



ਯੋਜਨਾ

ਸਾਲ 35 • ਅੰਕ 2 • ਫ਼ਰਵਰੀ 2018 • ਕੁੱਲ ਪੰਨੇ 56

ਮੁੱਖ ਸੰਪਾਦਕ

ਦੀਪਿਕਾ ਕੱਛਲ

ਸੰਪਾਦਕ

ਗਗਨਦੀਪ ਕੌਰ ਦੇਵਗਨ

ਸੰਪਾਦਕੀ ਦਫ਼ਤਰ

ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਵਿਭਾਗ, ਸੂਚਨਾ ਭਵਨ,
ਸੀ.ਜੀ.ਓ. ਕੰਪਲੈਕਸ ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110003
ਫ਼ੋਨ : 011-224365922

ਈਮੇਲ : yojanapunjab@yaho.com

ਵੈੱਬਸਾਈਟ : www.yojana.gov.in

www.publicationsdivision.nic.in

https://www.facebook.com/pages/yojana-journal

ਸੰਯੁਕਤ ਨਿਦੇਸ਼ਕ (ਉਤਪਾਦਨ)

ਵੀ.ਕੇ. ਮੀਣਾ

ਬਿਜ਼ਨਸ ਮੈਨੇਜਰ

ਸੂਰੀਆਕਾਂਤ ਸ਼ਰਮਾ

ਫ਼ੋਨ: 011-24367260 ਫੈਕਸ : 011-24365609

(ਸਰਕੂਲੇਸ਼ਨ ਤੇ ਵਿਗਿਆਪਨ)

ਜਰਨਲ ਯੂਨਿਟ

ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਵਿਭਾਗ, ਸੂਚਨਾ ਤੇ ਪ੍ਰਸਾਰਨ ਮੰਤਰਾਲਾ,
ਕਮਰਾ ਨੰ. 48-53, ਸੂਚਨਾ ਭਵਨ, ਸੀ.ਜੀ.ਓ. ਕੰਪਲੈਕਸ,
ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110003

ਈਮੇਲ : pdjucir@gmail.com

ਕਵਰ : ਜੀ.ਪੀ.ਧੋਪੇ



ਇਸ ਅੰਕ ਵਿਚ

• ਸੰਪਾਦਕੀ	-	4
• ਚੰਗੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪਿੱਛੇ ਇਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ - ਕੇ ਵੀ ਈਐੱਪਨ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ		5
• ਨਿਊ ਇੰਡੀਆ 2022 ਲਈ ਈ-ਗਵਰਨੈਂਸ	- ਯੋਗੇਸ਼ ਸੂਰੀ, ਦੇਸ਼ ਗੌਰਵ ਸੇਖੜੀ	8
• ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ: ਸ਼ਾਸਨ ਦੀਆਂ ਚੁਨੌਤੀਆਂ- ਡੌਲੀ ਅਰੋੜਾ		13
• ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੀ ਕਲਾ	- ਉਦੇ ਐੱਸ ਮਹਿਤਾ,	18
	- ਸਿਧਾਰਥ ਨਰਾਇਣ	
• ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਢਾਂਚਾ	- ਵੀ ਆਮ੍ਰਿਥਾਵੱਲੀ	22
• ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਦਾ ਟੀਚਾ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ	- ਪਰਮੇਸ਼ਵਰਨ ਅਈਯਰ	25
	ਵਿਹਾਰ ਬਦਲਣ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ	
• ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ	- ਵੀਨਾ ਨਾਇਰ	29
• ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਮੈਡੀਕਲ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ	- ਸੰਜੀਵ ਕੁਮਾਰ	33
	ਬਿਪਤਾ ਨਿਵਾਰਣ	
• ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਲਈ ਨਵੀਨ ਵਿੱਤੀਕਰਨ	- ਕਵਿਤਾ ਸਿੰਘ	36
• ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਉੱਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ	- ਸੀ ਚਿਨੱਪਾ	41
• ਭਾਰਤੀ ਆਰਾਥਿਕਤਾ ਉੱਚੀ ਵਿਕਾਸ ਦਰ ਵੱਲ	- ਡੀ ਐੱਸ ਮਲਿਕ	47
• ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ?	-	49
• ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ	-	49

ਯੋਜਨਾ ਪੰਜਾਬੀ ਸਮੇਤ ਅਸਮੀਆ ਬਾਂਗਲਾ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਗੁਜਰਾਤੀ, ਕੰਨੜ, ਮਲਿਆਲਮ, ਮਰਾਠੀ, ਓਡੀਆ, ਤੇਲਗੂ ਤੇ ਉਰਦੂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਪੱਤ੍ਰਿਕਾ ਮੰਗਾਉਣ ਵਾਸਤੇ, ਨਵੀਂ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿਪ, ਨਵਿਆਉਣ, ਪੁਰਾਣੇ ਅੰਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਏਜੰਸੀ ਆਦਿ ਲਈ ਮਨੀਆਰਡਰ/ਡੀਮਾਂਡ ਡ੍ਰਾਫਟ/ਪੋਸਟਲ ਆਰਡਰ 'ADG(i/c), Publications Division' ਦੇ ਨਾਂ 'ਤੇ ਬਣਵਾ ਕੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੋ। ਬਿਜ਼ਨਿਸ ਮੈਨੇਜਰ (ਸਰਕੂਲੇਸ਼ਨ ਤੇ ਵਿਗਿਆਪਨ) ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਵਿਭਾਗ, ਕਮਰਾ ਨੰ: 48-53, ਸੂਚਨਾ ਭਵਨ, ਸੀ.ਜੀ.ਓ. ਕੰਪਲੈਕਸ, ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110003, ਫ਼ੋਨ-24367453, ਤਾਰ: ਸੂਚਨਾਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ

ਮੈਂਬਰ ਬਣਨ ਤੇ ਪੱਤ੍ਰਿਕਾ ਮੰਗਾਉਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਹੇਠਲੇ ਵਿੱਕਰੀ ਕੇਂਦਰਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ : • ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਵਿਭਾਗ, ਸੂਚਨਾ ਭਵਨ, ਸੀ.ਜੀ.ਓ. ਕੰਪਲੈਕਸ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ -110003 (ਫ਼ੋਨ. 24365610) • ਹਾਲ ਨੰ. 196, ਪੁਰਾਣਾ ਸਕੱਤਰੇਤ, ਦਿੱਲੀ - 110054 (ਫ਼ੋਨ.23890205) • 701, ਬੀ-ਵਿੰਗ, ਕੇਂਦਰੀ ਸਦਨ, ਬੇਲਾਪੁਰ, ਨਵੀਂ ਮੁੰਬਈ-400614 (ਫ਼ੋਨ. 27570686) • 8 ਐਸਪਲੇਨੇਡ ਈਸਟ, ਕੋਲਕਾਤਾ - 700069 (ਫ਼ੋਨ. 22488030) • ਏ ਵਿੰਗ, ਰਾਜਾਸੀ ਭਵਨ, ਬੇਸੇਂਟ ਨਗਰ, ਚੇਨੱਈ - 600090 (ਫ਼ੋਨ. 24917673) • ਪ੍ਰੈੱਸ ਰੋਡ, ਨੇੜੇ ਗੌਰਮਿੰਟ ਪ੍ਰੈੱਸ, ਤਿਰੂਅਨੰਤਪੁਰਮ 695001 (ਫ਼ੋਨ. 2330650) • ਕਮਰਾ ਨੰ. 204, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੀ.ਜੀ.ਓ. ਟਾਵਰ, ਕਵਾਦੀਗੁਡਾ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ - 500080 (ਫ਼ੋਨ.24605383) • ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, 'ਐਫ' ਵਿੰਗ, ਕੇਂਦਰੀ ਸਦਨ, ਕੋਰਾਮੰਗਲਾ, ਬੰਗਲੁਰੂ - 560034 (ਫ਼ੋਨ. 25537244) • ਬਿਹਾਰ ਰਾਜ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਅਸ਼ੋਕ ਰਾਜਪਥ, ਪਟਨਾ - 800004 (ਫ਼ੋਨ.2683407) • ਹਾਲ ਨੰ. 1, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੇਂਦਰੀ ਭਵਨ, ਸੈਕਟਰ ਐੱਚ, ਅਲੀਗੰਜ, ਲਖਨਊ - 226024 (ਫ਼ੋਨ.2225455) • ਅੰਬਿਕਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਪਾਲਦੀ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ - 380007 (ਫ਼ੋਨ. 26588669) • ਪੋਸ਼ਨ ਪਾਰਾ ਰੋਡ, ਹਾਊਸ ਨੰ.-4, ਪੀ ਓ, ਸਿਲਪੁਕਰੀ, ਗੁਵਾਹਟੀ - 781003 (ਫ਼ੋਨ. 2665090)

ਚੰਦਾ ਦਰਾਂ : 1 ਸਾਲ ਰੁ.230, 2 ਸਾਲ ਰੁ.430, 3 ਸਾਲ ਰੁ.610 - ਯੋਜਨਾ ਵਿਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਨਿਬੰਧਾਂ ਵਿਚ ਪ੍ਰਗਟਾਏ ਵਿਚਾਰ ਲੇਖਕਾਂ ਦੇ ਆਪਣੇ ਹਨ। ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਕਿ ਉਹ ਲੇਖਕ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ ਤੇ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵੀ ਇਹੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਨ ਹੋਵੇ। ਪੱਤ੍ਰਿਕਾ ਵਿਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਵਿਗਿਆਪਨਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਵਾਸਤੇ ਯੋਜਨਾ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਧਰਵਾਸ ਦੀ ਚਾਹਤ

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਉਸ ਵੇਲੇ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕ ਵੱਡਾ ਬਿਜਲੀ ਬਿਲ ਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਮੰਗਣ ਲਈ ਬਿਜਲੀ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ। ਜਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਕਾਲ ਡਰਾਪਸ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਰ ਹੋਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦਾ ਕਿ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕਿਸ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਜਾਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਜਾਇਦਾਦ ਆਪਣੇ ਨਾਂ ਤਬਦੀਲ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਥਾਂ-ਥਾਂ ਧੱਕੇ ਖਾਣੇ ਪੈਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਮ ਹੁੰਦਾ ਨਹੀਂ ਲਗਦਾ। ਸਾਡੇ ਵਿੱਚੋਂ ਬਹੁਤ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨਾ ਕਿਸੇ ਸਮੇਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਹੀ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਿਸੇ ਸਰਕਾਰੀ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਲੋੜ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ। ਹਰ ਵਾਰੀ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸਧਾਰਣ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਵੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਦੀ ਠੀਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੋਈ ਨਹੀਂ ਸੁਣਦਾ।

ਕੋਈ ਸਿਸਟਮ ਵੀ ਸੰਪੂਰਨ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਹਮੇਸ਼ਾ ਹੀ ਕੋਈ ਨਾ ਕੋਈ ਨੁਕਸ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ। ਪਰ ਜੇ ਇਹ ਕਮੀਆਂ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੁੱਢਲੇ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲੱਗ ਪੈਣ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵਿਖਾਉਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿੰਨੇ ਠੀਕ ਹੋ। ਇਸੇ ਲਈ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਹੀ ਕਿਸੇ ਚੰਗੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਤ ਹੋ ਰਹੇ ਲੋਕਤੰਤਰ ਦਾ ਆਧਾਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡਾ ਸੰਵਿਧਾਨ ਆਪਣੇ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਕੋਈ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢਾਂਚਾ ਨਾ ਹੋਣਾ ਹੀ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੀਆਂ ਕਮੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੇ ਬੀਤੇ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਆਮ

ਵਿਅਕਤੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਦੇ ਉਪਰਾਲੇ ਕੀਤੇ ਅਤੇ ਉਹ ਚੰਗੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਯਤਨ ਹਨ। ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ 1994 ਵਿੱਚ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਸੀ। ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਦੇ ਮੁੱਖ ਅੰਗਾਂ ਵਿੱਚ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ (ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ) ਨੇ ਦਰਸਾਇਆ ਹੈ, ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਮਿਸ਼ਨ ਬਿਆਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਅਤੇ ਉਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ। ਬਦਕਿਸਮਤੀ ਨਾਲ ਕਈ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੇ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਸਿਰਫ ਇਕ ਦੁਬਿਧਾ ਭਰਿਆ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਕੁਝ ਹਾਸਿਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।

ਇਸੇ ਕਰਕੇ ਹੀ ਸੂਚਨਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਕਾਨੂੰਨ 2005 ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਆਰ ਟੀ ਆਈ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਇਕ ਇਤਿਹਾਸਕ ਸੁਧਾਰ ਸੀ। ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਨੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਸਾਰਾ ਜ਼ਿੰਮਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਉੱਤੇ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਅਤੇ ਇਕ ਸਜ਼ਾ ਦੀ ਧਾਰਾ ਵੀ ਜੋੜ ਦਿੱਤੀ। ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ/ਸੰਗਠਨਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਸਗੋਂ ਇਸ ਨਾਲ ਭ੍ਰਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਈ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ, ਫਾਈਲਾਂ ਦੀ ਨੋਟਿੰਗ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੋ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਵੀ ਬਣ ਗਈ ਹੈ।

ਈ ਗਵਰਨੈਂਸ ਦੀ ਵਧ ਰਹੀ ਧਾਰਨਾ ਅਤੇ 'ਘਟੇ ਘੱਟ ਪ੍ਰਬੰਧਨ, ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਾਭ' ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ ਕਾਰਨ ਹੁਣ ਵੈੱਬ ਅਤੇ ਮਾਡਲ ਮੋਬਾਈਲ ਅਧਾਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਵਧ ਗਿਆ ਹੈ। ਬੀਤੇ ਦਿਨੀਂ ਹੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਕੁਝ ਨਵੇਂ ਸਿਸਟਮਾਂ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾ ਨੰਬਰ ਸੀ ਪੀ ਗ੍ਰਾਮਜ਼ (ਸੈਟੇਲਾਈਜ਼ਡ ਪਬਲਿਕ ਗ੍ਰੀਵੀਐਂਸ ਰੀਡਰੈਂਸ ਐਂਡ ਮਾਨੀਟਰਿੰਗ ਸਿਸਟਮ) ਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਇਕ ਵੈੱਬ ਆਧਾਰਤ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਢਾਂਚਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਵਲੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਨਿਯਮਬੱਧ ਕਰਨਾ ਹੈ। 'ਪ੍ਰਗਤੀ' (ਪ੍ਰੋ ਐਕਟਿਵ ਗੌਰਮਿੰਟ ਐਂਡ ਟਾਈਮਲੀ ਇੰਪਲੀਮੈਂਟੇਸ਼ਨ), ਇਹ ਆਮ ਆਦਮੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਾਜੈਕਟਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦੀ ਮਾਨੀਟਰਿੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਹੈ। ਮਾਈਗੋਵ ਇਕ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਲਈ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਹੈ ਅਤੇ ਈ-ਨਿਵਾਰਣ ਟੈਕਸ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਕਾਗਜ਼ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਦਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਹੈ। ਵੱਖ ਵੱਖ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਢਾਂਚੇ ਵੀ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕਈ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਦੂਰਸੰਚਾਰ (ਟਰਾਈ), ਬੈਂਕਿੰਗ (ਓਮਬਡਸਮੈਨ), ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਐੱਮ ਸੀ ਆਈ) ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕੰਮ ਵਾਲੀਆਂ ਥਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਆਬਾਦੀ ਦਾ ਇਕ ਨਾਜ਼ੁਕ ਹਿੱਸਾ ਹਨ। ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਨੂੰ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਜਾਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀਆਂ ਥਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਰੀਰਕ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਕਈ ਕਾਨੂੰਨ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਔਰਤਾਂ ਦਾ ਸਰੀਰਕ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਰੋਕੂ ਕਾਨੂੰਨ 2013, ਦਾਜ ਰੋਕੂ ਕਾਨੂੰਨ 1961, ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਕਾਨੂੰਨ 2005, ਵਗੈਰਾ ਪਰ ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਅਜੇ ਵੀ ਇਸ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਰ ਬਣਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਸਲਿਆਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਬੀਤੇ ਦਿਨੀਂ ਸੀ-ਬਾਕਸ (ਸੈਕਸੂਅਲ ਹਾਰਾਸਮੈਂਟ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬਾਕਸ) ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਹੀ ਖਿੜਕੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਲੋਕਤੰਤਰ ਦਾ ਕੇਂਦਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਸਰਕਾਰ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸਭ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੈ ਅਤੇ ਇਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਨਿਪੁੰਨ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚਾ ਹੀ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਵਧਾ ਸਕਦਾ

- ਮੁੱਖ ਸੰਪਾਦਕ

ਚੰਗੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪਿੱਛੇ ਇਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

✍ ਕੇ ਵੀ ਈਐੱਪਨ

ਚੰਗਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਿਸੇ ਦੇਸ਼ ਦੀ ਤਰੱਕੀ ਲਈ ਸਫਲਤਾ ਦੀ ਕੁੰਜੀ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਢੰਗਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਵੱਲ ਇਕ ਕਦਮ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਸਾਰੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਵਾਲੀ ਬਣ ਸਕੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸ਼ਹਿਰੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਆਨ ਲਾਈਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਦਾ ਲਗਾਤਾਰ ਹੋ ਰਿਹਾ ਪ੍ਰਸਾਰ ਇਕ ਨਿਪੁੰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਜਨਤਕ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਅਹਿਮ ਪਹਿਲੂ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਵੱਲ ਵਧਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਦਾ ਵਿਕਾਸ ਹਾਸਿਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਲਈ ਇਕ ਸ਼ਕਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਾਧਨ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਦਾ ਇਕ ਪੈਮਾਨਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਮਾਨਯੋਗ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਦਾ

ਸੁਪਨਾ “ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ” ਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਢੰਗਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਸਮਝਤੀਕਰਨ ਢੰਗਾਂ ਦੀ ਹੋ ਰਹੀ ਵਰਤੋਂ ਕਾਰਨ ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਵੀ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਵੀ ਇਕ ਹੁੰਗਾਰਾ ਭਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਲਈ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਅਹਿਮੀਅਤ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਸ ਦੀ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀਪਨ ਮਾਪਣ ਦਾ ਪੈਮਾਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਤੋਂ ਹੀ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਹਾਸਿਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਇਕ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਅਧਾਰਤ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ) ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਸਾਰੇ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲ ਸਕੇ। ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਇਕ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਅਧਾਰਤ ਵੈੱਬ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਹੈ ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਥਾਂ ਤੋਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੰਤਰਾਲੇ/ਵਿਭਾਗ/ਸੰਗਠਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੋ ਰਹੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਉੱਤੇ ਵੀ ਲੋਕ ਇਸ ਪੋਰਟਲ ਉੱਤੇ ਇਕ ਪੰਜੀਕਰਨ ਨੰਬਰ ਹਾਸਿਲ ਕਰਕੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੱਥੀ ਹਾਸਿਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵੀ ਡਿਜੀਟਲੀਕਰਨ ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਅੱਪਲੋਡ ਕਰ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸਿਸਟਮ

ਇਨ੍ਹਾਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਦਾ ਅਸਲ ਉਦੇਸ਼ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਭਰੋਸਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਚੰਗੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦਾ ਰਾਹ ਪੱਧਰਾ ਹੋ ਸਕੇ। ਸੁਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਇਕ ਯੁੱਗ ਨੂੰ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਚੰਗੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ। ਪਰ ਇਹ ਸਮਝਣਾ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਇਕ ਖੇਤਰ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਸ਼ਹਿਰੀ ਵੀ ਹਰ ਮੋੜ ਉੱਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।



ਅਧੀਨ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ (ਏ ਟੀ ਆਰ) ਅੱਪਲੋਡ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਆਮ ਸ਼ਹਿਰੀ ਆਪਣੇ ਪੰਜੀਕਰਨ ਨੰਬਰ ਦੀ ਮਦਦ ਲੈ ਕੇ ਆਨਲਾਈਨ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹਨ।

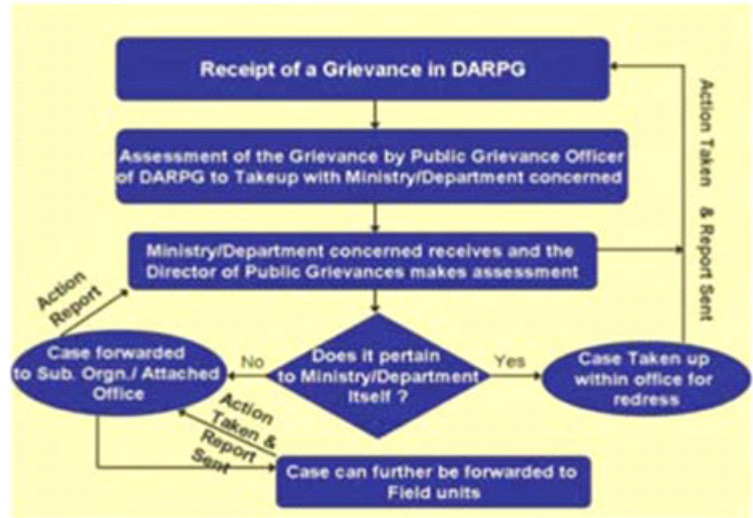
ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਸਮੇਂ ਇਹ ਦੇਖਣਾ ਅਹਿਮ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜੇ ਮੁੱਦੇ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਹੱਲ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੇ ਅਤੇ ਜੇ ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜੇ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਝਗੜਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਆਰ ਟੀ ਆਈ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਜੇ ਸਾਡੀ ਖੇਤਰੀ, ਅਖੰਡਤਾ, ਦੂਜੇ ਦੇਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਾਂ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਣ ਵਾਲੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਕਿ ਸਿਰਫ ਸੁਝਾਅ ਹੀ ਦਿੱਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਢਾਂਚਾ

ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰ (ਪੀ ਐੱਮ ਓ), ਰਾਸ਼ਟਰਪਤੀ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਢਾਂਚਾ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ (ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ) ਅਤੇ ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਦੇ ਪੋਰਟਲ ਨੂੰ ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਰਾਹੀਂ ਸੰਗਠਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਨਾਲ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ/ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਜਾਂ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰ ਕੋਲ ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਹਰ ਮੰਤਰਾਲੇ/ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹਰ ਵਿਭਾਗ/ਮੰਤਰਾਲਾ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਵੰਡ ਅਨੁਸਾਰ ਅਧੀਨ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵੇਲੇ ਸਹੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਨ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਹਰ ਮੰਤਰਾਲਾ/ਵਿਭਾਗ/ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਇਕ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

EXTERNAL GRIEVANCE REDRESS MACHINERY-DARPG AS NODAL



ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਵੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਤੱਕ ਕਿ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਸ਼ਹਿਰੀ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕੇ। ਹਰ ਬੁੱਧਵਾਰ ਦਾ ਦਿਨ ਇਸ ਕੰਮ ਲਈ ਮਿੱਥਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਉੱਤੇ ਇਕ ਡੈਸਬੋਰਡ ਕਾਇਮ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਥੋਂ ਕਿ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈ ਸਕਣ।

ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਵੀ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਵੀ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਕਿਸੇ ਇਕ ਮੰਤਰਾਲੇ/ਵਿਭਾਗ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਕੋਲ ਬਕਾਇਆ ਪਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰੋ ਐਕਟਿਵ ਗਵਰਨੈਂਸ ਐਂਡ ਟਾਈਮਲੀ ਇੰਪਲੀਮੈਂਟੇਸ਼ਨ (ਪ੍ਰਗਤੀ) ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰਾਹੀਂ ਨਜ਼ਰ ਮਾਰ ਸਕਦੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਦਰ

ਪਿਛਲੇ ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਦੌਰਾਨ ਕੁੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਤਾਲਿਕਾ-1			
ਸਾਲ	ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਨਿਪਟਾਰਾ	ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ
2015	1049751	797453	76
2016	1479862	1229428	83
2017 (ਨਵੰਬਰ 17)	1728194	1601544	93

ਸਰੋਤ : ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਡਾਟਾ

ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਜਿਥੇ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਉਥੇ ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਵੀ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਦਰ ਵੀ ਵਧੀ ਹੈ। ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਪਟਾਰਾ ਦਰ (ਪਿਛਲੇ ਸਾਲ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਪਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਸਮੇਤ) ਪਿਛਲੇ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੀ (ਨਵੰਬਰ 2017 ਦੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਅਨੁਸਾਰ) ਤਾਲਿਕਾ-1 ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।

ਇਕ ਸਰਬ ਭਾਰਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਸਭ ਥਾਂ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੋਵੇ, ਸਾਡਾ ਵਿਚਾਰ ਹੈ ਕਿ ਸੂਬਾਈ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਸੰਗਠਿਤ ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਨਾਲ ਜੋੜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਉੱਤੇ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੂਬਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਆਉਣਗੀਆਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ

ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਸਕੇਗਾ ਕਿਉਂਕਿ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਸੂਬੇ ਤਾਂ ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਉੱਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਹਨ ਜਦ ਕਿ ਕੁੱਝ ਸੂਬਿਆਂ ਦਾ ਆਪਣਾ ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਸਿਸਟਮ ਹੈ। ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਕੌਮੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸਭ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਉੱਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੂਬਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਿਰਫ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੇਂਦਰ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਭਾਸ਼ਾਈ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਾਲੇ ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ 9 ਸੂਬਿਆਂ/ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਰਿਆਣਾ, ਓਡੀਸ਼ਾ, ਰਾਜਸਥਾਨ, ਮਿਜ਼ੋਰਮ, ਮੇਘਾਲਿਆ, ਉੱਤਰਾਖੰਡ, ਝਾਰਖੰਡ, ਪੰਜਾਬ ਅਤੇ ਪੁੱਛੂਚੇਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਲੂ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਹਨ।

ਕੀ ਨਵਾਂ ਹੋਇਆ

ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਦਾ ਇਕ ਨਵਾਂ, ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ, ਜਨਤਾ ਪੱਖੀ ਰੂਪ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਈ ਨਵੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਕੋ ਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਮੂਹਿਕ ਨਿਪਟਾਰੇ, ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਦੋਹਰੇਕਰਨ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਇਕੋ ਵਾਰੀ ਪੰਜੀਕਰਨ ਕਰਨ, ਨਾ ਹੱਲ ਹੋ ਸਕਣ ਵਾਲੀਆਂ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਉਪਰਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਹਵਾਲੇ ਕਰਨ, ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਰਗੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਪੀ ਜੀ ਪੋਰਟਲ ਉੱਤੇ ਆਪਣੇ ਇਲਾਕੇ ਦੇ ਸਾਂਝੇ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਉੱਤੇ ਵਾਜਬ ਜਿਹੀ ਫੀਸ ਅਦਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਤੀ ਯਾਦ ਪੱਤਰ ਦੇਣ ਲਈ ਇਕ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਅਕਤੂਬਰ 2015 ਵਿੱਚ ਇਕ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਐਂਡਰਾਇਡ ਫੋਨ ਉੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਉਸ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਉੱਤੇ ਨਜ਼ਰ ਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਪੀ ਜੀ ਪੋਰਟਲ ਤੋਂ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਕ ਨਵਾਂ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਵੀ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਜਨਤਾ ਦਾ ਵਧੇਰੇ ਮਿੱਤਰ ਸਿੱਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਨਵੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜੋੜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਨੂੰ ਯੂਨੀਫਾਈਡ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰ ਨਿਊ-ਦੇਜ਼ ਗਵਰਨੈਂਸ (ਉਮੰਗ) ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ

ਜਨਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਪਟਾਰੇ

ਲਈ ਇਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਮਿਲ ਰਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਲਗਾਤਾਰ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਸਮੱਸਿਆ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਖੇਤਰਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ ਨੂੰ ਸੁਖਾਲਾ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ। ਮੌਜੂਦਾ ਨੀਤੀਆਂ/ਢੰਗਾਂ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਹੀ ਜਿਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਘੱਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ

ਹੋਏ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕੌਸਲ ਆਫ ਇੰਡੀਆ

ਵਲੋਂ ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ

ਅਧਿਐਨ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਤਾਂ

ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਹੋ

ਸਕੇ ਜਿਥੋਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉੱਭਰਦੀਆਂ

ਹਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮੁੱਢਲੇ ਕਾਰਨ

ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗ ਸਕੇ ਅਤੇ 20 ਪ੍ਰਮੁੱਖ

ਸਰਕਾਰੀ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ,

ਸੰਗਠਨਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿ ਵਧੇਰੇ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਮਿਲਦੀਆਂ ਹਨ, ਵਿੱਚ

ਸਿਸਟਮ ਸੰਬੰਧੀ ਸੁਧਾਰ ਦੀਆਂ


ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਣ।

ਅਧਿਐਨ ਵਿੱਚ 81 ਸੁਧਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਰਿਪੋਰਟ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਭਾਗਾਂ/ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਗਈ। ਸੁਧਾਰਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਇਕ ਪ੍ਰਾਜੈਕਟ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਯੂਨਿਟ (ਪੀ ਐੱਮ ਯੂ) ਕਾਇਮ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ 81 ਸੁਧਾਰਾਂ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਲੋਂ 35 ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕੁੱਝ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸੁਧਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ - ਰੇਲਵੇ ਟਿਕਟ ਕੈਸਲ ਹੋਣ ਉੱਤੇ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਰੀਫੰਡ, ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਪੈਨਸਨ ਲਈ ਇਕਹਿਰੀ ਖਿੜਕੀ,

ਬਾਕੀ ਸਫ਼ਾ 12 ਉੱਤੇ



ਈ-ਸ਼ਾਸਨ : 2022 ਦੇ ਨਵੇਂ ਭਾਰਤ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

 ਯੋਗੇਸ਼ ਸੂਰੀ, ਦੇਸ਼ ਗੌਰਵ ਸੇਖੜੀ

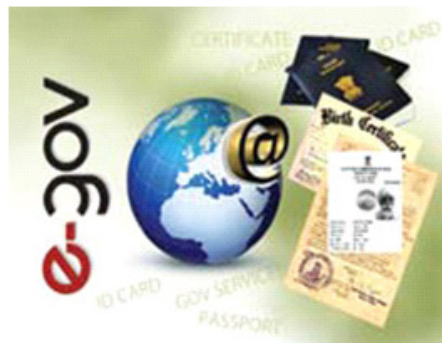
....ਨਿਊ ਇੰਡੀਆ 2022

ਤੱਕ ਲਿਜ਼ਾਉਣ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ ਸੰਬੰਧੀ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਈ-ਗਰਵਨੈਸ ਢੰਗ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਈ ਨਵੀਆਂ ਖੋਜਾਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਿਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਨਾਲ ਇਕ ਤਾਂ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧੇਗੀ, ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਦਾ ਛੇਤੀ ਵਟਾਂਦਰਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਨਤਾ ਦੀ ਵੱਡੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਮੋਹਰੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਈ-ਗਰਵਨੈਸ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਹੋ ਸਕੇਗਾ।

ਜ ਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 'ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸਰਕਾਰ ਰਾਹੀਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ' ਦਾ ਨਿਊ ਇੰਡੀਆ 2022 ਦਾ ਇਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਈ-ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਰਾਹੀਂ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਰਾਹੀਂ ਹੋਇਆ ਵਿਕਾਸ ਹੈ। ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਤਕਨਾਲੋਜੀ (ਆਈ ਸੀ ਟੀ) ਵਿੱਚ ਆਈ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਇਹ ਸੰਭਵ ਹੋਇਆ ਕਿ ਕਈ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਆਨਲਾਈਨ ਢੰਗ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕਸ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਵਿਭਾਗ (ਡੀ ਈ ਆਈ ਟੀ ਵਾਈ) ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਡਵੀਜ਼ਨ (ਐੱਨ ਈ ਜੀ ਡੀ) ਵਲੋਂ ਲਾਏ ਗਏ ਅਨੁਮਾਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਵਲੋਂ 3500 ਤੋਂ ਵੱਧ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਈ-ਸੇਵਾਵਾਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਐੱਨ ਆਈ ਸੀ ਦੇ ਅਨੁਮਾਨ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੇਂਦਰੀ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੇ 8000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੋਰਟਲ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਹਨ, ਜੋ ਇਸ ਵਲੋਂ ਚਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਸੇਵੇਤਮ ਅਤੇ ਸੀ ਪੀ ਗ੍ਰਾਮਜ਼

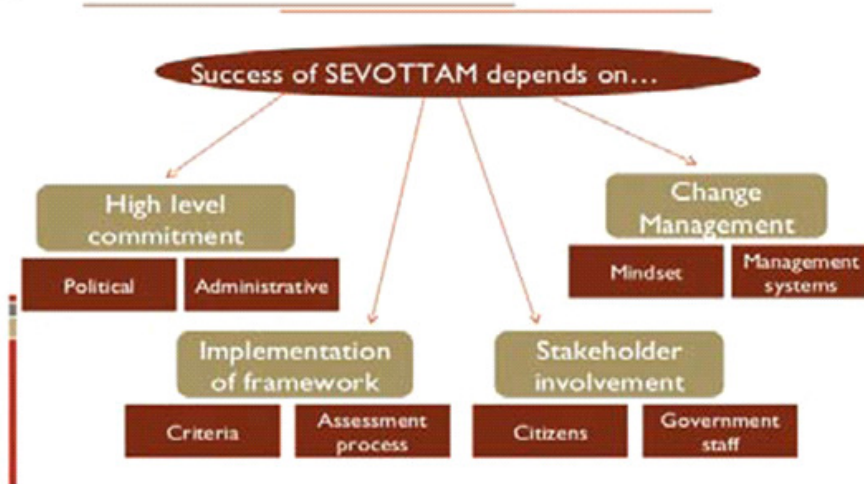
ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ



ਵਿਭਾਗ (ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ) ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਤੋਂ ਉਪਜਣ ਵਾਲੀਆਂ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੀਤੀ ਘੜਨ ਵਾਲਾ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ, ਤਾਲਮੇਲ ਰੱਖਣ ਵਾਲਾ ਵਿਭਾਗ ਹੈ। ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਨੇ ਇਕ ਢਾਂਚਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸੇਵੇਤਮ ਦਾ ਨਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਰਵਉੱਤਮ। ਇਸ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਹਰ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਇਕ ਜਨਤਕ ਚਾਰਟਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਉਸ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਸ ਵਿੱਚ ਇਕ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ, ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਏ ਸੁਧਾਰ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ, ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਢਾਂਚੇ ਉੱਤੇ ਵਧੇਰੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਨੇ 2007 ਤੋਂ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ' (ਸੀ ਪੀ ਗ੍ਰਾਮਜ਼) ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਹ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਜਵਾਬਦੇਹ ਅਤੇ ਨਿਪੁੰਨ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਇਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਹੈ। ਇਹ ਇਕ ਮਿਆਰੀ ਵੈੱਬ ਅਧਾਰਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਆਨ ਲਾਈਨ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਦਸਤੀ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪੰਜੀਕਰਨ

SEVOTTAM SUCCESS



ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵੇਲੇ 139 ਵਿਭਾਗ/ਮੰਤਰਾਲੇ/ਸੂਬੇ/ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸੰਗਠਨ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਏ ਹਨ। ਇਹ ਹਿੰਦੀ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਹੈ। ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਇੰਟਰਫੇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੀ ਪੀ ਗ੍ਰਾਮਜ਼ 9 ਸੂਬਿਆਂ/ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਰਿਆਣਾ, ਓਡੀਸ਼ਾ, ਮਿਜ਼ੋਰਮ, ਰਾਜਸਥਾਨ, ਮੇਘਾਲਿਆ, ਪੁੱਡੁਚੇਰੀ, ਝਾਰਖੰਡ, ਪੰਜਾਬ ਅਤੇ ਉੱਤਰਾਖੰਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਸੀ ਪੀ ਗ੍ਰਾਮਜ਼ ਰਾਹੀਂ ਵਿਭਾਗ ਕੋਲ ਪੁੱਜਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਭਾਗ/ਮੰਤਰਾਲੇ ਵਲੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇਕ ਗੈਰ-ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਉੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਵੀ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵੀ ਹੋ ਸਕੇ। ਕਈ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਨੇ ਵੀ ਆਪਣੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਤਜਰਬੇ ਤੋਂ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਿਥੇ ਸੀ ਪੀ ਗ੍ਰਾਮਜ਼ ਨੇ ਚੰਗੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਉਥੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਵੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਹੋਰ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ਟਿੰਗ ਹੋ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਨਿਕਲ ਸਕੇ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੀ ਪੀ ਗ੍ਰਾਮਜ਼ ਵਿੱਚ ਜੋ ਅੰਕੜੇ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ

ਵਰਤੋਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਅਸਲ ਕਾਰਨਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਹੋ ਸਕੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਭਾਗ ਧਿਆਨ ਦੇ ਸਕਣ। ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਇਕ ਸਮਾਨੰਤਰ ਢਾਂਚਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਭਾਗਾਂ, ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਵਧੇਰੇ ਤਾਲਮੇਲ ਕਾਇਮ ਰਹਿ ਸਕੇ।

ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਖੋਜ ਭਰਪੂਰ ਨਵੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ, ਟਵਿੱਟਰ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੀ ਪੀ ਗ੍ਰਾਮਜ਼ ਲਾਗੂ ਕਰ ਕੇ ਆਪਣਾ ਫਰਜ਼ ਨਿਭਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਆਈ ਟੀ

ਅਧਾਰਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਚੰਗੇ ਕੰਮਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਪੱਤਰ ਦੇ ਕੇ ਪੁਰਸਕਾਰ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਵੀ ਧਿਆਨ ਦੇਣਯੋਗ ਹੈ ਕਿ ਇਕ ਆਨਲਾਈਨ ਡੈਸ਼ਬੋਰਡ ਸਿਸਟਮ ਵੀ ਸੁਧਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਨੂੰਨ

ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਮੇਂ ਉੱਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਦੇ ਇਕ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਰੱਖਿਆ ਸੀ। ਇਹ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਸੰਬਰ 2011 ਵਿੱਚ ਲੋਕ ਸਭਾ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਬਿੱਲ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਸੀ। ਬਿੱਲ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਕੋਲ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਦੋਸ਼ੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਜ਼ਾ ਦਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਪਰ 15ਵੀਂ ਲੋਕ ਸਭਾ ਭੰਗ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਬਿੱਲ ਵੀ ਖਤਮ ਹੋ ਗਿਆ। ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਕ ਨਵਾਂ ਕਾਨੂੰਨ ਤਿਆਰ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੌਰਾਨ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਇਕ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ



ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜੋ ਤਜਰਬੇ ਹੁਣ ਤੱਕ ਹੋਏ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੀ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਕਾਨੂੰਨ ਬਣਾਉਣ ਵੇਲੇ ਮਦਦ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਉਮੰਗ

ਅੱਜਕੱਲ੍ਹ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਈ-ਗਵਰਨੈਂਸ ਲਈ ਲਗਾਤਾਰ ਅਹਿਮ ਬਣਦੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਯੂਨੀਫਾਈਡ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰ ਨਿਊ ਏਜ ਗਵਰਨੈਂਸ (ਉਮੰਗ) ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕਸ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਮੰਤਰਾਲਾ ਅਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਈ-ਗਵਰਨੈਂਸ ਵਿਭਾਗ ਵਲੋਂ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਐਪ ਉਮੰਗ ਵਿੱਚ ਸਭ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਲਈ ਇਕ ਸਾਂਝਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਉਹ ਪੈਨ ਇੰਡੀਆ ਈਗੋਵ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਥਾਨਕ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ਹਿਰੀ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੇਂਦਰੀ ਅਤੇ ਸੂਬਾਈ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਸਥਾਨਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿੱਜੀ ਲਾਭਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਲਈ ਸਾਂਝੀ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਹਿਰੀ ਇਕ ਐਪ ਸਥਾਪਤ ਕਰਕੇ ਬਹੁਪੱਖੀ ਸਰਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਐਪ ਤੱਕ ਸਮਾਰਟ ਫੋਨ, ਟੇਬਲੈਟਸ ਅਤੇ ਡੈਸਕਟਾਪ ਰਾਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਮਾਈਗੋਵ

ਮਾਈਗੋਵ ਇਕ ਅਨੋਖੀ ਸਰਕਾਰੀ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਮਾਨਯੋਗ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਵਲੋਂ 2014 ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਇਹ ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਹਾਸਿਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋਕ ਰਾਏ ਕਾਇਮ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਗਵਰਨੈਂਸ ਅਮਲ ਤੱਕ ਆਵਾਜ਼ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਈ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਮਾਈਗੋਵ ਤੱਕ 1.78 ਮਿਲੀਅਨ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰ ਹਫ਼ਤੇ 10,000 ਪੋਸਟਾਂ ਇਸ ਉੱਤੇ ਪਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।



ਸ਼ਹਿਰੀ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਇਹ ਖ਼ੁਸ਼ੀ ਦੀ ਗੱਲ ਹੈ ਕਿ ਕਈ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਨੇ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਆਨਲਾਈਨ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਕੁਝ ਹੋਰ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਦਾ ਲੋਕਵਾਨੀ ਪ੍ਰਾਜੈਕਟ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਰਕਾਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਖੋਖਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਾਇਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਰਕਾਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਵੀ ਨਿਕਲ ਆਉਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਹੀ ਇਕ ਹੋਰ ਪ੍ਰਾਜੈਕਟ ਜਨਤਕ ਸੁਣਵਾਈ ਜਾਂ ਈ-ਸੰਵਾਦ ਪੋਰਟਲ ਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸਮਰਪਿਤ ਹੈ। ਹੁਣ ਲੋਕਵਾਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਇਸ ਪੋਰਟਲ ਉੱਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਹਨ।

ਆਂਧਰਾ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਆਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ (ਅਪੇਨ

ਤਾਲਿਕਾ-1 : ਈ-ਤਾਲ ਅਧੀਨ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਗਿਣਤੀ (ਮਿਲੀਅਨ ਵਿੱਚ)		
ਸਾਲ	ਕੁੱਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ	ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪ੍ਰਤਿ ਮਹੀਨਾ
2013	2,418	6.5
2014	3,577	9.6
2015	7,608	20.7
2016	10,898	29.6
2017	30,191	82.5

ਸਰੋਤ : etaal.gov.in

ਲਾਈਨ.ਕਾਮ) ਇਕ ਬਹੁਤ ਹੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਢਾਂਚਾ ਹੈ ਜੋ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਾ ਦਰਮਿਆਨ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਨਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਚੈਨਲ ਪੀਪਲਜ਼ ਫੋਸ ਜਾਂ 'ਡਬਲਿਊ ਡਬਲਿਊ ਡਬਲਿਊ ਮੀਕੋਸੈਮ.ਏਪੀ.ਗੋਵ.ਇਨ' ਕਹਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਸਤੰਬਰ 2017 ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੇਰਲ ਵਿੱਚ ਈ-ਪਰੀਹਰਨ ਨਾਂ ਦੇ ਐਪ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਣ। ਐੱਸ ਐੱਮ ਐੱਸ, ਵੱਟਸਐਪ, ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਜੀ-2 ਸੀ ਤੋਂ ਬਾਹਰਲੀਆਂ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਇਹ ਦੇਖਣਾ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਿਰਫ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ। ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਵੀ ਬਹੁਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਜਦੋਂ ਉਹ ਕੋਈ ਵਸਤੂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਖਰੀਦਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਖਪਤਕਾਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਸੰਗਠਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚਾ (ਇਨਗ੍ਰਾਮ) ਖਪਤਕਾਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਵਲੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਕ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਕਾਇਮ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਖਪਤਕਾਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਖਪਤਕਾਰ, ਸਰਕਾਰੀ

ਏਜੰਸੀਆਂ, ਨਿੱਜੀ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਰੈਗੂਲੇਟਰਜ਼ ਅਤੇ ਕਾਲ ਸੈਟਰ ਆ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਭਵਿੱਖ ਦਾ ਨਜ਼ਰੀਆ

ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਭਵਿੱਖ ਨੂੰ ਵੇਖਦੇ ਹੋਏ ਕੁੱਝ ਮੁੱਢਲੇ ਸਿਧਾਂਤ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣਾ, ਕਾਗਜ਼ ਰਹਿਤ ਅਤੇ ਨਕਦੀ ਰਹਿਤ ਢੰਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਸਭ ਨੂੰ ਕੁਨੈਕਟੀਵਿਟੀ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਪਛਾਣ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣਾ, ਆਧਾਰ ਅਧਾਰਤ ਸਿੱਧਾ ਲਾਭ ਤਬਾਦਲਾ, ਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਅਸਾਨ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਈ-ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਸਕੱਤਰਾਂ ਦੇ ਗਰੁੱਪ ਨੇ ਚੰਗੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਟਿੱਪਣੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸੇਵਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਫਸਰਾਂ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਯਤਨ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਗਿਆਨ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਮਕਾਜ ਨੂੰ ਨਿਯਮਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਰਕਾਰੀ ਸਟਾਫ ਦੇ ਵਤੀਰੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਆਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜਨਤਾ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਆਉਣੀ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਇਕ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਅਪੀਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਸੁਖਾਲਾ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਈ-ਗਵਰਨੈਂਸ ਰਾਹੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਆਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਸਥਾਗਤ ਢਾਂਚਾ ਕਾਇਮ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਜਨਤਾ ਅਤੇ ਮੀਡੀਆ ਤੋਂ ਸਹਿਯੋਗ ਹਾਸਿਲ ਹੋ ਸਕੇ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਦੇ ਅਧਾਰ ਉੱਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।



Seven Steps to Sevottam*

- Define your services and identify your clients
- Set standards and norms for each service
- Develop capability to meet the set standards
- Perform to achieve the standards
- Monitor performance against the set standards
- Evaluate impact through an independent mechanism
- Continuous improvement based on monitoring and evaluation

ਆਈ ਸੀ ਟੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਨਾਲ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਆਈ ਹੈ। ਸਰਕਾਰੀ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਦੀ ਬਾਇਓਮੀਟ੍ਰਿਕ ਹਾਜ਼ਰੀ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋ ਕੇ, ਸਾਰੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਹੇਠ ਲਾਭਪਾਤਰੀਆਂ ਦੇ ਡਾਟਾਬੇਸ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਲਾਈਜ਼ਡ ਕਰਨਾ, ਆਧਾਰ ਨੰਬਰ ਨਾਲ ਜੋੜਨਾ, ਲਾਭਪਾਤਰੀਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਲਈ ਪੀ ਓ ਐੱਸ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਅਧਾਰ ਨਾਲ ਜੋੜੇ ਜਾਣ ਨਾਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ ਵਿੱਚ ਭਾਰੀ ਤਬਦੀਲੀ ਆਈ ਹੈ। ਆਧਾਰ ਅਧਾਰਤ ਲਾਭਾਂ ਵਿੱਚ ਲੀਕੇਜ਼ ਦਾ ਖਾਤਮਾ, ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਹੋਣ ਦਾ ਖਾਤਮਾ, ਨਕਲੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਨਾ ਖਤਮ ਹੋਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸਿੱਧੇ ਲਾਭ ਤਬਾਦਲਾ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਐੱਲ ਪੀ ਜੀ ਅਤੇ ਖੁਰਾਕ ਸਪਲਾਈ ਨੂੰ ਲੈ ਆਦਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਕ ਵੱਖਰਾ ਲਾਭਕਾਰੀ ਮਾਡਲ 2017 ਵਿੱਚ ਖਾਦਾਂ ਉੱਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਜਨ ਧਨ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਆਧਾਰ ਨਾਲ ਜੋੜ ਕੇ ਇਸ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਈ-ਤਾਲ, ਜੋ ਕਿ ਇਕ ਵੈੱਬ ਪੋਰਟਲ ਹੈ, ਅਤੇ ਈ-ਪ੍ਰਾਜੈਕਟਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਹੈ, ਵਿੱਚ 3500 ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ 2017 ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਈ-ਤਾਲ ਵਿੱਚ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਜ਼ ਹੁਣ 82 ਮਿਲੀਅਨ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਗਏ ਹਨ ਜੋ

ਕਿ 2013 ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਿਰਫ 6.5 ਲੱਖ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਸੀ। ਤਾਲਿਕਾ-1 ਤੋਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸੰਕੇਤ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਕਿ ਈ-ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨਾਲ ਇੰਟਰਫੇਸ ਦਾ ਇਕ ਢੰਗ ਬਣਦੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਹਨ। ਤਕਨਾਲੋਜੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ, ਸਮਾਰਟ ਫੋਨ ਅਤੇ ਵਟਸਐਪ ਟੁਰਗੇ ਐਪਸ ਨੂੰ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਦੂਰ ਦੁਰਾਡੇ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾਏ ਜਾਣ ਨਾਲ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸ਼ੱਕ ਨਹੀਂ ਕਿ ਕੁੱਝ ਸਾਲ ਬਾਅਦ ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਨਹੀਂ ਬਚੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਹੇਠ ਨਹੀਂ ਆਵੇਗੀ।

ਸੀ ਪੀ ਗ੍ਰਾਮਜ਼ ਇਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਵਜੋਂ ਉੱਭਰ ਕੇ ਆਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਵੱਡੀ ਸਮਰੱਥਾ ਹੈ। ਇਸ ਅਧੀਨ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪੋਰਟਲ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਸਾਰੀਆਂ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

15 ਸਾਲ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਦਿਸ਼ਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵੇਖਦੇ ਹੋਏ ਭਾਰਤ ਨੂੰ ਇਕ ਅਜਿਹੇ ਸ਼ਾਸਨ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰ ਦੁਨੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਹਨ। ਸਾਰੀਆਂ ਜੀ-2 ਸੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਆਨਲਾਈਨ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫ਼ਤਰ

ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਲਈ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਰਹਿਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਲਾਇਸੈਂਸ ਜਾਰੀ ਕਰਵਾਉਣ, ਕੋਈ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਲੈਣ, ਕੋਈ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਕਰਵਾਉਣ ਜਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਧੱਕੇ ਨਾ ਖਾਣੇ ਪੈਣ। ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਡਲਿਵਰੀ ਐਕਟ 20 ਸੂਬਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਾਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੂਬੇ ਵੀ ਇਸੇ ਰਾਹ ਉੱਤੇ ਚੱਲਣ ਲੱਗੇ ਹਨ।

ਜਿਥੋਂ ਤੱਕ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਹੈ ਇਸ ਬਾਰੇ ਆਈ ਟੀ ਟੂਲਜ਼ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਜੇ ਕਾਫੀ ਅੱਗੇ ਜਾਣਾ ਪਵੇਗਾ ਤਾਂ ਹੀ ਸਿਸਟਮ ਵਧੇਰੇ ਨਿਪੁੰਨ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਬਣ ਸਕੇਗਾ। ਜਨਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ 'ਜਾਗੋ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਾਗੋ ਵਰਗੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਵੱਡੀਆਂ ਲਾਹੇਵੰਦ ਸਿੱਧ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਨਫੋਨੈਂਟ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸਾਰੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਫੋਰਮਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਿਊਟਰਾਈਜ਼ਡ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣ ਸਕੇ।

ਇਸ ਲਈ ਨਿਊ ਇੰਡੀਆ 2022 ਤੱਕ ਲਿਜਾਉਣ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ ਸੰਬੰਧੀ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਈ-ਗਰਵਨੈੱਸ ਢੰਗ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਈ ਨਵੀਆਂ ਖੋਜਾਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਿਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਨਾਲ ਇਕ ਤਾਂ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧੇਗੀ, ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਦਾ ਛੇਤੀ ਵਟਾਂਦਰਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਨਤਾ ਦੀ ਵੱਡੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਭਾਰਤ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਮੋਹਰੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਈ-ਗਰਵਨੈੱਸ ਢੰਗਾਂ ਰਾਹੀਂ ਹੋ ਸਕੇਗਾ।

(ਯੋਗੇਸ਼ ਸੂਰੀ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਗੌਰਵ ਸੇਖਰੀ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਨੀਤੀ ਆਯੋਗ ਹਨ)

e-mail :yogesh.suri@gov.in

: dg.sekhri@nic.in

ਰੇਲ ਡੱਬਿਆਂ ਦੀ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵਧੀਆ ਸਫ਼ਾਈ, ਇਨਕਮ ਟੈਕਸ ਰਿਟਰਨਾਂ ਦੀ ਈ-ਵੈਰੀਫੀਕੇਸ਼ਨ, 50 ਹਜ਼ਾਰ ਤੱਕ ਦੀਆਂ ਰਿਟਰਨਾਂ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਆਦਿ।

20 ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਵੱਡੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੁੱਜਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵੀ ਡੂੰਘਾਈ ਨਾਲ ਅਧਿਐਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਜੋ ਰਿਪੋਰਟ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਉਸ ਨੂੰ ਅਗਸਤ 2017 ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਇਸ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ 100 ਨਿਯਮਬੱਧ ਸੁਧਾਰਾਂ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਤਾਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆ ਸਕੇ ਅਤੇ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮਿਲ ਸਕਣ।

ਪੁਰਸਕਾਰ ਸਕੀਮ

ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਨੇ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਕੰਮ ਕਰਕੇ ਵਿਖਾਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪੁਰਸਕਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਅਵਾਰਡ ਸਕੀਮ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰੀ ਅਧਾਰ ਉੱਤੇ ਅਜਿਹੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਪੱਤਰ ਦੇ ਕੇ ਸਨਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਇਹ ਨਹੀਂ ਵੇਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਕਿ ਵਿਭਾਗ/ਮੰਤਰਾਲਾ/ਸੰਗਠਨ ਵਲੋਂ ਕਿੰਨੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸਗੋਂ ਇਹ ਵੇਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਨੇ ਆਪਣੀ ਕੀ ਫੀਡਬੈਕ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। ਹੁਣ ਤੱਕ 21 ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾ ਚੁੱਕੇ ਹਨ। 2016-17 ਦੌਰਾਨ 12 ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਕ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਫ਼ਰਵਰੀ 2016 ਤੋਂ ਚਾਲੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ 40 ਅਹਿਮ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ/ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਾਦ ਦਿਵਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਿ ਦੋ ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਟਕ ਰਹੀਆਂ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਤੋਂ ਹਰ ਮਹੀਨੇ 20,000 ਤੋਂ 22,000 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀ ਮਹੀਨੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਡੀ ਏਆਰ ਪੀ ਜੀ ਵਿੱਚ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ

ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਬਾਕੀ ਪਏ ਹੋਣ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਹੁੰਦੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ। 2017 ਵਿੱਚ 5 ਜਾਇਜ਼ਾ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਹੋਈਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ 66 ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੇ ਹਿੱਸਾ ਲਿਆ।

ਨਾਗਰਿਕ ਚਾਰਟਰ

ਨਾਗਰਿਕਾਂ/ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਚਾਰਟਰ ਚੰਗੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਇਕ ਹੋਰ ਯੰਤਰ ਹੈ। ਇਹ ਸਰਕਾਰ ਵਿਭਾਗ ਵਲੋਂ ਲਿਖਿਆ ਹੋਇਆ ਇਕ ਐਲਾਨਨਾਮਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰ, ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਚੋਣ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਢੰਗਾਂ ਦੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਵਾਅਦਿਆਂ ਦਾ ਇਕ ਸੈੱਟ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਭਾਵੇਂ ਇਸ ਉੱਤੇ ਅਦਾਲਤੀ ਅਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਪਰ ਇਸ ਨਾਲ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਤਾਕਤ ਜ਼ਰੂਰ ਮਿਲ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ। ਇਸ ਚਾਰਟਰ ਦਾ ਮੁੱਖ ਜ਼ੋਰ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਹਿਰੀ ਕੇਂਦਰਿਤ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਪਲਾਈ ਅਧਾਰਤ ਰੱਖਣ ਦੀ ਬਜਾਏ ਮੰਗ ਅਧਾਰਤ ਰੱਖਣਾ ਹੈ। ਇਕ ਪੋਰਟਲ (<http://goicharter.nic.in>) ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ/ਸੰਗਠਨਾਂ ਅਤੇ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਗਰਿਕ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਅੱਪਲੋਡ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਉਨ੍ਹਾਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਦਾ ਅਸਲ ਉਦੇਸ਼ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਭਰੋਸਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਚੰਗੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦਾ ਰਾਹ ਪੱਧਰ ਹੋ ਸਕੇ। ਸੁਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਇਕ ਯੁੱਗ ਨੂੰ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਚੰਗੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ। ਪਰ ਇਹ ਸਮਝਣਾ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਇਕ ਖੇਤਰ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਸ਼ਹਿਰੀ ਵੀ ਹਰ ਮੋੜ ਉੱਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

(ਲੇਖਕ ਸਕੱਤਰ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਹੈ।)

e-mail :secy-arp@nic.in

ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ : ਸ਼ਾਸਨ ਦੀਆਂ ਚੁਨੌਤੀਆਂ

 ਡੌਲੀ ਅਰੋੜਾ



ਭਾਵੇਂ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰਾਂ ਅਤੇ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਉਤੇ ਚਾਨਣਾ ਪਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਇਹ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਮੌਕਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਇਹ ਜਨਤਕ ਅਸੰਤੋਸ਼ ਦਾ ਰੂਪ ਲੈ ਕੇ ਫਟ ਪੈਣ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੱਲ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਸ਼ਰਤ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਦਬਾਉਣ ਦੀ ਬਜਾਏ ਉਸ ਦੇ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਸਾਡਾ ਟੀਚਾ ਜਨਤਕ ਭਰੋਸਾ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਕਿ ਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਹਾਲਾਤ ਦਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸੂਚਕ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਕਤੰਤਰ ਵਿੱਚ, ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਜਾਇਜ਼ਤਾ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਜਨਤਕ ਭਰੋਸੇ ਅਤੇ ਹਮਾਇਤ ਉਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਅਕਸਰ ਹੀ ਵਧੀਆ ਸ਼ਾਸਨ ਦੇਣ ਦੀ ਇਸ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਪ੍ਰਸੰਗ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਕੁਸ਼ਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਜਨਤਕ ਸੰਸਥਾਨ ਉਹ ਬੁਨਿਆਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਉੱਤੇ ਜਨਤਕ ਭਰੋਸੇ ਦੀ ਕਹਾਣੀ ਉਸਾਰੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਵਿੱਚ ਜਨਤਾ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਪੈਦਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਤਿਹਾਸ ਗਵਾਹ ਹੈ ਕਿ ਜਨਤਕ ਅਸੰਤੋਸ਼ ਨੇ ਅਕਸਰ ਹੀ ਕਈ ਨਿਜ਼ਾਮਾਂ ਦੇ ਵਿਰੋਧ ਦੀਆਂ ਕਹਾਣੀਆਂ ਲਿਖੀਆਂ ਹਨ, ਲੋਕਤੰਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਕ ਸਹਿਜ ਅਤੇ ਸ਼ਾਂਤਮਈ ਬਦਲਾਅ ਲਿਆਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗ਼ੈਰ ਲੋਕਤੰਤਰਿਕ ਨਿਜ਼ਾਮਾਂ ਦਾ ਹਿੰਸਕ ਅਤੇ ਆਕਸਮਿਕ ਭੋਗ ਪਾਇਆ ਹੈ। ਪਰੰਤੂ, ਜਨਤਕ ਅਸੰਤੋਸ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਭੰਵਰ ਵਿੱਚ ਉਬਾਲੇ ਮਾਰਦਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ-ਜਿਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਨਮ ਲੈਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਸੰਤੋਸ਼ ਵੀ ਵਧਦਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਕਤੀਸ਼ਾਲੀ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਪਰ ਇਹ ਚੁਨੌਤੀ ਜਟਿਲ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਬਹੁ-ਵਿਧਾਈ ਧਿਆਨ ਅਤੇ ਬਹੁ-ਪਰਤੀ ਦਖਲ ਅੰਦਾਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਬਿੰਦੂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ (ੳ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਲਈ ਸਥਾਨ ਬਣਾ ਕੇ ਸਮਾਂ ਰਹਿੰਦਿਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਕੜ ਵਿੱਚ ਲੈਣਾ, (ਅ) ਵਿਆਪਕ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਕੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੱਲ, ਅਤੇ (ੲ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜੜ੍ਹ

ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੁਕਤ ਸ਼ਾਸਨ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਬਦਲਵੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾਗਤ ਸੁਧਾਰਾਂ ਉਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ। ਸਵਾਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਦੀ ਉਤਪਤੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸਮਝੀਏ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਚੁਨੌਤੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕਰੀਏ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪੇਚੀਦਗੀ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਅਤੇ ਰੋਕਥਾਮ ਦੀਆਂ ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਟਿਲਤਾ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਅਨੁਮਾਨ ਲਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਬਹੁਤ ਅਹਿਮੀਅਤ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਸਨ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਸਭ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰ, ਰਾਜ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੇ ਪੱਧਰ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੰਤਰਾਲੇ, ਵਿਭਾਗ ਅਤੇ ਸੰਗਠਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਜਦੋਂ ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਹਟ ਕੇ ਨਿੱਜੀ ਖੇਤਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੱਭਿਆ ਸਮਾਜ ਦੇ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਵੱਲ ਚਲੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਵਧਦੀਆਂ ਹਨ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਫਸੇ ਹਿਤ ਧਾਰਕਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨ ਘਾੜੇ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕ, ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਮਾਲਕ, ਨਿਯਮਕ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਰਤੋਂਕਾਰ ਅਤੇ ਸ਼ਹਿਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੰਵਿਧਾਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਹੱਕਾਂ ਦੇ ਧਾਰਕ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਯੁਕਤੀ, ਕੰਮ ਦੇ ਹਾਲਾਤ, ਉਜਰਤਾਂ, ਭੱਤਿਆਂ, ਸੇਵਾ ਹਾਲਾਤ, ਨੌਕਰੀ ਤੋਂ ਹਟਾਉਣ ਜਾਂ ਕੰਮ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਧੇਰੇ ਮਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਅਨੇਕ ਵਿਕਾਸ ਯੋਜਨਾਵਾਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਅਮਲ, ਮਿਥੇ ਹੋਏ ਮੁੱਦਿਆਂ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਲਾਭ ਤਬਦੀਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਇਹ ਸਿਹਤ, ਸਿੱਖਿਆ ਜਾਂ ਦੂਜੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਬੈਂਕਾਂ, ਸੰਚਾਰ ਆਦਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਪਾਤਰਤਾ ਨਾ ਮਿਲਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੁੱਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦੇ ਇਕੋ ਜਿਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਿਸਮ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਸਿੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਫੀਸ ਦੇ ਰਿਫੰਡ, ਬਦਲੀ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰਾਂ, ਡਿਗਰੀਆਂ, ਇਮਤਿਹਾਨਾਂ, ਨਤੀਜਿਆਂ, ਵਜ਼ੀਫਿਆਂ, ਖੋਜ ਫੰਡ, ਅਧਿਆਪਕਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਹੋਰ ਹਾਲਾਤ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਹਿਤਧਾਰਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ - ਵਿਦਿਆਰਥੀ, ਦਾਖਲਾ ਚਾਹੁਣ ਵਾਲੇ, ਅਧਿਆਪਕ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕ, ਨਿਯਮਕ ਜਾਂ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸੰਸਥਾਨ ਆਦਿ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਦੇ-ਕਦੇ ਹਿਤ ਆਪਸ ਵਿੱਚ ਟਕਰਾਉਂਦੇ ਵੀ ਹਨ।

ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਾਲਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ - ਲਾਭਾਂ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਝਗੜਾ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ, ਸ਼ਕਤੀ ਦੇ ਦੁਰਉਪਯੋਗ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਗਲਤ ਫੈਸਲੇ, ਪੱਖਪਾਤ, ਵਿਤਕਰਾ, ਕ੍ਰਿਸਟਾਚਾਰ ਜਾਂ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ। ਇਹ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਇਕ ਸਮੂਹ ਦੀਆਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤ ਦੇ ਕਾਰਨ ਇਕੱਠੀਆਂ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਲਿੰਗ, ਜਾਤ ਜਾਂ ਕਬਾਇਲੀ ਪਛਾਣ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਤ ਵਿਤਕਰੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਔਰਤਾਂ, ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਜਾਤੀਆਂ ਅਤੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਜਨਜਾਤੀਆਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹੱਕਾਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਾਲ ਦਰ ਸਾਲ ਵਧੀਆਂ ਹਨ। ਸਭਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜੋ ਸਾਂਝੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਕਸਰ ਕਾਫੀ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਜਾੜੇ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਰ



ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੰਗਲਾਂ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣ ਵਾਲਿਆਂ, ਅੰਗਹੀਣਾਂ, ਨੌਕਰੀ ਮੰਗਣ ਵਾਲਿਆਂ, ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ, ਅਧਿਆਪਕਾਂ, ਸਰਕਾਰੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ, ਹੱਥਖੋੜੀ ਬੁਣਕਾਰਾਂ, ਫੜੀ ਵਾਲਿਆਂ ਹੱਥੀ ਮੈਲਾ ਢੋਣ ਵਾਲਿਆਂ, ਕਰਦਾਤਿਆਂ ਆਦਿ ਦੇ ਸਮੂਹ/ ਸਮੂਹਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਸਕੀਮਾਂ ਦੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀਆਂ ਜਾਂ ਗਰੀਬਾਂ, ਬੇਰੋਜ਼ਗਾਰ, ਵਿਧਵਾਵਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨਦੇਹੀ ਵਾਲੇ ਸਮੂਹਾਂ, ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਜਾਂ ਖਪਤਕਾਰਾਂ - ਮੋਬਾਈਲ ਵਰਤੋਂਕਾਰ, ਬੀਮਾ ਧਾਰਕਾਂ, ਪਾਣੀ, ਬਿਜਲੀ ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀਆਂ ਵੀ ਨਜ਼ਰ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਸਮੂਹ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਵੀ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਦੇ-ਕਦੇ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਸਮਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਫਿਰ ਵੀ, ਇਹ ਅਕਸਰ ਸਮੂਹਿਕ ਨਿਵਾਰਣ ਜਾਂ ਨੀਤੀਗਤ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਦਰੁਸਤੀ ਵਾਲੇ ਕਦਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰੋਕਥਾਮ ਦੀਆਂ ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ ਵੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਤੰਤਰਾਂ ਦੀ ਉਤਪਤੀ

ਆਜ਼ਾਦੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਭਾਰਤ ਨੇ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਲਗਾਤਾਰ ਵਧਦਾ ਦਬਾਅ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਕਿਉਂਕਿ ਰਾਜਨੀਤਕ ਨਿਸ਼ਚਾ

ਨੂੰ ਰਾਜਸੀ ਹਮਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕਈ ਬਦਲਾਵਾਂ ਨਾਲ ਦੋ ਚਾਰ ਹੋਣਾ ਪਿਆ। ਸਰਕਾਰ ਤੋਂ ਵਧਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਨਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਵੇਖ, ਅਸੰਤੋਸ਼ ਨੂੰ ਕਾਬੂ ਕਰਨ ਲਈ ਤੰਤਰਾਂ ਦੇ ਭਾਲਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਣ ਲੱਗੀ। ਸੱਠਵਿਆਂ ਦੇ ਅੱਧ ਤੱਕ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸੁਧਾਰ ਰਾਜਨੀਤਕ ਚਰਚਾ ਦਾ ਅਹਿਮ ਹਿੱਸਾ ਬਣ ਗਏ। ਪਰ, ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮੁਹਿੰਮ ਨੂੰ ਬਲ 1987 ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਮੰਤਰੀਆਂ ਦੀ ਕਾਨਫਰੰਸ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਲਈ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕ ਮੁਖੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੀ ਕਾਰਜ ਯੋਜਨਾ ਅਪਣਾਉਣ ਨਾਲ ਮਿਲਿਆ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜੀਅ ਤੋੜ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜਿਸ ਦਾ ਮੁੱਖ ਟੀਚਾ 3 ਮੁੱਖ ਤੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨਾ ਸੀ - ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ, ਸੂਚਨਾ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਾਊਂਟਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ - ਜੋ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਤੇ ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ। ਪਹਿਲੇ ਪੜਾਅ ਦੌਰਾਨ ਇਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਉਤਸ਼ਾਹ ਵੇਖਣ ਨੂੰ ਮਿਲਿਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਵਲੋਂ

ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਅਨੇਕ ਹੁਕਮ ਦਿੱਤੇ ਗਏ। ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ 'ਸੇਵੋਤਮ' ਮਾਡਲ ਦਾ ਵੀ ਪੁਰਾ ਸੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਅਤੇ ਇਹ ਨਤੀਜਾ ਢਾਂਚਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਬਦਲਾਅ ਕਾਰਕ ਜੋ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਅਹਿਮ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਪੈਮਾਨਾ ਬਣ ਗਏ। ਭਾਰਤ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰਾਂ ਦੀ ਉਤਪਤੀ ਦੇ ਦੋ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮੀਲ ਪੱਥਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ, ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ (ਜਿਸ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਰਸਮੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਇਕ ਮਨੋਨੀਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ) ਅਤੇ ਚੋਣਵੇਂ ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਡੀ ਪੀ ਜੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕਰਨਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਾ ਨਾਲ ਵਿਆਪਕ ਵਾਹ ਵਾਸਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਵੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਵੈੱਬ ਆਧਾਰਤ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ) ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ - ਇਹ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਲਗਭਗ 94 ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ, ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਰਲ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ। ਇਸ ਨਾਲ ਉਮੀਦ ਜਾਰੀ ਕਿ ਲੋਕ ਕਿਤੇ ਵੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰਵਾ ਸਕਣਗੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵੀ ਜਾਣ ਸਕਣਗੇ। ਇਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਅਸਾਨ ਹੋ ਗਿਆ ਅਤੇ ਦਖਲਾਂ, ਦਰੁਸਤੀ ਅਤੇ ਰੋਕਥਾਮ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਰਾਹ ਵੀ ਪੱਧਰਾ ਹੋ ਗਿਆ।

2008 ਵਿੱਚ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਤੇ ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਵੇਖਿਆ ਗਿਆ ਕਿ ਢੁੱਕਵੇਂ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਮਾੜੀ ਪ੍ਰਤਿਬਧਤਾ ਕਰਕੇ ਇਹ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਅਪ੍ਰਭਾਵੀ ਰਹੀ। ਕੁੱਝ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਤੋਂ ਵੀ ਅਣਜਾਣ ਪਾਏ ਗਏ। ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ



ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਮਲੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਦਬਾਅ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪਿਆ। ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਨੂੰ ਜਵਾਬਦੇਹ ਬਣਾਉਣ ਦੀਆਂ ਵੱਡੀਆਂ ਆਸਾਂ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਪਰ, ਇਹ ਤੰਤਰ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਦੀ ਕਮੀ, ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਅਤੇ ਜਨਤਾ ਦੇ ਭਰੋਸੇ ਦੇ ਘੱਟ ਪੱਧਰ ਕਾਰਨ ਘੱਟ ਹੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਆਇਆ। ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਸਮਰੱਥਾ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਉਸ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਕੋਈ ਖ਼ਾਸ ਤਰੱਕੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ। ਸਾਰੇ ਯਤਨਾਂ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਇਕ ਔਖੀ ਚੁਨੌਤੀ ਬਣਿਆ ਰਿਹਾ।

ਉੱਭਰ ਰਿਹਾ ਦ੍ਰਿਸ਼

ਸਾਲ ਦਰ ਸਾਲ, ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਤੇਜ਼ ਫੈਲਾਅ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੀ ਵੱਧਦੀ ਹੋਈ ਪਹੁੰਚ, ਤੰਤਰ ਬਾਰੇ ਵਧਦੀ ਹੋਈ ਜਾਗਰੂਕਤਾ, ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਕਈ ਗੁਣਾ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਦੂਜੇ ਸਹਾਇਤਾ ਤੰਤਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਪੀ ਆਰ ਏ ਜੀ ਏ ਟੀ ਆਈ ਮੈਚ ਅਤੇ ਸ਼ੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਕਾਰਨ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਿੱਚ ਦੁਬਾਰਾ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਅਤੇ ਡੀ ਪੀ ਜੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਪੀ ਐੱਮ ਓ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਇਕ ਅਹਿਮ ਨੋਡਲ ਏਜੰਸੀ ਬਣ ਗਿਆ ਹੈ। 2014 ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵਿੱਚ ਸੱਤ ਗੁਣਾ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਗੱਲ ਉਤੇ ਸੁਆਲ ਖੜ੍ਹਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ

ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਾਂ ਤੰਤਰ ਵਿੱਚ ਵਧਦੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਕੇ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਯਤਨ ਹੋਏ ਹਨ, ਇਹ ਨੋਟ ਕਰਨਾ ਬਣਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ 40 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਨ - 23 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਵਿੱਚ ਮੰਤਰਾਲੇ ਨਾਲ ਅਤੇ 17 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਮੰਤਰਾਲੇ ਨਾਲ। ਨਿਪਟਰੇ ਦੀ ਕੁੱਲ ਦਰ ਵੀ ਕਾਫੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਰਹੀ ਹੈ - 97 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁੱਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਦਰ ਅਤੇ ਲਏ ਗਏ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਕੁੱਝ ਵਾਧਾ ਘਾਟਾ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਫਰਕ ਦੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨਾਲ ਸੁਧਾਰ ਦੀਆਂ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ ਉਤੇ ਰੋਸ਼ਨੀ ਪਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਮੁੱਦਾ ਅਧਾਰਤ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਵੀ ਲਾਭਕਾਰੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਪੋਰਟਲ ਤੇ ਦਰਜ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ ਢੁੱਕਵੀਂ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਜਿਸ ਲਈ ਵਿਆਪਕ ਵਰਗ ਦੀ ਬਜਾਇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਰਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਜਿਸ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਨੋਡਲ ਏਜੰਸੀਆਂ ਵਲੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜਿਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਮੁੱਦਿਆਂ ਦਾ ਪੁਨਰ ਵਰਗੀਕਰਨ ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਪੱਧਰ ਉਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਆਨਲਾਈਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸਮੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਵਾਸਤਵਿਕ ਕਿਸਮ ਪਛਾਣੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਪੱਧਰ ਉਤੇ ਉਤਸੁਕਤਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨਜ਼ਰ ਆ ਰਹੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ

ਬਣਾਇਆ ਜਾਏ ਕਿ ਬਕਾਇਆ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਿਵੇਂ ਘੱਟ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਸਮਾਂ ਘਟਾ ਕੇ ਇਕ ਮਹੀਨਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ। 23 ਮਾਰਚ 2016 ਨੂੰ ਪੀ ਆਰ ਏ ਜੀ ਏ ਟੀ ਆਈ ਸੰਵਾਦ ਦੌਰਾਨ, 20 ਸਰਵੇਚ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ ਲਈ ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਵਲੋਂ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਦਾ ਮੁੱਦਾ ਵਿਚਾਰਿਆ ਗਿਆ। ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਇਕਸੁਰਤਾ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੋ ਸਕੇ। ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਵਲੋਂ ਇਹ ਵੀ ਵੇਖਿਆ ਗਿਆ ਕਿ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਲੋਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕਾਫੀ ਸਮਾਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨੋਡਲ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਸੀ ਰੱਖਦੀਆਂ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੀ ਸਹਾਇਕ/ਅਧੀਨ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਲੋਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਸਨ, ਜਿਸ ਦੇ ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਲੰਬਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਵਧਦਾ ਗਿਆ। ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਕਿ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਉਹ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪੰਜ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਹਾਇਕ, ਅਧੀਨ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਏਸ ਮੁਤਾਬਕ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਇਹ ਵਾਕਈ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਯੋਗ ਹੈ। ਪਰ ਜ਼ਮੀਨੀ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਸੱਚਾਈ ਉਹ ਨਹੀਂ ਜੋ ਪੋਰਟਲ ਤੋਂ ਨਜ਼ਰ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।

ਨਿਵਾਰਣ ਬਨਾਮ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਇਨ੍ਹਾਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕਾਹਲ ਵਿੱਚ, ਕੁੱਝ ਵਿਭਾਗਾਂ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਲੋਂ ਇਹ ਕਹਿ ਕੇ ਲਗਾਤਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀ, ਜਾਂ ਕਦੇ ਕਦਾਈਂ ਕਿਸੇ ਅਧੀਨ ਦਫ਼ਤਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਕੁੱਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਉਸ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਏ ਜਿਸ ਖਿਲਾਫ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਕਈ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਹ ਸਲਾਹ ਦੇ ਕੇ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਪੋਰਟਲ ਉੱਤੇ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਮੇਟੀ ਕੋਲ ਲੈ ਕੇ ਜਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਦੇ ਪੋਰਟਲ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਇਕ ਸੀਮਤ ਨਮੂਨੇ ਦੇ ਹਾਲੀਆ ਮੁਲਾਂਕਣ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹਨ, ਸਾਰੇ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਤੇ ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਇਕ ਵਿਆਪਕ ਅਧਿਐਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਅਸਲ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਜਿਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਵੀ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਉਥੇ ਵੀ ਇਹ ਪੁੱਛਤਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਮੁਤਾਬਕ ਸੀ ਜਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਅਧਿਕਾਰਕ ਪੱਖ ਨੂੰ ਹੀ ਮੁੜ ਤੋਂ ਦੁਹਰਾਅ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਹੀ ਇਸ ਉੱਤੇ ਚਾਨਣਾ ਪਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਵਲੋਂ ਵੀ ਇਹ ਫਿਕਰ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਿ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦਾ ਵੀ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਲੱਗਾ - ਇਸ ਵਲੋਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੇ ਠੋਸ ਅਤੇ ਯੋਗ ਕਾਰਨ, ਦੱਸਣ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਵੀ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ। ਪਰ, ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਹਾਲੇ ਵੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ।

ਸੰਖੀ ਪਹਿਲ

ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬਹੁ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਦੀਆਂ ਹਨ - ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਅਤੇ ਦਿੱਲੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਕੀ ਕੁੱਝ ਰਾਜਾਂ ਵਲੋਂ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਗਰੰਟੀ ਐਕਟ ਅਪਣਾਉਣ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਧੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਘੱਟ ਹੋਈਆਂ ਹਨ? ਕੀ ਕੁੱਝ ਰਾਜਾਂ ਵਲੋਂ ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਵੱਲ ਵੇਖਣ ਦਾ ਰੁਖ਼ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ?

ਜਾਂ ਇਹ ਬਦਲਾਅ ਮਸਲੇ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰ ਦੀ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕਤਾ ਦੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਤੋਂ ਵੇਖਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਵੀ ਅਹਿਮ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਕੀ ਰਾਜਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਨਹੀਂ, ਅਤੇ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਜਵਾਬ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਦਾ ਨਾਲ ਦੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਾਡਾ ਹਾਲੀਆ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਨੇਕ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਆਖਿਆ ਗਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੱਗੇ ਭੇਜਣ ਦੀ ਬਜਾਇ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੋਈ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਇਆ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਅਹਿਮ ਹੈ ਕਿ ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਬਿਨਾਂ ਸੰਘਵਾਦ ਦੀ ਕਿਸਮ ਉੱਤੇ ਸੱਟ ਮਾਰਿਆਂ, ਜਨਤਾ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਏ। ਪੋਰਟਲ ਉੱਤੇ ਰਾਜਾਂ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਛੱਡੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਪਰ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕੇਂਦਰ ਦੀ ਸਹਾਇਕ ਸ਼ਿਮੇਵਾਰੀ ਛੱਡੀ ਨਹੀਂ ਜਾ ਸਕਦੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਦਾ ਝਗੜਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ ਨਤੀਜਾ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਨਜ਼ਰ ਆਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਦਾ ਨਿੱਜੀ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ

ਜਿਥੇ ਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਬਦਲਦੇ ਪੱਖਾਂ ਕਰਕੇ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸ਼ਿਮੇਵਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਉਥੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਤੰਤਰ ਜ਼ਰੂਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਹੱਕ ਦਾਅ ਉੱਤੇ ਨਾ ਲੱਗਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਕੁੱਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਕ ਪ੍ਰਾਧਿਕਰਨਾਂ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਦੀ ਖੁਦਮੁਖਤਿਆਰੀ ਉੱਤੇ ਸਵਾਲ ਖੜ੍ਹੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਨਿਯਮਕ ਤੇ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਰਤੋਂਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੱਲ ਦੇਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਉੱਤੇ ਅਸਰ

ਪਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਪਰ, ਖੁਦਮੁਖਤਿਆਰੀ ਦੀਆਂ ਵੀ ਨਿਯਮਕ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਆਪਣੀਆਂ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਨਾਲ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਦੀ ਜਨਤਕ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦਾ ਨਿਰਵਾਹ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਬਣਾ ਕੇ ਹਾਸਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੇ ਤਰਕ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਲਈ ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਕਰਨ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਘੱਟ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲਿਆਂ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਦੇ ਮੁੱਦੇ

ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਟਿਲ ਮੁੱਦੇ ਅਤੇ ਅਤਿਵਿਆਪੀ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਨਿਯਮ, ਨਿਯਮਕਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰਾਂ ਅਤੇ ਢੁੱਕਵੇਂ ਤੰਤਰਾਂ ਲਈ ਹੱਲ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਦਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਹੋਰ, ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਇਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦਰਮਿਆਨ ਤਾਲਮੇਲ ਦਾ ਮੁੱਦਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਬਜਾਇ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਲਾਂਭੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਪੀੜਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਕੋਲ ਭੱਜਦੇ ਰਹਿਣ, ਅਜਿਹੇ ਤਾਲਮੇਲ ਵਾਲੇ ਹੁੰਗਾਰਿਆਂ ਲਈ ਢੁੱਕਵੇਂ ਤੰਤਰਾਂ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਇੱਛਤ ਹੈ। ਇਸ ਜਟਿਲਤਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ, ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਢੁੱਕਵੇਂ ਪੱਧਰਾਂ ਉੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰਾਂ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਕਤਾ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦਾ ਢੁੱਕਵਾਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਤੰਤਰ ਦੇ ਵਿਕੇਂਦਰੀਕਰਨ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਸੋਖ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਪਰ ਇਸ ਨਾਲ ਸਥਾਨਕ ਪੱਖਪਤਾ ਅਤੇ ਦੋਸ਼ੀਆਂ ਵਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਜਿਹੇ ਮੁੱਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕੋਈ ਖੁਦਮੁਖਤਿਆਰ ਢਾਂਚਾ ਮੌਜੂਦ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਅਪੀਲ ਕਰਨ ਦੀ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ ਹੋਵੇ। ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਆਨਲਾਈਨ ਤੰਤਰ ਇਸ ਚੁਨੌਤੀ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਵਲੋਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨੱਠ ਭਜਾਈ ਦੇ ਹਾਲਾਤ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵੀ ਵਧੇਗੀ

ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇਗੀ। ਪਰ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਕਤਾ ਹਾਲੇ ਵੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਉੱਤੇ ਨਿਰਭਰ ਹੈ। (ੳ) ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਮੁੱਦੇ ਅਤੇ ਪੜ੍ਹਨ ਲਿਖਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਮੁੱਦੇ ਕਿਵੇਂ ਹੱਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ, (ਅ) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਤੰਤਰ ਕਿਵੇਂ ਉਸਾਰੇ ਜਾਣ ਤਾਂ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਹੀ ਨਿਵਾਰਣ ਨਾ ਸਮਝ ਲਿਆ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਲਈ ਲੋੜ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਹੈ ਕਿ ਨਾਲ ਹੀ ਨਾਲ ਦੂਸਰੇ ਤੰਤਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਲੋਕ ਅਦਾਲਤਾਂ, ਜਨ ਸੁਣਵਾਈ, ਸਮਾਜਿਕ ਆਡਿਟ, ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੀ ਪੀ ਜੀ ਆਰ ਏ ਐੱਮ ਐੱਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇਕ ਮੌਕੇ ਵਜੋਂ

ਭਾਵੇਂ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰਾਂ ਅਤੇ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਉੱਤੇ ਚਾਨਣਾ ਪਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਇਹ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦਾ ਮੌਕਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ, ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਇਹ ਜਨਤਕ ਅਸੰਤੋਸ਼ ਦਾ ਰੂਪ ਲੈ ਕੇ ਫਟ ਪੈਣ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੱਲ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਸ਼ਰਤ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਆਵਾਜ਼ ਨੂੰ ਦਬਾਉਣ ਦੀ ਬਜਾਇ ਉਸ ਦੇ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਸਾਡਾ ਟੀਚਾ ਜਨਤਕ ਭਰੋਸਾ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪਕੜਨਾ ਅਤੇ ਢੁਕਵਾਂ ਮੁਲਾਂਕਣ ਜਨਤਕ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੇ ਢੁੱਕਵੇਂ ਹੱਲ ਦਾ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪਿੱਤਰੀ ਪੁਰਾਣੀ ਪਹੁੰਚ ਕਈ ਵਾਰ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੀ ਪਹੁੰਚ ਨਾਲੋਂ ਘੱਟ ਅਸਰਦਾਇਕ ਸਾਬਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਸੰਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਜਾਂ ਨੀਤੀਗਤ ਸੁਧਾਰ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ ਲਈ ਜਨਤਕ ਕੋਲੋਂ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਮਨ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹਿਤਧਾਰਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ

ਜਾਂ ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਵੀ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੁਧਾਰ ਦੇ ਸੰਭਵ ਤਰੀਕਿਆਂ ਉੱਤੇ ਰੋਸ਼ਨੀ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕਿਉਂਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਅੜਿੱਕੇ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਅਤੇ ਸੱਤਾ ਢਾਂਚਿਆਂ ਤੋਂ ਆਉਂਦੇ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਸੰਚਾਰ ਤੇ ਗੈਰ ਰਸਮੀ ਚੈਨਲਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉੱਤੇ ਗੌਰ ਕਰਨਾ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਜੋ ਸੁਸ਼ਾਸਨ ਦੇ ਬੇਹਤਰ ਪੜਾਅ ਉੱਤੇ ਪੁੱਜਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਦਾ ਮਤਲਬ - ਭਾਵੇਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਗਠਨ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਇਸ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸ਼ਾਸਨਾਤਮਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਉੱਤੇ ਚਾਨਣਾ ਪਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਇਥੇ ਸਾਵਧਾਨੀ ਦੇ ਸ਼ਬਦ ਆਖਣ ਦੀ ਵੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਦਾ ਸਾਨੂੰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਤਲਬ ਨਹੀਂ ਕੱਢਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਕਿਉਂਕਿ ਅਜਿਹਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਦੇ ਤੰਤਰਾਂ ਦੀ ਘਾਟ, ਬਦਲਾਖੋਰੀ ਦੇ ਡਰ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਵਾਉਣ ਪ੍ਰਤਿ ਜਨਤਕ ਭਰੋਸੇ ਦੀ ਕਮੀ ਕਰਕੇ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬਦਲਾਖੋਰੀ ਦੇ ਡਰੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲੁਕੀਆਂ ਵੀ ਰਹਿ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਹੱਲ ਦੇ ਮੌਕੇ ਦੀ ਤਲਾਸ਼ ਵਿੱਚ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਅੱਖੋਂ ਪਰੇਖੇ ਵੀ ਰਹਿ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਸਾਧਨਾਂ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਸਿਸਟਮ ਵਲੋਂ ਹੁੰਗਾਰਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਭਰੋਸਾ ਨਾ ਹੋਣਾ ਵੀ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਅੰਤਮ ਚੁਨੌਤੀ ਸ਼ਾਸਨ ਦੀ ਇਕ ਐਸੀ ਸਥਿਤੀ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੈਦਾ ਹੀ ਨਾ ਹੋਣ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੋਰ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਬਹੁਪੱਖੀ ਤੰਤਰਾਂ ਵਾਲੇ ਸੰਸਥਾਨ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਪੂਰਬਕ ਜਾਂਚ ਕਰਕੇ ਦੁਰਸਤਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਰੋਕਥਾਮ ਦੀਆਂ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਇਲਾਜ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

(ਲੇਖਕ ਪ੍ਰੋਫੈਸਰ ਪੋਲੀਟੀਕਲ ਸਾਇੰਸ, ਇੰਡੀਅਨ ਇੰਸਟੀਚੀਊਟ ਆਫ ਪਬਲਿਕ ਐਡਮਨਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਹੈ) e-mail :aroradolly@hotmail.com

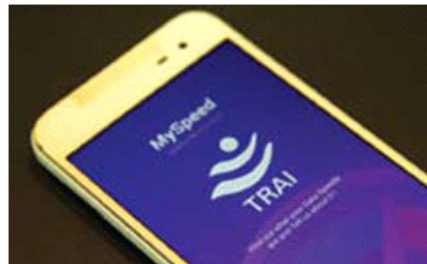
ਨਿੱਜੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ : ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ

 ਉਦੇ ਐੱਸ ਮਹਿਤਾ, ਸਿਧਾਰਥ ਨਰਾਇਣ

ਇਕ ਸੁਖਾਲੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਢਾਂਚੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਸਰਕਾਰ, ਜਿਸ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਮੋਦੀ ਜੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਨੇ 'ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੀ ਕਲਾਂ' ਭਾਵ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਧੀਨ ਸਿਰਫ ਮੌਜੂਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਾਈਜ਼ਡ ਹੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਸਗੋਂ ਕਈ ਨਵੇਂ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰੇਲ ਮੰਤਰਾਲਾ ਦਾ 'ਨਿਵਾਰਣ', ਪੈਟਰੋਲੀਅਮ ਮੰਤਰਾਲਾ, ਤੇਲ ਅਤੇ ਕੁਦਰਤੀ ਗੈਸ ਮੰਤਰਾਲਾ ਦੀ ਈ-ਸੇਵਾ, ਪ੍ਰੋਐਕਟਿਵ ਗਵਰਨੈਂਸ ਅਤੇ ਟਾਈਮਲੀ ਇੰਪਲੀਮੈਂਟੇਸ਼ਨ (ਪ੍ਰਗਤੀ), ਜੋ ਕਿ ਬਹੁਪੱਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚਾ ਹੈ, ਵਗੈਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਹਨ।

ਜਿ ਸ ਵੇਲੇ ਦੇਸ਼ ਆਪਣਾ 69ਵਾਂ ਗਣਤੰਤਰ ਦਿਵਸ ਮਨਾਉਣ ਦੀ ਤਿਆਰੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਇਥੋਂ ਦੇ 1.3 ਅਰਬ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਵਾਰੀ ਫੇਰ ਦੁਨੀਆਂ ਦੇ ਇਸ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੇ ਲੋਕਤੰਤਰ ਦੀ ਸੁੰਦਰਤਾ ਦੀ ਯਾਦ ਆਈ ਹੈ। ਇਕ ਦੇਸ਼ ਜਿਸ ਨੂੰ 'ਲੋਕਾਂ ਦੀ, ਲੋਕਾਂ ਵਲੋਂ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ' ਸਰਕਾਰ ਚਲਾ ਰਹੀ ਹੈ, ਸੱਚਮੁੱਚ ਹੀ ਆਨੰਦ ਮਾਨਣਯੋਗ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਥੋਂ ਦੇ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਜਵਾਬਦੇਹ ਮੰਨਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਮਿਲਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਪਰ ਭਾਰਤ ਦੀ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਅਯੋਗ ਨੌਕਰਸ਼ਾਹੀ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਰ ਹੋਣਾ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਔਸਤ ਭਾਰਤੀ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰ/ਅਤੇ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਵਪਾਰੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੂਰ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸਖਤ ਲੋੜ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੋਕਤੰਤਰ ਦੀ ਸਹੀ ਭਾਵਨਾ ਅਧੀਨ ਕੋਈ ਢੁਕਵਾਂ ਢਾਂਚਾ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਮੌਜੂਦਾ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਾਈਜ਼ਡ ਕੀਤਾ ਹੈ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਰਕਾਰੀ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਗੈਰਾ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ,



ਪਰ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਘੇਰੇ ਵਿੱਚ ਹੈ। ਨਿੱਜੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਨੁਕਸ ਮੌਜੂਦ ਹਨ, ਕਈ ਖੇਤਰਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਟੈਲੀਕਾਮ ਵਿੱਚ, ਕੋਈ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਜਿਸ ਨਾਲ ਹਰ ਖੇਤਰ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਮਹਿਸੂਸ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਟੈਲੀਕਾਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ (ਟਰਾਈ) ਨੂੰ ਇਹ ਅਧਿਕਾਰ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇ।

ਹੁਣ ਤੱਕ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਲੋੜ ਨੂੰ ਬਦਕਿਸਮਤੀ ਨਾਲ ਸਮਝਿਆ ਹੀ ਨਹੀਂ ਜਾ ਸਕਿਆ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਜ਼ੋਰ ਇਸ ਗੱਲ ਉੱਤੇ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਹੀ ਪਹੁੰਚ ਸੀਮਤ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜੋ ਤਕਲੀਫਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਸੋਚਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਭਾਰਤੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਤਿੰਨ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਪਹਿਲੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। ਦੂਜੀ, ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਸਹੀ ਸਥਾਨ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਵੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਬਣ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੀਜੀ ਜੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਕਿਸੇ ਢੁੱਕਵੇਂ ਸਰਕਾਰੀ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਉੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਕਾਮਯਾਬ ਹੋ ਵੀ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ ਦਾ ਵਧੇਰੇ ਖਤਰਾ ਬਣਿਆ ਹੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਭਾਰਤੀ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਰਿਵਾਜ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਿ ਸਰਕਾਰ ਮਸਲੇ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਦੇ ਕਾਬਲ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। ਅਜਿਹਾ ਲੋਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸਭਿਆਚਾਰ ਵਿਕਸਤ ਕਰਕੇ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਉੱਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਕ ਸੁਖਾਲੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਢਾਂਚੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਸਰਕਾਰ, ਜਿਸ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਮੋਦੀ ਜੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਨੇ 'ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦੀ ਕਲਾ' ਭਾਵ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਧੀਨ ਸਿਰਫ ਮੌਜੂਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਡਿਜੀਟਾਈਜ਼ਡ ਹੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਸਗੋਂ ਕਈ ਨਵੇਂ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰੇਲ ਮੰਤਰਾਲਾ ਦਾ 'ਨਿਵਾਰਣ', ਪੈਟਰੋਲੀਅਮ ਮੰਤਰਾਲਾ, ਤੇਲ ਅਤੇ ਕੁਦਰਤੀ ਗੈਸ ਮੰਤਰਾਲਾ ਦੀ ਈ-ਸੇਵਾ, ਪ੍ਰੋਐਕਟਿਵ ਗਵਰਨੈਂਸ ਅਤੇ ਟਾਈਮਲੀ ਇੰਪਲੀਮੈਂਟੇਸ਼ਨ (ਪ੍ਰਗਤੀ), ਜੋ ਕਿ ਬਹੁਪੱਖੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚਾ ਹੈ, ਵਗੈਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਰਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਨਿੱਜੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਆਨਲਾਈਨ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਲਾਭਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਦਾਇਰਾ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਤਕਨਾਲੋਜੀ (ਆਈ ਸੀ ਟੀ) ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਵਧਾ ਕੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ/ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੇ ਕੁੱਝ ਹੱਦ ਤੱਕ ਪਹਿਲੀਆਂ ਦੋ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਉੱਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾ ਲਿਆ ਹੈ, ਪਰ ਤੀਸਰੀ ਚੁਨੌਤੀ, ਭਾਵ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉੱਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਚੁਨੌਤੀ ਅਜੇ ਤੱਕ ਪੂਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੀ। ਇਕ ਬਾਕਾਇਆ ਪਿਆ ਕਾਨੂੰਨ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਕਿ ਇਸ ਚੁਨੌਤੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਹੈ 'ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਬਿੱਲ', ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਿ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਲੋਕ ਪਾਲ ਬਿੱਲ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ



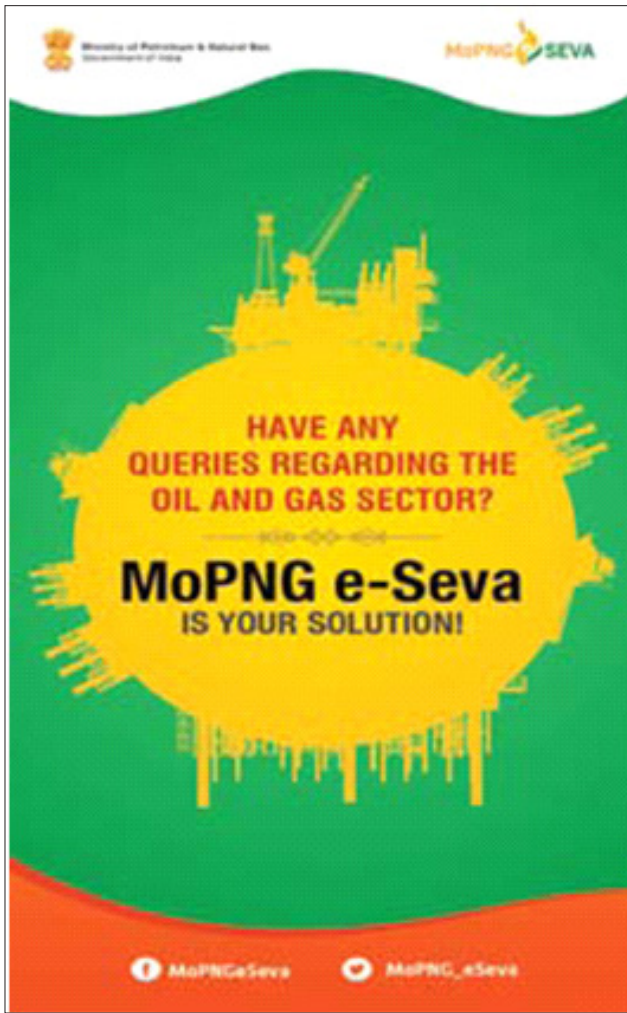
ਹੈ, ਉਹ 2011 ਤੋਂ ਲਟਕ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਸਰਕਾਰ 2015 ਦੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਬਿੱਲ ਉੱਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦੇ ਰਹੀ ਹੈ, ਪਰ ਇਸ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਮਸਲਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਰਿਹਾ ਲਗਦਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਸਵਾਗਤਯੋਗ ਹਨ, ਪਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਢਾਂਚੇ ਅਤੇ ਗਿਆਨ, ਜੋ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਆਨਲਾਈਨ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਕਾਰਨ ਇਕ ਵੱਡੀ ਆਬਾਦੀ ਅਜਿਹੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚਿਆਂ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੀ।

ਇਸ ਲਈ ਇਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕਾਇਮ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਸਕੇ। ਅਜਿਹਾ ਢਾਂਚਾ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਬਿਜਲੀ ਅਤੇ ਇੰਸ਼ੂਰੈਂਸ ਸੈਕਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ ਪਰ ਹੋਰ ਕਈ ਅਹਿਮ ਆਰਥਿਕ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਬਾਕੀ ਹੈ।

ਨਿਪੁੰਨ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਇਕ ਹੋਰ ਬਦਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਸੈਕਟਰਾਂ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤਾਂ ਕਿ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਜਨਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਹਥਿਆਰ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ





ਸਕਣ। ਰੈਗੂਲੇਟਾਂ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇਣ ਪਿੱਛੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਦਲੀਲ ਇਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਸਰਕਾਰ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਵਧੇਰੇ ਨੇੜੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੋਹਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਪੁਲ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੁਣਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਚੁਣੀ ਹੋਈ ਸਰਕਾਰ ਨੇ 5 ਸਾਲ ਲਈ ਰਾਜ ਕਰਨ ਦਾ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਤਵਾ ਹਾਸਿਲ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਯੋਗਤਾ ਵਿਖਾ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਪਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਤਾਂ ਚੁਣੇ ਹੋਏ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਇਸ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਲੋਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਪਰ ਕਈ ਖੇਤਰੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰਜ਼ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਟੈਲੀਕਾਮ ਸੈਕਟਰ ਵਿੱਚ ਟਰਾਈ ਕੋਲ ਅਜਿਹੇ

ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਹੈ। ਆਪਣੀ ਇਸ ਘੱਟ ਸ਼ਕਤੀ ਨੂੰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਟਰਾਈ ਨੇ 2016 ਵਿੱਚ ਇਕ ਸਲਾਹਕਾਰੀ ਪਰਚਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ 'ਟੈਲੀਕਾਮ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਤਕਲੀਫ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ' ਸੰਬੰਧੀ ਸੁਝਾਅ ਮੰਗੇ ਗਏ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿ ਇਕ ਤਿੰਨ ਪੜਾਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚਾ ਇਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋਵੇ। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਫੋਰਮ (ਸੀ ਜੀ ਆਰ ਐੱਫ) ਵਲੋਂ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਅਧੀਨ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਪਰ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਸ ਉਤੇ ਕੋਈ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਜੋ ਪੀੜਤ ਧਿਰ ਹੈ ਅਤੇ

ਜਿਸ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਨਸਾਫ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਉਸ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਤਾਂ ਟੈਲੀਕਾਮ ਡਿਸਪਿਊਟ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਐਂਡ ਐਪੀਲੇਟ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ (ਟੀ ਡੀ ਸੈੱਟ) ਅਤੇ ਫੋਰ ਉਸ ਤੋਂ ਉਪਰ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਵਿਭਾਗ (ਡੀ ਓ ਟੀ), ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਮਾਨੀਟਰਿੰਗ ਸਿਸਟਮ (ਸੀ ਪੀ ਗ੍ਰਾਮਜ਼) ਨੂੰ ਭੇਜਣੀ ਪਵੇਗੀ। ਜਾਂ ਫਿਰ ਅਦਾਲਤ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਲੈਣਾ ਪਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਹੀ ਹਾਲ ਹੋਰ ਖੇਤਰਾਂ ਦਾ ਵੀ ਹੈ।

ਦੇਸ਼ ਦੇ ਵਿਸ਼ਾਲ ਭੂਗੋਲਿਕ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਵੇਖਦੇ ਹੋਏ ਇਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕਾਇਮ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕੇਂਦਰੀ ਅਤੇ ਸੂਬਾਈ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਵੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ (ਡੀ ਓ ਸੀ ਏ), ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੁਵਿਧਾ ਕੇਂਦਰ (ਜੀ ਐੱਸ ਕੇਜ਼) ਜਾਂ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇਖਭਾਲ

ਕੇਂਦਰ, ਜੋ ਕਿ ਵਨ ਸਟਾਪ ਕੇਂਦਰ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਉਹ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਤੇ ਸੂਬਾਈ ਖਪਤਕਾਰ ਹੈਲਪਲਾਈਨਾਂ ਉੱਤੇ ਸਾਂਝੇ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਸਲਾਹ ਮਸ਼ਵਰੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਟ੍ਰੇਡ ਅਮਲਾ ਹੋਣ ਦੀ ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕ ਸੁਵਿਧਾ ਕੇਂਦਰਾਂ ਕੋਲ ਪੀੜਤ ਧਿਰ ਪਹੁੰਚ ਕਰਕੇ ਨਿੱਜੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਵਿਰੁੱਧ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕ ਸੁਵਿਧਾ ਕੇਂਦਰਾਂ ਦੀ ਸਫਲਤਾ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮੁੜ ਚਾਲੂ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸੋਚ ਜੈਪੁਰ ਦੇ ਕੱਟਸ ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ ਵਲੋਂ ਚਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਅਜਿਹੇ ਹੀ ਇਕ ਕੇਂਦਰ ਤੋਂ ਸਾਹਮਣੇ ਆਈ। 18 ਮਹੀਨੇ ਤੱਕ ਚਲੇ ਇਸ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੇਤਰਾਂ ਤੋਂ ਕਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹਾਸਿਲ ਹੋਈਆਂ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ 11 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਤੀ ਖੇਤਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਨ।

ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੋਟਬੰਦੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਡਿਜੀਟਲ ਭੁਗਤਾਨ ਵੱਲ ਤਬਦੀਲ ਹੋਣ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਸਨ। ਇਹ ਅੰਕੜੇ ਜੀ ਐੱਸ ਕੇ ਦੀ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਦੀ ਸਫਲਤਾ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹ ਵਧਾਉਂਦੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਢੰਗਾਂ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਗਏ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਬੈਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵੀ ਮੌਜੂਦ ਸੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵੀ ਮਿਲਣ ਲੱਗੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਖਪਤਕਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹਕਾਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਆਹਮੇ ਸਾਹਮਣੇ ਦੀ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ।

ਝਗੜਾ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਬਦਲਵੇਂ ਢੰਗਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ

ਸਵੈ-ਇੱਛਕ ਸੰਗਠਨ ਵੀ ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਯੋਗਦਾਨ ਦੇ ਸਕਣ। ਅਜਿਹੇ ਸੰਗਠਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਾਨੂੰਨ 1986 (ਕੋਪਰਾ) ਅਧੀਨ ਕਾਇਮ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦਾ ਬੋਝ ਘਟਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਸੂਬਾਈ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਅਤੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੋਰਮ।

ਇਹ ਖਪਤਕਾਰੀ ਅਦਾਲਤਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵਿਚਾਰ 30 ਸਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਉਪਜਿਆ ਸੀ, ਬਾਰੇ ਸੋਚਿਆ ਗਿਆ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਸਿਵਲ ਅਦਾਲਤਾਂ ਦਾ ਸਮਰਪਿਤ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬਦਲ ਬਣਨਗੀਆਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਦੋਸ਼ ਲੱਗਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਵੀ ਸਿਵਲ ਅਦਾਲਤਾਂ ਦੇ ਢੰਗ ਤਰੀਕੇ ਅਪਣਾਉਣੇ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਹਨ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਜੋ ਅੰਕੜੇ ਨਜ਼ਰ ਆਉਂਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਖਪਤਕਾਰੀ ਅਦਾਲਤਾਂ ਨੇ ਆਪਣੀ ਸਥਾਪਨਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਪੁੱਜੇ ਕੁੱਲ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ 86.26 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ, ਸੂਬਾਈ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਿੱਚ 85.67 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਅਤੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਫੋਰਮਾਂ ਵਿੱਚ 92.43 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਮਾਮਲੇ ਸਫਲਤਾ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ਪਰ ਅਧਿਐਨ ਤੋਂ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਵਧੇਰੇ ਕੇਸ ਕੋਪਰਾ ਦੀ ਸਿੱਧੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਂ ਲੰਘਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਬੜੇ। ਬਕਾਇਆ ਪਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਉੱਤੇ ਨਜ਼ਰ ਮਾਰੀਏ ਤਾਂ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ 4 ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੀ ਵਧ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਕਹਾਵਤ 'ਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦਾ ਮਤਲਬ ਨਿਆਂ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਹੈ' ਅਨੁਸਾਰ ਇਹ ਖਪਤਕਾਰੀ ਅਦਾਲਤਾਂ ਵੀ ਭਾਰਤੀ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਉੱਤੇ ਪੂਰਾ ਉਤਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿ ਰਹੀਆਂ

ਹਨ। ਤਾਜ਼ਾ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਿੱਲ 2018, ਜੋ ਕਿ ਕੋਪਰਾ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਲੈਣ ਲਈ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਵਿੱਚ ਇਕ ਕੇਂਦਰੀ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਥਾਰਿਟੀ (ਸੀ ਸੀ ਪੀ ਏ) ਕਾਇਮ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਿ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਸੌਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬਕਾਇਆ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋ ਰਹੇ ਵਧੇਰੇ ਨਾਲ ਸੀ ਸੀ ਪੀ ਏ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਪਤਾ ਲੱਗੇਗਾ, ਪਰ ਇਹ ਵੇਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਅਕਸਰ ਵਧੇਰੇ ਅਸਾਮੀਆਂ ਦੇ ਖਾਲੀ ਰਹਿਣ, ਨਾਕਾਫੀ ਢਾਂਚੇ, ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਟਕਰਾਅ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇਕ ਦੂਜੇ ਵਿਰੁੱਧ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਅਤੇ ਫੰਡਿੰਗ ਦੇ ਦੋਸ਼ ਲਗਾ ਕੇ ਦੂਸ਼ਣਬਾਜ਼ੀ ਕਰਦੀਆਂ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਰਾਜਾਂ ਵਿੱਚ ਵਧੀਆ ਤਾਲਮੇਲ ਕਾਇਮ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਸਕੇ।

ਇਹ ਸਿਰਫ ਕੇਂਦਰ-ਰਾਜ ਟਕਰਾਅ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਸਗੋਂ ਇਕ ਹੋਰ ਵਰਨਣਯੋਗ ਚੁਨੌਤੀ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਬਹੁ-ਵਿਭਾਗੀ ਜਾਂ ਬਹੁ-ਮੰਤਰਾਲਾ ਦਾ ਹੈ ਪਰ ਚੱਲ ਇਕੋ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਈ-ਕਾਮਰਸ ਇਕ ਅਜਿਹੀ ਸਨਅਤ ਹੀ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਖਪਤਕਾਰ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਉੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਭਾਰੀ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ 2014-15 ਵਿੱਚ ਜਿਥੇ 13,812 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਹੋਈਆਂ ਸਨ, 2015-16 ਵਿੱਚ 23,955 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਹੋਈਆਂ ਅਤੇ

2016-17 ਵਿੱਚ 50,767 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪਹੁੰਚੀਆਂ। ਇਸ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਸਰਕਾਰ ਈ-ਕਾਮਰਸ ਕੰਪਨੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਪਹੁੰਚਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇਕ ਸਮਰਪਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਨਹੀਂ ਸੋਚ ਰਹੀ। ਭਾਵੇਂ ਸੀ ਸੀ ਪੀ ਏ ਖਪਤਕਾਰ ਦੀਆਂ ਦੁੱਖ ਤਕਲੀਫਾਂ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਕਾਇਮ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਪਰ ਇਕ ਇਕਹਿਰੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਕਾਰਨ ਈ-ਕਾਮਰਸ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡਿਜੀਟਲ ਤਕਨਾਲੋਜੀ, ਹੋਰਾਫੇਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਹੋਈਆਂ ਹਨ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਟਵਿਟਰ, ਫੇਸਬੁੱਕ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਉੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਨਾਂਹ ਪੱਖੀ ਜਾਇਜ਼ੇ ਆ ਰਹੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇਕ ਚੰਗਾ ਮੌਕਾ ਮੌਜੂਦ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਵੇਖਦੇ ਹੋਏ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਮੋਦੀ ਨੇ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਲਗਾਤਾਰ ਵਧ ਰਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉੱਤੇ ਬੀਤੇ ਦਿਨੀਂ ਚਿੰਤਾ ਪ੍ਰਗਟਾਈ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਮਲ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣ ਸਮੇਂ ਕੀਤਾ। ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਸੁਧਾਰ ਉੱਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਤਾਂ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣ ਸਕੇ।

ਇਹ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੀ ਸੀ ਪੀ ਏ ਬਣਾਉਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਮਰਪਿਤ ਅਤੇ ਸ਼ਕਤੀਸ਼ਾਲੀ ਖੇਤਰੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰ, ਸੁਤੰਤਰ ਓਮਬਡਸਮੈਨ, ਜੀ ਐੱਸ ਕੇ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਅੰਤਰ ਸਰਕਾਰੀ ਅਤੇ ਅੰਤਰ ਮੰਤਰਾਲਾ/ਅੰਤਰ ਵਿਭਾਗ ਤਾਲਮੇਲ ਹੀ ਵਧ ਰਹੀਆਂ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ। ਮੋਦੀ ਦੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਕਲਾ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਆ ਰਹੀਆਂ ਤਿੰਨ ਪੜਾਵੀ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਦੇ ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਪਰਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(ਉਦੇ ਸਿੰਘ ਮਹਿਤਾ, ਡਿਪਟੀ ਐਗਜ਼ੈਕਿਊਟਿਵ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਅਤੇ ਸਿਧਾਰਥ ਨਰਾਇਣ, ਰਿਸਰਚ ਐਸੋਸੀਏਟਸ, ਕੱਟਸ ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ ਹਨ।)

e-mail : usm@cuts.org



ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ

ਵੀ ਆਮੂਥਾਵੱਲੀ

ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਅਤੇ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਔਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਈ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਔਰਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਖਾਤਮੇ ਲਈ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ (ਸੀ ਈ ਡੀ ਏ ਡਬਲਿਯੂ), ਮਿਲੇਨੀਅਮ ਵਿਕਾਸ ਟੀਚਿਆਂ (ਐੱਮ ਡੀ ਜੀ), ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਦੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਵਿਕਾਸ ਟੀਚਿਆਂ (ਐੱਸ ਡੀ ਜੀਜ਼) ਵਿੱਚ ਲਿੰਗਕ ਸਮੂਲੀਅਤ ਸੁਸਾਇਟੀ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਕਈ ਸਕੀਮਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਦਾ ਲਿੰਗਕ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਉੱਤੇ ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਢਾਂਚਾ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਅਮਲ ਦੀ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀਪਨ ਮਾਪਣ ਦਾ ਇਕ ਸੰਕੇਤਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸੰਭਾਵਨਾ ਬਣੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਸ਼ਹਿਰੀ - ਮਿੱਤਰ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਮਨ ਵਿੱਚੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਇਸ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਹਨ। ਸਰਵਉੱਚ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਵਿੱਚ ਦੋ ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੋਡਲ ਏਜੰਸੀਆਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਥਾਪਿਤ ਹਨ :

1. ਅਮਲਾ, ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਪੈਨਸ਼ਨ ਮੰਤਰਾਲੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ ਅਤੇ
2. ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਡਾਇਰੈਕਟੋਰੇਟ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ, ਜਿਸ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕੇਂਦਰੀ ਸਕੱਤਰ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਕਮੇਟੀ ਭਾਰਤ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਢਾਂਚੇ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਂਦੀ ਹੈ।

ਵਿਭਾਗ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਪੁੱਜੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ



ਦੇ ਅਧਾਰ ਉੱਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੋਂ ਕਿ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਈਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰ ਕੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੇ ਸਿਰਫ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਂ, ਕਮਰਾ ਨੰਬਰ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਵਗੈਰਾ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਰਿਸੈਪਨ ਉੱਤੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਢੁਕਵੀਆਂ ਥਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਲਿਖਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਔਰਤਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਈ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਔਰਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਖਾਤਮੇ ਲਈ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ (ਸੀ ਈ ਡੀ ਏ ਡਬਲਿਯੂ), ਮਿਲੇਨੀਅਮ ਵਿਕਾਸ ਟੀਚਿਆਂ (ਐੱਮ ਡੀ ਜੀ), ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਦੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਵਿਕਾਸ ਟੀਚਿਆਂ (ਐੱਸ ਡੀ ਜੀਜ਼) ਵਿੱਚ ਲਿੰਗਕ ਸਮੂਲੀਅਤ ਸਮਾਜ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਕਈ ਸਕੀਮਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਦਾ ਲਿੰਗਕ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਉੱਤੇ ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਮਹਿਲਾ ਅਤੇ ਬਾਲ ਵਿਕਾਸ ਵਿਭਾਗ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਮੰਤਰਾਲਾ ਨੇ ਲਿੰਗਕ ਬਰਾਬਰੀ ਅਤੇ ਬਾਲ ਸੈਕਸ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਬੱਚੀਆਂ ਨੂੰ ਮਾਰ ਦੇਣ ਦੀ ਬੁਰਾਈ ਦੇ ਖਾਤਮੇ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਇਆ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੇ ਬੱਚਿਆਂ, ਔਰਤਾਂ, ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਅਤੇ ਤੀਸਰੇ ਲਿੰਗ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਹ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਕੀਮਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਮਕਾਜੀ ਔਰਤਾਂ ਲਈ



ਸਰਕਾਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਸਹੀ ਢੰਗਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਮੰਗ ਵੀ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿ ਸਨਮਾਨ ਨਾਲ ਜਿਊਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਰਾਖੀ ਹੋ ਸਕੇ। ਪਰ 'ਨਿੱਜੀ' ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਹਿੰਸਾ 'ਨਿੱਜੀ ਵਿਅਕਤੀਆਂ' ਜਾਂ 'ਗੈਰ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਅਕਤੀਆਂ' ਵਲੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਨਿਆਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਇਹ ਵੱਡੀ ਸਮੱਸਿਆ ਬਣ ਕੇ ਸਾਡੇ ਸਾਹਮਣੇ ਉੱਭਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ 'ਨਿੱਜੀ' ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਹਿੰਸਾ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਅਹਿਤਿਆਤੀ ਕਦਮ ਵੀ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਹੋਸਟਲ ਕਾਇਮ ਕਰਕੇ, ਵਨ ਸਟਾਪ ਸੈਂਟਰ ਖੋਲ੍ਹ ਕੇ, ਥੋੜ੍ਹੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਰਹਿਣ ਲਈ ਟਿਕਾਣੇ ਬਣਾ ਕੇ, ਓਲਡ ਏਜ ਹੋਮਜ਼ ਬਣਾ ਕੇ ਅਤੇ ਮਹਿਲਾਵਾਂ, ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਲਈ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਚਾਲੂ ਕਰਨ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ।

ਵਿਭਾਗ ਵਲੋਂ ਕਈ ਸਮਾਜਿਕ ਕਾਨੂੰਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਕਾਨੂੰਨ 2005, ਦਾਜ ਰੋਕੂ ਕਾਨੂੰਨ 1961, ਬਾਲ ਵਿਆਹ ਰੋਕੂ ਕਾਨੂੰਨ 2006, ਕੰਮ ਵਾਲੀਆਂ ਥਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਔਰਤਾਂ ਦਾ ਜਿਨਸੀ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਕਾਨੂੰਨ 2013, ਮਾਤਾ ਪਿਤਾ ਅਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਸਾਂਭ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਭਲਾਈ ਕਾਨੂੰਨ 2007 ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਹ ਕਾਨੂੰਨ ਮਹਿਲਾਵਾਂ, ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਭਾਰਤੀ ਸੰਵਿਧਾਨ ਅਧੀਨ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ।

ਭਾਰਤ ਦੇ ਸੰਵਿਧਾਨ ਦੀ ਧਾਰਾ 15 (1) ਅਤੇ (3) ਅਧੀਨ ਸਭ ਲਈ ਬਰਾਬਰੀ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਧਾਰਾ 14 ਵਿੱਚ ਬਰਾਬਰੀ ਦੀ ਅਹਿਮ ਉਪਧਾਰਾ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਥੇ ਧਾਰਾ 15 ਅਧੀਨ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਸੰਵਿਧਾਨ ਰਾਜ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਔਰਤਾਂ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਹਾਂ-ਪੱਖੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਤਾਂ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣ ਸਕੇ ਕਿ ਧਾਰਾ 14 ਅਧੀਨ ਜੋ

ਬਰਾਬਰੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਮਿਲਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ਉਹ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਧਾਰਾ 21 ਅਧੀਨ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਧਾਰਾ 14 ਅਧੀਨ ਜੋ ਬਰਾਬਰੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਮਿਲਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ਉਹ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਧਾਰਾ 21 ਅਧੀਨ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਹਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਜੀਵਨ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। 'ਸਨਮਾਨ' ਨਾਲ ਜਿਊਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਧਾਰਾ 21 ਅਧੀਨ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਗਾਰੰਟੀ ਦੇ ਵਾਅਦੇ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਅਹਿਮ ਸੰਕੇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਕ ਹੈ।

ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਲਈ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਸਨਮਾਨ ਨਾਲ ਜਿਊਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਉਲੰਘਣਾ ਹੈ। ਅਹਿਮ ਤੌਰ ਤੇ ਧਾਰਾ 21 ਸਿਰਫ ਰਵਾਇਤੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਹੀ ਮੰਗ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਸਗੋਂ

ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ 2012 ਵਿੱਚ ਵਾਪਰੀ ਬਲਾਤਕਾਰ ਦੀ ਬਦਨਾਮ ਘਟਨਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਰਕਾਰ ਨੇ 'ਨਿਰਭੈ ਫੰਡ' ਕਾਇਮ ਕੀਤਾ ਸੀ ਜਿਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਜੈਕਟਾਂ ਉੱਤੇ ਨੱਜਰ ਰੱਖਣਾ ਸੀ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਰੱਖਿਆ ਕਦਮਾਂ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਤ ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਸੰਵਿਧਾਨ ਵਿੱਚ ਵਰਣਿਤ ਕਦਮਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਕਈ ਨਵੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਮਹਿਲਾ ਅਤੇ ਬਾਲ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲਾ ਵਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਸੁਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਨੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ। ਔਰਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਰੱਖਿਆ ਉੱਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਅਤੇ ਔਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੂਬਿਆਂ ਨੇ ਵੀ ਸੁਬਾਈ ਕਮਿਸ਼ਨ ਕਾਇਮ ਕੀਤੇ ਜੋ ਕਿ ਔਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਦੀ

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.

ਉਲੰਘਣਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਨ। ਦੁਖੀ ਔਰਤਾਂ, ਜੋ ਕਿ ਦਾਜ ਕਾਰਨ ਤੰਗ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਜੋ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਘੇਰੇ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਾਂ ਜੋ ਯੋਨ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਰ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਾਂ ਜੋ ਅਗਵਾ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਰ ਬਣਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਝਗੜਿਆਂ ਵਿੱਚ ਫਸ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੂਬਾਈ ਕਮਿਸ਼ਨਾਂ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਸਕੇ। ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨ ਨੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਈ ਜਨਤਕ ਸੁਣਵਾਈਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਜਾਣੇ ਹਨ।

ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੋਰ ਕਈ ਫੋਰਮ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਕਮਿਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸੂਬਾਈ ਬਾਲ ਅਧਿਕਾਰ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵੀ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਦੂਜੇ ਵਰਗਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਮ ਜਨਤਾ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੱਲ ਕੱਢਦੇ ਹਨ।

ਕੰਮ ਵਾਲੀਆਂ ਥਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਸਮਾਜਿਕ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਇਕ ਕਿਤਾਬਚਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੀਆਂ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ

ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਔਰਤਾਂ ਦੇ ਯੋਨ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਚਣ (ਰੋਕਾਂ, ਬਚਾਅ ਅਤੇ ਹੱਲ) ਲਈ ਪੋਸਟਰ 2013 ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਕਰਕੇ ਛਾਪ ਕੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜ਼ਿਲ੍ਹਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਹਿਮ ਥਾਵਾਂ ਉੱਤੇ, ਬੱਸਾਂ ਅਤੇ ਮੈਟਰੋ ਰੇਲ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ ਗਏ ਹਨ।

ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਮਹਿਲਾ ਅਤੇ ਬਾਲ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ ਰਾਹੀਂ ਇਕ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤਿਆਰ ਕਰਵਾਈ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ 'ਸ਼ੀ-ਬਾਕਸ' (www.mwcdshebox.nic.in) ਦਾ ਨਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬਾਕਸ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਹਰ ਉਸ ਔਰਤ ਲਈ ਇਕ ਇਕਹਿਰੀ ਖਿੜਕੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕੋਈ ਵੀ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੋਵੇ, ਭਾਵੇਂ ਸੰਗਠਿਤ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਸੰਗਠਿਤ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਰਦੀ ਹੋਵੇ, ਯੋਨ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕੋਈ ਵੀ ਔਰਤ ਜੋ ਕਿ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਤੰਗ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਹੋ ਰਹੀ ਹੋਵੇ, ਇਸ ਪੋਰਟਲ ਉੱਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਕ ਵਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਸ਼ੀਪੋਰਟਲ' ਉੱਤੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਉਹ ਸਿੱਧੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਇਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਕੀਮ

'ਸਖੀ' ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਰੱਖਿਆ ਹੈ ਜੋ ਕਿ 'ਵਨ ਸਟਾਪ ਸੈਟਰ' (ਓ ਐੱਸ ਸੀ) ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਹਿੰਸਾ, ਜਨਤਕ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਾਂ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਹੋ ਰਹੀ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਰ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਸਕੀਮ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ (ਮੈਡੀਕਲ, ਕਾਨੂੰਨੀ, ਜਾਂ ਪੁਲਿਸ) ਸਹਾਇਤਾ ਇਕ ਹੀ ਛੱਤ ਹੇਠ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਪੀੜਤ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਹੀ ਸਥਾਨ ਉੱਤੇ ਸਭ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਕਰਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ। ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਸਮਾਜ ਭਲਾਈ ਅਫ਼ਸਰਾਂ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਫ਼ਸਰਾਂ, ਸਥਾਨਕ ਪੁਲਿਸ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਆਈ ਸੀ ਡੀ ਐੱਸ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਪੀੜਤ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕੋ ਥਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਬਣਾਉਣ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਓ ਐੱਸ ਸੀ ਵਿੱਚ ਕੌਂਸਲਰਾਂ ਨੂੰ ਤਾਇਨਾਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਕੇਂਦਰਾਂ ਨੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪੀੜਤ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਿਮਾਗੀ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਆਪ ਉਥੇ ਪਹੁੰਚ ਰਹੀਆਂ ਹਨ।

ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮਦਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮੰਗਣ ਵਾਲੀਆਂ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ 24 ਘੰਟੇ ਹੰਗਾਮੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮਹਿਲਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਰਕਾਰੀ ਸਕੀਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਬਾਰੇ ਇਕ ਸਾਂਝੇ ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਵਿਭਾਗ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮਿੱਤਰ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਐੱਮ ਆਈ ਐੱਸ ਆਨਲਾਈਨ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ। ਇਸ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਨਾਲ ਅੱਪਟੂਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਭਾਗ ਦੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਬਾਰੇ

ਸਫ਼ਾ 40 ਦਾ ਬਾਕੀ

ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਦਾ ਟੀਚਾ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਹਾਰ ਬਦਲਣ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ

✍ ਪਰਮੇਸਵਰਨ ਅਈਯਰ

ਅ ਗਲੇ ਚਾਰ ਦਹਾਕਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਰਕਾਰਾਂ ਵਲੋਂ ਪੇਂਡੂ ਸਾਫ-ਸਫਾਈ ਦੇ ਅਨੇਕਾਂ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਪੇਂਡੂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਾਫ ਸਫਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ 'ਇਕ ਭਾਰਤ' ਦੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ 1981 ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਪੇਂਡੂ ਸਾਫ ਸਫਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ, 1999 ਵਿੱਚ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਮਿਤ ਮੁਕੰਮਲ ਸਫਾਈ ਮੁਹਿੰਮ, ਨਿਰਮਲ ਭਾਰਤ ਅਭਿਆਨ ਤੱਕ ਅਸੀਂ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਜਿੰਨੀ ਜਨਤਕ ਲਾਮਬੰਦੀ ਘੱਟ ਹੀ ਵੇਖੀ ਹੈ। ਦੁਨੀਆਂ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੇ ਸਾਫ ਸਫਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵਜੋਂ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਅਭਿਆਨ ਨੇ ਆਪਣੇ ਉਸਾਰੀ ਮੁਖੀ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਨੂੰ ਪਿੱਛੇ ਛੱਡ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੇ ਹੁਣ ਸਮਾਜ ਅਧਾਰਤ ਜਨਤਕ ਅੰਦੋਲਨ ਦਾ ਰੂਪ ਲੈ ਲਿਆ ਹੈ।

ਇਸ ਲੇਖ ਅੰਦਰ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ (ਗ੍ਰਾਮੀਣ) ਦੇ ਮੁਕੰਮਲ ਸਾਫ-ਸਫਾਈ ਦੇ ਟੀਚੇ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦੇ ਸਫਰ ਨੂੰ ਵਿਖਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਸਫਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਉੱਤੇ ਨਜ਼ਰਸਾਨੀ, ਇਸ ਦੀ ਤਰੱਕੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜ਼ਮੀਨੀ ਪੱਧਰ ਵੱਲ ਵਧਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸਮਾਜ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦਾ ਅਧਾਰ ਅਤੇ ਇਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਸਰਵੋਚ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦਾ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਹੈ। ਇਸ ਪਰਚੇ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਹਲਚਲ ਪੈਦਾ

ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਨ ਅੰਦੋਲਨ ਨੂੰ ਮਘਦਾ ਰੱਖਣ ਲਈ ਬਣੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁਹਿੰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਵਿਹਾਰਕ ਬਦਲਾਅ ਸੰਚਾਰ (ਬੀ ਸੀ ਸੀ) ਦੇ ਮਹੱਤਵ ਨੂੰ ਜਾਣਨ ਅਤੇ ਸਰੋਤਿਆਂ ਮੁਤਾਬਕ ਸੁਨੇਹੇ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੇ ਪੱਖੋਂ ਇਹ ਲੇਖ 2019 ਵਿੱਚ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਵੱਲ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਅਤੇ ਇਸ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਦਾ ਹੈ।

2 ਅਕਤੂਬਰ, 2014 ਨੂੰ ਲਾਲ ਕਿਲੇ ਤੋਂ ਆਪਣਾ ਮਿਸਾਲੀ ਐਲਾਨ ਕਰਦਿਆਂ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਵਲੋਂ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ ਦਾ ਹੋਕਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਭਾਰਤ ਨੂੰ ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਇਕ ਬੇਮਿਸਾਲ, ਦਲੇਰਾਨਾ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਵੱਲ ਤੁਰਨ ਲਈ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ। 2014 ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਪਖਾਨੇ ਵਾਲੇ ਘਰਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠ ਲਗਭਗ ਦੋ ਗੁਣਾ ਹੋ ਗਈ ਹੈ। ਸਿਰਫ 3 ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਘਰਾਂ ਅੰਦਰ 6 ਕਰੋੜ ਪਖਾਨੇ ਉਸਾਰੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠ 2014 ਦੇ 39 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠ ਤੋਂ ਵਧ ਕੇ ਅੱਜ 76 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। ਸਾਫ ਸਫਾਈ ਦੇ ਮੋਰਚੇ ਉੱਤੇ ਭਾਰਤ ਨੇ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਅੰਦਰ ਉਹ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਕਰ ਲਈ ਹੈ ਜੋ ਆਜ਼ਾਦੀ ਦੇ 67 ਸਾਲ ਬਾਅਦ ਵੀ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਸੀ ਹੋਈ। ਇਸ ਦਾ ਨਤੀਜਾ ਇਹ ਨਿਕਲਿਆ ਕਿ ਸੱਤ ਰਾਜਾਂ - ਸਿੱਕਮ, ਕੇਰਲ, ਹਿਮਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਉੱਤਰਾਖੰਡ, ਹਰਿਆਣਾ, ਗੁਜਰਾਤ ਅਤੇ ਅਰੁਣਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ, ਦਮਨ ਅਤੇ ਦੀਉ ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਦਿਹਾਤੀ ਇਲਾਕੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹੋ ਗਏ।

ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਤਿਆਗ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਨੇ ਅਨੇਕ ਵਰਣਨ ਯੋਗ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਦਾ ਸਿਹਰਾ

ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਵਿੱਚ ਚੜ੍ਹ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਹੋਣ ਨਾਲ ਇਹ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਬਣ ਗਿਆ ਹੈ। ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ 30 ਕਰੋੜ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪੇਂਡੂ ਭਾਰਤੀਆਂ ਨੇ ਪਖਾਨੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। ਇਹ ਮਿਸ਼ਨ 2 ਅਕਤੂਬਰ, 2018 ਤੱਕ ਸਵੱਛ ਅਤੇ ਓ ਡੀ ਐੱਫ ਭਾਰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵੱਲ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅੱਗੇ ਵਧ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜੋ ਮਹਾਤਮਾ ਗਾਂਧੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ 150ਵੀਂ ਜਨਮ ਵਰ੍ਹੇਗੰਢ ਉੱਤੇ ਇਕ ਉੱਕਵੀਂ ਸ਼ਰਧਾਂਜਲੀ ਹੋਵੇਗੀ।



ਵਿਹਾਰਕ ਤਬਦੀਲੀ, ਲੋੜ ਅਧਾਰਤ ਸਮਰੱਥਾ ਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਪੜਚੋਲ ਨੂੰ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਅਧੀਨ ਵਿਹਾਰਕ ਤਬਦੀਲੀ ਉਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨਾ ਇਸ ਦੀ ਸਥਿਰਤਾ ਅਤੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਸਮਾਜ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਉਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣ ਤੋਂ ਉਪਜਦਾ ਹੈ ਨਾ ਕਿ ਸਿਰਫ ਪਖਾਨੇ ਉਸਾਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਤੋਂ।

ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਵਲੋਂ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਮੁਖੀ ਵਜੋਂ ਇਸ ਮਸਲੇ ਦੀ ਕਮਾਨ ਆਪਣੇ ਹੱਥ ਲਈ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਮਿਸ਼ਨ ਲਈ ਇਕ ਬਦਲਾਅਕਾਰੀ ਸਾਬਤ ਹੋਇਆ ਅਤੇ ਇਹ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਅਤੇ ਪਿਛਲੇ ਸਾਫ ਸਫਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਇਕ ਵੱਡੇ ਫਰਕ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ-ਜਿਵੇਂ ਮਿਸ਼ਨ ਅੱਗੇ ਵਧ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸਮਾਜਾਂ ਲਈ ਆਪਣੀ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਦੀ ਸਾਫ-ਸਫਾਈ ਦਾ ਜ਼ਿੰਮਾ ਲੈਣਾ ਹੋਰ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਤਾਂ ਹੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇਗਾ ਜੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਆਵੇ ਅਤੇ ਸਦੀਆਂ ਪੁਰਾਣੇ ਰੀਤੀ ਰਿਵਾਜਾਂ ਦੇ ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਵਿਹਾਰਾਤਮਕ ਗੁਣਾਂ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸਪਰ ਸੰਵਾਦ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਦਾ ਇਕ ਅਹਿਮ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਪ੍ਰਸਪਰ ਸੰਵਾਦ ਵਿੱਚ ਕਈ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਘਰੇ ਘਰ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨੀ, ਪਿੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਨ ਦੇ ਸਥਾਨਾਂ ਉਤੇ ਤੜਕੇ-ਤੜਕੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣੀ ਆਦਿ। ਇਸ ਸੁਧਾਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਮੁਹਿੰਮਾਂ ਚਲਾਉਣ ਅਤੇ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨਾਲ ਲੈ ਕੇ ਚੱਲਣ ਉਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਮੁਲਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਿੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਬਹੁਪਰਤੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨਿਰਮਾਣ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਵੱਛ ਗ੍ਰਹੀਆਂ ਦੀ ਇਕ ਫੌਜ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।



ਇਹ ਸਵੱਛਤਾ ਦੇ ਪੈਦਲ ਸਿਪਾਹੀ ਹਨ ਜੋ ਡੂੰਘੇ ਆਪਸੀ ਸੰਵਾਦ ਰਾਹੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਭਵ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਲਗਭਗ 3.5 ਲੱਖ ਸਵੱਛਗ੍ਰਹੀ 'ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ' (ਐੱਮ ਆਈ ਐੱਸ) ਨਾਲ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦਿਨੋ ਦਿਨ ਵਧ ਰਹੀ ਹੈ।

ਸਵੱਛਗ੍ਰਹੀ ਪਿੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਬੈਠਕਾਂ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਜਨਤਕ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਲੂਣਾ ਦੇਣ ਲਈ ਸਿੱਧੀ ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਸਵੱਛਤਾ ਲਈ ਸਮਾਜ ਵਾਲੀ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਅਧੀਨ ਸਾਰੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮਾਸਟਰ ਸਿਖਲਾਈਕਾਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਰਵੇਖਣ ਅਤੇ ਬੈਠਕਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਥੇ ਹੀ ਪਿੰਡ ਵਾਸੀਆਂ ਨੂੰ ਅਹਿਸਾਸ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪਖਾਨਾ ਹੋਣਾ ਬਹੁਤ ਅਹਿਮ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਜਗਾਉਣੀਆਂ

ਪੈਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਮਨੁੱਖੀ ਵਿਹਾਰ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਆਪਣੇ ਪਰਿਵਾਰ ਨਾਲ ਪਿਆਰ, ਆਪਣੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ, ਆਪਣੇ ਸਮਾਜਿਕ ਰੁਤਬੇ ਉਤੇ ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਇੱਜ਼ਤ ਮਾਣ ਆਦਿ। ਨਫਰਤ ਜਾਂ ਮਾਤਰੀ ਪ੍ਰਵਿਰਤੀ ਦੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਜਗਾਉਣ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਆਤਮ ਸਨਮਾਨ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਉਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣ ਦੇ ਨਾਲ, ਪਿੰਡ ਵਾਸੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਪਖਾਨਿਆਂ ਦੀ ਉਸਾਰੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਿਰੰਤਰ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਅਕਸਰ ਹੀ 'ਉਕਸਾਹਟ' ਪਿੰਡ ਵਾਸੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧਿਆਂ ਪਖਾਨੇ ਦੀ ਉਸਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਹਿੰਦੀ ਬਲਕਿ ਅਜਿਹਾ ਖੋਜੀ ਸਵਾਲਾਂ



ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅੰਤਰਝਾਤ ਮਾਰਨ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਆਪਣੇ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪਖਾਨੇ ਦੀ ਉਸਾਰੀ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਵਿਕਲਪ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਇਕ ਮਿਸਾਲ ਸਵੱਛਗ੍ਰਹੀਆਂ ਵਲੋਂ ਸਾਧਾਰਨ ਜਿਹੇ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛਣਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ “ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਇਕ ਸਮੇਂ ਕਿੰਨਾ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਦਾ ਹੈ?” ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ - 200 ਗ੍ਰਾਮ ਤੋਂ 400 ਗ੍ਰਾਮ, 400 ਗ੍ਰਾਮ ਤੋਂ 600 ਗ੍ਰਾਮ, ਜਾਂ 600 ਗ੍ਰਾਮ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ। ਕਿਉਂਕਿ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਲੋਕ ਪ੍ਰਤਿ ਵਿਅਕਤੀ 500 ਗ੍ਰਾਮ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦੇ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਪੰਜ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਇਕ ਸਮੇਂ 2.5 ਕਿੱਲੋ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਦੇ ਹਨ। 4 ਪਰਿਵਾਰ ਇਸ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ 10 ਕਿੱਲੋ ਮਲ ਦਾ ਤਿਆਗ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਨੂੰ ਬਾਹਰ ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਛੱਡ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਮੱਖੀਆਂ ਹਰੇਕ ਦੇ ਖਾਣੇ ਉਤੇ ਲਿਜਾ ਰੱਖਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲ ਜਵਾਬ ਦਾ ਪਿੰਡ ਵਾਸੀਆਂ ਉਤੇ ਗਹਿਰਾ ਅਸਰ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

ਸਵੱਛਗ੍ਰਹੀ ਹਰ ਉਮਰ, ਲਿੰਗ ਅਤੇ ਨਸਲ ਦੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਬੱਚੇ ਖਾਸ ਕਰ ਸਾਫ ਸਫਾਈ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਉਤਸੁਕਤਾ ਵਾਲੇ ਵਾਹਕ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਵਾਨਰ ਸੈਨਾ (ਬਾਂਦਰਾਂ ਦੀ ਫੌਜ), ਛੋਟੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦਾ ਇਕ ਦਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਹੱਥਕੰਡਾ ਅਪਣਾਉਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਮਲ ਦਾ ਤਿਆਗ ਨਾ

ਕਰੇ। ਅਜਿਹਾ ਦਲ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਾਰੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵੇਖੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਉਹ ਬੱਚਿਆਂ ਵਾਲੀਆਂ ਮਸਤੀਆਂ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਸੀਟੀਆਂ ਵਜਾਉਣਾ, ਗਾਣੇ ਗਾਉਣੇ, ਅਤੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਨ ਦੇ ਦੁਰ-ਪਭਾਵਾਂ ਤੋਂ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਭਿਆਨ ਚਲਾਉਣੇ। ਉਹ ਸਵੇਰੇ-ਸਵੇਰੇ ਪਿੰਡਾਂ ਦੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨਾਂ ਉਤੇ ਪਹੁੰਚ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਖੇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪਖਾਨੇ ਉਸਾਰ ਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਫਿਲਹਾਲ ਲਈ ਉਹ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਮਲ ਉਤੇ ਮਿੱਟੀ ਪਾਉਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਕੇ ਉਹ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਫੈਲਾਉਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਨਾ ਬਣਨ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਬੱਚੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ ਵੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਬੱਚੇ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚੋਂ ਹੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਲੋਕੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਰੰਤਰ ਸੁਨੇਹਿਆਂ ਦਾ ਬੁਰਾ ਨਹੀਂ ਮਨਾਉਂਦੇ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਵਾਨਰ ਸੈਨਾ ਸਮਾਜਿਕ ਲਾਮਬੰਦੀ ਤੰਤਰ ਦਾ ਇਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਜ਼ਰੀਆ ਬਣ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਮਾਜ ਦੇ ਅੰਦਰਲੇ ਲੋਕ ਵੀ ਅਗਵਾਈ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਵਾਨਰ ਸੈਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਵਰਗਿਆਂ ਨੇ ਇਹ ਗੱਲ ਪੱਕੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵਿੱਚੋਂ ਹੀ ਹੋਰਨਾਂ ਨਾਲੋਂ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰੇਰਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਾਬਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਮਾਜ ਇਕਮੁਠਤਾ ਦਾ ਅਨੁਭਵ

ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਪਿੰਡ ਨੂੰ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਕਰਨ ਦੇ ਟੀਚੇ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਮਬੰਦ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕੌਮੀ ਮੋਰਚੇ ਉਤੇ, ਜ਼ਮੀਨੀ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਕੰਮ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁਹਿੰਮਾਂ ਅਤੇ ਸਮਾਗਮ ਆਯੋਜਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਮਿਸ਼ਨ ਤਹਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਕੰਮ ਦਾ ਸੁਨੇਹਾ ਫੈਲਾਉਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਮੁਹਿੰਮਾਂ ਯਾਦ ਕਰਵਾਉਣ ਅਤੇ ਜਨ ਅੰਦੋਲਨ ਦੀ ਚਿਣਗ ਨੂੰ ਮਘਦਾ ਰੱਖਣ ਲਈ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਬਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਮਈ 2017 ਵਿੱਚ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਦੇ ਪਿੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਪਖਾਨੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਹਿਤ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਸਵੱਛਤਾ ਮੰਤਰਾਲੇ ਵਲੋਂ ‘ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਬੰਦ’ ਨਾਮਕ ਇਕ ਤਿੱਖੀ ਮੁਹਿੰਮ ਦਾ ਆਗਾਜ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਬੰਦ ਚਿੰਨਾਤਮਕ ਤੌਰ ਤੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਨ ਤੋਂ ਛੁਟਕਾਰਾ ਪਾਉਣ ਦੀ ਲਖਾਇਕ ਹੈ।

ਪ੍ਰਸਿੱਧ ਅਭਿਨੇਤਾ ਸ਼੍ਰੀ ਅਮਿਤਾਭ ਬੱਚਨ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਹੇਠ ਇਸ ਮੁਹਿੰਮ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਰਦਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਹਾਰਕ ਤਬਦੀਲੀ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਕਲਪਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਘਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪਖਾਨੇ ਹਨ, ਪਰ ਉਹ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ। ਅਭਿਨੇਤਰੀ ਅਨੁਸ਼ਕਾ ਸ਼ਰਮਾ ਵੀ ਇਸ ਮੁਹਿੰਮ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹਨ ਜੋ ਔਰਤਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਉਤੇ ਖੜ੍ਹੇ ਹੋਣ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਪਿੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਹਰੈਲ ਭੂਮਿਕਾ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਹੋਸਲਾ ਅਫਜ਼ਾਈ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਇਹ ਬਰਾਂਡ ਅੰਬੈਸਡਰ ਮਾਸ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਸਮਾਜਿਕ ਲਾਮਬੰਦੀ ਨੂੰ ਹੁਲਾਰਾ ਦੇ ਕੇ ਕੌਮੀ ਪੱਧਰ ਉਤੇ ਇਸ ਮਿਸ਼ਨ ਨੂੰ ਇਕ ਬੇਮਿਸਾਲ ਪਛਾਣ ਦਿਵਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸਵੱਛਤਾ ਨੇ ਮੁੱਖ ਧਾਰਾ ਦੇ ਸਿਨੇਮਾ ਉਦਯੋਗ ਦਾ ਧਿਆਨ ਵੀ ਖਿੱਚਿਆ ਹੈ। ਜਨਤਕ ਮਨੋਰੰਜਨ ਵਾਲੀ ਫ਼ਿਲਮ - ‘ਟਾਇਲਟ - ਇਕ ਪ੍ਰੇਮ ਕਥਾ’।

ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ੍ਰੀ ਅਕਸ਼ੇ ਕੁਮਾਰ ਅਤੇ ਕੁਮਾਰੀ ਭੂਮੀ ਪੇਡਨੇਕਰ ਨੇ ਅਦਾਕਾਰੀ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਸਵੱਛਤਾ ਦੇ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਧਾਰਾ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਦਾ ਇਕ ਲਾਭਕਾਰੀ ਜ਼ਰੀਆ ਬਣਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਨਾਲ ਹੀ ਨਾਲ ਜ਼ਮੀਨੀ ਹਕੀਕਤਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਵੱਛਤਾ ਮਿਸ਼ਨ ਅਧੀਨ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਕੰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਫੈਲਾਅ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਕ ਪਤਨੀ ਵਲੋਂ ਆਪਣੇ ਸਹੁਰੇ ਘਰ ਵਿੱਚ ਪਖਾਨਾ ਨਾ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਆਪਣੇ ਪਤੀ ਨੂੰ ਛੱਡਣ ਦੀ ਕਹਾਣੀ ਇਕ ਮਿਸਾਲੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਪਰ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਹੋਣ ਨਾਲ ਪੇਂਡੂ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਔਰਤਾਂ ਵਲੋਂ ਪਖਾਨੇ ਦੇ ਹੱਕ ਲਈ ਲੜਨਾ ਹੁਣ ਆਮ ਵਰਤਾਰਾ ਬਣ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸਤੰਬਰ 2017 ਦੌਰਾਨ 'ਸਵੱਛਤਾ ਹੀ ਸੇਵਾ' ਪਖਵਾੜੇ ਵਿੱਚ 9 ਕਰੋੜ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੇ ਆਪਣੇ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਆਏ ਅਤੇ ਸਵੱਛਤਾ ਲਈ ਸ਼੍ਰਮਦਾਨ ਕੀਤਾ, ਸਵੱਛਤਾ ਦੀ ਸਹੂ ਚੁੱਕੀ, ਨਿਬੰਧ ਲਿਖੇ, ਸਵੱਛਤਾ ਬਾਰੇ ਚਿੱਤਰ ਅਤੇ ਫ਼ਿਲਮਾਂ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ। ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਦੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਵਾਧਾ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਲਈ ਇਕ ਮੰਚ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਪਖਵਾੜੇ ਦੌਰਾਨ ਵੱਡੀ ਹਮਾਇਤ ਹਾਸਲ ਹੋਈ, ਸਵੱਛਤਾ ਮੁਹਿੰਮਾਂ ਚਲਾਈਆਂ ਗਈਆਂ, ਹਾਕੀ ਟੀਮ ਵਲੋਂ ਬੰਗਲੌਰ ਵਿੱਚ ਸਫਾਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ ਰਾਜਨੀਤਕ ਆਗੂਆਂ ਵਲੋਂ ਸਵੱਛਤਾ ਮੁਹਿੰਮਾਂ ਦਾ ਉਦਘਾਟਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਭਾਰਤ ਦੀ ਕ੍ਰਿਕਟ ਟੀਮ ਵੀ ਇਸ ਪਹਿਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਈ ਅਤੇ ਥਾਂਵਾਂ ਨੂੰ ਸਾਫ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਸਵੱਛਤਾ ਬਾਰੇ ਛੋਟੇ ਵੀਡੀਓ ਬਣਾਏ ਗਏ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮੈਚਾਂ ਦੌਰਾਨ ਟੈਲੀਵੀਜ਼ਨ ਤੋਂ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਇਸ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਨੇ ਇਕ ਨਵਾਂ

ਆਯਾਮ ਸਿਰਜ ਦਿੱਤਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਸਮਾਜਿਕ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਵਿੱਚ ਉਭਾਰ ਆਇਆ ਅਤੇ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਦਾ ਟੀਚਾ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਵੱਲ ਹੋਰ ਪੇਸ਼ਕਦਮੀ ਹੋਈ।

ਭਾਰਤ ਵਰਗੇ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਵਾਲੇ ਮੁਲਕ ਵਿੱਚ ਸਫਾਈ ਦੇ ਅਨੇਕ ਪੱਖ ਹਨ ਜੋ ਇਸ ਮਿਸ਼ਨ ਦੀ ਸਫਲਤਾ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਾਰਕ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਪੱਖਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ, ਜੋ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਾਫ ਸਫਾਈ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਇਕ ਬਹੁਤ ਜਟਿਲ ਮੁੱਦਾ ਬਣਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ, ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਰਾਜਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਕਾਰਜ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਉਲੀਕਣ ਲਈ ਕਾਫੀ ਲਚਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਹਿੰਮਾਂ ਚਲਾਉਣਾ, ਲੋਕ ਗਾਇਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਵਜੋਂ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਉਮਰ ਦਰਾਜ਼ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਅਤੇ ਅੰਗਰੀਣਾਂ ਦੇ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਖਾਨੇ ਦੇ ਤਕਨੀਕੀ ਹੱਲ ਖੋਜਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਪਰ ਇਹ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਇਥੋਂ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ।

ਹੁਣ ਜਦ ਕਿ ਮੁਲਕ ਵਿੱਚ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਮਲ ਤਿਆਗ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਪਿੰਡਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ 300,000 ਤੋਂ ਟੱਪ ਗਈ ਹੈ, ਹੁਣ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਕਰਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿਲ੍ਹਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਫਲਤਾ ਹਾਸਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਓ ਡੀ ਐੱਫ ਦੇ ਸਫਰ ਦੌਰਾਨ ਅਨੇਕ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕੀਤਾ। ਦੂਸਰੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਕੁੱਝ ਸਿੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਐੱਮ ਡੀ ਡਬਲਿਊ ਐੱਸ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਅਤੇ ਬਲਾਕ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕਾਂ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦੀਆਂ ਅਨੇਕ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਬੀਕਾਨੇਰ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਜੋ ਰਾਜਸਥਾਨ ਦੇ ਖੁਸ਼ਕ ਥਾਰ ਮਾਰੂਥਲ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਹੈ, ਨੂੰ ਕਈ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭੂਗੋਲਿਕ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪਿਆ। ਪਰ ਬਾਕੇ ਬਿਕਾਨੇ ਲਹਿਰ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਨੇ ਸਭ ਨੂੰ ਹੈਰਾਨ ਕਰ ਦਿੱਤਾ। ਦੂਜੇ ਸਰਕਾਰੀ ਟੀਚਾ ਅਧਾਰਤ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਤੋਂ ਉਲਟ ਇਸ ਦੇ ਧਿਆਨ ਦਾ ਕੇਂਦਰ ਸਮਾਜ ਮੁਖੀ ਹੋਣਾ ਸੀ। ਇਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੀ ਬੁਨਿਆਦ ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਮਾਣ

ਅਤੇ ਸਵੈ-ਸਤਿਕਾਰ, ਪਰਿਵਾਰ ਲਈ ਮਾਣ, ਪਿੰਡ ਲਈ ਮਾਣ ਅਤੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹੇ ਲਈ ਮਾਣ ਸੀ। ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਰਿਵਾਜਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਇਸ ਸੋਚ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਨੇ ਪੇਂਡੂ ਬੀਕਾਨੇਰ ਦੇ ਸਮਾਜਿਕ ਤਾਣੇ-ਬਾਣੇ ਦੀ ਨਬਜ਼ ਨੂੰ ਫੜ ਲਿਆ ਅਤੇ ਇਹ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਲਗਭਗ ਆਪੇ ਹੀ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਵਾਲਾ ਬਣ ਗਿਆ।

ਇਹ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਅਤੇ ਨਵੀਨਤਮ ਤਰਜੀਹਾਂ ਹਨ ਜੋ ਪੇਂਡੂ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਹਰੇਕ ਦੇ ਦਿਲੋਂ ਦਿਮਾਗ ਵਿੱਚ ਸਾਫ ਸਫਾਈ ਅਤੇ ਸਵੱਛਤਾ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਮੋਹਰੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਅ ਰਹੀਆਂ ਹਨ। ਵਿਵਹਾਰਕ ਤਬਦੀਲੀ ਸੰਚਾਰ ਓ ਡੀ ਐੱਫ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨਾਲ ਹੀ ਰੁਕ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ, ਬਲਕਿ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਓ ਡੀ ਐੱਫ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਚੱਲਦਾ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਓ ਡੀ ਐੱਫ ਪਿੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਗਰਾਨ ਸਮਿਤੀਆਂ ਵਲੋਂ ਸਵੇਰੇ ਸਵੇਰੇ ਤੋਰਾ ਫੇਰਾ ਰੱਖਣਾ ਆਮ ਗੱਲ ਹੈ। ਵਿਵਹਾਰਕ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਦੀ ਅਸਲ ਸਫਲਤਾ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਉਣਤਾਈਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ।

ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਣਯੋਗ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਵਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਆਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਓ ਡੀ ਐੱਫ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ ਪੂਰੀ ਕੌਮ ਦੀ ਸਮੂਹਿਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ, ਇਹ ਸਭਨਾਂ ਦਾ ਕੰਮ ਹੈ। ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਵਿੱਚ ਚੜ੍ਹ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਹੋਣ ਨਾਲ ਇਹ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਬਣ ਗਿਆ ਹੈ। ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ 30 ਕਰੋੜ ਤੋਂ ਵੱਧ ਪੇਂਡੂ ਭਾਰਤੀਆਂ ਨੇ ਪਖਾਨੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। ਇਹ ਮਿਸ਼ਨ 2 ਅਕਤੂਬਰ, 2018 ਤੱਕ ਸਵੱਛ ਅਤੇ ਓ ਡੀ ਐੱਫ ਭਾਰਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵੱਲ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅੱਗੇ ਵਧ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜੋ ਮਹਾਤਮਾ ਗਾਂਧੀ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ 150ਵੀਂ ਜਨਮ ਵਰ੍ਹੇਗੰਢ ਉਤੇ ਇਕ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸ਼ਰਧਾਂਜਲੀ ਹੋਵੇਗੀ।

(ਲੇਖਕ ਪਰਮੇਸ਼ਵਰਨ ਅਈਯਰ, ਸਕੱਤਰ ਪੀਣ ਵਾਲਾ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਸਫਾਈ ਮੰਤਰਾਲਾ, ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਹੈ।)

e-mail :param.iyer@gov.in

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ

 ਮੀਨਾ ਨਾਇਰ

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਆਮ ਸ਼ਹਿਰੀ ਲਈ ਕੋਈ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਆਵੇਦਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਸ ਲਾਭ ਨੂੰ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਗਲਿਆਰਿਆਂ ਦੇ ਚੱਕਰ ਕੱਢਣਾ ਇਕ ਨਿਰਾਸ਼ਾਜਨਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਤਜਰਬਾ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਅਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਂ ਆਵੇਦਨਕਰਤਾ ਦਰਮਿਆਨ ਸੂਚਨਾ ਦਾ ਇਕ ਵੱਡਾ ਅਸੰਤੁਲਨ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣਾ ਹੈ। ਜਦ ਕਿ ਵਿਭਾਗ ਕੋਲ ਪੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਪਰ ਉਸ ਨੇ ਉਸ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਪਾਇਆ ਹੁੰਦਾ, ਅਤੇ ਆਵੇਦਨਕਰਤਾ ਕੋਲ ਜਾਂ ਤਾਂ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਜਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ-ਢੰਗਾਂ ਦੀ ਸਮਝ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਕਾਰਨ ਖਪਤਕਾਰ ਕੋਲ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਿਚੋਲੇ ਕੋਲ ਜਾਣ ਦੀ ਥਾਂ ਹੋਰ ਕੋਈ ਬਦਲ ਹੀ ਨਹੀਂ ਬਚਦਾ, ਜਿਸ ਉੱਤੇ ਭਾਰੀ ਖਰਚਾ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਹਿਰੀ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ 1990 ਦੇ ਦਹਾਕੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੁਕਸ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਦੇ ਯਤਨ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਪਰ ਸਮੇਂ

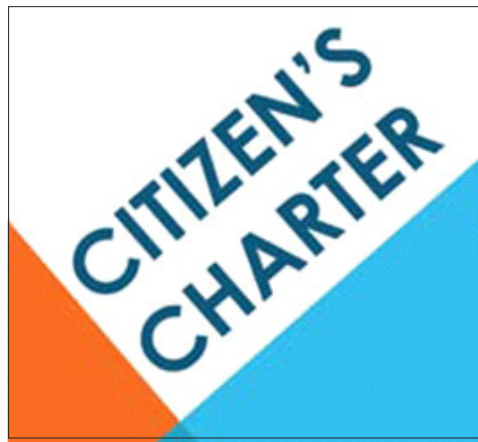
ਸਮੇਂ ਉੱਤੇ ਇਸ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਰਹੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੱਲ ਦੇ ਰੂਪ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਉਠਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਰਹੀਆਂ ਹਨ। ਭਾਵੇਂ ਪਿਛਲੇ ਦੋ ਦਹਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਹੋਏ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਬਣਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਪਰ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਦੇ ਚਾਰਟਰ ਦੀ ਅਹਿਮੀਅਤ ਨੂੰ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਇਹ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਾਂ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਨੂੰ ਬਹਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸਿਰਫ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਹੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਾ ਹੋਣ ਸਗੋਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਪ੍ਰਤੀ ਵੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਣ।

ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਦੀ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ

ਇੰਗਲੈਂਡ ਨੇ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਦੀ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਦੀ ਉਸ ਵੇਲੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ ਜਦੋਂ 1991 ਵਿੱਚ ਕੰਜ਼ਰਵੇਟਿਵ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਜਾਨ ਮੇਜਰ ਨੇ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਵੱਲ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਜਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ, ਜੋਕਿ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾ ਰਹੇ ਸਨ, ਦਾ ਧਿਆਨ ਕੁਝ ਕੰਮਕਾਜੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਪਣਾਉਣ ਵੱਲ ਵੀ ਖਿੱਚਿਆ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ :-

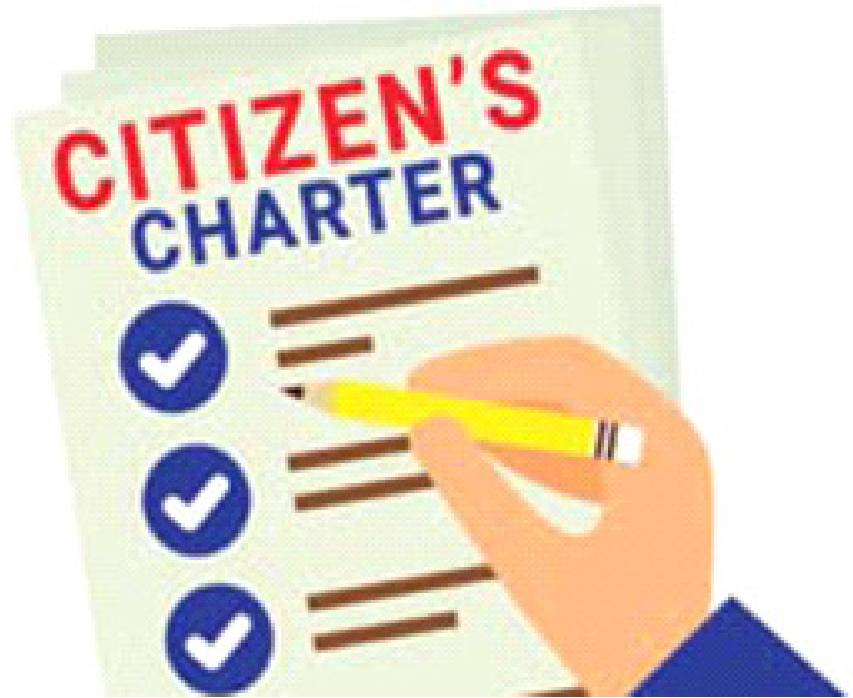
- ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਿਆਰ ਮਿੱਥਣਾ।

ਇਕ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ, ਜਿਸ ਦੇ ਮਗਰ ਵਿਭਾਗ ਵਲੋਂ ਵਾਅਦਾ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਛਾ ਹੋਵੇ, ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਸਹਾਰੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਵੀਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਖਿੱਲਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਮਨ ਬਣਿਆ ਹੋਵੇ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਨੂੰ ਸਦਾ ਲਈ ਤਿਆਗ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।



- ਖੁੱਲੇ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਰਹਿਣਾ।
- ਵਰਤੋਂਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਨਾ।
- ਚੋਣ ਅਤੇ ਉਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਸਭ ਨਾਲ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਤੀਰਾ ਕਰਨਾ।
- ਜਦੋਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਗਲਤ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਹੋਣ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਰਾਹ ਉਤੇ ਲਿਆਉਣਾ।
- ਸੋਮਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ।
- ਖੋਜ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰ।
- ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਚੱਲਣਾ।

ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਇਹ ਜੋ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਉਸ ਨੇ ਇਸ ਲਈ ਹੋਰ ਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਨਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰਨ ਦਾ ਰਾਹ ਪੱਧਰਾ ਕੀਤਾ। ਬੈਲਜੀਅਮ ਵਿੱਚ ਇਸ ਦਾ ਨਾਂ “ਪਬਲਿਕ ਸਰਵਿਸ ਯੂਜ਼ਰਜ਼ ਚਾਰਟਰ”, ਫਰਾਂਸ ਵਿੱਚ “ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਟਰ” ਅਤੇ ਸਪੇਨ ਵਿੱਚ “ਦਿ ਕੁਆਲਿਟੀ ਆਥਜ਼ਰਵੇਟਰੀ” ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ। ਇਹ ਸਾਰੇ ਕੇਂਦਰ 1992 ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਗਏ। 1993 ਵਿੱਚ ਮਲੇਸ਼ੀਆ ਵਿੱਚ “ਕਲਾਇੰਟ ਚਾਰਟਰ” ਅਤੇ ਪੁਰਤਗਾਲ ਵਿੱਚ “ਦਿ ਕਵਾਲਿਟੀ ਚਾਰਟਰ ਇਨ ਪਬਲਿਕ ਸਰਵਿਸਿਜ਼” ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਹੋਈ। 1994 ਵਿੱਚ ਜਮਾਇਕਾ ਵਿੱਚ “ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ”, 1995 ਵਿੱਚ ਕੈਨੇਡਾ ਵਿੱਚ “ਸਰਵਿਸ ਸਟੈਂਡਰਡਜ਼ ਇਨੀਸ਼ੀਏਟਿਵ”, 1997 ਵਿੱਚ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ “ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਟਰ” ਦੇ ਨਾਂ ਹੇਠ ਇਸ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਹੋਈ। 1998 ਵਿੱਚ ਇੰਗਲੈਂਡ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਕੇ ਇਸ ਨੂੰ “ਸਰਵਿਸਿਜ਼ ਫਰਸਟ” ਦੇ ਨਾਂ ਹੇਠ ਲੇਬਰ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਮੁੜ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ। ਇਸ ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਸਭ ਤੋਂ ਅਹਿਮ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਕੁਆਲਿਟੀ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨਾ, ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਮਲ ਜਾਰੀ ਰਹਿਣਾ ਸੀ ਅਤੇ ਇਹ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਸਾਰੇ ਚਾਰਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੀ ਮੌਜੂਦ ਸਨ।



ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਦੀ ਧਾਰਨਾ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰੀ 1994 ਵਿੱਚ ਉਸ ਵੇਲੇ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀ ਗਈ ਜਦੋਂ ਖਪਤਕਾਰ ਅਧਿਕਾਰ ਕਾਮਿਆਂ ਨੇ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਇਕ ਚਾਰਟਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ। ਇਹ ਚਾਰਟਰ ਦਿੱਲੀ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਕੇਂਦਰੀ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੌਂਸਲ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਇਸ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਦੇ ਕੁਝ ਨਤੀਜੇ ਵੀ ਸਾਹਮਣੇ ਆਏ ਜਦੋਂ ਮਈ 1997 ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਮੰਤਰੀਆਂ ਦੀ ਸੂਬਾ ਪੱਧਰੀ ਕਾਨਫਰੰਸ ਆਯੋਜਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ। ਇਸ ਵਿੱਚ “ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਸੂਬਾਈ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਹੁੰਗਾਰਾ ਭਰਨ ਵਾਲੀ ਕਾਰਜ ਯੋਜਨਾ” ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਜਿਸ ਨਾਲ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਰਗੇ ਦਾ ਜਨਤਾ ਨਾਲ ਕਾਫੀ ਸੰਪਰਕ ਰਹਿੰਦਾ ਸੀ। “ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ (ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ) ਨੇ ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਚਾਰਟਰਜ਼ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਤਾਲਮੇਲ ਬਿਠਾਉਣ ਦਾ ਕੰਮ ਆਪਣੇ ਹੱਥ ਵਿੱਚ ਲਿਆ।

ਡੀ ਏ ਪੀ ਆਰ ਜੀ ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰੀਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ - “ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਇਕ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਯਤਨ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸੰਗਠਨ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰ, ਸੂਚਨਾ, ਚੋਣ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਮਸ਼ਵਰਾ, ਵਿਤਕਰਾ ਰਹਿਤ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ, ਸਦਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਪੈਸੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵੱਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੰਗਠਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਸੰਗਠਨ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੇ ਵਾਅਦੇ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਨ। “ਇਹ ਨੋਟ ਕਰਨਾ ਦਿਲਚਸਪ ਹੈ ਕਿ ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਨੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸੰਗਠਨਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਗਰੁੱਪਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਉਸ ਵੇਲੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਦੋਂ ਕਿ ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਤਿਆਰ ਹੋ ਰਿਹਾ ਸੀ ਤਾਂ ਕਿ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਉਮੀਦਾਂ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹੋ ਸਕੇ। ਇੰਗਲੈਂਡ ਦੇ ਮਾਡਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖ ਕੇ ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਨੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਛੇ ਤੱਤਾਂ ਨੂੰ

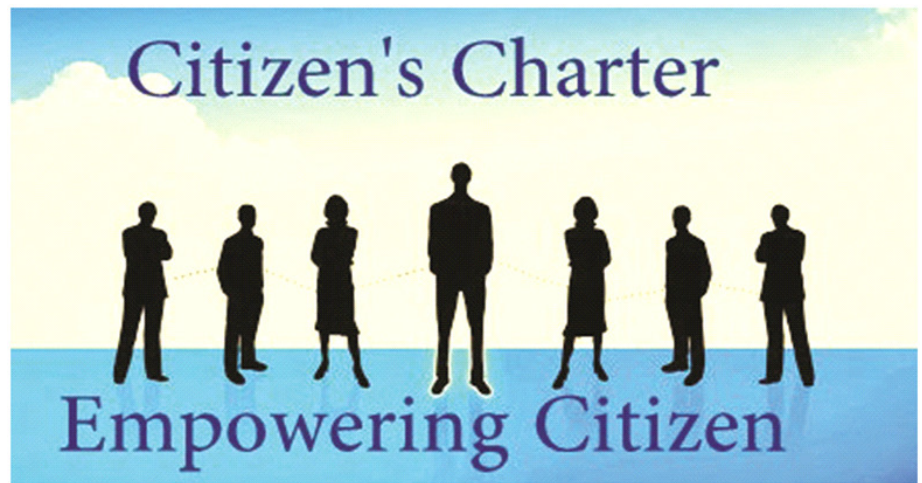
ਜਨਤਕ ਏਜੰਸੀਆਂ ਵਲੋਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤਾ :-

- ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਮਿਸ਼ਨ ਬਿਆਨ।
- ਸੰਗਠਨ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮਕਾਜ ਦਾ ਵੇਰਵਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ।
- ਹਰ ਗਾਹਕ ਗੁੱਟ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਢਾਂਚੇ ਅਤੇ ਉਸ ਤੱਕ ਕਿਵੇਂ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਦਾ ਵੇਰਵਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦਾਂ।

ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਇਸ ਵੇਲੇ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ 144 ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਵਿਭਾਗ ਵਲੋਂ 23 ਦਸੰਬਰ, 2013 ਨੂੰ ਕੇਂਦਰ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਪਰ ਪਿਛਲੇ ਸਾਲ ਜੋ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕਾਂ ਦਾ ਰਲੇਵਾਂ ਹੋਇਆ ਹੈ ਉਸ ਨਾਲ ਚਾਰਟਰਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਘਟ ਗਈ ਹੈ। ਰਲੇਵੇਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਇਸ ਅਧੀਨ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਹੈਦਰਾਬਾਦ, ਟਰਾਵਨਕੋਰ, ਬੀਕਾਨੇਰ ਐਂਡ ਜੈਪੁਰ, ਮੈਸੂਰ, ਪਟਿਆਲਾ ਵਗੈਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸੂਬਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੁੱਲ 729 ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰਜ਼ 24 ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸ਼ਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਲੋਂ 24 ਜਨਵਰੀ, 2011 ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਵੈੱਬਪੇਜਾਂ ਉੱਤੇ ਇਹ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਗਏ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਇਕ ਨਿਰਾਸ਼ਾਜਨਕ ਤੱਤ ਸਾਹਮਣੇ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਹੁਣ ਨਿਵੇਸ਼ ਕਰਨ ਯੋਗ ਨਜ਼ਰ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ, ਇਸ ਨਾਲ ਇਕ ਸਵਾਲ ਉੱਠਦਾ ਹੈ : ਕੀ ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਬਹੁਤ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਹੈ? ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਸੂਬਿਆਂ ਦੇ ਬਾਕੀ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਅਮਲ ਨੂੰ ਅਪਣਾਏ ਜਾਣ ਦੀ ਕੀ ਤੁਕ ਹੈ?

ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ

ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਬਾਰੇ ਕਿਤਾਬਚਾ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਡੀ ਏ ਪੀ ਏ ਆਰ ਜੀ ਵਲੋਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਉਹ ਇਸ



ਸੰਸਥਾ ਵਲੋਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸਭ ਤੋਂ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਮਲ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ - (1) ਟਾਸਕ ਫੋਰਸ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ, (2) ਸੰਗਠਨ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ, (3) ਗਾਹਕਾਂ/ ਮੁਢਲੇ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਭਾਈਵਾਲਾਂ/ਸਟਾਫ (ਕਟਿੰਗ ਐਂਜ ਪੱਧਰ ਤੱਕ)/ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨਾਂ ਨਾਲ ਸਲਾਹ ਮਸ਼ਵਰਾ, (4) ਚਾਰਟਰ ਦੇ ਖਰੜੇ ਦੀ ਤਿਆਰੀ (ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਸੁਝਾਅ ਲੈਣਾ, ਸੁਝਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਚਾਰਟਰ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰਨਾ), (5) ਇਕ ਕੋਰ ਗਰੁੱਪ ਵਲੋਂ ਚਾਰਟਰ ਉੱਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ, (6) ਵਿਭਾਗ/ ਮੰਤਰਾਲਾ ਵਲੋਂ ਮਿਲੇ ਸੁਝਾਵਾਂ/ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਉੱਤੇ ਚਾਰਟਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, (7) ਇੰਚਾਰਜ ਮੰਤਰੀ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ, (8) ਉਸ ਚਾਰਟਰ ਦੀ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣਾ, (9) ਰਸਮੀ ਮੁੱਦਿਆਂ/ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਪਾਉਣਾ, (10) ਜਨਤਕ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਨੂੰ ਕਾਪੀਆਂ ਭੇਜਣਾ ਅਤੇ (11) ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ।

ਇਹ ਸਾਰੇ ਅਮਲ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਸੰਕੇਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਦੇ ਇੰਟਰਫੇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ, ਨੂੰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਕੇ ਇਕ ਹੇਠਲੇ

ਪੱਧਰ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਉਣਾ। ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿੱਚ ਮਾਡਲ ਦਿਸਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਆਮ ਢਾਂਚਾ ਦਿਸਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, ਕੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕੀ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਹੈ। ਹੋਰ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੂਬਿਆਂ ਵਲੋਂ ਅਪਣਾਏ ਜਾ ਰਹੇ ਢੰਗਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਦਾ ਇਕ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਰੂਪ ਇਕ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਡੀ ਪੀ ਏ ਆਰ ਜੀ ਵਲੋਂ 2010 ਵਿੱਚ ਸਾਹਮਣੇ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਲਾਜ਼ਮਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੂਚਨਾ ਸਹੂਲਤਾਵਾਂ ਦਾ ਵੀ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਜ਼ਿਕਰ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਜ਼ੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੀਪੀਗਰਾਮਜ਼ (ਸੈਟਰੇਲਾਈਜ਼ਡ ਪਬਲਿਕ ਗਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡਰੈਂਸ ਐਂਡ ਮਾਨੀਟ੍ਰਿੰਗ ਸਿਸਟਮ) ਅਤੇ 'ਸੇਵੋਤਮ ਫਰੇਮਵਰਕ' ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਹੀ ਨਹੀਂ ਸਗੋਂ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਇਹ ਯਤਨ ਕਿੰਨੇ ਕੁ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸਿੱਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ? ਡੀ ਪੀ ਏ ਆਰ ਜੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਲੋਂ ਆਪ ਹੀ ਕਈ ਵਾਰੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਿਟੀਜਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦਾ ਰਾਹ

ਡੀ ਏ ਆਰ ਪੀ ਜੀ ਨੇ ਖਪਤਕਾਰ ਤਾਲਮੇਲ ਕੌਂਸਲ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ 1998 ਵਿੱਚ ਸਿਟੀਜਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਿਆ ਸੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 2002 ਤੋਂ 2003 ਤੱਕ ਇਕ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਇਸ ਕੰਮ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ। ਉਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਚਾਰਟਰਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਜਾਇਜ਼ੇ ਲਈ ਇਕ ਮਿਆਰੀਕ੍ਰਿਤ ਮਾਡਲ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਸੀ। ਜਨਤਕ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਕੇਂਦਰ (ਪੀ ਏ ਸੀ) ਨੇ ਕਰਨਾਟਕ ਸਰਕਾਰ ਦੇ 8 ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਭਾਗਾਂ, ਜੋ ਕਿ ਜਨਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ, ਵਲੋਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਸਿਟੀਜਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਦਾ ਮੁਢਲਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਿਆ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਚਾਰਟਰਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਦਾ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਿਆ ਗਿਆ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤੱਤਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਇਸ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਵਿੱਚ - ਵਿਭਾਗ ਬਾਰੇ ਮੁਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ, ਜੂਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਸ਼ਹਿਰੀ ਮਿੱਤਰ ਢੰਗਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਪੜਤਾਲ ਕੀਤੀ ਗਈ। ਟ੍ਰਾਂਸਪੈਰੈਂਸੀ ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ (ਟੀ ਆਈ) ਇੰਡੀਆ ਨੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਕੈਪੀਟਲ ਟੈਰੀਟਰੀ (ਐੱਨ ਸੀ ਟੀ), ਦਿੱਲੀ ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਤਿਆਰ 10 ਸਿਟੀਜਨਜ਼ ਚਾਰਟਰਾਂ ਬਾਰੇ ਅਧਿਐਨ ਕਰਵਾਇਆ। ਉਸ ਨੇ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਦੋ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦਾ ਵੀ ਅਧਿਐਨ ਕਰਵਾਇਆ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਉਤਪਾਦਕਤਾ ਕੌਂਸਲ (ਐਨ ਪੀ ਸੀ) ਨੇ ਗੁਜਰਾਤ ਦੇ ਸਿਟੀਜਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਦਾ ਦੂਰ ਤੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਅਧਿਐਨ ਕਰਵਾਇਆ ਤਾਂ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਚਾਰਟਰਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਚਾਰਟਰਾਂ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸੋਧਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ। ਇਕ ਹੋਰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਧਿਐਨ ਪੀ ਏ ਸੀ ਵਲੋਂ ਮੜ 2007 ਵਿੱਚ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ। ਇਸ ਅਧਿਐਨ ਵਿੱਚ ਸਿਟੀਜਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਦੇ 10 ਪੈਮਾਨਿਆਂ ਦਾ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਇਜ਼ਾ ਵੀ ਲਿਆ ਗਿਆ।

1. ਵਿਭਾਗ, ਏਜੰਸੀ ਦੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ, ਮਿਸ਼ਨ, ਉਦੇਸ਼, (2) ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ,

(3) ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਂ, ਪਤੇ ਅਤੇ ਫੋਨ ਨੰਬਰ, (4) ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਣ ਦਾ ਢੰਗ, (5) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਲਾਗਤ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, (6) ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਮਿਆਰ (ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਵਗੈਰਾ), (7) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਢਾਂਚਾ, (8) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਂ, ਪਤੇ ਅਤੇ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਵੈਗਰਾ, (9) ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ ਦੇ ਫਰਜ਼, (10) ਸਾਦੀ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂਕਾਰ ਮਿੱਤਰ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਮੁਢਲੇ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਰਤਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਇੰਟਰਵਿਊ।

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਅਧਿਐਨਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਕੁਝ ਨਿਰੰਤਰ ਚੱਲਣ ਵਾਲੇ ਪੱਖਾਂ ਉੱਤੇ ਰੋਸ਼ਨੀ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਸਭ ਤੋਂ ਅਹਿਮ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਕਈ ਸਿਟੀਜਨ ਚਾਰਟਰ ਅਧੂਰੇ ਹਨ - ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ, ਸੇਵਾ ਲਈ ਅਪਲਾਈ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਢੰਗਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਢੰਗ, ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਕੁਝ ਹੋਰ ਪਹਿਲੂਆਂ ਬਾਰੇ ਅਧੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਕੀਤੇ ਹੀ ਨਹੀਂ ਗਏ।

ਅਧਿਐਨਾਂ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਇੰਟਰਵਿਊ ਬਾਰੇ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਵਧੇਰੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਸਿਟੀਜਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਗਟਾਵਿਆਂ ਤੋਂ ਇਕ ਗੱਲ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋਈ ਹੈ ਕਿ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਹਰ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਇਕ ਸਿਟੀਜਨ ਚਾਰਟਰ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਪਹਿਲੀ ਸ਼ਰਤ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਸਿਟੀਜਨ ਚਾਰਟਰ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਸਾਰੇ 10 ਪੈਮਾਨਿਆਂ ਉੱਤੇ ਸਹੀ ਉੱਤਰਦੇ ਹਨ। ਦੂਸਰਾ, ਹਰ

ਸਿਟੀਜਨ ਚਾਰਟਰ ਨੂੰ ਸਰਵ ਸੰਮਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਉੱਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਇਹ ਕੋਈ ਅਧੂਰੇ ਮਨ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਯਤਨ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ। ਹਰ ਜਾਇਜ਼ਾ ਯਤਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਣਗੀਆਂ - ਇਕ ਅੰਦਰੂਨੀ ਜ਼ੋਰ ਪੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅੰਦੋਲਨ ਚੱਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਇਸ 'ਮਿਸ਼ਨ' ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਲਈ ਮਿਆਰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰ ਸਕਣ। ਸਫਲਤਾ ਦੇ ਕਾਰਕਾਂ ਬਾਰੇ ਮੁੜ ਸੋਚਣਾ, ਇਸ ਨਾਲ ਯਥਾਰਥਵਾਦੀ ਮਿਆਰ ਮੌਜੂਦਾ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਉੱਤੇ ਕਾਇਮ ਹੋਣਗੇ। ਬਾਹਰਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਹਿਰਾਂ (ਨਿੱਜੀ ਜਾਂ ਸਿਵਲ ਸੁਸਾਇਟੀ ਸੰਗਠਨਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਮਿਆਰ ਕਾਇਮ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ), ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਟਿਕਾਣੇ ਉੱਤੇ ਲਿਆਉਣਾ, ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਤਾਂ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣ ਸਕੇ ਕਿ ਜੋ ਅਧਿਕਾਰੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਥਾਂ ਵਿੱਚ ਲੈਂਦੇ ਹਨ ਉਹ ਆਪਣਾ ਫਰਜ਼ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾਲ ਨਿਭਾਉਣ ਅਤੇ ਇਕ ਨਿਰੰਤਰ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲੇਗਾ। ਇਕ ਸਹੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਿਟੀਜਨ ਚਾਰਟਰ, ਜਿਸ ਦੇ ਮਗਰ ਵਿਭਾਗ ਵਲੋਂ ਵਾਅਦਾ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਛਾ ਹੋਵੇ, ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਸਹਾਰੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਵੀਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਬਿੱਲਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਗਲੇ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਮਨ ਬਣਿਆ ਹੋਵੇ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਇਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਨੂੰ ਸਦਾ ਲਈ ਤਿਆਗ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

(ਲੇਖਿਕਾ ਮੁੱਖੀ ਖੋਜ, ਜਨਤਕ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਕੇਂਦਰ, ਬੰਗਲੌਰ ਹੈ)

e-mail :meena@pacindia.org

ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਮੈਡੀਕਲ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਬਿਪਤਾ ਨਿਵਾਰਣ

 ਸੰਜੀਵ ਕੁਮਾਰ



ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਹ ਗੱਲ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਮਰੀਜ਼ ਅਤੇ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮਿੱਤਰਾਂ ਵਾਂਗ ਕੰਮ ਕਰੇ, ਗੁਣਵੱਤਾ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇ। ਸਾਰੇ ਸਰਕਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਹਸਪਤਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਮੰਦਭਾਗੀ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿਹਤ ਨੀਤੀ 2017 ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਾਅਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਕ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਇਸ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਸਹਾਈ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਭਾ ਵੇਂ ਕਿ ਸੁਪਰੀਮ ਕੋਰਟ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ('ਐੱਸ ਸੀ') ਨੇ ਸਿਹਤ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਭਾਰਤ ਦੀ ਧਾਰਾ 21 ਅਧੀਨ ਜੀਵਨ ਦਾ ਇਕ ਅਹਿਮ ਅਧਿਕਾਰ ਮੰਨਿਆ ਹੈ, ਪਰ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਅਜੇ ਇਕ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਮੌਜੂਦ ਹੀ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਸਵਾਲ ਅਜੇ ਕਰਨਾ ਹੀ ਫਸ਼ੂਲ ਹੀ ਲੱਗਦਾ ਹੈ। ਸਿਹਤ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫਰਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਮਾਨਤਾ ਹੀ ਨਹੀਂ ਮਿਲੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦਾ ਇਕ ਅਹਿਮ ਹਿੱਸਾ ਹੈ। ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਮੈਡੀਕਲ ਖੇਤਰ, ਦੋਵੇਂ ਜਨਤਕ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ, ਨੇ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਿਛਲੇ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਬਦਕਿਸਮਤੀ ਨਾਲ ਕੋਈ ਇਕੱਲੀ ਏਜੰਸੀ, ਨੀਤੀ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਜਨਤਾ ਲਈ ਜਾਂ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢ ਸਕੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਦਾਖਲ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਹੋ ਰਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਪਤਾ ਲੈਣ ਦਾ ਢੰਗ ਤਰੀਕਾ ਸੁਖਾਲਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਗਤੀ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ।

ਭਾਰਤ ਦੀ ਸਿਹਤ ਨੀਤੀ 2017 ਦੀ ਧਾਰਾ 14.2 ਵਿੱਚ ਕਲੀਨਿਕਾਂ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਕੁਝ ਹੀ ਸੂਬਿਆਂ ਨੇ 2010 ਦੇ ਕਲੀਨਿਕਲ ਐਸਟੈਬਲਿਸ਼ਮੈਂਟ ਐਕਟ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਹੋਰ ਸੂਬਿਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਇਸ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ

ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਕਲੀਨਿਕਲ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੀ ਗ੍ਰੇਡਿੰਗ ਅਤੇ ਮਿਆਰੀ ਇਲਾਜ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਮੁੱਢਲਾ ਨੁਕਤਾ ਬਣਨਗੇ। ਕਲੀਨਿਕਲ ਅਦਾਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੂਚਨਾ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ, ਮੈਡੀਕਲ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲੈਣਾ, ਰਾਇ ਲੈਣਾ, ਨਿੱਜਤਾ ਜਾਂ ਗੁਪਤਤਾ) ਸਭ ਅਹਿਮ ਕਦਮ ਹਨ। ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਝਗੜਿਆਂ ਦੇ ਤੇਜ਼ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇਕ ਵੱਖਰਾ, ਸ਼ਕਤੀਸ਼ਾਲੀ ਮੈਡੀਕਲ ਬੋਰਡ ਕਾਇਮ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਜੋ ਕਿ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ, ਅਣਗਹਿਲੀ ਅਤੇ ਗਲਤ ਢੰਗਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉੱਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖ ਸਕੇ। ਲੈਬਾਰਟਰੀਆਂ ਅਤੇ ਇਮੇਜਿੰਗ ਸੈਂਟਰਾਂ, ਸਪੈਸ਼ਲਾਈਜ਼ਡ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰੀਪ੍ਰੋਡਕਟਿਵ ਤਕਨੀਕਾਂ, ਸਟੈਮ ਸੈੱਲ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਆਰਗਨ ਅਤੇ ਟਿਸ਼ੂ ਟਰਾਂਸਪਲਾਂਟੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਨੈਨੋ ਮੈਡੀਸਨ, ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ। ਇਸ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਢਾਂਚਾ ਅਜੇ ਆਪਣੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਠੀਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੈੱਟ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ।

ਕਲੀਨਿਕਲ ਐਸਟੈਬਲਿਸ਼ਮੈਂਟ ਐਕਟ (ਸੀ ਈ ਏ) 2010 ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਕਲੀਨਿਕਲ ਅਦਾਰਿਆਂ (ਜਨਤਕ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ) ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਕੇਂਦਰੀ ਕਾਨੂੰਨ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਦਾਰਿਆਂ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਮਰੀਜ਼ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਫੀਸ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਉੱਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲਾਇਸੈਂਸ ਰੱਦ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ

ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਵੀ ਲਗਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸੀ ਈ ਏ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਭ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਅਤੇ ਇਹ ਹੀ ਇਸ ਦੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਹੈ ਅਰਥਾਤ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਇਕਸਾਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਪਰ ਫਿਰ ਵੀ ਇਸ ਦੀ ਧਾਰਾ 25 ਅਧੀਨ ਕਲੀਨਿਕਲ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਮਿੱਥੇ ਗਏ ਮਿਆਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਕੋਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਕਲੀਨਿਕਲ ਅਦਾਰੇ ਲਈ ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚਾ ਕਾਇਮ ਕਰੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਿਰਫ ਕੇਂਦਰੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਢਾਂਚਾ ਨਿੱਜੀ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਦਾ ਕੋਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

ਲੋਕ ਬੀਤੇ ਦਿਨੀਂ ਸੋਧੇ ਗਏ ਖਪਤਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਾਨੂੰਨ (ਸੀ ਪੀ ਏ) 1986 ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਪਰ ਸੀ ਪੀ ਏ ਦੇ ਜਨ ਸਿਹਤ ਅਦਾਰਿਆਂ (ਪੀ ਐੱਚ ਈਜ਼) ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਾ ਵਿਵਾਦਪੂਰਨ ਹੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਸ਼ਬਦਾਂ 'ਖਪਤਕਾਰ' ਅਤੇ 'ਸੇਵਾ' ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦੇਸ਼ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਅਦਾਲਤਾਂ ਨੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੀ ਪੀ ਏ ਅਨੁਸਾਰ ਇਕ ਖਪਤਕਾਰ ਉਹ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕੋਈ ਚੀਜ਼ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ, ਖਰੀਦਦਾ ਹੈ ਪਰ ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਅਜਿਹਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੀ ਪੀ ਏ, ਪੀ ਐੱਚ ਈਜ਼ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਥੇ ਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਮੁਫਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਪਰ ਇਸ ਭਾਵ ਨੂੰ ਸੁਪਰੀਮ ਕੋਰਟ ਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਖਪਤਕਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਕਈ ਵਾਰ ਚੁਨੌਤੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਭਲਾਈ ਮੰਤਰਾਲੇ ਨੇ ਇਕ 'ਹਾਸਪੀਟਲ ਮੈਨੂਅਲ' 60 ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਨਤਕ ਹਸਪਤਾਲਾਂ ਦੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਤੇ ਵਾਰਡਾਂ ਦੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਚੱਲਣ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਕ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੈ। ਮੈਨੂਅਲ 61 ਹਰ ਜਨਤਕ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ

ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਪਿੱਛੇ ਦਿੱਤੀ ਅੰਤਿਕਾ ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਹਸਪਤਾਲਾਂ ਲਈ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਦਾ ਵੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ। ਚਾਰਟਰ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਹਰ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਇਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਜੋਂ ਤਾਇਨਾਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਕਸ ਲੱਗੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿੱਚ ਜੋ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਆਉਣ ਉਹ ਰੈਗੂਲਰ ਤੌਰ ਤੇ ਦਰਜ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਹੁੰਗਾਰਾ ਵੀ ਭਰਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਉਸ ਦੇ ਮੁੱਖੀ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਵਿੱਚ ਇਕ ਕਮੇਟੀ ਕਾਇਮ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰੇ ਅਤੇ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਵੇ। ਇਕ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਉੱਤੇ ਨਜ਼ਰ ਰੱਖੇ।

ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਕ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿਹਤ ਮਿਸ਼ਨ ਨੇ ਆਪਣੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿਹਤ

ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ 2017 ਵਿੱਚ 'ਮੇਰਾ ਹਸਪਤਾਲ' ਐਪ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ। ਇਹ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਸਿਹਤ ਮੰਤਰਾਲਾ ਦੀ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਹੈ ਜਿਸ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਕਈ ਢੰਗਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੰਖੇਪ ਸੰਦੇਸ਼ ਸੇਵਾ (ਐੱਸ ਐੱਮ ਐੱਸ), ਆਊਟਬਾਊਡ ਡਾਇਲਿੰਗ (ਓ ਬੀ ਡੀ), ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ, ਵੈੱਬ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਹਾਸਿਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਮਰੀਜ਼ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਜਾਂ ਵੈੱਬ ਪੋਰਟਲ ਉੱਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਮਰੀਜ਼ ਆਪਣੇ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੇਲੇ ਵੀ ਚੈੱਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਦਾ ਡੈਸ਼ ਬੋਰਡ ਉੱਤੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਤੱਕ ਕਿ ਸਭ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਸੂਬਾਈ ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

'ਮਾਈ ਹਾਸਪੀਟਲ' ਸਭ ਜਨਤਕ ਸਿਹਤ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਸੁਧਾਰਨ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ



ਅਤੇ ਜਨਤਾ ਦੇ ਤਜਰਬੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸੁਧਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਇਕ ਢੁਕਵੀਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਸਹੂਲਤ ਹਾਸਿਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। 'ਮਾਈ ਹਾਸਪੀਟਲ' ਨਾਲ ਆਖਿਰਕਾਰ ਇਕ ਮਰੀਜ਼ ਪੱਖੀ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਸਿਹਤ ਢਾਂਚਾ ਕਾਇਮ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਐਪ ਦੇ ਡੈਸਬੋਰਡ ਉੱਤੇ ਕੁੱਲ ਹਸਪਤਾਲਾਂ, ਪ੍ਰਤੀਕਰਮਾਂ, ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਅਤੇ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਮਰੀਜ਼ਾਂ (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਲਗਭਗ 25 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ) ਦਾ ਵਰਣਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਕਿਵੇਂ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮਿਣਤੀ ਕਿਵੇਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਿਖਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਹਸਪਤਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕੋਸਲ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਅਧੀਨ ਇਕ ਹੋਰ ਢਾਂਚਾ ਨੈਸ਼ਨਲ ਐਕ੍ਰੀਡਿਸ਼ਨ ਬੋਰਡ (ਐੱਨ ਏ ਬੀ ਐੱਚ) ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਅਪੀਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸੰਸਥਾ ਕੁਆਲਿਟੀ ਕੋਸਲ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਅਧੀਨ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੇ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ। ਇਹ ਬੋਰਡ ਖਪਤਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਕਾਇਮ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਿਹਤ ਸੱਨਅਤ ਲਈ ਇਕ ਮਾਅਰਕਾ ਕਾਇਮ ਕਰੇਗਾ। ਬੋਰਡ ਦੀ ਮਦਦ ਸਭ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਵਲੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੱਨਅਤ,

ਸਰਕਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਕੰਮਕਾਜੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਮਿਲੀ ਹੋਈ ਹੈ। ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਤਕਲੀਫਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਢੁੱਕਵਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ ਪਰ ਇਹ ਹਪਸਪਤਾਲ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਸ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਜਾਂ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਨ।

ਇੰਡੀਅਨ ਮੈਡੀਕਲ ਕੋਸਲ ਐਕਟ, 1956 ਅਧੀਨ ਮੈਡੀਕਲ ਕੋਸਲ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਐੱਮ ਸੀ ਆਈ) ਨੇ ਕੋਡ ਆਫ ਐਥਿਕਸ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ, 2002 (ਸੀ ਓ ਈ ਆਰ) ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੈਡੀਕਲ ਪ੍ਰੈਕਟੀਸ਼ਨਰਾਂ ਲਈ ਮਿਆਰੀ ਵਿਵਸਾਇਕ ਵਤੀਰੇ, ਢੰਗ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਮੈਡੀਕਲ ਕੋਸਲ ਕੋਲ - ਸੂਬਾਈ ਜਾਂ ਐੱਮ ਸੀ ਆਈ ਕੋਲ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਕੋਈ ਮੈਡੀਕਲ ਪ੍ਰੈਕਟੀਸ਼ਨਰ ਵਿਵਸਾਇਕ ਗਲਤ ਵਤੀਰੇ ਦਾ ਦੋਸ਼ੀ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਸਲ ਉਸ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਜ਼ਾ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਸ ਦਾ ਨਾਂ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚੋਂ ਪੱਕੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਂ ਕੁੱਝ ਸਮੇਂ ਲਈ ਕੱਟਣਾ। ਅਜਿਹੇ ਨਾਂ ਕੱਟੇ ਜਾਣ ਦਾ ਕਾਫੀ ਪ੍ਰਚਾਰ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਬਾਕੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਕੰਨ ਹੋ ਜਾਣ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਉਲੰਘਣਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਨਜ਼ਰਅੰਦਾਜ਼ ਕਰਨਾ, ਮਰੀਜ਼ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਨਾ ਦੇਣਾ, ਲਿੰਗ ਜਾਂਚ ਟੈਸਟ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ।

ਇੰਡੀਅਨ ਮੈਡੀਕਲ ਕੋਸਲ (ਆਈ ਐੱਮ ਏ) ਮੈਡੀਸਨ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਦੀ ਇਕੋ ਇਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਵੈ-ਇੱਛਕ ਸੰਸਥਾ ਹੈ। ਇਹ ਡਾਕਟਰਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਮਨੁੱਖਤਾ ਦੇ ਭਲੇ ਲਈ ਵੀ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਆਈ ਐੱਮ ਏ ਵਿੱਚ ਆਈ ਐੱਮ ਏ ਵਿਚੋਲਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਵੀ ਮੌਜੂਦ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹਾਸਿਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮਹਿਨੇ ਵਿੱਚ ਇਕ ਵਾਰੀ ਮੀਟਿੰਗ ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੂਬਾਈ ਹੈੱਡਕੁਆਰਟਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਆਈ ਐੱਮ ਏ ਹੈੱਡਕੁਆਰਟਰ ਦੇ ਵਿਚੋਲੀ, ਸਲਾਹ ਮਸ਼ਵਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨੂੰ 162 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਹਾਸਿਲ ਹੋਈਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ 88 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੂਬਾਈ/ਸਥਾਨਕ ਬਰਾਂਚਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਤੇ 55 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੈੱਡਕੁਆਰਟਰ ਵਿੱਖੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। 19 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਜੇ ਬਕਾਇਆ ਪਈਆਂ ਹਨ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਖਪਤਕਾਰ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਤੱਕ ਵੀ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਕੇ ਮੈਡੀਕਲ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਨੇ ਕਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਡਾਕਟਰੀ ਦਾ ਕਿੱਤਾ ਇਕ ਪਵਿੱਤਰ ਕਿੱਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਡਾਕਟਰ ਆਪਣਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਵਾਜਬ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਤੋਂ ਕੰਮ ਲੈਣਾ।

ਦਿੱਲੀ ਅਤੇ ਗੁੜਗਾਉ ਦੇ ਕੁਝ ਨਿੱਜੀ ਹਸਪਤਾਲਾਂ ਦੇ ਬੀਤੇ ਦਿਨੀਂ ਸਾਹਮਣੇ ਆਏ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਏ ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਹ ਗੱਲ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਮਰੀਜ਼ ਅਤੇ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮਿੱਤਰਾਂ ਵਾਂਗ ਕੰਮ ਕਰੇ, ਗੁਣਵੱਤਾ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇ। ਸਾਰੇ ਸਰਕਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਹਸਪਤਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਮੰਦਭਾਗੀ ਹੈ। ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿਹਤ ਨੀਤੀ 2017 ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਾਅਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇਕ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਇਸ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਸਹਾਈ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(ਲੇਖਕ ਸੀਨੀਅਰ ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਮੀਡੀਆ ਪ੍ਰੋਫੈਸ਼ਨਲ ਹੈ)

e-mail : sanjeevbcc@gmail.com

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਲਈ ਨਵੀਨ ਵਿੱਤੀਕਰਨ

✍ ਕਵਿਤਾ ਸਿੰਘ

2015 ਦੀ ਆਈ ਐੱਮ ਐੱਫ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਮੁਤਾਬਕ, ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਵਿਸ਼ਵ ਦੇ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਦਾ 6.5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉਰਜਾ ਸਬਸਿਡੀ ਉੱਤੇ ਖਰਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਉਰਜਾ ਸਬਸਿਡੀ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਤੇ ਜਨਤਕ ਖਰਚ ਨਾਲੋਂ ਵਧ ਗਈ। ਸਵੱਛ ਬਾਲਣ ਲਈ ਤੇਲ ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਦਾ ਪੁਨਰ ਆਵੰਟਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਸਤਾਂ ਉੱਤੇ ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਖਤਮ ਕਰਨਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਿਹਤ ਉੱਤੇ ਬੁਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਸਿਹਤ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਦੁਰਲੱਭ ਸਰੋਤਾਂ ਨੂੰ ਬਚਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਸਿ ਹਤ ਸੰਭਾਲ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਿਹਤਮੰਦ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਲਕ ਦਾ ਵਿਕਾਸ ਦਾ ਟੀਚਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਵਰਗੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਵਿਕਸਤ ਹੋ ਰਹੇ ਅਰਥਚਾਰਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਬਾਹਰੀ ਇਮਦਾਦ ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਘਟ ਰਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਤਿ ਵਿਅਕਤੀ ਖਰਚ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਦੀ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਅਜਿਹੇ ਅਰਥਚਾਰਿਆਂ ਕੋਲ ਕਰ ਆਮਦਨ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸੀਮਤ ਵਸੀਲੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ ਲਈ ਵਧੀਕ ਫੰਡ ਪੁਨਰ-ਤਰਜੀਹੀਕਰਨ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਦੂਜੇ ਸਮਾਜਿਕ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਮਿਲਦੇ ਪੈਸੇ ਵਿੱਚ ਹੱਥ ਘੁੱਟਣਾ ਜੋ ਪਹਿਲੋਂ ਹੀ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀਆਂ ਮਜ਼ਬੂਰੀਆਂ ਦੇ ਮਾਰੇ ਹਨ। ਸਿਹਤ ਲਈ ਹੋਰ ਪੈਸਾ ਜੁਟਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਵਿੱਤੀਕਰਨ ਦੇ ਨਵੀਨ ਤਰੀਕੇ ਅਤੇ ਪੈਸੇ ਨਾਲ ਹੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਰੱਥਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨਾ ਕੁੱਝ ਵਿਕਲਪ ਹਨ ਜੋ ਵਿਕਾਸਸ਼ੀਲ ਆਰਥਿਕਤਾਵਾਂ ਵਲੋਂ ਦਿਹਸਦੀ ਵਿਕਾਸ ਟੀਚਿਆਂ (ਐਮ ਡੀ ਜੀਜ਼) ਦੇ ਅਧੂਰੇ ਏਜੰਡੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਅਤੇ ਸਥਿਰ ਵਿਕਾਸ ਟੀਚਿਆਂ (ਐੱਸ ਡੀ ਜੀਜ਼) ਦੇ ਲਈ ਖਾਕਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਹੋ

ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਕੁੱਲ ਮਿਲਾ ਕੇ ਐੱਮ ਡੀ ਜੀਜ਼ ਵੱਲ ਤਰੱਕੀ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਰਹੀ ਹੈ, ਖ਼ਾਸ ਕਰਕੇ ਗਰੀਬੀ ਘੱਟ ਕਰਨ, ਸਿੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਪਾਣੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਮੋਰਚੇ ਉੱਤੇ। ਸਿਹਤ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਵੱਲ ਵੀ ਕਾਫੀ ਤਰੱਕੀ ਹੋਈ ਹੈ। ਵਿਸ਼ਵ ਭਰ ਵਿੱਚ ਐੱਚ ਆਈ ਵੀ, ਟੀ.ਬੀ. ਅਤੇ ਮਲੇਰੀਆ ਵਰਗੀਆਂ ਮਹਾਂਮਾਰੀਆਂ ਉੱਤੇ ਕਿਸੇ ਹੱਦ ਤੱਕ ਕਾਬੂ ਪਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। 1990 ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਨਵਜਾਤ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਮਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰਮਵਾਰ 53 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਅਤੇ 44 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਕਮੀ ਆਈ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰੀਏ ਤਾਂ 1990 ਵਿੱਚ ਆਈ ਐੱਮ ਆਰ ਪ੍ਰਤਿ 1000 ਜਨਮ ਪਿੱਛੇ 88 ਸੀ ਜੋ 2015 ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤਿ 1000 ਜਨਮ ਪਿੱਛੇ 35 ਹੋ ਗਈ। 1990 ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤਿ 100,000 ਮਾਤਾਵਾਂ ਪਿੱਛੇ ਮੌਤ ਦਰ 556 ਸੀ ਜੋ 2015 ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤਿ 100,000 ਜਨਮ ਪਿੱਛੇ ਘਟ ਕੇ 167 ਰਹਿ ਗਈ, ਪਰ ਇਹ 1990 ਤੱਕ ਆਈ ਐੱਮ ਆਰ ਵਿੱਚ ਦੋ ਤਿਹਾਈ ਅਤੇ ਐੱਮ ਐੱਮ ਆਰ ਵਿੱਚ ਤਿੰਨ ਚੌਥਾਈ ਦਾ ਟੀਚਾ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਾਕਾਮ ਰਹੀ।

ਇਸ ਪਰਚੇ ਅੰਦਰ ਦਿਹਸਦੀ ਵਿਕਾਸ ਟੀਚਿਆਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਐੱਸ ਡੀ ਜੀਜ਼ ਦੇ ਯੁਗ ਦੌਰਾਨ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਐੱਮ ਡੀ ਜੀਜ਼ ਦੇ ਅਧੂਰੇ ਏਜੰਡੇ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲੈ ਕੇ ਜਾਣ ਲਈ ਸਰੋਤਾਂ ਨੂੰ ਜੁਟਾਉਣ ਦੇ ਨਵੇਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਜਨਸੰਖਿਅਕ ਮਹਾਂਮਾਰੀ ਵਿਗਿਆਨ ਅਤੇ ਪੋਸ਼ਣ ਸੰਬੰਧੀ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਦੌਰ ਵਿੱਚੋਂ ਗੁਜ਼ਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।



2014 ਵਿੱਚ ਭਾਰਤ ਅੰਦਰ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਉੱਤੇ ਖਰਚ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਮੁਲਕ ਦੇ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਦਾ 4.7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਸੀ ਜੋ ਪ੍ਰਤਿ ਵਿਅਕਤੀ 75 ਅਮਰੀਕੀ ਡਾਲਰ ਬਣਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਤਿੰਨ ਚੌਥਾਈ ਨਿੱਜੀ ਖੇਤਰ ਤੋਂ ਹੈ। 2013-14 ਲਈ ਕੌਮੀ ਸਿਹਤ ਖਾਤਾ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰੀ ਸਿਹਤ ਖਰਚ ਕੁੱਲ ਸਰਕਾਰੀ ਖਰਚ ਦਾ 3.8 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਾਜਾਂ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੋਵਾਂ ਦਾ ਖਰਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਦੇ ਸੰਘੀ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਿਆਂ, ਸਰਕਾਰੀ ਸਿਹਤ ਖਰਚ ਵਿੱਚ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹਿੱਸੇਦਾਰੀ ਲਗਭਗ 66 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਹੈ। 2017 ਦੀ ਕੌਮੀ ਸਿਹਤ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ 2024-25 ਤੱਕ ਸਿਹਤ ਖਰਚਾ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਦਾ 2.5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਬੱਧਤਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਦਹਿਸਦੀ ਵਿਕਾਸ ਟੀਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਿਹਤ - ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸੀਮਾਵਾਂ :

ਸਤੰਬਰ 2000 ਵਿੱਚ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਆਮ ਸਭਾ ਵਲੋਂ ਦਹਿਸਦੀ ਐਲਾਨਨਾਮੇ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਜਿਸ ਅਧੀਨ ਮੁਲਕਾਂ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਦੀ ਇਕ ਵਿਸ਼ਵ ਭਾਈਵਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜੋ 2015 ਤੱਕ ਅੱਠ ਸਵੈ-ਇੱਛਤ ਵਿਕਾਸ ਟੀਚੇ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ



ਪ੍ਰਤਿਬੱਧ ਹੈ। ਐੱਮ ਡੀ ਜੀਜ਼ ਵਿੱਚੋਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਬਿੰਦੂਆਂ ਉੱਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਈ ਗਈ (ੳ) ਅਤਿ ਦੀ ਗਰੀਬੀ ਅਤੇ ਭੁੱਖਮਰੀ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨਾ, (ਅ) ਸਭਨਾਂ ਲਈ ਸਿੱਖਿਆ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ, (ੲ) ਲਿੰਗਕ ਬਰਾਬਰੀ ਅਤੇ ਇਸਤਰੀ ਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ, (ਸ) ਨਵਜਾਤ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦਰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ, (ਹ) ਮਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ, (ਕ) ਐੱਚ ਆਈ ਵੀ/ਏਡਜ਼, ਮਲੇਰੀਆ ਅਤੇ ਦੂਜੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਨਾ, (ਖ) ਵਾਤਾਵਰਨ ਸਥਿਰਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ (ਗ) ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਵਿਸ਼ਵ ਭਾਈਵਾਲੀ ਦਾ ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਨਾ।

ਅੱਠ ਐੱਮ ਡੀ ਜੀਜ਼ ਟੀਚਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਤਿੰਨ

ਟੀਚਿਆਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਦਾ ਕੇਂਦਰ ਸਿਹਤ ਸੀ ਜਦ ਕਿ ਸਿਹਤ ਦੂਸਰੇ ਐੱਮ ਡੀ ਜੀਜ਼ ਦਾ ਵੀ ਇਕ ਭਾਗ ਸੀ। ਭਾਰਤ ਅੰਦਰ ਸਿਹਤ, ਸਿਰਫ ਸਿਹਤ ਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਭਲਾਈ ਮੰਤਰਾਲੇ ਅਤੇ ਰਾਜਾਂ ਤੇ ਸਥਾਨਕ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮਾਨਾਂਤਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੇ ਹੱਥਾਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਬਲਕਿ ਦੂਸਰੇ ਖੇਤਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਪਾਣੀ ਅਤੇ ਸਾਫ-ਸਫਾਈ, ਔਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਲ ਵਿਕਾਸ, ਸਮਾਜਿਕ ਭਲਾਈ, ਕਬਾਇਲੀ ਮਾਮਲੇ, ਸ਼ਹਿਰੀ ਵਿਕਾਸ, ਖੇਤੀਬਾੜੀ, ਸੌਨਅਤ, ਵਾਤਾਵਰਨ, ਪੇਂਡੂ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਆਵਾਜਾਈ ਦੇ ਹੱਥਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਸਿਹਤ ਸੰਬੰਧੀ ਨਤੀਜੇ ਸਿਹਤ ਖੇਤਰ ਲਈ ਮਹਿਜ਼ ਆਵੰਟਨ ਤੋਂ ਕਿਤੇ ਅਗਾਂਹ ਹਨ।

ਦੂਜੇ ਖੇਤਰਾਂ ਦਾ ਸਿਹਤ ਉੱਤੇ ਅੰਤਰ-ਵਿਕਾਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਵੀ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ, ਸਿਹਤ ਵਾਸਤੇ ਵੱਧ ਸਰੋਤ ਜੁਟਾਉਣ ਲਈ ਕਰਾਂ ਅਤੇ ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਦੀ ਪੁਨਰ-ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜੋ ਸੰਕ੍ਰਮਣ ਅਤੇ ਗੈਰ ਸੰਕ੍ਰਮਣ ਵਾਲੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਉੱਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਉਣ ਲਈ ਰੋਕਥਾਮ ਵਾਲੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਲਈ ਉਹ ਵਸਤਾਂ ਜੋ ਸਿਹਤ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬੁਰੀਆਂ ਐਲਾਨ ਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਭਾਰੀ ਕਰ ਲਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹ ਕਰ ਰੋਕਥਾਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ ਵਾਲੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਰਾਖਵੇਂ ਕਰ ਦੇਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਦਕਿ ਫਾਇਦੇਮੰਦ ਵਸਤਾਂ ਉੱਤੇ ਸਬਸਿਡੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। 2017-18 ਦੇ ਬਜਟ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੁਤਾਬਕ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰੀ ਖਰਚ ਦਾ 10 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ



ਖਾਣੇ, ਖਾਦਾਂ ਅਤੇ ਪੈਟਰੋਲੀਅਮ ਪਦਾਰਥਾਂ ਆਦਿ ਉਤੇ ਸਬਸਿਡੀ ਦੇਣ ਲਈ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦਾ ਸਿਹਤ ਖੇਤਰ ਉੱਤੇ ਸਿੱਧਾ ਤੇ ਅਸਿੱਧਾ ਅਸਰ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਬਾਰੂਵੀ ਪੰਜ ਸਾਲਾ ਯੋਜਨਾ (ਵਿੱਤ ਵਰ੍ਹੇ 2012-13 ਤੋਂ 2016-17) ਦੌਰਾਨ ਸਬਸਿਡੀ ਦੀ ਰਕਮ 2,43,152 ਲੱਖ ਕਰੋੜ ਸਾਲਾਨਾ ਸੀ ਜੋ ਸਿਹਤ ਬਾਰੇ ਕੇਂਦਰੀ, ਸੂਬਾਈ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਬਜਟ ਨਾਲੋਂ 1.74 ਗੁਣਾ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸੀ। ਇਸ ਲਈ ਸਬਸਿਡੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਸਮੀਖਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਨੁਕਸਾਨਦਾਇਕ ਵਸਤਾਂ ਤੇ ਕਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਨ ਨਾਲ ਨਾ ਸਿਰਫ ਸਿਹਤ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਆਵੇਗਾ ਬਲਕਿ ਸਿਹਤ ਲਈ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਦਾਇਰਾ ਵੀ ਬਣੇਗਾ। ਭਾਰਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਅਲਕੋਹਲ, ਤੰਬਾਕੂ, ਲੂਣ ਅਤੇ ਖੰਡ ਉਤੇ ਕਰ ਨਾ ਕੇਵਲ ਵਾਧੂ ਮਾਲੀਆ ਪੈਣਾ ਕਰਨਗੇ ਬਲਕਿ ਸੰਕ੍ਰਮਣ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਸੰਕ੍ਰਮਣ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਵੀ ਬਚਾਅ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਸਿਹਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਉਤੇ ਪੈਣ ਵਾਲੇ ਬੋਝ ਨੂੰ ਵੀ ਹਲਕਾ ਕਰਨਗੇ। ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ ਸੰਕ੍ਰਮਣ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਸੰਕ੍ਰਮਣਕਾਰੀ ਬਿਮਾਰੀਆਂ 65 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਮੌਤਾਂ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਦੀਆਂ ਹਨ, ਕਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਇਆ ਵਿੱਤੀ ਘਾਟਾ, ਨਿਮਨ ਅਤੇ ਮੱਧ ਵਰਗੀ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਸਮਾਜਿਕ-ਆਰਥਿਕ ਅਤੇ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਪੱਖਾਂ ਉਤੇ ਅਸਰ ਅੰਦਾਜ਼ ਹੋਵੇਗਾ। ਤੰਬਾਕੂ ਉਤੇ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ ਕਰ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਇਆ ਮਾਲੀਆ ਸਿਹਤ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੈਂਸਰ ਅਤੇ ਦਿਲ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਅਤੇ ਖੇਤੀ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸਾਨਾਂ ਨੂੰ ਤੰਬਾਕੂ ਦੀ ਬਿਜਾਈ ਛੱਡ ਕੇ , ਦੂਜੀਆਂ ਫਸਲਾਂ ਵੱਲ ਮੋੜਨ ਲਈ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਕਿਸਾਨਾਂ ਨੂੰ ਵੱਧ ਲਾਭ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੋ ਵਾਤਾਵਰਨਕ ਤੌਰ ਤੇ ਵੀ ਸਥਿਰ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਏਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਸ਼ਰਾਬ ਤੋਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਕਰਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸਿਹਤ ਲਈ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸ਼ੱਕ ਨਹੀਂ ਕਿ ਤੰਬਾਕੂ, ਸ਼ਰਾਬ ਅਤੇ ਗੈਰ ਸਿਹਤਮੰਦ ਖਾਣੇ ਤੋਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਕਰ ਆਰਥਿਕਤਾ ਵਿੱਚ ਅਹਿਮ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਉਂਦੇ ਹਨ ਪਰ ਮਹਾਂਮਾਰੀ ਵਿਗਿਆਨ ਦੇ ਬਦਲਾਅ ਨੇ ਸਮਾਜ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਮੋੜ ਉਤੇ ਲਿਆ ਖੜ੍ਹਾ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਥੇ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ 62 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਮੌਤਾਂ ਗੈਰ-ਸੰਕ੍ਰਮਣਕਾਰੀ ਬਿਮਾਰੀਆਂ

ਕਰਕੇ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਤੰਬਾਕੂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਸ਼ਰਾਬ ਦੀ ਹਾਨੀਕਾਰਕ ਵਰਤੋਂ, ਜ਼ਿਆਦਾ ਲੂਣ ਖਾਣ ਕਰਕੇ ਉੱਚ ਰਕਤ ਚਾਪ, ਮੋਟਾਪਾ, ਖੰਡ ਯੁਕਤ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਦਾਰਥ ਵਰਗੇ ਗੈਰ ਸਿਹਤਮੰਦ ਖਾਣੇ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਕ੍ਰਿਆਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾ ਹੋਣਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ।

ਖੰਡ, ਡੀਜ਼ਲ, ਮਿੱਟੀ ਦਾ ਤੇਲ ਅਤੇ ਕੋਲੇ ਵਰਗੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਉਤੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਬਸਿਡੀ ਉਤੇ ਪੁਨਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਬੱਚਤਾਂ, ਪੌਸ਼ਟਿਕ ਖਾਣੇ ਅਤੇ ਸਵੱਛ ਨਵਿਆਉਣਯੋਗ ਉਰਜਾ ਸਰੋਤਾਂ ਉਤੇ ਲਾਉਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਡੀਜ਼ਲ, ਮਿੱਟੀ ਦਾ ਤੇਲ, ਖਾਣਾ ਪਕਾਉਣ ਲਈ ਕੋਲਾ, ਫਲ, ਡੇਅਰੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਟੀਨ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਬਜਾਇ ਰਸੋਈ ਗੈਸ ਉਤੇ ਵੱਧ ਸਬਸਿਡੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਸਿਹਤਮੰਦ ਜੀਵਨ ਜਾਚ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਤੰਬਾਕੂ, ਸ਼ਰਾਬ, ਗੈਰ-ਸਿਹਤਮੰਦ ਖਾਣਿਆਂ ਅਤੇ ਖੰਡ ਯੁਕਤ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਦਾਰਥਾਂ ਉਤੇ ਕਰ ਲਾਏ ਗਏ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿ ਮਾਲੀਆ ਪੈਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਪਰ ਇਸ ਨੂੰ ਇਸ ਪੱਧਰ ਤੱਕ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਕਿ ਇਹ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋ ਜਾਣ ਅਤੇ ਕਰ ਲਾਉਣ ਦੇ ਯੁਗ ਵਿੱਚ ਇਕ ਬਦਲਾਅ ਸਾਬਤ ਹੋਣ। ਇਹ ਕਰ ਲਾਉਣ ਨਾਲ ਸਿਹਤਮੰਦ ਵਰਤਾਰੇ ਵੱਲ ਜਾਣ ਦਾ ਸਬੱਬ ਬਣੇਗਾ ਜੋ ਰੋਕਥਾਮ ਵਾਲੇ ਸਿਹਤ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ, ਸਮਾਜ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਸੰਕ੍ਰਮਣਕਾਰੀ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਬਚਾਏਗਾ, ਮਨੁੱਖ ਸਰੋਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਅਜਿਹੇ ਮੁਕਾਮ ਉਤੇ ਅਪੰਗ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਚਾਏਗਾ ਜਦੋਂ ਭਾਰਤ ਜਨਸੰਖਿਆ ਵਾਧੇ ਦੇ ਫਾਇਦੇ ਉਤੇ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ ਜੋ ਆਪਣੇ ਆਪ ਵਿੱਚ ਜਨਸੰਖਿਆ ਲਾਭਅੰਸ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਜਾਵੇਗਾ। ਨੈਤਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਵੀ, ਵਿਕਾਸ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਅਤੇ ਕੈਂਸਰ ਹਸਪਤਾਲਾਂ ਅਤੇ ਨਸ਼ਾਂ ਛੁਆਉ ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਪੁਨਰਵਾਸ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਵੇਸ਼ ਵਾਸਤੇ ਤੰਬਾਕੂ ਤੇ ਸ਼ਰਾਬ ਤੋਂ ਮਾਲੀਆ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਗੈਰ ਮਨੁੱਖੀ ਹੈ।

ਨੀਤੀਗਤ ਪੱਧਰ ਉਤੇ, ਕਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਾਮਾਤਰ ਵਾਧਾ ਇੱਛਤ ਨਤੀਜੇ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ, ਇਸ ਲਈ

ਕਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਖਪਤ ਵਿੱਚ ਇੱਛਤ ਨਤੀਜੇ ਹਾਸਲ ਹੋ ਸਕਣ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚੋਂ ਬਾਹਰ ਕਰਨ ਵੱਲ ਤੁਰਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਭਾਰਤ ਵਰਗੇ ਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਮਹਿੰਗਾਈ ਛੋਟੇ-ਛੋਟੇ ਵਾਧਿਆਂ ਤੋਂ ਵਧ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਕਰਾਂ ਦੇ ਗੈਰ ਪ੍ਰਭਾਵੀਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਲਈ ਮਹਿੰਗਾਈ ਦਰ ਉਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਉਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਕਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤਾਂ ਹੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣਗੇ ਜੇ ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਰਾਜਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਸਖਤ ਪਾਲਣਾ ਦਾ ਤੰਤਰ ਮੌਜੂਦ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਿ ਚੋਰ ਮੋਰੀਆਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਉਤੇ ਗੈਰ-ਪਾਲਣਾ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸਮਗਲਿੰਗ ਅਤੇ ਕਾਲਾਬਾਜ਼ਾਰੀ ਉਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿਉਂਕਿ ਵਿਆਪਕ ਕਰ ਇਕੱਤਰਤਾ ਚੋਰੀ ਨੂੰ ਸੱਦਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਵਧੇ ਹੋਏ ਟੈਕਸਾਂ ਉਤੇ ਨੀਤੀ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉੱਨੀ ਦੇਰ ਇੱਛਤ ਨਤੀਜੇ ਨਹੀਂ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਮਲ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਾਲਮੇਲ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਜਦ ਤੱਕ ਗੈਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ ਵਪਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਛਤ ਨਤੀਜੇ ਨਾ ਮਿਲ ਜਾਣ। ਤੰਬਾਕੂ, ਸ਼ਰਾਬ, ਲੂਣ, ਖੰਡ ਅਤੇ ਗੈਰ ਸਿਹਤਮੰਦ ਉਤਪਾਦਾਂ ਉਤੇ ਕਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਨਾ ਸਿਰਫ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਦੁਰਉਪਯੋਗ ਤੋਂ ਸਮਾਜ ਉਤੇ ਪੈਣ ਵਾਲੇ ਮਾੜੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਕਰਕੇ ਜਾਇਜ਼ ਹੈ ਬਲਕਿ ਇਸ ਨਾਲ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਮਾਲੀਆ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਵਾਧਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਉਤੇ ਮਾਲੀਏ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਇਸ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਹੋਵੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖਪਤ/ਦੁਰਉਪਯੋਗ ਦੇ ਮਾੜੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਘੱਟ ਹੋ ਸਕਣ। ਕਰਾਂ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਬਣਾਉਣ ਸਮੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਮੋਟਾਪੇ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸ਼ੂਗਰ ਅਤੇ ਦਿਲ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਗੈਰ ਸਿਹਤਮੰਦ ਖਾਣਿਆਂ ਅਤੇ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਦਾਰਥਾਂ ਤੰਬਾਕੂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਾਬ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਰੋਧ ਕਿਸ਼ੋਰ ਅਤੇ ਬਾਲਗ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਕਰ ਸਰੋਤਾਂ ਦੀ ਲਾਭਦਾਇਕ ਵਰਤੋਂ ਲਈ, ਕਰ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਦਾ ਕੁੱਝ ਹਿੱਸਾ ਰੋਕਥਾਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ ਵਾਲੀ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ, ਹਵਾ ਅਤੇ ਪਾਣੀ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ, ਪੋਸ਼ਣ ਅਤੇ

ਸਿਹਤ ਖੇਤਰ ਦੇ ਸੁਧਾਰ : ਨਵੀਨ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਵਿੱਤੀਕਰਨ

ਕ੍ਰ.ਸੰ. ਉਤਪਾਦ	ਜੋਖਮ	ਨਤੀਜਾ	ਸਿਹਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਉਤੇ ਬੋਝ	ਹੱਲ ਲਈ ਰੋਕਥਾਮ ਦੇ ਕਦਮ
1 ਤੰਬਾਕੂ	•ਧੂਮਰਪਾਨ •ਚਿੱਬਣਾ	•ਕੈਂਸਰ, •ਦਿਲ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ	ਰੋਗ ਨਿਵਾਰਕ, ਨਸ਼ਾ ਛੁਡਾਉ ਪੁਨਰਵਾਸ	ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰ ਲਾਉਣਾ
2 ਸ਼ਰਾਬ ਦੀ ਹਾਨੀਕਾਰ ਵਰਤੋਂ	•ਸ਼ਰਾਬ ਪੀ ਕੇ ਗੱਡੀ ਚਲਾਉਣਾ •ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੰਭੋਗ •ਉਤਪੀੜਨ	ਯਾਤਾਯਾਤ ਦੁਰਘਟਨਾਵਾਂ ਕੈਂਸਰ ਸਿਹਤ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ, ਸੰਭੋਗ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ	ਰੋਗ ਨਿਵਾਰਕ	
3 ਲੂਣ	ਉੱਚ ਰਕਤਚਾਪ	ਸਟਰੋਕ	ਰੋਗ ਨਿਵਾਰਕ	ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰ ਲਾਉਣਾ
4 ਮਿੱਠੇ ਵਾਲੇ ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਦਾਰਥ	ਮੋਟਾਪਾ	ਕੈਂਸਰ ਦਿਲ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਮਧੂਮੇਹ	ਰੋਗ ਨਿਵਾਰਕ, ਨਸ਼ਾ ਛੁਡਾਉ, ਪੁਨਰਵਾਸ	ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰ ਲਾਉਣਾ
5 ਅਨਾਜ	ਮੋਟਾਪਾ	ਮਧੂਮੇਹ	ਰੋਗ ਨਿਵਾਰਕ, ਨਸ਼ਾ ਛੁਡਾਉ	ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰ ਲਾਉਣਾ
6 ਟ੍ਰਾਂਸ ਫੈਟ	ਮੋਟਾਪਾ	ਮਧੂਮੇਹ, ਦਿਲ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ	ਰੋਗ ਨਿਵਾਰਕ, ਨਸ਼ਾ ਛੁਡਾਉ	ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰ ਲਾਉਣਾ
7 ਡੀਜ਼ਲ	ਹਵਾ-ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਣ	ਕ੍ਰਾਨਿਕ ਆਬਸਟ੍ਰਕਟਿਵ ਪਲਮਨਰੀ ਡਿਜ਼ੀਜ਼ (ਸੀ ਓ ਪੀ ਡੀ)	ਰੋਗ ਨਿਵਾਰਕ,	ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਰ ਲਾਉਣਾ
8 ਨਿਰੋਧ	ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੰਭੋਗ/ ਅਣਚਾਹਿਆ ਗਰਭ	ਸੰਭੋਗ ਦੁਆਰਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸੰਕ੍ਰਮਣ	ਮੁਢਲੀ, ਸੈਕੰਡਰੀ, ਸਹਾਇਕ ਸੰਭਾਲ	ਸਬਸਿਡੀ
9 ਟੀਕਾਕਰਨ	ਖਸਰਾ, ਹੋਰ ਰੋਕਥਾਮ ਵਾਲੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ, ਨਮੂਨੀਏ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ	ਸੰਕ੍ਰਮਣ ਵਾਲੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ	ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ, ਸੈਕੰਡਰੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਕ ਸੰਭਾਲ	ਸਬਸਿਡੀ
10 ਸੰਕ੍ਰਮਣ ਵਾਲੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਦੇ ਇਲਾਜ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਵਾਈਆਂ	ਇਲਾਜ ਦੀ ਕਮੀ	ਐੱਚ ਆਈ ਵੀ/ਟੀ ਬੀ/ ਮਲੇਰੀਆ/ਬੈਕਟੀਰੀਅਲ ਇਨਫੈਕਸ਼ਨ	ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ, ਸੈਕੰਡਰੀ, ਸਹਾਇਕ ਸੰਭਾਲ	ਸਬਸਿਡੀ
11 ਤਪਦਿਕ ਦੀ ਪਹਿਲੋਂ ਜਾਂਚ	ਜਾਂਚ ਦੀ ਕਮੀ	ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਸੱਖਣੀ ਛੁਪੀ ਹੋਈ ਤਪਦਿਕ	ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ, ਸੈਕੰਡਰੀ, ਸਹਾਇਕ ਸੰਭਾਲ	ਸਬਸਿਡੀ
12 ਮਿੱਟੀ ਦੇ ਤੇਲ ਤੇ ਜੈਵਿਕ ਬਾਲਣ ਦੇ ਬਦਲ ਵਜੋਂ ਐੱਲ ਪੀ ਜੀ	ਹਵਾ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਣ	ਟੀ.ਬੀ. (ਸੀ ਓ ਪੀ ਡੀ)	ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ, ਸੈਕੰਡਰੀ, ਸਹਾਇਕ ਸੰਭਾਲ	ਸਬਸਿਡੀ

ਮਧੂਮੇਹ, ਦਿਲ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ, ਕੈਂਸਰ ਅਤੇ ਕ੍ਰਾਨਿਕ ਆਬਸਟ੍ਰਕਟਿਵ ਪਲਮਨਰੀ ਡਿਜ਼ੀਜ਼ (ਸੀ ਓ ਪੀ ਡੀ) ਲਈ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਸੇ ਪ੍ਰਕਾਰ, ਸਰੋਤ ਜੁਟਾਉਣ ਦਾ ਦੂਜਾ ਮੋਰਚਾ ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਦੀ ਪੁਨਰ ਸਮੀਖਿਆ ਹੈ ਜੋ ਵਿਕਾਸਸ਼ੀਲ ਆਰਥਿਕਤਾਵਾਂ ਉਤੇ ਇਕ ਬੋਝ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕੁੱਝ ਵਿੱਤੀ ਸੌਖ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਉਹ ਖਾਧ ਪਦਾਰਥ ਜੋ ਮੁਟਾਪਾ ਵਧਾਉਂਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਚਿੱਟਾ ਫੁੱਲ ਅਤੇ ਚਿੱਟੇ ਚੌਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਬਸਿਡੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਦੀ ਪੁਨਰ

ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸਬਸਿਡੀ ਵਾਲੇ ਖਾਣੇ ਵਿੱਚ ਪੌਸ਼ਟਿਕ ਤੱਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਦਾਲਾਂ ਦੀ ਪੈਦਾਵਾਰ ਵਿੱਚ ਖੜੋਤ ਆ ਗਈ ਹੈ ਜਦ ਕਿ ਅਨਾਜ ਅਤੇ ਖੰਡ ਦਾ ਉਤਪਾਦਨ ਵਧਿਆ ਹੈ। ਕੌਮੀ ਅੰਨ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 2013 ਅਧੀਨ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਤਿ ਸਾਲ ਅਨਾਜ ਉਤੇ ਸਬਸਿਡੀ ਦੇਣ ਲਈ 25 ਬਿਲੀਅਨ ਡਾਲਰ ਖਰਚੇ ਜਾਣ ਦਾ ਅਨੁਮਾਨ ਹੈ, ਜਦ ਕਿ ਖਾਧ ਪਦਾਰਥਾਂ ਉਤੇ

ਇਹ ਸਬਸਿਡੀ ਦਾਲਾਂ, ਫਲਾਂ, ਸਬਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਦੁੱਧ ਉਤੇ ਸਬਸਿਡੀ ਦੇਣ ਲਈ ਵਰਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪੋਸ਼ਣ ਉਤੇ ਲਾਭਦਾਇਕ ਅਸਰ ਪਾਵੇਗਾ।

ਸਿਰਫ ਇਹੀ ਨਹੀਂ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਜੋ ਖਾਂਦੇ, ਪੀਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਸਿਗਰਟ ਪੀਣ ਨਾਲ ਹੀ ਸਿਹਤ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਟੈਕਸਾਂ ਜਾਂ ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਨਾਲ ਹੀ ਘੱਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਵਲੋਂ, ਕੋਲੇ, ਗੈਸੋਲੀਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਜੈਵਿਕ ਬਾਲਣਾਂ ਉਤੇ ਸਬਸਿਡੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ

ਪਾਰਟੀਕੁਲਰ ਮੈਟਰ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੇ ਕਾਰਨ ਹਨ ਜੋ ਸਾਹ ਨਾਲੀ ਦੇ ਸੰਕ੍ਰਮਣ, ਸੀ ਓ ਪੀ ਡੀਜ਼, ਕੈਂਸਰ, ਦਿਲ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤਪਦਿਕ ਦਾ ਖਤਰਾ ਵਧਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।

2015 ਦੀ ਆਈ ਐੱਮ ਐੱਫ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਮੁਤਾਬਕ, ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਵਿਸ਼ਵ ਦੇ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਦਾ 6.5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉਰਜਾ ਸਬਸਿਡੀ ਉਤੇ ਖਰਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਉਰਜਾ ਸਬਸਿਡੀ ਸਿਹਤ ਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਤੇ ਜਨਤਕ ਖਰਚ ਨਾਲੋਂ ਵਧ ਗਈ। ਸਵੱਛ ਬਾਲਣ ਲਈ ਤੇਲ ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਦਾ ਪੁਨਰ ਆਵੰਟਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਸਤਾਂ ਉਤੇ ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਖਤਮ ਕਰਨਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਿਹਤ ਉਤੇ ਬੁਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਸਿਹਤ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਦੁਰਲੱਭ ਸਰੋਤਾਂ ਨੂੰ ਬਚਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਕਰਾਂ ਦਾ ਖਾਤਮਾ ਜਾਂ ਕਮੀ ਜਾਂ ਅਮਲ ਰਾਜਨੀਤਕ ਏਜੰਡੇ ਨੂੰ ਭਾਵੇਂ ਸੂਤ ਨਾ ਬਹਿੰਦਾ ਹੋਵੇ ਪਰ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਤੰਬਾਕੂ ਅਤੇ ਸਰਾਬ ਦੇ ਆਰਥਿਕ ਬੋਝ ਦੀ ਸੱਟ ਸੱਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਗਰੀਬਾਂ ਉਤੇ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਦਿਲ ਦੀਆਂ ਬਿਮਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਅਟੈਕ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਬੇਸ਼ੁਮਾਰ ਖਰਚੇ ਦੇ ਵੱਡੇ ਕਾਰਨ ਹਨ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਦੇ ਗਰੀਬੀ ਰੇਖਾ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਰਹਿਣ ਅਤੇ ਗਰੀਬੀ ਦੇ ਜਾਲ ਵਿੱਚ ਜਕੜਨ ਦਾ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ ਬਣਦੇ ਹਨ। ਦੂਜਾ ਤੌਖਲਾ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਖੇਤੀ ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦਾ ਕਿਸਾਨਾਂ ਉਤੇ ਬੁਰਾ ਅਸਰ ਪਵੇਗਾ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਪੱਧਰ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣਕਾਰਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਬੀੜੀਆਂ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਤੰਬਾਕੂ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਇਸ ਦੀ ਮਾਰ ਹੇਠ ਆ ਜਾਣਗੇ। ਤੰਬਾਕੂ ਅਤੇ ਗੰਨੇ ਦੇ ਕਿਸਾਨਾਂ ਦੀ ਹਾਲਤ ਚੰਗੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਇਹ ਨਕਦੀ ਵਾਲੀਆਂ ਫ਼ਸਲਾਂ ਹਨ ਪਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੂਜੀਆਂ ਫ਼ਸਲਾਂ ਵੱਲ ਮੋੜਾ ਪਾਉਣ ਵੱਲ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਜੋ ਮਨੁੱਖੀ ਸਿਹਤ ਲਈ ਹਾਨੀਕਾਰਕ ਨਹੀਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਿਜ਼ਕ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਦਾ ਸਿਰਫ ਇਕ ਬਦਲ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਿਸਾਨਾਂ ਦੇ ਨਕਦੀ ਵਾਲੀਆਂ ਫ਼ਸਲਾਂ ਤੋਂ ਦੂਜੀਆਂ ਫ਼ਸਲਾਂ ਵੱਲ ਜਾਣ ਲਈ ਲਾਏ ਕਰਾਂ ਦੇ ਮਾਲੀਏ ਦੇ ਇਕ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਣਾ, ਬਿਨਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ

ਵਿੱਚ ਪਾਉਣ ਦੇ। ਨੀਤੀ ਘੜਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰ ਮਾਲੀਏ ਅਤੇ ਸਬਸਿਡੀਆਂ ਦੇ ਸੁਧਾਰਾਂ ਦੇ ਪੁਨਰਗਠਨ ਦੇ ਗੁਣ ਦੋਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਬਦਲਾਵਾਂ ਕਾਰਨ ਨੁਕਸਾਨ ਹੇਠ ਆਉਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਿਜ਼ਕੀ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਉਤੇ ਮਾਰ ਨਾ ਪਵੇ।

(ਲੇਖਕ ਡਾਇਰੈਕਟਰ (ਵਿੱਤ), ਸਿਹਤ ਮੰਤਰਾਲਾ ਹੈ)
 e-mail :kavitasinghnhrhm@gmail.com

ਸਫ਼ਾ 24 ਦਾ ਬਾਕੀ

ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਹੋਰ ਢੰਗ

‘ਸੂਚਨਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਕਾਨੂੰਨ’ ਵਿੱਚ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਭਲਾਈ ਲਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਹਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

‘ਸਿਟੀਜਨਜ਼ ਚਾਰਟਰ’ ਵਿੱਚ ਜਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵਾਅਦਿਆਂ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਹ ਪੇਸ਼ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸਟਾਫ ਤੋਂ ਰਹਿਣ ਵਾਲੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਗ੍ਰਾਮ ਸਭਾ ਪਿੰਡ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਆਯੋਜਿਤ ਕਰ ਕੇ ਪੇਂਡੂ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪੰਚਾਇਤੀ ਰਾਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਸ ਅਮਲ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਨਾਬਾਲਗਾਂ ਲਈ ਨਿਆਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਰਾਹੀਂ ਬਾਲ ਘਰਾਂ ਉੱਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਰੱਖੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਬੱਚਿਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਜੋ ਵੀ ਗਲਤ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕਰਨ ਦੇ ਦੋਸ਼ ਲੱਗਦੇ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਵਿਭਾਗ ਕੋਲ ਹੁਣ ਤੱਕ

40,000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਔਰਤਾਂ ਕੋਲੋਂ ਪਹੁੰਚੀਆਂ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ 6000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਬਾਲ ਵਿਆਹ ਰੁਕਵਾਏ ਗਏ ਹਨ।

ਹੋਸਟਲ ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਮਹਿਲਾ ਹੋਸਟਲਾਂ ਵਿੱਚ ਕੰਮਕਾਜੀ ਔਰਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਉਥੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਣੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਮੁੱਢਲੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨ ਵਿੱਚ ਮਾਲ ਡਵੀਜ਼ਨ ਪੱਧਰ ਦੇ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਬਣਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਤਾ-ਪਿਤਾ ਅਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀਆਂ ਬੱਚਿਆਂ ਤੋਂ ਗੁਜ਼ਾਰਾ ਭੱਤਾ ਲੈਣ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਿੱਟਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਢਾਂਚੇ ਪਿੱਛੇ ਸੂਚਨਾ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਮਿਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਏ ਹੱਲ, ਹੱਲ ਹੋਏ ਮਾਮਲਿਆਂ, ਉੱਚ ਸ਼ਕਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਮੇਟੀਆਂ ਹਵਾਲੇ ਹੋਏ ਮਸਲਿਆਂ ਦੇ ਜਾਇਜ਼ੇ ਲਈ ਕਮੇਟੀਆਂ ਕਾਇਮ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲਾਂ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ ਵਲੋਂ ਦੁਹਰਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਸੰਗਠਨਾਤਮਕ ਸਭਿਆਚਾਰ ਅਧਾਰਤ ਢਾਂਚਾ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੱਲ ਦੀ ਨੀਂਹ ਹੈ।

ਅਖੀਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਨਤਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਲਈ ਬਹੁ ਕੀਮਤੀ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਮਜ਼ਬੂਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵੱਕਾਰ ਵਧਦਾ ਹੈ, ਜਨਤਾ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਵੀ ਵਧਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਦਾ ਮੌਕਾ ਵੀ ਮਿਲਦਾ ਹੈ।

(ਲੇਖਕ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਸਮਾਜ ਭਲਾਈ, ਤਾਮਿਲਨਾਡੂ ਸਰਕਾਰ ਹੈ।)

e-mail :amuthakalyan@gmail.com

ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ : ਇਕ ਸਮੀਖਿਆ

 ਸੀ. ਚਿਨੱਪਾ

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਨਿਰਮਾਣ ਵਿੱਚ 13.5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਅਤੇ ਭਾਰਤ ਦੇ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਵਿੱਚ 2.1 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਂਦਾ ਹੈ। 2016-17 ਵਿੱਚ ਕੁੱਲ ਨਿਰਯਾਤ ਵਿੱਚ ਕੱਪੜਾ ਨਿਰਯਾਤ ਦੀ ਹਿੱਸੇਦਾਰੀ 14 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਸੀ। ਖੇਤੀਬਾੜੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਹ ਖੇਤਰ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡਾ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਹੈ (ਅੰਦਾਜ਼ਨ 105 ਮਿਲੀਅਨ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਜਿਸ ਵਿੱਚੋਂ 45 ਮਿਲੀਅਨ ਸਿੱਧੇ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਹਨ - 2011 ਦੀ ਮਰਦਮਸ਼ੁਮਾਰੀ)। ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਵਸਤਰ ਨਿਰਮਾਣ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲੱਗੀ ਕਾਮਾਸ਼ਕਤੀ ਵਿੱਚ 70 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਔਰਤਾਂ ਹਨ। ਪਰ, ਭਾਰਤ ਦੇ ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵ ਬਾਜ਼ਾਰ ਅੰਦਰ ਸਖਤ ਮੁਕਾਬਲੇ ਬਾਜ਼ੀ ਵੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੇ ਮੁਲਕਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਲਾਗਤਾਂ ਅਤੇ ਗ਼ੈਰ-ਮੁਕਾਬਲੇਬਾਜ਼ੀ ਵਾਲਾ ਕਰ ਢਾਂਚਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕੱਪੜਾ ਉਦਯੋਗ

ਵਲੋਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਤੋਂ ਹੀ ਇਕਸਮਾਨ, ਘੱਟ ਕਰ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੌਰਾਨ, ਇਕ ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੋਂ ਸੰਵਿਧਾਨ ਵਿੱਚ 122ਵੀਂ ਸੋਧ ਉਪਰੰਤ, ਵਸਤੂ ਤੇ ਸੇਵਾ ਕਰ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ ਗਈ। ਵਸਤਾਂ ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਉਤੇ ਲੱਗਣ ਵਾਲੀ ਇਹ ਇਕਹਿਰੀ ਕਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਰਮਾਣਕਾਰ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਖਪਤਕਾਰ ਤੱਕ ਆਉਂਦੇ ਹਨ। ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਅਸਿੱਧੇ ਕਰਾਂ ਨੂੰ ਵਸਤੂ ਤੇ ਸੇਵਾ ਕਰ ਵਿੱਚ ਜਜ਼ਬ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਹਰੇਕ ਪੜਾਅ ਉਤੇ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਨਪੁਟ ਟੈਕਸ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਮੁੱਲ ਵਾਧੇ ਦੇ ਅਗਲੇ ਪੜਾਅ ਉਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ - ਮਤਲਬ ਹਰੇਕ ਪੜਾਅ ਉਤੇ ਸਿਰਫ ਮੁੱਲ ਵਾਧੇ ਉਤੇ ਟੈਕਸ/ਕੇਂਦਰੀ ਖਜ਼ਾਨਾ ਮੰਤਰੀ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਵਾਲੀ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਕੋਸਲ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰਾਜਾਂ/ਕੇਂਦਰ ਸ਼ਾਸਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤ ਮੰਤਰੀ ਮੈਂਬਰ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਵਲੋਂ ਵਸਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਤੇ ਕਰ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ/ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ

ਖੇਤਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅੰਕੜੇ ਰਿਪੋਰਟ ਅਧੀਨ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਰੋਸ਼ਮ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਖੁਲਾਸਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਭਾਵੇਂ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਉਤੇ ਅਮਲ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਮੰਦੀ ਆਈ ਪਰ ਇਹ ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਲੰਮੀ ਅਵਧੀ ਦੌਰਾਨ ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਫਿਰ ਵਿਕਾਸ ਨੂੰ ਗਤੀ ਦੇਵੇਗਾ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਉੱਚ ਉਤਪਾਦਨ, ਨਿਰਯਾਤ ਅਤੇ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਨਿਰਮਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ।



ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਕੱਪੜੇ ਲਈ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਰਾਂ :

ਸਿਲਕ ਅਤੇ ਪਟਸਨ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਬਾਕੀ ਕੱਪੜੇ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਤੇ ਵਸਤੂ ਉੱਤੇ ਸੇਵਾ ਕਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਪਹਿਲਾਂ ਪਹਿਲ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਰ (1) ਸੂਤ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਕੁਦਰਤੀ ਧਾਗਿਆਂ (5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ), (2) ਕੁਦਰਤੀ ਧਾਗਾ (5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ), (3) ਮਨੁੱਖ ਵਲੋਂ ਬਣਾਏ ਧਾਗੇ ਉੱਤੇ 18 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ, ਉਣੇ, ਕਰੋਸੀਏ ਜਾਂ ਹੱਥੀ ਬੁਣੇ ਕੱਪੜੇ ਉੱਤੇ 5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ, 1000 ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕੀਮਤ ਕੱਪੜਿਆਂ ਉੱਤੇ 12 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ, 1000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਕੀਮਤ ਉੱਤੇ ਜਾਬ ਵਰਕ ਉੱਤੇ 5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ (18 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਕੇ) ਅਤੇ ਗਲੀਚਿਆਂ ਅਤੇ ਫਰਸ਼ ਉੱਤੇ ਵਿਛਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਦੂਜੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਉੱਤੇ 12 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਕੱਪੜਾ ਵਪਾਰ/ਉਦਯੋਗਿਕ ਸਭਾਵਾਂ ਵਲੋਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਰਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਫਿਕਰਮੰਦੀ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਕੱਪੜਿਆਂ, ਸਟਾਕ ਤਬਦੀਲੀ ਨਿਰਯਾਤ, ਰੁਕੇ ਹੋਏ ਕਰਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਛੋਟਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਤਾਂ ਜੋ ਵਸਤਰ ਦੇ ਪੜਾਅ ਤੱਕ ਮੁੱਲ ਲੜੀ ਲਈ ਇਹ ਦਰ 5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਮਨੁੱਖ ਵਲੋਂ ਬਣਾਏ ਧਾਗੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜੋ ਐੱਚ ਐੱਸ ਕੋਡ ਵਰਗੀਕਰਨ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਰੱਖਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸਾਰੇ ਮੁੱਦੇ ਅਤੇ ਮੰਗਾਂ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੀਆਂ ਗਈਆਂ।

ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਾ ਕੱਪੜਿਆਂ ਉੱਤੇ ਅਸਰ :

ਕੀ ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਤੇ ਵਸਤੂ ਤੇ ਸੇਵਾ ਕਰ ਦਾ ਕੋਈ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਿਆ - ਇਹ ਕੱਪੜਿਆਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ, ਉਤਪਾਦਨ, ਕੱਪੜਿਆਂ ਦਾ ਆਯਾਤ ਨਿਰਯਾਤ, ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਆਦਿ ਦੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਤੋਂ ਵੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੱਪੜਾ ਉਦਯੋਗ ਸਭਾਵਾਂ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਸੀ ਕਿ ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਉੱਤੇ ਲੱਗੇ ਵਸਤੂ ਤੇ ਸੇਵਾ ਕਰ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਐੱਮ ਐੱਮ ਐੱਫ ਧਾਗੇ ਉੱਤੇ ਲੱਗਣ ਵਾਲੇ 18 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਇਨਵਰਟਡ ਟੈਕਸ, ਕੱਪੜੇ ਤੇ 5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਜਾਬ ਵਰਕ ਤੇ 5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ/18 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ, ਆਯਾਤ ਸ਼ੁਲਕ ਵਿੱਚ ਕਮੀ (29 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ 15 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ) ਨਾਲ ਗੈਰ ਮੁਕਾਬਲੇ ਬਾਜ਼ੀ ਵਾਲੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ, ਘੱਟ ਉਤਪਾਦਨ, ਨਿਰਯਾਤ,

ਤਾਲਿਕਾ-1					
ਕੱਪੜਾ ਉਤਪਾਦ/ਵਿਨਗੀ	ਔਸਤ ਕੀਮਤ (ਰੁਪਏ)		ਵਾਧਾ/ਘਾਟਾ ਤੋਂ ਕਾਲਮ 3	ਔਸਤ ਕੀਮਤ (ਰੁਪਏ) ਸਤੰਬਰ 2017	ਵਾਧਾ/ਘਾਟਾ ਤੋਂ ਕਾਲਮ 3)
	ਜੂਨ 2017	ਜੁਲਾਈ 2017			
ਸੂਤੀ ਧਾਗਾ (20s)	200	195	(-)5 (-2.5%)	190	(-)10 (-5%)
ਸੂਤੀ ਹੌਜ਼ਰੀ ਧਾਗਾ (30sਕੋਬ)	229	229	0	212	(-)17 (-7.4%)
ਪੌਲਿਸਟਰ/ਵਿਸਕਾਸ	199	214.76	(+)15.8 (+7.9%)	215	(+)16 (+8%)
ਪੌਲਿਸਟਰ/ਸੂਤੀ (70.30%)	161.28	173.23	(+) 11.9 (+7%)	143.4	(-)17.9 (-11%)
ਐੱਮ ਐੱਮ ਐੱਫ (30sਵਿਸਕਾਸ ਧਾਗਾ)	210	217	(+) 7 (+3.3%)	220	(+)10 (+5%)
ਐੱਮ ਐੱਮ ਐੱਫ (300 ਡੀ ਪੌਲਿਸਟਰ)	147	173	(+)26 (+18%)	173	(+)26 (+18%)
ਲਿੰਟ ਕਾਟਨ ਕੈਡੀ : 355.62 ਕਿ.ਗ੍ਰਾ.	42,642	42,422	(-)220 (-0.5%)	40,930	(-) 1,712 (-4%)

ਸਰੋਤ : ਟੈਕਸਟਾਈਲ ਕਮਿਸ਼ਨਰ, ਮੁੰਬਈ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਅਤੇ ਕਾਟਨ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ

ਤਾਲਿਕਾ-2				
ਕੱਪੜਾ ਵਸਤਾਂ	ਉਤਪਾਦਨ	ਅੰਕੜੇ (ਮਿਲੀਅਨ ਵਿੱਚ)		
	2016-17	2016 (ਪੀ) ਅਪ੍ਰੈਲ-ਜੁਲਾਈ	2017 (ਪੀ) ਅਪ੍ਰੈਲ-ਜੁਲਾਈ	ਕਾਲਮ (4) ਅਤੇ ਕਾਲਮ (5) ਦਰਮਿਆਨ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਬਦਲਾਅ
ਮਨੁੱਖੀ ਧਾਗਾ	1364	459	455	-0.9
ਮਨੁੱਖੀ ਵਿਲਾਮੈਟ ਧਾਗਾ	1159	377	401	+6.4
ਸੂਤੀ ਧਾਗਾ	4056	1388	1351	-2.7
ਮਸ਼ਰਤ ਅਤੇ 100% ਗੈਰ ਸੂਤੀ ਧਾਗਾ	1606	543	533	-1.8
ਕੁੱਲ ਬੁਣਿਆ ਧਾਗਾ ਕੱਪੜਾ	5662	1931	1884	-2.4
ਮਿੱਲ ਖੇਤਰ	2264	785	731	-6.9
ਵਿਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਖੇਤਰ	61630	20896	20930	+0.2
6 ਦਾ ਉੱਪ ਜੋੜ	63591	21681	21661	-0.1

ਸਰੋਤ : ਟੈਕਸਟਾਈਲ ਕਮਿਸ਼ਨਰ, ਮੁੰਬਈ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ ਅਤੇ ਕਾਟਨ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ

ਉਦਯੋਗਾਂ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ, ਬੇਰੋਜ਼ਗਾਰੀ ਆਦਿ ਦੇ ਹਾਲਾਤ ਪੈਦਾ ਹੋ ਗਏ। ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦੇ ਕੀਮਤਾਂ, ਉਤਪਾਦਨ, ਕੱਪੜਿਆਂ ਦੇ ਨਿਰਯਾਤ ਦਾ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫੀ ਨਹੀਂ, ਫਿਰ ਵੀ ਟੈਕਸਟਾਈਲ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਮੁੰਬਈ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਨਰਲ ਆਫ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਐਂਡ ਸਟੈਟਿਸਟਿਕਸ,

ਕੇਂਦਰੀ ਸਿਲਕ ਬੋਰਡ, ਸੈਟਰਲ ਕਾਟਨ ਇੰਡਸਟ੍ਰੀਜ਼ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਲਿ., ਕਾਟਨ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਜੂਟ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਅਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹੈਡਲੂਮ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਤੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕੱਪੜਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵੰਨਗੀਆਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਉਤੇ ਵਸਤੂ ਤੇ ਸੇਵਾ ਕਰ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ : ਕੱਪੜੇ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਸਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਾਟਨ ਹੋਜ਼ਰੀ, ਵਿਸਕਾਸ, ਪਾਲਿਸਟਰ ਆਦਿ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਜੂਨ ਤੋਂ ਜੁਲਾਈ 2017 ਤੱਕ 15 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਵਧ ਗਈਆਂ ਅਤੇ ਸਤੰਬਰ, 2017 ਤੋਂ ਘਟ ਗਈਆਂ, ਮਤਲਬ ਜੂਨ 2017 ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਤੋਂ 8 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਘੱਟ। ਜਦ ਕਿ ਏਸੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਐੱਮ ਐੱਮ ਐੱਫ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ 5 ਤੋਂ 15 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦਰਮਿਆਨ ਵਧ ਗਈਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤਾਲਿਕਾ-1 ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕੱਪੜਾ ਉਤਪਾਦਨ ਤੇ ਵਸਤੂ ਤੇ ਸੇਵਾ ਕਰ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ : ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਕੱਪੜਾ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਉਤਪਾਦਨ ਦੇ ਅੰਕੜੇ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਪਰ, ਅਪ੍ਰੈਲ-ਜੁਲਾਈ, 2016 ਅਤੇ ਅਪ੍ਰੈਲ-ਜੁਲਾਈ, 2017 ਦੇ ਕੱਪੜਾ ਉਤਪਾਦਨ ਦੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੱਪੜਾ ਉਤਪਾਦਨ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦਾ ਲੇਖਾ ਜੋਖਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਤਾਲਿਕਾ-2 ਵਿੱਚ ਇਹ ਨਜ਼ਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪਿਛਲੇ ਵਰ੍ਹੇ ਦੇ ਏਸੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਅਪ੍ਰੈਲ-ਜੁਲਾਈ 2017 ਵਿੱਚ ਮਨੁੱਖੀ ਧਾਗੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ ਵਿੱਚ 0.8 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਅਤੇ ਫਿਲਾਮੈਂਟ ਧਾਗੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ ਵਿੱਚ 6.4 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਕਮੀ ਆਈ ਹੈ। ਸੂਤੀ ਧਾਗੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ ਵਿੱਚ 2.7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਕਮੀ ਆਈ, ਮਿਸ਼ਰਤ ਅਤੇ ਗੈਰ ਸੂਤੀ ਧਾਗੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ ਵਿੱਚ ਪਿਛਲੇ ਸਾਲ ਦੇ ਏਸੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਅਪ੍ਰੈਲ-ਜੁਲਾਈ 2017 ਦੌਰਾਨ 1.8 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਕਮੀ ਆਈ। ਏਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਪਿਛਲੇ ਸਾਲ ਦੇ ਏਸੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਅਪ੍ਰੈਲ-ਜੁਲਾਈ 2017 ਦੌਰਾਨ ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ ਵਿੱਚ 0.1 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਕਮੀ ਆਈ। ਵਿਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਖੇਤਰ ਵਲੋਂ ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ ਉਤੇ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਿਆ ਜੋ ਏਸੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ 0.2 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਵਧ ਗਿਆ।

ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਨਿਰਯਾਤ ਉਤੇ ਵਸਤੂ ਤੇ ਸੇਵਾ ਕਰ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ : ਤਾਲਿਕਾ-3 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਡੀ ਜੀ ਸੀ ਆਈ ਐਂਡ ਐੱਸ ਦੇ ਅੰਕੜੇ ਦਿਖਾਉਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਜੂਨ 2017 ਵਿੱਚ ਕੱਪੜੇ



ਅਤੇ ਵਸਤਰਾਂ ਦਾ ਕੁੱਲ ਨਿਰਯਾਤ 3008.7 ਮਿਲੀਅਨ ਅਮਰੀਕੀ ਡਾਲਰ ਦਾ ਸੀ ਜੋ ਜੁਲਾਈ 2017 ਵਿੱਚ ਘਟ ਕੇ 2686.80 ਮਿਲੀਅਨ ਅਮਰੀਕੀ ਡਾਲਰ ਹੋ ਗਿਆ (ਮਤਲਬ 10.7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਘੱਟ ਅਤੇ ਫਿਰ ਅਗਸਤ 2017 ਵਿੱਚ ਇਹ ਵਧ ਕੇ 2840.30 ਮਿਲੀਅਨ ਅਮਰੀਕੀ ਡਾਲਰ ਹੋ ਗਿਆ (ਮਤਲਬ 5.71 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦਾ ਵਾਧਾ)।

ਜੇ ਅਗਸਤ 2017 ਵਿੱਚ ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਨਿਰਯਾਤ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਜੂਨ 2017 ਨਾਲ ਵੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਨਜ਼ਰ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਗਸਤ 2017 ਵਿੱਚ ਕੱਪੜਿਆਂ ਦੇ ਨਿਰਯਾਤ ਵਿੱਚ 5.6 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਕਮੀ ਆਈ ਜਦ ਕਿ ਜੁਲਾਈ, ਅਗਸਤ 2017 ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ, ਇਹ ਗਿਰਾਵਟ 10.7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਸੀ ਜੋ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਨਿਰਯਾਤ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋ ਰਿਹਾ ਸੀ।

ਤਾਲਿਕਾ-3						
ਕੱਪੜਾ ਵਸਤਾਂ	ਕੱਪੜਾ ਨਿਰਯਾਤ 2017 ਅੰਕੜੇ ਮਿਲੀਅਨ ਅਮਰੀਕੀ ਡਾਲਰ					
	ਜੂਨ	ਜੁਲਾਈ	ਕਾਲਮ 4 ਤੋਂ ਕਾਲਮ 3 ਤੱਕ % ਬਦਲਾਅ	ਅਗਸਤ	ਕਾਲਮ 6 ਤੋਂ ਕਾਲਮ 4 ਤੱਕ % ਬਦਲਾਅ	ਕਾਲਮ 6 ਤੋਂ ਕਾਲਮ 3 ਤੱਕ % ਬਦਲਾਅ
ਰੈਡੀਮੇਡ ਕੱਪੜੇ	1515.9	1243.8	-17.9	1311.4	+5.43	(-)13.5
ਸੂਤੀ, ਕੱਪੜੇ	814.6	766.6	-5.9	789.7	+3.01	(-)3.1
ਮਨੁੱਖੀ ਧਾਗਾ	425.1	430.9	+1.4	462.5	+7.33	(-)8.8
ਉੱਨ ਅਤੇ ਊਨੀ ਕੱਪੜੇ	0.0	30.8	-	31.4	+1.95	-
ਰੇਸ਼ਮ ਉਤਪਾਦ	18.8	16.6	-11.7	14.5	-12.65	(-)22.9
ਹੱਥ-ਖੱਡੀ ਉਤਪਾਦ	33.4	32.3	-3.2	32.8	+1.55	(-)1.8
ਗਲੀਚੇ	113.0	105.7	-6.5	131.8	+24.69	(+) 16.6
ਪਟਸਨ ਉਤਪਾਦ	27.9	30.7	+10.0	36.1	+17.59	(+)29.4
ਨਾਰੀਅਲ ਧਾਗਾ ਅਤੇ ਨਾਰੀਅਲ ਧਾਗਾ ਨਿਰਮਾਤਾ	26.9	29.3	+8.9	29.9	+2.04	(+)11.2
ਕੁੱਲ ਕੱਪੜਾ ਅਤੇ ਵਸਤਰ	3008.7	2686.8	-10.7	2840.3	+5.71	(-)5.6

ਸਰੋਤ : ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਨਰਲ ਆਫ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਐਂਡ ਸਟੈਟਿਸਟਿਕਸ, ਕੋਲਕਾਤਾ

ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਆਯਾਤ ਉਤੇ ਵਸਤੂ ਤੇ

ਸੇਵਾ ਕਰ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ : ਤਾਲਿਕਾ-4 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅੰਕੜੇ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਜੁਲਾਈ 2017 ਦੌਰਾਨ ਕੱਪੜਿਆਂ ਅਤੇ ਵਸਤਰਾਂ ਦੇ ਆਯਾਤ ਵਿੱਚ 24.59 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਕਮੀ ਆਈ ਅਤੇ ਫਿਰ ਅਗਸਤ 2017 ਇਹ ਵਧ ਕੇ 38.61 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਹੋ ਗਿਆ। ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਘੱਟ ਆਯਾਤ ਸੁਲਕ ਅਤੇ ਦੂਜੀਆਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਗਸਤ 2017 ਦੇ ਆਯਾਤ ਦੀ ਜੂਨ 2017 ਨਾਲ ਤੁਲਨਾ ਇਹ ਵੀ ਦਿਖਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੱਪੜਾ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਆਯਾਤ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ।

ਖੇਤਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਸਤੂ ਤੇ ਸੇਵਾ ਕਰ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ

ਰੇਸ਼ਮ : ਜੂਨ ਤੋਂ ਅਗਸਤ 2017 ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਰੇਸ਼ਮ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਕੱਚੇ ਰੇਸ਼ਮ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਨਿਰਮਾਣ ਵਿੱਚ 70 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ ਹੈ (ਤਾਲਿਕਾ-5 ਦੇਖੋ)

ਕੋਕੂਨ ਦੀ ਕੀਮਤ ਜੂਨ-ਸਤੰਬਰ 2017 ਦੌਰਾਨ ਘਟ ਗਈ, ਸਿਰਫ ਕਤਾਈ ਵਾਲੇ ਕੱਚੇ ਰੇਸ਼ਮ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਿਸ ਦੀ ਕੀਮਤ ਅਗਸਤ-ਸਤੰਬਰ, 2017 ਦਰਮਿਆਨ ਵਧ ਗਈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤਾਲਿਕਾ-6 ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸੂਤ ਅਤੇ ਪਟਸਨ : ਜੂਨ 2017 ਅਤੇ ਸਤੰਬਰ 2017 ਦਰਮਿਆਨ ਕੱਚੇ ਸੂਤ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ 4 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਕਮੀ ਆਈ ਜਿਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਘਰੇਲੂ ਅਤੇ ਆਲਮੀ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਆਏ ਉਤਾਰ ਚੜ੍ਹਾਅ ਸਨ ਅਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਾ ਕੱਚੇ ਸੂਤ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਉਤੇ ਕੋਈ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਪਿਆ। ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਾ ਕੱਚੀ ਪਟਸਨ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਉਤੇ ਵੀ ਕੋਈ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਪਿਆ। ਜੁਲਾਈ 2017 ਦੇ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਸੂਤ ਅਤੇ ਰੇਸ਼ਮੀ ਧਾਗੇ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਗਿਰਾਵਟ ਆਈ, ਜਿਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਇਹ ਸੀ ਕਿ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਵਰਤੋਂਕਾਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਵਲੋਂ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਪਣਾ ਪੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਵਲੋਂ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਤਹਿਤ ਪੰਜੀਕਰਨ ਕਰਵਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਗਸਤ/ਸਤੰਬਰ 2017 ਵਿੱਚ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਵੀ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ। ਹੱਥਖੱਡੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਜੀ ਐੱਸ

ਤਾਲਿਕਾ-4						
ਕੱਪੜਾ ਆਯਾਤ 2017 ਅੰਕੜੇ ਮਿਲੀਅਨ ਅਮਰੀਕੀ ਡਾਲਰ						
ਕੱਪੜਾ ਵਸਤਾਂ	ਜੂਨ	ਜੁਲਾਈ	ਕਾਲਮ 3 ਵਿੱਚ % ਬਦਲਾਅ	ਅਗਸਤ	ਕਾਲਮ 4 ਵਿੱਚ % ਬਦਲਾਅ	ਕਾਲਮ 3 ਵਿੱਚ % ਬਦਲਾਅ
ਰੈਡੀਮੇਡ ਕੱਪੜੇ	49.13	50.77	(+)3.34	76.95	(+)51.56	(+)56.6
ਸੂਤੀ, ਕੱਪੜੇ	283.95	157.44	(-)44.55	268.20	(+)70.35	(+)5.5
ਮਨੁੱਖ ਦੁਆ ਬਣਾਇਆ ਧਾਗਾ	188.94	158.39	(-)16.17	181.77	(+)14.76	(-)3.8
ਉੱਨ ਅਤੇ ਉਨੀ ਕੱਪੜੇ	29.72	30.11	(+)1.31	39.61	(+) 31.58	(-)33.3
ਰੇਸ਼ਮ ਉਤਪਾਦ	19.11	18.60	(-)2.70	20.92	(+)12.51	(+)9.5
ਹੱਥ-ਖੱਡੀ ਉਤਪਾਦ	0.9	0.3	(-)62.47	0.8	(+)125.41	(-)11.1
ਗਲੀਚੇ	6.52	4.73	(-)27.38	7.11	(+)50.24	(-)9.0
ਪਟਸਨ ਉਤਪਾਦ	7.23	20.97	(+)189.97	16.66	(-)20.56	(+)130.4
ਨਾਰੀਅਲ ਧਾਗਾ ਅਤੇ ਨਾਰੀਅਲ ਧਾਗਾ ਨਿਰਮਾਤਾ	0.5	0.6	(+)12.51	0.6	(+)0.47	(+)20
ਕੁੱਲ ਕੱਪੜਾ ਅਤੇ ਵਸਤਰ	586.05	441.96	(-)24.59	612.62	(+)38.61	(+)4.45

ਸਰੋਤ : ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਨਰਲ ਆਫ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਇੰਟੈਲੀਜੈਂਸ ਐਂਡ ਸਟੈਟਿਸਟਿਕਸ, ਕੋਲਕਾਤਾ

ਟੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਨਾਲ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਵਿੱਚ 5 ਤੋਂ 12 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦਾ ਵਾਧਾ ਹੋਣਾ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕੱਪੜੇ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਲੱਗਣ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਕੱਪੜਾ ਵਪਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਗਠਨਾਂ/ਬੁਣਕਰਾਂ ਦਾ ਰੋਸ/ਫਿਕਰ : ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਕਿ ਕੱਪੜਾ ਵਪਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸੰਗਠਨ, ਬਿਜਲਈ ਖੱਡੀਆਂ ਵਾਲੇ ਬੁਣਕਰ, ਰੈਡੀਮੇਡ ਕੱਪੜੇ ਬਣਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਇਕਾਈਆਂ ਆਦਿ ਜੋ ਸ਼ਹਿਰਾਂ ਅਤੇ ਭਾਰਤ ਦੇ ਕੱਪੜਾ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਹਨ, ਵਲੋਂ 1 ਜੁਲਾਈ ਤੋਂ 20 ਜੁਲਾਈ 2017 ਤੱਕ ਰੋਸ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਧਾਗੇ ਤੋਂ ਕੱਪੜਾ ਅਤੇ

ਜਾਬ ਵਰਕ ਇਕਾਈਆਂ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਖਤਮ ਕਰਨ, ਮਨੁੱਖ ਵਲੋਂ ਬਣਾਏ ਧਾਗੇ/ਕੱਪੜੇ, ਜਾਬ ਵਰਕ ਆਦਿ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ। ਕੱਪੜਾ ਵਪਾਰੀਆਂ/ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਰੋਸ ਅਤੇ ਬੇਚੈਨੀ ਕਾਰਨ ਉਤਪਾਦਨ ਵਿੱਚ ਆਰਜ਼ੀ ਮੰਦੀ ਆਈ ਕਿਉਂਕਿ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਲਿਜਾਉਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਨਹੀਂ ਸੀ।

ਕੁੱਝ ਕੱਪੜਾ ਵਸਤਾਂ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ : ਕੱਪੜਾ ਸੰਗਠਨ/ ਵਪਾਰੀਆਂ ਵਲੋਂ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਰਕਾਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮੁੱਦੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ :

ਤਾਲਿਕਾ-5					
ਵਸਤੂ	ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲੀ ਕੀਮਤ		ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਕੀਮਤ		
	ਜੂਨ 2017	ਜੁਲਾਈ 2017	ਕਾਲਮ 2 ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ/ਘਾਟਾ	ਅਗਸਤ 2017	ਕਾਲਮ 2 ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ/ਘਾਟਾ
ਕੱਚੇ ਰੇਸ਼ਮ ਦਾ ਉਤਪਾਦਨ	5474	7447	(+)1973(+36%)	9713	(+) 4239(+77%)
ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਨਿਰਮਾਣ (ਵਿਅਕਤੀ ਲੱਖਾਂ ਵਿੱਚ)	15.05	20.02	(+)4.97(+33%)	26.25	(+)11.2(+74%)

ਸਰੋਤ : ਸੀ ਐੱਸ ਬੀ, ਬੰਗਲੁਰੂ। ਨੋਟ : ਰੇਸ਼ਮ ਦੇ ਕੀੜੇ ਦਾ ਪਲਣਾ ਅਗਸਤ ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਰੇਸ਼ਮ ਦਾ ਉਤਪਾਦਨ ਜੁਲਾਈ ਤੋਂ ਅਰੰਭ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

● ਐਮ ਐਮ ਐੱਫ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਰ 18 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ ਘਟਾ ਕੇ 12 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਕਰਨਾ।

● ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਜਾਬ ਵਰਕ ਉਤੇ ਜ਼ੀਰੋ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਲਾਉਣਾ।

● ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਆਯਾਤ ਤੇ ਆਯਾਤ ਸੁਲਕ ਵਧਾਉਣਾ।

● ਦਸਤਕਾਰੀ ਅਤੇ ਹੱਥ ਨਾਲ ਬਣੇ ਖੱਡੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਤੋਂ ਛੋਟ ਦੇਣਾ।

ਸਰਕਾਰ ਵਲੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਉਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ ਕੁੱਝ ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰਾਂ/ ਵਸਤੂਆਂ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਘੱਟ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ। ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਜਾਬ ਵਰਕ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ 18 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ ਘਟਾ ਕੇ 5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ, ਐੱਮ ਐੱਮ ਐੱਫ ਧਾਗੇ ਉਤੇ 18 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ 12 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਅਤੇ ਅਸਲ ਜ਼ਰੀ ਉਤੇ 12 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ 5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਕਰਕੇ ਇਸ ਨੂੰ ਐੱਚ ਐੱਸ ਕੋਡ ਹੈਡਿੰਗ 5605 ਅਧੀਨ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਰਿਆਇਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕੁੱਲ ਸਾਲਾਨਾ ਕਾਰੋਬਾਰ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੈ (ਜਿਸ ਤੇ ਕਸ਼ਮੀਰ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਰਗ ਵਾਲੇ ਰਾਜ ਲਈ 10 ਲੱਖ)। ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਪੰਜੀਕਰਨ ਤੋਂ ਛੋਟ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਅੰਤਰਰਾਜੀ ਕਰ ਯੋਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਕਾਰੋਬਾਰ 1.50 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਹੈ, ਉਹ ਹੁਣ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ ਉਤੇ ਰਿਟਰਨ ਦਾਖਲ ਕਰਕੇ ਮਹੀਨਾ ਅਧਾਰਤ ਇਨਪੁਟ ਟੈਕਸ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਾਲਾਨਾ 1.50 ਕਰੋੜ ਤੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਾਲੇ ਕਰਦਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵੇਲੇ ਐਡਵਾਂਸ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਤ ਨਹੀਂ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਪੂਰਤੀਆਂ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਉਦੋਂ ਹੀ ਅਦਾਇਗੀ ਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਵਸਤਾਂ ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਛੋਟੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਲਾਗਤ ਘੱਟ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਕਦਮਾਂ ਨਾਲ ਉਮੀਦ ਹੈ ਕਿ ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ਵ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਮੰਗ ਪੱਧਰੀ ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਨ ਮਿਲੇਗਾ।

ਤਾਲਿਕਾ-6							
ਕੋਕੂਨ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ (ਰਾਮਾਨਾਨਾਰਮ ਕੋਕੂਨ ਬਾਜ਼ਾਰ)							
	ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲੀ ਕੀਮਤ	ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਕੀਮਤ					
ਵਸਤੂ	ਜੂਨ 2017 ਐੱਸਤ ਕੀਮਤ (ਰੁਪਏ/ਕਿ.ਗ੍ਰਾ.)	ਜੁਲਾਈ 2017	ਵਾਧਾ/ਘਾਟਾ ਕਾਲਮ 2 ਤੱਕ	ਅਗਸਤ 2017	ਵਾਧਾ/ਘਾਟਾ ਕਾਲਮ 2 ਤੱਕ	ਸਤੰਬਰ 2017	ਵਾਧਾ/ਘਾਟਾ ਕਾਲਮ 2 ਤੱਕ
ਅੰਤਰ ਬਰੀਡ ਕੋਕੂਨ	387	344	(-) 43 (-11%)	376	(-)11 (-3%)	363	(-) 24 (-6%)
ਬਿਵੋਲਟੀਨ	489	408	(-)81	459	(-)30 (-6%)	462	(-)27 (-6%)
ਕਤਾਈ ਵਾਲਾ ਕੱਚਾ ਰੇਸ਼ਮ	3296	3248	(-)48	3255	(-)41 (-15)	3488	(+) 192 (+6%)

ਸਰੋਤ : ਸੈਂਟਰਲ ਸਿਲਕ ਬੋਰਡ (ਬੰਗਲੁਰੁ)

ਵਪਾਰਕ/ਉਦਯੋਗਿਕ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨੇ ਵੇਖਿਆ ਕਿ ਐੱਮ ਐੱਮ ਐੱਫ ਧਾਗੇ ਅਤੇ ਕੱਪੜੇ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਰ 18 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ ਘਟਾ ਕੇ 12 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਕਰਨ ਨਾਲ, ਬੁਣਕਰਾਂ ਕੋਲ ਗ਼ੈਰ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਇਨਪੁਟ ਟੈਕਸ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਾ ਜਮਾਵੜਾ ਘੱਟ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਵਰਕਿੰਗ ਕੈਪੀਟਲ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹ ਨੂੰ ਵੀ ਸੁਖ ਦਾ ਸਾਹ ਆਇਆ ਹੈ। ਕਾਲਪਨਿਕ ਰਕਮ ਦਾ ਫਿਲਹਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰ ਦੇਣ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ 1 ਅਪ੍ਰੈਲ 2018 ਤੋਂ ਈ ਵਾਲਟ ਵਿੱਚ ਐਡਜਸਟ ਕਰਨ ਨਾਲ ਨਿਰਯਾਤਕਾਂ ਦੀ ਨਕਦੀ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ

ਦਾ ਸਥਾਈ ਹੱਲ ਨਿਕਲ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਗਾਊਂ ਅਧਿਕਾਰ, ਈ ਪੀ ਸੀ ਜੀ ਅਤੇ ਈ ਓ ਯੂ ਸਕੀਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਨਿਰਯਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਉਤੇ ਛੋਟ ਅਤੇ ਨਿਰਮਾਤਾ ਤੋਂ ਵਪਾਰੀ ਤੱਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੂਰਤੀ ਉਤੇ 0.1 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਸੁਲਕ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਨਾਲ ਵਪਾਰਕ ਨਿਰਯਾਤਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਲ ਜ਼ਰੀ ਨੂੰ ਐੱਚ ਐੱਸ ਕੋਡ ਹੈਡਿੰਗ 5605 ਅਧੀਨ ਲਿਆ ਕੇ ਇਸ ਉਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦਰ 12 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ 5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਕਰਨ ਨਾਲ ਉਤਪਾਦਨ ਨੂੰ ਹੁਲਾਰਾ ਮਿਲੇਗਾ



ਅਤੇ ਹੋਰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਔਰਤਾਂ ਲਈ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਪੈਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।

1.5 ਕਰੋੜ ਸਾਲਾਨਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਾਲੇ ਛੋਟੇ ਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉੱਦਮਾਂ ਨੂੰ ਤਿਆਗੀ ਆਧਾਰਤ ਰਿਟਰਨ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਨਿਰਯਾਤ ਲਈ ਵਸਤਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵੇਲੇ ਨਿਰਯਾਤਕਾਂ ਵਲੋਂ ਬਾਂਡ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਗਰੰਟੀ ਦੇਣ ਨਾਲ ਵਪਾਰ ਕਰਨਾ ਸੁਖਾਲਾ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।

ਹਾਲੇ ਵੀ ਕੁੱਝ ਮੁੱਦੇ ਬਣੇ ਹੋਏ ਹਨ ਜੋ ਐੱਮ ਐੱਮ ਐੱਫ ਕੱਪੜਾ ਉਦਯੋਗ ਉੱਤੇ ਗੰਭੀਰ ਅਸਰ ਪਾਉਣਗੇ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ (1) ਐੱਮ ਐੱਮ ਐੱਫ ਧਾਗੇ ਉੱਤੇ 18 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ, (2) ਕੱਪੜੇ ਦਾ ਆਯਾਤ (3) ਜਮ੍ਹਾਂ ਇਨਪੁਟ ਟੈਕਸ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਰਿਫੰਡ ਦੀ ਆਗਿਆ

ਨਾ ਦੇਣਾ (4) ਮਾਲ ਭਾੜੇ ਉੱਤੇ 18 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ (5) ਹੱਥ ਨਾਲ ਹੱਥ-ਖੱਡੀ ਅਤੇ ਦਸਤਕਾਰੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਾ ਰੱਖਣਾ ਆਦਿ।

ਸਿੱਟਾ

ਜਿਥੋਂ ਤੱਕ ਕੱਪੜਾ ਉਤਪਾਦਨ ਉੱਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦਾ ਸੰਬੰਧ ਹੈ, ਵਿਸਕਾਸ, ਪੋਲਿਸਟਰ ਆਦਿ ਕੱਪੜਾ ਵੰਨਗੀਆਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਜੁਲਾਈ 2017 ਦੌਰਾਨ ਥੋੜ੍ਹੀ ਵਧੀ ਹੈ ਅਤੇ ਫਿਰ ਅਗਸਤ 2013 ਅੰਦਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਈ ਹੈ, ਪਰ ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਐੱਮ ਐੱਮ ਐੱਫ ਧਾਗੇ ਦੀ ਕੀਮਤ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ, ਉਕਤ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਥੋੜ੍ਹੀ ਗਿਰਾਵਟ ਆਈ। ਜੂਨ-ਜੁਲਾਈ 2017 ਦੌਰਾਨ ਕੱਪੜੇ ਦੇ ਨਿਰਯਾਤ ਵਿੱਚ 10.7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਕਮੀ ਆਈ ਅਤੇ ਫਿਰ ਅਗਸਤ 2017 ਦੇ ਮਹੀਨੇ ਇਸ ਵਿੱਚ 6 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ। ਅਗਸਤ 2017 ਦੌਰਾਨ ਕੱਪੜੇ ਅਤੇ ਵਸਤਰਾਂ ਦੇ ਆਯਾਤ ਵਿੱਚ 38.61 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦਾ ਵਾਧਾ

ਹੋਇਆ। ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਾਜ਼ਾਰ ਤਾਕਤਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਘੱਟ ਆਯਾਤ ਸੁਲਕ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਆਯਾਤ ਸੁਲਕ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਆਯਾਤਿਤ ਕੱਪੜਾ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਬਣੀਆਂ ਕੱਪੜਾ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੋਵੇ। ਖੇਤਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅੰਕੜੇ ਰਿਪੋਰਟ ਅਧੀਨ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਰੇਸ਼ਮ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਖੁਲਾਸਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਭਾਵੇਂ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਮੰਦੀ ਆਈ ਪਰ ਇਹ ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਲੰਮੀ ਅਵਧੀ ਦੌਰਾਨ ਕੱਪੜਾ ਖੇਤਰ ਫਿਰ ਵਿਕਾਸ ਨੂੰ ਗਤੀ ਦੇਵੇਗਾ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਉੱਚ ਉਤਪਾਦਨ, ਨਿਰਯਾਤ ਅਤੇ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਨਿਰਮਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ।

(ਲੇਖਕ ਐਡੀਸ਼ਨਲ ਆਰਥਿਕ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਕੱਪੜਾ ਮੰਤਰਾਲਾ ਹੈ)

e-mail : c.chinnappa@nic.in


Publications Division
 Ministry of Information and Broadcasting
 Government of India
 website: publicationsdivision.nic.in

Prestigious
INDIA 2016
 Reference Annual
 now
 available
ONLINE

Buy at  www.flipkart.com

Buy eBooks at  www.kobo.com

ਭਾਰਤੀ ਆਰਥਿਕਤਾ ਉੱਚੀ ਵਿਕਾਸ ਦਰ ਵੱਲ

 ਡੀ ਐੱਸ ਮਲਿਕ

ਵਿਸ਼ਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਕਹਿਣਾ ਹੈ ਕਿ ਭਾਰਤ ਦੀ ਵਿਕਾਸ ਦਰ 2019-20 ਵਿੱਚ ਹੌਲੀ-ਹੌਲੀ ਕਰ ਕੇ 7.4 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉੱਤੇ ਪਹੁੰਚ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੌਮਾਂਤਰੀ ਰੇਟਿੰਗ ਏਜੰਸੀ ਮੂਡੀ ਨੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਮੰਨਿਆ ਹੈ ਕਿ ਸਰਕਾਰ ਮੈਕਰੋ ਸਥਿਰਤਾ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਮੁਦਰਾ ਪਸਾਰ ਦੀ ਦਰ ਨੀਵੀਂ ਹੋਈ ਹੈ, ਘਾਟੇ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਈ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਲੈਂਸ ਘਟਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਉਪਰ ਮੌਜੂਦਾ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਜੋ ਇਹ ਵਾਅਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮਾਲੀ ਸਥਿਰਤਾ ਦੇ ਰੋਡਮੈਪ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ

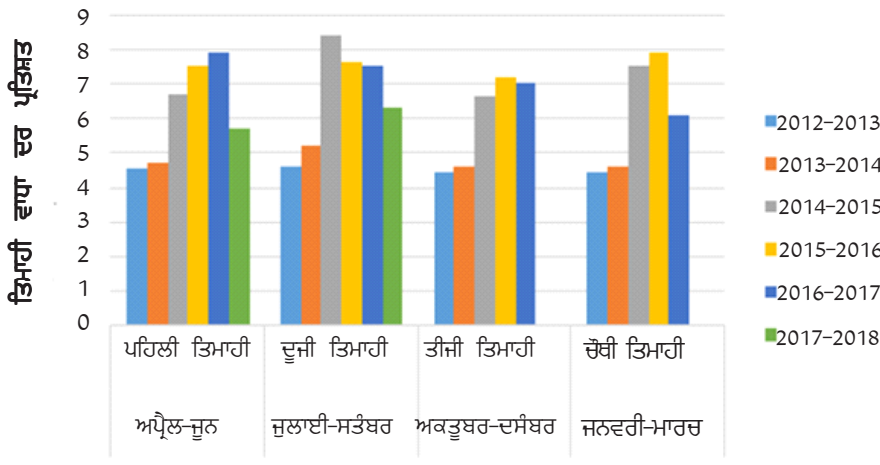
ਭਾਰਤ 2.5 ਟ੍ਰਿਲੀਅਨ ਦੀ ਆਰਥਿਕਤਾ ਵਾਲਾ ਦੇਸ਼ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵਿਸ਼ਵ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਉੱਭਰ ਰਹੀ ਆਰਥਿਕਤਾ ਵਾਲਾ ਦੇਸ਼ ਬਣ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਅਗਲੇ 15 ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦੁਨੀਆਂ ਦੀਆਂ ਤਿੰਨ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਆਰਥਿਕਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਮੌਜੂਦਾ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਤਿੰਨ ਸਾਲ 2014-15, 2015-16 ਅਤੇ 2016-17 ਵਿੱਚ 7.5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਬਹੁਤ ਮਜ਼ਬੂਤ ਗਤੀ ਨਾਲ ਅੱਗੇ ਵਧਿਆ ਹੈ। 2015-16 ਵਿੱਚ ਇਹ ਗਤੀ 8 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ ਵੀ ਟੱਪ ਗਈ ਸੀ। ਨੋਟਬੰਦੀ ਅਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਵਰਗੇ ਇਤਿਹਾਸਕ ਆਰਥਿਕ ਸੁਧਾਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਕਾਰਨ ਆਰਥਿਕਤਾ ਦੀ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਵਿੱਚ ਥੋੜ੍ਹੀ ਕਮੀ ਜ਼ਰੂਰ ਨਜ਼ਰ ਆਈ। ਪਰ ਹੁਣ ਉਹ ਪ੍ਰਭਾਵ ਖਤਮ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਭ ਖੇਤਰਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਈ ਆਈ ਪੀ, ਕੋਰ ਖੇਤਰ, ਸੂਚਕ ਅੰਕ, ਆਟੋਮੋਬਾਈਲ, ਖਪਤਕਾਰੀ ਖਰਚੇ ਵਗੈਰਾ ਤੋਂ ਪਤਾ ਲੱਗਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਆ ਰਹੀ ਹੈ। ਹੁਣ ਚਾਲੂ ਮਾਲੀ ਸਾਲ (2017-18) ਦੀ ਦੂਜੀ ਤਿਮਾਹੀ ਤੋਂ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਆਈ ਹੈ ਅਤੇ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੀ ਆਰਥਿਕਤਾ ਸਹੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਵਧ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਸ ਨੇ 7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ 8 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਰੇਂਜ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਵਿਕਾਸ ਦਾ ਮਿਆਰੀਕਰਨ ਕਰ ਲਿਆ ਹੈ।

2017-18 ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਤਿਮਾਹੀ ਹੀ ਪਿਛਲੇ ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਤਿਮਾਹੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਕਾਸ ਦਰ 6 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ ਘੱਟ ਰਹੀ। ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਦਾ ਵਿਚਾਰ ਹੈ ਕਿ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਵਧੇ ਦੀ ਦਰ ਘੱਟ ਰਹਿਣ ਲਈ ਕਈ ਕਾਰਨ ਸ਼ਿੱਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟਬੰਦੀ ਅਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ

ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਉਲਟ ਪ੍ਰਭਾਵ ਵੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਪਰ ਆਰਥਿਕ ਮਾਹਿਰਾਂ ਅਤੇ ਅੰਕੜਾ ਵਿਗਿਆਨੀਆਂ ਦਾ ਕਹਿਣਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਕਮੀ ਲਈ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਅਤੇ ਨੋਟਬੰਦੀ ਦਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਹੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਕਾਰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ। 8 ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ 4 ਵਿੱਚ ਵਿਕਾਸ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸੁੰਗੜਾਅ ਵੀ ਇੱਕ ਕਾਰਨ ਹੈ। ਨਿਰਮਾਣ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲੀ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਤੇਜ਼ ਕਮੀ ਵੇਖਣ ਨੂੰ ਮਿਲੀ। ਇਹ ਦਰ (ਅਪ੍ਰੈਲ-ਜੁਲਾਈ 2017) ਵਿੱਚ ਪਿਛਲੇ ਸਾਲ ਦੇ ਇਸ ਸਮੇਂ ਨਾਲੋਂ 1.2 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਘਟੀ। ਪਿਛਲੇ ਮਾਲੀ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਇਹ 10.7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਸੀ ਅਤੇ ਇਸ ਸਾਲ ਇਸ ਵਿੱਚ 1.2 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੀ ਕਮੀ ਵੇਖੀ ਗਈ।

ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਵਾਧਾ ਦਰ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਵੱਲ ਦੇ ਰੁਝਾਨ ਨੂੰ ਵੇਖਦੇ ਹੋਏ ਕਈ ਬਹੁ-ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨੇ ਭਾਰਤ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਰੁਝਾਨਾਂ ਨੂੰ ਨੀਵਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ। ਵਿਸ਼ਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਭਾਰਤ ਦੇ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਦੀ ਭਵਿੱਖਬਾਣੀ ਨੂੰ 2017-18 ਦੇ 7.2 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ ਘਟਾ ਕੇ 7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉੱਤੇ ਲੈ ਆਂਦਾ, ਉਥੇ ਏਸ਼ੀਆਈ ਵਿਕਾਸ ਬੈਂਕ (ਏ ਡੀ ਬੀ) ਅਤੇ ਆਰਥਿਕ ਸਹਿਯੋਗ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਸੰਗਠਨ ਨੇ (ਓ ਏ ਸੀ ਡੀ) ਮਾਲੀ ਸਾਲ 2017-18 ਲਈ 7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਅਤੇ 6.7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉੱਤੇ ਲੈ ਆਂਦਾ ਪਰ ਆਰਥਿਕਤਾ ਨੇ ਕਿਉਂਕਿ ਇੱਕ ਵਾਰੀ ਫਿਰ ਉਛਾਲਾ ਖਾਧਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ 2017-18 ਦੀ ਦੂਜੀ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ 6.3 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉੱਤੇ ਪਹੁੰਚ ਗਈ ਹੈ। ਦੂਜੀ ਤਿਮਾਹੀ ਇੱਕ ਚੰਗੇ ਸੰਕੇਤ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਈ ਅਤੇ ਕੋਰ ਸੈਕਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਦਰ, ਜੋ ਕਿ ਜੂਨ 2017 ਵਿੱਚ 0.8 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦੇ ਵਾਧੇ ਵਿੱਚ ਚੱਲ ਰਹੀ ਸੀ ਉਹ ਜੁਲਾਈ 2017 ਵਿੱਚ 2.4 ਦੇ ਵਾਧੇ ਉੱਤੇ ਪਹੁੰਚ ਗਈ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ

ਪਿਛਲੇ 5 ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਵਾਧਾ



ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਖੇਤਰਾਂ ਨੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਪਾਇਆ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਮਾਣ ਖੇਤਰ, ਖਦਾਨਾਂ, ਆਵਾਜਾਈ, ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਸ਼ਾਮਿਲ ਸਨ। ਫਿਕਸਡ ਪੂੰਜੀ ਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਦੀ ਵਿਕਾਸ ਦਰ ਵਿੱਚ 1.6 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦਾ ਪਹਿਲੀ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਦੂਜੀ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ 4.7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦਾ ਵਾਧਾ ਹੋਇਆ। ਨਿੱਜੀ ਖਪਤਕਾਰ ਵਾਧਾ ਦਰ 6.5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉੱਤੇ ਸਥਿਰ ਰਹੀ।

ਵਿਸ਼ਵ ਬੈਂਕ ਦਾ ਕਹਿਣਾ ਹੈ ਕਿ ਭਾਰਤ ਦੀ ਵਿਕਾਸ ਦਰ 2019-20 ਵਿੱਚ ਹੌਲੀ-ਹੌਲੀ ਕਰ ਕੇ 7.4 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉੱਤੇ ਪਹੁੰਚ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੌਮਾਂਤਰੀ ਰੇਟਿੰਗ ਏਜੰਸੀ ਮੂਡੀ ਨੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਮੰਨਿਆ ਹੈ ਕਿ ਸਰਕਾਰ ਮੈਕਰੋ ਸਥਿਰਤਾ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਮੁਦਰਾ ਪਸਾਰ ਦੀ ਦਰ ਨੀਵੀਂ ਹੋਈ ਹੈ, ਘਾਟੇ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਆਈ ਹੈ ਅਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਲੈਂਸ ਘਟਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਉਪਰ ਮੌਜੂਦਾ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਜੋ ਇਹ ਵਾਅਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮਾਲੀ ਸਥਿਰਤਾ ਦੇ ਰੋਡਮੈਪ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਉਸ ਨਾਲ ਮਾਲੀ ਘਾਟਾ 2013-14 ਦੇ 4.5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ ਘਟ ਕੇ 2016-17 ਵਿੱਚ 3.5 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉੱਤੇ ਪਹੁੰਚ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਇਸ ਨੇ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਅਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਕਰੰਸੀ ਰੇਟਿੰਗ ਨੂੰ ਬੀ ਏ ਏ-2 ਤੋਂ ਬੀ ਏ ਏ-3 ਉੱਤੇ ਲੈ ਆਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਰੇਟਿੰਗ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਤੋਂ ਪਾਜ਼ਿਟਿਵ ਵਿੱਚ ਲੈ ਆਂਦਾ ਹੈ। ਮੂਡੀ ਨੇ ਵੀ ਭਾਰਤ ਦੀ ਰੇਟਿੰਗ ਵਿੱਚ 13 ਸਾਲ

ਬਾਅਦ ਸੁਧਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਮੌਜੂਦਾ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਸੱਤਾ ਸੰਭਾਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀਆਂ ਪਿਛਲੀਆਂ 13 ਤਿਮਾਹੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਵਾਧਾ ਦਰ ਪਿਛਲੇ 8 ਕੁਆਰਟਰਾਂ ਵਿੱਚ 7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ ਵੱਧ ਰਹੀ ਅਤੇ 4 ਕੁਆਰਟਰਾਂ ਵਿੱਚ 6 ਤੋਂ 7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦਰਮਿਆਨ ਰਹੀ। 2014-15 ਸਾਲ ਦੀ ਦੂਜੀ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਇਹ 8.4 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉੱਤੇ ਪਹੁੰਚ ਗਈ। 2017-18 ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਤਿਮਾਹੀ ਹੀ ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਮੌਕਾ ਸੀ ਜਿਥੇ ਕੁੱਲ ਘਰੇਲੂ ਉਤਪਾਦ ਦਰ 6 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ ਘੱਟ ਰਹੀ। ਇਸ ਲਈ

ਕਈ ਕਾਰਨ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਸਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਵੇਂ ਆਰਥਿਕ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਕੋਰ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਕਾਸ ਦੀ ਨੀਵੀਂ ਗਤੀ। ਪਰ ਹੁਣ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਆਰਥਿਕਤਾ ਨੀਵੇਂਪਨ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲ ਆਈ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਨੇ ਨੋਟਬੰਦੀ ਅਤੇ ਜੀ ਐੱਸ ਟੀ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਨਾਲ ਪੈਦਾ ਹੋਈਆਂ ਚੁਨੌਤੀਆਂ ਉੱਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾ ਲਿਆ ਹੈ। ਆਰਥਿਕਤਾ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕੋਰ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਆਈ ਹੈ। ਨਿਵੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਆਈ ਅਤੇ ਖਪਤ ਵਾਧੇ ਵਿੱਚ ਸਥਿਰਤਾ ਆਈ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਆਰਥਿਕ ਸੰਕੇਤਾਂ ਨੂੰ ਵੇਖਦੇ ਹੋਏ ਕੇਂਦਰੀ ਵਿੱਤ ਮੰਤਰੀ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਵਿਕਾਸ ਦਰ 7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਤੋਂ 8 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਦਰਮਿਆਨੀ ਰਹਿਣ ਨਾਲ ਸਾਡੀ ਆਰਥਿਕਤਾ ਰੋਜ਼ ਵਿੱਚ ਆ ਜਾਵੇਗੀ। ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਆਰ ਬੀ ਆਈ) ਨੇ ਮਾਲੀ ਨੀਤੀ ਸੰਬੰਧੀ ਤਾਜ਼ਾ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਹੈ ਕਿ 2017-18 ਵਿੱਚ ਆਰਥਿਕ ਵਾਧਾ ਦਰ 6.7 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਰਹੇਗੀ।

ਸਮੁੱਚੇ ਤੌਰ ਤੇ ਇਹ ਸਿੱਟਾ ਕੱਢਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਆਰਥਿਕਤਾ ਇਕ ਵੱਡੀ ਪੁਲਾਂਘ ਪੁੱਟਣ ਵਾਲੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਵਲੋਂ ਉੱਚੀ ਵਿਕਾਸ ਦਰ ਹਾਸਿਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(ਲੇਖਕ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਨਰਲ (ਐੱਮ ਐਂਡ ਸੀ), ਵਿੱਤ ਪੀ ਆਈ ਬੀ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਹੈ।)



ਯੋਜਨਾ (ਪੰਜਾਬੀ)

ਦਾ

ਅਗਲਾ

ਅੰਕ

- ਜਨਵਰੀ 2018 - ਇਹ ਅੰਕ ਕੇਂਦਰੀ ਬਜਟ 2018-19 ਉੱਤੇ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੋਵੇਗਾ।

ਯੋਜਨਾ (ਪੰਜਾਬੀ) ਦੀਆਂ ਚੰਦਾ ਦਰਾਂ

ਇਕ ਸਾਲ : ₹230, ਦੋ ਸਾਲ : ₹430, ਤਿੰਨ ਸਾਲ : ₹610

ਗੁਆਂਢੀ ਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ₹530,

ਯੂਰਪ ਤੇ ਹੋਰ ਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ₹730 email-pdjucir@gmail.com

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਵਸ਼ਿਸ਼ਟ ਬੈਂਕ

ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਢਾਂਚਾ ਦਾ ਇੱਕ ਅਹਿਮ ਹਿੱਸਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਆਰਥਿਕਤਾ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਦਰਮਿਆਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੰਬੀ ਮਿਆਦ ਦਾ ਵਿੱਤ ਹਾਸਿਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਖੇਤਰ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਦਿਹਾਤੀ, ਮਕਾਨ ਉਸਾਰੀ, ਛੋਟੀਆਂ ਸਨਅਤਾਂ, ਬਰਾਮਦ-ਦਰਾਮਦ ਆਦਿ ਦੀਆਂ ਵਧ ਰਹੀਆਂ ਮੰਗਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਚਾਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਸ਼ਿਸ਼ਟ (ਸਪੈਸ਼ਲਾਈਜ਼ਡ) ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਹਨ। ਇਹ ਹਨ - ਐਕਸਪੋਰਟ-ਇੰਪੋਰਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਐਕਸਿਮ ਬੈਂਕ), ਨੈਸ਼ਨਲ ਬੈਂਕ ਫਾਰ ਐਗਰੀਕਲਚਰ ਐਂਡ ਰੂਰਲ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ (ਨਾਬਾਰਡ), ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (ਐੱਨ ਐੱਚ ਬੀ), ਅਤੇ ਸਮਾਲ ਇੰਡਸਟਰੀਜ਼ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਸਿਡਬੀ)।

ਐਕਸਪੋਰਟ-ਇੰਪੋਰਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਐਕਸਿਮ ਬੈਂਕ)

ਐਕਸਪੋਰਟ ਇੰਪੋਰਟ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਵਸ਼ਿਸ਼ਟ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਚ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਗਿਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਐਕਸਪੋਰਟ ਇੰਪੋਰਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਕਾਨੂੰਨ 1981 ਅਧੀਨ ਹੋਈ ਸੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਬਰਾਮਦ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਵਗੈਰਾ ਲੈਣਾ ਰੱਖਣਾ ਸੀ। ਐਕਸਿਮ ਬੈਂਕ ਨੇ 1982 ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਕੰਮਕਾਜ ਆਰੰਭਿਆ। ਇਹ ਬਹੁਤ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਨਅਤਾਂ ਅਤੇ ਐੱਸ ਐੱਮ ਈਜ਼ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਕਾਸ ਇੰਜਨ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਤਕਨਾਲੋਜੀਆਂ

ਦਰਾਮਦ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਬਰਾਮਦ ਉਤਪਾਦ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨਾ, ਬਰਾਮਦ ਉਤਪਾਦਨ, ਬਰਾਮਦ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਢੁਆਈ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ ਅਤੇ ਢੁਆਈ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਅਤੇ ਓਵਰਸੀਜ਼ ਨਿਵੇਸ਼ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ। ਇਸ ਵਲੋਂ ਬਰਾਮਦਕਾਰਾਂ, ਦਰਾਮਦਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦਰਮਿਆਨ ਸੰਪਰਕ ਸੂਤਰ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਕੇ ਭਾਰਤੀ ਵਿੱਤੀ ਮਾਰਕੀਟ ਦਾ ਸਮੁੱਚਾ ਵਿਕਾਸ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵਰਗ ਵਿੱਚ ਆਧੁਨਿਕੀਕਰਨ, ਸਾਜ਼ੇ ਸਮਾਨ ਦੀ ਖਰੀਦ ਵਗੈਰਾ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਬਰਾਮਦਕਾਰਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਵੇਅਰ-ਆਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸ, ਅਤੇ ਬਰਾਮਦ ਪੱਧਰ ਉੱਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਦੀ ਫੰਡਿੰਗ ਪੂੰਜੀ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਲੰਬੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਕੰਮਕਾਜੀ ਪੂੰਜੀ ਅਤੇ ਨਕਦੀ ਪ੍ਰਵਾਹ ਫਾਈਨੈਂਸਿੰਗ ਅਤੇ ਨਾਨ ਫੰਡਿੰਗ ਪੂੰਜੀ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਲੈਟਰ ਆਫ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਿਮਿਟਸ, ਗਰੰਟੀ ਲਿਮਿਟਸ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ। ਫਿਲਮ ਸਨਅਤ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨਕਦੀ ਪ੍ਰਵਾਹ ਫਾਈਨੈਂਸਿੰਗ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਫਿਲਮ ਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਓਵਰਸੀਜ਼ ਮਾਰਕੀਟ ਵਿੱਚ ਫਿਲਮ ਦੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਮਨੁੱਖੀ ਸੇਵਾ ਵਿਕਾਸ, ਖੋਜ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ, ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟ ਵਗੈਰਾ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਐਕਸਿਮ ਬੈਂਕ ਨੇ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦਫ਼ਤਰ ਕਾਇਮ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਹਨ। ਇਸ ਦਾ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਮੁੰਬਈ ਵਿਖੇ ਹੈ।

ਨੈਸ਼ਨਲ ਬੈਂਕ ਫਾਰ ਐਗਰੀਕਲਚਰ ਐਂਡ ਰੂਰਲ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ (ਨਾਬਾਰਡ)

ਦਿਹਾਤੀ ਆਰਥਿਕਤਾ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ

ਲਈ ਸੰਸਥਾਗਤ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੰਗ ਦਾ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਯੋਜਨਾਬੰਦੀ ਦਾ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਆਰ ਬੀ ਆਈ) ਨੇ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣ ਉੱਤੇ ਖੇਤੀ ਅਤੇ ਦਿਹਾਤੀ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਸੰਸਥਾਗਤ ਕਰਜ਼ੇ (ਕ੍ਰਾਫੀਕਾਰਡ) ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦਾ ਜਾਇਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਕਮੇਟੀ ਕਾਇਮ ਕੀਤੀ। ਇਹ ਕਮੇਟੀ 30 ਮਾਰਚ 1979 ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਕੀਤੀ ਗਈ। ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਵਾਂ ਜੱਥੇਬੰਦਕ ਢਾਂਚਾ ਕਾਇਮ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਸੰਬੰਧੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਵੱਲ ਪੂਰਾ ਧਿਆਨ ਦੇ ਸਕੇ। ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਿਰਫਾਰਸ਼ਾਂ ਇੱਕ ਅਨੋਖੇ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਨ ਦੀ ਕਾਇਮੀ ਉੱਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੰਦੀਆਂ ਸਨ ਜੋ ਕਿ ਉਮੀਦਾਂ ਉੱਤੇ ਪੂਰਾ ਉਤਰਦਾ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਬੈਂਕ ਫਾਰ ਐਗਰੀਕਲਚਰ ਐਂਡ ਰੂਰਲ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ (ਨਾਬਾਰਡ) ਕਾਇਮ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਉੱਤੇ ਸੰਸਦ ਨੇ 1981 ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਨੰਬਰ 61 ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਮੁਹਰ ਲਗਾ ਦਿੱਤੀ। ਨਾਬਾਰਡ ਜੁਲਾਈ 1982 ਵਿੱਚ ਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਆਇਆ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੇ ਸਾਰੇ ਖੇਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਅਤੇ ਐਗਰੀਕਲਚਰ ਰੀਫਾਈਨੈਂਸ ਐਂਡ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਕੰਮ ਵੀ ਇਸ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ। 100 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਦੀ ਮੁਢਲੀ ਪੂੰਜੀ ਨਾਲ ਕਾਇਮ ਇਸ ਦੀ ਪੇਡ ਅੱਪ ਪੂੰਜੀ 31 ਮਾਰਚ 2016 ਨੂੰ 5000 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਦੀ ਹੋ ਗਈ ਸੀ। ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦਰਮਿਆਨ ਸ਼ੇਅਰ ਪੂੰਜੀ ਦੀ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਵੰਡ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਕੋਲ ਅੱਜ ਇਸ ਦੇ 4980 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ (99.60 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ) ਦੇ ਸ਼ੇਅਰ ਹਨ ਜਦ ਕਿ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਕੋਲ 20 ਕਰੋੜ (0.40 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ) ਸ਼ੇਅਰ ਹਨ।

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ (ਐੱਨ ਐੱਚ ਬੀ) ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ 1988 ਵਿੱਚ ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ ਐਕਟ 1987 ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨੈਂਸਿੰਗ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਇਹ ਵਿਕਾਸ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਮਦਦ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾ ਕੇ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਸੀ। ਇਸ ਨੇ ਮੌਜੂਦਾ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਢਾਂਚੇ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਮਾਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈਆਂ। ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਇਕ ਸਪੈਸ਼ਲਾਈਜ਼ਡ ਡਵੀਜ਼ਨਾਂ ਕਾਇਮ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਰਿਸਕ ਪ੍ਰਬੰਧਨ, ਪ੍ਰਾਜੈਕਟ ਫਾਈਨੈਂਸ, ਰੀਫਾਈਨੈਂਸਿੰਗ ਆਪ੍ਰੋਸ਼ਨਜ਼, ਸੋਮਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸ਼ਾਮਿਲ ਸਨ। ਐੱਨ ਐੱਚ ਬੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮਲਕੀਅਤ ਹੇਠ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਹੀ ਪੂਰੀ ਪੂੰਜੀ ਇਸ ਵਿੱਚ ਲੱਗੀ ਹੋਈ ਹੈ। ਐੱਨ ਐੱਚ ਬੀ ਦਾ ਸਾਰਾ ਕੰਮਕਾਜ ਇਕ ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹੇਠ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸਮਾਲ ਇੰਡਸਟਰੀਜ਼ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਸਿਡਬੀ)

ਸਮਾਲ ਇੰਡਸਟਰੀਜ਼ ਡਿਵੈਲਪਮੈਂਟ ਬੈਂਕ

ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਸਿਡਬੀ) ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ 2 ਅਪ੍ਰੈਲ 1990 ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਸੰਸਦ ਵਲੋਂ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਇਕ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਇਹ ਬੈਂਕ ਮਾਈਕਰੋ, ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਸਨਅਤੀ ਅਦਾਰਿਆਂ (ਐੱਮ ਐੱਸ ਐੱਮ ਈ) ਦੀ ਤਰੱਕੀ, ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੀ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਵਿੱਚ ਲੱਗੀਆਂ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਕਾਇਮ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਇਮ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਸਿਡਬੀ ਦੇ ਘੇਰੇ ਵਿੱਚ ਸੂਖਮ, ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਸਨਅਤੀ ਅਦਾਰੇ ਆਉਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਅਦਾਰੇ ਉਤਪਾਦਨ, ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਅਤੇ ਬਰਾਮਦਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਆਰਥਿਕਤਾ ਵਿੱਚ ਅਹਿਮ ਹਿੱਸਾ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਐੱਮ ਐੱਸ ਐੱਮ ਈ ਭਾਰਤੀ ਆਰਥਿਕਤਾ ਦਾ ਇਕ ਅਹਿਮ ਥੰਮ੍ਹ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਆਪਣੇ 5.1 ਕਰੋੜ ਅਦਾਰਿਆਂ ਨਾਲ ਭਾਰਤੀ ਆਰਥਿਕਤਾ ਵਿੱਚ ਅਹਿਮ ਯੋਗਦਾਨ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ 11.7 ਕਰੋੜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, 6,000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਉਤਪਾਦ ਤਿਆਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਨਿਰਮਾਣ ਵਿੱਚ 45 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਅਤੇ ਬਰਾਮਦਾਂ ਵਿੱਚ 40 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਹਿੱਸਾ ਪਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਸਿਡਬੀ ਦੀ ਵਪਾਰਕ ਰਣਨੀਤੀ ਐੱਮ ਐੱਸ

ਐੱਮ ਈ ਖੇਤਰ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਸ ਖੇਤਰ ਦੇ ਆਰਥਿਕਤਾ ਦੇ ਗੈਰ ਵਿੱਤੀ ਪਾੜੇ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਐੱਮ ਐੱਸ ਐੱਮ ਈ ਨੂੰ ਇਸ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ (ਓ) ਅਸਿੱਧੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ/ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਰੀਫਾਈਨੈਂਸ ਰਾਹੀਂ/ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਮਦਦ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, (ਅ) ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਖੇਤਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਸਕ ਕੈਪੀਟਲ ਸਸਟੇਨੇਬਲ ਫਾਈਨੈਂਸ, ਸਰਵਿਸ ਸੈਕਟਰ ਫਾਈਨੈਂਸ, ਰਸੀਵੇਬਲ ਫਾਈਨੈਂਸ ਰਾਹੀਂ ਮਦਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਐੱਮ ਐੱਸ ਐੱਮ ਈ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਅਤੇ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਡਬੀ ਨੇ ਇਕ 'ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪਲੱਸ' ਪਹੁੰਚ ਅਪਣਾਈ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਉੱਦਮਤਾ ਵਿਕਾਸ, ਮੁਹਾਰਤ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸਹਾਇਤਾ, ਕਲਸਟਰ ਵਿਕਾਸ, ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਆਧੁਨਿਕੀਕਰਨ ਵਗੈਰਾ ਵਿੱਚ ਵੀ ਮਦਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਾ 2.3 ਲੱਖ ਲੋਕ ਇਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲਾਭ ਉਠਾ ਚੁੱਕੇ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ 1.5 ਲੱਖ ਰੋਜ਼ਗਾਰ ਪੈਦਾ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਹਨ ਅਤੇ 80,000 ਅਦਾਰੇ ਕਾਇਮ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਵਧੇਰੇ ਦਿਹਾਤੀ ਅਦਾਰੇ ਹਨ।

ਸਵੱਛਤਾ-2017 ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੀਲ ਪੱਥਰ

ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ

ਸ ਰਬਵਿਆਪੀ ਸਫਾਈ ਯਤਨਾਂ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਫਾਈ ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਨੇ 2 ਅਕਤੂਬਰ 2014 ਨੂੰ, ਮਹਾਤਮਾ ਗਾਂਧੀ ਦੇ ਜਨਮ ਦਿਨ ਦੇ ਮੌਕੇ ਉੱਤੇ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕੀਤੀ। ਇਸ ਮਿਸ਼ਨ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਅਕਤੂਬਰ 2019 ਤੱਕ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਪਖਾਨਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਕਰਨਾ (ਓ ਡੀ ਐਫ) ਅਤੇ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਬਣਾਉਣਾ ਸੀ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗਾਂਧੀ ਜੀ ਦੀ 150ਵੀਂ ਵਰ੍ਹੇ ਗੰਢ ਦੇ ਮੌਕੇ ਉੱਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੱਚੀ ਸ਼ਰਧਾਂਜਲੀ ਭੇਟ ਕਰਨਾ ਵੀ ਹੈ।

ਓ ਡੀ ਐਫ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁੱਖ ਜ਼ੋਰ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਵਤੀਰੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਲਿਆਉਣ ਉੱਤੇ ਹੈ। ਮੰਤਰਾਲਾ ਅਜਿਹਾ ਸੂਚਨਾ, ਵਿੱਦਿਆ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ (ਆਈ ਈ ਸੀ) ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਕੇ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਲੋਂ ਲਿੰਗਕ ਨਾਜ਼ੁਕ ਸੂਚਨਾ, ਸੂਚਨਾ, ਵਤੀਰੇ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਸੰਬੰਧੀ ਅਗਵਾਈ ਲੀਹਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰ ਕੇ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਨ-ਵਿੱਦਿਅਕ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਮੰਤਰਾਲਾ ਨੇ 2017 ਵਿੱਚ ਲਿੰਗਕ ਅਗਵਾਈ ਲੀਹਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ। 2015 ਵਿੱਚ ਮਾਹਵਾਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸੰਬੰਧੀ ਅਗਵਾਈ ਲੀਹਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਨ।

2 ਅਕਤੂਬਰ 2014 ਨੂੰ ਐੱਸ ਬੀ ਐੱਮ (ਜੀ) ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਮੌਕੇ ਉੱਤੇ ਸਫਾਈ ਦੀ ਕਵਰੇਜ 38.70 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਸੀ। 18 ਦਸੰਬਰ 2017 ਤੱਕ ਇਹ 74.15 ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਤ ਉੱਤੇ ਪਹੁੰਚ ਗਈ।

ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਮਿਸ਼ਨ- ਸਵੱਛਤਾ ਨੂੰ ਹਰ ਕਿਸੇ ਦਾ ਕੰਮ ਬਣਾਉਣਾ

ਐੱਮ ਡੀ ਡਬਲਿਊ ਐੱਸ ਨੂੰ ਸਵੱਛ ਭਾਰਤ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਭ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਅਤੇ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਵਿੱਚ ਤਾਲਮੇਲ ਕਾਇਮ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਸ ਨੂੰ ਐੱਸ ਬੀ ਐੱਮ - ਗ੍ਰਾਮੀਣ ਦਾ ਜ਼ਿੰਮਾ ਵੀ ਸੌਂਪਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਆਪਣੀ ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਿਭਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਮੰਤਰਾਲਾ ਹੋਰ ਸਭ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ, ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ, ਸਥਾਨਕ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਐੱਨ ਜੀ ਓਜ਼ ਫੇਬ ਆਰਗੇਨਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨਜ਼, ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਬਾਕੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਦੇ ਉਸ ਸੱਦੇ ਉੱਤੇ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਕਿਹਾ ਸੀ ਕਿ ਸਵੱਛਤਾ ਹਰ ਕਿਸੇ ਦਾ ਜ਼ਿੰਮਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਸਿਰਫ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਨਹੀਂ। ਕਈ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਜੈਕਟ ਇਸ ਅਮਲ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਹਮਣੇ ਆਏ ਹਨ। ਸਭ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਿਰਾਂ ਵਲੋਂ ਜੇ ਹੁੰਗਾਰਾ ਭਰਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਉਹ ਉਤਸ਼ਾਹਪੂਰਨ ਹੈ।

ਸਵੱਛਤਾ ਪੰਦਰਵਾੜਾ

ਸਵੱਛਤਾ ਪੰਦਰਵਾੜਾ (ਪੰਦਰਵਾੜਾ) ਅਪ੍ਰੈਲ 2016 ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸਵੱਛਤਾ ਦੇ ਢੰਗਾਂ ਉੱਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣਾ ਸੀ। ਇਸ ਅਧੀਨ ਕੇਂਦਰੀ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਇਲਾਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਵੱਛਤਾ ਨਾਲ ਜੋੜਨਾ ਹੈ। ਇਕ ਸਾਲਾਨਾ ਕੈਲੰਡਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਉਸ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਦੀਆਂ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਨੂੰ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ਨਮਾਮੀ ਰੀਗੇ

ਨਮਾਮੀ ਰੀਗੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਪਾਣੀ ਵਸੀਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਮੰਤਰਾਲਾ (ਐੱਮ ਓ ਡਬਲਿਊ ਆਰ) ਦੀ ਇਕ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵਿੱਚ ਦਰਿਆ ਰੀਗਾ ਦੇ ਕੰਢੇ ਉੱਤੇ ਸਥਿਤ ਪਿੰਡਾਂ ਨੂੰ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਵਿੱਚ ਪਖਾਨੇ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮੰਤਰਾਲੇ ਵਲੋਂ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਤਰਲ ਅਤੇ ਠੋਸ ਰੀਦਗੀ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਹਨ।

ਉੱਤਰਾਖੰਡ, ਉੱਤਰ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਬਿਹਾਰ, ਝਾਰਖੰਡ ਅਤੇ ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ ਦੇ 52 ਜ਼ਿਲ੍ਹਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੈਂਦੇ 4470 ਪਿੰਡਾਂ ਨੂੰ ਸੂਬਾ ਸਰਕਾਰਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ



ਓ ਡੀ ਐਫ ਐਲਾਨ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਹੁਣ ਮੰਤਰਾਲਾ ਨੇ ਦਰਿਆ ਕੰਢੇ ਦੇ ਨਾਲ ਲੱਗਦੇ 24 ਪਿੰਡਾਂ ਨੂੰ ਰੀਗਾ ਗ੍ਰਾਮ ਐਲਾਨਣ ਦਾ ਕੰਮ ਹੱਥ ਵਿੱਚ ਲਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਕੰਮ ਐੱਨ ਐੱਮ ਸੀ ਜੀ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਸਵੱਛਤਾ ਐਕਸ਼ਨ ਪਲਾਨ (ਸੈਪ)

ਸਵੱਛਤਾ ਲਈ ਆਪਣੀ ਕਿਸਮ ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਅੰਤਰ ਮੰਤਰਾਲਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸੈਪ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਦੇ ਇਸ ਨਜ਼ਰੀਏ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਵੱਛਤਾ ਹਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਕੰਮ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੇ ਇਸ ਸੁਪਨੇ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਕੰਮ ਕਾਫੀ ਅਹਿਮ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਬਜਟ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਨਾਲ ਆਰੰਭ ਦਿੱਤਾ ਹੈ। ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲਾ ਨੇ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਬਜਟ ਰੱਖਿਆ ਹੈ। 2017-18 ਦੇ ਮਾਲੀ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਮੰਤਰਾਲਿਆਂ/ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ 12482 ਕਰੋੜ ਰੁਪਏ ਦਾ ਬਜਟ ਸੈਪ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਲਈ ਅਲਾਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਸੈਪ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਸਿਲਸਿਲਾ 1 ਅਪ੍ਰੈਲ 2017 ਤੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋ ਗਿਆ।

ਸਵੱਛ ਆਈਕਾਨਿਕ ਪਲੇਸਿਜ਼ (ਸਿਪ)

ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਸਾਫ ਪਾਣੀ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਸਵੱਛਤਾ ਮੰਤਰਾਲਾ ਨੇ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ 100 ਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਾਫ ਕਰਨ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ। ਇਹ 100 ਥਾਵਾਂ ਆਪਣੇ ਵਿਰਸੇ, ਧਾਰਮਿਕ ਅਹਿਮੀਅਤ ਜਾਂ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਅਹਿਮੀਅਤ ਕਾਰਨ 'ਆਈਕਾਨਿਕ' ਸਥਾਨ ਹਨ। ਇਸ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਬਹੁਤ ਉੱਚ ਅਹਿਮੀਅਤ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨਾਂ ਦੀ ਸਫਾਈ ਦੀ ਹਾਲਤ ਸੁਧਾਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਪਹਿਲਕਦਮੀ ਸ਼ਹਿਰੀ ਵਿਕਾਸ, ਸੈਰਸਪਾਟੇ ਅਤੇ ਸਭਿਆਚਾਰ ਮੰਤਰਾਲੇ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ ਪਰ ਐੱਮ ਜੀ ਡਬਲਿਊ ਐੱਸ ਮੰਤਰਾਲਾ ਨੋਡਲ ਮੰਤਰਾਲਾ ਹੈ। ਹੁਣ ਤੱਕ ਪਹਿਲੇ ਦੋ ਪੜਾਵਾਂ ਵਿੱਚ 20 ਸਥਾਨ ਲਏ ਗਏ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਫਾਈ ਅਤੇ ਸੁੰਦਰਤਾ ਲਈ ਜਨਤਕ ਖੇਤਰ ਦੇ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।



ਸਵੱਛ ਸ਼ਕਤੀ, 8 ਮਾਰਚ 2017

ਸਵੱਛ ਸ਼ਕਤੀ ਦਾ ਆਯੋਜਨ 8 ਮਾਰਚ 2017 ਨੂੰ ਕੌਮਾਂਤਰੀ ਮਹਿਲਾ ਦਿਵਸ ਦੇ ਮੌਕੇ ਉੱਤੇ ਗਾਂਧੀਨਗਰ ਦੇ ਮਹਾਤਮਾ ਮੰਦਿਰ ਵਿਖੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਨੇ ਇਸ ਮੌਕੇ ਉੱਤੇ ਇਕੱਠ ਨੂੰ ਸੰਬੋਧਨ ਕੀਤਾ। ਦੇਸ਼ ਭਰ ਤੋਂ ਤਕਰੀਬਨ 6000 ਚੁਣੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਮਹਿਲਾ ਸਰਪੰਚਾਂ ਅਤੇ ਮੁਢਲੀਆਂ ਵਰਕਰਾਂ ਨੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲਿਆ। ਇਸ ਮੌਕੇ ਉੱਤੇ ਸਵੱਛਤਾ ਚੈਪੀਅਨਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਿਹਾਤੀ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਵੱਛਤਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਯੋਗਦਾਨ ਲਈ ਸਨਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।

ਸਵੱਛ ਸੰਕਲਪ ਸੇ ਸਵੱਛ ਸਿੱਧੀ ਮੁਕਾਬਲਾ (ਅਗਸਤ 17 - ਸਤੰਬਰ 18)

ਮਾਨਯੋਗ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਨੇ 2022 ਤੱਕ ਨਿਊ ਇੰਡੀਆ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਸੱਦਾ ਦਿੱਤਾ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਇਹ ਕੰਮ ਸੰਕਲਪ ਸੇ ਸਿੱਧੀ ਅਧੀਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਧੂੜ ਅਤੇ ਗੰਦਗੀ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਕਰਨ ਦੇ ਵੱਡੇ ਵਾਅਦੇ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਫਿਲਮ, ਲੇਖ ਅਤੇ ਪੋਟਿੰਗ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦਾ ਆਯੋਜਨ 17 ਅਗਸਤ ਤੋਂ 18 ਸਤੰਬਰ 2017 ਤੱਕ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।

ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਬੰਦ ਮੀਡੀਆ ਮੁਹਿੰਮਾਂ

ਵਤੀਰੇ ਸੰਬੰਧੀ ਤਬਦੀਲੀ ਲਿਆਉਣ ਦੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਅਧੀਨ, ਇਕ ਵੱਡੀ ਮੀਡੀਆ ਮੁਹਿੰਮ 'ਬੰਦ ਦਰਵਾਜ਼ਾ' ਅਮਿਤਾਭ ਬੱਚਨ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਿਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਪਖਾਨਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਮਰਦਾਂ ਵਿੱਚ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਮੁਹਿੰਮ ਵਿੱਚ 5 ਟੀ ਵੀ ਅਤੇ ਰੇਡੀਓ ਸਪਾਟਸ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਹਿੰਦੀ ਸਮੇਤ 9 ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਦੇ ਸਮੂਹ ਮੀਡੀਆ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਫਲਤਾ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।

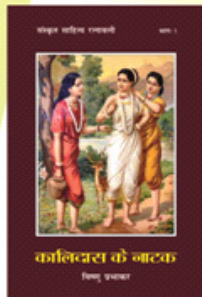
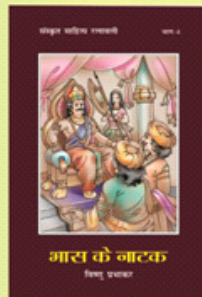
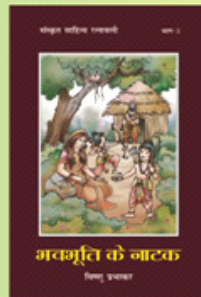
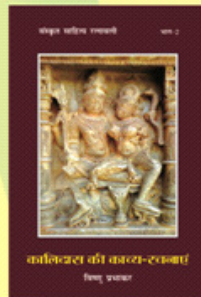
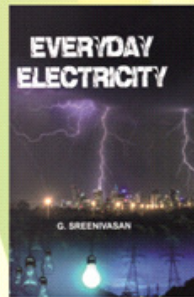
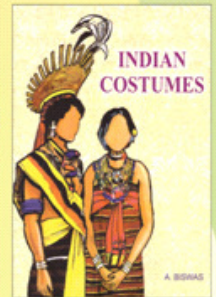
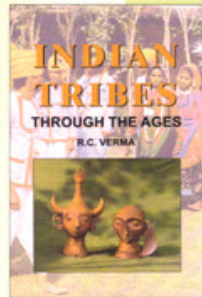
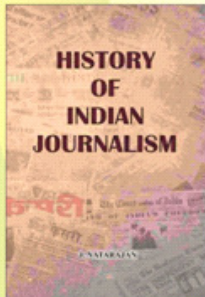
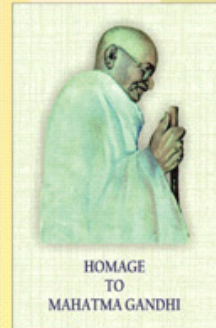
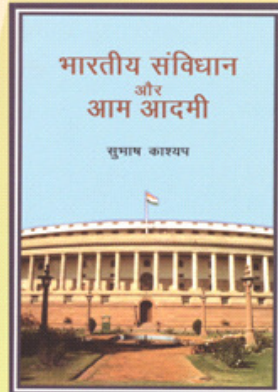
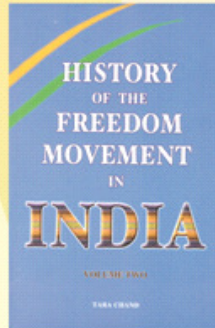
ਸਵੱਛਤਾ ਹੀ ਸੇਵਾ (ਐੱਸ ਐੱਚ ਐੱਸ) ਸਤੰਬਰ 16 - ਅਕਤੂਬਰ 2017

27 ਅਗਸਤ 2017 ਨੂੰ ਆਪਣੇ 'ਮਨ ਕੀ ਬਾਤ' ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਨੇ ਦੇਸ਼ ਵਾਸੀਆਂ ਨੂੰ ਸਵੱਛਤਾ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਜਗਾ ਕੇ ਸ਼੍ਰਮਦਾਨ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਦਿੱਤੀ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਐੱਨ ਜੀ ਓਜ਼, ਸਕੂਲਾਂ, ਕਾਲਜਾਂ, ਸਮਾਜਿਕ, ਸਭਿਆਚਾਰਕ, ਸਿਆਸੀ ਆਗੂਆਂ, ਕਾਰਪੋਰੇਟਾਂ, ਸਰਕਾਰੀ ਦਫ਼ਤਰਾਂ, ਕੁਲੈਕਟਰਾਂ ਅਤੇ ਸਰਪੰਚਾਂ ਨੂੰ ਸਫਾਈ ਸਰਗਰਮੀਆਂ ਵਿੱਚ 15 ਸਤੰਬਰ ਤੋਂ 2 ਅਕਤੂਬਰ ਤੱਕ ਤੇਜ਼ੀ ਲਿਆਉਣ ਦਾ ਸੱਦਾ ਦਿੱਤਾ। ਪ੍ਰਧਾਨ ਮੰਤਰੀ ਨੇ ਆਪ ਵਾਰਾਨਸੀ ਦੇ ਸ਼ਹਿਨਸ਼ਾਹਪੁਰ ਵਿੱਚ ਦੋ ਪਖਾਨਿਆਂ ਦੀ ਉਸਾਰੀ ਲਈ ਸ਼੍ਰਮਦਾਨ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਪਾ ਕੇ ਮੁਹਿੰਮ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕੀਤੀ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਟਿੱਪਣੀ ਕੀਤੀ "ਸਵੱਛਤਾ ਨੂੰ ਸੰਭਵ ਬਣਾਉਣਾ ਪਵੇਗਾ, ਇਹ ਸਾਡੀ ਸਾਂਝੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਆਪਣੇ ਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਸਾਫ ਰੱਖੀਏ।"

New Arrivals

BOOK
YOUR COPY
NOW

Visit our
Book Gallery
at
Sochna Bhawan,
CGO Complex
Lodhi Road,
New Delhi-110003



To buy online visit: www.bharatkosh.gov.in

For placing orders, please contact: Ph : 011-24367260, 24365609, e-mail: businesswng@gmail.com



Publications Division

Ministry of Information & Broadcasting, Government of India
Sochna Bhawan, CGO Complex, Lodhi Road, New Delhi-110003

website: www.publicationsdivision.nic.in



@DPD_India



www.facebook.com/publicationsdivision
www.facebook.com/yोजनाJournal

PUBLICATIONS DIVISION
Ministry of Information & Broadcasting
Soochna Bhawan, CGO Complex,
Lodhi Road, New Delhi-110003

COMMERCIAL ADVERTISEMENT RATES FOR DPD JOURNALS

(w.e.f. 15th March, 2016)

S. No.	Name of Journal	Inside Text Page				Back Cover	2 nd Cover Page	3 rd Cover Page
		Colour (Full Page)	Colour (Half Page)	Black & White (Full Page)	Black & White (Half Page)	Full Page	Full Page	Full Page
1	Yojana (English)	35,000	20,000	25,000	15,000	10,000	70,000	70,000
2	Yojana (Hindi)	25,000	15,000	18,000	11,000	75,000	50,000	50,000
3	Kurukshetra (English & Hindi)	20,000	12,000	15,000	10,000	30,000	27,000	25,000
4	Ajkal (Hindi & Urdu)	10,000	6,000	7,000	5,000	15,000	12,000	11,000
5	Yojana (Urdu/Punjabi/Oriya/Assamese/Gujrati/Malayalam)	70,000	4,500	5,000	3,000	10,000	9,000	8,000
6	Ball Bharti	10,000				15,000	12,000	11,000
7	Yojana (Bengali/Telgu/Marathi/Tamil/Kannada)	13,000	8,000	10,000	6,000	20,000	17,000	15,000

COMMERCIAL ADVERTISEMENT RATES FOR INDIA/BHARAT**

	India		Bharat	
	Colour	Black & White	Colour	Black & White
Full Page	40,000	25,000	25,000	15,000
2 nd Cover Page				
3 rd Cover Page	70,000		50,000	

** Rates of Advertisement tariff in India & Bharat annual reference are inclusive for print & electronic version

Note :

2nd cover page of magazines will be reserved for the DAVP and Government Organizations. The above rate are only for PSU advertisement.

* 2 % extra discount on each additional insertion of advertisement subject to maximum discount of 40%

Mechanical Details

	Yojana	Ajkal/Kurukshetra	Bal Bharti
Overall Size	19.5 x 27cms	21 x 28 cms	18 x 24 cms
Print Area	17 x 23 cms	17 x 24 cms	15 x 19.5 cms

Advertisement material - Artpull/Artwork/CD/Positives

Full advance payment by D.D. in favour of ADG(I/c), Publications Division, M/o I&B payable at New Delhi.

Advertisement material and payment to be sent to the Business Manager (Advt.), Advertisement Unit, Publications Division, Room No. 48-53, Soochna Bhawan, CGO Complex, Lodi Road, New Delhi-1100 03. E-mail : pdjuvir@gmail.com. For any other query please contact at 011-24367453.