભાષામાં પ્રકાશિત થાય છે.

DISCLAIMER: The views expressed in all  
articles are those of the authors' and they  
do not necessarily reflect the views of the  
Government or the organisation they work  
for. Maps / flags & photos/design are only  
indicative.

[www.publicationsdivision.nic.in](http://www.publicationsdivision.nic.in)  
@DPD\_India

## વિષયસૂચિ

અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા : સુશાસનનું હાર્દ	
કે. વી. એપન .....	૫
જાહેર ફરિયાદ નિવારણ: શાસન પડકાર	
ડોલી અરોરા .....	૮
જાહેર સેવા પ્રદાતાઓ : નિરાકરણ પદ્ધતિ	
ઉદય એસ. મહેતા અને સિદ્ધાર્થ નારાયણ .....	૧૩
ન્યુ ઇન્ડિયા ૨૦૨૨ માટે ઇ-ગવર્નન્સ	
ડો. યોગેશ સૂરી અને દેશ ગૌરવ શેખરી .....	૧૭
મહિલાઓ માટે ફરિયાદ નિવારણની પદ્ધતિ	
વી. અમુથાવલ્લી .....	૨૧
સ્વચ્છ ભારતની પ્રતિભાં પરિવર્તનશીલ સંદેશ-વ્યવહારની ભૂમિકા	
પરમેશ્વરન ઐયર .....	૨૫
ભારતમાં નાગરિક અધિકારપત્ર	
ડો. મીના નાયર .....	૨૯
આરોગ્ય અને તબીબી ક્ષેત્રે ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા	
ડો. સંજીવ કુમાર .....	૩૩
ભારતમાં આરોગ્યતંત્ર માટે ભંડોળની નવતર વ્યવસ્થાઓ	
કવિતા સિંઘ .....	૩૭
ટેક્સટાઇલ ક્ષેત્ર પર જી. એસ. ટી. ની અસર	
સી ચિન્નપ્પા .....	૪૧
ભારતીય અર્થતંત્ર તેજી તરફ	
ડો. ડી. એસ. મલિક .....	૪૭
જાહેર ફરિયાદ નિવારણતંત્ર : ગુજરાતના સંદર્ભમાં	
ડો. મહેશ આર. સોનારા .....	૪૯

## ટાઈટલ

૧. આવરણ ડિઝાઇન
૨. વિકાસનો રોડમેપ
૩. શું તમે જાણો છો ? NARI પોર્ટલ
૪. પ્રકાશન વિભાગનાં પુસ્તકો



### સંકટ વખતે આશ્વાસનની શોધમાં

તમને ઘણીવાર વીજળીનું વધુ પડતું બીલ મળ્યું હશે તો નારાજ થયા હશો અને તમે જ્યારે વિજળી વિભાગની ઓફિસમાં સ્પષ્ટતા માંગવા ગયા હોવ ત્યારે તમારી સાથે જે વર્તન થયું હોય તેનાથી દુઃખી થયા હશો અથવા તો તમને અતિશય કોલ ડ્રોપ્સ મળતા હોય અને તમને ખબર જ ના હોય કે આના ઉકેલ માટે કોને ફરિયાદ કરવી અથવા તો તમારી મિલકત પોતાના નામે કરવાની હોય અને સંબંધિત ઓફિસમાં એકથી બીજા સ્થળે ધક્કા ખાઈ રહ્યા હો અને તમારું કામ ન થતું હોય એવું બનતું હોય છે. આપણાંમાંના બધા એક યા બીજી રીતે આવી સમસ્યાનો સામનો કરી ચૂક્યા હશે અને તમને સરકારી અધિકારી કે સંસ્થા પાસેથી ફરિયાદ નિવારણની અપેક્ષા પણ રહેતી હશે. તમે જ્યારે પણ સમસ્યાનો ઉપાય મેળવવા માટે અથવા તો સરળ સ્પષ્ટીકરણ માટે પ્રયાસ કરતા હશો અને તમને કોઈ સાંભળતું પણ ન હોય તેવું બની શકે છે.



કોઈ પધ્ધતિ સર્વસંપૂર્ણ હોતી નથી. દરેક પ્રથામાં ખામી હોય તે સંભવિત છે, પરંતુ આનાથી જનતાનાં પાયાનાં હિતોને અસર થતી હોય ત્યારે તેમની તકલીફના નિવારણનો તેમને અધિકાર છે. ફરિયાદ કરતો કોઈ ગ્રાહક તમે કેટલા સારા છો તે દર્શાવવાની તક પૂરી પાડે છે અને એટલા માટે જ જાહેર ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ સુશાસન ધરાવતી કોઈપણ લોકશાહી સરકાર માટેનું મહત્વનું પાયાના પથ્થર સમાન છે.

આપણાં બંધારણે તેના નાગરિકોને વિવિધ અધિકારો આપ્યા છે, પરંતુ રોજબરોજની ફરિયાદો હલ કરવા માટેની અસરકારક વ્યવસ્થાનો અભાવ વર્તમાન સમયમાં ભારતની મોટી નબળાઈઓમાંની એક બની રહી છે. તાજેતરના વર્ષોમાં વિવિધ સરકારોએ સામાન્ય માનવીની ફરિયાદોના નિવારણના પ્રયાસ તરીકે કેટલીક પહેલ હાથ ધરવાનો પ્રયાસ કર્યો હતો. આ પરિસ્થિતિ હલ કરવા માટે સૌથી પહેલાં જે પ્રયાસો થયા તેમાં નાગરિક અધિકારપત્ર (Citizen's Charter)નો સમાવેશ થાય છે. જેની શરૂઆત વર્ષ ૧૯૮૪માં કરવામાં આવી હતી. DARPG (જાહેર ફરિયાદ વિભાગ) દ્વારા અપાયેલી રૂપરેખા મુજબ નાગરિક અધિકારપત્રના ઘટકોમાં સંસ્થાના વિઝન અને મિશન સ્ટેટમેન્ટ, ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની વિગતો અને આ વ્યવસ્થાનો સંપર્ક કઈ રીતે કરવો તેની જાણકારીનો સમાવેશ થાય છે. કમનસીબે ઘણી સંસ્થાઓના નાગરિક અધિકારપત્રો માત્ર નિષ્ક્રિય દસ્તાવેજ બની રહ્યા છે અને ગ્રાહક ઓછે વત્તે અંશે અગાઉ જેવી જ પરિસ્થિતિમાં મૂકાઈ ગયો છે.

વર્ષ ૨૦૦૫માં જ્યારે માહિતી અધિકારનો કાયદો અમલમાં આવ્યો ત્યારે જાહેર ફરિયાદ નિવારણ બાબતે આરટીઆઈને એક સીમાચિહ્નરૂપ સુધારો ગણવામાં આવતો હતો, કારણ કે એમાં કોઈ ચોક્કસ બાબત સંભાળતા અધિકારીએ જવાબ આપવાની ફરજ પડતી હતી અને એમાં દંડ કરવાની પણ જોગવાઈ હતી. આને કારણે સંબંધિત અધિકારી/સંસ્થાને સમયબધ્ધ રીતે જવાબ આપવાની ફરજ પડતી હતી અને તેનાથી ભ્રષ્ટાચારમાં પણ ઘટાડો થયો, કારણ કે આ ફરિયાદમાં ફાઈલની નોંધ અને જવાબદેહિતાની પરિસ્થિતિ અંગે તમામ દસ્તાવેજોનો સમાવેશ કરવો પડતો હતો.

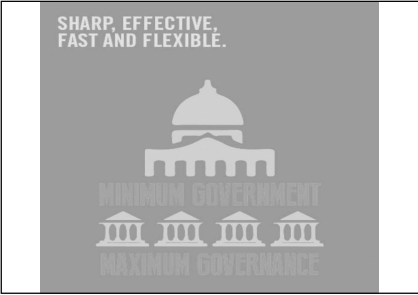
ઈ-ગવર્નન્સ અને 'મિનિમમ ગવર્નન્સ, મેક્સીમમ ગવર્નન્સ' નો અભિગમ વિકસતો ગયો તેમ તાજેતરમાં વેબ અને મોબાઈલ આધારિત ફરિયાદ નિવારણના પ્લેટફોર્મ્સ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત થયું. તાજેતરમાં જે કેટલીક પધ્ધતિઓ રજૂ કરાઈ છે તેમાં CPGRAMS (Centralised Public Grievance Redress and Monitoring System) નામની વેબ આધારિત જાહેર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનો સમાવેશ થાય છે. જેનો પ્રારંભ DARPG દ્વારા કરવામાં આવ્યો હતો. એમાં વિવિધ મંત્રાલયો/ વિભાગો સંબંધિત ફરિયાદો સ્વીકારવાની પ્રક્રિયાને એકરૂપ અને સુવ્યવસ્થિત કરાઈ છે. PRAGATI (પ્રો-એક્ટીવ ગવર્નમેન્ટ એન્ડ ટાઈમલી ઈમ્પલીમેન્ટેશન) નામના એક પરામર્શલક્ષી પ્લેટફોર્મની સામાન્ય માનવીની ફરિયાદો સાંભળવા માટે રચના કરાઈ છે અને સમાંતરપણે કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારોના પ્રોગ્રામો અને પ્રોજેક્ટ્સનું મોનિટરીંગ પણ થઈ રહ્યું છે. MyGov એ નાગરિકોને સાંકળતું પ્લેટફોર્મ છે અને ઈ-Nivaran એ કરવેરા સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટેની પેપરલેસ પધ્ધતિ છે. આવી અન્ય વ્યવસ્થાઓમાં ટેલિકોમ્યુનિકેશન્સ (TRAI), બેંકીંગ (બેંકીંગ ઓમ્બુડ્ઝમેન), આરોગ્યલક્ષી સેવાઓ (MCI) વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

ઘણીવાર મહિલાઓ અત્યંત દયનિય જિંદગી જીવી રહી હોય છે અને ઘર તેમજ કામના સ્થળે તેમણે શોષણનો ભોગ બનવું પડતું હોય છે. મહિલાઓને ઘરેલુ હિંસા અને શોષણથી સુરક્ષિત કરવા માટે ઘણાં કાયદાઓ છે. કામના સ્થળે મહિલાઓની જાતિય સતામણીનો કાયદો ૨૦૧૩, દહેજ પ્રતિબંધ ધારો ૧૯૬૧, ઘરેલુ હિંસા ધારો ૨૦૦૫ વગેરે અમલમાં હોવા છતાં હજુ પણ મહિલાઓએ ઘણું સહન કરવું પડે છે. આ બધી સમસ્યાઓના હલ માટે સરકારે તાજેતરમાં SHe Box (સેક્સ્યુઅલ હેરેસમેન્ટ ઈલેક્ટ્રોનિક બોક્સ) ની રજૂઆત કરી છે. જેનો ઉદ્દેશ દરેક મહિલાને કોઈપણ પ્રકારની સતામણીની ફરિયાદ હોય તો સીગલ વિન્ડો સુવિધા પૂરી પાડવાનો છે.

લોકશાહીનો મધ્યસ્થ વિચાર સરકાર તમામ નીતિઓ અને પ્રવૃત્તિઓ માટે નાગરિકોને જવાબદેહ હોય તેવો છે અને માત્ર અસરકારક અને કાર્યક્ષમ જાહેર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા દ્વારા જ નાગરિકોના વિશ્વાસનું નિર્માણ થઈ શકે છે અને તેમને ખાત્રી થઈ શકે છે કે સરકાર લોકોની અને લોકો માટે જ છે.

### અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા : સુશાસનનું હાર્દ

કે. વી. એપન



નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવાઓની સતત વધતી જોગવાઈ અસરકારક અને કાર્યદક્ષ સરકારી વહીવટી વ્યવસ્થાનાં અતિ મહત્વપૂર્ણ પાસાઓમાંનું એક પાસું છે, કારણ કે તે વહીવટમાં પારદર્શકતા અને જવાબદારી તરફ દોરી જાય છે તથા સમાન વૃદ્ધિને પ્રોત્સાહન પણ આપે છે. આ પહેલોનો ઉદ્દેશ સુશાસન માટે માર્ગ મોકળો કરવા ફરિયાદોનાં અસરકારક અને ઝડપી નિરાકરણ મારફતે નાગરિકમાં વિશ્વાસ ઊભો કરવાનો છે. સુશાસનનાં યુગમાં પ્રવેશવાનાં પ્રયાસની શરૂઆત અતિ સારી રીતે થઈ છે. સુશાસન એવો યુગ છે, જેમાં નાગરિક દરેક મુદ્દા પર ચોક્કસ ભૂમિકા ભજવે છે એ સમજવું પણ મહત્વપૂર્ણ છે.

શના વિકાસ માટે સુશાસન ચાવીરૂપ છે તથા સરકારમાં વહીવટ અને પ્રક્રિયાઓના સરળીકરણ માટે મહત્વપૂર્ણ પગલું છે, જેથી સંપૂર્ણ વ્યવસ્થા પારદર્શક અને ઝડપી બને છે. ઉપરાંત નાગરિક-કેન્દ્રિત સેવાઓની સતત વધતી જોગવાઈ અસરકારક અને કાર્યદક્ષ સરકારી વહીવટી વ્યવસ્થાનાં અતિ મહત્વપૂર્ણ પાસાઓમાંનું એક પાસું છે, કારણ કે તે વહીવટમાં પારદર્શકતા અને જવાબદારી તરફ દોરી જાય છે તથા સમાન વૃદ્ધિને પ્રોત્સાહન પણ આપે છે. એટલે ટેકનોલોજી નાગરિકોને સક્ષમ બનાવવાનું અને સરકાર માટે જવાબદારીનો માપદંડ એમ બંનેનું માધ્યમ છે. વળી તે નોંધવું મહત્વપૂર્ણ છે કે સરકારનું વિઝન લઘુત્તમ સરકાર અને મહત્તમ શાસન પર ભાર મૂકે છે.

સાથે સાથે પ્રક્રિયાઓમાં ફેરફાર અને ટેકનોલોજીનાં ઉપયોગને વધારવા ઉપરાંત જાહેર ફરિયાદોનું સમાધાન પણ જવાબદાર વહીવટી વ્યવસ્થાનો અતિ મહત્વપૂર્ણ ઘટક છે. સંસ્થાની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા કાર્યદક્ષતા અને અસરકારકતા માપવાનું માધ્યમ છે, કારણ કે તે એ સંસ્થાની કામગીરી પર મહત્વપૂર્ણ પ્રતિભાવ પ્રદાન કરે છે. ભારત સરકારે ઈન્ટરનેટ આધારિત કેન્દ્રિય જાહેર ફરિયાદ નિવારણ અને નિરીક્ષણ વ્યવસ્થા (CPGRAMS) સ્થાપિત કરી છે, જે તમામ

નાગરિકોને નિવારણ માટે ફરિયાદ કરવાની સુવિધા આપે છે. આ પ્લેટફોર્મ વેબ ટેકનોલોજી પર આધારિત છે, જેનો ઉદ્દેશ કોઈ પણ જગ્યાએથી, કોઈ પણ સમયે મંત્રીઓ/ વિભાગો/સંસ્થાઓને ફરિયાદ કરવા નાગરિકોને સુવિધા આપવાનો છે. સિસ્ટમ જનરેટેડ રજિસ્ટ્રેશન નંબર મારફતે આ પોર્ટલ પર તમે ફરિયાદ પર કેટલી કામગીરી થઈ એ જોવાની સુવિધા પણ છે. ઉપરાંત મેન્યુઅલી પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનું પણ ડિજિટાઇઝેશન થાય છે અને સિસ્ટમ પર અપલોડ થાય છે. સિસ્ટમ યોગ્ય કામગીરી કરવા મંત્રીઓ/ વિભાગોને સક્ષમ પણ બનાવે છે તથા તેના પર એક્શન ટેકન રિપોર્ટ (ATR) અપલોડ કરે છે. નાગરિકો તેને યુનિક રજિસ્ટ્રેશન નંબરની મદદ સાથે ઓનલાઇન જોઈ શકશે.

વળી જાહેર ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરતી વખતે મહત્વપૂર્ણ બાબત એ છે કે ફરિયાદ નિવારણ માટે કાર્યક્ષેત્રમાં આવતાં મુદ્દાનું પણ સમાધાન થાય છે, જેમાં કોર્ટમાં ચાલતા કેસો કે કોઈ પણ અદાલત દ્વારા આપેલા ચુકાદા સાથે સંબંધિત કોઈ પણ બાબત, વ્યક્તિગત અને પારિવારિક વિવાદો, આરટીઆઈ સાથે સંબંધિત બાબતો, દેશ કે અન્ય દેશો સાથે મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધોના ક્ષેત્રને અસર કરતી કોઈ પણ બાબતો અને સલાહ/ સૂચનો સ્વરૂપમાં વ્યવહાર સામેલ છે. ભારતમાં જાહેર ફરિયાદ નિરાકરણ વ્યવસ્થા પ્રધાનમંત્રી કાર્યાલય (પીએમઓ),

રાષ્ટ્રપતિનું સચિવાલય, ડિરેક્ટોરેટ ઓફ પબ્લિક ગ્રીવાન્સિસ (મંત્રીમંડળીય સચિવાલય), વહીવટી સુધારણા અને જાહેર ફરિયાદોનો વિભાગ (ડીએઆરપીજી) તેમજ પેન્શનર્સ પોર્ટલની જાહેર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાને સીપીજીઆરએએમએસ વડે સંકલિત કરવામાં આવી છે. આ વ્યવસ્થા કોઈ પણ સંસ્થામાં દાખલ થયેલી ફરિયાદોને સીપીજીઆરએએમએસ મારફતે ઓનલાઇન કેન્દ્રિય મંત્રાલયો/વિભાગો અને રાજ્ય સરકારોને હસ્તાંતરિત કરવા સક્ષમ બનાવે છે. ડીએઆરપીજી જાહેર ફરિયાદો માટે નીતિનિર્માતા, નિરીક્ષણ અને સંકલન વિભાગ છે. તે કામગીરીની ફાળવણીના નિયમો, ૧૯૬૧ મારફતે કાર્ય કરે છે. આ નિયમો (ક) સાધારણ જાહેર ફરિયાદોનું સમાધાન અને (ખ) ડીએઆરપીજીને કેન્દ્ર સરકારની સંસ્થાઓ સાથે સંબંધિત ફરિયાદો સાથે સંબંધિત કામગીરીની ફાળવણી કરી છે. ઉપરાંત આ નિયમો હેઠળ સંબંધિત મંત્રાલયો/વિભાગો દ્વારા ફરિયાદોનું નિરાકરણ વિકેન્દ્રિકરણ કરીને કરવું જરૂરી છે.

દરેક મંત્રાલય/વિભાગમાં જાહેર ફરિયાદોના નોડલ અધિકારીઓની ઓળખ થાય છે. મંત્રાલય/વિભાગમાં કામની આંતરિક ફાળવણી મુજબ વિવિધ અધિકારીઓ દ્વારા ફરિયાદોનું નિરાકરણ થાય છે. ઉપરાંત તમામ મંત્રાલયો/વિભાગોને એ સુનિશ્ચિત કરવાની સલાહ આપવામાં આવી છે કે જ્યારે ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં આવે, ત્યારે યોગ્ય કારણ જણાવતો આદેશ આપવો. દરેક મંત્રાલય/વિભાગ/સંસ્થા જાહેર ફરિયાદોના નિર્દેશક પણ ધરાવતા હોવા જોઈએ, જેમનો સંપર્ક નારાજ નાગરિક સમાધાન માટે કરી શકે છે. અઠવાડિયામાં દર બુધવાર આ કામ માટે ફાળવવામાં આવે છે. તમામ મંત્રાલયો/વિભાગોનાં વડાઓ માટે તેમની સાથે સંબંધિત મંત્રાલયો/વિભાગોમાં વિલંબિત ફરિયાદો સાથે સંબંધિત પ્રસ્તુત માહિતી મેળવવા તથા તેમની

સાથે જોડાયેલી ઉપસંસ્થાઓને સૂચનાઓ આપવા સીપીજીઆરએએમએસ પર એક ડેશબોર્ડ પણ ઊભું કરવામાં આવ્યું છે.

અન્ય મહત્વપૂર્ણ વાત એ છે કે પ્રધાનમંત્રી પણ અતિ-સક્રિય શાસન અને સમયસર અમલીકરણ (પ્રગતિ) પ્લેટફોર્મ હેઠળ દર મહિને એક કે વધારે મંત્રાલય/વિભાગની વિલંબિત ફરિયાદો પર નજર રાખે છે/તેની સમીક્ષા કરે છે.

#### ફરિયાદ નિવારણનો દર

વર્ષ	પ્રાપ્તિ	નિવારણ	નિવારણનો દર %માં
૨૦૧૫	૧૦૪૮૭૫૧	૭૯૭૪૫૩	૭૬
૨૦૧૬	૧૪૭૯૮૬૨	૧૨૨૮૪૨૮	૮૩
૨૦૧૭ (નવેમ્બર, ૨૦૧૭)	૧૭૨૮૧૯૪	૧૬૦૧૫૪૪	૯૩

(સ્ત્રોત: સીપીજીઆરએએમએસ ડેટા)

પબ્લિક ગ્રીવાન્સ રિડ્રેસલ સિસ્ટમ માટે અને નાગરિકના સંતોષકારક અનુભવને સુનિશ્ચિત કરવા સીપીજીઆરએએમએસ સાથે સ્ટેટ પબ્લિક ગ્રીવાન્સ રિડ્રેસલ સિસ્ટમને જોડવાની પણ જરૂર છે. સીપીજીઆરએએમએસ પર રાજ્ય સરકાર સાથે સંબંધિત ફરિયાદોને સંકલિત કરી શકાશે અને અસરકારક રીતે તેનો નિકાલ કરી શકાશે, ત્યારે ઘણાં રાજ્યો સીપીજીઆરએએમએસનો ઉપયોગ કરે છે, કેટલાંક રાજ્યો વ્યક્તિગત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ધરાવે છે. સીપીજીઆરએએમએસ તમામ રાજ્ય સરકારો સાથે રાષ્ટ્રીય સ્તરનું જોડાણ છે. સીપીજીઆરએએમએસમાં રાજ્ય સરકાર સાથે સંબંધિત ફરિયાદો સમાધાન માટે સંબંધિત રાજ્ય સરકારને જ મોકલવામાં આવે છે, પણ તેના પર કેન્દ્ર સરકાર નજર રાખે છે. સ્થાનિક ભાષામાં સીપીજીઆરએએમએસ અત્યાર સુધી ૯ રાજ્ય સરકારો/કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશોમાં શરૂ થયું છે, જેમાં હરિયાણા, ઓડિશા, રાજસ્થાન, મિઝોરમ, મેઘાલય, ઉત્તરાખંડ, ઝારખંડ, પંજાબ અને પુડુચેરી સામેલ છે.

છેલ્લાં ત્રણ વર્ષ દરમિયાન કુલ ફરિયાદોની સંખ્યામાં વધારો થયો છે, ત્યારે તેના નિવારણના દરમાં પણ વધારો થયો છે. ત્રણ કેલેન્ડર વર્ષ (નવેમ્બર, ૨૦૧૭ સુધી) દરમિયાન કેન્દ્ર સરકારની સંસ્થાઓ સાથે સંબંધિત ફરિયાદો માટે નિવારણનો દર (જેમાં અગાઉનાં વર્ષથી વિલંબિત સંખ્યા સામેલ છે) નીચે મુજબ છે :

અખિલ ભારતીય સ્તરે ઈન્ડિયા

#### નવી સુવિધાઓ

સીપીજીઆરએએમએસ સોફ્ટવેરનું નવું, સંશોધિત, નાગરિકને વધારે અનુકૂળ અપડેટ્ડ વર્ઝન મંત્રાલયો/વિભાગો વચ્ચે ફરિયાદોના સીધા હસ્તાંતરણ, સમાન ફરિયાદોનું મોટી સંખ્યામાં નિવારણ, ફરિયાદોનું ડુપ્લિકેશન ટાળવા વનટાઇમ રજિસ્ટ્રેશન, ઉચ્ચ સત્તામંડળ સમક્ષ સમાધાન ન થયેલી ફરિયાદો રજૂ કરવી, એકથી વધારે સંસ્થાઓને ફરિયાદો મોકલવી, સ્થાનિક ભાષામાં ફરિયાદની સુવિધા વગેરે વધારાની ખાસિયતો ધરાવે છે.

ઉપરાંત કોઈ પણ વ્યક્તિ સાધારણ ફી ચૂકવીને તેમના ક્ષેત્રમાં સ્થિત સામાન્ય સેવા કેન્દ્ર મારફતે પીજી પોર્ટલ પર ફરિયાદ કરી શકે છે. વિલંબિત ફરિયાદો સાથે સંબંધિત રીમાઈન્ડર્સ મેળવવા માટે ટોલ ફી સુવિધા પણ પ્રસ્તુત કરવામાં આવી છે. એન્ડ્રોઈડ આધારિત મોબાઇલ પર જાહેર ફરિયાદો કરવા અને તેનાં પર નજર રાખતી એક મોબાઇલ એપ ઓક્ટોબર, ૨૦૧૫માં લૉન્ચ કરવામાં આવી હતી અને તેને પીજી પોર્ટલ પરથી ડાઉનલોડ કરી શકાશે. ઉપરાંત વધારાની ખાસિયતો સાથે નવી મોબાઇલ એપ

વિકસાવવામાં આવી છે, જે યુઝર માટે વધારે અનુકૂળ છે. તેને યુનિફાઇડ મોબાઇલ એપ્લિકેશન ફોર ન્યૂ-એજ ગવર્નન્સ (ઉમંગ) સાથે સંકલિત કરવામાં આવી છે.

### ફરિયાદોનું વિશ્લેષણ

જાહેર ફરિયાદોનું અસરકારક રીતે નિવારણ કરવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ માધ્યમ સમસ્યાના ક્ષેત્રની ઓળખ કરવામાં મદદ માટે પ્રાપ્ત થયેલી જાહેર ફરિયાદોનું નિયમિત વિશ્લેષણ છે, જેમાં નીતિનિયમો અને પ્રક્રિયાઓમાં સુધારા હાથ ધરી શકાશે. તેનો ઉદ્દેશ સેવાઓને સરળતાપૂર્વક અને વધારે ઝડપથી પ્રદાન કરવાનો છે. જાહેર ફરિયાદો શક્ય તેટલી ઘટાડવા વ્યવસ્થામાં પરિવર્તન લાવવા વર્તમાન નીતિઓ/પ્રક્રિયાઓની સમીક્ષા કરવાની જરૂર છે.

ઉપરોક્ત બાબતને ધ્યાનમાં રાખીને ફરિયાદના વિશ્લેષણનો અભ્યાસ ભારતીય ગુણવત્તા પરિષદ (QCI)એ ફરિયાદનાં સંબંધિત ક્ષેત્રોની ઓળખ કરવા, મૂળ કારણો જાણવા, વિશ્લેષણ કરવા અને સીપીજીઆરએએમએસ પોર્ટલ પર સામેલ સૌથી વધુ ફરિયાદો મેળવતાં ટોચના ૨૦ મંત્રાલયો/વિભાગો/સંસ્થાઓના સંબંધમાં વ્યવસ્થિત સુધારા સૂચવવા માટે હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો. આ અભ્યાસમાં વધારે અસરકારક રીતે ફરિયાદ નિવારણ માટે ૮૧ સુધારાની ઓળખ કરવામાં આવી હતી તથા અહેવાલો સંબંધિત મંત્રાલયો/વિભાગો/સંસ્થાઓમાં વહેંચવામાં આવ્યા હતાં. સુધારાના અમલ પર નજર રાખવા પ્રોજેક્ટ મેનેજમેન્ટ યુનિટ (પીએમયુ) સ્થાપિત કરવામાં આવ્યું છે. આ સૂચિત ૮૧ સુધારામાંથી ૩૫ સુધારાનો અમલ સંબંધિત મંત્રાલયો/વિભાગોએ કર્યો છે. તેમાંથી કેટલાક પ્રસિદ્ધ સુધારા છે.

રેલવે ટિકિટ રદ કરવા પર ઓટોમેટિક રિફંડ મળવું, વહેંચણી કરતી બેંકો મારફતે સિંગલ વિન્ડો પેન્શન, કોચની સઘન યાંત્રિક સફાઈ, આવકવેરા રિટર્નની ઈલેક્ટ્રોનિક ખરાઈ, રૂ. ૫૦,૦૦૦/- સુધી

આવકવેરા રિટર્ન પર ઝડપી કામગીરી વગેરે. મોટી સંખ્યામાં ફરિયાદો મેળવતાં ટોચનાં ૨૦ મંત્રાલયો/વિભાગો માટે ફરિયાદ વિશ્લેષણ અભ્યાસ પણ હાથ ધરવામાં આવ્યો છે અને ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭માં વ્યવસ્થિત સુધારા સૂચવતાં અહેવાલો પ્રસિદ્ધ થયાં હતા. આ અહેવાલો ફરિયાદોની સંખ્યામાં ઘટાડો કરવા માટે ૧૦૦ વ્યવસ્થિત સુધારાનું સૂચન કરે છે, જે જાહેર સેવા શ્રેષ્ઠ રીતે પ્રદાન કરવા તરફ દોરી જશે.

### એવોર્ડ સ્કીમ

ડીએઆરપીજીએ એવોર્ડ સ્કીમ પણ શરૂ કરી છે, જે ત્રિમાસિક ધોરણે પ્રશંસાનું પ્રમાણપત્ર આપીને જાહેર ફરિયાદોના નિવારણમાં ઉત્કૃષ્ટ કામગીરીને માન્યતા આપવા માટે પ્રોત્સાહન સ્વરૂપે શરૂ કરવામાં આવી છે. સ્કીમ મંત્રાલયો/વિભાગો/સંસ્થાઓ દ્વારા નિકાલ કરેલી ફરિયાદોની સંખ્યાને ધ્યાનમાં લેવાની સાથે જે અરજદારોની ફરિયાદોનું સમાધાન થયું હોય છે એમના પ્રતિભાવને પણ ધ્યાનમાં લે છે. અત્યાર સુધી ૨૧ પ્રશંસાનાં પ્રમાણપત્ર ઈસ્યુ થયાં છે. ૨૦૧૬-૨૦૧૭ દરમિયાન ૧૨ મંત્રાલયો/વિભાગોને પ્રશંસાનાં પ્રમાણપત્રો ઈસ્યુ થયાં હતાં.

ઉપરાંત જાહેર ફરિયાદ કોલ સેન્ટર ફેબ્રુઆરી, ૨૦૧૬થી કાર્યરત થયું છે, જેનો ઉદ્દેશ મોટી સંખ્યામાં ફરિયાદો મળે છે એ ટોચનાં ૪૦ મંત્રાલયો/વિભાગો/સંસ્થાઓના અધિકારીઓને બે મહિનાથી પણ વધારે સમયથી વિલંબિત ફરિયાદોનું ઝડપી સમાધાન કરવાની યાદ અપાવવાનો છે. આ કોલ સેન્ટરને દર મહિને ૨૦,૦૦૦થી ૨૨,૦૦૦ કોલ મળે છે.

જાહેર ફરિયાદોના નિકાલ માટે/વિલંબિત ફરિયાદો પર નજર રાખવા માટે ડીએઆરપીજીમાં અવારનવાર સમીક્ષા બેઠકો યોજાય છે. ૨૦૧૭ દરમિયાન પાંચ સમીક્ષા બેઠકો યોજાઈ હતી અને તેમાં ૬૬ કેન્દ્રિય મંત્રાલયો/વિભાગો સહભાગી થયાં હતાં.

### નાગરિકનો અધિકારપત્ર

નાગરિકનો અધિકારપત્ર સુશાસન માટે અન્ય એક માધ્યમ છે. આ સરકારી વિભાગ દ્વારા લેખિત જાહેરાત છે, જે સેવા પ્રદાન કરવાનાં ધારાધોરણો, ઉપભોક્તાઓ માટે પસંદગીની ઉપલબ્ધતા, જાહેર ફરિયાદોના નિરાકરણ માટેના વિકલ્પો અને અન્ય સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરે છે. તે સેવાનાં ધારાધોરણો સાથે સંબંધિત પ્રતિબદ્ધતાનો સેટ છે. તે કાયદાની અદાલત દ્વારા ફરજિયાત નથી, છતાં નાગરિકના અધિકારપત્રનો આશય નાગરિકો અને ક્લાયન્ટને સક્ષમ બનાવવાનો છે, જેથી તેઓ સેવાનાં પ્રતિબદ્ધ ધારાધોરણોની માંગણી કરી શકે અને સેવા પ્રદાતા સંસ્થા દ્વારા અપૂર્તતાના કેસમાં નિરાકરણનો લાભ લઈ શકે છે. નાગરિક અધિકારપત્રમાં મૂળભૂત બાબત જાહેર સેવાઓને પુરવઠા સંચાલિતને બદલે માંગ સંચાલિત બનાવીને નાગરિક કેન્દ્રિત બનાવવાનો છે. એક પોર્ટલ <http://goicharter.nic.in> છે, જેનાં પર કેન્દ્ર સરકાર અને રાજ્ય સરકારોનાં મંત્રાલયો/વિભાગો/સંસ્થાઓનાં નાગરિક અધિકારપત્રને અપલોડ કરવામાં આવ્યા છે.

છેવટે આ પહેલોનો ઉદ્દેશ સુશાસન માટે માર્ગ મોકળો કરવા ફરિયાદોનાં અસરકારક અને ઝડપી નિરાકરણ મારફતે નાગરિકમાં વિશ્વાસ ઊભો કરવાનો છે. સુશાસનનાં યુગમાં પ્રવેશવાનાં પ્રયાસની શરૂઆત અતિ સારી રીતે થઈ છે. જોકે સુશાસન એવો યુગ છે, જેમાં નાગરિક દરેક મુદ્દા પર ચોક્કસ ભૂમિકા ભજવે છે એ સમજવું પણ મહત્વપૂર્ણ છે.

લેખક ભારત સરકારમાં વહીવટી સુધારા અને જાહેર ફરિયાદ વિભાગના સચિવ છે. આસામ, મેઘાલય કેડર (૧૯૮૪ બેચ) ના આઈએએસ ઓફિસર છે અને રાજ્ય અને કેન્દ્ર સરકારોમાં વિવિધ પદ ઉપર કામ કરી ચૂક્યા છે.

E-mail: [secy-arp@nic.in](mailto:secy-arp@nic.in)

## જાહેર ફરિયાદ નિવારણ: શાસન પડકાર

ડોલી અરોરા



જાહેર તકરારો કોઈપણ વ્યવસ્થામાં શાસનની સ્થિતિની મહત્વપૂર્ણ સૂચક છે. લોકશાહીમાં, સરકારની

કાયદેસરતા મુખ્યત્વે લોકોના વિશ્વાસ અને સમર્થન ઉપર આધારિત છે, જે મોટાભાગે ગુણવત્તાયુક્ત પ્રશાસન પૂરું પાડવાની તેની ક્ષમતા ઉપર અવલંબે છે. કાર્યક્ષમ અને અસરકારક જાહેર સંસ્થાઓ તેનો આધાર પૂરો પાડે છે, જેની ઉપર જાહેર વિશ્વાસનો પાયો રચાય છે, જે સંચાલન અને સેવા પૂરી પાડીને જાહેર સંતોષનું નિર્માણ કરે છે.

અંતિમ પડકાર પ્રશાસનની એવી પરિસ્થિતિના નિર્માણ પ્રત્યે કામગીરી કરવાનો છે જે કોઈ તકરાર પેદા ન કરે. આ સમયે તકરારોને સમયસર પ્રાપ્ત કરવા અને ઉદ્ભવતી તકરારોના અસરકારક નિવારણ માટે બહુવિધ વ્યવસ્થાતંત્રની સંસ્થા સુનિશ્ચિત કરવી મહત્વપૂર્ણ છે.

જાહેર તકરારો કોઈ પણ વ્યવસ્થામાં શાસનની સ્થિતિની મહત્વપૂર્ણ સૂચક છે. લોકશાહીમાં, સરકારની કાયદેસરતા મુખ્યત્વે લોકોના વિશ્વાસ અને સમર્થન ઉપર આધારિત છે, જે મોટા ભાગે ગુણવત્તાયુક્ત પ્રશાસન પૂરું પાડવાની તેની ક્ષમતા ઉપર અવલંબે છે. કાર્યક્ષમ અને અસરકારક જાહેર સંસ્થાઓ તેનો આધાર પૂરો પાડે છે, જેની ઉપર જાહેર વિશ્વાસનો પાયો રચાય છે, જે સંચાલન અને સેવા પૂરી પાડીને જાહેર સંતોષનું નિર્માણ કરે છે.

ઈતિહાસ સાક્ષી છે કે જાહેર અસંતોષ અનેક રાજવ્યવસ્થાઓના પતનનું નિમિત્ત બન્યો છે. લોકશાહી પ્રણાલીમાં તે સરળ અને શાંતિપૂર્ણ પરિવર્તન લાવે છે, જ્યારે બિન-લોકતાંત્રિક વ્યવસ્થાઓમાં તે હિંસક અને આકસ્મિક સ્વરૂપે જોવા મળે છે. જોકે જાહેર અસંતોષ તકરારોના ચક્રવાતનું મુખ્ય કેન્દ્રબિંદુ હોય છે. જેમ જેમ લોકોની તકરારો વધે છે તેમ તેમ તેમનો અસંતોષ પણ વધે છે. જાહેર તકરારો આ જ કારણોસર કોઈ પણ સરકાર સમક્ષ સૌથી નિરંકુશ પડકારો પેદા કરે છે. પરંતુ આ પડકારો જટિલ છે અને તેના સમધાન માટે વિવિધ બાબતો ઉપર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવાની જરૂર છે અને બહુ-સ્તરીય હસ્તક્ષેપમાં નીચેની બાબતો જરૂરી છે :

(a) તેની અભિવ્યક્તિ માટેનાં સ્થાનોનું નિર્માણ કરીને સમયસર તકરારો જાણવી.

(b) મજબૂત નિવારણ વ્યવસ્થાનું સર્જન

કરીને અસ્તિત્વ ધરાવતી તકરારોનું અસકારક નિવારણ કરવું. અને

(c) મૂળભૂત કારણોનું સમધાન કરીને તકરાર — મુક્ત પ્રશાસન પ્રાપ્ત કરવું અને જ્યારે જરૂરી હોય ત્યારે વૈકલ્પિક નીતિઓ અને સંસ્થાકીય સુધારા ઉપર કામગીરી કરવી.

ભારતમાં જાહેર તકરારના પરિદેશ્યના ઉદ્ભવ અને તેમાં પરિવર્તનના પડકાર સંદર્ભે આપણે કેવી સમજ ધરાવવી જોઈએ તે અગત્યનો પ્રશ્ન છે.

### જટિલ તકરાર

વ્યક્તિ તકરારના ઉકેલ અને નિવારણની સંભાવનાઓ આકારવાનો પ્રયત્ન કરે તે પહેલાં જાહેર તકરારોની જટિલતા માપવાની જરૂરિયાત સ્વીકારવી આવશ્યક છે. તકરારો તે તમામ વિસ્તારોમાં અસ્તિત્વ ધરાવે છે જ્યાં પ્રશાસન સંસ્થાઓ અને પ્રક્રિયાઓ અસ્તિત્વ ધરાવે છે. જે કેન્દ્ર, રાજ્ય અને સ્થાનિક સરકારના સ્તરે વિવિધ મંત્રાલયો, વિભાગો અને સંસ્થાઓમાં ફેલાયેલી છે. આ ઉપરાંત સેવાઓ પૂરી પાડવાની જવાબદારી રાજ્યના શિરેથી ખસીને ખાનગી ક્ષેત્ર અને અનેક ક્ષેત્રોમાં જાહેર સામાજિક સંગઠનોમાં રહેલા સેવા પ્રદાતાઓના શિરે આવવાથી આ સંબંધિત તકરારોમાં પણ વધારો થયો છે. તેના હિતધારકો વિવિધ તકરારી પરિસ્થિતિઓમાં સપડાયા છે, જેમાં કાયદા ઘડનારા, પ્રશાસકો, સંચાલકો, રોજગાર પ્રદાતાઓ, નિયંત્રકો, સેવા પૂરી પાડનારા, સેવાના વપરાશકારો



અને બંધારણ અને કાયદેસર વ્યવસ્થા દ્વારા તેમને અપાયેલા અધિકારોના ધારક તરીકે નાગરિકોનો પણ સમાવેશ થાય છે. અનેક તકરારો નિમણૂક, કામની પરિસ્થિતિ, પગાર, ભથ્થા, સેવા શરતો, સેવામાંથી બરતરફી અથવા કાર્ય સંબંધિત મુદ્દાઓ સંબંધે હોય છે. આમાંથી અનેક વિકાસની યોજનાઓ, તેના અમલીકરણ, લક્ષિત મુદ્દાઓ, સમયસર લાભ પ્રત્યાર્પણ અથવા આ બાબત આરોગ્ય, શિક્ષણ અથવા બેન્ક, માહિતી પ્રસારણ વગેરે જેવી અન્ય સેવાઓ સંબંધિત સેવાઓ પૂરી ન પાડવા અથવા તેના અધિકારો સંબંધમાં હોઈ શકે છે.

દરેક ક્ષેત્રમાં, કેટલાક તકરારી મુદ્દાઓનું સ્વરૂપ એક જેવું જ હોય છે, પરંતુ એવી અનેક તકરારો છે જે કોઈ ક્ષેત્રમાં પ્રશાસકને સોંપાયેલી ચોક્કસ જવાબદારી અને નાગરિકોના હક્ક સંબંધમાં વિશિષ્ટ હોય છે. ઉદાહરણ તરીકે શિક્ષણ સંબંધિત તકરારો ફીના રિફંડ, પ્રમાણપત્રોના હસ્તાંતર, ડિગ્રીઓ, પરીક્ષાઓ, પરિણામો, શિષ્યવૃત્તિ, સંશોધન ભંડોળ, શિક્ષકની ઉપલબ્ધિ અથવા શિક્ષણની અન્ય પરિસ્થિતિઓ અને તેની નિયમનકારી સંસ્થાઓની ભૂમિકા સંબંધે હોય છે અને તે વિદ્યાર્થીઓ, પ્રવેશ વાંચ્છુઓ, શિક્ષકો, પ્રશાસકો, નિયંત્રકો અને શિક્ષણ પૂરી પાડતી સંસ્થાઓ વગેરે જેવા અનેક હિતધારકોનો સમાવેશ કરે છે, જેઓ કેટલીક વખત એક બીજાથી પરસ્પર વિપરીત હિતો પણ ધરાવતાં હોય છે.

જાહેર તકરારો વિવિધ પરિસ્થિતિઓની આસપાસ ઉદ્ભવે છે — જેમ કે લાભો અથવા હક્કો સંબંધે, નિયમોના અર્થઘટન, સત્તાના દુરુપયોગ સામે ફરિયાદ, ખોટા નિર્ણયો, તરફદારી, ભેદભાવ, ભ્રષ્ટાચાર અથવા ચોક્કસ કાર્યો કરવા અથવા ન કરવા સંબંધે તકરાર ઉદ્ભવી શકે છે. તે વ્યક્તિલક્ષી હોઈ શકે અથવા ઓળખ અથવા સંજોગોનાં કારણોસર એક સમાન હિત ધરાવતાં લોકોનાં જૂથો અથવા વર્ગોનો

સમાવેશ કરી શકે. જાતિ, જ્ઞાતિ અથવા આદિ જાતિ ઓળખ આધારિત ભેદભાવો અથવા મહિલાઓ, અનુસૂચિત જાતિ અને અનુસૂચિત જનજાતિને અપાયેલા અધિકારો અથવા હક્કોના ઉલ્લંઘનના કિસ્સાઓમાં છેલ્લાં વર્ષો દરમિયાન વધારો થયો છે.

એકસમાન પરિસ્થિતિઓ ઉપર સંગઠન આધારિત રચાયેલાં તકરારોનાં જૂથો કેટલીક વખત ખૂબ જ વૈવિધ્યપૂર્ણ હોય છે, જેમ કે વિસ્થાપિત લોકો, વનવાસીઓ, દિવ્યાંગો, રોજગારવાંચ્છુઓ, વિદ્યાર્થીઓ, શિક્ષકો, સરકારી કર્મચારીઓ, હાથસાળ વણકરો, ફેરિયાઓ, સફાઈ કામદારો, કરદાતાઓ વગેરે. યોજના લાભાર્થીઓ અથવા ચોક્કસ લક્ષિત જૂથો, જેમ કે ગરીબ, બેરોજગાર, વિધવા વગેરે અથવા સેવાનો ઉપયોગ કરનારા અથવા તેના વપરાશકારો જેમ કે મોબાઈલ વપરાશકારો, વીમાધારકો, પાણી વપરાશકારો, વીજળી વપરાશકારોની આસપાસ પણ સામૂહિક તકરારો જોવા મળતી હોય છે. આવા જૂથો વ્યક્તિગત તકરારોને પણ વાચા આપે છે, જે કેટલીક વખત સ્થાન અથવા સમયલક્ષી હોય છે. જોકે આ બાબત કેટલીક વખત નીતિ અથવા વહીવટી સ્તરે સુધારો હાથ ધરીને સામૂહિક ઉકેલ અથવા નિવારણની સંભાવના ઉપલબ્ધ કરે છે.

### વ્યવસ્થાતંત્રનો ઉદ્ભવ

સ્વતંત્રતા બાદ ભારતમાં જાહેર તકરારોના વધી રહેલા દબાણનો અનુભવ શરૂ થયો, કારણ કે રાજકીય શાસન વ્યવસ્થાએ રાજકીય સમર્થનમાં પરિવર્તનનો સામનો કર્યો. રાજ્ય તરફથી વધી રહેલી આશાઓ પરિપૂર્ણ કરવામાં અસમર્થ રહેવાના કારણે અસંતોષને ડામવા વ્યવસ્થાતંત્ર શોધવાની જરૂરિયાત અનિવાર્ય બની. ૧૯૬૦ના મધ્ય દાયકા સુધીમાં જાહેર તકરારોમાં ઘટાડો કરવા પ્રશાસકીય સુધારાઓ રાજકીય પ્રવચનોનું નોંધપાત્ર ઘટક બની ગયાં. જોકે ૧૯૮૭માં યોજાયેલી મુખ્યમંત્રીઓની પરિષદ બાદ જાહેર

તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર ઊભું કરવાની ઝુંબેશ જોર પકડ્યું અને પ્રતિભાવશીલ અને નાગરિકલક્ષી વહીવટીતંત્ર માટે કાર્ય રૂપરેખા સ્વીકારવામાં આવી. ત્યાર બાદ ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકારોના તમામ મંત્રાલયો, વિભાગો અને સંસ્થાઓમાં ત્રણ મહત્વપૂર્ણ વ્યવસ્થાતંત્ર - નાગરિક અધિકારપત્રો, માહિતી અને સુવિધા કેન્દ્રો અને જાહેર તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાનો અમલ કરવા સંયુક્ત પ્રયત્નો હાથ ધરવામાં આવ્યાં.

પ્રારંભિક તબક્કામાં આ કાર્યક્રમ તરફ ખૂબ જ ઉત્સાહ જોવા મળતો હતો અને તેનો અમલ કરવા ડીએઆરપીજી તરફથી અસંખ્ય દિશા-નિર્દેશો અપાયાં હતાં. જાહેર તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થા પણ પાછળથી અપનાવેલા ‘સેવોત્તમ’ મોડલને કેન્દ્રસ્થ થયેલું હતું અને પરિણામ રૂપરેખા દસ્તાવેજોનો નોંધપાત્ર ચલ હતો, જે કાર્યક્ષમતાનો મહત્વપૂર્ણ માપદંડ બની ગયો હતો. ભારતના તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રના ઉદ્ભવમાં બે મહત્વપૂર્ણ સીમાસ્તંભો મંત્રાલયો/વિભાગો/સંસ્થાઓમાં જાહેર તકરાર કેન્દ્રોની રચના હતી. આ કેન્દ્રોમાં તકરાર નિવારણની ઔપચારિક જવાબદારીઓ નિર્ધારિત અધિકારીને સોંપવામાં આવી હતી અને વ્યાપક જાહેર સંપર્ક અને તકરારોના ઉચ્ચ સ્તર સાથે પસંદગીની સંસ્થાઓમાં જાહેર તકરારોના નિવારણ પર દેખરેખ રાખવા ડીપીજીની સ્થાપના કરવામાં આવી.

ભારત સરકારનાં લગભગ ૯૪ મંત્રાલયો/વિભાગો/સંસ્થાઓના સંદર્ભમાં લોકોની તકરારો પ્રાપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા સુવ્યવસ્થિત અને એકીકૃત કરવા માટે વેબ આધારિત કેન્દ્રસ્થ જાહેર તકરાર નિવારણ અને દેખરેખ વ્યવસ્થા (સીપીજીઆરએએમએસ) સ્વીકારવામાં આવી હતી. તે કોઈપણ સ્થળેથી કોઈપણ સમયે લોકોની તકરારોનું નિવારણ કરવા લોકોને સક્ષમ બનાવવા અને તેની પર દેખરેખ

રાખવાની અપેક્ષા ધરાવતું હતું. આ વ્યવસ્થા સંબંધિત એજન્સી અને ક્ષેત્રીય એજન્સીઓને તકરારોની દેખરેખ કરી શકે અને તેનું વિશ્લેષણ કરવા પણ સક્ષમ બનાવે છે, જે તેમને નિવારણકાર્યકાર્યવાહીની સાથે સાથે હસ્તક્ષેપ અને સુધારાત્મક કામગીરીની પણ સુવિધા પૂરી પાડે છે.

૨૦૦૮માં ભારત સરકારનાં મંત્રાલયો, વિભાગો અને સંસ્થાઓમાં જાહેર તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રની સમીક્ષા હાથ ધરવામાં આવી હતી, જોકે પૂરતી સત્તા, માનવ સંશોધન સહાય અને અધિકારીઓની નબળી કટિબદ્ધતાની ગેરહાજરીમાં આ વ્યવસ્થા મોટાભાગે બિનઅસરકારક હોવાનું જાણવા મળ્યું હતું. તેમાંના કેટલાક અધિકારીઓ તો પોતાના નાગરિક અધિકારપત્ર બાબતે પણ અજ્ઞાત જોવા મળ્યા હતા. જાહેર તકરાર વ્યવસ્થાતંત્ર જાહેર તકરારો કરતાં કર્મચારી તકરારના દબાણનો વધારે સામનો કરે છે. વહીવટીતંત્રને પ્રતિભાવશીલ બનાવવાની વ્યાપક અપેક્ષાઓ સાથે સીપીજીઆરએએમએસની સ્થાપના કરાઈ હતી.

જોકે જાગૃતિ, ટેકનોલોજીની પ્રાપ્તિનો અભાવ અને જાહેર વિશ્વાસના નીચા સ્તરના કારણે આ વ્યવસ્થાતંત્રનો વપરાશ ખૂબ જ ઓછો થયો હતો. ટેકનોલોજીમાં રોકાણ અને ક્ષમતા નિર્માણ તાલીમ છતાં પણ તે સમયે તેમાં ખાસ પ્રગતિ નોંધાઈ નહોતી. તમામ પ્રયત્નો છતાં પણ જાહેર તકરાર નિવારણ એક મુશ્કેલ પડકાર બની રહ્યો હતો.<sup>1</sup>

### ઉદ્ભવતી પરિસ્થિતિ

જોકે આટલા વર્ષો દરમિયાન ઈન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજીના ઝડપી પ્રસાર, ઈન્ટરનેટની વધી રહેલી ઉપલબ્ધિ, વ્યવસ્થાતંત્ર અંગે વધી રહેલી જાગૃતિના કારણે સીપીજીઆરએએમએસના ઉપયોગમાં અનેકગણી વૃદ્ધિ જોવા મળી છે. ઉપરાંત પ્રગતિ (Pro-Active Governance and Timely Implementation)

યોજના ફેબ્રુઆરી - ૨૦૧૮

પ્લેટફોર્મ અને સોશિયલ મીડિયા જેવી અન્ય સહાયક વ્યવસ્થાઓ દ્વારા પણ ટેકનોલોજીકલ આયામને વધુ મજબૂત કરવા નવો ઉત્સાહ જોવા મળી રહ્યો છે. ડીએઆરપીજી અને ડીપીજી સિવાય, પીએમઓ પણ તકરારો પ્રાપ્ત કરવા માટે મહત્વપૂર્ણ મધ્યસ્થ સંસ્થા બની ગઈ છે. ૨૦૧૪થી તકરારોની પ્રાપ્તિની સંખ્યામાં સાત ગણો વધારો જોવા મળ્યો છે.<sup>2</sup> જોકે તે વિવાદાસ્પદ છે કે આ બાબત તકરારોમાં વધારો સૂચવે છે કે વ્યવસ્થાતંત્રમાં વધી રહેલા વિશ્વાસના કારણે તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયા અપનાવવાની સંખ્યામાં વધારો થઈ રહ્યો છે, પરંતુ તે બાબત નોંધપાત્ર છે કે પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોમાંથી ૪૦% ફરિયાદો બે મંત્રાલયો - ૨૩% નાણા મંત્રાલય અને ૧૭% ઈન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજી મંત્રાલય સંબંધિત હતી.

સમગ્રપણે નિકાલદર પણ ખૂબ જ ઊંચો છે જેમાં વિવિધ વિભાગોમાં નિકાલ માટે લેવામાં આવેલા સમયગાળાની સાથે સાથે સમગ્ર નિકાલ દરના સંદર્ભમાં થોડા તફાવત સાથે ૯૭% તકરારોનો નિકાલ કરવામાં આવ્યો છે.<sup>3</sup> આ તફાવતનું વિશ્લેષણ અને તેનાં કારણો વ્યવસ્થામાં સુધારા માટે અનેક સંભાવનાઓ ઉપર પ્રકાશ પાડે છે. પોર્ટલ ઉપર નોંધાયેલી તકરારોનું વર્ગીકરણ કરવામાં આવે તો મુદ્દા આધારિત વિશ્લેષણ પણ અર્થપૂર્ણ રીતે થઈ શકે છે, જેમાં વિસ્તૃત શ્રેણીના સ્થાને ચોક્કસ એકમનો ઉપયોગ થઈ શકે, જેનો સામાન્ય રીતે મધ્યવર્તી સંસ્થાઓ દ્વારા ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. મુદ્દાઓનું પુનઃવર્ગીકરણ જ્યારે જરૂર હોય ત્યારે તેની કામગીરી સંભાળતી સંસ્થાના સ્તરે થવું જોઈએ, જેથી ઓનલાઈન વિશ્લેષણોમાં તકરારોનું વાસ્તવિક કારણ ઝડપી શકાય. પડતર તકરારોનું પ્રમાણ નીચું આવે અને નિવારણ સમય ઘટાડીને એક મહિનો કરાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે વડાપ્રધાન સ્તરે પણ પ્રયાસો જોવા મળ્યાં છે. ૨૩મી માર્ચ, ૨૦૧૬ના રોજ પ્રગતિ વાર્તાલાપ દરમિયાન મહત્તમ સંખ્યામાં તકરારોની પ્રાપ્ત કરતાં

ટોચનાં ૨૦ મંત્રાલયો - વિભાગ માટે ડીએઆરપીજી દ્વારા કરાતાં જાહેર તકરાર નિવારણના વિશ્લેષણ સંબંધિત મુદ્દો પણ હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો. મંત્રાલયો - વિભાગોને ઝડપથી તકરારોના નિવારણ માટે તેમની નીતિઓ - પ્રક્રિયાની સમીક્ષા કરવા અને તેને સુવ્યવસ્થિત કરવા નિર્દેશો અપાયા હતા. ડીએઆરપીજીના ધ્યાન પર તે બાબત પણ આવી હતી કે પોતાની કામગીરીને લગતી ન હોય તેવી તકરારોને પાછી મોકલવા મંત્રાલય - વિભાગો મધ્યસ્થ વિભાગોને પાછી મોકલવા નોંધપાત્ર સમય લે છે.

આજ રીતે તેની સાથે જોડાયેલી/તાબાની કચેરીઓ પણ જે પોતાના મંત્રાલયો/વિભાગો સંબંધિત ન હોય તેવી તકરારો પાછી મોકલવામાં ખૂબ જ સમય લેતી હોય છે, જેના કારણે તકરારો લાંબા સમયગાળા સુધી પડતર રહે છે. આથી મંત્રાલયો/વિભાગોને સૂચન કરવામાં આવ્યું છે કે તેમના દ્વારા પ્રાપ્ત કરવામાં આવતી તકરારોની ઝડપથી ચકાસણી કરવી અને જે તકરારો તેમને સંબંધિત ન હોય તેને મહત્તમ કામકાજના પાંચ દિવસોમાં પરત કરવી. મંત્રાલય/વિભાગ હેઠળની તમામ જોડાયેલી અને તાબાની સંસ્થાઓને પણ તે અનુસાર નિર્દેશ આપવા.<sup>4</sup> જોકે, નીચેના સ્તરે તકરાર નિવારણની વાસ્તવિકતા તે નથી હોતી જે પોર્ટલ પર જોવા મળે છે.

### નિવારણ વિરુદ્ધ નિકાલ

આ સૂચનાઓને અનુસરવાની તાલાવેલીમાં કેટલાક વિભાગો અથવા સંસ્થાઓ દ્વારા મોટા પ્રમાણમાં તકરારો અન્ય સંસ્થાઓનો અને કેટલીક વખત તેમના તાબાની કચેરીઓનો સંપર્ક સાધવાની સૂચના સાથે નિકાલ કરી દેવામાં આવે છે. કેટલાક કિસ્સામાં તકરારો તે સંસ્થાઓને ફરી પાછી મોકલવામાં આવે છે જેમની વિરુદ્ધ ફરિયાદ થઈ હોય અને અન્ય કેટલાક કિસ્સામાં એજન્સીના પોર્ટલ અથવા કોઈક ફરિયાદ સમિતિ સમક્ષ તકરાર લઈ જવાની સલાહ

સાથે ઓનલાઈન તકરારનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. આ અવલોકનો સીપીજીઆરએએમએસ પોર્ટલ ઉપર પ્રાપ્ત થયેલી તકરારોના મર્યાદિત નમૂનાના તાજેતરમાં હાથ ધરાયેલા વિશ્લેષણ ઉપર આધારિત છે ત્યારે તકરાર નિવારણમાં સમાવિષ્ટ થતા વાસ્તવિક મુદ્દાઓ ઉકેલવા માટે તમામ મંત્રાલયો, વિભાગો અને સંસ્થાઓમાં તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયાનો વ્યાપક અભ્યાસ કરવો જરૂરી છે.

ધારો કે તકરાર નિવારણમાં આવી હોય ત્યારે પણ તે બાબતની ખાતરી કરવાની બાકી રહે છે કે પીડિત વ્યક્તિને સંતોષ થાય તે રીતે તકરાર નિવારણ કરવામાં આવ્યું હતું કે નહીં કે તે તેની સત્તાવાર સ્થિતિનું માત્ર પુનરાવર્તન છે. પ્રક્રિયાનું માત્ર સુઆયોજિત વિશ્લેષણ અને નિવારણ અંગે પ્રતિભાવ આ બાબત ઉપર પ્રતિભાવ પાડી શકે છે. ડીએઆરપીજીએ પણ પોતાની ચિંતા વ્યક્ત કરી છે કે અનેક કિસ્સાઓમાં ફરિયાદી તેનાં કારણો જાણતો ન હોય તેમ છતાં તકરારો બંધ કરી દેવામાં આવે છે, તેણે તકરાર બંધ કરવા માટે માન્ય કારણો આપવા માટેના પણ નિર્દેશો બહાર પાડ્યા છે.<sup>5</sup> જોકે, અનેક કિસ્સાઓમાં હજુ પણ આમ કરવામાં આવી રહ્યું નથી.

### સંઘીય ક્રિયાશીલતા

સીપીજીઆરએએમ ઉપર પ્રાપ્ત થતી અનેક તકરારો રાજ્ય સરકારો સાથે સંબંધિત હોય છે — ઉત્તરપ્રદેશ, મહારાષ્ટ્ર અને દિલ્હી તેમાં અગ્રણી રાજ્યો છે. તકરારોના સ્વરૂપ અને તેનાં કારણોની ચકાસણી કરવી પણ ખૂબ જરૂરી છે. કેટલાંક રાજ્યો દ્વારા સ્વીકારવામાં આવેલા જાહેર સેવા બાંહેધરી કાયદાની સ્વીકૃતિ સાથે શું તકરારોમાં વૃદ્ધિ અથવા ઘટાડો થયો છે? શું કેટલાંક રાજ્યો અન્યની સરખામણીમાં કેન્દ્ર તરફ જોવાનું વધારે વલણ ધરાવે છે? અથવા શું આ તફાવત જે-તે બાબતમાં કેન્દ્રની માનવામાં આવતી સુસંગતતાનાં કારણોસર છે. તે તપાસવું પણ ખૂબ જ મહત્વનું છે કે શું

તમામ રાજ્ય સંબંધિત તકરારો તેમને આગળ મોકલવામાં આવે છે કે નહીં અને જો તકરારો આગળ મોકલવામાં આવતી હોય તે કિસ્સામાં શું પ્રતિભાવોની રાહ જોવાય છે કે સાથે-સાથે તેનો નિકાલ કરી દેવામાં આવે છે.

સીપીજીઆરએએમએસ ઉપર પ્રાપ્ત થયેલી કેટલીક તકરારો અંગે તાજેતરમાં હાથ ધરાયેલા અમારા વિશ્લેષણમાં ધ્યાન આવ્યું હતું કે તેને લગતા કેટલાક કિસ્સાઓમાં અરજદારને રાજ્ય સરકારનો સંપર્ક કરવા જણાવવામાં આવ્યું હતું અને તકરાર આગળ મોકલવાના બદલે તેનો નિકાલ કરી દેવાયો હતો. તેમાં કોઈ નિવારણ નથી. તે મહત્વપૂર્ણ છે કે સીપીજીઆરએએમએસ સંઘીય ઢાંચાના સ્વરૂપને સ્પર્શ કર્યા વગર લોકો માટે એક સુવિધાકર્તાની ભૂમિકા નિભાવે. પોર્ટલ ઉપર રાજ્યોની કાર્યક્ષમતાનો મુદ્દો તેમની ઉપર છોડી દઈએ પરંતુ જ્યારે જાહેર તકરાર નોંધાયેલી હોય અને જ્યારે ક્ષેત્રધિકારને લગતા સંઘર્ષનો સમાવેશ થતો હોય ત્યારે સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવાની કેન્દ્રની જવાબદારીથી ઈનકાર કરવો જોઈએ નહીં. તેનું પરિણામ લોકોને જોવા મળવું જોઈએ.

### જાહેર સેવાની ખાનગી જોગવાઈ

જ્યારે સેવા પૂરી પાડવાની બાબત પ્રશાસનના બદલાઈ રહેલા પરિપ્રેક્ષ્યના કારણે ખાનગી પ્રદાતાઓ તરફ ખસી રહ્યું છે. ત્યારે સેવા વપરાશકર્તાઓના અધિકારો જોખમમાં ન મુકાય તે બાબત સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઉત્તરદાયિત્વ વ્યવસ્થાને યોગ્ય સ્થાને મૂકવાની જરૂર છે, જેથી પીડિત વ્યક્તિનું અસરકારક નિવારણ ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે તકરારોનો યોગ્ય સ્તરે ઉકેલ લાવી શકાય. કેટલાક કિસ્સાઓમાં નિયંત્રણ સત્તામંડળની રચના કરવામાં આવી છે અને આ સંસ્થાઓની સ્વાયત્તતા પર પ્રશ્નાર્થ કરવામાં આવ્યો છે. નિયંત્રણકારો ઉપર બન્ને રાજ્ય અને ખાનગી સંસ્થાઓનો પ્રભાવ સેવા વપરાશકારો ઉપર વ્યાજબી અને અસરકારક નિવારણ કરવાની તેમની ક્ષમતાને અસર કરે છે.

જોકે, સ્વાયત્તતાને નિયંત્રણકારી સંસ્થાઓની જવાબદેહિતા સંબંધિત તેના પોતાના પડકારો છે. આ તેમની જવાબદારી અદા કરવામાં તેમને પારદર્શી બનાવવા સંસ્થાઓની જાહેર જવાબદારી આવશ્યક બનાવે છે. પ્રક્રિયા અને નિર્ણયોના કારણોને જાહેર ટિપ્પણી માટે ખુલ્લા કરવાથી સેવા પ્રદાતાઓ વિરુદ્ધ તકરારોના અસરકારક નિવારણ માટે મદદની સાથે સાથે તકરારમાં ઘટાડો કરવામાં મદદ થઈ શકે છે.

### જવાબદેહિતા મુદ્દો

અનેક તકરારો જટિલ મુદ્દાઓ અને વ્યાપક કાર્યક્ષેત્રનો સમાવેશ કરે છે, જેના નિવારણ માટે નિયમો, નિયંત્રણો, પ્રક્રિયાઓ, ન્યાયક્ષેત્રો અને યોગ્ય વ્યવસ્થા બાબતે વિસંગતતા હોવાથી તેની સ્પષ્ટતાની જરૂર પડે છે. વધુમાં અનેક તકરારોના કિસ્સામાં એક કરતાં વધારે સત્તામંડળો વચ્ચે સંકલન સ્થાપવાનો પણ મુદ્દો રહેલો છે. આ સમસ્યાઓને નજરઅંદાજ કરવા અને એક કરતાં વધારે સત્તામંડળોની વચ્ચે પીડિત વ્યક્તિને ભટકતો રાખવાના બદલે આવા સંકલિત પ્રતિભાવ માટે યોગ્ય વ્યવસ્થાતંત્રની રચના કરવી ઈચ્છનીય છે. આ જટિલતાની નોંધ લેતા, તે મહત્વપૂર્ણ છે કે તકરાર નિવારણ માટે વ્યવસ્થાતંત્રનું સર્જન યોગ્ય સ્તરે કરવામાં આવે, જેથી સમસ્યાઓ મેળવીને તેનો અસરકારક રીતે નિકાલ કરી શકાય.

વ્યવસ્થાતંત્રના વિકેન્દ્રીકરણ સાથે પ્રાપ્તિની સરળતા વધારી શકાય છે પરંતુ તે સ્થાનિક પૂર્વગ્રહનો મુદ્દો સાથે લાવે છે અને જ્યાં સુધી કોઈ સ્વાયત્ત માળખું ઉપલબ્ધ ન હોય અને અપીલ માટેનો અવકાશ ન હોય ત્યાં સુધી આરોપી પોતે જ ફરિયાદનો નિર્ણય હાથ ધરે છે. કેન્દ્રસ્થ ઓનલાઈન વ્યવસ્થાતંત્ર આ પડકારનો સામનો કરી શકે છે અને જુદા — જુદા સત્તામંડળની વચ્ચે આમ-તેમ આંટાફેરા કરવાની નાગરિકોની અવદશામાં સુધારો કરી શકે છે, જે સાથે સાથે

પારદર્શિતાની સુવિધા પૂરી પાડે છે અને તેની દેખરેખ પણ શક્ય બનાવે છે. જોકે તેની અસરકારકતા નીચેની શરતો ઉપર અવલંબે છે :

(a) કેવી રીતે ટેકનોલોજીની પ્રાપ્તિ અને વાંચવા અને લખવાની ક્ષમતાનો મુદ્દો ઉકેલવામાં આવે છે,

(b) કેવી રીતે જાહેર તકરારના નિકાલને સૂચિત નિવારણ ન ધારી લેવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઉત્તરદાયી વ્યવસ્થાતંત્રનું નિર્માણ કરી શકાય.

આથી જેમને સીપીજીઆર-એએમએસની સેવા પ્રાપ્ત ન હોય તેમને તેની સાથે સાથે લોક અદાલત, જન સુનવાઈ, સોશિયલ ઓડિટ, મોબાઈલ એપ વગેરે જેવાં અન્ય વ્યવસ્થાતંત્રોનો સમાવેશ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તેનો ઉપયોગ કરવો પણ જરૂરી છે

#### તક તરીકે જાહેર તકરાર નિવારણ

જાહેર તકરારો જ્યારે સેવા પૂરી પાડવા અને વહીવટમાં સમાવિષ્ટ થયેલી સંસ્થાઓએ સામનો કરવા પડતાં મુશ્કેલ ક્ષેત્રો અને પડકારોનું પ્રતિબિંબ રજૂ કરે છે ત્યારે જાહેર અસંતોષ સ્વરૂપે તેનો વિસ્ફોટ થાય તે પહેલાં આ સમસ્યાઓનો ઉકેલ કરવાની તક પણ ઉપલબ્ધ કરાવે છે. તેનો અસરકારક ઉકેલ કરવાની પ્રથમ શરત તકરારોની જાગૃતિ છે. જો લોકોનો વિશ્વાસ જીતવો હોય અને પ્રશાસનની સ્થિતિમાં સુધારો કરવો હોય તો અવાજને દાબી દેવાના બદલે તેની અભિવ્યક્તિને પ્રોત્સાહન આપવાનો હેતુ રાખવો જોઈએ. જાહેર તકરારોની સમયસર જાણકારી અને યોગ્ય વિશ્લેષણ જાહેર સંસ્થાને તેની કાર્યક્ષમતામાં યોગ્ય સુધારો કરવા માટેની તક પૂરી પાડે છે.

તે જાણવું જરૂરી છે કે જ્યારે

સંસ્થાઓ અથવા નીતિની કામગીરીમાં સુધારા માટે અથવા તકરાર નિવારવા માટે લોકો તરફથી સૂચનો આમંત્રિત કરવામાં આવ્યાં હોય અને ખુલ્લા મને તેની વિચારણા કરવાની હોય ત્યારે તકરાર નિવારણ માટે કેટલીક વખત ભાગીદારી અભિગમ કરતાં પરંપરાગત અભિગમ ઓછો અસરકારક સાબિત થાય છે. હિતધારકો તરફથી પ્રાપ્ત થયેલી તકરારો અને સૂચનો અથવા પૂછપરછોનું હાથ ધરાયેલું આયોજનબદ્ધ વિશ્લેષણ સુધારાની સંભવિત રીતોની આંતરિક માહિતી પૂરી પાડી શકે છે. માહિતી પ્રાપ્ત કરવાના અવરોધો પ્રાપ્તિની સમસ્યાની સાથે સાથે સત્તા માળખામાંથી આવતાં હોવાથી તે બાબત નોંધવી પણ આવશ્યક છે કે માહિતીના અનૌપચારિક માર્ગ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી તકરારો પણ પ્રશાસનની યોગ્ય સ્થિતિ પર પહોંચવામાં મદદ કરી શકે છે.

#### તકરારોની ગેરહાજરીનો મતલબ

એક તરફ જ્યારે સંસ્થા દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી તકરારો તેની કાર્યક્ષમતા અને પ્રશાસનની સંબંધિત સ્થિતિ અંગે જાણકારી આપે છે જે તેની લાક્ષણિકતા છે ત્યારે અહીં થોડી સાવધાની રાખવાની પણ જરૂર છે. તકરારોની ગેરહાજરીમાં આપણે વધુ અર્થઘટન કરવાની જરૂર નથી કારણ કે આ બાબત અભિવ્યક્તિ માટેની નબળી વ્યવસ્થા, બદલાનો ભય અથવા માત્ર તેના ઉકેલની સક્ષમતામાં જાહેર વિશ્વાસનાં કારણોસર પણ હોઈ શકે છે. તકરારો કેટલીક વખત બદલાના ભયના કારણે બહાર આવતો નથી અથવા નિવારણ માટેનાં સ્થાન, તેનો સમાવેશ કરતાં સમય અને સ્ત્રોતોની શોધમાં અથવા તેનો પ્રતિભાવ આપવા વ્યવસ્થાની ક્ષમતામાં વિશ્વાસના અભાવના કારણે હોઈ શકે છે.

અંતિમ પડકાર પ્રશાસનની એવી પરિસ્થિતિના નિર્માણ પ્રત્યે કામગીરી કરવાનો છે જે કોઈ તકરાર પેદા ન કરે. આ સમયે તકરારોને સમયસર પ્રાપ્ત કરવા અને ઉદ્ભવતી તકરારોના અસરકારક નિવારણ માટે બહુવિધ વ્યવસ્થાતંત્રની સંસ્થા સુનિશ્ચિત કરવી મહત્વપૂર્ણ છે. તેનાં કારણો અને સંભવિત ઉપાયો અથવા નિવારણાત્મક વ્યુહરચનાઓના કાળજીપૂર્ણ વિશ્લેષણના પરિણામે સુધારા કાર્યવાહી હાથ ધરી શકાય છે.

#### Footnotes:

1) Dolly Arora, Public Grievance Redress and Monitoring System in Government of India Ministries and Departments, IIPA, 2008. The study was done for DARPG, Government of India.

2) *Economic Times*, December 8, 2017.

3) See, CPGRAMS Portal.

4) No. k-11017/3/2015-PG C 1, 15<sup>th</sup> July 2016.

5) No. k-11019/4/2015-PG, 9<sup>th</sup> November 2015; No. k-11011/4/2015-PG, 15<sup>th</sup> November 2015.

લેખિકા ઈન્ડિયન ઈન્સ્ટિટ્યુટ ઓફ પબ્લિક એડમિનિસ્ટ્રેશનમાં પોલિટિકલ સાયન્સનાં પ્રોફેસર છે. તે શાસન અને જાહેર નીતિ વિષયક વ્યાપક લેખન કરી ચૂક્યાં છે અને સરકારના ઘણાં નીતિ વિષયક મૂલ્યાંકન સાથે સંકળાયેલ છે. તે ઘણી સરકારી અને શૈક્ષણિક સમિતિઓ સાથે સંકળાયેલાં છે.

E-mail:  
arroadolly@hotmail.com

### જાહેર સેવા પ્રદાતાઓ : નિરાકરણ પદ્ધતિ

ઉદય એસ. મહેતા અને સિદ્ધાર્થ નારાયણ



સરકારે અનેક ફરિયાદોના ઉકેલ માટે ડિજિટાઈઝ્ડ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર ઊભું કર્યું છે અને નવી વ્યવસ્થા રજૂ કરી છે તેમજ નાગરિકોને સરકારી મંત્રાલયો, સરકારી વિભાગો સામે ફરિયાદો કરવા માટે સક્ષમ બનાવ્યા હોવા છતાં તેમની અસરકારકતા ચર્ચાસ્પદ બની રહે છે. ઉપરાંત ટેલિકોમ ક્ષેત્ર જેવા અનેક સેક્ટર્સમાં લોકાયુક્તની ગેરહાજરીના કારણે ખાનગી સર્વિસ પૂરી પાડનારાઓ સામે ફરિયાદોના ઉકેલ માટે હજી પણ અસરકારક નિયમનકારી તંત્રનો અભાવ જોવા મળે છે. આ બાબત ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (ટ્રાઈ) જેવી સંબંધિત સેક્ટોરિયલ નિયમનકારી સંસ્થાઓની નાગરિકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક મંચ બનવાની સત્તા તરીકે તેમની જરૂરિયાત અને તેમની ભૂમિકા પર પ્રકાશ પાડે છે. સીસીપીએનો અમલ કરવા ઉપરાંત સમર્પિત અને સક્ષમ સેક્ટોરિયલ નિયમનકારો, સ્વતંત્ર લોકપાલ, જીએસકેસ તેમજ આંતર-સરકારી અને આંતર-મંત્રાલય/આંતર-વિભાગીય સંકલનની ખાતરીથી ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવામાં મદદ થઈ શકે છે. મોડલ ઓફ ગવર્નન્સના એઆરટીની ગ્રાહકો દ્વારા સામનો કરવામાં આવતા ત્રિ-સ્તરીય પડકારોના ઉકેલ માટે પરીક્ષા થશે.

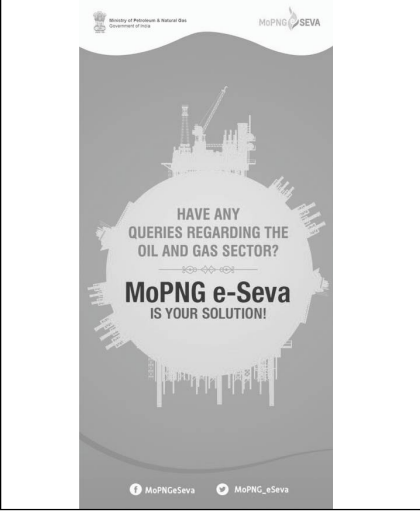
શ તેના દલમાં પ્રજાસત્તાક દિનની ઊજવણીની તૈયારી કરી રહ્યો છે ત્યારે ૧.૩ અબજ ભારતીયો ફરી એક વખત વિશ્વના સૌથી મોટા લોકતંત્ર તરીકે ભારતની સુંદરતાની યાદ અપાવે છે. ‘લોકોથી, લોકો માટે અને લોકો દ્વારા’ ચાલતી સરકાર ખરા અર્થમાં મૂલ્યવાન છે, કારણ કે તે સરકાર જવાબદેય રહે તે માટે નાગરિકોને સક્ષમ બનાવે છે. દેશની લોકશાહીની સાચી ભાવનાને સાર્થક કરવા માટે નાગરિકોની ફરિયાદના નિવારણ માટે યોગ્ય વ્યવસ્થાતંત્ર ઊભું કરવાની તાત્કાલિક જરૂર છે.

વર્તમાન સરકારે અનેક ફરિયાદોના ઉકેલ માટે ડિજિટાઈઝ્ડ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર ઊભું કર્યું છે અને નવી વ્યવસ્થા રજૂ કરી છે તેમજ નાગરિકોને સરકારી મંત્રાલયો, સરકારી વિભાગો સામે ફરિયાદો કરવા માટે સક્ષમ બનાવ્યા હોવા છતાં તેમની અસરકારકતા ચર્ચાસ્પદ બની રહે છે. ઉપરાંત ટેલિકોમ ક્ષેત્ર જેવા અનેક સેક્ટર્સમાં લોકાયુક્તની ગેરહાજરીના કારણે ખાનગી સર્વિસ પૂરી પાડનારાઓ સામે ફરિયાદોના ઉકેલ માટે હજી પણ અસરકારક નિયમનકારી તંત્રનો અભાવ જોવા મળે છે. આ બાબત ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (ટ્રાઈ) જેવી સંબંધિત

સેક્ટોરિયલ નિયમનકારી સંસ્થાઓની નાગરિકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક મંચ બનવાની સત્તા તરીકે તેમની જરૂરિયાત અને તેમની ભૂમિકા પર પ્રકાશ પાડે છે.

અત્યાર સુધી ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ જીતવા માટે અસરકારક અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણના મહત્વની કમનસીબે અવગણના કરવામાં આવી રહી છે. બધા જ ક્ષેત્રોમાં ઉદ્યોગોએ માત્ર ગૂડ્સ અને સેવાઓ પૂરી પાડવા પર જ વિચાર કર્યો છે અને વેચાણ બાદ ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક તથા ફરિયાદોના ઉકેલની બાબતને બહુ ઓછું મહત્વ આપવામાં આવ્યું છે. ભારતીય ગ્રાહકે ફરિયાદોના ઉકેલ માટે ત્રણ સ્તરે પડકારોનો સામનો કરવો પડે છે. સૌપ્રથમ તો, ફરિયાદીને તેની ફરિયાદના ઉકેલ માટે કોઈ યોગ્ય મંચ ઉપલબ્ધ છે કે નહીં તે અંગે જ કોઈ માહિતી હોતી નથી.

બીજું, જો તેમને યોગ્ય મંચની ઉપલબ્ધતા અંગે માહિતી હોય તો તેમની ફરિયાદો દાખલ કરવા માટે આ મંચ જ મોટા અવરોધરૂપ બની જાય છે. ત્રીજું, ફરિયાદ કરનાર યોગ્ય સરકારી મંચ પર ફરિયાદ નોંધાવવા માટે તૈયાર થઈ જાય તો પણ આ ફરિયાદો વણઉકલી રહી જાય તેવું જોખમ વધુ રહેલું જોવા મળે છે. આ બાબતે કોઈ પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના એમ કહી શકાય કે



ભારતીય ગ્રાહકોમાં ફરિયાદ દાખલ કરવાની સંસ્કૃતિનો અભાવ જોવા મળે છે. આ પણ વધુ એક એવો અવરોધ છે, જેનો સરકારે ઉકેલ લાવવાની જરૂર છે. દેશમાં ફરિયાદ નિવારણ સંસ્કૃતિ વિકસાવીને, તે માટે પ્રોત્સાહનો આપીને અથવા ફરિયાદ કરનારા ગ્રાહકો હતોત્સાહિત ન થાય તેટલું કરીને પણ સરકાર આ ઉકેલ લાવી શકે છે.

આ પડકારોમાંથી બહાર આવવા અને સાનુકૂળ ગ્રાહક નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર વિકસાવીને બધા જ નાગરિકોને સક્ષમ બનાવવા વર્તમાન સરકારે ‘શાસન માટે એઆરટી’ એટલે કે ઉત્તરદાયિકત્વ, જવાબદારી અને પારદર્શિતા અમલમાં મૂક્યા છે. આ રીતે સરકારે માત્ર દેશમાં વર્તમાન જાહેર ફરિયાદ નિવારણ કામગીરીને ડિજિટાઇઝ જ નથી બનાવી, પરંતુ ફરિયાદ નિવારણ માટે કેટલાક નવા પ્લેટફોર્મ્સ પણ શરૂ કર્યું છે. આ પ્લેટફોર્મ્સમાં રેલવે મંત્રાલયના નિવારણ, પેટ્રોલિયમ, ઓઈલ અને કુદરતી ગેસ મંત્રાલયના ઈ-સેવા, બહુહેતુ ફરિયાદ નિવારણ પ્લેટફોર્મ ગો-એક્ટિવ ગવર્નન્સ એન્ડ ટાઈમલી ઈમ્પ્લિમેન્ટેશન (પ્રગતિ) વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. આ બધા જ પ્લેટફોર્મ્સ નાગરિકોને

સરકારી સેવાઓ સામે તેમની ફરિયાદો નોંધવા સક્ષમ બનાવે છે. એટલું જ નહીં તે ઓનલાઈન મારફત ચોક્કસ કિસ્સામાં ખાનગી સેવા પૂરી પાડનારાઓ સામે પણ ફરિયાદ નોંધાવવા ગ્રાહકોને સક્ષમ બનાવે છે.

ઈન્ફોર્મેશન એન્ડ કમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજી (આઈસીટી)ના ઉપયોગ મારફત આ પહેલોની પહોંચ વધારવાની સાથે આ પહેલોના રીપેકેજિંગને પગલે સરકારની આ પહેલો /પ્લેટફોર્મ્સે અમુક પ્રમાણમાં પહેલા બે પડકારોમાંથી બહાર આવવાનો માર્ગ સરળ થઈ ગયો છે. જોકે, ગ્રાહકોના ફરિયાદના ઉકેલનો ત્રીજો પડકાર એટલે કે સરકાર તરફથી ફરિયાદ વણઉકલી રહી જાય છે, તે અંગે હજી સુધી કોઈ પગલાં લેવામાં આવ્યા નથી.

જાહેર સેવાઓના દૃષ્ટિકોણથી જોઈએ તો પેન્ડિંગ રહેલા ખરડાઓમાંથી એક આ સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવા સક્ષમ છે. લોકપાલ બીલ તરીકે ઓળખાતું ‘ધ રાઈટ ઓફ સિટિઝન્સ ફોર ટાઈમ બાઉન્ડ ડિલીવરી ઓફ ગુડ્સ એન્ડ સર્વિસીસ એન્ડ રીડ્રેસલ ઓફ ધેર ગ્રીવેન્સીસ બિલ’ ૨૦૧૧થી અનામત છે. સરકાર ડિલીવરી ઓફ સર્વિસીસ અને ગ્રીવેન્સીસ રીડ્રેસલ સ્કીમ - ૨૦૧૫ રજૂ કરવા સરકાર વિચારણા કરી હોવા છતાં યોગ્ય નિવારણ તંત્ર તરીકે તે પરિણામ આપી શકે તેમ નથી.

વધુમાં વિવિધ ઓનલાઈન નિવારણ પ્લેટફોર્મ્સની રચના આવકાર્ય પગલું છે, છતાં આ ઓનલાઈન પ્લેટફોર્મ્સના ઉપયોગની જરૂરિયાત અંગેની માહિતી અને નબળી માળખાગત સુવિધાને કારણે મોટાભાગની વસતી આ પ્રકારના ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા તંત્રનો ઉપયોગ

કરવામાંથી બહાર થઈ ગઈ છે. તેથી ગ્રાહકોની ફરિયાદોના ઉકેલ માટે ઓમ્બુડ્સમેનની સ્થાપના કરવી જરૂરી છે. બેન્કિંગ, ઈલેક્ટ્રિક અને વીમા ક્ષેત્રો આ પ્રકારનું વ્યવસ્થા તંત્ર લાગુ કરાયું છે, પરંતુ અન્ય અનેક મહત્વના આર્થિક ક્ષેત્રોમાં તેનો અમલ થવાનો હજી બાકી છે.

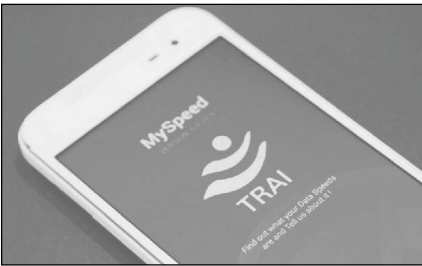
ગ્રાહકોની ફરિયાદોના અસરકારક ઉકેલ માટે અન્ય એક વિકલ્પ જે-તે ક્ષેત્રોના નિયમનકારોને વધુ સત્તા આપવાનો બની શકે છે. આ નિયમનકારો ખાનગી સેવા પૂરી પાડનારાઓ સામે જાહેર ફરિયાદ નિવારણ મંચ માટે એક સાધન તરીકેનું કામ કરી શકે છે. નિયમનકારોને સશક્ત બનાવવા માટે એક મજબૂત તર્ક એવો પણ છે કે સરકારની સરખામણીમાં નિયમનકારો ગ્રાહકોની વધુ નજીક હોવાથી તે સરકાર અને ગ્રાહકો બંને વચ્ચે એક પુલ જેવું કામ કરી શકે છે.

વ્યક્તિગત ગ્રાહક ફરિયાદોના ઉકેલ માટે તેમને સશક્ત બનાવવા ઉપરાંત તેમણે લોકોને પણ ઉત્તરદાયી બનાવવાની જરૂર છે. ચૂંટાયેલી સરકાર પ્રત્યેક પવર્ગોમાં લોકોનો જનાદેશ મેળવીને તેનું મૂલ્ય અને મેરીટ્સ સાબિત કરે છે. જોકે, નિયમનકારો ચૂંટાયેલા નથી હોતા છતાં આ બધા જ લોકોને વધુ જવાબદાય હોય તે જરૂરી છે.

પરંતુ અનેક ક્ષેત્રોમાં નિયમનકારો ટેલિકોમ સેક્ટરમાં ટ્રાઈ પાસે છે તેવી સત્તા ધરાવતા નથી. તેની પોતાની ક્ષમતાઓમાં ઉણપને ઓળખી કાઢતાં નિયમનકારે ‘ટેલિકોમ સેક્ટરમાં ફરિયાદ/વિવાદ નિવારણ’ પર ટીપ્પણી માટે વિનંતી કરતો એક સંશોધન અહેવાલ ૨૦૧૬માં રજૂ કર્યો હતો, આ અહેવાલમાં પણ ટેલિકોમ સેક્ટર માટે ત્રણ તબક્કામાં ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા તંત્ર સ્થાપવા માટે ભલામણ

કરવામાં આવી છે, જે મુજબ ટેલિકોમ સેવા પૂરી પાડનારા દ્વારા વિવાદનો ઉકેલ, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ (સીજીઆરએફ) દ્વારા ઉકેલ અને ટેલિકોમ ઓમ્બુડ્સમેન દ્વારા દૃઢ નિશ્ચયનો સમાવેશ થાય છે. જો કે, આ જરૂરિયાત પર કોઈ પ્રગતિ નહીં કરવામાં આવી છે, જેના કારણે ટેલિકોમ સર્વિસ ગોવાઈડર દ્વારા તેમની ફરિયાદમાંથી મુક્ત નહીં કરવામાં આવેલા ફરિયાદીએ તેની ફરિયાદના ઉકેલ માટે ટેલિકોમ ડિસપ્યુટ્સ સેટલમેન્ટ અને એ પેલેટ ટ્રીબ્યુનલ (ટીડીએસએટી), તેનાથી આગળ ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ ટેલિકોમ્યુનિકેશન્સ (ડીઓટી), કેન્દ્રીકૃત જાહેર ફરિયાદ નિવારણ અને મોનીટરીંગ સિસ્ટમ (સી.પી.આર.જી.એમ.એમ.) અન્યથા કોર્ટનો સંપર્ક સાધવો પડે છે. અન્ય ક્ષેત્રોમાં પણ આ જ પ્રકારના ઉદાહરણો જોવા મળી શકે છે.

ઉપરાંત, દેશના વ્યાપક ભૌગોલિક ક્ષેત્રને ધ્યાનમાં લેતાં ગ્રાહક બાબતોના વિભાગ (ડીઓસીએ), ભારત સરકારની બંધ થઈ ગયેલી પહેલ ગ્રાહક સુવિધા કેન્દ્રો (જીએસકે) અથવા કન્ઝ્યુમર કેર સેન્ટર્સની સ્થાપના જેવી કેન્દ્ર અને રાજ્યોની વિવિધ પહેલોને અનુરૂપ લોકપાલની રચના જરૂરી છે. આ રચના ગ્રાહકોના કલ્યાણ માટેની વિવિધ સેવાઓ સાથે કામ કરીને વન સ્ટોપ સેન્ટર તરીકે કામ કરી શકે છે.



યોજના ફેબ્રુઆરી - ૨૦૧૮

આ કેન્દ્રો રાષ્ટ્રીય અને રાજ્ય ગ્રાહક હેલ્પલાઈનના એક સમાન ઈન્ફર્મેશન અને ટેકનોલોજી (આઈટી) મંચ તરીકે કામ કરી શકે છે. આ પ્રકારના ગ્રાહક સુવિધા કેન્દ્રો (જીએસકે)માં કાઉન્સેલિંગ, ફરિયાદો કરવા અને માહિતી પૂરી પાડવામાં અનુભવ ધરાવતી તાલિમબદ્ધ વ્યક્તિ હોય તે અપેક્ષિત છે ત્યારે કોઈપણ ખાનગી માલ અને સેવા પૂરા પાડનારા સામે ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે આ કેન્દ્રોનો સંપર્ક સાધી શકે છે.

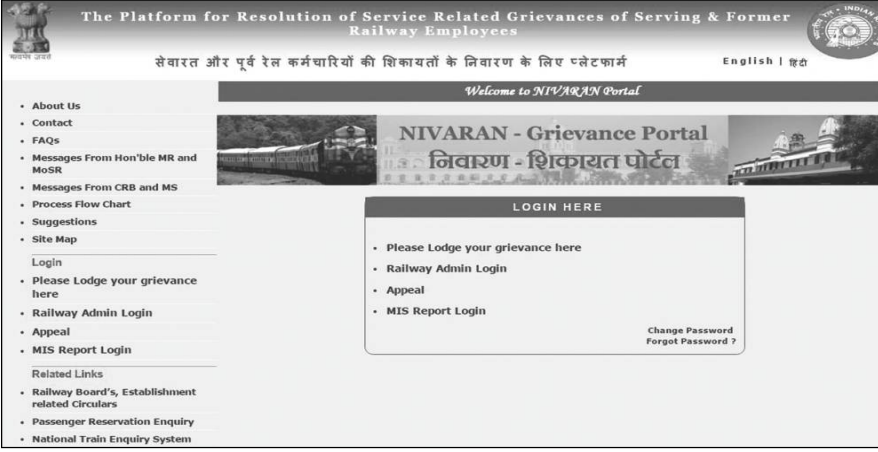
જયપુરમાં સીયુટીએસ આંતરરાષ્ટ્રીય દ્વારા ચલાવવામાં આવતા જીએસકેના અનુભવમાંથી જીએસકે અંગે પુનઃ વિચાર કરવાની જરૂરિયાત ઊભી થઈ છે. તેના અસ્તિત્વના ૧૮ મહિનામાં જીએસકેને વિવિધ ક્ષેત્રોના સંબંધમાં અનેક ફરિયાદો મળી હતી. જોકે, તેમાંથી ૧૧૨૬ ફરિયાદો નાણાંકીય ક્ષેત્ર સંદર્ભે હતી, જે નોટબંધીના સમય બાદ ડિજિટલ પેમેન્ટ્સના મંચ તરફ બદલાઈ શકે છે. જીએસકે પહેલની સફળતા માટે આ પ્રકારના આંકડાઓ પ્રોત્સાહનજનક હતા, કારણ કે આ રીતે ગ્રાહક વિવિધ ભાગોમાં વિવિધ પદ્ધતિ મારફત તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા સક્ષમ બન્યા હતા, જેને પગલે તેમણે બેન્કિંગ ઓમ્બુડ્સમેનના અસ્તિત્વ છતાં જીએસકેનો સંપર્ક સાધ્યો હતો.

ઉપરાંત ગ્રાહકો પણ ગ્રાહક અધિકારો, કાઉન્સેલિંગ અને સમાધાન મારફત ગ્રાહક ફરિયાદો પર માર્ગદર્શન અને સહાય, પ્રત્યેકને સલાહ અને સત્તાવાર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા તંત્રનો સંપર્ક કરવામાં સહાયરૂપ થવા જેવી અન્ય અનેક સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા સક્ષમ બન્યા હતા.

વોલન્ટરી કન્ઝ્યુમર ઓર્ગેનાઈઝેશન્સ દ્વારા પ્રસાર માટે વિવાદ નિવારણના વિવિધ વિકલ્પોને પ્રોત્સાહન આપવું જોઈએ. આ પ્રકારની સંસ્થાઓ ગ્રાહક સંરક્ષણ કાયદા ૧૯૮૬ (સીઓપીઆરએ) હેઠળ સ્થાપિત નેશનલ કમિશન, રાજ્ય કમિશન્સ અને જિલ્લા ફોરમ્સ જેવી વિવાદ નિવારણ સંસ્થાઓ પરનો બોજ ઘટાડવામાં મદદરૂપ પણ થઈ શકે છે.

લગભગ ૩૦ વર્ષ અગાઉ દીવાની અદાલતોના સમર્પિત અને ઝડપી વિકલ્પ બની ગયેલી આ ગ્રાહક અદાલતોમાં પણ દીવાની અદાલતો જેવા જ લક્ષણો વિકસી રહ્યા હોવાનો આક્ષેપ થઈ રહ્યો છે. રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ પંચોની વેબસાઈટ પર દર્શાવવામાં આવેલી સંખ્યા ભલે એમ સૂચવતી હોય કે ગ્રાહક અદાલતોએ તેની સ્થાપનાના સમયથી સફળતાપૂર્વક નેશનલ કમિશનમાં ૮૬.૨૬ ટકા, રાજ્ય કમિશન્સમાં ૮૫.૬૭ ટકા અને જિલ્લા ફોરમ્સમાં ૮૨.૪૩ ટકા કેસોનો ઉકેલ લાવી દીવામાં આવ્યો છે, પરંતુ અભ્યાસો દર્શાવે છે મોટાભાગના કેસોનો ઉકેલ સીઓપીઆરએની સૂચિત સમય મર્યાદાથી ઉપરના સમયમાં આવ્યો હતો. ઉપરાંત અનામત કેસોની ચોક્કસ સંખ્યાને ધ્યાનમાં લઈએ તો તે આંકડો ૪ લાખને પણ વટાવી જાય છે.

‘ન્યાયમાં વિલંબ ન્યાયના ઈનકાર’ સમાન છે તેવી લોકપ્રિય ઉક્તિને સાર્થક ઠેરવતાં આ ગ્રાહક અદાલતો ભારતીય ગ્રાહકોની ફરિયાદ ઉકેલની મહેચ્છાઓ સંતોષાવામાં નિષ્ફળ રહી. તાજેતરનું ગ્રાહક સંરક્ષણ બિલ (૨૦૧૮),



જે વર્તમાન સીસીપીઆરએનું સ્થાન લેશે, તે સેન્ટ્રલ કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન ઓથોરિટી (સીસીપીએ)ની સ્થાપના માટે મંચ પૂરો પાડે છે. તેને ગ્રાહકો માટે ઝડપી ફરિયાદોના નિવારણ લાવવાની કામગીરી સોંપાશે અને તે ક્લાસ-એક્શન કેસો પણ સંભાળશે.

હાલના કેસોની પડતરતા પર સીસીપીએની અસર માત્ર સમય સાથે ચકાસવામાં આવશે. જો કે, તે નોંધવામાં આવ્યું છે કે, આવા વિલંબ ઘણી મોટી સંખ્યામાં ખાલી જગ્યાઓ, અપૂરતી માળખાકીય સુવિધા અને કેન્દ્ર સરકાર અને રાજ્ય સરકારો વચ્ચેના તકરારને કારણે હોય છે. તેઓ આ પ્રકારના ગ્રાહક ફોરમ્સના ભંડોળ અને જવાબદેયિતાના ધોરણો પર ટ્રેડિંગ ચાર્જ રાખે છે. તેથી ખૂબ જ સારા ફરિયાદ નિવારણ તંત્રને સક્ષમ બનાવીને ગ્રાહકોની ફરિયાદો માટે અસરકારક ઝડપી ઉકેલમાં કેન્દ્ર-રાજ્યોના વધુ સારા સંકલનની જરૂર છે.

અહીં માત્ર કેન્દ્ર-રાજ્યોની તકરાર જ સમસ્યા નથી. અન્ય એક મોટો પડકાર એક જ ક્ષેત્રમાં બહુ-વિભાગીય અથવા બહુ-મંત્રાલય નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રનો છે. ઈ-કોમર્સ આવો જ એક ઉદ્યોગ છે અને નેશનલ

કન્ઝ્યુમર હેલ્પલાઈન પર નોંધવામાં આવતી ફરિયાદોની સંખ્યામાં તીવ્ર વધારો થઈ રહ્યો છે. એક અહેવાલ મુજબ વર્ષ ૨૦૧૪-૧૫માં નોંધાયેલી ૧૩,૮૧૨ ફરિયાદોની સરખામણીમાં ૨૦૧૫-૧૬માં ૨૩,૮૫૫ ફરિયાદો અને ૨૦૧૬-૧૭માં ૫૦,૭૬૭ ફરિયાદો નોંધાઈ હતી. તેમ છતાં સરકાર ઈ-કોમર્સ કંપનીઓ સામે ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક સમર્પિત નિયમનકારની નિમણૂક કરવા અંગે વિચારણા કરી રહી નથી.

સીસીપીએનો અમલ થતાં ગ્રાહકોની ચિંતાઓ થોડીક હળવી થશે તેવી અપેક્ષા સેવવામાં આવે છે, તેમ છતાં એક જ નિયમનકારની ગેરહાજરીને કારણે ગ્રાહકો ઈ-કોમર્સ કંપનીઓની સૌથી મહત્વની અસ્કયામત એવી ડિજિટલ ટેકનોલોજીનો જ તેમની સામે ઉપયોગ કરવા પ્રોત્સાહિત થાય છે અને તેઓ ટૂવીટર, ફેસબુક અને અન્ય સોશિયલ મીડિયા પ્લેટફોર્મ્સ પર ફરિયાદો અને નકારાત્મક પ્રતિભાવો આપીને તેમની ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવા પ્રયાસ કરે છે અને સોશિયલ મીડિયાના પ્લેટફોર્મ્સને ફરિયાદ નિવારણ માટે એક સારી તક માનવામાં આવે છે.

ઉપરોક્ત બાબતને ધ્યાનમાં રાખતાં વડાપ્રધાનએ તાજેતરમાં ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની સમીક્ષા કરતી વખતે ગ્રાહકોની એકંદરે વધતી ફરિયાદો અંગે ચિંતા વ્યક્ત કરી હતી. ત્યાર બાદ તેમણે ગ્રાહકોની ફરિયાદોના ઝડપી ઉકેલની ખાતરી માટે વહીવટી વ્યવસ્થાઓમાં નોંધપાત્ર સુધારા માટે હાકલ કરી હતી.

એવું પણ સૂચન કરવામાં આવ્યું છે કે સીસીપીએનો અમલ કરવા ઉપરાંત સમર્પિત અને સક્ષમ સેક્ટોરિયલ નિયમનકારો, સ્વતંત્ર લોકપાલ, જીએસકેસ તેમજ આંતર-સરકારી અને આંતર-મંત્રાલય /આંતર-વિભાગીય સંકલનની ખાતરીથી ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવામાં મદદ થઈ શકે છે. મોદીના મોડલ ઓફ ગવર્નન્સના એઆરટીની ગ્રાહકો દ્વારા સામનો કરવામાં આવતા ત્રિ-સ્તરીય પડકારોના ઉકેલ માટે પરીક્ષા થશે.

લેબક કન્ઝ્યુમર યુનિટી એન્ડ ટ્રસ્ટ સોસાયટી (CUTS) ઈન્ટરનેશનલના ડેપ્યુટી એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર છે. CUTS માં કોમ્પિટીશન ઈન્વેસ્ટમેન્ટ અને આર્થિક નિયંત્રણો અંગેના વિભાગનું નેતૃત્વ સંભાળે છે. માળખાગત સુવિધાઓ અને ઉર્જા ક્ષેત્રમાં ખાસ રસ ધરાવે છે. તે અગાઉ કોમ્પિટીશન પોલિસી અને ઈન્ટેલેક્યુઅલ પ્રોપર્ટી લો વિષયે કામ કરી ચૂક્યા છે.

**E-mail: usm@cuts.rog**

સિદ્ધાર્થ નારાયણ CUTS ઈન્ટરનેશનલના રિસર્ચ એસોસિએટ છે. તે ડિજિટલ ટેકનોલોજી સેક્ટરમાં જાહેર નીતિના મુદ્દાઓમાં સંશોધક તરીકે કામ કરી રહ્યા છે.

**E-mail: usm@cuts.rog**



## ન્યુ ઇન્ડિયા ૨૦૨૨ માટે ઇ-ગવર્નન્સ

ડૉ.યોગેશ સૂરી અને દેશ ગૌરવ શેખરી



ન્યૂનતમ સરકાર અને મહત્તમ સુશાસનના પાયાની બાબત તરીકે ફરિયાદો અને સમસ્યાનું જાહેર નિવારણએ ન્યુ ઇન્ડિયા ૨૦૨૨ની સૌથી મહત્વની અને ચાવીરૂપ બાબત રહી છે. ન્યુ ઇન્ડિયા ૨૦૨૨ તરફ આગળ વધવા માટેની વ્યુહાત્મક યોજના, સંખ્યાબંધ આધુનિક અને નવતર પહેલોનો ઉપયોગ કરીને અને તેમનો શક્ય તેટલા શ્રેષ્ઠતમ રીતે ઉપયોગ કરીને ઇ-ગવર્નન્સ મારફત જનતાની ફરિયાદોનું નિરાકરણ આણવામાં આવે તે હોવી જોઈએ. તે બાબતની સાથે જ જાગૃતિના પ્રસાર, માહિતીના પ્રચાર-પ્રસાર અને જનતાની વ્યાપક ભાગીદારી સાથે ભારત ઇ-ગવર્નન્સ મારફત જનતાના અધિકારોને લગતી ફરિયાદોનું નિરાકરણ આણવાના તંત્ર સાથે બંધુ રાષ્ટ્રો વચ્ચે સૌથી અગ્રજ રહેશે.

ન્યૂનતમ સરકાર અને મહત્તમ સુશાસનના પાયાની બાબત તરીકે ફરિયાદો અને સમસ્યાનું જાહેર નિવારણએ ન્યુ ઇન્ડિયા ૨૦૨૨ની સૌથી મહત્વની અને ચાવીરૂપ બાબત રહી છે. અને તે બાબત સાથે એકદમ નજીકથી જોડાયેલી બાબત, ભારતમાં ખાસ કરીને છેલ્લાં કેટલાંક વર્ષોથી અનોખા અને આધુનિક પહેલ મારફત થયેલ ઇ-ગવર્નન્સનો વિકાસ છે. ઇન્ફરમેશન અને કમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજી (ICT)ના વિકાસ અને તેમાં પ્રગતિ સાથે, હવે ઘણી બધી સેવાઓ જનતાને ઓનલાઇન રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવાનું એકદમ સરળ બની ગયું છે. ઇલેક્ટ્રોનિક્સ એન્ડ ઇન્ફરેશન ટેકનોલોજી વિભાગના નેજા હેઠળના નેશનલ ઇ-ગવર્નન્સ ડિવિઝનના (NeGD)એક અંદાજ અનુસાર વિભિન્ન કેન્દ્રીય મંત્રાલયો અને રાજ્યોની સરકારો દ્વારા હાલ જનતાને ૩૫૦૦ કરતાં પણ વધારે અલગ-અલગ ઇ-સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી રહી છે. એનઆઈસીના એક અંદાજ અનુસાર, કેન્દ્રીય મંત્રાલયો અને રાજ્યોની સરકારોની ૮૦૦૦ કરતાં પણ વધારે અલગ-અલગ પોર્ટલ અને વેબસાઇટો તેના દ્વારા સંચાલિત કરવામાં આવી રહી છે.

### સેવોત્તમ અને CPGRAMS

ભારત સરકારના વિભિન્ન

મંત્રાલયો અને વિભાગોના કામકાજને કારણે ઉદ્ભવતી જાહેર ફરિયાદો માટે વહીવટી સુધારણા અને જાહેર ફરિયાદ વિભાગએ (DARPG)મુખ્ય નીતિ ઘડનાર, નજર રાખનાર અને સમન્વયની જવાબદારી ભજવનાર વિભાગ છે. DARPG એ સેવોત્તમ નામે એક માળખું અથવા ફેમવર્ક તૈયાર કર્યું છે, જેનો અર્થ જાહેર સેવામાં શ્રેષ્ઠતા થાય છે. આ યોજના અન્વયે, દરેક સરકારી વિભાગમાં સીટીઝન ચાર્ટર હોવું ફરજિયાત છે, જેમાં મુખ્ય સેવા અને સેવાના માપદંડો અને તે પૂર્ણ થવાનો સમયગાળો, જનફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અને જાહેર સેવા પ્રદાન માપદંડોના મૂલ્યાંકન અને તેમાં સુધારા માટેના તંત્ર સહિતની બાબતો દર્શાવેલી હોવી જોઈએ. સાથે ગ્રાહકોના પ્રતિભાવ, કર્મચારીઓને પ્રેરણા અને માળખાકીય સુવિધાથી બનેલા સર્વિસ ડિલીવરી ઇઈનેબલર પર પણ ભાર અપાયો છે. DARPG એ વર્ષ ૨૦૦૭થી જ સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ પબ્લિક ગ્રીવેન્સિસ રિઝેસ એન્ડ મોનિટરિંગ સિસ્ટમ (CPGRAMS) લાગુ કરેલી છે તે ભારત સરકાર દ્વારા કેન્દ્રીયકૃત, પારદર્શક, જવાબદેય અને કાર્યદક્ષ રીતે જન-ફરિયાદોનું નિરાકરણ આણવા અને તેની પર નજર રાખવા માટે શરૂ કરાયેલ ફ્લેગશિપ પહેલ છે. તે ઓનલાઇન, ટપાલ મારફત અથવા હાથે મળેલી ફરિયાદોને નોંધી કે દાખલ કરીને

તેના નિવારણ માટે કામ કરતી એક પ્રમાણિત વેબ આધારિત સમાધાન પૂરું પાડનારી અને એકીકૃત એપ્લિકેશન છે. હાલ ૧૩૯ મંત્રાલયો /વિભાગો /રાજ્યો / કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો અને અન્ય સર્વોચ્ચ સંગઠનોને CPGRAMS સાથે જોડી દેવામાં આવ્યાં છે. તે હિંદી ભાષામાં ઉપલબ્ધ છે. સ્થાનિક ભાષાના ઈન્ટરફેસ સાથે ૯ રાજ્યો અને કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશોની સરકારોએ પણ CPGRAMS શરૂ કર્યા છે. તેમાં હરિયાણા, ઓડિશા, મિઝોરમ, રાજસ્થાન, મેઘાલય, પુદુચેરી, ઉત્તરાખંડ, ઝારખંડ અને પંજાબ સામેલ છે.

વિભાગોને CPGRAMS મારફત મળેલી ફરિયાદોને સંબંધિત વિભાગો કે મંત્રાલયોને મોકલી આપવામાં આવે છે. અને તે બાદ તે ફરિયાદોનું નિવારણ સંબંધિત મંત્રાલય કે વિભાગ દ્વારા વિકેન્દ્રીકૃત રીતે કરવામાં આવે છે. કેન્દ્ર સરકાર હસ્તક ફરિયાદોના અસરકારક રીતે નિવારણ માટે, વિભાગ નિયત સમયાંતરે જનફરિયાદોના નિવારણની સ્થિતિની સમીક્ષા પણ કરે છે. ઘણાં રાજ્યોની સરકારો પણ તેનો પોતાનાં રાજ્યોમાં જનતાની ફરિયાદો પર નજર રાખવા માટે તેનો ઉપયોગ કરે છે. અનુભવો દર્શાવે છે કે CPGRAMS એ એક સારી શરૂઆત કરી છે, ત્યારે જનતા પોતાની ફરિયાદો પોસ્ટ કરી શકે અને તેમનું નિવારણ થઈ શકે તે માટેના મોટા મથ તરીકે બનાવવા માટે તેને નોંધપાત્ર રીતે સુધારવાની જરૂર છે. વિભાગને મળતી ટોચની ફરિયાદોના ઉદ્ભવ માટેના કારણોના મૂળની ઓળખ કરવા અને સુધારા માટે ધ્યાન આપવાના વિસ્તારોની ઓળખ કરવા માટે CPGRAMS નો અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરવાની જરૂરિયાત છે. સંબંધિત વિભાગો અથવા મંત્રાલયો કે સંગઠનોમાં આ તંત્રના સારા એકીકરણ અને સમાંતર તંત્રની

યોજના ફેબ્રુઆરી - ૨૦૧૮

જરૂર છે.

DARPG એ પણ પોતાની ભૂમિકા ભજવી રહ્યું છે. તેણે પબ્લિક ગ્રીવેન્સિસ કોલ સેન્ટર, ટ્રિવિટર સેવા અને CPGRAMS નું નવું વર્ઝન પણ શરૂ કર્યું છે. જેમાં કેટલીક વધારાની વિશેષતાઓને આવરી લઈને ટૂંકમાં તેને લોન્ચ કરાશે. આઈટી આધારિત ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર તરફ વધવા પ્રોત્સાહિત કરવા માટે પ્રશસ્તિ પત્ર મારફત સારા પ્રદર્શન માટે એવોર્ડ આપવાની પણ પહેલ શરૂ કરાઈ છે. સાથે જ અહીં ઉલ્લેખ કરવો જરૂરી છે કે ટૂંકમાં જ સુધારાઓ પર નજર રાખવા માટે ઓનલાઈન ડેશબોર્ડનો પ્રારંભ થવાનો છે.

**પબ્લિક સર્વિસ ડિલિવરી એક્ટ**

ભારત સરકારે રાઈટ્સ ઓફ સિટિઝન્સ ફોર ટાઈમ બાઉન્ડ ડિલિવરી ઓફ ગુડ્સ એન્ડ સર્વિસ એન્ડ રિગ્રેસલ ઓફ ધેર ગ્રીવેન્સિસ બિલ, ૨૦૧૧ (નાગરિકોનો સમયસર માલ અને સેવા મળવાનો અધિકાર અને તેમની ફરિયાદોનું નિવારણ બિલ)નો ડિસેમ્બર ૨૦૧૧માં લોકસભામાં પ્રસ્તાવ કર્યો હતો. આ ખરડામાં દેશના પ્રત્યેક નાગરિકને સમયસર રીતે માલ સામાન અને સેવા ઉપલબ્ધ થઈ રહે તે માટેના અધિકાર, સિટીઝન ચાર્ટરનું ફરજિયાત પ્રકાશન, સિટિઝન ચાર્ટરનું અનુસરણ નહીં કરવા બદલ ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર તેમજ કસૂરવાર અધિકારીને સજા અને નાગરિકને સમાન રકમના વળતરની ચુકવણીની જોગવાઈ કરવામાં આવી હતી. પરંતુ ૧૫મી લોકસભાના વિસર્જનની સાથે જ આ ખરડો રદ થઈ ગયો હતો. હાલ એમ માનવામાં આવી રહ્યું છે કે સરકાર આ માટે નવો કાયદો લાવી રહી છે. દરમિયાન, અપેક્ષા સેવાઈ રહી છે કે તેને એક યોજનાના સ્વરૂપમાં શરૂ કરવામાં આવશે અને તેનાથી મળનારા અનુભવો એક નવો અને સુધારાયેલો કાયદો ઘડવામાં

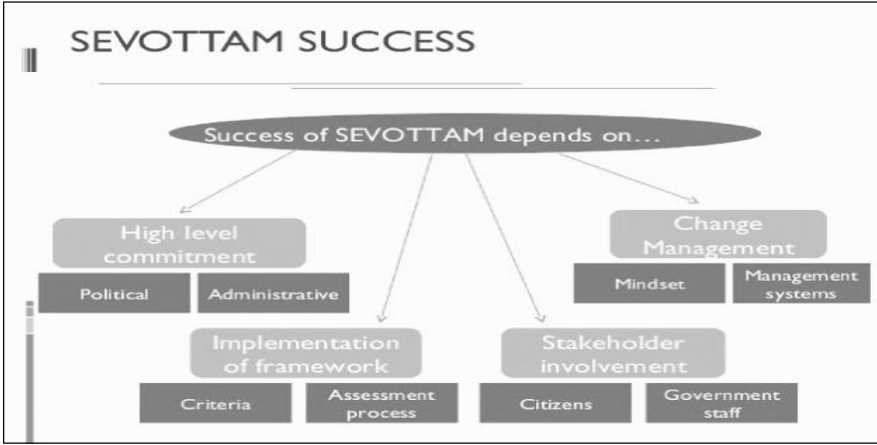
મદદરૂપ બનશે.

**UMANG(ઉમંગ)**

દેશમાં હવે ઈ-ગવર્નન્સ માટે મોબાઈલ ફોન પણ સમાન રીતે મહત્વપૂર્ણ બનતા જઈ રહ્યા હોવાથી, સરકારે તાજેતરમાં જ યુનિફાઈડ મોબાઈલ એપ્લિકેશન ફોર ન્યુ-એજ ગવર્નન્સ (UMANG) નો પ્રારંભ કર્યો છે. ઈલેક્ટ્રોનિક્સ એન્ડ ઈનફરમેશન ટેકનોલોજી મંત્રાલય અને નેશનલ ઈ-ગવર્નન્સ ડિવિઝન દ્વારા વિકસિત કરવામાં આવેલી આ એપ્લિકેશન UMANG તમામ ભારતીય નાગરિકોને કેન્દ્ર સરકારથી માંડી સ્થાનિક સરકારના એકમો અને અન્ય નાગરિક કેન્દ્રીત સેવાઓ સુધી અખિલ ભારતીય ધોરણે એક્સેસ માટે એક સિંગલ પ્લેટફોર્મ ઉપલબ્ધ કરાવે છે. આ સેવાઓને કેન્દ્ર અને રાજ્યોની સરકારોના વિભાગો, સ્થાનિક એકમો અને ખાનગી સંગઠનોની અન્ય ઉપયોગી સેવાઓ વચ્ચે વહેંચાયેલી છે. આ એપ્લિકેશન એક એકીકૃત વલણ પૂરું પાડે છે, જ્યાં નાગરિકો બહુવિધ સરકારી સેવાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે એપ્લિકેશનને ઈન્સ્ટોલ કરી શકે છે. તેને સ્માર્ટફોન્સ, ટેબલેટ્સ અને ડેસ્કટોપ્સ મારફત પણ એક્સેસ કરી શકાય છે.

**MyGov**

MyGov.in એ એક અનોખી અને આધુનિક એવી સહભાગી ગવર્નન્સ પહેલ છે, જેમાં સામાન્ય નાગરિકોને આવરી લેવામાં આવ્યા છે. તેનો પ્રારંભ વડાપ્રધાને ૨૦૧૪માં કર્યો હતો. આ પ્લેટફોર્મ હવે માહિતીના પ્રદાન અને જનતા પાસેથી માહિતી અને અભિપ્રાય મેળવવા માટેનું એક અભિન્ન પ્લેટફોર્મ છે. તે નાગરિકોને દેશની શાસન પ્રક્રિયામાં તેમની વાત કહેવાની તક પૂરી પાડે છે અને તેમના માટે કરી શકાય તેવા લક્ષ્યાંકોના અમલીકરણ સહિત વિભિન્ન ક્ષેત્રે સ્ટેકહોલ્ડર બનવા



માટેની તક પૂરી પાડે છે. અંદાજ અનુસાર MyGovના ૧૭ લાખ કરતા પણ વધારે યુઝરો છે જેઓ તેમાં પ્રદાન કરી રહ્યા છે અને ભાગ લઈ રહ્યા છે, તેને વધુ વિકસિત કરવા માટે દર અઠવાડિયે ૧૦,૦૦૦ કર્તા વધુ પોસ્ટ મળી રહી છે.

### અન્ય નાગરિક કેન્દ્રિત સેવાઓ

એ જાણીને આનંદ થશે કે દેશના કેટલાંક રાજ્યોની સરકારોએ નાગરિકો પોતાની ફરિયાદો દાખલ કરાવી શકે તે માટે ઓનલાઇન પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ શરૂ કર્યો છે. તેવી થોડીઘણી પહેલોમાં ઉત્તર પ્રદેશનો લોકવાણી પ્રોજેક્ટ સામેલ છે, જે નાગરિકોને સરકારી સેવાઓ અંગેની પોતાની ફરિયાદોને કિઓસ્ક સેન્ટરમાં સરળ રીતે દાખલ કરાવવામાં અને ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી ૧૫ દિવસમાં જ તેનું નિરાકરણ લાવવામાં મદદ કરે છે. સાથે જ જનસુનવાઈ અથવા ઈ-સંવાદ નામક પોર્ટલનો પણ પ્રારંભ કરવામાં આવ્યો છે જે પોર્ટલો સંપૂર્ણપણે ઈ-ગવર્નન્સ મારફત ફરિયાદોના નિરાકરણ પ્રત્યે સમર્પિત છે. હવે લોકવાણી પર કરાયેલી તમામ ફરિયાદો આ પોર્ટલ પર ઉપલબ્ધ છે.

આંધ્રપ્રદેશ સરકારની ઓનલાઇન પોર્ટલ ‘aponline.com’ આ રાજ્ય સરકાર દ્વારા સ્થાપિત કરાયેલી સૌથી વ્યાપક સેટઅપ પૈકીની એક છે જે સરકાર અને

જનતા વચ્ચે ઈ-ઇન્ટરફેસ ઉપલબ્ધ કરાવતું સેટઅપ છે. સરકાર તેની મારફત પોતાના સમયસર સેવા અને સુશાસન પૂરું પાડવાની પહેલના ભાગરૂપે જનતાને એકીકૃત ફરિયાદ નિવારણ ચેનલ પૂરી પાડે છે જેને પીપલ ફર્સ્ટ અથવા ‘www.meekosam.ap.gov.in’ કહેવાય છે અને પીપલ ફર્સ્ટ મોબાઇલ એપનો પણ રાજ્ય સરકાર દ્વારા સપ્ટેમ્બર ૨૦૧૭માં પ્રારંભ કરાયો હતો. સાથે જ કેરળ સરકાર દ્વારા ઈ-પરિહનાનુનો પ્રારંભ કરાયો હતો. જેનાથી લોકો ઓનલાઇન રીતે પોતાની ફરિયાદ દાખલ કરાવી શકે. ફરિયાદોને એસએમએસ, વોટ્સએપ, ઈ-મેલ વગેરે જેવાં માધ્યમથી પણ મેળવી શકાય છે.

### G2C થી આગળ જનતાની ફરિયાદો

આ વાતને નોંધવી મહત્વપૂર્ણ છે કે જનતાની ફરિયાદો માત્ર તેઓ સરકારી વિભાગો સાથે કામકાજ કરવા જાય ત્યાર પૂરતી મર્યાદિત નથી હોતી. નાગરિકો, જ્યારે તેઓ કોઈ માલ સામાન ખરીદે કે સેવા લે, જે ગ્રાહક સંરક્ષણના દાયરામાં આવતી હોય, ત્યારે પણ તેમને સંખ્યાબંધ ફરિયાદો હોઈ શકે છે. ધ ઈન્ટિગ્રેટેડ ગ્રીવેન્સિસ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ (INGRAM)એ ગ્રાહકોને લગતી બાબતોના વિભાગ દ્વારા શરૂ કરવામાં આવેલી પોર્ટલ છે. આ પોર્ટલનો પ્રારંભ

ગ્રાહકોને પોતાના અસંતોષ સંબંધિત ફરિયાદો દાખલ કરી શકે તે માટે કરાયો છે. તેણે ગ્રાહકો, સરકારી એજન્સીઓ, ખાનગી કંપનીઓ, નિયામકો અને કોલ સેન્ટર્સ જેવા તમામ સંબંધિત સ્ટેકહોલ્ડર્સને એક સિંગલ પ્લેટફોર્મ પર લાવી દીધા છે.

### ભવિષ્યનો અંદાજ

જાહેર સેવાઓ અને ફરિયાદોના નિવારણ તરફ નજર કરીએ તો, જોવા મળે છે કે કેટલાક પાયાના સિદ્ધાંતો છે જેમને અનુસરવા જરૂરી છે. તે સિદ્ધાંતોમાં કોઈપણ પ્રકારના ચહેરા વિના, કાગળની કાર્યવાહી વિના, કેશલેસ રીતે પૂરી પાડવાની સાથે, તમામ નાગરિકોને કનેક્ટિવિટી અને ડિજિટલ ઓળખ ઉપલબ્ધ કરાવવી, આધાર સમર્થિત ફાયદાની સીધી ખાતામાં ટ્રાન્સફર, ફોર્મ અને પ્રક્રિયાને સરળ બનાવવી અને ઈ-પ્લેટફોર્મ પૂરાં પાડવા સહિતનાં પગલાં સાથે સેવાઓને જનતાને ઉપલબ્ધ કરાવવી સામેલ છે.

ગુડ ગવર્નન્સ અંગે પોતાના રિપોર્ટમાં સચિવોના એક જૂથે અવલોકન કર્યું હતું કે સેવા પ્રદાતા અધિકારીઓમાં ક્ષમતા નિર્માણ, જ્ઞાનમાં સુધારો, પ્રક્રિયાને સુવ્યવસ્થિત કરવી, યોગ્ય રીતે નજર રાખવી, સરકારી સ્ટાફના વ્યવહારમાં સુધારો અને તેમને વધુ પારદર્શક અને જવાબદેય બનાવવાની જરૂર છે. સેવાના અધિકાર કાયદા પ્રત્યે જાહેર જનતા વચ્ચે તેમના અધિકારો પ્રત્યે જાગૃતિ લાવવાની પણ જરૂરિયાત છે. કાયદા હેઠળ વિનંતી અને અપીલ દાખલ કરવા માટેની પદ્ધતિ અને પ્રક્રિયાને પણ વધુ સરળ બનાવવાની જરૂર હોવાની સાથે જ ઈ-ગવર્નન્સ મારફત અપીલ કે વિનંતી દાખલ કરવા માટે વૈકલ્પિક રીતો પૂરી પાડવા ડિઝાઇન કરાયેલી નવતર પ્રક્રિયાની પણ જરૂર છે. તે સિવાય જનતા કોઈ પણ પ્રકારની અગવડ કે તકલીફ વિના પોતાની ફરિયાદો કે અપીલ અથવા વિનંતી દાખલ કરી શકે તે માટે તેમને સમર્થન પૂરું પાડવા અને તેના વિશે જાગૃતિ

ફેલાવવા માટે સિવિલ સોસાયટી અને મીડિયા સાથે રચનાત્મક સહકાર માટે સંસ્થાગત તંત્રની સ્થાપના કરવાની પણ જરૂરિયાત હોવાનું કહેવાયું હતું. આ મુદ્દાઓનું પ્રાધાન્યતાના ધોરણે કેન્દ્ર અને રાજ્યોની સરકારો દ્વારા નિરાકરણ આણવામાં આવે તે જરૂરી છે.

કોષ્ટક -૧: ઈ-તાલ હેઠળ થયેલા ટ્રાન્ઝેક્શનની સંખ્યા (મિલિયનમાં)		
વર્ષ	કુલ ટ્રાન્ઝેક્શન	ટ્રાન્ઝેક્શન પ્રતિ માસ
૨૦૧૩	૨,૧૪૮	૬.૫
૨૦૧૪	૩,૫૭૭	૮.૬
૨૦૧૫	૭,૬૦૮	૨૦.૭
૨૦૧૬	૧૦,૮૮૮	૨૮.૬
૨૦૧૭	૩૦,૧૮૧	૮૨.૫

સ્ત્રોત: [etaal.gov.in](http://etaal.gov.in)

આઈસીટીની સ્વીકૃતિએ સરકારમાં વિભિન્ન સ્તરે નવી શરૂઆતો કરી છે. સરકારી કર્મચારીઓની બાયોમેટ્રિક અટેન્ડેન્સ (હાજરી) થી શરૂઆત કરીને, તમામ યોજનાઓના લાભાર્થીઓના ડેટાબેઝને ડિજિટલાઈઝ કરવો, આધાર નંબર સાથે તેમને જોડવા. લાભાર્થીઓના પ્રમાણિકરણ કે ખરાઈ માટે પીઓએસ મશીનોનો ઉપયોગ કરવો અને અંતે નાણાકીય સહાયને લાભાર્થીના આધાર સાથે જોડાયેલા બેન્ક ખાતામાં ટ્રાન્સફર કરવાની બાબત સામેલ છે. જે બાબતોએ જનતાને સેવા ઉપલબ્ધ કરાવવાની રીતોમાં સુધારો કર્યો છે. આધાર સમર્થિત લાભમાં લાભની રકમમાં થતા વળતરનું નિવારણ, નકલી, ડુપ્લિકેટ, અને ભૂતિયા લોકોના નામ લાભાર્થી લોકોની યાદીમાંથી દૂર થવા જેવી બાબતો સામેલ છે. ડાયરેક્ટ બેનિફિટ ટ્રાન્સફર સ્કીમ (dbtbharat.gov.in) હેઠળ એલપીજી અને ખાદ્ય સબસિડીને સીધી લાભાર્થીના ખાતામાં જમા કરાવવામાં આવે છે અને ૨૦૧૭માં ખાતર માટે અલગ લાભાર્થી મોડલનો પ્રારંભ કરવામાં આવ્યો છે. પ્રધાનમંત્રી જનધન

યોજના ફેબ્રુઆરી - ૨૦૧૮

યોજના પણ આધાર સાથે જોડાણ બાદ વધારે અસરકાર બની ગઈ છે.

e-Taal, પોર્ટલ જે ઈ-ગવર્નન્સ પ્રોજેક્ટ્સના ઈલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્ઝેક્શનનો પ્રસાર કરે છે, તેના હેઠળ વર્ષ ૨૦૧૭માં ૩૫૦૦ કરતાં પણ વધારે સેવાઓને આવરી લેતાં ૩૦ અબજ કરતા પણ વધારે ટ્રાન્ઝેક્શન થયાં છે. વર્ષ ૨૦૧૭ના રોજના ૬.૫ મિલિયન ટ્રાન્ઝેક્શનની તુલનામાં e-Taal હેઠળ હાલ ટ્રાન્ઝેક્શનનો આંકડો વધીને રોજનો ૮૨ મિલિયન થઈ ગયો છે. આ બાબત સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવે છે કે ઈ-સેવાઓ નાગરિકો સાથે સંપર્ક માટેના માધ્યમ તરીકે સતત લોકપ્રિય બનતી જઈ રહી છે. દેશના સુદૂરવર્તી ગ્રામીણ વિસ્તારો સહિતના ક્ષેત્રોમાં મોબાઈલ ફોન, સ્માર્ટફોન્સ અને વોટ્સએપ વગેરે જેવી ઓપ્લિકેશનો સહિત ટેકનોલોજીની સ્વીકૃતિ તરફ નજર કરતા આ વાતે કોઈ શંકા નથી કે આગામી થોડાં વર્ષોમાં એવી કોઈ સેવા બાકી રહેશે, જેમાં માનવીય હસ્તક્ષેપની જરૂર રહી જશે.

CPGRAMS એક ફ્લેગશિપ પહેલ તરીકે સામે આવી છે અને તે માત્ર કેન્દ્ર સરકાર જ નહીં બલકે તમામ રાજ્યોની સરકારો અને ઉપ-રાજ્ય સ્તરે જનતાની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક મોટા મંચ તરીકે બનવાની સંભાવના ધરાવે છે, તેમને માત્ર આ પોર્ટલ સાથે જોડવાની જરૂર છે. તે તમામ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ.

૧૫ વર્ષ બાદના ભારત પર નજર કરીએ તો, ભારત પાસે એવું શાસન તંત્ર હોવું જ જોઈએ, જ્યાં સેવાના માપદંડો વિશ્વમાં પ્રવર્તમાન શ્રેષ્ઠતમ માપદંડો અનુસાર હોય. તમામ G2C સેવાઓ ઓનલાઈન હોવી જોઈએ, લાઈસન્સ, પરમિશન, સર્ટિફિકેટ, રજિસ્ટ્રેશન, સોશિયલ લાભો વગેરે જેવી સેવાની પ્રાપ્તિ માટે જનતાએ સરકારી કચેરીની મુલાકાતે જવું પડે અથવા સરકારી કર્મચારી સાથે સંવાદ કરવો પડે તેવી બાબતોને દૂર કરવી પડશે. જાહેર સેવા પ્રદાન કાયદો ૨૦ રાજ્યોમાં પહેલાથી જ અમલમાં છે અને દેશના વધુ રાજ્યોએ તેમને અનુસરવાની જરૂર છે.

ગ્રાહકોની ફરિયાદોના સંદર્ભમાં વાત કરીએ તો, ફરિયાદોના નિવારણ માટેના તંત્ર કે સિસ્ટમને વધુ કાર્યદક્ષ અને પારદર્શક બનાવવા માટે આઈટીનો સાધન તરીકે ઉપયોગ કરવાની દિશામાં આગળ વધવા માટે ઘણી લાંબી મજલ કાપવી પડશે. જનતા વચ્ચે તેમના અધિકારોના વ્યાપક પ્રસારના વિઝનને વાસ્તવિકતામાં પરિવર્તિત કરવા માટે અને તેઓ પોતાના અધિકારો અને તકો પ્રત્યે જાગૃત બને તે માટે જાગો ગ્રાહક જાગો જેવા અભિયાનોને પ્રાધાન્યતા આપવી પડશે. વધુમાં CONFONET યોજના હેઠળ, તમામ ગ્રાહક ફોરમોનું કમ્પ્યુટરનકરણ અને નેટવર્કિંગ કરાવવું જોઈએ જેથી તેઓ ઓનલાઈન રીતે માહિતીના પ્રચાર અને પ્રસાર માટે સમર્થ બને અને કેસોનો ઝડપી રીતે નિકાલ થવાનું સુનિશ્ચિત થઈ શકે.

તેથી, ન્યુ ઈન્ડિયા ૨૦૨૨ તરફ આગળ વધવા માટેની વ્યૂહાત્મક યોજના, સંખ્યાબંધ આધુનિક અને નવતર પહેલોનો ઉપયોગ કરીને અને તેમનો શક્ય તેટલા શ્રેષ્ઠતમ રીતે ઉપયોગ કરીને ઈ-ગવર્નન્સ મારફત જનતાની ફરિયાદોનું નિરાકરણ આણવામાં આવે તે હોવી જોઈએ. તે બાબતની સાથે જ જાગૃતિના પ્રસાર, માહિતીના પ્રચાર-પ્રસાર અને જનતાની વ્યાપક ભાગીદારી સાથે ભારત ઈ-ગવર્નન્સ મારફત જનતાના અધિકારોને લગતી ફરિયાદોનું નિરાકરણ આણવાના તંત્ર સાથે વધુ રાષ્ટ્રો વચ્ચે સૌથી અગ્રજ રહેશે.

ડૉ.યોગેશ સૂરી નીતિ આયોગના સલાહકાર છે તથા સુશાસન અને સંશોધન, વોટર એન્ડ લેન્ડ રિસોર્સ વર્ટિકલ્સ વિભાગના ઈન્ચાર્જ છે. તે પ્રધાન મંત્રીની ઈકોનોમી એડવાઈઝરી કાઉન્સિલ સાથે જોડાયેલા છે.

(E-mail: [yogesh.suri@gov.in](mailto:yogesh.suri@gov.in))

દેશ ગૌરવ સેખરી નીતિ આયોગ (ગવર્નન્સ અને રિસર્ચ) માં કન્સલ્ટન્ટ છે. તે અર્થશાસ્ત્ર, ગવર્નન્સ, રમત-ગમત અને અન્ય નીતિ વિષયક બાબતો ઉપર વિશેષ ધ્યાન આપે છે.

(E-mail: [dg.sekhri@nic.in](mailto:dg.sekhri@nic.in))

## મહિલાઓ માટે ફરિયાદ નિવારણની પદ્ધતિ

વી. અમુથાવલ્લી



ગૃહિણીઓ તેમજ ઓફિસોમાં અને અન્યત્ર કાર્ય કરતી મહિલાઓની ફરિયાદોના નિવારણ માટે પહેલ કરવા કેન્દ્ર સરકારે ઘણાં પગલાં ભર્યાં છે. ફરિયાદોના નિવારણની કોઈપણ વ્યવસ્થાને માહિતી એકત્ર કરી એનું પૃથક્કરણ કરવાની વ્યવસ્થા દ્વારા ટેકો પૂરો પાડવાનું જરૂરી છે. ફરિયાદો જાહેર સંસ્થાઓ માટે, એમનું વહીવટીતંત્ર સુદૃઢ કરવા, એમની પ્રતિષ્ઠા વધારવા તથા લોકોનો વિશ્વાસ વધારવા અને સંસ્થાની કાયદેસરતા વધારવા માટે ઘણી મૂલ્યવાન છે. ફરિયાદી તરફનો અભિગમ એક મિત્ર તરીકેનો હોવો જોઈએ અને ફરિયાદને પોતાની કામગીરી સુધારવાની એક તક લેખવી જોઈએ.

જા

હેર ફરિયાદ નિવારણની કાર્યપદ્ધતિ, વહીવટી પ્રક્રિયાઓની કાર્યક્ષમતા અને

અસરકારકતાનો અડસટ્ટો કાઢવામાં એક સંકેતરૂપ કાર્ય બજાવે છે. કોઈ પણ વહીવટી વ્યવસ્થામાં જાહેર એટલે કે લોકોની ફરિયાદોની ધારણા હંમેશાં રહે છે. નાગરિકો પરત્વે મૈત્રીપૂર્ણ કોઈ પણ વહીવટી તંત્રમાં લોકોની ફરિયાદોની સમયસર રજૂઆત અને એનું નિવારણ આવશ્યક છે. ભારત સરકારે આ દિશામાં કેટલીક પહેલ કરી છે. આ ફરિયાદો હાથ ધરવા માટે ટોચની સપાટીએ કેન્દ્ર સરકારમાં મુખ્યત્વે બે મધ્યવર્તી સંસ્થાઓ નિયુક્ત કરવામાં આવી છે :

- (૧) વહીવટી સુધારા અને જાહેર ફરિયાદોનો વિભાગ, કેન્દ્રીય કર્મચારીઓ, જાહેર ફરિયાદો અને પેન્શન મંત્રાલય
- (૨) જાહેર ફરિયાદોનું નિર્દેશાલય, કેબિનેટ સચિવાલય. કેબિનેટ સચિવના અધ્યક્ષપદે, ફરિયાદોના નિવારણ માટે રચાયેલી સચિવોની ખડી સમિતિ ભારત સરકારનાં જુદા જુદા મંત્રાલયો - વિભાગોની ફરિયાદ નિવારણ માટેની કાર્યપદ્ધતિની સમીક્ષા કરે છે.

સરકારી વિભાગ એને મળેલી ફરિયાદોના આધારે, જે ક્ષેત્રો સંબંધમાં વારંવાર ફરિયાદો મળી હોય એવાં સમસ્યારૂપ ક્ષેત્રોને શોધી કાઢે છે. આ સમસ્યારૂપ ક્ષેત્રોનું પૃથક્કરણ કરવામાં આવે છે. સરકારી વિભાગોએ માત્ર ફરિયાદો હાથ ધરવા માટે ખાસ અધિકારીઓ નિયુક્ત કર્યાં છે. સરકારી વિભાગો દ્વારા એના રિસેપ્શન કાઉન્ટર તથા અન્ય સ્થળોએ, આવા અધિકારીઓનાં નામ, એમનો હોદ્દો, ઓફિસમાં રૂમ નંબર, ટેલિફોન નંબર વગેરે પ્રદર્શિત કર્યાં છે.

ગૃહિણીઓ તેમજ ઓફિસોમાં અને અન્યત્ર કાર્ય કરતી મહિલાઓની ફરિયાદોના નિવારણ માટે ઘણી બધી પહેલ કરવા કેન્દ્ર સરકારે ઘણાં પગલાં ભર્યાં છે. કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા મહિલાઓ સાથેના તમામ સ્વરૂપના ભેદભાવોની નાબૂદીના કન્વેન્શન, હજાર વર્ષના વિકાસના લક્ષ્યાંકો, મહિલાઓના સશક્તિકરણ માટેની રાષ્ટ્રીય નીતિ અને સર્વ જાતિ સમાવેશક સમાજ માટેના ટકી શકે એવા વિકાસનાં ધ્યેયો સાથે સુસંગત એવી ઘણી બધી યોજનાઓની પહેલ કરવામાં આવી છે, જેને પરિણામે નીતિઓની જરૂરિયાતો પૂરી કરવાના પ્રયાસો ઉપર વિધાયક પ્રભાવ પડ્યો છે.

મહિલાઓ અને બાળ વિકાસ વિભાગ તથા સામાજિક ન્યાય અને સશક્તિકરણના મંત્રાલયે, જાતીય સમાનતા અને છોકરા-છોકરીનો રેશિયો સુધારવામાં તેમજ કન્યાની બાળ હત્યા જેવાં દૂષણોના નિવારણમાં ઘણો નોંધપાત્ર ફાળો આપ્યો છે. આ વિભાગ બાળકો, મહિલાઓ, વરિષ્ઠ નાગરિકો તથા થર્ડ જેન્ડરને એની વિવિધ યોજનાઓ, જેવી કે, કામ કરતી બહેનો માટેની હોસ્ટેલો, એક જ સ્થળે તમામ સેવાનાં કેન્દ્રો, ટૂંક સમય માટે રોકાણના આવાસો, વૃદ્ધાશ્રમો તથા મહિલાઓ, બાળકો અને વરિષ્ઠ લોકો માટે હેલ્પલાઇન વગેરે મારફત સંભાળ તેમજ રક્ષણ પૂરાં પાડે છે.

આ વિભાગ ઘરેલું હિંસાનો ૨૦૦૫ નો કાયદો, દહેજ પ્રતિબંધક ધારો-૧૯૬૧, બાળ લગ્ન પ્રતિબંધક ધારો-૨૦૦૬, કામનાં સ્થળોએ મહિલાઓને જાતીય પજવણી સામે રક્ષણનો ધારો-૨૦૧૩ તથા વાલીઓ અને વરિષ્ઠ નાગરિકોની જાળવણી તથા કલ્યાણનો ધારો ૨૦૦૭ જેવા સામાજિક કાયદાઓનો અમલ કરી મહિલાઓ, બાળકો અને વરિષ્ઠ નાગરિકોને ભારતીય બંધારણ હેઠળ જેની બાંહેધરી આપવામાં આવી છે. એ સલામતી અને હકો સુનિશ્ચિત કરે છે.

ભારતનું બંધારણ એની કલમ ૧૫(૧) અને (૩)માં થયેલી જોગવાઈ અનુસાર ખૂબ જ નોંધપાત્ર પ્રમાણમાં સમાનતાના અભિગમને અનુસરે છે. કલમ ૧૪માં સર્વવ્યાપક સમાનતાનો કલોઝ આલેખ્યો છે, પરંતુ ખરેખર તો કલમ ૧૫માં ભેદભાવ નહીં રાખવાની જે ભાષા છે તેની મારફત બંધારણ રાજ્યને મહિલાઓ માટે હકારાત્મક નક્કર પગલાં ભરવાની સત્તા બક્ષે

યોજના ફેબ્રુઆરી - ૨૦૧૮

છે કે જેથી ૧૪મી કલમમાં બક્ષવામાં આવેલી સમાનતાની ગેરંટી વાસ્તવમાં સાકાર થઈ શકે. કલમ ૨૧માં એવી જોગવાઈ છે કે, પ્રત્યેક વ્યક્તિને જીવનનો - જિંદગી જીવવાનો અને વ્યક્તિગત સ્વાતંત્ર્યનો હક છે. ગૌરવ સાથે જીવવાનો હક, ૨૧મી કલમમાં સમાનતાની જે ગેરંટી આપવામાં આવી છે એ પરિપૂર્ણ કરવા માટેનો સૌથી મહત્વનો સંકેત પૂરો પાડે છે.

**ગૃહિણીઓ માટે ફરિયાદ નિવારણની પદ્ધતિ**

ઘરેલું હિંસા ગૌરવ સાથે જીવન જીવવાના મૂળભૂત હકનું ઉલ્લંઘન છે. સૂચક રીતે, ૨૧મી કલમ રાજ્યનાં પગલાંમાં માત્ર કાર્યપદ્ધતિની સલામતીની માંગણી નથી કરતી પણ એમાં પર્યાપ્ત ખંત અથવા તો યોગ્ય પ્રમાણમાં અપેક્ષિત પ્રક્રિયાનો આગ્રહ રખાયો છે કે જેથી કલમ ૧૪માં બક્ષવામાં આવેલી સમાનતા વાસ્તવમાં સાકાર થઈ શકે. ગમે એમ પણ, ખાનગી જીવનમાં ખાનગી (અંગત) વ્યક્તિઓ અથવા તો બિનસત્તાવાર લોકો (નોન સ્ટેટ એક્ટર્સ) દ્વારા આચરવામાં આવતી હિંસા, જેમ કે ઘરેલું હિંસાના કિસ્સામાંની હિંસા સાથે કામ લેવાનું મુશ્કેલ છે. આમ આ બાબત ન્યાય અંગેની આપણી મૂળભૂત સમજણ માટે પણ એક ગંભીર પડકારરૂપ છે. આથી આ ખાનગી કે અંગત ક્ષેત્રમાં હિંસા અંગે કાયદામાં વ્યાખ્યાની જરૂર છે અને એને રોકવા માટેના ઉપાયો દર્શાવવાનું પણ આવશ્યક છે.

દિલ્હીમાં ૨૦૧૨માં એક યુવતી પર બળાત્કાર અને એના મૃત્યુની કુખ્યાત ઘટના પછી કેન્દ્ર સરકારે મહિલાઓની સલામતી સુનિશ્ચિત કરવાનો ઈરાદો ધરાવતા ખાસ પ્રોજેક્ટોના અમલ ઉપર ધ્યાન રાખવા

નિર્ભયા ફંડ નામનું એક ખાસ ફંડ ઊભું કર્યું હતું. ભારતના બંધારણમાં મહિલાઓનાં રક્ષણ અને સલામતી માટે જે પગલાંનો આદેશ આપવામાં આવ્યો છે, એના આધારે મહિલાઓ અને બાળ વિકાસ મંત્રાલય દ્વારા નવી પહેલ કરવામાં આવી છે અને એ મુજબનાં પગલાં રાજ્ય સરકારો દ્વારા અમલમાં મુકાયાં છે.

મહિલાઓને રક્ષણ અને સહીસલામતી બક્ષવા તેમજ મહિલાઓના હકોના અમલ માટે કેન્દ્રમાં મહિલાઓ માટેના રાષ્ટ્રીયપંચની સ્થાપના કરવામાં આવી છે. આના પગલે પગલે રાજ્ય સરકારોએ, મહિલાઓના હકોના ભંગની સમસ્યાઓ હાથ ધરવા માટે મહિલાઓના રાજ્ય સ્તરનાં પંચોની રચના કરી છે. દહેજ અંગે રંજાડ, ઘરેલું હિંસા, જાતીય પજવણી, અપહરણ, છેડતી તેમજ અન્ય કૌટુંબિક ઝઘડાને કારણે જેમને સહન કરવું પડ્યું હોય એવી મહિલાઓ એમની ફરિયાદોના ઝડપી અને અસરકારક ઉકેલ માટે રાજ્યના મહિલા પંચનો સંપર્ક સાધી શકે છે. લોકોના મંતવ્યો, ફરિયાદો, વગેરેને ધ્યાનમાં લેવા મહિલાઓ માટેનાં રાજ્યોના પંચો જાહેર સુનાવણી યોજે છે. આજ પ્રમાણે, સ્વતંત્ર માનવહક પંચો તેમજ બાળકોના હકના રાજ્યોનાં પંચો જેવી સંસ્થાઓ પણ છે, જે, અન્ય સામાન્ય લોકો તથા ખાસ કરીને બાળકોની ફરિયાદોના અસરકારક નિવારણની કામગીરી પણ બજાવે છે.

**કામ કરતી મહિલાઓની ફરિયાદોના નિવારણ માટેની સિસ્ટમ**

સામાજિક કાયદાઓ અંગે હેન્ડબુક તૈયાર કરવામાં આવી છે અને વિવિધ વિભાગોમાં આ કાયદાઓ અંગે કામગીરી

# SEXUAL HARASSMENT of Women at Workplace Act, 2013

## Sexual Harassment

Sexual harassment is referred to (whether directly or by implication) as:

- physical contact and sexual advances;
- demand for sexual favors;
- sexually colored remarks;
- showing pornography;
- any other unwelcome physical, verbal or non-verbal conduct of sexual nature.



બજાવતા સહુ કોઈને જરૂરી તાલીમ પૂરી પાડવામાં આવે છે. કામનાં સ્થળોએ મહિલાઓની જાતીય શારીરિક છેડછાડ (પ્રતિબંધ, નિષેધાત્મક અને નિવારણ) અંગેના ૨૦૧૩ના કાયદા અંગેના પોસ્ટર ડિઝાઇન કરી એનું મુદ્રણ કરી દેશના તમામ જિલ્લા અધિકારીઓને, વ્યુહાત્મક સ્થળોએ લગાડવા માટે મોકલવામાં આવ્યાં છે. આ પોસ્ટરો મેટ્રો રેલવે તથા એએમટીએસની બસોમાં પણ લગાવવામાં આવ્યાં છે.

ભારત સરકારે કેન્દ્રીય મહિલા અને બાળ વિકાસ મંત્રાલય મારફત એક આગવી અલાયદી ફરિયાદ સિસ્ટમ “SHe-BOX” વિકસાવી છે. ([www.mwcdshebox.nic.in](http://www.mwcdshebox.nic.in)) જાતીય છેડછાડ-પજવણી અંગેનું આ ઈલેક્ટ્રોનિક બોક્સ (SHe-BOX) પ્રત્યેક મહિલાને જાતીય છેડછાડ અંગેની ફરિયાદની નોંધણીનું રજીસ્ટ્રેશન કરાવવામાં સહાયભૂત થવાનો ભારત સરકારનો એક પ્રયાસ છે. સંગઠિત કે અસંગઠિત ક્ષેત્રે, ખાનગી કે પછી જાહેર ક્ષેત્રમાં કામ કરતી કોઈ પણ હોદ્દો ધરાવતી પ્રત્યેક મહિલા એનો

ઉપયોગ કરી શકે છે. કામના સ્થળે જાતીય છેડછાડ-હેરાનગતિ અનુભવી રહેલી કોઈપણ મહિલા આ પોર્ટલ મારફત એની ફરિયાદ રજિસ્ટર કરાવી શકે છે. એકવાર આવી ફરિયાદ (SHe-BOX) માં નોંધાઈ જાય એ પછી, જે તે કચેરી વગેરે જે અધિકારીના કાર્યક્ષેત્રમાં આવતી હોય એ અધિકારીને આ અંગે પગલાં લેવા મોકલી આપવામાં આવે છે.

કુટુંબ, સમાજ તેમજ કામ કરવાનાં સ્થળે, ખાનગીમાં કે જાહેરમાં હિંસાનો ભોગ બનેલી સ્ત્રીઓને ટેકો પૂરો પાડવા ભારત સરકારે એક જ સ્થળેથી જરૂરી બધી જ કામગીરી હાથ ધરાવે એવી “વન સ્ટોપ સેન્ટર” ની “સખી” નામની ખાસ યોજનાની દરખાસ્ત કરી છે. આ યોજનાનો ઉદ્દેશ જાહેરમાં અને ખાનગીમાં હિંસાથી ત્રસ્ત થયેલી સ્ત્રીઓને એક જ છત્ર હેઠળ સંગઠિત ટેકો (તબીબી, કાયદાકીય અને પોલીસની મદદ) પૂરો પાડવાનો અને મદદ કરવાનો છે.

“વન સ્ટોપ સેન્ટર” ના કર્મચારીઓને આ કેન્દ્રોની કામગીરી તથા

એની મારફત, પીડિત સ્ત્રીઓને પૂરી પાડવાની સેવાઓ અંગે તાલીમ અને જાણકારી પૂરી પાડવા પગલાં લેવાઈ રહ્યાં છે. જિલ્લા સામાજિક કલ્યાણ અધિકારીઓ, સુરક્ષા અધિકારીઓ, સ્થાનિક પોલિસ કર્મચારીઓ, જિલ્લા કાયદાકીય સેવાના સત્તાવાળાઓ, સામાજિક સંગઠનો, આઈસીડીએસ તથા આરોગ્યના વિભાગના કર્મચારીઓને પીડિત મહિલાઓને સેવા પૂરી પાડવા માટે લિન્કેજની જરૂરિયાતની જાણકારી પૂરી પાડવામાં આવે છે. વન સ્ટોપ સેન્ટરોમાં સલાહકારોની નિમણૂક કરવામાં આવી છે અને આવાં કેન્દ્રોમાં જાતે પહોંચેલી કે પછી કોઈકની મારફત મોકલવામાં આવેલી - રિફર કરાયેલી સ્ત્રીઓને મનોવૈજ્ઞાનિક સામાજિક ટેકો પૂરો પાડવાનું શરૂ કરવામાં આવ્યું છે.

મહિલાઓની હેલ્પલાઇનના સાર્વત્રિકરણની જે યોજનાની ભારત સરકારે પહેલ કરી છે એનો ઈરાદો, હિંસાથી ત્રસ્ત મહિલાઓને રેફરલ સેવાઓ (પોલીસ, વન સ્ટોપ સેન્ટર, હોસ્પિટલ) મારફત તરત જ - તાકીદે ૨૪ કલાક મદદ કરવાનો તથા દેશભરમાં મહિલાઓ સંબંધિત સરકારી સેવાઓ કાર્યક્રમો અંગે એક જ સમાન નંબરથી માહિતી મેળવવામાં મદદરૂપ થવાનો છે. સરકારી વિભાગમાં આંતરિક સ્તરે માહિતી અને જ્ઞાન - જાણકારીની વહેંચણી વધારવા, ઓનલાઇન એમ.એસ. રિપોર્ટિંગ સિસ્ટમ સાથેની, ઉપયોગકર્તા પરત્વે મૈત્રીપૂર્ણ વેબસાઇટ વિકસાવવામાં આવી છે. આ વેબસાઇટને, વિભાગીય યોજનાઓ તેમજ કાયદા, પ્રસંગો વગેરે અંગેની તમામ આવશ્યક માહિતી સાથે એકધારી અપડેટ કરવામાં આવે છે.

## ફરિયાદ નિવારણનાં અન્ય સાધનો :-

માહિતી મેળવવાનો કાયદો, જેની હેઠળ લોકોને, પ્રજાના કલ્યાણ અને શાસન માટે જે પ્રવૃત્તિઓ અને પગલાંની પહેલ કરવામાં આવી હોય એ અંગે માહિતી આપવાનું તથા લોકોને સરકારની જવાબદારીઓ તથા સેવાઓ પૂરી પાડવાની એની શક્તિનો ક્યાસ કાઢવા માટે જે માહિતીની જરૂર પડવાનો સંભવ હોય એવી માહિતી પૂરી પાડવાનું આવશ્યક છે. નાગરિકોનું ચાર્ટર, જે લોકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેની સરકારની પ્રતિબદ્ધતા અને અભિગમ, આ માટે જરૂરી સમય, સંભવિત પ્રતિભાવો, દાદ ફરિયાદ સુપ્રત કરવાની કાર્યપદ્ધતિ, એને લગતી ટેકાડૂપ માહિતી અને દસ્તાવેજો, સેવાનાં ધોરણો, ફરિયાદોના હક, ફરિયાદી પાસેથી રખાતી અપેક્ષા અરજદારો તથા સેવાઓ પૂરા પાડવામાં રોકાયેલો સ્ટાફ વગેરેની સમજ પૂરી પાડે છે. ગ્રામસભા, ગામડાંના સમાજના સભ્યોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે ગામની સપાટીએ યોજવામાં આવે છે અને ફરિયાદ નિવારણની આ પ્રક્રિયામાં મજબૂત એવી પંચાયત રાજની પદ્ધતિ સહાય કરે છે.

કિશોરો માટેનો કાયદો, જેની મારફત બાળકો માટેનાં અનાથાશ્રમો ઉપર દેખરેખ રાખવામાં આવે છે. બાળકોનાં અપહરણ વગેરે અટકાવવાની વ્યવસ્થા ચાલુ છે અને બાળકોનું શોષણ એમની સામેના તમામ અપરાધો તથા જાતીય શોષણ વગેરેનું નિયંત્રણ કરવામાં આવે છે અને એની ઉપર દેખરેખ રાખવામાં આવે છે. આ વિભાગે ૪૦,૦૦૦ થી વધુ મહિલાઓ તરફથી મળેલી ફરિયાદો અસરકારક રીતે

હાથ ધરી છે તથા ૬૦૦૦ થી વધુ બાળલગ્નો થતાં અટકાવ્યા છે. છાત્રાલયો - હોસ્ટેલનો કાયદો, જે કામ કરતી મહિલાઓને રાહત પૂરી પાડે છે, અને જે એમને મહિલાઓ માટેની હોસ્ટેલોમાં રક્ષણ અને સહી સલામતી સુનિશ્ચિત કરે છે. એમને હોસ્ટેલમાં રહેવા તથા જમવા માટેની મૂળભૂત સગવડો તથા સલામતી સુનિશ્ચિતપણે મળે છે. વરિષ્ઠ નાગરિકો માટેનો ધારો, જેની હેઠળ રચાયેલી રેવન્યુ ટ્રિબ્યૂનલ, વાલીઓ તથા વરિષ્ઠ નાગરિકોની જયારે એમના સંતાનો દ્વારા કોઈ સંભાળ ન લેવાય ત્યારે એમની પાસેથી જીવન ગુજારો મેળવવા અંગેની ફરિયાદોનું નિવારણ કરે છે.

## ઉપસંહાર

ફરિયાદોના નિવારણની કોઈ પણ વ્યવસ્થાને માહિતી એકત્ર કરી એનું પૃથક્કરણ કરવાની વ્યવસ્થા દ્વારા ટેકો પૂરો પાડવાનું જરૂરી છે. જે ફરિયાદો મળે એની સંખ્યા, જે પ્રશ્નોનો ઉકેલ લાવવામાં આવે એની સંખ્યા અને જે ફરિયાદો - પ્રશ્નો નિર્ણયો લેનારા ઉચ્ચ સત્તાવાળાઓ વગેરેને મોકલવામાં આવે એની સંખ્યાની સમીક્ષા કરવા સમિતિઓ રચવી જોઈએ. આની સાથોસાથ, વારંવાર પૂછવામાં આવતા પ્રશ્નો અને સરકારી ખાતાં દ્વારા ભૂલોના પુનરાવર્તનની પણ નોંધ લેવાવી જોઈએ અને એની સમીક્ષા થવી જોઈએ. સંગઠનાત્મક સહકાર આધારિત એક પ્રતિબદ્ધતા કેળવવી એ અસરકારક ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પદ્ધતિની એક આધારશીલા છે. અને છેલ્લી પણ ઘણી અગત્યની બાબત એ છે કે, ફરિયાદો જાહેર સંસ્થાઓ માટે, એમનું વહીવટીતંત્ર સુદૃઢ કરવા અને એમની પ્રતિષ્ઠા વધારવા તથા લોકોનો

વિશ્વાસ વધારવા અને સંસ્થાની કાયદેસરતા વધારવા માટે ઘણી મૂલ્યવાન છે. ફરિયાદી તરફનો અભિગમ એક મિત્ર તરીકેનો હોવો જોઈએ અને ફરિયાદને પોતાની કામગીરી સુધારવાની એક તક લેખવી જોઈએ.

નોંધ :- વધુ પૂછપરછ અને સ્પષ્ટતાઓ માટે amuthakalyan@gmail.com નો સંપર્ક કરવા વિનંતી છે. તમિલનાડુની સામાજિક કલ્યાણની વેબસાઈટ, tnsocial welfare.org જોવા પણ વિનંતી છે.

લેખિકા તામિળનાડુ સરકારમાં ડિરેક્ટર, સમાજકલ્યાણ તરીકે કામ કરે છે, તામિળનાડુ સરકારમાં તામિળનાડુ કોર્પોરેશન ફોર ડેવલપમેન્ટ ઓફ વિમેનના ડિરેક્ટર અને પ્રોજેક્ટ લીડર જેવાં વિવિધ પદ ઉપર કામ કરી ચૂક્યાં છે. તેમણે વિધવાનાં પુનઃલગ્ન, અનાથ બાળકો દત્તક લેવા અંગે, મહિલા સાક્ષરતા અને મહિલા સશક્તિકરણ જેવા સામાજિક મુદ્દાઓ ઉપર ૪૪ તામિળ નવલકથાઓ લખી છે.

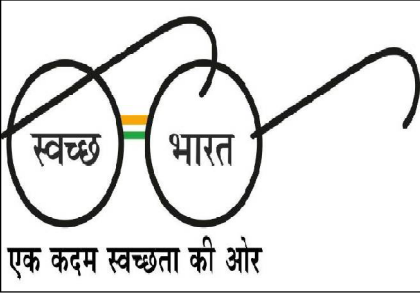
E-mail: amuthakalyan@gmail.com

**યોજના  
વાંચો  
યોજના  
વંચાવો  
યોજના  
વસાવો**



# સ્વચ્છ ભારતની પ્રપ્તિમાં પરિવર્તનશીલ સંદેશ-વ્યવહારની ભૂમિકા

પરમેશ્વરન ઐયર



વિશ્વનો સૌથી મોટો સ્વચ્છતા કાર્યક્રમ એવા સ્વચ્છ ભારત મિશને પોતાના સર્જન સંચાલિત સમકક્ષોને પાછળ રાખી દીધા છે અને તે હવે સમુદાય આધારિત જનઆંદોલનની દિશામાં આગળ વધ્યો છે. દેશના ગ્રામ્ય વિસ્તારોમાં સ્વચ્છતાગ્રહીઓની સેનાને બહુવિધ ક્ષમતા નિર્માણ કાર્યક્રમ મારફત તાલીમ આપવામાં આવી રહી છે. આ લોકો સ્વચ્છતાના સેનાનીઓ છે, જેઓ આ કાર્યક્રમને સઘન આંતરવ્યક્તિ સંદેશ-વ્યવહાર (આઈપીસી) મારફત શક્ય બનાવે છે. આવા એકીકૃત અને નવતર વલણો જેવા સ્વચ્છતા અને સફાઈ અભિયાનને ગ્રામીણ ભારતમાં સૌ કોઈના મનમાં ટોચના સ્થાને મુકવામાં કેન્દ્રીય ભૂમિકા ભજવી રહ્યા છે. અને વ્યવહાર પરિવર્તન સંદેશ માત્ર ખુલ્લામાં કુદરતી હાજતથી મુક્ત (ઓડીએફ) પ્રાપ્ત કરવા પર રોકાઈ જતું નથી, પણ તે ઓડીએફ પ્રાપ્તિ બાદ પણ તેના ટકાઉપણને સુનિશ્ચિત કરતા ચાલુ રહે છે.

## પા

છલા ચાર દાયકા દરમિયાન, વર્ષો વર્ષ વિભિન્ન સરકારોએ દેશમાં કેટલાક ગ્રામીણ

સ્વચ્છતા કાર્યક્રમો શરૂ કર્યા હતા. દેશના ગ્રામ્યવિસ્તારોમાં સુરક્ષિત સ્વચ્છતા સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે ૧૯૮૧માં હાથ ધરાયેલા દેશના પ્રથમ પ્રયાસ સેન્ટ્રલ રૂરલ સેનિટેશન પ્રોગ્રામ (કેન્દ્રિય ગ્રામીણ સ્વચ્છતા કાર્યક્રમ) થી માંડી ૧૯૯૯માં ફરી વાર તૈયાર કરાયેલા ટોટલ સેનિટેશન કેમ્પેઈન (TSC), અને નિર્મળ ભારત અભિયાન સુધી, આપણે ક્યારેક જ દેશમાં સ્વચ્છ ભારત મિશન દ્વારા પેદા થયેલા જનતાની સ્વચ્છતા પ્રત્યેની મોટા પાયે ગતિશીલતા જોવા મળી છે. વિશ્વનો સૌથી મોટો સ્વચ્છતા કાર્યક્રમ એવા સ્વચ્છ ભારત મિશને પોતાના સર્જન સંચાલિત સમકક્ષોને પાછળ રાખી દીધા છે અને તે હવે સમુદાય આધારિત જનઆંદોલનની દિશામાં આગળ વધ્યો છે.

આ લેખ સ્વચ્છ ભારત મિશન (ગ્રામીણ)ની પોતાના સંપૂર્ણ સ્વચ્છતા ક્વરેજની દિશામાં પ્રગતિની યાત્રા પર પ્રકાશ ફેંકે છે. તેનો પ્રારંભ કાર્યક્રમ, તેની પ્રગતિ અને સિદ્ધિઓનાં વિહંગાવલોકનથી થાય છે અને ફિલ્ડ તરફ આગળ વધે છે, જે સમુદાય આધારિત ભાગીદારીનો આધાર છે અને કાર્યક્રમના પરિણામ સ્વરૂપે સર્વોચ્ચ અસર પ્રાપ્ત કરનાર છે. વધુમાં, આ લેખમાં જનતામાં આ અભિયાન પ્રત્યે જાગૃતિ અને રસ કેળવવા

માટે તેમજ જનઆંદોલનને આગળ ચાલુ રાખવા માટે, શરૂ કરાયેલાં વિભિન્ન અભિયાનો અને કાર્યક્રમો વિશે ચર્ચા કરવામાં આવી છે. વ્યવહારપરિવર્તન સંદેશ-વ્યવહાર (બિહેવિયરલ ચેઈન્જ કમ્યુનિકેશન – BCC) અને શ્રોતાઓના સંદર્ભમાં સંદેશ માટે આગળ વધતા, આ લેખ ૨૦૧૯માં સ્વચ્છ ભારત અભિયાન અને તેને જાળવી રાખવા તરફ દૃષ્ટિપાત કરે છે.

૨ ઓક્ટોબર, ૨૦૧૪ના રોજ લાલ કિલ્લા ખાતેથી એક ઐતિહાસિક જાહેરાત કરતા, વડાપ્રધાન એ સ્વચ્છ ભારતનું આહ્વાન કર્યું હતું અને સફળ રીતે ભારતને એક અપવાદરૂપ સાહસની દિશામાં માર્ગદર્શિત કર્યું હતું. ૨૦૧૪થી, આપણે દેશમાં શૌચાલયો ધરાવતા દેશોની ટકાવારીમાં લગભગ બમણો વધારો જોયો છે, માત્ર ૩ વર્ષમાં જ દેશમાં ૬ કરોડ નવાં શૌચાલયોનું નિર્માણ થયું છે, વર્ષ ૨૦૧૪માં દેશમાં શૌચાલયોની ટકાવારી ૩૯ ટકા હતી, જે આજે વધીને ૭૬ ટકા પહોંચી ગઈ છે. સ્વચ્છતાના મોરચે, ભારતે છેલ્લાં ત્રણ વર્ષમાં તે સફળતા મેળવી છે, જે સફળતા આપણે સ્વતંત્રતા પ્રાપ્તિ બાદના ૬૭ વર્ષમાં મેળવી હતી. તેના પરિણામે દેશનાં સાત રાજ્યો (સિક્કિમ, કેરળ, હિમાચલ પ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, ગુજરાત અને અરુણાચલ પ્રદેશ) તેમજ બે કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો (ચંદીગઢ અને દમણ અને દીવ) ઓપન ડિકેશન ફ્રી- ઓડીએફ (ખુલ્લામાં કુદરતી



હાજતે જવાથી મુક્ત) બન્યા છે.

સ્વચ્છ ભારત મિશનને જન માનસના વ્યવહારમાં પરિવર્તન, જરૂરિયાત આધારિત ક્ષમતા નિર્માણ અને પરિણામો પર સતત નજર અને સમીક્ષાના પ્રતાપે ખુલ્લામાં કુદરતી હાજતે જવાની કુપ્રથામાં ઘટાડાની દિશામાં કેટલીક નોંધપાત્ર સફળતા અને સિદ્ધિઓ મેળવી છે. કાર્યક્રમના કેન્દ્રમાં રહેલી બાબત જનતાના વ્યવહારમાં પરિવર્તન, કાર્યક્રમની મુખ્ય બાબત એવી ખુલ્લામાં કુદરતી હાજતે જવાથી મુક્ત સમાજનાં પરિણામો પર નજર અને કાર્યક્રમનું ટકાઉપણા થી છે નહીં કે મોટી સંખ્યામાં શૌચાલયોના નિર્માણથી. વડાપ્રધાન સ્વયં આ કાર્યક્રમને પ્રોત્સાહન આપી રહ્યા છે અને તેઓ જ સ્વચ્છ ભારત મિશનના મુખ્ય સંદેશાવાહક છે. આ બાબત મિશન માટે ગેમચેન્જર સાબિત થઈ છે અને આ બાબત જ સ્વચ્છ ભારત મિશન અને તે પહેલા દેશમાં શરૂ કરાયેલા સ્વચ્છતા

કાર્યક્રમોને અલગ કરતી બાબત છે. આજે જ્યારે આ મિશન આગળ વધી રહ્યું છે ત્યારે દેશની તમામ વ્યક્તિઓ અને સમુદાયો માટે આ મહત્વપૂર્ણ છે કે તેઓ પોતાની અને સાથે જ પોતાની આસપાસના વિસ્તારની સ્વચ્છતા અને આરોગ્યની માલિકી અને જવાબદારી લે. આ બાબત માત્ર પેઢીઓથી ચાલી આવતી કુપ્રથાઓના પરિણામે લોકોમાં ઘર કરી ગયેલી ખોટી માનસિકતા અને વ્યવહારમાં પરિવર્તન કરવાથી જ શક્ય બની શકશે.

ઈન્ટરપર્સનલ કોમ્યુનિકેશન —આઈપીસી (આંતરવ્યક્તિય સંદેશા-વ્યવહાર)એ આ સંદર્ભમાં સ્વચ્છ ભારત મિશન (SBM)નું મહત્વપૂર્ણ પાસું છે. આઈપીસીમાં ઘેર-ઘેર જઈને જનતા વચ્ચે સ્વચ્છ ભારત વિશે જાગૃતિ ફેલાવવી, ગ્રામ્ય વિસ્તારોમાં વહેલી સવારે લોકો દ્વારા ખુલ્લામાં કુદરતી હાજતે જવા માટે પ્રયોજાતાં સ્થળોએ જઈને લોકોને સમજાવવા વગેરે જેવી વિભિન્ન પ્રવૃત્તિઓ

સામેલ છે. કાર્યક્રમ અન્વયે જાગૃતિ અભિયાનો ચલાવવા અને સુધારા પ્રક્રિયામાં નાગરિકોને સામેલ કરવાની બાબત પર ભાર આપવામાં આવ્યો છે. દેશના ગ્રામ્ય વિસ્તારોમાં સ્વચ્છગ્રાહીઓની સેનાને બહુવિધ ક્ષમતા નિર્માણ કાર્યક્રમ મારફત તાલીમ આપવામાં આવી રહી છે. આ લોકો સ્વચ્છતાના સેનાનીઓ છે, જેઓ આ કાર્યક્રમને સઘન આંતરવ્યક્તિ સંદેશા-વ્યવહાર (આઈપીસી) મારફત શક્ય બનાવે છે. હાલ, દેશમાં લગભગ ૩.૫ લાખ સ્વચ્છગ્રાહીઓ મેનેજમેન્ટ ઈન્ફોર્મેશન સિસ્ટમ (એમઆઈએસ) મારફત જોડાયેલા છે અને રોજે-રોજ તે સંખ્યામાં વધારો થયો છે.

સ્વચ્છગ્રાહીઓ ગ્રામ્ય બેઠકો દરમિયાન જનતાને પ્રેરિત કરીને જનભાવનાને પેદા કરવાનો માર્ગ અપનાવીને ચાલે છે. કોમ્યુનિટી એપ્રોચ ટુ સેનિટેશન (સીએએસ) કાર્યક્રમમાં તમામ જિલ્લાઓમાં માર્સ્ટર તાલીમપ્રદાતાઓ દ્વારા સર્વે અને મિટિંગો કરવામાં આવે છે. અહીં જ જનતા વચ્ચે લાગણીઓ પેદા કરીને અને માનવીય વ્યવહારના વિભિન્ન વાહકો જેવા કે પરિવાર માટે પ્રેમ, પોતાના સંતાનોની દરકાર, પોતાના સામાજિક મોભા અને દરજ્જા પ્રત્યે ગર્વ, સમાજમાં સન્માન વગેરેને લોકોને સમજાવવા માટે ઉપયોગમાં લઈને ગ્રામીણોને આ વાતની અનુભૂતિ કરાવવામાં આવે છે કે શૌચાલયએ ખુબ જ મહત્વપૂર્ણ છે. ઘૃણાની લાગણી પેદા કરવાથી માંડી મહિલાઓનું સન્માન, સુરક્ષા અને સલામતી તેમજ આરોગ્યની બાબત પર ભાર આપીને ગ્રામીણોને પોતાના ઘરોમાં શૌચાલયનું નિર્માણ કરાવવા અને તેમનો નિયમિત રીતે ઉપયોગ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે.

મોટા ભાગે લોકોને કામ માટે પ્રેરવા માટે ગ્રામીણોને ઘરમાં શૌચાલયનું નિર્માણ કરવા માટે સીધું જ કહેવામાં આવતું નથી, બલકે તેમને સંશોધનાત્મક પ્રકારના પ્રશ્નો

પૂછીને તેમ કરાય છે, જે સવાલો તેમને આત્મવિશ્લેષણ કરીને આ વાતને સમજાવે છે કે ઘરમા શૌચાલયનું નિર્માણ કરવું અને તેનો ઉપયોગ કરવો તેમના અને તેમના પરિવાર માટે સૌથી સારો વિકલ્પ છે. આ બાબતનું એક સારૂ ઉદાહરણ જોઈએ તો, સ્વચ્છાગ્રહી લોકોને એકદમ સીધો અને સરળ સવાલ કરે છે, જેમ કે કોઈ વ્યક્તિ એક સમયે કેટલા પ્રમાણમાં મળ-વિસર્જન કરે છે? અને પછી તેમને વિકલ્પ અપાય છે — ૨૦૦ ગ્રામ થી ૪૦૦ ગ્રામ, ૪૦૦ ગ્રામથી ૬૦૦ ગ્રામ અથવા ૬૦૦ ગ્રામથી વધારે. જ્યારે મોટાભાગના લોકો વ્યક્તિ દીઠ ૫૦૦ ગ્રામ જવાબ આપે છે, ત્યારે પાંચ વ્યક્તિના પરિવાર દ્વારા વિસર્જિત કરાયેલા મળનો એક વારનો જથ્થો ૨.૫ કિલોગ્રામ રહે છે. અને ચાર પરિવારો દ્વારા કરાયેલા મળ - વિસર્જનને કારણે ખુલ્લામાં ૧૦ કિલો વિષાનો સંગ્રહ થશે, જે ગંદકી માખીઓ મારફત તમારા ભોજન સુધી પહોંચે છે. આ રીતે લોકોને ભાગીદાર બનાવીને સવાલો પૂછવાની ગ્રામીણો પર ખૂબજ ધારી અસર થાય છે.

સ્વચ્છાગ્રહીઓમાં તમામ, વય, લિંગ અને જાતિના લોકો સામેલ છે. ખાસ કરીને બાળકો સ્વચ્છતાના સૌથી વધારે ઉત્સાહિત સેનાનીઓ છે. દેશભરના જિલ્લાઓમાં લોકો ખુલ્લામાં કુદરતી હાજતે ન જાય તે બાબત સુનિશ્ચિત કરવા માટે નાનાં બાળકોની બનેલી વાનરસેના, પોતાનાથી બનતા તમામ પગલાં લે છે. બાળકોની આ ટીમ, જનતાને ખુલ્લામાં કુદરતી હાજતે જવાને કારણે થતા ગેરફાયદા અને નુકસાન વિશે માહિતગાર કરવા માટે સિસોટી વગાડવી, ગીતો ગાવાં, જાગૃતિ અભિયાન ચલાવવા જેવી રમતિયાળ અને બાળકો જેવી હરકતો મારફત સ્વચ્છતા અભિયાનમાં પોતાનું પ્રદાન કરે છે. તેઓ વહેલી સવારે ગામમાં જે સ્થળે મોટાભાગે લોકો કુદરતી હાજતે જવા જતા હોય છે, ત્યાં જાય છે અને ખુલ્લામાં હાજતે

ગયેલા લોકોને પોતાના ઘરમાં શૌચાલય બંધાવવા કહે છે. તેઓ લોકોને હાજતે ગયા બાદ પોતાની વિષા પર માટી નાખવાની સલાહ આપે છે, જેથી કરીને તેઓ ખુલ્લામાં હાજત સાથે જોડાયેલા રોગચાળાના ફેલાવામાં ભાગીદાર ન બને. તે ઉપરાંત બાળકો લોકોના ઘેર જઈને તેમને સ્વચ્છ ભારત અભિયાનનો સંદેશ આપે છે. આ બાળકો સમુદાયની અંદરના જ હોવાથી, લોકો તેમના દ્વારા વારંવાર અપાતા સંદેશથી રોષે ભરાતા નથી. આને કારણે વાનરસેના સામાજિક રીતે લોકોને ગતિશીલ બનાવવા માટે સૌથી શક્તિશાળી સાધન બન્યું છે.

વાનરસેનાનો કેસ અને અન્ય ઉદાહરણ જેમકે આ સ્થાપિત થયું છે કે ટોપ-ડાઉન કમાન્ડ ચેઈન કરતા સમુદાયની અંદરની વ્યક્તિ સારી પ્રેરક અને અસર નાખનારી રહે છે. આ સંદર્ભે જોઈએ તો સમુદાયને એકતાની લાગણી થાય છે અને તેઓ એકસાથે ઓડીએફ ગામ બનવાના લક્ષ્યની પ્રાપ્તિ માટે પ્રયાસ કરવા માટે પ્રેરિત થાય છે.

રાષ્ટ્રીય મોરચે જોઈએ તો, પાયાના સ્તરે થયેલા કામને બળવત્તર કરવા માટે અભિયાનો અને કાર્યક્રમો ચલાવાયાં છે. મિશન હેઠળ થયેલા કાર્યોનો સંદેશ ફેલાવવા ઉપરાંત, હાલ ચાલી રહેલા આ જનઆંદોલનની લોકોને યાદ અપાવવા અને અભિયાનની ચર્ચા થતી રહે તે માટે અભિયાન આદરવા પણ તેટલા જ મહત્ત્વપૂર્ણ છે. મે, ૨૦૧૭માં દેશભરમાં શૌચાલયના ઉપયોગના પ્રોત્સાહન માટે, પેયજળ અને સ્વચ્છતા મંત્રાલયે દરવાજા બંધ નામક એક આક્રમક અભિયાન શરૂ કર્યું હતું. દરવાજા બંધએ ખુલ્લામાં કુદરતી હાજત માટે દરવાજા બંધ કરવા માટેનું પ્રતિક છે. નામાંકિત અભિનેતા અમિતાભ બચ્ચનના નેતૃત્વ હેઠળના આ અભિયાન અન્વયે ઘરમાં શૌચાલય હોવા છતાં, તેનો ઉપયોગ નહીં કરતા પુરુષોના વ્યવહારમાં પરિવર્તન લાવવાની પરિકલ્પના

કરવામાં આવી હતી. અભિનેત્રી અનુષ્કા શર્મા પણ આ અભિયાનનો ભાગ છે, જેઓ મહિલાઓને આ મુદ્દે આગળ આવવા અને પોતાના ગામોમાં નેતૃત્વની ભૂમિકા ઉઠાવવા પ્રોત્સાહન આપે છે.

બ્રાન્ડ એમ્બેસેડર્સે આ અભિયાનને, માસ મીડિયા મારફત સામાજિક પ્રેરણા મારફત રાષ્ટ્રીય સ્તરે મસમોટી સફળતા અને અવિશ્વસનીય ઓળખ અપાવી છે. સ્વચ્છતાનો મુદ્દો મુખ્ય પ્રવાહના સિનેમાની કલ્પનામાં પણ જોવા મળ્યો છે. લોકોનું ભરપૂર મનોરંજન કરનારી ફિલ્મ ટોઈલેટ — એક પ્રેમ કથા, જેમાં અક્ષય કુમાર અને ભૂમિ પેંડેશ્વરે અભિનયનાં ઓજસ પાથર્યાં હતાં, તે સ્વચ્છતાનો સંદેશ આપવાનો મહત્ત્વપૂર્ણ કેસ હોવાની સાથે જ પાયાની વરવી વાસ્તવિકતા સામે જાગૃતિ ફેલાવવાનો અને મિશન હેઠળ આ ક્ષેત્રે કરવામાં આવી રહેલા કાર્યની માહિતી આપવાનો પણ સારો કેસ છે. સાસરિયામાં શૌચાલય નહીં હોવાને કારણે પત્ની દ્વારા પોતાના પતિને છોડીને જતા રહેવાની બાબત, કદાચ અપવાદરૂપ અથવા એકાદ-બે કેસ હશે, પણ જ્યારથી સ્વચ્છ ભારત મિશન શરૂ થયું છે, ત્યારથી શૌચાલયના અધિકાર માટે લડતી મહિલાઓ એક મહત્ત્વની બાબત બની ગઈ છે.

સપ્ટેમ્બર ૨૦૧૭માં ‘સ્વચ્છતા હી સેવા’ પખવાડિયા દરમિયાન, કુલ ૯ કરોડ લોકો પોત-પોતાના સમુદાયમાં એકજૂથ થયા હતા, અને તેમણે સ્વચ્છતા માટે શ્રમદાન કર્યું હતું, સ્વચ્છતાના શપથ લીધા હતા. સ્વચ્છતા મુદ્દે નિબંધ લેખન, પેઈન્ટિંગ અને ફિલ્મો બનાવી હતી. નાગરિકોને અભિયાન સાથે જોડવા માટે પ્રેરિત કરવાની આ બાબત આગળ સફળતા માટે એક પ્લેટફોર્મની ગરજ સારે છે. આ પખવાડિયામાં જનતાનું મોટું સમર્થન મળ્યું હતું, તેમાં સેલિબ્રિટીઓએ સ્વચ્છતા અભિયાન હાથ ધર્યાં હતા. હોકી ટીમે બેંગાલુરુમાં સફાઈ કાર્યો કર્યા હતા અને

રાજકીય નેતાઓએ દેશભરમાં સ્વચ્છતા અભિયાનોનું ઉદ્ઘાટન કર્યું હતું. ભારતીય ક્રિકેટ ટીમ પણ આ અભિયાનમાં સાથે જોડાઈ હતી અને તેમણે સફાઈ કરવાની સાથે જ સ્વચ્છતા મુદ્દે એક ટૂંકો વીડિયો પણ બનાવ્યો હતો. જેનું પ્રસારણ તેમની મેચના પ્રસારણ દરમિયાન કરાયું હતું. અભિયાનને સૌથી વધુ ગતિશીલતા સામુદાયિક ભાગીદારીને કારણે મળી હતી.

ભારત જેવા વૈવિધ્યતાપૂર્ણ દેશમાં સ્વચ્છતા અભિયાનમાં સંખ્યાબંધ પરિબળો સામેલ હોય છે, જે મિશનની સફળતા નક્કી કરવા માટે ખાસ હોય છે. આવા પરિબળો, જે સુરક્ષિત સ્વચ્છતા ને પ્રાપ્ત કરવાની બાબતને જટિલ કવાયત બનાવી દે છે, તેમના ઉકેલ માટે સ્વચ્છ ભારત મિશનમાં રાજ્યોને તેઓ પોતાની પસંદગીનો પ્લાન તૈયાર કરી શકે તેવી ખાસ છૂટ અપાઈ છે. તે પ્લાનમાં ક્ષેત્રીય ભાષાઓમાં અભિયાનો ચલાવવા, સ્થાનિક લોક કલાકારોનો લોકોને પ્રેરિત કરવા માટે ઉપયોગ કરવો અને સિનિયર સિટિઝનો અને દિવ્યાંગ લોકો માટે કસ્ટમાઈઝ્ડ શૌચાલય ટેકનોલોજી સમાધાન લાવવા જેવી બાબતો સામેલ છે.

દેશમાં ખુલ્લામાં કુદરતી હાજતથી મુક્ત (ઓડીએફ) ગામડાની સંખ્યા વધીને ત્રણ લાખને પાર કરી ગઈ છે, ત્યારે આ જિલ્લાઓએ કઈ રીતે ઓડીએફ બનવામાં સફળતા મેળવી છે, તેની સામે નજર કરવી પણ મહત્વપૂર્ણ છે, કારણ કે આ જિલ્લાઓ

પૈકીના ઘણા જિલ્લાઓએ ખુલ્લામાં હાજતથી મુક્તિની પોતાની યાત્રા દરમિયાન ઘણી અન્ય સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડ્યો હતો. દેશના અન્ય જિલ્લાઓ આવા જિલ્લા પાસેથી ઘણું શીખી શકે છે અને પેયજળ અને સ્વચ્છતા મંત્રાલય (એમડીડબલ્યુએસ) જિલ્લા અને બ્લોક સ્તરના વહીવટકર્તાઓ માટે શીખવાના કેટલાક મહત્વના પાઠ મારફત તેમની તાલીમનો માર્ગ સુલભ બનાવી રહ્યું છે. ઉદાહરણ તરીકે 'થાર'ના રણના હાર્દ સમા વિસ્તારમાં આવેલા રાજસ્થાનના બિકાનેરના સ્વચ્છતા કાર્યક્રમે કેટલાક સાંસ્કૃતિક અને ભૌગોલિક પડકારોનો સામનો કરવો પડ્યો હતો. પરંતુ બાંકોબિકાનો અભિયાન, જ્યારે તેની શરૂઆત થઈ, ત્યારે તેનાથી સૌ કોઈને અચરજ થયું હતું. અન્ય કેન્દ્રિત સરકારી કાર્યક્રમો કરતા એકદમ વિપરિત, આ અભિયાનનું ધ્યાન સમુદાયના નેતૃત્વ અને સમુદાય સંચાલિત હતું. વધુમાં કાર્યક્રમનું પાયાનું સ્થાન ગર્વ અને મહિલાઓનું આત્મસન્માન, પરિવાર માટે ગર્વ, ગામ માટે ગર્વ અને જિલ્લાનો ગર્વ હતો. સ્થાનિક ભાષા એ પરંપરાનો ઉપયોગ કરીને લોકો વચ્ચે મુકાયેલા આ વિચારો અને વિઝને ગ્રામીણ બીકાનેરના સામાજિક તાજાવાણાને અસર કરી હતી અને આ કાર્યક્રમ લગભગ આપબળે જ આગળ વધતો થઈ ગયો હતો.

આવા એકીકૃત અને નવતર વલણો જેવા સ્વચ્છતા અને સફાઈ અભિયાનને ગ્રામીણ ભારતમાં સૌ કોઈના મનમાં ટોચના

સ્થાને મુકવામાં કેન્દ્રીય ભૂમિકા ભજવી રહ્યા છે અને વ્યવહાર પરિવર્તન સંદેશ માત્ર ખુલ્લામાં કુદરતી હાજતથી મુક્ત (ઓડીએફ) પ્રાપ્ત કરવા પર રોકાઈ જતું નથી, પણ તે ઓડીએફ પ્રાપ્તિ બાદ પણ તેના ટકાઉપણાને સુનિશ્ચિત કરતા ચાલુ રહે છે. ઓડીએફ દરજ્જો ધરાવતા ગામોની નિગરાની સમિતિઓ રોજ સવારે નિયમિત ધોરણે ખુલ્લામાં હાજતે જવાના સ્થળની મુલાકાત લઈને ફોલોઅપ કરતી રહે છે. લોકોના વ્યવહાર અને વલણમાં પરિવર્તન આણવાના પ્રયાસની સફળતા લાંબા ગાળે ત્રુટીઓની સંભાવના ઘટાડે છે.

જેમ વડાપ્રધાને વારંવાર કહ્યું છે કે ઓડીએફનો દરજ્જો મેળવવો અને તેને ટકાવી રાખવાની બાબત એ સમગ્ર દેશની સામુહિક જવાબદારી છે અને તે દરેક વ્યક્તિની ફરજ છે. સ્વચ્છ ભારત મિશને જનતાની કલ્પનામાં સ્થાન લીધું છે અને દરેક લોકો તેમાં જોડાઈ રહ્યા હોવાથી, તે લોકો માટે લોકો દ્વારા ચલાવાતું અભિયાન છે. ત્રણ વર્ષ કરતા પણ ઓછા સમયમાં ૩૦ કરોડ કરતા વધારે ગ્રામીણ ભારતીયોએ શૌચાલયનો ઉપયોગ શરૂ કરી દીધો છે. ૨ ઓક્ટોબર, ૨૦૧૮ સુધી સ્વચ્છ અને ઓડીએફ ભારત પ્રાપ્ત કરવાની દિશામાં મિશન ખૂબ જ ઝડપથી આગળ વધી રહ્યું છે. જે મહાત્મા ગાંધીને તેમની ૧૫૦મી જન્મજયંતી પર એકદમ સાનુકૂળ શ્રદ્ધાંજલિ રહેશે.

## અગત્યની સૂચના

યોજના ગુજરાતી, અંગ્રેજી તથા હિન્દી તેમજ કુરુક્ષેત્ર અંગ્રેજી અને હિન્દીનું લવાજમ ઓનલાઈન ભરી શકાશે. આ માટેની વિગતો નીચેની વેબસાઈટ પરથી મળી રહેશે :

- (1) <http://yojana.gov.in/>
- (2) <http://publicationsdivision.nic.in/Subscription.aspx>
- (3) <https://bharatkosh.gov.in/1/1/PD/Yojana>

લેખક ભારત સરકારના પીવાના પાણી અને સ્વચ્છતા મંત્રાલયમાં સચિવ છે. તે સેનિટેશનના વિષયમાં વ્યાપક અનુભવ ધરાવે છે. તે અગાઉ વિશ્વ બેંકમાં પ્રોગ્રામ લીડર અને વોટર તથા સેનિટેશન સ્પેશ્યાલિસ્ટ તરીકે કામ કરી ચૂક્યા છે તેમજ વિશ્વ બેંકના વોટર એન્કર પ્રોગ્રામનો હિસ્સો બની રહ્યા છે.  
E-mail: [param.iyer@gov.in](mailto:param.iyer@gov.in)

### ભારતમાં નાગરિક અધિકારપત્ર

ડૉ. મીના નાયર



ભારતમાં નાગરિક અધિકારપત્રની રજૂઆત ૧૯૯૦ના દાયકામાં ત્રુટી નિવારવાના ઉદ્દેશથી થઈ હતી. એ સમય પાકી ગયો છે કે આ કાર્યક્રમને પુનર્જીવિત કરીને સરકારી વિભાગોમાં ફરીથી રજૂ કરવામાં આવે, જેથી આ વિભાગો માત્ર ગ્રાહકો જ નહીં, પરંતુ પોતાના માટે પણ જવાબદેહિતા દાખવી શકે. એક સુવ્યાખ્યાયિત નાગરિક અધિકારપત્ર પાછળ વિભાગની નિષ્ઠા કામ કરતી હશે તો નવી સર્વિસ ડીલીવરી પધ્ધતિ અથવા તો ફરિયાદ નિવારણ વિધેયક અને કાયદાઓનો તેને કોઈ અવરોધ નહીં. જો આગામી બે વર્ષમાં આવા અધિકારપત્રો ઘડવા માટેના તથા તેના અમલીકરણના આખરી અને ઘનિષ્ઠ પ્રયાસો કરવામાં આવશે તો તે સારી બાબત બની રહેશે.

# સ

ત્તાની ગલિયારીઓમાં અરજી કરીને લાભ મેળવવાની બાબત ભારતના સરેરાશ સામાન્ય માનવી માટે એક નિરાશાજનક અને ગૂંચવણભરી બાબત બની રહી છે. આ માટેનું મુખ્ય કારણ સરકારી ખાતાંઓ અને અરજદાર અથવા તો ગ્રાહક વચ્ચે માહિતીની અસમપ્રમાણતા છે. આમાંથી સરકારી વિભાગ પાસે તમામ માહિતી હોય છે, પરંતુ તેને જાહેર ઉપયોગ માટે મૂકવામાં આવતી નથી. પ્રજા કે ગ્રાહકને કાંતો જાણકારી હોતી નથી અથવા તો તે નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરી શકતાં નથી. આ સમસ્યામાં ફરિયાદ નિવારણના તંત્રના અભાવને કારણે ગ્રાહક પાસે પોતાનું કામ કરાવવા માટે ઊંચો ખર્ચ કરીને, વચેટિયા સુધી જવા સિવાય કોઈ અન્ય માર્ગ રહેતો નથી.

ભારતમાં નાગરિક અધિકારપત્રની રજૂઆત ૧૯૯૦ના દાયકામાં આ ત્રુટી નિવારવાના ઉદ્દેશથી થઈ હતી. વારંવાર આ બાબતે ચિંતાઓ વ્યક્ત કરવા છતાં આ સુધારાની અસરકારકતા અને માહિતીના આદાન-પ્રદાનનાં પગલાં અંગે ચર્ચાઓ થતી રહી છે. છેલ્લા બે દાયકા દરમિયાન માહિતીના અધિકારનો કાયદો અને જાહેર સેવાઓ મેળવવાના કાયદાને કારણે માહિતી આપવાની કાનૂની જરૂરિયાત ઊભી થઈ છે. આથી નાગરિક અધિકારપત્રના મહત્વને ઓછું આંકી શકાય તેમ નથી. હવે એ સમય

પાકી ગયો છે કે આ કાર્યક્રમને પુનર્જીવિત કરીને સરકારી વિભાગોમાં ફરીથી રજૂ કરવામાં આવે, જેથી આ વિભાગો માત્ર ગ્રાહકો જ નહીં, પરંતુ પોતાના માટે પણ જવાબદેહિતા દાખવી શકે.

#### નાગરિક અધિકારપત્રની પહેલનો ક્રમિક વિકાસ અને સ્થાપના

સિટીઝન્સ ચાર્ટરની પહેલ યુનાઈટેડ કિંગડમમાં થઈ. એ વખતે કન્ઝર્વેટિવ સરકારના પ્રધાનમંત્રી જહોન મેજરે ૧૯૯૧માં જાહેર સેવાઓને તેના વાપરનાર વર્ગની જરૂરિયાત અને અપેક્ષાઓ મુજબ પુનઃકેન્દ્રિત કરવાના પગલાં ભર્યાં હતાં. આ બાબતમાં જે લોકો સર્વિસીસ પૂરી પાડે છે તેમના દ્વારા નાગરિક અધિકાર પત્રનો અમલ કરવા માટે કેટલાક સિધ્ધાંતો અપનાવવાની બાબતનો સમાવેશ થતો હતો, જેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થતો હતો :

- સર્વિસનાં ધોરણો સ્થાપવાં.
- ખુલ્લા અને પારદર્શક બનવું.
- છેલ્લા વપરાશકાર સાથે ચર્ચા કરવી અને તેની સામેલગીરી વધારવી.
- પસંદગીને પ્રોત્સાહન મળે અને પસંદગી સુલભ બને તેવી સ્થિતિ ઊભી કરવી.
- તમામ સાથે ન્યાયી વર્તાવ કરવો.
- પરિસ્થિતિ વણસે ત્યારે તેને ઠીક કરવી.
- સાધનોનો અસરકારક ઉપયોગ કરવો.

- નવીનતા અને સુધારા દાખવવા.
- સર્વિસ પૂરી પાડતા અન્ય લોકો સાથે કામ કરવું.

યુકે દ્વારા આ પહેલ હાથ ધરવામાં આવી તેનું અન્ય ઘણા દેશોએ અનુકરણ કર્યું, પરંતુ અલગ અલગ નામથી જેમાં- બેલ્જિયમમાં ‘પબ્લિક સર્વિસ યુઝર્સ ચાર્ટર’, ફ્રાન્સમાં ‘સર્વિસ ચાર્ટર’ અને સ્પેનમાં ‘ધ ક્વોલિટી ઓબ્જર્વેટરી’, આ બધાં ૧૯૯૨માં અસ્તિત્વમાં આવ્યાં. મલેશિયામાં ‘ક્વોલિટી ચાર્ટર’ અને પોર્ટુગલમાં ‘ધ ક્વોલિટી ચાર્ટર ઈન પબ્લિક સર્વિસીસ’ બંને ૧૯૯૩માં રજૂ થયા. ૧૯૯૪માં જમૈકામાં ‘સિટીઝન ચાર્ટર’ રજૂ થયો. ૧૯૯૫માં કેનેડામાં ‘સર્વિસીસ સ્ટાન્ડર્ડ ઇનિશિયેટિવ’ ને નામે અને ઓસ્ટ્રેલિયામાં ૧૯૯૭માં ‘સર્વિસ ચાર્ટર’ તરીકે શરૂઆત થઈ. યુકેમાં ૧૯૯૮માં લેબર ગવર્નમેન્ટે ‘સર્વિસીસ ફર્સ્ટ’ ને નામે આ જ પ્રોગ્રામમાં સુધારા કરવામાં આવ્યા અને તેને ફરીથી રજૂ કરવામાં આવ્યો. આમ છતાં તેમાં જે મહત્વનાં પાસાંઓ હતાં તેમાં સર્વિસીસની ગુણવત્તાનાં ધોરણો સુધારવાની બાબતનું પાલન કરવા અંગે તથા ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયાને આ તમામ ચાર્ટરમાં મહત્વ આપવામાં આવ્યું હતું.

ભારતમાં ગ્રાહક અધિકારના કર્મશીલોએ સેન્ટર કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન કાઉન્સિલ, દિલ્હીમાં તબીબી સેવાઓ પૂરી પાડનાર માટે ચાર્ટરનો મુસદ્દો ઘડ્યો ત્યારે સિટીઝન્સ ચાર્ટર્સના અભિગમની રજૂઆત સૌ પ્રથમ વાર ૧૯૯૪માં કરવામાં આવી. આ પહેલની હેતુ સિદ્ધિ મે, ૧૯૯૭ માં મુખ્ય મંત્રીઓની રાજ્યસ્તરની કોન્ફરન્સ યોજાઈ ત્યારે થઈ શકી અને “કેન્દ્ર અને રાજ્યના સ્તરે અસરકારક અને પ્રતિક્રિયા આપનાર એક્શન પ્લાન” અપનાવવામાં આવ્યો અને એ દ્વારા જનતા સાથે નોંધપાત્ર પરામર્શ થતો હોય તેવા ભારત સરકારના મંત્રીઓ, વિભાગો અને એજન્સીઓ માટે નાગરિક અધિકારપત્રનો

માર્ગ મોકળો થયો. ભારત સરકારના વહીવટી સુધારા અને જાહેર ફરિયાદોના વિભાગે (DARPG) નાગરિક અધિકાર પત્ર માટે સંકલન, ઘડતર કરવાની અને તેને અમલમાં મૂકવા માટેની જવાબદારી સંભાળી.

DARPG નાગરિક અધિકારપત્રની વ્યાખ્યા આ મુજબ કરે છે- નાગરિક અધિકાર પત્ર એ એક એવો દસ્તાવેજ છે, જે સેવાઓના સ્ટાન્ડર્ડ, માહિતી, પસંદગી અને પરામર્શ, ભેદભાવવિહીનતા અને સંપર્કપાત્રતા ફરિયાદ નિવારણ, વિવેક અને નાણાંના મૂલ્ય બાબતે નાગરિકો પ્રત્યે સંસ્થાની નિષ્ઠા અંગેના પદ્ધતિસરના પ્રયાસોમાં ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે. આમાં સંસ્થાની નાગરિકો પાસે પોતાની નિષ્ઠા પુરવાર કરવાની અપેક્ષાઓનો સમાવેશ થાય છે.<sup>1</sup> અહીં એ બાબત નોંધવી રસપ્રદ થઈ પડશે કે DARPG ગ્રાહક સંગઠનો, નાગરિક જૂથો અને અન્ય સહયોગીઓ નાગરિક અધિકારપત્રનો મુસદ્દો ઘડવામાં ધનિષ્ઠતાથી નિષ્ઠાપૂર્વક સંકળાયેલા હોય તેવી ભારપૂર્વક અપેક્ષા રાખે છે, જેથી આ દસ્તાવેજમાં તેના છેલ્લા વપરાશકારની આવશ્યકતાઓ અને જરૂરિયાતો ઉપર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી શકાય.

યુકે ના મોડલને આધારે DARPG દ્વારા જાહેર એજન્સીઓ દ્વારા જેનો મુસદ્દો ઘડવામાં આવતો હોય તેવા નાગરિક અધિકારપત્રમાં નીચે મુજબના ૬ ઘટકોની રૂપરેખા તૈયાર કરવામાં આવી છે :

- વિઝન અને મિશન સ્ટેટમેન્ટ
- સંસ્થા દ્વારા જે કામગીરી બજાવવામાં આવતી હોય તેની વિગત
- ગ્રાહકો અંગેની વિગત
- દરેક કલાયન્ટ જૂથને પૂરી પાડવામાં આવતી સર્વિસીસની વિગત
- ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થાની વિગત અને તે કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવી

- કલાયન્ટસની અપેક્ષાઓ

DARPG ની વેબસાઇટ દર્શાવે છે કે<sup>2</sup> તા. ૨૩ ડિસેમ્બર, ૨૦૧૩ની સ્થિતિએ ૧૪૪ નાગરિક અધિકાર પત્રો ઘડી કાઢવામાં આવ્યા હતા, આમ છતાં ગયા વર્ષે સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા હેઠળની સ્ટેટ બેંકોનું જોડાણ કરાયું તે કારણે આ સંખ્યામાં ઘટાડો થાય તેવી સંભાવના છે. સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાનો તથા અન્ય નાગરિક અધિકાર પત્રો તેના પૂર્વ અવતારના એટલે કે સ્ટેટ બેંક ઓફ હૈદરાબાદ, ત્રાવણકોર, બિકાનેર, અને જયપુર, મૈસૂર, પટિયાલા, અને સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના હતા. રાજ્ય સરકારોના સ્તરે ૨૪ રાજ્યો અને કેન્દ્ર શાસિત પ્રદેશોએ તા. ૨૪ જાન્યુઆરી ૨૦૧૧ની સ્થિતિએ ૭૨૯ નાગરિક અધિકાર પત્રો ઘડી કાઢ્યા હતા.<sup>3</sup> જે તારીખોએ આ વેબપેજસને અપગ્રેડ કરાયા છે તેમાં નિરાશાજનક હકીકતો જોવા મળી છે. નાગરિક અધિકારપત્રો હવે કરવા જેવી ક્વાયત જણાતી નથી.

આથી દરેક વ્યક્તિને સવાલ થાય કે શું નાગરિક અધિકાર પત્રોનું નિર્માણ અને પાલન કરવું તે મુશ્કેલ બાબત છે? અને જો ખરેખર તેનું જ હોય તો કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકાર/કેન્દ્ર શાસિત પ્રદેશોના બાકી રહેતા વિભાગોમાં પ્રાણ પૂરવા માટે શું ક્વાયત થઈ શકે તેમ છે ?

### નાગરિક અધિકારપત્રની રૂપરેખા

નાગરિક અધિકારપત્રની પહેલ હાથ ધરવામાં આવી તે વખતે સિટીઝન્સ ચાર્ટર હેન્ડબુક બહાર પાડવામાં આવી હતી જે DARPG દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલો એક ધનિષ્ઠ દસ્તાવેજ છે. આ હેન્ડબુકમાં અસરકારક અને અમલમાં મૂકી શકાય તેવા નાગરિક અધિકાર પત્રમાં જે પ્રક્રિયા અનુસરવી જોઈએ તેની રૂપરેખા આપવામાં આવી હતી, એમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો હતો -



- (i) ટાસ્ક ફોર્સ સ્થાપવા
- (ii) સંસ્થા દ્વારા તેના સહયોગીઓને પૂરી પાડવામાં આવતી મહત્વની સર્વિસીસની ઓળખ
- (iii) ગ્રાહકો (Clients) / સહયોગીઓ/ સ્ટાફ અને તેમની પ્રતિનિધિ સંસ્થાઓ સાથે પરામર્શ (મુખ્યત્વે મહત્વના સ્તરે)
- (iv) નાગરિક અધિકારપત્રનો મુસદ્દો તૈયાર કરવો (પ્રતિભાવો/ સૂચનો, સૂચનો સમાવવા માટે નાગરિક અધિકાર પત્રમાં ફેરફાર માટે)
- (v) કોર ગ્રુપ દ્વારા નાગરિક અધિકારપત્રને ધ્યાનમાં લેવો.
- (vi) મળેલાં સૂચનો / અવલોકનોને આધારે મંત્રાલય / વિભાગનો મુખ્ય જૂથ દ્વારા નાગરિક અધિકારપત્રમાં ફેરફાર.
- (vii) હવાલો સંભાળતા મંત્રી (પ્રધાન)ની મંજૂરી.
- (viii) વહીવટી સુધારા અને જાહેર ફરિયાદોના વિભાગો (DARPG) ને નાગરિક અધિકાર પત્રની નકલ સુપ્રત કરવી.
- (ix) ઔપચારિક રીતે નાગરિક અધિકારપત્ર બહાર પાડવો અને તેને વેબસાઈટ ઉપર પ્રસિધ્ધિ આપવી.
- (x) જનતાના પ્રતિનિધિઓને તથા તમામ સહયોગીઓને તેની નકલ મોકલી આપવી.
- (xi) અસરકારક અમલીકરણ થઈ શકે તે માટે નોડલ એજન્સીની નિમણૂક કરવી.<sup>4</sup>

આ પ્રક્રિયા સ્પષ્ટપણે દર્શાવે છે તે વિભાગના તમામ સ્ટાફ ને ખાસ કરીને જેમણે લોકોના સંપર્કમાં આવવાનું હોય તેવા સ્ટાફની પસંદગીમાં (બોટમ -અપ) નીચેથી શરૂ કરીને ઉપર સુધી અભિગમ અપનાવવો. વધુમાં હેન્ડબુકમાં મોડેલ માગરિખાઓ, શું કરવું અને શું ન કરવું, અને એક અનુસરવાલાયક મોડેલ સ્વરૂપ (format)ની વિગતો આપવામાં આવી છે. અન્ય વિભાગોને પ્રેરણા મળી રહે તે માટે હેન્ડબુકમાં વિવિધ રાજ્યોની ઉત્તમ પ્રણાલીઓનાં અને સૂચિત વાંચન માટેના ઉદાહરણો આપવામાં આવ્યાં છે. આ હેન્ડબુકનું સુધારેલું સ્વરૂપ DARPG દ્વારા વર્ષ ૨૦૧૦માં બહાર પાડવામાં આવેલા અન્ય એક દસ્તાવેજ 'The Compilation of Guidelines for Redress of Public Grievances including Employee Grievances, Citizen's Charters and Information Facilitation Counters in Government of India' માં પ્રાપ્ત થયું છે એમાં ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થાના પદ્ધતિસરના સુધારાઓના ઘટકો ઉપર ભાર મૂકવામાં આવ્યો છે<sup>5</sup> અને અને CPGRMS (કેન્દ્રિત ફરિયાદ નિવારણ અને મોનિટરીંગ પદ્ધતિ (Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System) અને 'સર્વોત્તમ ફેમવર્ક'ની વાત કરવામાં આવી છે, તેમાં નાગરિક અધિકારપત્રનો સમાવેશ તો કરવામાં આવ્યો છે પણ સાથે સાથે જાહેર ફરિયાદોનું નિવારણ અને જાહેર સેવાઓ કઈ રીતે પૂરી પાડવી તેનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે.

આવા પ્રયાસોથી જાહેર સેવાઓ પૂરી પાડવાના પ્રયાસો અસરકારક બનશે? DARPG દ્વારા અવારનવાર મૂલ્યાંકન હાથ

ધરવામાં આવે છે અને સંસ્થાઓ પણ તેની ચકાસણી (assessment) કરે છે.

નાગરિક અધિકારપત્રોનું મૂલ્યાંકન અને આગળનો પંથ DARPG દ્વારા વર્ષ ૧૯૯૮માં કન્ઝયુમર કાઉન્સિલ, નવી દિલ્હી સાથે મળીને નાગરિક અધિકારપત્ર કાર્યક્રમનું મૂલ્યાંકન હાથ ધર્યું હતું. એના પરિણામ સ્વરૂપ નાગરિક અધિકારપત્રોના આંતરિક અને બાહ્ય મૂલ્યાંકનનું સ્ટાન્ડર્ડાઈઝ મોડેલ તૈયાર કરવા માટે વર્ષ ૨૦૦૨ થી ૨૦૦૩માં એક પ્રોફેશનલ એજન્સીની નિમણૂક કરવામાં આવી હતી. પબ્લિક એફર્સ સેન્ટર (PAC) દ્વારા ક્ષાર્ટિક સરકારનાં પ્રજા સાથે નોંધપાત્ર સંપર્ક ધરાવતા ૮ મહત્વનાં ખાતા દ્વારા ઘડી કાઢવામાં આવેલા ૮ મુસદ્દાઓનું પ્રાથમિક મૂલ્યાંકન હાથ ધરવામાં આવ્યું હતું. આ સમીક્ષામાં નાગરિક અધિકારપત્રની વિભાગ અંગેની મૂળભૂત માહિતી, સર્વિસીસ અંગેનાં ધોરણો, ફરિયાદ નિવારણની પદ્ધતિ અને નાગરિકો તરફ મિત્રાચારીભર્યા દૃષ્ટિકોણ બાબતે સામગ્રીનું આકરું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવ્યું હતું. ટ્રાન્સપરન્સી ઈન્ટરનેશનલ (TI) ઈન્ડિયા દ્વારા કેન્દ્ર સરકારના નવી દિલ્હીની નેશનલ કેપિટલ ટેરેટરી (NCT) બે વિભાગોના ૧૦ નાગરિક અધિકારપત્રોનો અભ્યાસ હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો. નેશનલ પ્રોડક્ટિવિટી કાઉન્સિલ (NPC) દ્વારા ગુજરાતમાં પણ નાગરિક અધિકારપત્રનો એક દૂરગામી અભ્યાસ હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો, જેનો ઉદ્દેશ આવા નાગરિક અધિકારપત્રોના સીમાચિહ્નો, ખુદ નાગરિક અધિકારપત્રનું આકલન અને તેમાં શક્ય તેટલા સંભવિત સુધારા કરીને ચાર્ટરના કાર્યક્રમોની અસરકારકતા વધારવા માટે લાભાર્થીઓ અને કર્મચારીઓ દ્વારા વિશ્લેષણ કરવામાં આવ્યું હતું. વધુ એક મહત્વનો અને અસરકારક અભ્યાસ વર્ષ ૨૦૦૭માં ફરી એકવાર PAC

દ્વારા હાથ ધરવામાં આવ્યો હતો, જેમાં ૧૦ માપદંડ (૧. વિભાગ/એજન્સીના વિઝન/મિશન/ઉદ્દેશો, ૨. કામકાજની વિગતો અથવા તો પૂરી પાડવામાં આવતી સામાન્ય સેવાઓ, ૩. મહત્વના અધિકારીઓના નામ, સરનામા અને ફોન નંબરો, ૪. સર્વિસીસ મેળવવાની પ્રક્રિયાઓ, ૫. પૂરી પાડવામાં આવતી સર્વિસીસના ખર્ચ અંગે માહિતી, ૬. સર્વિસીસનાં ધોરણો (સમય, મર્યાદાઓ વગેરે), ૭. ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા, ૮. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનો હવાલો સંભાળતા અધિકારીઓના નામ, સરનામાં અને ફોન નંબર, ૯. નાગરિકોની ફરજો અને ૧૦. સરળ અને ઉપયોગ કરનાર મદદરૂપ નીવડે તેવી ભાષા) વડે નાગરિક અધિકાર પત્રની ઘનિષ્ટ સમીક્ષા કરવામાં આવી હતી. તેમાં પ્રાથમિક ડેટા એકત્ર કરવામાં આવ્યો હતો, જેમાં ભારતભરના વિવિધ વિભાગોના અધિકારીઓ અને વિવિધ સર્વિસીસના વપરાશકારોની મુલાકાત લેવામાં આવી હતી.<sup>6</sup>

વિવિધ પ્રકારના આ અભ્યાસમાંથી જે તારણો મળ્યાં તેમાંનાં કેટલાક મહત્વનાં પાસામાં જણાયું છે કે ઘણાં બધા નાગરિક અધિકાર પત્રો પૂરી પાડવામાં આવેલી સર્વિસ અંગે, સર્વિસ માટે અરજી કરતી વખતે અનુસરવાની પદ્ધતિ અંગે, ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા અંગે, મહત્વના અધિકારીઓના નામ અને તેમના સંપર્કની વિગતો અંગે અપૂરતી માહિતી ધરાવતા હતા અને કોઈપણ બાબતોનો ઉલ્લેખ ન હતો, અથવા તો અંશતઃ જાણકારી આપવામાં આવી હતી. વિભાગના સ્ટાફ સાથેની મુલાકાતને આધારે જે અભ્યાસો કરાયા હતા તેમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવ્યું હતું કે મોટા ભાગના સભ્યોને તેમના વિભાગના નાગરિક અધિકારપત્રનો મુસદ્દો

ઘડવાની પ્રક્રિયામાં સામેલ કરવામાં આવ્યા ન હતા.

આ તારણોને આધારે આગળનો માર્ગ ખૂબ જ સ્પષ્ટ છે. આ માટે બે પ્રકારનો અભિગમ અપનાવી શકાય તેમ છે. એક તો સરકારના દરેક વિભાગને પોતાનું નાગરિક અધિકારપત્ર હોય તેની ખાત્રી કરવી અને હાલના નાગરિક અધિકારપત્રમાં સુધારા કરાય ત્યારે તેમાં મહત્વના ૧૦ માપદંડનો ખ્યાલ રાખવો. બીજું દરેક નાગરિક અધિકાર પત્રનું સર્વાનુમતે પદ્ધતિસરનું ઘડતર કરવું જેથી તેને વાજબીપણે અમલમાં મૂકી શકાય અને તેમાં મહત્વની કામગીરી બજાવતા સ્ટાફના સભ્યોની સંમતિ મેળવીને જે જાહેરાતો કરી હોય તે હાંસલ થઈ શકે.

કોઈ પણ નવા પ્રયાસમાં નીચે મુજબની પૂર્વ શરતો આવશ્યક બની રહે છે - એમાં આંતરિક વેગ હોવો જોઈએ. આ કારણે સ્ટાફને પ્રેરણા પ્રાપ્ત થાય તેવું મજબૂત જોમ પ્રવર્તવું જોઈએ અને તે લોકો આ મિશન દ્વારા જાતે ધોરણો પૂરા પાડે તેવી સ્થિતિ હોવી જોઈએ. સફળતાનાં પરિબળો અંગે ફેર વિચારણા થવી જોઈએ. આને કારણે વાસ્તવિક ધોરણો અને વર્તમાન અવરોધો, ધોરણો અને ક્ષમતાને ધ્યાનમાં રાખીને વચનો અપાશે. નિષ્ણાંતો સહિત (કાં તો વ્યક્તિઓ અથવા તો નાગરિક સમાજનાં સંગઠનોની) બહારની સહાય લેવી જોઈએ. આ નિષ્ણાંતો એવા હોવા જોઈએ કે જેમણે પરામર્શ દ્વારા દસ્તાવેજો તૈયાર કર્યા હોય. જવાબદેહિતાને મહત્વ આપવું જોઈએ. ખાસ કરીને જે અધિકારીઓ જવાબદારી સંભાળતા હોય તે વિવિધ કેસને કાળજીપૂર્વક હાથ ધરી શકવા જોઈએ તથા નિયમિત ફિડબેક મેળવવાનો આગ્રહ રાખવો જોઈએ. આવું થશે તો વિભાગને સતત પોતાની કામગીરી સુધારવામાં સહાય થશે. એક સુવ્યાખ્યાયિત નાગરિક અધિકાર પત્ર પાછળ

વિભાગની નિષ્ઠા કામ કરતી હશે તો નવી સર્વિસ ડિલિવરી પદ્ધતિ અથવા તો ફરિયાદ નિવારણ વિધેયક અને કાયદાઓનો તેને કોઈ અવરોધ નડશે નહીં. જો આગામી બે વર્ષમાં આવા અધિકારપત્રો ઘડવા માટેના તથા તેના અમલીકરણના આખરી અને ઘનિષ્ટ પ્રયાસો કરવામાં આવશે તો તે સારી બાબત બની રહેશે, નહીં તો આ કાર્યક્રમ હંમેશા આરામ ફરમાવતો રહેશે.

Footnotes:

- 1) <http://goicharters.nic.in/faq.htm>, accessed on 9<sup>th</sup> January 2018.
- 2) <http://goicharters.nic.in/charter.htm>, accessed on 9<sup>th</sup> January 2018.
- 3) <http://goicharters.nic.in/charter-state.htm>, accessed on 9<sup>th</sup> January 2018
- 4) <http://goicharters.nic.in/cchandbook.htm>, accessed on 9<sup>th</sup> January 2018.
- 5) [http://goicharters.nic.in/PGR\\_Guideline.pdf](http://goicharters.nic.in/PGR_Guideline.pdf), accessed on 9<sup>th</sup> January 2018.
- 6) <http://pacindia.org/wp-content/uploads/2016/08/Indias-Citizen-Charter.pdf>

લેખિકા પબ્લિક એફર્સ સેન્ટર (PAC) ના Research group ના Head છે. PAC નફાની ઉદ્દેશ વગર કામ કરતા બેંગ્લોરના સ્વતંત્ર થીંક ટૅક સંગઠન છે. તે ભારતમાં વહીવટી વ્યવસ્થાની ગુણવત્તા સુધારવા માટેના સંસ્થાના ઉદ્દેશ મુજબ જાહેર સેવાની કામગીરીમાં સામાજિક જવાબદેહિતાના ટુલ્સ અમલમાં મૂકવાના આગ્રહી છે.

E-mail: [meena@pacindia.org](mailto:meena@pacindia.org)



## આરોગ્ય અને તબીબી ક્ષેત્રે ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા

ડૉ. સંજીવ કુમાર



વિવાદો અને ફરિયાદોનું નિવારણ અને તેની સર્વિસની ગુણવત્તાનાં ધોરણોએ આરોગ્ય અંગેની સર્વિસીસ પૂરી પાડવાનો મહત્વનો હિસ્સો છે. નેશનલ હેલ્થ પોલિસી ૨૦૧૭ ની કલમ ૧૪.૨ માં કિલનિકલ સંસ્થાના નિયમોનો સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરાયો છે. કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ એક્ટ (CEA) ૨૦૧૦ એ દેશમાં કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ (ખાનગી કે જાહેર) ના રજીસ્ટ્રેશન અને નિયમન અંગેનો મધ્યસ્થ કાયદો છે. ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ, તાજેતરમાં સુધારવામાં આવેલા ગ્રાહક સુરક્ષા ધારા (CPA) ૧૯૮૬ હેઠળ નોંધાવી શકે છે. નેશનલ હેલ્થ મિશને તેના પોર્ટલ દ્વારા વર્ષ ૨૦૧૭માં “મેરા અસ્પતાલ” એપ લોન્ચ કરી છે.

**ભા**રતની સુપ્રીમ કોર્ટે (SC) ભારતના બંધારણના અનુચ્છેદ ૨૧ હેઠળ

આરોગ્યના અધિકારને જીવન જીવવાના અધિકારના એક પાસા તરીકે ઓળખાવ્યો છે, પરંતુ હકીકતમાં, આવો અધિકાર મળી રહે તે માટેની કોઈ વ્યવસ્થા અસ્તિત્વમાં જ નથી. હકીકતમાં આરોગ્યના અધિકારની આવી વ્યવસ્થાનો અમલ થવાનો સવાલ ઘણો વહેલો છે, કારણ કે આરોગ્યનો અધિકાર અને તેને લગતી ફરજોને હજુ વૈધાનિક અભિવ્યક્તિ પ્રાપ્ત થઈ નથી.<sup>1</sup>

વિવાદો અને ફરિયાદોનું નિવારણ અને તેની સર્વિસની ગુણવત્તાનાં ધોરણો એ આરોગ્ય અંગેની સર્વિસીસ પૂરી પાડવાનો મહત્વનો હિસ્સો છે. આ બાબતે વિતેલાં વર્ષોમાં, સમય જતાં ખાનગી અને જાહેર, બંને પ્રકારનાં આરોગ્ય અને તબીબી ક્ષેત્રોમાં ઘણા પડકારોનો સામનો કરવો પડ્યો છે અને એમાં ફેરફારો પણ થતા રહ્યા છે. ખાસ કરીને તાજેતરનાં વર્ષોમાં જન્મતા અને દર્દીઓ માટે વિવાદો અને ફરિયાદોના નિકાલની વધુ અસરકારક પદ્ધતિ વિકસી રહી છે.

કમનસીબે એક પણ એજન્સી, નીતિ કે સંગઠન એવું નથી કે જે પ્રજાને પોતાની ફરિયાદ કે વિવાદના નિવારણ કે તેના ઝડપી ઉપાય માટે ઘનિષ્ટપણે ઉપલબ્ધ

હોય. આ ઉપરાંત આવી ફરિયાદ ફાઇલ કરવાની તથા તેનું અનુસરણ કરવાની પ્રક્રિયા અને પદ્ધતિ પણ ખૂબ સરળ નથી કે જેથી તેને જરૂરી ઝડપે અને જરૂરી સહયોગ દ્વારા હાથ ધરી શકાય.

નેશનલ હેલ્થ પોલિસી ૨૦૧૭ ની કલમ ૧૪.૨માં કિલનિકલ સંસ્થાના નિયમો સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરાયો છે. એમાં એવું અવલોકન કરવામાં આવ્યું છે કે ખૂબ થોડાં રાજ્યોએ કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ એક્ટ- ૨૦૧૦નો અમલ કર્યો છે, જ્યારે અન્ય રાજ્યો પાસે અમલ કરાવવાનો બાકી છે. આવાં રાજ્યોને આ કાયદાનો અમલ કરવા માટે સમજાવણી. કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ (તબીબી સંસ્થા) નું ગ્રેડીંગ અને સ્ટાન્ડર્ડ સારવારની ગાઈડલાઈન્સ પ્રોત્સાહન તથા તેનું પાલન એ એક શરૂઆતનો તબક્કો ગણાશે.

કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટમાં દર્દીઓના હક (જેવા કે માહિતી પ્રાપ્ત કરવાનો અધિકાર, તબીબી દસ્તાવેજો અને અહેવાલો મેળવવાનો અધિકાર, બીજો અભિપ્રાય (second opinion) મેળવવાના તથા ગુપ્તતા અને ખાનગીપણું જાળવવાના અધિકાર)નો સમાવેશ થાય છે. આથી આવાં મહત્વનાં ધોરણો મહત્વનાં કદમ બની રહે છે. નીતિમાં ભલામણ કરવામાં આવી છે કે વિવાદો અને

ફરિયાદોના ઝડપી નિવારણ, કાળજી રાખવાનાં ધોરણ, સર્વિસીસની કિંમત, બેદરકારી અને ગેરવાજબી પદ્ધતિ જેવી બાબતો માટે પ્રક્રિયાનાં ધોરણો સ્થાપીને અલાયદી, સશક્ત મેડિકલ ટ્રિબ્યુનલ રચવી તે એક મહત્વનું કદમ બની રહે છે.

લેબોરેટરીઝ અને ઈમેજિંગ સેન્ટર્સ, આસિસ્ટેડ રિપ્રોડક્ટિવ ટેકનિક્સ, સરોગસી, સ્ટેમ સેલ બેંકિંગ, શરીરના અંગ અને ટિસ્યુનું ટ્રાન્સપ્લાન્ટેશન અને નેનો મેડિસિન જેવી સ્પેસ્યાલાઈઝડ ઈમેજિંગ સર્વિસીસ માટે એક અલાયદું સ્ટાન્ડર્ડ નિયમનકારી માળખું ઘડી કાઢવાનું રહેશે. હાલની સ્થિતિ એવી છે કે આ પ્રકારના સૂચિત માળખાની વ્યવસ્થા ગોઠવાઈ જ નથી.

કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ એક્ટ (CEA) ૨૦૧૦ એ દેશમાં કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ (ખાનગી કે જાહેર) ના રજિસ્ટ્રેશન અને નિયમન અંગેનો મધ્યસ્થ કાયદો છે. આ કાયદામાં સગવડો અને સેવાઓનાં લઘુત્તમ ધોરણો અને એ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે વસૂલ કરવામાં આવનાર ફી દર્શાવવાની જોગવાઈ છે. આવાં ધોરણોનું પાલન થાય નહીં તો આ કાયદા હેઠળ આપવામાં આવેલું રજિસ્ટ્રેશન રદ થઈ શકે છે અને આ કાયદા હેઠળ દંડ લાદવાની પણ જોગવાઈ છે.

દેશનાં તમામ રાજ્યોમાં CEA એક્ટ અમલમાં આવ્યો નથી અને આ બાબત એક સૌથી મોટી નબળાઈ બની રહે છે. એનો અર્થ એ થયો કે સમગ્ર દેશમાં એક સરખા લઘુત્તમ ધોરણો અમલમાં નથી. આમ છતાં પણ, તમામ રાજ્યોમાં કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ એક્ટ હેઠળ અને તેને સંબંધિત નિયમોના કાયદા રૂપમાં

સૂચવાયેલાં ધોરણો પ્રમાણે વિવિધ કેટેગરીનાં કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટમાં વિવાદ અને ફરિયાદના નિવારણની જોગવાઈઓ પણ નથી. કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ માટે આ કાયદા હેઠળ કામચલાઉ કે કાયમી રજિસ્ટ્રેશન મેળવવા માટે ફરિયાદ સેલ હોવો જોઈએ તેવી જરૂરિયાત પણ નથી. રજિસ્ટ્રેશન કરાવવા માટેની અરજીમાં આ બાબતે કોઈ બાંહેધરી કે ઘોષણા કરવાનો પણ ઉલ્લેખ નથી. કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ એક્ટમાં એની અત્યંત નજીકની ગણી શકાય તેવી બાબત એ છે કે હોસ્પિટલો માટે દર્દીઓના અધિકારપત્ર (ચાર્ટર) હોવો જોઈએ. આ અધિકારપત્રમાં પણ ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા ગોઠવવા અંગે કોઈ જરૂર દર્શાવવામાં આવી નથી. આ બાબત દર્શાવે છે કે દેશમાં કિલનિકલ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ માટે એકસરખું મધ્યસ્થ નિયમનનું કોઈ માળખું અસ્તિત્વમાં નથી અને દર્દીઓના વ્યક્તિગત અધિકારોના પાલન માટે ખાસ કોઈ જોગવાઈ કરાઈ નથી.

ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ, તાજેતરમાં સુધારવામાં આવેલા ગ્રાહક સુરક્ષા ધારાઓ (CPA) ૧૯૮૬ હેઠળ નોંધાવી શકે છે. પરંતુ ભારતની વિવિધ અદાલતો દ્વારા ગ્રાહક (Consumer) સેવા (Service) અંગે અલગ અલગ અર્થઘટનને કારણે પબ્લિક હેલ્થ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ્સ (PHEs) માં CPA લાગુ પાડી શકવા બાબતે વિવાદ પ્રવર્તે છે.

ગ્રાહક સુરક્ષા ધારા (CPA) ની પરિભાષા મુજબ ગ્રાહક એ વ્યક્તિ છે કે જે માલ ખરીદે છે અથવા સર્વિસ મેળવે છે આનો અર્થ એ થયો કે તબીબી સર્વિસ સહિત વિવિધ પ્રકારની સર્વિસીસનો એમાં સમાવેશ

થશે, પરંતુ જે સર્વિસ વિનામૂલ્યે અપાતી હશે તેનો તેમાં સમાવેશ થઈ શકશે નહીં. આથી જ્યાં સેવાઓ વિના મૂલ્યે પૂરી પાડવામાં આવતી હશે તેવાં પબ્લિક હેલ્થ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ્સ (PHEs) ગ્રાહક સુરક્ષા ધારા (CPA) ના અમલથી બાકાત રહેશે. આમ છતાં સુપ્રીમ કોર્ટ અને નેશનલ કન્ઝ્યુમર રિડ્રેસલ ડિસ્પુટ રિડ્રેસલ કમિશન કેટલાક ચુકાદાઓ દ્વારા આ ધારણાને પડકારવામાં આવી છે અને અલગ અર્થઘટન કરવામાં આવ્યું છે.

આરોગ્ય અને પરિવાર કલ્યાણ મંત્રાલય દ્વારા “હોસ્પિટલ મેન્યુઅલ” ૬૦ અમલી બનાવાયું છે, જેમાં જાહેર હોસ્પિટલોની સરળ કામગીરી માટે કેટલીક જોગવાઈઓ કરવામાં આવી છે. મેન્યુઅલ ૧૬૧ માં જાહેર હોસ્પિટલોમાં મેનેજમેન્ટ, વહીવટ, વિવિધ વિભાગો અને વોર્ડ્સમાં ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થાની વાત કરવામાં આવી છે અને એ માટે નાગરિક અધિકારપત્રની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. મેન્યુઅલ ૧૬૧ માં દર્શાવવામાં આવ્યું છે કે દરેક જાહેર હોસ્પિટલમાં ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા હોવી જોઈએ અને તેના પરિશિષ્ટમાં કેન્દ્ર સરકારની હોસ્પિટલો માટેનો નાગરિક અધિકારપત્ર જોડવામાં આવેલ છે.

આ માટે દરેક હોસ્પિટલમાં વિવાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂકની, ફરિયાદ બોક્સ મૂકવાની અને એના દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવાની તથા તેનો નિયમિત પ્રતિભાવ આપવાની તેમજ ફોલો અપ એકશન લેવાનો ઉલ્લેખ કરાયો છે. ફરિયાદોની દેખરેખ માટે હોસ્પિટલના વડાની આગેવાની હેઠળ એક સમિતિની રચના કરવાની તથા નાગરિક અધિકાર



પત્રનો અમલ થાય તેની દેખરેખ માટે એક નોડલ ઓફિસરની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.

આ બાબતમાં એક પહેલ તરફ ધ્યાન આપવા જેવું છે. નેશનલ હેલ્થ મિશને તેના પોર્ટલ દ્વારા વર્ષ ૨૦૧૭માં મેરા અસ્પતાલ એપ લોન્ચ કરી છે.<sup>ii</sup> મેરા અસ્પતાલ (મારું હોસ્પિટલ) એ ભારત સરકારના આરોગ્ય અને પરિવાર કલ્યાણ મંત્રાલયની દર્દીઓનો પ્રતિભાવ જાણવા માટેની એક યુઝર ફેન્ડલી (વપરાશકાર સાથે મૈત્રીપૂર્ણ) પહેલ છે. જેમાં અપાયેલી સર્વિસ અંગે શોર્ટ મેસેજ સર્વિસીસ (SMS) આઉટબાઉન્ડ ડાયલીગ, મોબાઇલ એપ્લિકેશન અને વેબ પોર્ટલ જેવી વિવિધ ચેનલ્સ દ્વારા પ્રતિભાવ મેળવી શકાય છે. ગ્રાહક ૭ દિવસમાં મુલાકાત લીધેલાં હોસ્પિટલોમાં મોબાઇલ એપ અને વેબ પોર્ટલ દ્વારા અલગ અલગ ૭ ભાષાઓમાં પોતાના પ્રતિભાવ આપી શકે છે.

દર્દીઓ જે ફીડબેક (પ્રતિભાવ) આપવામાં આવ્યો હોય તે જોઈ શકે છે. એકત્ર થયેલા ફીડબેકને એકઠો કરવામાં

યોજના ફેબ્રુઆરી - ૨૦૧૮

આવે છે અને તેનું વિશ્લેષણ કરી ડેશ બોર્ડના સ્વરૂપમાં વિવિધ સહયોગીઓને ઉપલબ્ધ બને તે રીતે એકમ ખાતે, જીલ્લા, રાજ્ય અને નેશનલ લેવેલે ઉપલબ્ધ કરવામાં આવે છે. માય હોસ્પિટલ સરકારને જાહેર સુવિધાઓમાં આરોગ્ય અંગેની સેવાઓ પૂરી પાડવાની ગુણવત્તા સુધારવા બાબતે યોગ્ય નિર્ણય લેવામાં સહાયરૂપ બને છે. આને કારણે ગ્રાહકના અનુભવમાં સુધારો થાય છે. દર્દીઓને પણ યોગ્ય અને અસરકારક સંભાળ પ્રાપ્ત થાય છે. આખરે માય હોસ્પિટલ દ્વારા, ગ્રાહક દ્વારા આગળ ધપતી, પ્રતિભાવ આપનારી અને જવાબદેહિતા ધરાવતી હેલ્થકેર સિસ્ટમની સ્થાપના થાય છે. આ એપ કુલ ફીડબેકની સંખ્યા સાથેનું ડેશબોર્ડ રજૂ કરે છે. હોસ્પિટલથી સંતોષ પામેલા અને નહીં સંતોષ પામેલા (અંદાજે ૨૫ ટકા) લોકોના પ્રતિભાવને આધારે જાણી શકાય છે કે જે ફીડબેક આપવામાં આવે છે તેનો ઉપાય કઈ રીતે હાથ ધરાય છે.

ધ નેશનલ એક્રિડિટેશન બોર્ડ ફોર હોસ્પિટલ્સ એન્ડ હેલ્થ કેર (NABH)<sup>iii</sup>

એ ક્વોલિટી કાઉન્સિલ ઓફ ઈન્ડિયા હેઠળની વધુ એક વ્યવસ્થા છે, જે ફરિયાદો અને અપીલો હલ કરે છે. ધ નેશનલ એક્રિડિટેશન બોર્ડ ફોર હોસ્પિટલ્સ એન્ડ હેલ્થ કેર (NABH) ની રચના બોર્ડ ઓફ ક્વોલિટી કાઉન્સિલ ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા આરોગ્ય સંસ્થાઓના એક્રિડિટેશન પ્રોગ્રામની સ્થાપના અને સંચાલન માટે કરવામાં આવી છે. આ બોર્ડની રચના એ પ્રકારે કરવામાં આવી છે કે ગ્રાહકો જેમની આશા રાખે છે તે જરૂરિયાત પૂર્ણ કરે અને આરોગ્ય ઉદ્યોગમાં પ્રગતિનું સીમાચિહ્ન આપે. આ બોર્ડને ઉદ્યોગ, ગ્રાહકો, સરકાર સહિત તમામ સહયોગીઓનો ટેકો પ્રાપ્ત થયો છે અને તેના સંચાલનમાં સંપૂર્ણ સ્વાયત્તતા પ્રવર્તે છે. આ બોર્ડ દ્વારા હોસ્પિટલમાં નોંધાવાયેલી અને તેમના દ્વારા અધિકૃત રીતે મળેલી ફરિયાદો મહદ અંશે હોસ્પિટલમાં અને હેલ્થ કેર પ્રોવાઇડર્સમાં આંતરિક સ્તરે ફરિયાદો અને વિવાદો કઈ રીતે હાથ ધરવી તે જણાવવામાં આવ્યું છે.

ઈન્ડિયન મેડિકલ કાઉન્સિલ એક્ટ ૧૯૫૬ હેઠળ, ધ મેડિકલ કાઉન્સિલ ઓફ ઈન્ડિયા (MCI)<sup>iv</sup> દ્વારા આચાર સંહિતાના નિયમો ૨૦૦૨ (CoER) માં રજિસ્ટર્ડ મેડિકલ પ્રેક્ટીશનર્સની હોસ્પિટલમાં વ્યવસાયિક વર્તણૂક, શિષ્ટાચાર અને નીતિ અંગે ઉલ્લેખો કરવામાં આવ્યા છે. રાજ્યની અથવા તો MCIની યોગ્ય મેડિકલ કાઉન્સિલ સમક્ષ નોંધાવી શકાય છે અને જો મેડિકલ પ્રેક્ટિશનર દોષિત ગણાય તો સંબંધિત કાઉન્સિલ તેને જરૂર જણાય તે સજા કરે છે અને તે મેડિકલ પ્રેક્ટિશનરનું નામ રજિસ્ટરમાંથી અથવા તો ચોક્કસ સમયગાળા માટે રદ કરવાની ભલામણ કરે

છે. તેમને દૂર કરવાની બાબતને ઉદાહરણ ઊભું થાય તે રીતે પ્રસિદ્ધિ આપવામાં આવે છે. આચાર સંહિતાના ભંગમાં દર્દી પ્રત્યે બેદરકારી, દર્દીના હિતને અગ્રતા નહીં આપવાનું વલણ, જાતીય પરિક્ષણ કરવાનો તથા દર્દી સામે અનૈતિક સંબંધ માટે પ્રસ્તાવ મૂકવાનો સમાવેશ થાય છે.

ઈન્ડિયન મેડિકલ એસોસિએશન (IMA)<sup>v</sup> એ આધુનિક વૈજ્ઞાનિક તબીબી પદ્ધતિઓનું એક માત્ર પ્રતિનિધિ, રાષ્ટ્રીય, સ્વૈચ્છિક સંગઠન છે, જે ડોક્ટરોના અને વ્યાપકપણે સમુદાયનાં હિતોની કાળજી રાખે છે. IMA માં પણ IMA મિડિયેશન (મધ્યસ્થી) અને ફરિયાદ સેલ છે. IM HQ મિડિયેશન, પરામર્શ અને ફરિયાદ નિવારણ સેલ<sup>vi</sup> ને ૧૬૨ ફરિયાદો મળી હતી, જેમાંથી ૮૮ ફરિયાદો રાજ્યો/સ્થાનિક શાખાઓને મોકલી આપવામાં આવી હતી અને વડા મથકે ૫૫ ફરિયાદોનું નિવારણ કરવામાં આવ્યું હતું. કુલ ૫૩૨ ફરિયાદોની સંખ્યા ૧૯ હતી.

તબીબી ગેરકાળજી બાબતે નેશનલ કન્સ્યુમર હેલ્પલાઈન<sup>vii</sup> નો સંપર્ક કરીને પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે. તેવું માનવામાં આવે છે કે દવાઓનું ક્ષેત્ર એ એક ઉમદા વ્યવસાય છે અને તેના પ્રેક્ટિશનરો પાસે કૌશલ્ય અને જ્ઞાનની યોગ્ય ડિગ્રી હોવી જોઈએ અને તેનો ઉપયોગ કાળજીના યોગ્ય પ્રમાણ સાથે થવો જોઈએ. સર્વોચ્ચ કે ખૂબ નીચી કક્ષાની કાળજી અને ક્ષમતાને દરેક

કેસમાં ચોક્કસ સંજોગો હેઠળ ચકાસવામાં આવે તે કાયદાની જરૂરિયાત છે.

દિલ્હી અને ગુરગાંવની કેટલીક હોસ્પિટલો તેમજ ભારતના વિવિધ ભાગોમાં આવેલી જાહેર હોસ્પિટલોમાં બનેલા કેટલાક હાઈ પ્રોફાઈલ કિસ્સાઓને કારણે તે બાબત સ્પષ્ટ બની છે કે એક સ્પષ્ટ અને વ્યવહારુ ફરિયાદ કરવાની પદ્ધતિ અને ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા દર્દી માટે ઉપલબ્ધ હોવી જોઈએ અને તે એ પ્રકારની હોવી જોઈએ કે દર્દીને તેની ઉપલબ્ધિ અને ગુણવત્તા પ્રજ્ઞલક્ષી હોવાનો ખ્યાલ આવે. તમામ જાહેર અને ખાનગી હોસ્પિટલોમાં અસરકારક પાલન થાય તેવા તંત્રનો અભાવ નથી તે બાબત ખૂબ જ કમનસીબ છે. નેશનલ હેલ્થ-પોલિસી ૨૦૧૭માં આવું નિયમનકારી તંત્ર આપવાનું જે વચન અપાયું છે તે આ દિશાનું એક દૂરગામી પગલું બની રહેશે.

#### પાઠ ટિપ્પણી :

- National Health Policy, 2017, Ministry of Health and Family Welfare, Government of India, 2017
- Mera Aspatal, [http://meraaspatal.nhp.gov.in/about\\_us](http://meraaspatal.nhp.gov.in/about_us) accessed on 9<sup>th</sup> January 2018
- <http://www.nabh.co/a> accessed on 9<sup>th</sup> January 2018
- <https://www.mciindia.org/ActivitiWebClient/footer/guidelineForComplaint> accessed on 9<sup>th</sup> January 2018

- <http://ima-india.org/ima/free-way-page.php?pid=2>
- <https://imahq.blogspot.in/2017/12/straight-from-heart-ima-grievances-cell.html>
- <http://nationalconsumerhelpline.in/medicalnegligence.aspx>

#### References :

- <http://cghs.gov.in/index1.php?lang=1&level=1&sublinkid=6022&lid=3947>
- <http://meraaspatal.nhp.gov.in/>
- <http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease.aspx?relid=149307>
- [https://www.mciindia.org/documents/vigilance/whistle\\_blower\\_policy\\_PIDPI.pdf](https://www.mciindia.org/documents/vigilance/whistle_blower_policy_PIDPI.pdf)
- <https://imahq.blogspot.in/2017/12/straight-from-heart-ima-grievances-cell.html>
- [http://nationalconsumerhelpline.in/Annual\\_Report\\_2016-17.pdf](http://nationalconsumerhelpline.in/Annual_Report_2016-17.pdf)
- <http://nationalconsumerhelpline.in/medicalnegligence.aspx>

લેખક સિનિયર પ્રેક્ટીસીંગ કોમ્યુનિકેશન અને મિડિયા પ્રોફેશનલ છે. આ ક્ષેત્રમાં તે ૨૬ વર્ષ કરતાં વધુ સમયનો અનુભવ ધરાવે છે. તે આરોગ્ય, ગ્રામ વિકાસ, પોષણ અને કોર્પોરેટ સામાજિક જવાબદારી (CSR) જેવા ક્ષેત્રોમાં રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરની સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ, કન્સલ્ટીંગ કંપનીઓ, યુનોની સંસ્થાઓ, દ્વિપક્ષી એજન્સીઓ, દાતાઓ અને ફાઉન્ડેશનો, રાજ્ય અને કેન્દ્ર સરકારના મંત્રાલયો તથા વિભાગોમાં કામ કરી ચૂક્યા છે.

E-mail: sanjeevbcc@gmail.com

**આગામી  
આકર્ષણ**

**કેન્દ્રિય અંદાજપત્ર ૨૦૧૮-૧૯**

**Union Budget 2018-19**

### ભારતમાં આરોગ્યતંત્ર માટે ભંડોળની નવતર વ્યવસ્થાઓ

કવિતા સિંઘ



ભારત હાલમાં, વસતિ વિષયક, રોગચાળા વિષયક અને પોષણ વિષયક બાબતોએ સંક્રમણ સ્થિતિમાંથી પસાર થઈ રહ્યું છે. કોઈ પણ દેશનું ધ્યેય તબીબી સંભાળમાં સુધારો કરીને તંદુરસ્ત લોકોની સંખ્યામાં વધારો કરવાનું હોય છે. ભારતમાં આરોગ્ય માટે વધારાના ભંડોળને પુનઃ અગ્રતા અપાય તેનો અર્થ એવો થાય કે અગાઉથી જ સાધનોની તંગી અનુભવી રહેલા સામાજિક ક્ષેત્રો માટેના ભંડોળમાં કાપ મૂકવો પડે. આરોગ્યની સંભાળ માટે ધિરાણના નવતર પ્રકારના માર્ગો દ્વારા આરોગ્ય માટે વધુ નાણાં ઉભા કરી શકાય અને વિકસતા અર્થતંત્રોમાં મિલેનિયમ ડેવલપમેન્ટ ગોલ્સ (MDG) ના અધુરા એજન્ડાને પૂર્ણ કરવાની કામગીરી થઈ શકે અને લાંબા ગાળાના વિકાસ ધ્યેય (SDG) માટેનો રોડ મેપ તૈયાર કરી શકાય.

**કો**ઈ પણ દેશનું ધ્યેય તબીબી સંભાળમાં સુધારો કરીને તંદુરસ્ત લોકોની સંખ્યામાં વધારો કરવાનું હોય છે. ભારત જેવા વધુ ઝડપથી વિકસી રહેલા અર્થતંત્રમાં બાહ્ય સહાય અતિશય પ્રમાણમાં ઘટી રહી છે અને આરોગ્ય માટે થનારા ખર્ચમાં માથાદીઠ વધારો કરવાની મર્યાદિત ક્ષમતા હોય છે.

ભારતમાં આરોગ્ય માટે વધારાના ભંડોળને પુનઃ અગ્રતા અપાય તેનો અર્થ એવો થાય કે અગાઉથી જ સાધનોની તંગી અનુભવી રહેલા સામાજિક ક્ષેત્રો માટેના ભંડોળમાં કાપ મૂકવો પડે. આરોગ્યની સંભાળ માટે ધિરાણના નવતર પ્રકારના માર્ગો દ્વારા આરોગ્ય માટે વધુ નાણાં ઊભા કરી શકાય અને વિકસતા અર્થતંત્રોમાં મિલેનિયમ ડેવલપમેન્ટ ગોલ્સ (MDG) ના અધુરા એજન્ડાને પૂર્ણ કરવાની કામગીરી થઈ શકે અને લાંબા ગાળાના વિકાસ ધ્યેય (SDG) માટેનો રોડ મેપ તૈયાર કરી શકાય.

એકંદરે MDGs અંગેની પ્રગતિ નોંધપાત્ર છે અને ખાસ કરીને ગરીબી નિવારણ, શિક્ષણ સુધારણા અને પીવાનું સલામત પાણી ઉપલબ્ધ કરવાની બાબતે નોંધપાત્ર પ્રગતિ થઈ છે. આરોગ્યના ધ્યેય અને લક્ષ્યાંકોમાં પણ પ્રગતિ સાધી શકાઈ છે. વૈશ્વિક સ્તરે એચઆઈવી, ટીબી અને મેલેરિયા જેવા રોગચાળાઓની સમસ્યા અમુક હદે હલ કરી શકાઈ છે. ૧૯૯૦ પછી બાળમૃત્યુ દર અને માતાઓના મૃત્યુ દરમાં અનુક્રમે ૫૩ ટકા

અને ૪૪ ટકાનો ઘટાડો થયો છે. ભારતના કિસ્સાની વાત કરીએ તો ૧૯૯૦માં દર ૧૦૦૦ બાળકો જન્મતા ૮૦ બાળકોનાં મોત થતાં હતાં તે સંખ્યા હવે ઘટીને ૨૦૧૫માં બાળકોના દર ૧૦૦૦ જન્મ દીઠ ૩૫ની થઈ છે. માતાઓના મૃત્યુનો ગુણોત્તર (MMR) ૧૯૯૦માં દર ૧,૦૦,૦૦૦ બાળકોનો જન્મ થતાં માતાનો મૃત્યુદર ૫૫૬નો રહેતો હતો તે ઘટીને ૨૦૧૫માં દર ૧,૦૦,૦૦૦ બાળકોના જન્મદીઠ ઘટીને ૧૬૭ થયો છે, પરંતુ આ બાળ મૃત્યુદર બે તૃતીયાંશ જેટલો ઘટાડવાનો લક્ષ્યાંક અને માતાનો મૃત્યુદર ત્રણ ચતુર્થાંશ જેટલો ઘટાડવાનો લક્ષ્યાંક હાંસલ થઈ શક્યો નથી.

મિલેનિયમ ડેવલપમેન્ટ ગોલ (MDG) વખતે આરોગ્ય સંભાળના ક્ષેત્રે સિદ્ધિઓ અંગે તૈયાર કરાયેલા લેખમાં MDGs નો અધુરો એજન્ડા હલ કરવા માટે ભંડોળ ઊભું કરવાના નવતર પ્રયાસોનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો હતો. SDGsના સમયમાં જે સિદ્ધિઓ હાંસલ કરવામાં આવી હતી તે MDGs ના અપૂર્ણ એજન્ડામાં હાંસલ કરવા માટે આગળ ખેંચવામાં આવી છે. ભારત હાલમાં, વસતિ વિષયક, રોગચાળા વિષયક અને પોષણ વિષયક બાબતોએ સંક્રમણ સ્થિતિમાંથી પસાર થઈ રહ્યું છે.

વર્ષ ૨૦૧૪માં જાહેર અને ખાનગી ક્ષેત્ર દ્વારા આરોગ્ય માટે થતો ખર્ચ દેશની જીડીપીના ૪.૭ ટકા જેટલો હતો, જે માથાદીઠ ૭૫ યુએસ ડોલર જેટલો થાય છે અને તેમાંનો ત્રણ ચતુર્થાંશ ખર્ચ ખાનગી ક્ષેત્ર દ્વારા કરવામાં

આવે છે. વર્ષ ૨૦૧૩-૧૪ના નેશનલ હેલ્થ એકાઉન્ટના અહેવાલોમાં જણાવાયું છે કે સરકાર દ્વારા આરોગ્ય ક્ષેત્રે થતો ખર્ચ કુલ સરકારી ખર્ચના ૩.૮ ટકા જેટલો છે. તેમાં રાજ્યો અને કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા થતા ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે. ભારતના ફેડરલ માળખાને ધ્યાનમાં લઈએ તો સરકારના આરોગ્યલક્ષી ખર્ચમાં રાજ્ય સરકારોનો ખર્ચ અંદાજે ૬૬ ટકા જેટલો છે. નેશનલ હેલ્થ પોલિસી ૨૦૧૭માં આરોગ્ય ક્ષેત્રે થતો ખર્ચ વધારીને ૨૦૨૪-૨૫ સુધીમાં જીડીપીના ૨.૫ ટકા જેટલો કરવાની નિષ્ઠા વ્યક્ત કરવામાં આવી છે.

### MDGમાં આરોગ્ય: સિદ્ધિઓ અને મર્યાદાઓ :

સપ્ટેમ્બર ૨૦૦૦માં યુનાઈટેડ નેશન્સ જનરલ એસેમ્બલી (UNGA) દ્વારા મિલેનિયમ ડિકલેરેશનની જાહેરાત કરવામાં આવી હતી, જેમાં વિવિધ દેશોની વૈશ્વિક ભાગીદારી અને વિકાસના સહયોગીઓએ વર્ષ ૨૦૧૫ સુધીમાં વિકાસલક્ષી ૮ ધ્યેય હાંસલ કરવાની નિષ્ઠા વ્યક્ત કરી હતી. MDGમાં નીચે મુજબની કાર્યવાહી હાથ ધરવાની ઘોષણા કરવામાં આવી હતી:

- અત્યંત ગરીબી અને ભૂખમરણની સ્થિતિ નાબૂદ કરવી.
- સાર્વત્રિક પ્રાથમિક શિક્ષણની સિદ્ધિ હાંસલ કરવી.
- જાતીય સમાનતાને પ્રોત્સાહન આપવું અને મહિલાઓનું સશક્તિકરણ કરવું.
- બાળ મૃત્યુ દર ઘટાડવો.
- માતાના આરોગ્યમાં સુધારો કરવો.
- એચઆઈવી/એઈડ્ઝ, મેલેરિયા અને અન્ય રોગો સામે લડત હાથ ધરવી.
- પર્યાવરણની જાળવણી થાય તેની ખાતરી રાખવી અને
- વિકાસ માટે વૈશ્વિક ભાગીદારી હાથ ધરવી

MDGs ના આ ૮માંથી ૩ ધ્યેયમાં આરોગ્ય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરાયું છે, જ્યારે

યોજના ફેબ્રુઆરી - ૨૦૧૮

અન્ય MDGsના બાકીના ઘટકો પણ આરોગ્યલક્ષી છે. ભારતમાં આરોગ્યની બાબત સંપૂર્ણપણે આરોગ્ય અને પરિવાર કલ્યાણ મંત્રાલય પાસે નથી. રાજ્યો અને સ્થાનિક સ્વરાજ્યની સંસ્થાઓ પણ સમાંતર કામગીરી કરી રહી છે. પાણી અને સફાઈ, માતા અને બાળ વિકાસ, સમાજ કલ્યાણ, આદિવાસી બાબતો, શહેરી વિકાસ, કૃષિ, ઉદ્યોગ, પર્યાવરણ, ગ્રામ વિકાસ અને પરિવહન વગેરે જેવાં ક્ષેત્રોમાં પણ કામ કરવાનું રહે છે. આથી આરોગ્યના ક્ષેત્ર માટે જરૂરિયાત કરતાં ઘણી ઓછી ફાળવણી થઈ શકે છે.

ભારતમાં અન્ય ક્ષેત્રોની પણ આરોગ્ય ક્ષેત્રો પર વિપરીત અસર થતી હોય છે. આથી આરોગ્ય માટે વધુ ભંડોળ ઊભું કરવા વેરાઓ અને સબસિડીઓની સમીક્ષા કરવી જરૂરી બને છે. આ બાબત ચેપી અને બિન ચેપી રોગોના નિયંત્રણમાં પ્રતિરોધાત્મક ભૂમિકા બજાવે છે. દા.ત. જે ચીજ-વસ્તુઓ આરોગ્યને નુકસાન કરતી હોય તેને બાધ્ય ગણી તેની ઉપર ઊંચા વેરા વસૂલીને પ્રતિરોધાત્મક રીતે આરોગ્યની સંભાળને પ્રોત્સાહન આપવામાં આવે છે, જ્યારે બીજી તરફ લાભાર્થીઓને સબસિડી આપવાની જરૂરિયાત રહે છે.

વર્ષ ૨૦૧૭ના અંદાજપત્રના દસ્તાવેજ મુજબ અનાજ, ફર્ટિલાઈઝર્સ, પેટ્રોલિયમ વગેરે માટે ભારતમાં સરકારે સબસિડીની રકમ ૧૦ ટકા નિર્ધારિત કરી હતી. આ બાબતો આરોગ્ય અંગે સીધી કે આડકતરી અસર ધરાવે છે. ૧૨મી પંચવર્ષીય યોજના (નાણાક્રિય વર્ષ ૨૦૧૨-૧૩ થી ૨૦૧૬-૧૭) દરમ્યાન આર્થિક સબસિડીઓ રૂ. ૨,૪૩,૧૫૨ લાખ કરોડ જેટલી હતી, જે કેન્દ્ર, રાજ્ય અને સ્થાનિક સ્વરાજ્યની સંસ્થાઓના આરોગ્ય અંગેની સબસિડીઓ કરતાં ૧.૭૪ ગણી વધુ હતી જેની સમયાંતરે સમીક્ષા થવી જોઈએ.

નુકસાન કરતી ચીજો ઉપર કરવેરા વધારવાથી આરોગ્યમાં સુધારો થશે નહીં,

પરંતુ આરોગ્ય માટે વધુ ભંડોળ પ્રાપ્ત કરાવે છે. ભારતના કિસ્સાની વાત કરીએ તો દારૂ, તમાકુ, મીઠું, ખાંડ વગેરે વધારાની આવકના સાધનો તો ઊભાં કરે જ છે, પરંતુ તેનાથી ચેપી અને બિનચેપી રોગો અટકે છે અને આરોગ્ય પ્રણાલી ઉપરના બોજના પ્રદાનમાં ઘટાડો થાય છે.

હાલના સમયમાં ચેપી અને બિનચેપી રોગોને કારણે ૬૫ ટકાથી વધુ મોત થઈ રહ્યાં છે. વધારેલા વેરાના કારણે જે નાણાક્રિય ખાધ ઊભી થાય છે તેને કારણે સમાજના નિમ્ન અને મધ્ય વર્ગનાં આર્થિક, સામાજિક અને સાંસ્કૃતિક પરિબળોને અસર થાય છે. તમાકુ ઉપર કરવેરા લેવાથી જે આવકો મળે છે તેને આરોગ્યના ક્ષેત્ર માટે નિર્ધારિત કરીને કેન્સર તથા હૃદય રોગો અને કૃષિ ક્ષેત્રમાં ખેડૂતો તમાકુના બદલે અન્ય પાક વાવે તે માટે પ્રોત્સાહન આપવા ફાળવી શકાય. આ બાબતથી ફાયદો થશે અને પર્યાવરણ માટે પણ હકારાત્મક બની રહેશે.

એવી જ રીતે દારૂમાંથી મેળવેલા વેરાનો પણ આરોગ્ય માટે ઉપયોગ કરી શકાય. એ બાબતે કોઈ વિવાદ નથી કે તમાકુ અને દારૂમાંથી મેળવેલા વેરા અને બિનતંદુરસ્ત ખોરાક અર્થતંત્રમાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવે છે પણ રોગચાળાની સ્થિતિએ સમાજને એવે તબક્કે લાવી દીધો છે કે જેને કારણે ભારતમાં ૬૨ ટકા મોત બિન-ચેપી રોગોને કારણે થાય છે. આ હાલત માટે તમાકુનો વપરાશ, દારૂના જોખમી વપરાશ, વધુ મીઠું લેવાને કારણે હાઈ બ્લડપ્રેશર, મેદસ્વિતા તથા ખાંડથી મીઠાં બનાવેલાં પીણાં અને શારીરિક પ્રવૃત્તિના અભાવને કારણરૂપ ગણવામાં આવે છે.

ખાંડ, ડીઝલ, કેરોસીન અને કોલસા માટે અપાતી સબસિડીની સમીક્ષા કરવી જરૂરી બની રહે છે અને આ દ્વારા થયેલી બચતને પોષક આહાર તથા સ્વચ્છ પુનઃ પ્રાપ્ય ઊર્જાના સ્ત્રોતો તરફ વાળી શકાય. સરકારે તંદુરસ્ત જીવન શૈલીને પ્રોત્સાહન માટે ડીઝલ અને કેરોસીનને બદલે એલપીજીને ભારે સબસિડી આપવાની તથા રસોઈ માટેના

કોલસા, ફળ, ડેરી પ્રોડક્ટ્સ અને પ્રોટીનના સ્ત્રોતો માટે સબસિડી આપવાની જરૂર છે.

સરકાર તમાકુ, દારૂ, બિનતંદુરસ્ત આહાર અને ખાંડ ધરાવતાં પીણાં ઉપર કરવેરા લઈ રહી છે, પરંતુ તેને કારણે આ ચીજો એવા સ્તરે પહોંચે છે કે જેથી તે લોકો સુધી પહોંચી શકતી નથી. આવા વેરાને પાપ (sin)વેરા તરીકેનું લેબલ આપવામાં આવે છે, જેને પ્રતિબંધ દ્વારા આરોગ્ય પૂરું પાડનાર (Preventive Health Provider) તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. અને તે સમાજને બિન-ચેપી રોગોથી બચાવે છે. માનવ સ્ત્રોતોને એવા તબક્કે નકામા થતા રોકે છે કે જ્યારે ભારત વસતી વિષયક અધિશેષ (surplus) સામનો કરી રહ્યું છે અને તેથી તે વસતી વિષયક ડિવિડન્ડમાં પરિવર્તન પામશે. નૈતિક દૃષ્ટિએ વાત કરીએ તો વિકાસની પ્રવૃત્તિઓ માટે તમાકુ અને દારૂમાંથી આવક પેદા કરવી અને સમાંતરપણે કેન્સર હોસ્પિટલ બાંધતા રહેવું, દર્દનું જોર ઓછું થાય તેવા તથા પુનઃવસવાટ માટેનાં કેન્દ્રો સ્થાપતા રહેવું તે અમાનવીય બાબત છે.

પોલિસીના સ્તરે કરવેરામાં આંશિક વધારો કરવાથી ઈચ્છિત પરિણામો મળતાં નથી. આથી ઈચ્છિત પરિણામ મેળવવા માટે વપરાશ માટે કરવેરામાં કરાતો વધારો નોંધપાત્ર હોવો જોઈએ અને તેવી ચીજોને જીવનમાંથી બાકાત કરાય તેવું ધ્યેય હોવું જોઈએ. ભારત જેવા દેશમાં કુગાવાને કારણે નાનો વધારો આગળ વધતો રહે છે. આથી કરવેરાની બિનઅસરકારકતા માટે કુગાવાને એડજસ્ટ કરવાની જરૂર છે. આ પ્રકારના કરવેરાનું આયોજન કરાય ત્યારે કેન્દ્ર અને રાજ્યના સ્તરે નિયમોના કડક પાલનનો આગ્રહ રાખવામાં આવે તો પરિણામો મળી શકે છે. આથી છટકબારીઓને કારણે કરવેરો નહીં ભરવાનું વલણ ટાળી શકાય તથા દાણચોરી અને બુટલેગીંગને કારણે કરવેરામાં મોટાપાયે ઇલેક્ટ્રો પડતાં રોકી શકાય.

જો અસરકારક રીતે અમલીકરણ

યોજના ફેબ્રુઆરી - ૨૦૧૮

અને પાલન થાય નહીં અને અસરકારક મોનિટરીંગ થાય નહીં તો વેરા વધારવાની નીતિથી ગેરકાયદે હેરફેર અને વેપાર અટકે નહીં તો ઈચ્છિત અને ચોક્કસ પરિણામ મળી શકે નહીં. તમાકુ અને દારૂ, મીઠું, ખાંડ અને બિનતંદુરસ્ત આહાર પર વધારેલા વેરા આવી ચીજોથી થતા દૂષણને કારણે તેમજ સમાજ ઉપર થતી માઠી અસરનાં કારણોને યોગ્ય ગણાવી જ શકાય, પરંતુ તેનાથી વેરાની આવકમાં વધારો પણ થવો જોઈએ. આ પ્રકારની પેદાશો પરનો વેરો એટલો ઊંચો હોવો જોઈએ કે જેથી તેના વપરાશ/દૂષણથી પેદા થતી માઠી અસર નાબૂદ કરી શકાય. આ પ્રકારના વેરાનું આયોજન એ રીતે નક્કી થવું જોઈએ કે જેથી મેદસ્વિતા અને વધુમાં ડાયાબિટીસ અને હૃદયરોગો પેદા કરતી ચીજોને પણ ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.

કરવેરા દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા ભંડોળનો અમુક હિસ્સો, આરોગ્યને થતી માઠી અસર રોકવા તથા રોગ નિવારણ માટે, હવા અને પાણીની ગુણવત્તા સુધારવા, પોષણ, ડાયાબિટીસ, હૃદય રોગો, કેન્સર તેમજ ફેફસાંને લગતા નડતરરૂપ રોગો (COPD)ની સારવાર માટે થવો જોઈએ.

સાધનો પ્રાપ્ત કરવાનો બીજો માર્ગ સબસિડીઓની સમીક્ષા છે. સબસિડીઓ વિકાસ પામતા અર્થતંત્ર માટે બોજારૂપ બની રહે છે, પરંતુ તેનાથી થોડીક મોકળાશ મળે છે. એવી ખોરાકી ચીજો કે જેનાથી મેદસ્વિતા વધતી હોય તેવા રિફાઈન્ડ ચોખા અને અન્ય આહાર પરની સબસિડીની સમીક્ષા થવી જોઈએ. જેમાં સબસિડી અપાતી હોય તેવા આહારમાં પોષક તત્ત્વ વધુ હોય તે પ્રકારનો ઝોક આપવો જોઈએ.

ભારતમાં દાળ-કઠોળનું ઉત્પાદન અને તેનો વપરાશ સ્થગિત થતો જાય છે, જ્યારે અનાજ અને ખાંડનું ઉત્પાદન વધ્યું છે. ભારતમાં નેશનલ ફૂડ સિક્યોરિટી એક્ટ (NFSA) ૨૦૧૩ હેઠળ મૂકવામાં આવેલા અંદાજ મુજબ સરકાર અનાજને સબસિડી માટે

દર વર્ષે ૨૫ અબજ ડોલરનો ખર્ચ કરે છે, તેને બદલે આ આહાર સબસિડી દાળ, કઠોળ, ફળ, શાકભાજી અને દૂધ ઉપર આપી શકાય કે જેથી લાંબે ગાળે પોષણમા ફાયદો થાય.

વપરાશકારો જે કંઈ ખાય છે, પીએ છે કે ધૂમ્રપાન કરે છે તેનાથી જ આરોગ્યને નુકસાન થાય છે તેવું નથી તેમજ તેની અસરો વેરા અને સબસિડીઓથી વધે છે તેવું નથી. ભારતમાં કોલસો, ગેસોલીન અને જમીનમાંથી નીકળતું બળતણ વાપરવાથી શ્વાસોસ્થવાસની પ્રક્રિયા ધીમી પડવાની અને શ્વાસજન્ય ચેપી અસરો COPDs, વિવિધ પ્રકારનાં કેન્સર, હૃદય રોગો અને ટી.બી. થવાના જોખમમાં વધારો જેવી સ્થિતિ સર્જાય છે.

વર્ષ ૨૦૧૫ના ઈન્ટરનેશનલ મોનિટરી ફંડના (IMF) ના અહેવાલ મુજબ સરકાર વિશ્વની જીડીપીની ૬.૫ ટકા રકમ રાહત દરે ઊર્જા અને ઊર્જા માટેની સબસિડી પાછળ ખર્ચે છે, જે શિક્ષણ અને આરોગ્ય પાછળ ખર્ચાંતાં નાણાં કરતાં વધી જાય છે. બળતણની સબસિડીની પુનઃફાળવણી કરીને સ્વચ્છ બળતણ તરફ વાળવી જોઈએ અને જે ચીજોની આરોગ્ય પર સીધી માઠી અસર થતી હોય તેના પરની સબસિડી રદ કરીને આરોગ્યમાં સુધારો કરવો જોઈએ અને અપૂરતા સાધનોની બચત કરવી જોઈએ.

સબસિડીઓની સમીક્ષા અને તે પછીના તબક્કામાં તેમાં ઘટાડો તેમજ ભારે વેરાઓ લાદવાથી રાજકીય એજન્ડા હલ નહીં થાય, પરંતુ તમાકુ અને દારૂથી આરોગ્યને થતું નુકસાન અને ગરીબો પરના આર્થિક બોજામાં ઘટાડો થશે. ભારતમાં આવી ચીજોનો ખતરનાક વપરાશ હૃદય રોગો અને સ્ટ્રોકનું કારણ બન્યા છે. આને પરિણામે લોકો ગરીબાઈની જાળમાં ફસાઈને ગરીબીની જીવન રેખા નીચે જીવે છે.

ચિંતાનો બીજો વિષય એ છે કે ખેતી ઉપરની સબસિડી દૂર કરવામાં આવે તો તેની ખેડૂતો તથા બીડી અને તમાકુની અન્ય ચીજો

બનાવતા લઘુ કદનાં ઉદ્યોગોને અસર થશે. તમાકુ અને શેરડીના ખેડૂતો સારી સ્થિતિમાં છે, કારણ કે ભારતમાં આ ખેતી રોકડિયો પાક છે, પરંતુ તેમને આરોગ્ય માટે નુકસાનકારક ન હોય તેવા પાક તરફ વાળીને આજીવિકા મેળવવા માટે સહાય કરવી જોઈએ.

વેરાઓ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી આવકનો કેટલોક હિસ્સો આવા ખેડૂતોને પ્રેરણા માટે વાપરી શકાય કે જેથી તે રોકડિયા પાક તરફથી પોતાની નાણાકીય હાડમારીમાં વધારો કર્યા સિવાય અન્ય પાક તરફ વળી શકે. નીતિ ઘડનાર સમુદાયે કરવેરાની આવક બાબતે આ

પ્રકારના સુધારાઓ અને સબસિડીઓના સારા અને માઠાં પાસાં દર્શાવી આવા ફેરફારોથી થતી ખોટનું વળતર આપી તેમણે પોતાની આજીવિકા બાબતે સમાધાન કરવું ન પડે તેવી સ્થિતિ સર્જવાની જરૂર છે.

ક્રમ	પ્રોડક્ટ	જોખમી	પરિણામ પરિબળ	આરોગ્ય વ્યવસ્થાને બોજો	ઉપાય તરીકે પ્રતિબંધાત્મક પગલાં
૧	તમાકુ	ધૂમ્રપાન અને ચાવવી	કેન્સર, હૃદયરોગો	ઉપચારાત્મક દર્દ ઓછું કરવું અને પુનઃવસન	ભારે કરવેરા લાદવા
૨	દારૂનો જોખમી ઉપયોગ	દારૂ પીને વાહન ચલાવવું, બિના સલામત સંભોગ, નોંધપાત્ર દુરુપયોગ	ટ્રાફિકના અકસ્માત, કેન્સર, લીવરના રોગો તથા સંભોગથી ફેલાતા રોગો	ઉપચારાત્મક	ભારે કરવેરા લાદવા
૩	મીઠું	હાઈ બી.પી,	સ્ટ્રોક	ઉપચારાત્મક	ભારે કરવેરા લાદવા
૪	ખાંડથી ગળ્યાં કરેલા પીણાં	મેદસ્વિતા	કેન્સર, હૃદયરોગો, ડાયાબિટીસ	ઉપચારાત્મક દર્દ નિવારક અને પુનઃવસન	ભારે કરવેરા લાદવા
૫	અનાજ	મેદસ્વિતા	ડાયાબિટીસ	ઉપચારાત્મક અને દર્દ નિવારક	ભારે કરવેરા લાદવા
૬	ટ્રાન્સફેટ	મેદસ્વિતા	ડાયાબિટીસ, હૃદય રોગો	ઉપચારાત્મક અને દર્દ નિવારક	ભારે કરવેરા લાદવા
૭	બળતણ ડીઝલ	વાયુ પ્રદૂષણ	ફેફસાંને લગતા ભારે રોગો (COPD)	ઉપચારાત્મક	ભારે કરવેરા લાદવા
૮	કોન્ડોમ	અસુરક્ષિત/ બિન સલામત સંભોગ, અનિચ્છાએ ગર્ભધારણ	સંભોગથી ફેલાતા રોગો (STI)	પ્રાથમિક, દ્વિતીય અને ટર્શિયરી કેર	સબસિડી
૯	રસીકરણ	ગાલ પચોળાં,	ચેપી રોગો	પ્રાથમિક, દ્વિતીય અને ટર્શિયરી કેર	સબસિડી
૧૦	ચેપી રોગોની સારવાર માટે આવશ્યક દવાઓ	સારવારનો અભાવ	એચઆઈવી/ ટીબી/ મેલેરિયા/બેક્ટેરીયાથી લાગતો ચેપ	પ્રાથમિક, સેકન્ડરી, ટર્શિયરી કેર	સબસિડી
૧૧	ટીબીનું સમયસર નિદાન	સારવારનો અભાવ	નિદાન નહીં થયેલો ધૂપો ટીબી	પ્રાથમિક, સેકન્ડરી, ટર્શિયરી કેર	સબસિડી
૧૨	જમીનમાંથી મળતાં બળતણ અને કેરોસીનના વિકલ્પ તરીકે એલપીજી	વાયુ પ્રદૂષણ	ટીબી/ COPD	પ્રાથમિક, સેકન્ડરી, ટર્શિયરી કેર	સબસિડી

લેબિકા નેશનલ હેલ્થ મિશનમાં ડિરેક્ટર (ફાયનાન્સ) તરીકે કામ કરે છે. તે અગાઉ હેલ્થ કેર, ધિરાણ, ફાયનાન્સ મેનેજમેન્ટ, શહેરી આરોગ્ય અને મહિલા આરોગ્ય અંગે રાષ્ટ્રીય અને આંતરરાષ્ટ્રીય જર્નલ્સમાં વિવિધ અભ્યાસ લેખો રજૂ કરીને પ્રસિદ્ધ કરી ચૂક્યા છે.

E-mail: kavitasinghnrhm@gmail.com



## ટેક્સટાઇલ ક્ષેત્ર પર જી.એસ.ટી.ની અસર

સી ચિત્રપ્પા



ટેક્સટાઇલ ક્ષેત્ર ભારતમાં ઉત્પાદનમાં ૧૩.૫ ટકા અને જીડીપીમાં ૨.૧ ટકા પ્રદાન કરે છે. વર્ષ ૨૦૧૬-૧૭માં કુલ નિકાસનો ૧૪ ટકા હિસ્સો ટેક્સટાઇલ નિકાસનો હતો. કૃષિ ક્ષેત્ર પછી આ ક્ષેત્ર સૌથી વધુ રોજગારી પ્રદાન કરે છે. રેશમ અને શણને બાદ કરતાં તમામ ટેક્સટાઇલ ચીજવસ્તુઓ પર જીએસટી લાગુ પડે છે. જીએસટીનાં અમલનાં ગાળા દરમિયાન ટેક્સટાઇલમાં ઘટાડો થવા છતાં જીએસટીથી લાંબા ગાળે ટેક્સટાઇલ ક્ષેત્રમાં ઉત્પાદન, નિકાસ અને રોજગારીનાં સર્જનની દ્રષ્ટિએ વધારો થશે.

ટેક્સટાઇલ ક્ષેત્ર ભારતમાં ઉત્પાદનમાં ૧૩.૫ ટકા અને જીડીપીમાં ૨.૧ ટકા પ્રદાન કરે છે. વર્ષ ૨૦૧૬-૧૭માં કુલ નિકાસનો ૧૪ ટકા હિસ્સો ટેક્સટાઇલ નિકાસનો હતો. કૃષિ ક્ષેત્ર આ ક્ષેત્ર સૌથી વધુ રોજગારી પ્રદાન કરે છે (અંદાજે ૧૦૫ મિલિયન રોજગારી, જેમાં ૪૫ મિલિયન રોજગારી સીધી (૨૦૧૧ની વસતિગણતરી મુજબ)). મહત્વપૂર્ણ બાબત એ છે કે, ગાર્મેન્ટ ઉત્પાદન ક્ષેત્રમાં કામદારોમાં ૭૦ ટકા હિસ્સો મહિલાઓનો છે. જોકે ભારતીય ટેક્સટાઇલ ક્ષેત્ર ઘણાં પડકારોનો સામનો કરી રહ્યું છે, જેમાં ઘણાં કારણોસર વૈશ્વિક બજારમાં ગળાકાપ સ્પર્ધા સામેલ છે, જેમાં હરીફ દેશોનાં ખર્ચની સરખામણીમાં ઊંચો આંતરિક ખર્ચ, કરવેરાનું બિનસ્પર્ધાત્મક માળખું વગેરે. ટેક્સટાઇલ ઉદ્યોગ માટે એક્સમાન, ઓછા કરવાળા માળખાની જરૂર છે. દરમિયાન બંધારણનાં ૧૨૨મા સુધારા મુજબ ૧ જુલાઈ, ૨૦૧૭નાં રોજ વસ્તુ અને સેવા વેરો (જીએસટી)નો અમલ શરૂ થયો હતો. જીએસટી ઉત્પાદકથી ઉપભોક્તા સુધી ચીજવસ્તુઓ અને સેવાઓનાં પુરવઠા પર લાગુ એકીકૃત કરવેરાનું માળખું છે. કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારોનાં તમામ પરોક્ષ કરવેરા જીએસટી હેઠળ આવરી લેવામાં આવ્યા છે. દરેક તબક્કામાં ચૂકવવામાં આવતી આંતરિક કરવેરા પર કેડિટ (આઈટીસી) મૂલ્ય સંવર્ધનના પછીના તબક્કામાં ઉપલબ્ધ થશે — જેમાં કરવેરો દરેક તબક્કા પર મૂલ્ય સંવર્ધન

જ છે. કેન્દ્રીય નાણામંત્રીનાં નેતૃત્વમાં જીએસટી પરિષદમાં સભ્યો તરીકે રાજ્યો/ કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશોનાં નાણા મંત્રીઓ સામેલ છે, જેમણે ચીજવસ્તુઓ અને સેવાઓનાં પુરવઠા પર કરવેરાના દરોને અંતિમ ઓપ આપ્યો છે/બલામણ કરી છે.

### ૨. ટેક્સટાઇલ માટે જીએસટીના દર:

રેશમ અને શણને બાદ કરતાં તમામ ટેક્સટાઇલ ચીજવસ્તુઓ પર જીએસટી લાગુ પડે છે. જીએસટીના દર શરૂઆતમાં આ રીતે નક્કી કરવામાં આવ્યા હતાં — (૧) કપાસ અને અન્ય કુદરતી રેસા (૫ ટકા); (૨) કુદરતી યાર્ન (૫ ટકા); (૩) માનવનિર્મિત યાર્ન પર ૧૮ ટકા; ગૂંથેલા અને વણેલા સહિત તમામ રેસાઓ પર ૫ ટકા; ૧,૦૦૦/-થી ઓછી કિંમત ધરાવતાં એપેરલ અને ચીજવસ્તુઓ પર ૫ ટકા. જોબવર્ક માટે જીએસટી ૫ ટકા (૧૮ ટકાથી ઘટાડીને); તથા ગાલીચા અને ફ્લોર ૫ ગાલીચા અને અન્ય ટેક્સટાઇલ માટે ૧૨ ટકા વગેરે. ટેક્સટાઇલ વેપારી/ઉદ્યોગ સંસ્થાઓએ ટેક્સટાઇલની વિવિધ ચીજવસ્તુઓ, સ્ટોક હસ્તાંતરણ, નિકાસ, બ્લોક કરવેરાનું રિફંડમાં કરવેરાના દર પર ચિંતા વ્યક્ત કરી હતી અને કરમુકિતની માંગણી કરી હતી. તેમણે તમામ મૂલ્ય સાંકળથી ગાર્મેન્ટ તબક્કામાં લાગુ કામગીરી માટે ૫ ટકા જીએસટીની માંગણી કરી હતી, જેમાં માનવ-નિર્મિત રેસા (એમએમએફ), એચએસ કોડ વર્ગીકરણ સાથે સંબંધિત વગેરે સામેલ છે. આ તમામ માંગણીઓ જીએસટી પરિષદ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવી હતી.

**૩. ટેક્સટાઇલ પર જીએસટીની અસર.**

કિંમતો, ઉત્પાદન, ટેક્સટાઇલની આયાત-નિકાસ, રોજગારી વગેરે ડેટા પર આધારિત ટેક્સટાઇલ ક્ષેત્ર પર જીએસટીની અસરનું મૂલ્યાંકન કરી શકાય છે. ટેક્સટાઇલ ઉદ્યોગનાં વિવિધ સંગઠનોએ દાવો કર્યો હતો કે ટેક્સટાઇલ ક્ષેત્ર પર જીએસટી, ખાસ કરીને વિપરીત દર એટલે કે એમએમએફ યાર્ન પર ૧૮ ટકા જીએસટી અને ફેબ્રિક પર ૫ ટકા જીએસટી, જોબ વર્ક પર ૫ ટકા/૧૮ ટકા જીએસટી, આયાત વેરામાં ઘટાડો (૨૯ ટકાથી ૧૫ ટકા) કિંમતોમાં વધારા/બિનસ્પર્ધાત્મક કિંમતો, ઓછા ઉત્પાદન, નિકાસ ઉદ્યોગમાં એકમો બંધ થવા અને બેરોજગારી વગેરે

સમસ્યા તરફ દોરી જશે. કિંમત, ઉત્પાદન, ટેક્સટાઇલની નિકાસ પર જીએસટીની અસરનો તાગ મેળવવા ૩ મહિનાનો ગાળો પર્યાપ્ત નથી, છતાં ટેક્સટાઇલ કમિશનર, મુંબઈ (ટીએક્સસી)ની ઓફિસ, ડાયરેક્ટર જનરલ ઓફ કોમર્શિયલ ઇન્ટેલિજન્સ એન્ડ સ્ટેટિસ્ટિક્સ (ડીજીસીઆઈએન્ડએસ), સેન્ટ્રલ સિલ્ક બોર્ડ (સીએસબી), સેન્ટ્રલ કોટેજ ઇન્ડસ્ટ્રીઝ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા લિમિટેડ (સીસીઆઈસીઆઈ), કોટન કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા (સીસીઆઈ), ધ જ્યુટ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા લિમિટેડ (જેસીઆઈ) અને નેશનલ હેન્ડલૂમ ડેવલપમેન્ટ કોર્પોરેશન (એનએચડીસી) દ્વારા સંકલિત ડેટા પર આધારિત

અસરની આકારણી કરવામાં આવી છે.

**૪. ટેક્સટાઇલ ચીજવસ્તુઓની કિંમતો પર જીએસટીની અસર :**

કપાસ, હોઝિયેરી, વિસ્કોઝ, પોલીસ્ટર વગેરે ટેક્સટાઇલની મુખ્ય ચીજવસ્તુઓની કિંમતમાં જુલાઈ, ૨૦૧૭થી ૧૫ ટકાનો વધારો થયો છે અને સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૭ દરમિયાન તેમાં જૂન, ૨૦૧૭ની કિંમતની સરખામણીમાં ૮ ટકાનો ઘટાડો થયો હતો. તેની સરખામણીમાં આ જ ગાળામાં એમએમએફ ચીજવસ્તુઓની કિંમતમાં ૫ થી ૧૫ ટકાનો વધારો થયો છે, જે નીચેનાં ટેબલમાં દર્શાવવામાં આવ્યું છે :-

ક્રમ	ટેક્સટાઇલ ઉત્પાદન/ચીજવસ્તુઓ	સરેરાશ કિંમત (રૂપિયામાં)		વધારો/ ઘટાડો (કોલમ ૩ ની સરખામણીમાં કોલમ ૪)	સરેરાશ કિંમત (રૂપિયા) સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૭	વધારો/ ઘટાડો (કોલમ ૩ની સરખામણીમાં કોલમ ૬)
		જૂન, ૨૦૧૭	જુલાઈ, ૨૦૧૭			
(૧)	(૨)	(૩)	(૪)	(૫)	(૬)	(૭)
૧	કોટન યાર્ન (૨૦S)	૨૦૦	૧૯૫	(-)૫ (-૨.૫%)	૧૯૦	(-)૧૦ (-૫%)
૨	કોટન હોઝિયેરી યાર્ન (૩૦S comb)	૨૨૯	૨૨૯	૦	૨૧૨	(-)૧૭ (-૭.૪%)
૩	પોલિ./વિસ્કોઝ	૧૯૯	૨૧૪.૭૬	(+)૧૫.૮ (+૭.૯%)	૨૧૫	(+)૧૬ (+૮%)
૪	પોલિ./કપાસ (૭૦:૩૦%)	૧૬૧.૨૮	૧૭૩.૨૩	(+) ૧૧.૯ (+ ૭%)	૧૪૩.૪	(-)૧૭.૮ (-૧૧%)
૫	એમએમએફ (૩૦S વિસ્કોઝ યાર્ન)	૨૧૦	૨૧૭	(+) ૭ (+ ૩.૩%)	૨૨૦	(+)૧૦ (+ ૫%)
૬	એમએમએફ (૩૦૦ ડી પોલિસ્ટર)	૧૪૭	૧૭૩	(+)૨૬ (+ ૧૮%)	૧૭૩	(+)૨૬ (+ ૧૮%)
૭	લિન્ટ કોટન ૧ કેન્ડી: (૩૫૫.૬૨ કિલોગ્રામ)	૪૨,૬૪૨	૪૨,૪૨૨	(-)૨૨૦ (-૦.૫%)	૪૦,૯૩૦	(-) ૧,૭૧૨ (-૪%)

સ્ત્રોત: ટેક્સટાઇલ કમિશનર (ટીએક્સસી), મુંબઈની ઓફિસ અને સીસીઆઈ.

**૫. ટેક્સટાઇલ ઉત્પાદન પર જીએસટીની અસર:**

જીએસટી-પૂર્વે અને જીએસટી પછીનાં સમયગાળા દરમિયાન ટેક્સટાઇલ ચીજવસ્તુઓનું મહિના મુજબ ઉત્પાદન

ઉપલબ્ધ નથી. જોકે ટેક્સટાઇલ ઉત્પાદન પર જીએસટીની અસરનો તાગ મેળવવા માટે એપ્રિલથી જુલાઈ, ૨૦૧૬ અને એપ્રિલથી જુલાઈ, ૨૦૧૭ દરમિયાન ટેક્સટાઇલ ઉત્પાદનના આંકડાનો ઉપયોગ થયો નથી.

નીચેનું ટેબલ સૂચવે છે કે એપ્રિલથી જુલાઈ, ૨૦૧૬ના ગાળાની સરખામણીમાં એપ્રિલથી જુલાઈ, ૨૦૧૭ દરમિયાન મેન-મેડ ફાઇબરના ઉત્પાદનમાં ૦.૮ ટકાનો ઘટાડો થયો હતો અને ફિલામેન્ટ યાર્નના ઉત્પાદનમાં

૬.૪ ટકાનો ઘટાડો થયો હતો. એ જ રીતે એપ્રિલથી જુલાઈ, ૨૦૧૬નાં ગાળાની સરખામણીમાં એપ્રિલથી જુલાઈ, ૨૦૧૭ દરમિયાન કોટન યાર્નના ઉત્પાદનમાં ૨.૭

ટકાનો તથા મિશ્ર અને ૧૦૦ ટકા નોન-કોટન યાર્નના ઉત્પાદનમાં ૧.૮ ટકાનો ઘટાડો થયો હતો. તે જ રીતે એપ્રિલથી જુલાઈ, ૨૦૧૬ના ગાળાની સરખામણીમાં એપ્રિલથી જુલાઈ,

૨૦૧૭ દરમિયાન વસ્ત્ર ઉત્પાદનમાં ૦.૧ ટકાનો ઘટાડો થયો હતો, જેમાં વિકેન્દ્રકૃત ક્ષેત્રનું ઉત્પાદન સામેલ નથી, જેમાં આ જ ગાળામાં ૦.૨ ટકાનો વધારો થયો છે.

ક્રમ	ટેક્સટાઈલ ચીજવસ્તુઓ	ઉત્પાદન (આંકડા: મિલિયનમાં)			કોલમ(૪) અને કોલમ (૫) વચ્ચે ફરક %માં
		૨૦૧૬-૧૭ (ઉત્પાદન)	૨૦૧૬ (ઉત્પાદન) એપ્રિલ-જુલાઈ	૨૦૧૭ (ઉત્પાદન) એપ્રિલ-જુલાઈ	
(૧)	(૨)	(૩)	(૪)	(૫)	(૬)
૧	માનવનિર્મિત રેષા	૧૩૬૪	૪૫૮	૪૫૫	-૦.૮
૨	માનવનિર્મિત ફિલામેન્ટ યાર્ન	૧૧૫૮	૩૭૭	૪૦૧	+૬.૪
૩	કોટન યાર્ન	૪૦૫૬	૧૩૮૮	૧૩૫૧	-૨.૭
૪	મિશ્ર અને ૧૦૦ ટકા નોન-કોટન યાર્ન	૧૬૦૬	૫૪૩	૫૩૩	-૧.૮
૫	કુલ સ્પર્ન યાર્ન	૫૬૬૨	૧૮૩૧	૧૮૮૪	-૨.૪
૬	વસ્ત્ર				
(i)	મિલ ક્ષેત્ર	૨૨૬૪	૭૮૫	૭૩૧	-૬.૮
(ii)	વિકેન્દ્રકૃત ક્ષેત્ર	૬૧૬૩૦	૨૦૮૮૬	૨૦૮૩૦	+૦.૨
	દાનું કુલ પેટા	૬૩૫૮૧	૨૧૬૮૧	૨૧૬૬૧	-૦.૧

સ્ત્રોત: ટેક્સટાઈલ કમિશનર (ટીએક્સસી), મુંબઈની ઓફિસ અને સીસીઆઈ.

૬. ટેક્સટાઈલની નિકાસ પર જીએસટીની અસર:  
ડીજીસીઆઈ એન્ડ એસનાં આંકડા નીચે ટેબલમાં દર્શાવ્યા છે, જે જૂન, ૨૦૧૭માં

૩૦૦૮.૭ મિલિયન ડોલરની ટેક્સટાઈલ અને વસ્ત્રોની નિકાસ દર્શાવે છે, જે જુલાઈ, ૨૦૧૭માં ઘટીને ૨૬૭૬.૮૦ મિલિયન ડોલર (એટલે કે ૧૦.૭ ટકા ઓછી) થઈ હતી અને

ત્યાર બાદ ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭માં વધીને ૨૮૪૦.૩૦ મિલિયન ડોલર (એટલે કે ૫.૭૧ ટકાનો વધારો) થયો હતો.

ક્રમ	ટેક્સટાઈલ ચીજવસ્તુઓ	ટેક્સટાઈલની નિકાસ ૨૦૧૭ (આંકડા મિલિયન અમેરિકન ડોલરમાં)					
		જૂન	જુલાઈ	કોલમ (૪) થી કોલમ (૫) ફેરફાર %માં	ઓગસ્ટ	કોલમ (૬) થી કોલમ (૭) ફેરફાર %માં	કોલમ (૬) થી કોલમ (૮) ફેરફાર %માં
(૧)	(૨)	(૩)	(૪)	(૫)	(૬)	(૭)	(૮)
૧	તૈયાર ગાર્મેન્ટ	૧૫૧૫.૮	૧૨૪૩.૮	-૧૭.૮	૧૩૧૧.૪	+૫.૪૩	(-)૧૩.૫
૨	કપાસનાં વસ્ત્રો	૮૧૪.૬	૭૬૬.૬	-૫.૮	૭૮૮.૭	+૩.૦૧	(-)૩.૧
૩	માનવનિર્મિત ટેક્સટાઈલ	૪૨૫.૧	૪૩૦.૮	+૧.૪	૪૬૨.૫	+૭.૩૩	(-)૮.૮
૪	ઊન અને ઊનનાં વસ્ત્રો	૦.૦	૩૦.૮	-	૩૧.૪	+૧.૮૫	-
૫	રેશમનાં ઉત્પાદનો	૧૮.૮	૧૬.૬	-૧૧.૭	૧૪.૫	-૧૨.૬૫	(-)૨૨.૮
૬	હાથવણાટનાં ઉત્પાદનો	૩૩.૪	૩૨.૩	-૩.૨	૩૨.૮	+૧.૫૫	(-)૧.૮
૭	ગાલીયા	૧૧૩.૦	૧૦૫.૭	-૬.૫	૧૩૧.૮	+૨૪.૬૮	(+) ૧૬.૬
૮	શણનાં ઉત્પાદનો	૨૭.૮	૩૦.૭	+૧૦.૦	૩૬.૧	+૧૭.૫૮	(+) ૨૮.૪
૯	કાથી અને કાથીનાં ઉત્પાદનો	૨૬.૮	૨૮.૩	+૮.૮	૨૮.૮	+૨.૦૪	(+) ૧૧.૨
	કુલ ટેક્સટાઈલ અને વસ્ત્ર	૩૦૦૮.૭	૨૬૮૬.૮	-૧૦.૭	૨૮૪૦.૩	+૫.૭૧	(-) ૫.૬

સ્ત્રોત: ડિરેક્ટર જનરલ ઓફ કમર્શિયલ ઇન્ટેલિજન્સ એન્ડ સ્ટેટિસ્ટિક્સ (ડીજીસીઆઈએન્ડએસ), કોલકાતા.

જો ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭માં ટેક્સટાઈલમાં નિકાસની સરખામણીમાં જૂન, ૨૦૧૭ની નિકાસ સાથે કરવામાં આવે, તો એ દર્શાવે છે કે ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭માં ટેક્સટાઈલની નિકાસમાં ૫.૬ ટકાનો ઘટાડો થયો હતો, જ્યારે જુલાઈ અને ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭ વચ્ચે નિકાસમાં ૧૦.૭ ટકાનો ઘટાડો થયો હતો,

જે સૂચવે છે કે ટેક્સટાઈલ ક્ષેત્રમાં કામગીરી વધી છે.

૭. ટેક્સટાઈલની આયાત પર જીએસટીની અસર:

નીચે ટેબલમાં આંકડા સૂચવે છે કે ટેક્સટાઈલ અને વસ્ત્રની આયાત જુલાઈ, ૨૦૧૭ દરમિયાન ૨૪.૫૯ ટકા ઘટી હતી અને પછી

ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭માં ૩૮.૬૧ ટકા વધી હતી તથા આ માટે ઓછો આયાત વેરો અને બજારનાં અન્ય પરિબલો જવાબદાર હોઈ શકે છે. જૂન, ૨૦૧૭ અને ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭ની આયાતની સરખામણી ટેક્સટાઈલ ચીજવસ્તુઓની આયાતમાં વધારો પણ દર્શાવે છે.

ક્રમ	ટેક્સટાઈલ ચીજવસ્તુઓ	ટેક્સટાઈલની નિકાસ ૨૦૧૭ (આંકડા મિલિયન અમેરિકન ડોલરમાં)					
		જૂન	જુલાઈ	% Change to Col. 3	ઓગસ્ટ	% Change to Col. 4	% Change to Col. 3
(૧)	(૨)	(૩)	(૪)	(૫)	(૬)	(૭)	(૮)
૧	તૈયાર ગાર્મેન્ટ	૪૯.૧૩	૫૦.૭૭	(+)૩.૩૪	૭૬.૯૫	(+)૫૧.૫૬	(+)૫૬.૬
૨	કપાસનાં વસ્ત્રો	૨૮૩.૯૫	૧૫૭.૪૪	(-)૪૪.૫૫	૨૬૮.૨૦	(+)૭૦.૩૫	(+)૫.૫
૩	માનવનિર્મિત ટેક્સટાઈલ	૧૮૮.૯૪	૧૫૮.૩૯	(-)૧૬.૧૭	૧૮૧.૭૭	(+)૧૪.૭૬	(-)૩.૮
૪	ઊન અને ઊનનાં વસ્ત્રો	૨૯.૭૨	૩૦.૧૧	(+)૧.૩૧	૩૯.૬૧	(+)૩૧.૫૮	(-)૩૩.૩
૫	રેશમનાં ઉત્પાદનો	૧૯.૧૧	૧૮.૬૦	(-)૨.૭૦	૨૦.૯૨	(+)૧૨.૫૧	(+)૯.૫
૬	હાથવણાટનાં ઉત્પાદનો	૦.૯	૦.૩	(-)૬૨.૪૭	૦.૮	(+)૧૨૫.૪૧	(-)૧૧.૧
૭	ગાલીચા	૬.૫૨	૪.૭૩	(-)૨૭.૩૮	૭.૧૧	(+)૫૦.૨૪	(-)૯.૦
૮	શણનાં ઉત્પાદનો	૭.૨૩	૨૦.૯૭	(+)૧૮૯.૯૭	૧૬.૬૬	(-)૨૦.૫૬	(+)૧૩૦.૪
૯	કાથી અને કાથીનાં ઉત્પાદનો	૦.૫	૦.૬	(+)૧૨.૫૧	૦.૬	(+)૦.૪૭	(+)૨૦
	કુલ ટેક્સટાઈલ અને વસ્ત્ર	૫૮૬.૦૫	૪૪૧.૯૬	(-)૨૪.૫૯	૬૧૨.૬૨	(+)૩૮.૬૧	(+)૪.૪૫

સ્ત્રોત: ડિરેક્ટર જનરલ ઓફ કમર્શિયલ ઇન્ટેલિજન્સ એન્ડ સ્ટેટિસ્ટિક્સ (ડીજીસીઆઈ એન્ડ એસ), કોલકાતા.

૮. જીએસટીની ચોક્કસ ક્ષેત્રને થયેલી અસર જૂનથી ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭ વચ્ચે કાચા રેશમનું ટકાથી વધારે વધારો થયો છે (નીચેનું ટેબલ ૮.૧ રેશમ : ઉત્પાદન તેમજ રેશમ ક્ષેત્રમાં રોજગારીમાં ૭૦ જુઓ):-

ચીજવસ્તુ	જીએસટી પૂર્વેની કિંમત જૂન, ૨૦૧૭	જીએસટી પછીની કિંમત			
		જુલાઈ, ૨૦૧૭	કૉલમ ૨ની સરખામણીમાં વધારો/ઘટાડો	ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭	કૉલમ ૨ની સરખામણીમાં વધારો/ઘટાડો
(૧)	(૨)	(૩)	(૪)	(૫)	(૬)
કાચા રેશમનું ઉત્પાદન (એમટી)	૫૪૭૪	૭૪૪૭	(+)૧૯૭૩ (+૩૬%)	૯૭૧૩	(+)૪૨૩૯ (+૭૭%)
રોજગારીનું અંદાજિત સર્જન (લાભમાં વ્યક્તિઓ)	૧૫.૦૫	૨૦.૦૨	(+)૪.૯૭ (+૩૩%)	૨૬.૨૫	(+)૧૧.૨ (+૭૪%)

સ્ત્રોત: સીએસબી, બેંગાલુરુ: નોંધ: રેશમનાં કીડાનો ઉછેર ઓગસ્ટથી શરૂ થાય છે અને જુલાઈથી રેશમના ઉત્પાદનમાં વધારો થયો છે.

કોશ્ટોની કિંમત જૂનથી સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૭ તત્વની કિંમત સામેલ છે, જે ઓગસ્ટથી નીચેના ટેબલમાં જોવા મળે છે :- દરમિયાન વધી છે, જેમાં કાચા રેશમનાં સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૭ દરમિયાન વધી છે, જે

કોશેટોની કિંમતમાં ચડઊતર (રામનનારમ કોશેટો બજાર)

ચીજવસ્તુ	જીએસટી પૂર્વેની કિંમત	જીએસટી પછીની કિંમત					
	(જૂન, ૨૦૧૭) (સરેરાશ કિંમત) (રૂ./કિલોગ્રામ)	જુલાઈ, ૨૦૧૭	કોલમ ૨ની સરખામણીમાં વધારો/ઘટાડો	ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭	કોલમ ૨ની સરખામણીમાં વધારો/ઘટાડો	સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૭	કોલમ ૨ની સરખામણીમાં વધારો/ઘટાડો
(૧)	(૨)	(૩)	(૪)	(૫)	(૬)	(૭)	(૮)
સંકીર્ણ કોશેટો	૩૮૭	૩૪૪	(-) ૪૩ (-૧૧%)	૩૭૬	(-) ૧૧ (-૩%)	૩૬૩	(-) ૨૪ (-૬%)
બિવોલ્ટાઈન	૪૮૮	૪૦૮	(-) ૮૦	૪૫૮	(-) ૩૦ (-૬%)	૪૬૨	(-) ૨૬ (-૬%)
કાચા રેશમનું તત્વ	૩૨૮૬	૩૨૪૮	(-) ૩૮	૩૨૫૫	(-) ૩૧ (-૧%)	૩૪૮૮	(+) ૧૮૨ (+૬%)

સ્ત્રોત: કેન્દ્રિય રેશમ બોર્ડ (સીએસબી), બેંગાલુરુ.

૮.૨. કપાસ અને શણ :

જૂન, ૨૦૧૭થી સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૭ વચ્ચે સ્થાનિક અને આંતરરાષ્ટ્રીય બજારોમાં ચડઊતર થવાનાં કારણે કાચા કપાસની કિંમતમાં ૪ ટકાનો ઘટાડો થયો હતો તથા કાચા કપાસની કિંમતો પર જીએસટીની અસર થઈ નહોતી. જીએસટીની અસર કાચા શણની કિંમતો પર થઈ નથી. જીએસટી હેઠળ ઘણી યુઝર એજન્સીઓ (હેન્ડલૂમની) રજિસ્ટર ન હોવાથી જુલાઈ, ૨૦૧૭ દરમિયાન કપાસ અને સિલ્ક યાર્નના પુરવઠામાં ઘટાડો થયો હતો. આ તમામ એજન્સીઓને જીએસટી હેઠળ નોંધણી કરાવવાની સૂચના અપાઈ હતી અને ઓગસ્ટ/સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૭થી પુરવઠામાં પણ વધારો થયો છે. આ ઉત્પાદનો પર જીએસટીના કારણે હેન્ડલૂમ ઉત્પાદનોમાં ૫ ટકાથી ૧૨ ટકા સુધીનો વધારો થયો છે.

૯. ટેક્સટાઈલ્સ પર જીએસટી સામે ટેક્સટાઈલ ટ્રેડ એસોસિએશન્સ/વેવર્સનો વિરોધ/ચિંતા

સમગ્ર ભારતમાં શહેરો અને

ટેક્સટાઈલ કેન્દ્રોમાં સ્થિત ટેક્સટાઈલ ટ્રેડ એસોસિએશન્સ, પાવર લૂમ વેવર્સ, રેડીમેડ ગાર્મેન્ટનાં એકમો વગેરેએ ૧ જુલાઈથી ૨૦ જુલાઈ, ૨૦૧૭ દરમિયાન વિરોધ કર્યો હતો તથા યાર્નથી ફેબ્રિક અને જોબવર્ક એકમો પર જીએસટી નાબૂદ કરવાની, માનવનિર્મિત ફાઈબર/યાર્ન, જોબવર્ક વગેરે પર જીએસટીનાં દર ઘટાડવા માંગણી કરી હતી. ટેક્સટાઈલ વેપારીઓ/ઉદ્યોગોનાં વિરોધ/ચિંતાનાં કારણે ઉત્પાદનમાં કામચલાઉ ઘટાડો થયો હતો, કારણ કે બજારમાં ઉત્પાદનની માંગ નહોતી.

૧૦. ટેક્સટાઈલની ચોક્કસ ચીજવસ્તુઓ પર જીએસટીનાં સંશોધિત દરની અસર :

સરકાર સમક્ષ ટેક્સટાઈલ સંગઠનો/વેપારીઓએ જીએસટી સાથે સંબંધિત વિવિધ સમસ્યાઓ પ્રસ્તુત કરી હતી, જેમાં આ બાબતો સામેલ છે (૧) એમએમએફ પર જીએસટીનાં દર ૧૮ ટકાથી ઘટાડીને ૫ ટકા અથવા લઘુત્તમ ૧૨ ટકા કરવા (૨) ટેક્સટાઈલનાં તમામ જોબ વર્ક સાથે સંબંધિત જીએસટી શૂન્ય (૩) ટેક્સટાઈલ પર આયાત વેરામાં વધારો કરવો

(૪) હસ્તકળા અને હાથવણાટનાં ઉત્પાદનોને જીએસટીમાંથી મુક્તિ આપવી વગેરે. સરકારે આ રજૂઆતોનો વિચાર કરીને ટેક્સટાઈલના કેટલાંક સેગમેન્ટ/ચીજવસ્તુઓ પર જીએસટીનાં દરમાં ઘટાડો કર્યો હતો અને ટેક્સટાઈલ પર તમામ જોબ વર્ક પર જીએસટી ૧૮ ટકાથી ઘટાડીને ૫ ટકા કર્યો હતો તથા એમએમએફ યાર્ન પર જીએસટીના દર ૧૮ ટકાથી ઘટાડીને ૧૨ ટકા કર્યા હતા તેમજ અસલી જરીને એચએસ કોડ હેડિંગ ૫૬૦૫ હેઠળ આવરી લઈને તેનાં પર જીએસટીના દર ૧૨ ટકાથી ઘટાડીને ૫ ટકા કર્યા હતાં. ઉપરાંત જેમનું કુલ વાર્ષિક ટર્નઓવર રૂ. ૨૦ લાખથી ઓછું (જમ્મુ-કાશ્મીર સિવાય વિશેષ દરજ્જો ધરાવતા રાજ્યમાં રૂ. ૧૦ લાખ) હોય એવા સેવા પ્રદાતાઓને જીએસટી હેઠળ નોંધણીમાંથી મુક્તિ આપવામાં આવી છે, ભલે તેઓ સેવાઓની આંતરરાજ્ય કરવેરાને પાત્ર સપ્લાય કરતાં હોય. જેમનું વાર્ષિક ટર્નઓવર રૂ. ૧.૫૦ કરોડ હોય તેઓ હવે ત્રિમાસિક ધોરણે રિટર્ન ફાઈલ કરી શકે છે અને માસિક ધોરણે ઈનપુટ ક્રેડિટ ટેક્ષ (આઈટીસી)નો લાભ લઈ શકે છે. રૂ.



૧.૫૦ કરોડ સુધીનું કુલ વાર્ષિક ટર્નઓવર ધરાવતા કરદાતાઓને ચીજવસ્તુઓના પુરવઠા પર અગાઉથી રસીદના સમયે જીએસટી ચૂકવવાની જરૂર નથી. આ પ્રકારના પુરવઠા પર જીએસટી ત્યારે જ ચૂકવવાને પાત્ર છે, જ્યારે ચીજવસ્તુઓ અને સેવાનો પુરવઠો પૂરો પાડવામાં આવે, જેનાથી લઘુ સેવા પ્રદાતાઓનાં પૂર્તતા ખર્ચમાં ઘટાડો થશે. આ તમામ પગલાં વૈશ્વિક ઉત્પાદન અને માગની પેટર્ન સાથે સુસંગત રીતે ફેબ્રિક સેક્ટરને પ્રોત્સાહન આપશે એવી અપેક્ષા છે.

#### ૧૧. વેપારી/ઉદ્યોગ સંગઠનો :

વેપારી/ઉદ્યોગ સંગઠનોનો મત હતો કે એમએમએફ યાર્ન પર જીએસટીના દર ૧૮ ટકાથી ઘટાડીને ૧૨ ટકા અને ફેબ્રિક્સ પર જીએસટી ૫ ટકા કરવાથી કાર્યકારી મૂડીપ્રવાહની સરળતા સાથે નોન-રિફંડેબલ આઈટીસીનો સંચયમાં ઘટાડો કર્યો છે. કામચલાઉ ધોરણે સાધારણ રકમનું રિફંડિંગ મળે છે અને પછી ઈ-વોલેટમાં રકમને એડજસ્ટ કરવામાં આવે છે એટલે કે ૧ એપ્રિલ, ૨૦૧૮નાં રોજ નિકાસકારો માટે તરલતાની સમસ્યાનું કાયમી સમાધાન પ્રદાન કરવામાં આવશે. અગાઉથી મંજૂરી, ઈપીસીજી અને ઈઓયુ સ્કીમ મારફતે

ટેક્સટાઈલ નિકાસનાં ઉત્પાદન માટે જરૂરી ઈનપુટ પર મુક્તિ તથા ઉત્પાદનથી વેપારી સુધી કોઈ પણ પુરવઠા પર ૦.૧ ટકા વેરો વેપારી નિકાસકારોની સમસ્યાનું સમાધાન કરશે. અસલી જરીને એચએસ કોડ હેડિંગ ૫૬૦૫ હેઠળ આવરી લઈને જીએસટીના દર ૧૨ ટકાથી ઘટાડીને ૫ ટકા કરવાથી ઉત્પાદનને પ્રોત્સાહન મળશે અને મહિલાઓ માટે વધારે રોજગારીનું સર્જન થશે. ૩. ૧.૫ કરોડ સુધીનું વાર્ષિક ટર્નઓવર ધરાવતા એસએમઈને ત્રિમાસિક ધોરણે આઈટી રિટર્ન ભરવાની અને કરવેરા ચૂકવવાની છૂટ આપવામાં આવી છે તથા જ્યારે નિકાસ માટે ચીજવસ્તુઓ ક્લીઅર કરવામાં આવે ત્યારે બોન્ડ અને બેંક ગેરન્ટી રજૂ કરવામાંથી નિકાસકારોને મુક્તિ આપવાથી વેપારવાણિજ્ય સરળ બનશે. હજુ કેટલીક સમસ્યાઓ છે, જે એમએમએફ ટેક્સટાઈલ ઉદ્યોગને અસર કરશે, જેમાં સામેલ છે (૧) એમએમએફ યાર્ન પર ૧૮ ટકા જીએસટી; (૨) ટેક્સટાઈલની આયાત; (૩) સંચિત આઈટીસીનાં રિફંડની છૂટ નહીં, (૪) ફેઈટ પર ૧૮ ટકા જીએસટી, (૫) હાથવણાટ અને હસ્તકળાનાં ઉત્પાદનોને જીએસટીમાંથી મુક્તિ ન આપવી વગેરે.

#### ૧૨. તારણ :

જ્યાં સુધી ટેક્સટાઈલ ઉત્પાદન પર જીએસટીની અસરનો સંબંધ છે, ત્યાં સુધી વિસ્કોઝ, પોલિસ્ટર વગેરે ટેક્સટાઈલ ચીજવસ્તુઓની કિંમતમાં જુલાઈ, ૨૦૧૭ દરમિયાન થોડો વધારો થયો હતો અને પછી ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭માં ઘટાડો થયો હતો. જોકે કથિત ગાળા દરમિયાન એમએમએફ ટેક્સટાઈલની કિંમતમાં વધારો થયો હતો, કથિત ગાળામાં ટેક્સટાઈલ ઉત્પાદનમાં આંશિક ઘટાડો પણ થયો હતો, જૂન-જુલાઈ, ૨૦૧૭માં ટેક્સટાઈલ નિકાસમાં ૧૦.૭ ટકા સુધીનો ઘટાડો થયો હતો અને પછી ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭માં ૬ ટકાનો વધારો થયો હતો. ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭માં ટેક્સટાઈલ અને વસ્ત્રની આયાતમાં ૩૮.૬૧ ટકાનો વધારો થયો હતો અને આ માટે ઓછો આયાતવેરો અને બજારનાં પરિબળો જવાબદાર હોઈ શકે છે. આ બાબત સૂચવે છે કે આયાતવેરો એ રીતે વધારવાની જરૂર છે કે ટેક્સટાઈલ ચીજવસ્તુઓનો ખર્ચ ભારતમાં ઉત્પાદિત ટેક્સટાઈલ ચીજવસ્તુઓનાં ખર્ચને સમકક્ષ હોય. ચોક્કસ ક્ષેત્ર સાથે સંબંધિત આંકડા દર્શાવે છે કે અહેવાલ હેઠળનાં ગાળા દરમિયાન રેશમનાં ઉત્પાદન અને રોજગારીમાં વધારો થયો છે. આ બાબત સ્પષ્ટ કરે છે કે જીએસટીનાં અમલનાં ગાળા દરમિયાન ટેક્સટાઈલમાં ઘટાડો થવા છતાં જીએસટીથી લાંબા ગાળે ટેક્સટાઈલ ક્ષેત્રમાં ઉત્પાદન, નિકાસ અને રોજગારીનાં સર્જનની દ્રષ્ટિએ વધારો થશે.

લેખક ભારત સરકારના કાપડ મંત્રાલયમાં અધિક ઈકોનોમિક એડવાઈઝર તરીકે કામ કરે છે.

E-mail: c.chinnappa@nic.in

## ભારતીય અર્થતંત્ર તેજી તરફી

ડૉ. ડી. એસ. મલિક

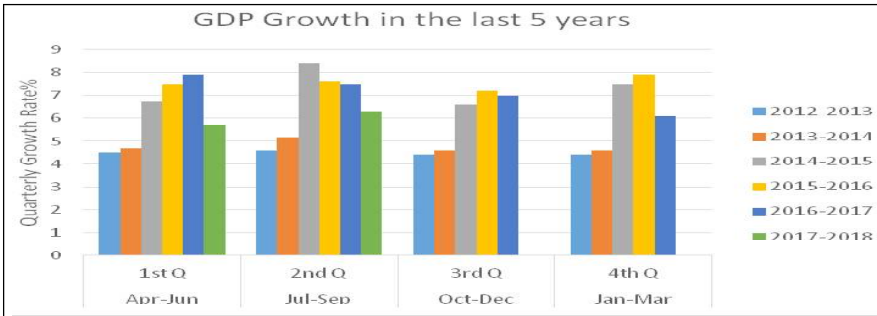
ભારતીય અર્થતંત્ર તેના જીડીપી વૃદ્ધિની દૃષ્ટિએ સુસંગતતામાં સ્થિરતા અને હકારાત્મક દિશામાં આગળ વધી રહ્યું છે. તે હવે ૭% થી ૮%ની રેન્જમાં વૃદ્ધિદરને પ્રમાણિત કરે છે. વર્લ્ડ બેન્કે જણાવ્યું હતું કે, ભારતનો વૃદ્ધિદર ૨૦૧૯-૨૦માં કમશઃ વધીને ૭.૪ ટકા થઈ જશે. દેશના અર્થતંત્રને ચલાવી રહેલા કોર સેક્ટર્સ પણ હવે વેગ મેળવ્યો છે. રોકાણ અને વપરાશ વૃદ્ધિમાં પણ ગતિ આવી છે અને તે સ્થિર રહે તેવી સંભાવનાઓ પણ જણાઈ રહી છે.

### ભા

રત ૨.૫ ટ્રિલિયન યુએસ ડોલરનું અર્થતંત્ર<sup>1</sup> છે અને વિશ્વના સૌથી ઝડપથી વિકસતાં મોટાં અર્થતંત્રોમાં તેનો સમાવેશ થાય છે તથા આગામી ૧૦-૧૫ વર્ષમાં<sup>2</sup> તે ટોચની ત્રણ આર્થિક મહાસત્તાઓમાંથી એક હોવાની અપેક્ષા સેવાઈ રહી છે. ભારત વર્તમાન સરકારના ૨૦૧૪-૧૫, ૨૦૧૫-૧૬ અને ૨૦૧૬-૧૭ના ત્રણ વર્ષમાં વાર્ષિક ૭.૫ ટકાની ખૂબ જ તીવ્ર ગતિએ વિકાસ કરી રહ્યો છે. વર્ષ ૨૦૧૫-૧૬માં ભારતનો વૃદ્ધિદર ૮ ટકા કરતાં વધી ગયો હતો.<sup>3</sup> નોટબંધી અને જીએસટી જેવા સિમાચિહ્નરૂપ આર્થિક સુધારા કેટલાક મુશ્કેલી ઊભી કરનારા મુદ્દા રહ્યા છે અને તેની થોડીક અસર થઈ છે, પરિણામે અર્થતંત્રના જીડીપીમાં કામચલાઉ ધોરણે ઘટાડો આવ્યો છે. જોકે, આ અસર હવે પૂરી થઈ ગઈ છે અને બધા જ સૂચકાંકો — આઈઆઈપી, કોર સેક્ટર, ઈન્ડેક્સ, ઓટોમોબાઈલ, ગ્રાહક ખર્ચ જેવા મુદ્દાઓ

દર્શાવે છે કે વૃદ્ધિની તેજીની સાઈકલ ગતિ પકડી છે. ચાલુ નાણાકીય વર્ષ (૨૦૧૭-૧૮)ના બીજા ત્રિમાસિકગાળામાં વૃદ્ધિનો દર ખૂબ જ ઊંચો રહેવાની અપેક્ષા સેવાઈ રહી છે. ભારતીય અર્થતંત્ર તેની જીડીપી વૃદ્ધિની દૃષ્ટિએ સુસંગતતામાં સ્થિરતા અને હકારાત્મક દિશામાં આગળ વધી રહ્યું છે. તે હવે ૭% થી ૮%ની રેન્જમાં વૃદ્ધિદરને પ્રમાણિત કરે છે.<sup>4</sup>

વર્ષ ૨૦૧૭-૧૮નો પ્રથમ ત્રિમાસિક સમય સૌપ્રથમ એવો ત્રિમાસિક સમય છે, જેમાં છેલ્લાં ત્રણ વર્ષમાં ૬ ટકાથી નીચો ઘટાડાનો વૃદ્ધિદર જોવા મળ્યો છે. અનેક લોકોનું માનવું છે કે નોટબંધી અને જીએસટીના અમલની વિપરીત અસરો સહિત વિવિધ પરિબલોના કારણે જીડીપી ગ્રોથમાં ઘટાડો નોંધાયો હોવાની શક્યતા છે. જોકે, અર્થશાસ્ત્રીઓ અને આંકડા-શાસ્ત્રીઓએ સ્પષ્ટ રીતે નોંધ્યું છે કે મંદી માટેનું એકમાત્ર કારણ આર્થિક સુધારા નથી. અર્થતંત્રના આઠ કોર સેક્ટર્સમાંથી ચારમાં વૃદ્ધિદર સંકોચાયો હોવાની બાબતે મંદીમાં સૌથી વધુ યોગદાન આપ્યું છે. છેલ્લા ત્રિમાસિક સમયમાં ઉત્પાદન ક્ષેત્રમાં અગાઉના વર્ષમાં સમાન સમયમાં વૃદ્ધિદરની સરખામણીમાં તીવ્ર ઘટાડો જોવા મળ્યો છે. અગાઉના નાણાકીય વર્ષના પ્રથમ ત્રિમાસિક સમય (એપ્રિલ-જૂન ૨૦૧૬)માં ૧૦.૭



ટકાથી ઘટીને ચાલુ નાણાકીય વર્ષના સમાન સમયમાં તેમાં ૧.૨ ટકાનો ઘટાડો જોવા મળ્યો છે.<sup>5</sup> જીડીપી વૃદ્ધિદરના ઘટાડા તરફી ટ્રેન્ડના શેડોમાં અનેક મલ્ટિલેટરલ સંસ્થાઓએ ભારતના વૃદ્ધિદરના અંદાજોને ઘટાડ્યા હતા. વર્લ્ડ બેન્કે ભારતનો જીડીપી વૃદ્ધિદર ૭.૨ ટકાથી ઘટીને ૨૦૧૭-૧૮માં ૭ ટકા રહેવાની આગાહી કરી છે,<sup>6</sup> જ્યારે એશિયન ડેવલપમેન્ટ બેન્ક (એડીબી) તેમજ ઓર્ગેનાઈઝેશન ફોર ઇકોનોમિક કોઓપરેશન એન્ડ ડેવલપમેન્ટ (ઓઈસીડી)એ ભારત માટે નાણાકીય વર્ષ ૨૦૧૭-૧૮ માટે તેમનો વૃદ્ધિદરનો અંદાજ ઘટાડીને અનુક્રમે ૭ ટકા અને ૬.૭ ટકા કર્યો છે.<sup>7</sup>

જોકે, અર્થતંત્રે ચાલુ નાણાકીય વર્ષ ૨૦૧૭-૧૮ના બીજા ત્રિમાસિક સમયમાં ૬.૩ ટકાના વૃદ્ધિદર સાથે પુનરાગમન કર્યું છે. બીજા ત્રિમાસિક સમયની શરૂઆત સકારાત્મક નોંધ સાથે થઈ છે. કોર સેક્ટર્સનો વૃદ્ધિદર જૂન ૨૦૧૭માં ૦.૮ ટકાથી વધીને જુલાઈ ૨૦૧૭માં ૨.૪ ટકા રહ્યો હતો.<sup>8</sup> વૃદ્ધિદરમાં યોગદાન આપતા મહત્વના સેક્ટર્સમાં ઉત્પાદન, ખાણ, પરિવહન અને સંચાર તથા સેવા ક્ષેત્રનો સમાવેશ થાય છે. ગ્રોસ ફિક્સ કેપિટલ ફોર્મેશનનો વૃદ્ધિદર ચાલુ નાણાકીય વર્ષના પ્રથમ ત્રિમાસિકમાં ૧.૬ ટકાથી વધીને બીજા ત્રિમાસિકમાં ૪.૭ ટકા થયો છે. રિયલ પ્રાઈવેટ કન્સપ્શનનો વૃદ્ધિદર ૬.૫ ટકાના સ્તરે સ્થિર રહ્યો છે.<sup>9</sup> વર્લ્ડ બેન્કે જણાવ્યું હતું કે, ભારતનો વૃદ્ધિદર ૨૦૧૮-૨૦માં ક્રમશઃ વધીને ૭.૪ ટકા થઈ જશે.<sup>10</sup> આંતરરાષ્ટ્રીય રેટિંગ એજન્સી મૂડીસે પણ મેક્રો સ્થિરતાની સરકારની કટીબદ્ધતાને પ્રમાણિત કરી છે, જેણે નીચા ફુગાવા, ઘટાડાની ખાધ અને સમજદાર બાહ્ય સંતુલન અને બધાથી ઉપર રાજકોષીય એકત્રિકરણની રૂપરેખાનું કડકાઈથી પાલન કરવાની વર્તમાન સરકારની કટિબદ્ધતા દર્શાવે છે. સરકારની આ

કટિબદ્ધતાને કારણે જ રાજકોષીય ખાધ ૨૦૧૩-૧૪માં ૪.૫ ટકાથી ઘટીને ૨૦૧૬-૧૭માં ૩.૫ ટકા થઈ ગઈ છે.<sup>11</sup> પરિણામે રેટિંગ એજન્સીએ ભારત સરકારના સ્થાનિક અને વિદેશી ચલણનું ઈસ્યૂઅર રેટિંગ્સ બીએએ૩થી વધારીને બીએએ૨ કર્યું છે અને રેટિંગ પરનું આઉટલૂક પોઝિટિવથી બદલીને સ્ટેબલ કર્યું છે. આમ મૂડીસે ભારતનું રેટિંગ અપગ્રેડ કર્યું છે. ૧૩ વર્ષમાં સૌપ્રથમ વખત આવું બન્યું છે.

વર્તમાન સરકાર સત્તા પર આવી ત્યારથી છેલ્લા ૧૩ ત્રિમાસિક સમયમાં જીડીપીનો વૃદ્ધિદર સતત ૮ ત્રિમાસિક સમયમાં ૭ ટકાથી વધુ અને ૪ ત્રિમાસિક સમયમાં ૬ ટકાથી ૭ ટકાની વચ્ચે રહ્યો છે. નાણાકીય વર્ષ ૨૦૧૪-૧૫ના બીજા ત્રિમાસિક સમયમાં તે ૮.૪ ટકાની ટોચે પહોંચ્યો હતો. નાણાકીય વર્ષ ૨૦૧૭-૧૮નો પ્રથમ ત્રિમાસિક સમય જ એવો સમય છે, જેમાં વૃદ્ધિદર ઘટીને ૬ ટકા થયો છે, જેના માટે નોટબંધી અને જીએસટીના અમલ જેવા નવા આર્થિક સુધારા અને કોર સેક્ટર્સમાં વૃદ્ધિની ગતિ ધીમી થવાની બાબત સૌથી વધુ જવાબદાર છે. જોકે, હવે અર્થતંત્ર બોટમ-આઉટ થઈ ગયું હોવાનું જણાય છે અને તે નોટબંધી તથા જીએસટીના અમલના પડકારોમાંથી બહાર નીકળ્યું હોવાનું દેખાય છે. દેશના અર્થતંત્રને ચલાવી રહેલા કોર સેક્ટર્સે પણ હવે વેગ મેળવ્યો છે. રોકાણ અને વપરાશ વૃદ્ધિમાં પણ ગતિ આવી છે અને તે સ્થિર રહે તેવી સંભાવનાઓ પણ જણાઈ રહી છે. આમ, બધા જ આર્થિક સૂચકાંકોને ધ્યાનમાં લઈને કેન્દ્રીય નાણામંત્રીએ જણાવ્યું હતું કે ભારતીય અર્થતંત્ર માટે વૃદ્ધિદરની સરેરાશ રેન્જ ૭ ટકાથી ૮ ટકા રહી છે અને અર્થતંત્ર ટૂંક સમયમાં આ રેન્જની અંદર પ્રવેશ કરશે તેમ જણાઈ રહ્યું છે. ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક (આરબીઆઈ)એ પણ તેના તાજા નાંણાં નીતિના સ્ટેટમેન્ટમાં ભારપૂર્વક જણાવ્યું છે કે ચાલુ નાણાકીય વર્ષ ૨૦૧૭-૧૮ માટે

ભારતનો આર્થિક વૃદ્ધિદર ૬.૭ ટકા રહેશે. એકંદરે એમ કહી શકાય કે ભારતીય અર્થતંત્ર એક મોટો કૂદકો મારવા માટે સજ્જ થઈ રહ્યું છે અને આગામી વર્ષોમાં દેશનું અર્થતંત્ર ઊંચો વૃદ્ધિદર હાંસલ કરે તેવી સંભાવનાઓ વ્યક્ત થઈ રહી છે.

Footnotes:

1) Shri Arun Jaitley's speech at the Annual Defence Estates Day 2017.

2) <https://www.ibef.org/economy/indian-economy-overview>

3) Strong Macro-Economic Fundamentals And Reforms for Sustained Growth/24-October-2017/PIB

4) ibid

5) Estimates of Gross Domestic Product for the First Quarter (April-June) of 2017-18/ 31-August-2017/PIB

6) World Bank reduces India GDP growth forecast to 7% for 2017-18/ Tue, Oct 10 2017. 02 31 AM IST/ <http://www.livemint.com/Politics/UyGEPBzO44Nz3hYEEsSwYSP/World-Bank-reduces-India-GDP-growth-forecast-to-7-for-2017.html>

7) ibid

8) Index of Eight Core Industries (Base: 2011-12=100) July, 2017/ 31-August-2017/PIB

9) FM: The deceleration trend in the overall growth which was witnessed since the First Quarter of last Fiscal Year has been now reversed; The acceleration in growth this Quarter has been helped by a rapid Growth in Manufacturing which increased from 1.2 percent in the First Quarter to 7 percent in the Second Quarter/ 30-November-2017/PIB

10) ibid

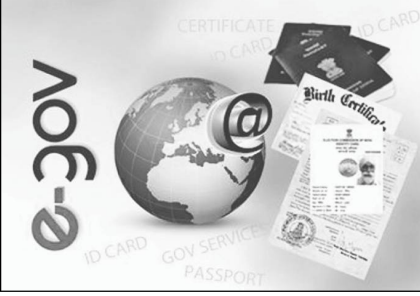
11) Moody's upgrade sovereign credit rating of India to Baa2 from Baa3/17-November, 2017/PIB

ડૉ. ડી.એસ. મલિક  
ડાયરેક્ટર જનરલ (એમ એન્ડ સી),  
ફાયનાન્સ,  
પીઆઈબી, ન્યુ દિલ્હી.



### જાહેર ફરિયાદ નિવારણતંત્ર : ગુજરાતના સંદર્ભમાં

ડૉ. મહેશ આર. સોનારા



ભારત જેવા લોકશાહી દેશમાં જાહેર ફરિયાદનો કાર્યક્રમ અને સમયસર નિકાલ એ ખૂબ જ મહત્વનો પ્રશ્ન છે. વર્તમાન સમયમાં ગુજરાત સહિત ઘણા રાજ્યોએ ઈ-ગર્વનન્સ ની મદદથી ઘણા પ્રયત્નો કર્યા છે. સરકારી વિભાગો ઈ-ગર્વનન્સની મદદથી નાગરિકો સાથે વ્યવહાર કરે છે. વિવિધ સાધનો જેવા કે સરકારી યોજનાઓ, તેના ફોર્મ, તેની સ્કીમ વગેરે જેવી માહિતીઓ નાગરિકોને ઓનલાઈન મળે છે. આમ દેશમાં અને ગુજરાતમાં ઈ-ગર્વનન્સના ઉપયોગ દ્વારા લોકોને ઘણી સારી સગવડોનો લાભ મળી રહ્યો છે.

## સ

રકારે ઘણાં કાર્ય કરવાના હોય છે. નાગરિકો, સરકારના વિવિધ વિભાગો જે સેવાઓ પૂરી પાડે તેના પર નિર્ભર હોય છે. જેમ કે સરકાર પાસેથી ઘઉં, ચોખા, ખાંડ, કાપડ વગેરે મેળવવા રેશનકાર્ડની જરૂર પડે છે. રેશનકાર્ડ મેળવવું અઘરું નથી પણ સરકાર જે સેવાઓ આપે છે તેની ગુણવત્તા સંતોષકારક નથી. અનેક પ્રકારના કાયદા અને નિયમોના કારણે બિનજરૂરી વિલંબ થતો હોય છે. સરકાર તેના નાગરિકોને અનેક સુવિધાઓ પૂરી પાડવા તત્પર હોય છે. ગરીબ લોકોને વધુ સહન કરવું પડે છે. તેમને સરકારની સેવાઓ અને સહકારની વધુ જરૂર હોય છે.

**સરકારના પ્રયત્નો :**

ભારતના રાજ્યોમાં નાગરિકોના લાભાર્થે જુદીજુદી ઓનલાઈન સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે. આ સેવાઓ આપવા પાછળનો મુખ્ય હેતુ નાગરિકોને સશક્ત બનાવવાનો હોય છે. લોકશાહી દેશોમાં વિવિધ સેવાઓ દ્વારા લોકોને તેમના હકો અને અધિકારો પ્રાપ્ત થાય તે રીતે વિવિધ પગલાંઓ લેવામાં આવે છે. ભારત દેશમાં સૌથી મોટી સમસ્યા છે ભ્રષ્ટાચાર અને પાયાની સુવિધાઓ પ્રાપ્ત કરવામાં થતી મુશ્કેલીઓ. ભારત જેવા અનેક લોકશાહી દેશોમાં રહેતા લોકોને અનેક પ્રકારની ફરિયાદો હોય છે. ભારતમાં 'વહીવટી સુધારણા અને જાહેર ફરિયાદ' વિભાગ એ દેશમાં અને જુદાં-જુદાં રાજ્યોમાં વિવિધ વિભાગોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે કામ કરે છે અને જવાબદાર પણ છે.

ભારતમાં નાગરિકોને વિવિધ પ્રકારની માહિતી અને સેવાઓ મળી રહે તે માટે થોડાં વર્ષોથી વિવિધ વિભાગો દ્વારા મોટી સંખ્યામાં વેબસાઈટ શરૂ કરવામાં આવેલ છે. આ વેબસાઈટની સારી ગુણવત્તા અને તેનું સંરક્ષણ જરૂરી છે. એવાં ઘણાં ક્ષેત્રો છે જ્યાં માહિતી અને સંદેશા વ્યવહાર ટેકનોલોજી (ICT) એ નાગરિકોના લાભ માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે જેમ કે રેલ્વે, વિમાન ટિકિટ, ઓનલાઈન બિલપેમેન્ટ, એ.ટી.એમ.માંથી રોકડ મેળવવી કે જમા કરવી વગેરે. આથી પણ આગળ જમીનનું રજિસ્ટ્રેશન, શિક્ષણ, આરોગ્યસેવા, મતદાન વગેરેમાં આઈસીટીની મદદ લેવામાં આવે છે. થોડા જ વર્ષોમાં વિશ્વભરમાં લોકો સરળતાથી લઈને હરીફરી શકાય તેવા કમ્પ્યુટરની મદદથી આંગળીના ટેરવે દુનિયાભરની માહિતીની આપલે કરી શકશે. આમ છતાં હજુ પણ એવાં ક્ષેત્રો છે. જ્યાં સરકારી પ્રક્રિયામાં કર્મચારી દ્વારા સામાન્ય માણસના કામ થતાં નથી અથવા તો વિલંબથી થાય છે. આથી તમામ લોકશાહી દેશમાં ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર હોવું જરૂરી છે. નાગરિકોને વિવિધ કચેરીઓની સરકારી કામ કરવાની પદ્ધતિનું જ્ઞાન હોતું નથી. મૂળ પદ્ધતિમાં પ્રશ્નોના ઉકેલ માટે મદદ લેવા ઉપરી સત્તાની કોઈ માહિતી નાગરિકો પાસે હોતી નથી. અહીં જો તંદુરસ્ત ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર દેશ અને રાજ્યોમાં હોય તો સામાન્ય નાગરિકોની મુશ્કેલીઓ દૂર કરવામાં મદદ મળે.

**ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર :**

નવી વેબ ટેકનોલોજી પાસે ઈ-ગવર્નમેન્ટનો ખ્યાલ પરિપૂર્ણ કરવાની શક્તિ છે. આ ટેકનોલોજીથી-પારદર્શિતા વધારવાની, નાગરિકોની સરકાર પ્રત્યે વિશ્વસનીયતા વધારવાની અને રાજકીય પ્રક્રિયામાં નાગરિકોની ભાગીદારી આવકારવાની-શક્તિ નવા સ્વરૂપે રહેલી છે. નાગરિકો માટે આવું તંત્ર પૂરું પાડનારા દેશોની સંખ્યા ૨૦૧૨માં ૧૭૮ યુએન સભ્ય દેશોમાંથી ૨૦ દેશોમાં માત્ર ૧૧% હતી. નાગરિકોની નિર્ણયોમાં ભાગીદારી વધારવા બાબતે વેબ ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરનારા દેશોની સંખ્યામાં ઉત્સાહજનક વધારો થતો નથી. આજના ઉભરતા જતા ઈલેક્ટ્રોનિક વાતાવરણમાં માહિતીની આપલે કરવામાં, વ્યાપાર કરવામાં, વ્યાપારના વ્યવહારો કરવામાં ઈન્ટરનેટનો ફાળો મહત્વની રીતે વધી રહ્યો છે. ઉત્પાદકે પોતાના ધંધાની માહિતી આપવામાં અને અન્ય પક્ષે માહિતી અને સેવાઓની જાણકારી મેળવવામાં, વેબસાઈટ એ મહત્વની કડી છે. આ માહિતી અને સેવાઓની આપલે કરવામાં લીન્કની શક્તિ (ઈન્ટરનેટ કાર્યક્ષમતા) જરૂરી છે. આથી વેબસાઈટની ગુણવત્તા અને સુરક્ષાનું ખૂબ મહત્વ છે.

ભારતમાં નાગરિકોને મદદરૂપ થવા ઘણા કાયદાઓ અને નિયમો બનાવવામાં આવી રહ્યા છે. આ સંદર્ભે ઘણા હજુ પ્રક્રિયામાં છે. જેઓનો અમલ થઈ ચૂક્યો છે તેવા છે, માહિતીનો અધિકાર (૨૦૦૫), શિક્ષણ મેળવવાનો અધિકાર (૨૦૧૦) સેવાઓ મેળવવાનો અધિકાર (૨૦૧૧), ખોરાક મેળવવાનો અધિકાર વગેરે. કાયદાઓ નાગરિકોને સારી સેવાઓ પૂરી પાડવા અને મદદરૂપ થવા માટેના ઉદ્દેશને ધ્યાનમાં રાખીને ઘડવામાં આવ્યા છે. ‘સીટીઝન ચાર્ટર’ (નિશ્ચિત સમયમર્યાદામાં કાર્યની જવાબદારી નક્કી કરવી) પણ આ સંદર્ભે નાગરિકોને મદદરૂપ થવાનું મહત્વનું પગલું ગણી શકાય. સીટીઝન ચાર્ટરથી નાગરિકને કોઈ ચોક્કસ સેવા મેળવવા માટે લઘુત્તમ અને મહત્તમ સમય

કેટલો થશે તેની માહિતી મળે છે. માહિતીના અધિકારથી વ્યક્તિ એવી માહિતી મેળવી શકે છે કે જે સામાન્ય રીતે સરળતાથી પ્રાપ્તિના હોય અથવા તો જોઈ કે મેળવી શકાતી ના હોય. આના માટે પણ સમયમર્યાદા નક્કી કરેલી છે. આ સમયમર્યાદા પછી નાગરિક આગળની જરૂરી કાર્યવાહી માટે ઉપરી કક્ષાનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ માહિતી સમયમર્યાદામાં જે તે નાગરિકને ના પૂરી પાડવા બદલ જે તે વિભાગના જવાબદારને દંડ થઈ શકે છે. ભારતમાં માહિતી અધિકારના કાયદા સાથે જોડાયેલી ફરિયાદોમાં દિનપ્રતિદિન વધારો થઈ રહ્યો છે. ઘણી સરકારો આવી સેવાઓ ઓનલાઈન આપે છે. જેનાથી નાગરિકો ઘેરબેઠાં ઈન્ટરનેટથી જાણકારીની આપલે કરી શકે છે. શિક્ષણના અધિકાર દ્વારા ગરીબ વર્ગના બાળકો શાળાએ જતા થયા છે તથા સારી ગણાતી શાળાઓમાં શિક્ષણ મેળવતા થયા છે. અન્ન મેળવવાના અધિકારના કારણે જરૂરિયાત વર્ગના લોકોને ઓછી કિંમતે અનાજ તથા તૈયાર ખોરાક મળતો થયો છે. આ કાયદાઓના અમલમાં સરકારને તથા તેનો લાભ લેવામાં નાગરિકોને મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડે છે. જે સરળતાથી લાભ સમાજના દરેક વર્ગ અને નાગરિક સુધી પહોંચવા જોઈએ તે પહોંચતા નથી. લોકપાલ અને લોકાયુક્તની નિમણૂક તથા તેમના અધિકારો પણ નાગરિકોની ભાગીદારી વધારવાના સંદર્ભે જ છે. જેનાથી નાગરિકોને તેમના અધિકારો પ્રાપ્ત થાય. સેન્ટ્રલ વિજીલન્સ કમિશન પણ નાગરિકોને અધિકાર અપાવવામાં મદદરૂપ સંસ્થા છે. જેની નિમણૂક રાષ્ટ્રપતિ કરે છે. જે તે ફરિયાદોને જવાબદાર વિભાગો પાસે મોકલી જવાબ માંગે છે અને જરૂર જણાય તો સીબીઆઈ ને પણ તપાસ સોંપી શકે છે. અહીં જરૂરિયાત એ છે કે સરકારે નાગરિકોના લાભાર્થે જે કાયદા બનાવ્યો છે તેનો લાભ યોગ્ય રીતે નાગરિકો સુધી પહોંચે છે કે નહીં? જો ના પહોંચતો હોય તો નાગરિકો એ લાભ કઈ રીતે મેળવી શકે અને જો અન્યાય થતો હોય તો આ

અન્યાયની ફરિયાદ કોને અને કઈ રીતે કરી શકે? નાગરિકો પાસે આ ફરિયાદ બાબતની જાણકારી હોતી નથી અથવા ઓછી હોય છે આથી સરકારી યોજનાઓ જોઈએ તેટલી સફળ થતી નથી અને વિલંબથી થાય છે. આ ફરિયાદોના નિકાલ માટે એક આખા અલગ વ્યવસ્થાતંત્રની આવશ્યકતા રહે છે. જે માત્રને માત્ર જુદા જુદા વિભાગોની ફરિયાદો મેળવવા અને નાગરિકોના લાભાર્થે તેનો ચોક્કસ સમય મર્યાદામાં નિકાલ કરે.

### રાષ્ટ્રીય કક્ષાએ જાહેર ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર:

ભારતમાં શરૂઆતમાં ફરિયાદ નિવારણનું કામ દરેક અલગ અલગ વિભાગ દ્વારા કરવામાં આવતું હતું. નાગરિકોને ફરિયાદ સંદર્ભે ઘણી મુશ્કેલીઓ અનુભવવી પડતી હતી. આથી ૨૦૦૭ માં સરકારે એક ઓનલાઈન વેબ પોર્ટલ ‘સેન્ટ્રલાઈઝડ પબ્લિક ગ્રીવન્સીસ રીડ્રેસલ એન્ડ મોનિટરિંગ સીસ્ટમ’ (CPGRAMS) શરૂ કર્યું. જે ફરિયાદ, નાગરિક તથા વિભાગ બંને કક્ષાએ, ફરિયાદનું ઓનલાઈન રજીસ્ટ્રેશન, ફરિયાદનું વિભાગ દ્વારા સંચાલન, ફરિયાદ નિવારણ કયા તબક્કે છે તે તથા ફરિયાદનું નિરીક્ષણ વગેરેમાં મદદ કરે છે. કેન્દ્ર સરકારના ૨૦ થી વધુ વિભાગો એવા છે જ્યાં ૨૪x૭ ફરિયાદ કરવાની સગવડ ઉપલબ્ધ છે. નાગરિક આ એક જ પોર્ટલ દ્વારા તેની ફરિયાદ ગમે તે સમયે સરળતાથી ઓનલાઈન મોકલી શકે છે. વિવિધ વિભાગો અને સંગઠનોની મુશ્કેલીઓ સરકારે આના દ્વારા સરળ બનાવી દીધી. જેથી તેઓ ફરિયાદોનું સંચાલન કાર્યક્ષમ રીતે કરી શકે અને પડતર ફરિયાદોનો સત્વર ઉકેલ લાવી શકે. આ પદ્ધતિથી પત્ર વિભાગને મોકલે અને મળે ત્યાંથી ફરિયાદોને જવાબ મળે ત્યાં સુધીની બધી પ્રક્રિયા ઓટોમેટિક થાય છે. ફરિયાદોનું પરિક્ષણ પણ થાય છે. વર્તમાનમાં ફરિયાદની શું સ્થિતિ છે તે પણ માંગી શકાય છે. ઓનલાઈન ફરિયાદને સમજવા અને નિકાલ કરવા જુદા જુદા વિભાગોએ તેના અધિકારીઓને ટ્રેનિંગ આપી છે. વિવિધ વિભાગો વધુને વધુ નાગરિકો

પ્રત્યે સભાનતા કેળવવા તત્પર છે. આ પદ્ધતિના બે છેડા છે - એક ફરિયાદી અને બીજો છે સરકારી વિભાગ. આથી કોઈપણ વ્યક્તિ/નાગરિક તેની મુશ્કેલી કે ફરિયાદ સીધેસીધી જે તે ખાતા કે વિભાગને મોકલી શકશે, તરતજ તેનો સ્વીકાર થશે અને ૨ મહિનાના સમયગાળામાં જે તે વિભાગ તરફથી જવાબ પણ પ્રાપ્ત થશે. જો કે ૨ મહિનાનો સમયગાળો ઘણો વધારે હોવાથી વધુ પારદર્શિતા લાવવા આ સમયગાળો ઘટાડવાની આવશ્યકતા છે.

**કેન્દ્ર સરકારના ફરિયાદ પોર્ટલના કેટલાક સામાન્ય લક્ષણો જોવા મળે છે જેવા કે..**

૧. ઉપયોગ કરનારાઓ તથા જુદા જુદા વિભાગો માટે તેનો ઉપયોગ કરવાનું સરળ છે.
૨. વેબ ટેકનોલોજી પર આધારિત આ ઓનલાઈન પદ્ધતિ છે અને કોઈપણ જગ્યાએથી ૨૪x૭માં તમારી ફરિયાદ દાખલ થઈ શકે છે.
૩. ફરિયાદીને ફરિયાદ મળ્યાનો સ્વીકૃતિપત્ર મળે છે અને ફરિયાદનો કેટલા સમયમાં નિકાલ થશે તેનો સમયગાળો આપવામાં આવે છે.
૪. ફરિયાદ જે તે વિભાગને તેજ સમયે મોકલવામાં આવે છે. ૨૩ ટીપીઝમનો જમાનો સમાપ્ત થઈ રહ્યો છે.
૫. જો કોઈ નાગરિક કોઈપણ વિભાગને ઓફલાઈન (લેખિત ફરિયાદ) કરે તો જે તે વિભાગ તેની ફરિયાદ ઓનલાઈન મુકે છે.
૬. ફરિયાદ કરવા માટે રાષ્ટ્રીયભાષા ઉપરાંત સ્થાનિક ભાષાની સગવડ પણ પોર્ટલ પર ઉપલબ્ધ છે.
૭. જુદા જુદા ઉપયોગી રિપોર્ટ પણ આ પોર્ટલમાં જોવા મળે છે.
૮. એક જ જગ્યાએથી જાહેર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓનું નેટવર્ક ગોઠવાયેલું હોવાથી ફરિયાદીને ખૂબ સરળતા પ્રાપ્ત થાય છે.
૯. ફરિયાદ સંબંધિત ડૉક્યુમેન્ટ (દસ્તાવેજો) સ્કેન કરીને ફરિયાદ સાથે જોડી શકાય છે.

આ રીતે કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા તેના

જુદાં-જુદાં વિભાગો તથા રાજ્યો માટે ફરિયાદ ઓનલાઈન સ્વીકારવામાં આવે છે અને ત્વરિત જે તે વિભાગને મોકલી તેનો ઉકેલ લાવવા તેના કુશળ તાલીમ પામેલા અધિકારીઓની મદદથી પ્રયત્ન કરવામાં આવે છે.

**ગુજરાત : સ્વાગત-જાહેર ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર :**

ગુજરાત ઈ-ગવર્નન્સના ઉપયોગની બાબતમાં ઘણું આગળ છે. સરકારી વિભાગો ઈ-ગવર્નન્સની મદદથી નાગરિકો સાથે વ્યવહાર કરે છે. વિવિધ સાધનો જેવા કે સરકારી યોજનાઓ, તેના ફોર્મ્સ, તેની સ્કીમ વગેરે જેવી માહિતીઓ નાગરિકોને ઓનલાઈન મળે છે.

ગુજરાતમાં ફરિયાદ નિવારણ અને ફરિયાદ દાખલ થયા બાદ દેખરેખ એ **C2G** (નાગરિકથી સરકાર) સુધીના વ્યવહારનો અન્ય પ્રકાર છે. ગુજરાત સરકાર દ્વારા ઈ-ગવર્નન્સના સંદર્ભે અનેક સફળ યોજનાઓની પહેલ કરીને દાખલ કરવામાં આવેલી છે. દા.ત. જમીનના દસ્તાવેજોનું કોમ્પ્યુટરી કરણ, ગુજરાત ભૌગોલિક માહિતી પદ્ધતિ, એરિયા નેટવર્ક, પબ્લિક ગ્રીવન્સ બાય એપ્લિકેશન ઓફ ટેકનોલોજી (**SWAGAT**) (ટેકનોલોજીના ઉપયોગથી રાજ્ય સ્તરીય જાહેર ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર) - સ્વાગત એ નાગરિકોનું જાહેર ઓનલાઈન પોર્ટલ છે. આની સાથે વીડિયો કોન્ફરન્સ પણ જોડાયેલી છે. જેનાથી મુખ્યમંત્રી તમામ જિલ્લા અને તાલુકા કક્ષાના અધિકારીઓ સાથે સીધો સંપર્ક કરી શકે છે. જેનાથી યોગ્ય સમયમાં જ ફરિયાદનો નિકાલ શક્ય બને છે. સ્વાગત એ ફરિયાદ નિવારણનું એક એવું મોડેલ છે કે જ્યાં જાહેર ફરિયાદ દાખલ થાય ત્યારથી સમય પ્રમાણે તેની પ્રગતિ જોઈ શકાય છે. ગુજરાતમાં આ ત્રણ સ્તરીય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર છે. એટલે કે તાલુકા, જિલ્લા અને રાજ્ય સ્તરીય. મુખ્યમંત્રી પોતેજ સ્વાગતની તમામ ફરિયાદોને તપાસે છે. અહીં ફરિયાદોનો સ્વીકાર અને તેનો નિકાલ જુદા જુદા અધિકારીઓ દ્વારા કરવામાં આવે છે. જો

વર્તમાન ફરિયાદ અધિકારી દ્વારા સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનો નિકાલ કરવામાં ના આવે તો ફરિયાદ ઓટોમેટીક ઉચ્ચઅધિકારી પાસે પહોંચે છે. આ ફરિયાદ મુખ્યમંત્રીના અધિકારી કક્ષાએ પહોંચતી હોય છે. ફરિયાદો વચ્ચેના અધિકારીઓ દ્વારા ઉકેલવામાં આવતી નથી તે મુખ્યમંત્રી કાર્યાલય સુધી પહોંચે છે અને મુખ્યમંત્રી પોતે દર મહિનાના ચોથા મંગળવારે વીડિયો કોન્ફરન્સથી ફરિયાદ સાંભળે છે. આ સમયે તમામ તાલુકા-જિલ્લા કક્ષાના અધિકારીઓ તથા તમામ સચિવો ઓનલાઈન કાર્યક્રમમાં જોડાય છે. જેથી ફરિયાદીની ફરિયાદનો ત્વરિત નિકાલ આવી શકે. ગુજરાતમાં આ સ્વાગત કાર્યક્રમ હેઠળ અનેક નાગરિકોએ ઓનલાઈન ફરિયાદ કરી ન્યાય મેળવેલ છે.

સ્વાગત પોર્ટલ ઉપર અનેક મહત્વની જાણકારીઓ પણ ઉપલબ્ધ છે. જેવી કે, સરકારના વિવિધ વિભાગોની માહિતી, પ્રસાર માધ્યમની માહિતી, ઈ-પુસ્તકો, નાગરિક પત્રકારત્વ, ફોટોગેલેરી, ડાઉનલોડ વગેરે. આ સાથે નાગરિકો દ્વારા વિવિધ પ્રકારની સગવડોનું મૂલ્યાંકન કરવાની સગવડ પણ પોર્ટલ પર ઉપલબ્ધ છે. આથી અન્ય નાગરિકોને પણ પોતાની ફરિયાદ નિવારણ આ વ્યવસ્થા દ્વારા કરવાની ઈચ્છા થાય છે. સ્વાગત પોર્ટલ પર **FAQ** એટલે કે વારંવાર પૂછાયેલા પ્રશ્નોની સુવિધા પણ ઉપલબ્ધ છે. મોટા ભાગે નાગરિકોને તેમના પ્રશ્નો કેટલા સમયમાં ઉકેલાશે તેની માહિતી મળે છે. પણ આ પોર્ટલ પર જેટલી ફરિયાદોનો નિકાલ થયો હોય તેની માહિતી દેખાવી જોઈએ જેનાથી વધુ લોકોને આ કાર્યક્રમનો લાભ લેવાની પ્રેરણા મળે. સ્વાગત પર ક્યારે નાગરિકની ફરિયાદને ઓનલાઈન હાથ પર લેવામાં આવશે, તેની સાથેના સંબંધિત પ્રશ્નો વગેરે ઉપલબ્ધ હોય છે. જેથી તેનો ઉપયોગ કરનારાને તેની માહિતી મળે.

ગુજરાતમાં સ્વાગત પોર્ટલની શરૂઆત ૨૦૦૩ માં થઈ હતી અને જે કુલ ફરિયાદો મેળવી હતી તેમાથી ૯૩.૪૫% જેટલી ફરિયાદોનો નિકાલ કરવામાં આવ્યો છે.

સ્વાગત હેઠળ દર મહિનાના ચોથા મંગળવારે જે ફરિયાદોને સાંભળવામાં આવે છે, તેનું પ્રમાણ ખૂબજ નજીવું હોય છે. કારણ કે કુલ ફરિયાદોમાંથી મોટાભાગની ફરિયાદો મુખ્યમંત્રી કક્ષાએ આવે તે પહેલા જ નિકાલ કરી દેવામાં આવે છે. આથી જ ગુજરાતમાં ફરિયાદ નિવારણનો દર ૮૦ ટકા કરતા વધારે છે. સ્વાગતમાં અનેક પ્રકારની સગવડો, માહિતી, સમાચાર, ઓનલાઇન ઉપલબ્ધ હોય છે. ગુજરાત સરકારનો આ સ્વાગત કાર્યક્રમ ખૂબ લોકપ્રિય થતા ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં આ સગવડ પૂરી પાડવા ૨૦૧૧ થી ગ્રામ્ય સ્વાગત નો કાર્યક્રમ શરૂ કરવામાં આવ્યો છે. આ ગ્રામ્ય સ્વાગત ઓનલાઇન કાર્યક્રમથી અંતરિયાળ વિસ્તારમાં રહેતા લોકો, ગ્રામીણ લોકો, છેવાડાના ગામડાના લોકોને તેમના પ્રશ્નોના ઝડપી નિરાકરણ માટે મદદ મળે છે.

ગુજરાત સરકારે ઈ-ગવર્નન્સ અંતર્ગત જન સેવાકેન્દ્ર પોર્ટલ પણ ૨૦૦૪ થી શરૂ કરેલ છે. અહીં ICT ના ઉપયોગ દ્વારા વધુને વધુ સેવાઓ લોકો સુધી પહોંચાડવાનો

ઉદ્દેશ છે. આ પોર્ટલ દ્વારા તાલુકા જિલ્લા કક્ષાએ ૨૭૧ જેટલી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે. ૧૩,૬૮૫ ગ્રામ પંચાયતો, ૧ ગ્રામ સર્વિસીસ સાથે જોડાયેલી છે. તેનો ઉદ્દેશ G2C (સરકાર થી નાગરિકો)નો છે. અહીં જે વિવિધ પ્રકારની સેવાઓ ઉપલબ્ધ છે, જેવી કે લેન્ડ રેકોર્ડ, ૭/૧૨ રેકોર્ડ, વીજળી-ગેસ જોડાણના કામ, રેશનકાર્ડ તથા કૂપન, કિસાન રજિસ્ટ્રેશન, જુદા જુદા વિભાગોની વિવિધ યોજનાઓ, આઈટીઆઈ એપ્લિકેશન, સરકારી નોકરી (ઓજસ) એપ્લિકેશન, સાયબર ટીચીંગ ક્લાસ, હેલ્થ, સ્પોર્ટ્સ, ગ્રામસભા, વનબંધુ, રેલ્વે-બસ-વિમાન ઈ-ટિકિટ, બિલ પેમેન્ટ જેવી નાણાકીય સેવાઓ, જન્મ-મરણ પ્રમાણપત્ર, જ્ઞાતિ-આવક પ્રમાણપત્ર, આધારકાર્ડ વગેરે, આ દરેક સેવાનો સમયમર્યાદા નક્કી કરેલ છે. આ સાથે સરકાર માળખાકીય સગવડો જેવી કે જીસ્વાન, બાયસેગ, ઈ ગ્રામ, જનસેવાકેન્દ્ર તથા અરજીઓ સ્વીકાર સેવાઓ જેવી કે સ્વાગત, હેલ્થ, ઈ ધારા, ઈ સીટી, ઈ મમતા, ઈ કૃષિ કિરણ વગેરે સેવા પૂરી પાડે છે. આ

બધી સેવાઓથી નાગરિકોને ચોક્કસ સમયમર્યાદામાં ફરિયાદ વિના ત્વરિત લાભ મળે છે અને સમય શક્તિનો બચાવ થાય છે. નજીકના ભવિષ્યમાં સરકાર આ સંદર્ભે ઈ-ગવર્નન્સ પોલિસી, ઈલેક્ટ્રોનિક્સ પોલિસી તથા આઈટી પોલિસી બનાવવા જઈ રહી છે. **સમાપન:** ભારત જેવા લોકશાહી દેશમાં જાહેર ફરિયાદનો કાર્યક્રમ અને સમયસર નિકાલ એ ખૂબ જ મહત્વનો પ્રશ્ન છે. લોકશાહી દેશમાં લોકોની ફરિયાદોનો નિકાલ જે જવાબદાર સરકારનું મહત્વનું પગલું છે. વર્તમાન સમયમાં ગુજરાત સહિત ઘણા રાજ્યોએ ઈ-ગવર્નન્સની મદદથી ઘણા પ્રયત્નો કર્યા છે. રાજ્યો દ્વારા તેના નાગરિકોને ઈ-ગવર્નન્સ દ્વારા નવી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે. આમ દેશમાં અને ગુજરાતમાં ઈ-ગવર્નન્સના ઉપયોગ દ્વારા લોકોને ઘણી સારી સગવડોનો લાભ મળી રહ્યો છે.

લેખક એચ.એ.કોલેજ ઓફ કોમર્સ,  
અમદાવાદમાં અર્થશાસ્ત્રમાં એસોસીએટ  
પ્રોફેસર છે.

<b>Subscription Form</b>	
<b>Yojana (Gujarati), Publications Division, Ministry of Information &amp; Broadcasting, Ahmedabad</b>	
[For New Membership / Renewal / Change of Address] (Put a tick mark on any one above)	
I want to subscribe Yoj Guj for (select <b>any one</b> ): 1 Yr: <b>230.</b> / 2 Yr: <b>430.</b> / 3 Yr: <b>610.</b>	
Send this subscription form with DD / Cheque / MO in favour of <b>'SBI A/c No. 515-08-10 Yojana (Guj.)'</b> to our office address, or pay by cash in office.	
Existing subscriber number / or New Subscriber : _____	
DD / Cheque / MO No /or Cash: _____	Date: _____
Name of Bank: _____	Branch, City: _____
Full Name (in block letters) : _____	
Subscriber's profile : Student / Academician / Institution / Library / <b>Designation:</b> _____	
Complete Address (House/flat/Office name, room no, floor no, society, building, lane, road, area, detailed address is MUST) : _____	
Landmark : _____	
Pin code (Compulsory): _____	
Email ID (Compulsory): _____	
Phone No.s : _____	
For Renewal / Change in address, mail to <a href="mailto:yojanagujarati@gmail.com">yojanagujarati@gmail.com</a> and quote subscription number with details.	

## સ્વચ્છતા - ૨૦૧૭માં અનોખી સિદ્ધિ

### સ્વચ્છ ભારત મિશન

**સા** વર્તિક સ્વચ્છતા આવરી લેવાના પ્રયાસોને વધુ વેગ આપવા માટે અને સલામત સ્વચ્છતા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવા માટે, વડાપ્રધાને ૨ ઓક્ટોબર ૨૦૧૪ના રોજ મહાત્મા ગાંધીની જન્મજયંતિએ સ્વચ્છ ભારત મિશન (એસબીએમ)નો પ્રારંભ કર્યો હતો. એસબીએમનો હેતુ ૨ ઓક્ટોબર ૨૦૧૮ સુધીમાં દેશને જાહેરમાં શૌચ મુક્ત(ઓડીએફ) કરી મહાત્મા ગાંધીને તેમની ૧૫૦મી જન્મજયંતિએ અનોખી શ્રદ્ધાંજલિ આપવાનો છે.

ઓડીએફના પરિણામો હાંસલ કરવા માટે વર્તનમાં ફેરફાર પર પ્રાથમિક ધોરણે ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવ્યું છે અને એજ તેનું મૂળભૂત સાધન છે. મંત્રાલય આ બાબત પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતી માહિતી, શિક્ષણ અને કમ્યુનિકેશન (આઈઈસી) કાર્યક્રમ દ્વારા આમ કરી રહ્યું છે. તે જાતિગત સંવેદનશીલ માહિતી, વર્તનમાં ફેરફાર માટેના માર્ગદર્શનો અને વિવિધ સામૂહિક શિક્ષણની પ્રવૃત્તિઓને પ્રોત્સાહન આપે છે. મંત્રાલયે વર્ષ ૨૦૧૭માં જાતિગત દિશાનિર્દેશો અને વર્ષ ૨૦૧૫માં માસિક વ્યવસ્થાપન દિશાનિર્દેશો જાહેર કર્યા છે.

૨ ઓક્ટોબર ૨૦૧૪ના રોજ એસબીએમ (જી)ના પ્રારંભ સમયે સ્વચ્છતાનો વ્યાપ ૩૮.૭૦ ટકા હતો. ૧૮ ડિસેમ્બર ૨૦૧૭ સુધીમાં તે વધીને ૭૪.૧૫ ટકા સુધી પહોંચી ગયો છે.

**સ્વચ્છ ભારત મિશન: સ્વચ્છતાને દરેકનું કામ બનાવવું**

સ્વચ્છ ભારત હાંસલ કરવાની દિશામાં એસબીએમ ગ્રામીણની ફાળવવામાં

યોજના ફેબ્રુઆરી - ૨૦૧૮

આવેલી જવાબદારી ઉપરાંત તમામ પ્રવૃત્તિઓ અને પહેલ અંગે આહવાન અને સંકલન કરવા માટે એમડીડબ્લ્યુએસ ફરજિયાત કરવામાં આવ્યું છે. આ જવાબદારી પરિપૂર્ણ કરવા માટે મંત્રાલય સતત અન્ય મંત્રાલયો, વિવિધ રાજ્યોની સરકારો, સ્થાનિક સંસ્થાઓ, એનજીઓ (સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ), આસ્થા સંગઠનો, મીડિયા અને બાકીના ભાગીદારો સાથે કામ કરી રહ્યું છે. સ્વચ્છતા જાળવવીએ માત્ર સફાઈ વિભાગનું જ નહીં પરંતુ દરેક વ્યક્તિનું કામ છે તેવી વડાપ્રધાનની હાકલના આધારે આ અભિગમ અપનાવવામાં આવ્યો છે. આ પ્રક્રિયામાં વિશેષ પહેલ અને પ્રોજેક્ટ્સનું આયોજન ઝડપથી આગળ વધ્યું છે. તમામ ભાગીદારો તરફથી મળતો પ્રતિભાવ પણ અત્યંત પ્રોત્સાહક છે.

#### સ્વચ્છતા પખવાડિયું

સ્વચ્છતા પખવાડિયાનો પ્રારંભ એપ્રિલ ૨૦૧૬માં કરવામાં આવ્યો હતો. તેનો હેતુ કેન્દ્રીય મંત્રાલયો અને તેમના ન્યાયક્ષેત્રમાં આવતા વિભાગોને સાંકળીને સ્વચ્છતા સંબંધિત પ્રશ્નો અને કામગીરીઓ પર ખૂબ જ વધુ પ્રમાણમાં ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતા પખવાડિયાનું આયોજન કરવાનો હતો. તમામ મંત્રાલયોને તેનું વાર્ષિક કેલેન્ડર અગાઉથી મોકલી દેવામાં આવ્યું હતું જેથી તેઓ આ પખવાડિયાની પ્રવૃત્તિઓમાં મદદરૂપ થઈ શકે.

નમામી ગંગે

નમામી ગંગે કાર્યક્રમ જળ સંસાધન મંત્રાલય (એમઓડબ્લ્યુઆર)ની એક પહેલ છે, જે ગંગા નદીના કાંઠે વસેલા ગામડાઓને ઓડીએફ કરવા માટે અને એમડીડબ્લ્યુએસ દ્વારા અમલીકૃત ઘન તેમજ પ્રવાહી કચરાના વ્યવસ્થાપન માટે હસ્તક્ષેપ કરવા માટે હાથ ધરવામાં આવી છે.

ઉત્તરાખંડ, ઉત્તર પ્રદેશ, બિહાર, ઝારખંડ અને પશ્ચિમ બંગાળમાં આવેલા પર જિલ્લાના તમામ ૪૪૭૦ ગામડાઓને જે તે રાજ્ય સરકારોની સક્રિય સહાય સાથે ઓડીએફ જાહેર કરવામાં આવ્યા છે. હવે મંત્રાલયે ગંગા નદીના કાંઠે વસેલા ૨૪ ગામડાઓને એનએમસીજીના સંકલન સાથે ગંગા ગ્રામ્સમાં રૂપાંતરિત કરવા માટે પસંદ કર્યા છે.

Swachh Bharat Mission achieves New Milestones

300 Districts | 3,00,000 Villages | 10 States & UTs

Open Defecation Free

5.92 Crore Toilets Constructed since 2nd October 2014

Swachh Bharat Mission achieves New Milestones

January 12th, 2018

1.1K 99

## સ્વચ્છતા એક્શન પ્લાન (એસએપી)

એસએપી, સ્વચ્છતા માટે હાથ ધરવામાં આવેલો આ પ્રકારનો પહેલો આંતર મંત્રાલય કાર્યક્રમ છે, જેમાં સ્વચ્છતા એ દરેકનું કામ છે તેવી વડાપ્રધાનની હાકલને ખરા અર્થમાં સાર્થક કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે. તમામ કેન્દ્રીય મંત્રાલયો-વિભાગોએ યોગ્ય બજેટની જોગવાઈઓ સાથે આ હાકલને સાર્થક કરવાની દિશામાં મહત્વપૂર્ણ રીતે કામગીરી હાથ ધરી દીધી છે. નાણાં મંત્રાલય દ્વારા આના માટે અલગથી બજેટની ફાળવણી પણ કરવામાં આવી છે. નાણાકીય વર્ષ ૨૦૧૭-૧૮ દરમિયાન, વિવિધ ૭૭ મંત્રાલયો-વિભાગોએ તેમના એસએપી માટે રૂપિયા ૧૨૪૬૮.૬૨ કરોડના ભંડોળની ફાળવણી કરી છે. એસએપીના અમલીકરણની શરૂઆત ૧ એપ્રિલ ૨૦૧૭ના રોજ કરવામાં આવી છે.

## સ્વચ્છ પ્રતિકાત્મક સ્થળો (એસઆઈપી)

પીવાલાયક પાણી અને સ્વચ્છતા મંત્રાલયે બહુ-ભાગીદારી પહેલ હાથ ધરી છે જેમાં મુખ્યત્વે સમગ્ર ભારતમાં એવા ૧૦૦ સ્થળની સફાઈ કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે ખાસ કરી તેમની ધરોહર, ધાર્મિક અને અથવા સાંસ્કૃતિક મહત્તાના કારણે “પ્રતિકાત્મક” સ્થળો તરીકેની ઓળખ ધરાવે છે. આ પહેલનો હેતુ આ સ્થળોની સફાઈની સ્થિતિ ખૂબ જ ઊંચા સ્તરે ઉન્નત

કરવાનો છે. આ પહેલ શહેરી વિકાસ મંત્રાલય, પ્રવાસન અને સાંસ્કૃતિક મંત્રાલય દ્વારા ભાગીદારીમાં હાથ ધરવામાં આવી છે જેમાં નોડલ મંત્રાલય એમડીડબ્લ્યુએસ છે. અત્યાર સુધીમાં પહેલા બે તબક્કામાં, ૨૦ પ્રતિતાત્મક સ્થળોને હાથ પર લેવામાં આવ્યા છે. આ તમામ ૨૦ પ્રતિકાત્મક સ્થળોએ પીએસયુ અથવા કોર્પોરેટ્સને આર્થિક અને ટેકનિકલ સહાય માટે નિયુક્ત કર્યા છે.

## સ્વચ્છ શક્તિ, ૮ માર્ચ ૨૦૧૭

સ્વચ્છ શક્તિનું આયોજન ૮ માર્ચ, ૨૦૧૭ના રોજ આંતરરાષ્ટ્રીય મહિલા દિવસે ગાંધીનગરમાં મહાત્મા મંદિર ખાતે કરવામાં આવ્યું હતું. આ પ્રસંગે એકઠી થયેલી જનમેદનીને વડાપ્રધાને સંબોધિત કરી હતી. સમગ્ર ભારતમાંથી પસંદ કરાયેલી અંદાજે ૬,૦૦૦ મહિલા સંરંપંચો અને પાયાના સ્તરે કામ કરનારી મહિલાઓએ આ કાર્યક્રમમાં ભાગ લીધો હતો, અને ગ્રામીણ ભારતમાં સ્વચ્છ ભારતને ખરા અર્થમાં સાર્થક કરવા માટે અદ્ભૂત યોગદાન આપવા બદલ સ્વચ્છતા ચેમ્પિયન્સનું સન્માન કરવામાં આવ્યું હતું.

## સ્વચ્છ સંકલ્પ સે સ્વચ્છ સિદ્ધિ (ઓગસ્ટ ૧૭-સપ્ટેમ્બર ૮)

આદરણીય વડાપ્રધાને સંકલ્પ સે સિદ્ધિ અંતર્ગત વર્ષ ૨૦૨૨ સુધીમાં નવા ભારતની પરિકલ્પના સિદ્ધ કરવા માટે બુલંદ

હાકલ કરી છે, જે હેઠળ ભારતમાંથી તમામ પ્રકારની ગંદકી અને કચરાનો મોટાપાયે નિકાલ લાવવાનો છે. આ દૂરંદેશીને અનુલક્ષીને એમઓડીડબ્લ્યુએસ દ્વારા દેશભરમાં ઓગસ્ટ ૧૭ અને ૮ સપ્ટેમ્બર ૨૦૧૭ના રોજ ફિલ્મ, નિબંધ લેખન અને ચિત્રકામ સ્પર્ધાનું આયોજન કરવામાં આવ્યું હતું. સ્વચ્છતાને લોક ચળવળ બનાવવાની દિશામાં આ વધુ એક પગલું હતું.

## દરવાજા બંધ મીડિયા ઝુંબેશ

લોકોની વર્તણુકમાં પરિવર્તન લાવવાના આશય સાથે, ‘દરવાજા બંધ’ શીર્ષક હેઠળ આક્રમક ધોરણે મીડિયા ઝુંબેશ ચલાવવામાં આવી છે જેમાં ખાસ કરીને પુરુષો દ્વારા નિરંતર શૌચાલયના ઉપયોગને પ્રોત્સાહન આપવામાં આવે છે. આ ઝુંબેશમાં અમિતાભ બચ્ચન આ વિચારધારાને સમર્થન આપતા જોવા મળે છે. આ ઝુંબેશમાં હિન્દી સહિત ૮ ભાષામાં ૫ ટીવી અને રેડિયો સ્પોર્ટ્સ દેશભરમાં માસ મીડિયામાં સફળતાપૂર્વક લોન્ચ કરવામાં આવ્યા છે.

## સ્વચ્છતા હી સેવા (એસએચએસ), સપ્ટેમ્બર ૧૬-૨ ઓક્ટોબર ૨૦૧૭

૨૭ ઓગસ્ટ ૨૦૧૭ના રોજ વડાપ્રધાને કરેલી મન કી બાતમાં, સમગ્ર દેશને સ્વચ્છતાની દિશામાં સૌનો જુસ્સો વધારવા માટે તેમજ વિવિધ પ્રવૃત્તિઓ કરવા અથવા શ્રમદાન કરવા માટે હાકલ કરી હતી અને તમામ એનજીઓ, શાળાઓ, કોલેજો, સામાજિક, સાંસ્કૃતિક અને રાજકીય નેતાઓ, કોર્પોરેટ્સ, સરકારી અધિકારીઓ, કલેક્ટર્સ અને સરંપંચોને વિનંતી કરી હતી કે સપ્ટેમ્બર ૧૫ - ૨ ઓક્ટોબર ૨૦૧૭ના સમયગાળામાં તેઓ સ્વચ્છતા પ્રવૃત્તિઓને વધુ વેગ આપવામાં મદદરૂપ થાય. વડાપ્રધાને વારાણસીના શહરાનપુર ગામમાં ટૂંક પીટ શૌચાલયના બાંધકામમાં શ્રમદાન કરીને આ ઝુંબેશમાં આગેવાની લીધી હતી. તેમણે કહ્યું હતું કે, “સ્વચ્છતા ‘સ્વભાવ’માં આવવી જોઈએ - દેશને સ્વચ્છ રાખવો એ આપણી સહિયારી જવાબદારી છે.”



# શું તમે જાણો છો ?

## NARI : નેશનલ રિપોઝિટરી ઓફ ઈન્ફોર્મેશન ફોર વિમેન ( પોર્ટલ )

ભારત સરકારના મહિલા અને બાળ કલ્યાણ મંત્રાલય દ્વારા તાજેતરમાં NARI નામનું પોર્ટલ શરૂ કરવામાં આવ્યું છે. NARIનો અર્થ 'નેશનલ રિપોઝિટરી ઓફ ઈન્ફોર્મેશન ફોર વિમેન' થાય છે. તે એક રાષ્ટ્રીય માહિતી સંગ્રહ તરીકે કામ કરશે, જેમાં દેશભરની મહિલાઓને લાભદાયી તમામ પ્રકારની માહિતીનો સમાવેશ થશે.

આ પોર્ટલમાં મહિલાઓના કલ્યાણ અંગેની આશરે વિવિધ ૩૫૦ જેટલી યોજનાઓનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે અને તે સમયસર અપડેટ થતી રહેશે. સમય જતાં તે કેન્દ્ર સરકારની સાથે સાથે તમામ રાજ્યો / કેન્દ્ર શાસિત પ્રદેશોની યોજનાઓ સહિત મહિલાઓ સંબંધી તમામ સરકારી યોજનાઓ અંગે માહિતી પૂરી પાડશે. આ યોજનાઓ અંગે આસાનીથી માહિતી મેળવવા માટે વ્યક્તિ <http://www.nari.nic.in> ઉપર લોગ ઓન કરી શકે છે. નારી પોર્ટલમાં વિવિધ માહિતી આપવામાં આવી છે અને આ માહિતી વ્યાપકપણે ૮ કેટેગરીમાં વિભાજિત કરવામાં આવી છે. વ્યક્તિ પોતાની વયના જૂથ સંબંધી યોજનાઓ પણ શોધી શકશે, કારણ કે પોર્ટલમાં આ યોજનાઓ અંગેની માહિતી સુગમતાપૂર્વક ચાર વય જૂથમાં વહેંચવામાં આવી છે. આ વય જૂથ નીચે મુજબ છે :

- ૦ - ૬ વર્ષ
- ૭ - ૧૭ વર્ષ
- ૧૮ - ૬૦ વર્ષ
- અને ૬૦ થી વધુ વર્ષ

### ૮ વિવિધ કેટેગરીઝ નીચે મુજબ છે.

૧. આરોગ્ય
૨. શિક્ષણ
૩. રોજગારી
૪. આવાસ અને આશ્રય
૫. હિંસાની સમસ્યા કઈરીતે હલ કરવી
૬. નિર્ણય કરવાની પ્રક્રિયા
૭. સામાજિક સહયોગ અને
૮. કાનૂની સહયોગ

ટૂંકમાં કહીએ તો આ પોર્ટલ મહિલાઓના જીવનને અસરકરતા આ બધા મુદ્દાઓ અંગે માહિતી મેળવવાનું શક્ય બનાવશે. ઉપર દર્શાવ્યું છે તે મુજબ, કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારો દ્વારા મહિલાઓ માટે તેમને સમાન અધિકાર, આર્થિક તકો, સામાજિક સહયોગ, કાનૂની સહાય, આવાસ યોજનાઓ વગેરે પૂરા પાડવા, સંખ્યાબંધ યોજનાઓ અને કાયદાઓ અમલમાં છે. આમ છતાં ઘણી વાર આ જોગવાઈઓ અંગે જાણકારીનો અભાવ અને તે લાભ મેળવવામાં મુશ્કેલીઓ વર્તાય છે. ઉદાહરણ તરીકે, ઘણા લોકો ૧૬૮ જીલ્લાઓમાં કપરા સમયમાં મહિલાઓ માટે ઉપલબ્ધ વન સ્ટોપ સેન્ટર્સથી અજાણ છે, પ્રધાનમંત્રી આવાસ યોજનાં મહિલાઓના નામે મકાન નોંધાવવામાં અગ્રતા આપવામાં આવે છે અને ઘણા રાજ્યોમાં કન્યા છાત્રાઓના શિક્ષણ માટે રાજ્ય સરકારો નાણાંકીય સહયોગ પૂરો પાડી રહી છે. નાગરિકો મહિલા શક્તિ કેન્દ્ર, બેટી બચાવો, બેટી પઢાવો, જનની સુરક્ષા યોજના, અને અન્ય ઘણી બધી યોજનાઓ અને વિવિધ સરકારી કાર્યક્રમો અંગે માહિતી મેળવી શકે છે.

વિવિધ મંત્રાલયો, વિભાગો, અને સ્વાયત્ત સંસ્થાઓ અંગેની વિગતો અને લીંક્સ ઉપરાંત આ પોર્ટલ યોગ્ય આહાર અંગે ટીપ્સ આપવા ઉપરાંત ઓન લાઈન અરજી કરવાનું તથા ફરિયાદનું નિવારણ સરળ બનાવે છે, પોષણ અને આરોગ્યની તપાસ માટે સૂચનો કરે છે મહત્વના રોગો અંગે માહિતી, નોકરી શોધવા અંગે તથા ઈન્ટરવ્યુ માટે ટીપ્સ તથા મૂડીરોકાણ અને બચત અંગે સલાહ આપે છે તથા સુરક્ષા, દત્તક લેવા બાબતે તથા સીધા લાભ જેવા વિષયો પણ આવરી લે છે.

### આ પોર્ટલ ઉપરનું 'નોલેજ સેન્ટર' નીચે દર્શાવેલી બાબતો અંગે પ્રક્રિયાની જાણકારી આપે છે:

- મતદાર તરીકેનું ઓળખપત્ર મેળવવા માટે
- આધાર કાર્ડ મેળવવા માટે
- બેંકનું ખાતુ ખોલાવવા અંગે
- પાસપોર્ટ માટે અરજી કરવા અંગે
- બચત અને મૂડીરોકાણ અંગે
- માતૃત્વની રજાઓ વગેરે જેવા મહિલાઓના પાયાના અધિકારો વગેરે

આ પોર્ટલ ઉપર, તેનો ઉપયોગ કરનાર 'GET INVOLVED' વિભાગમાં બહેતર ભારત માટેના, બેટી બચાવો, બેટી પઢાવો જેવા બહેતર ભારત માટેના પ્રયાસોમાં પણ સામેલ થઈ શકે છે. વ્યક્તિ આ પોર્ટલ દ્વારા મહિલાઓ સાથેના ગૂનાઓ અંગે માહિતી, તે નોંધાવવાની પ્રક્રિયા, કાનૂની સહાય સેલના સંપર્કો અને દત્તક લેવા અંગેની સરળ પ્રક્રિયાઓ અંગે માહિતી મેળવી શકે છે.



પ્રકાશન તા. ૨૫ જાન્યુઆરી, ૨૦૧૮  
પોસ્ટિંગ તા. ૧ ફેબ્રુઆરી, ૨૦૧૮



R.N.I. 48778/90  
REGD. NO. GAMC 222/2018-2020  
VALID UPTO 31-12-2020 ISSUED BY SSP AHMEDABAD  
PERMITTED TO POST AT PSO AHMEDABAD ON 1ST OF EVERY MONTH  
Licence to Post Without Prepayment No. PMG/HQ/051/2018-20 VALID UPTO 31-12-2020

## YOJANA (GUJARATI), February 2018

O.I.G.S.

પ્રતિશ્રી,

પ્રેષક :  
તંત્રીશ્રી,  
'યોજના' કાર્યાલય  
પ્રકાશન વિભાગ, ભારત સરકાર  
અંબિકા કોમ્પ્લેક્ષ, યુ.કો. બેન્કની ઉપર, પાલડી,  
અમદાવાદ-૩૮૦ ૦૦૭

### નીચેના પુસ્તકો ૫૦ થી ૯૦ ટકા વળતર ઉપર ઉપલબ્ધ છે

૧	મૌલાના અબુલ કલામ આઝાદ	૭૫.૦૦	૧૪	દ્રષ્ટાઓ અને ચિંતકો	૫૦.૦૦
૨	માદામ ભિખાઈજી કામા	૬૦.૦૦	૧૫	સંગીતજ્ઞો	૪૫.૦૦
૩	સી. એફ. એન્ડ્ર્યુઝ	૧૫૦.૦૦	૧૬	કવિઓ, નાટ્યલેખકો અને આખ્યાનકારો	૭૫.૦૦
૪	કાલિદાસની કહાની	૩૨.૦૦	૧૭	તત્વજ્ઞાનના આઘસ્થાપકો	૩૮.૦૦
૫	કાકા સાહેબ કાલેલકર	૨૧૦.૦૦	૧૮	સંતો અને ભક્તકવિઓ (ભાગ-૧)	૪૫.૦૦
૬	સ્વામી દયાનંદ સરસ્વતી	૮૦.૦૦	૧૯	સંતો અને ભક્તકવિઓ (ભાગ-૨)	૫૬.૦૦
૭	ઠક્કરબાપા	૮૦.૦૦	૨૦	દાર્શનિક અને ધાર્મિક અગ્રેસરો	૨૮.૦૦
૮	આપણો રાષ્ટ્રધ્વજ	૧૧૦.૦૦	૨૧	વૈજ્ઞાનિકો	૪૫.૦૦
૯	ભારતના ગૌરવ ગ્રંથ - ગુજરાતી	૭૦.૦૦	૨૨	સૌંદર્ય મીમાંસકો	૫૦.૦૦
૧૦	ભારતીય જનજાતિઓ અતીતના ઝરૂખેથી	૧૦૦.૦૦	૨૩	વાલ્મીકિ અને વ્યાસ	૨૨.૦૦
૧૧	ભારતીય જનતાના ઈતિહાસની રૂપરેખા	૭૦.૦૦	૨૪	રામાયણ, મહાભારત અને ભાગવતના લેખકો	૮૫.૦૦
૧૨	ગુજરાતમાં જાગૃતિની લહેરો	૭૨.૦૦	૨૫	રાજકુમારી નિહાલદે	૧૨.૦૦
૧૩	ગુજરાતના આદિવાસી નૃત્યો	૭૦.૦૦	૨૬	સરકતા સર્પગૃહની વાર્તા	૪૮.૦૦
			૨૭	આંગણબાગની માર્ગદર્શિકા	૧૧૫.૦૦

Printed & Published by Dr. Sadhana Rout, D.G. and Head on behalf of Publications Division, Soochna Bhawan,  
C.G.O. Complex, New Delhi-110003.

Director & Chief Editor : Deepika Kachhal. Editor : J. S. Patel.

Yojana Office, Publications Division, Ministry of Information & Broadcasting, Government of India,  
1<sup>st</sup> Floor, Long Life Hospital Building, Above UCO Bank, Nr. Paldi Char Rasta, Paldi, Ahmedabad - 380007. Gujarat.

**For business queries/subscription, please email at [yojanagujarati@gmail.com](mailto:yojanagujarati@gmail.com) or call on (079) 26588669.**

Printed by Mirror Image Pvt. Ltd., A-40/41, GIDC Electronics Estate, Sector-25, Gandhinagar-382016. Gujarat.