



# योजना

वर्ष ४५

अंक ७

पाने ५६

फेब्रुवारी २०१८

मूल्य २२रु.

## सार्वजनिक तक्रार निवारण

प्रभावी सार्वजनिक तक्रार निवारण  
के. बी. इयेपन

ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा  
ललिता कुलकर्णी

आरोग्य यंत्रणेसाठी नाविन्यपूर्ण  
अर्थपुरवठ्याच्या कल्पना  
कविता सिंग

विशेष लेख  
इ-प्रशासनाच्या सहाय्याने  
सार्वजनिक तक्रार निवारण  
डॉ. योगेश सुरी आणि  
देश गौरव सेखरी

फोकस  
महिलांसाठी सार्वजनिक  
तक्रार निवारण केंद्रे  
व्ही. अमुथावल्ली



मराठी मासिक

# योजना

योजना घरी आणा.  
आजच वर्गणी भरा.



**वि**कासाचे सर्व पैलू, सर्व सामाजिक प्रश्न आणि चालू घडामोडी प्रसिध्द करणारे योजना हे एकमेव मासिक आहे. या मासिकात सर्व क्षेत्रातील तज्ज्ञांनी लिहिलेले अभ्यासपूर्ण व अचूक माहिती देणारे लेख असतात. त्यामुळे आपल्याला प्रत्येक क्षेत्रातील बिनचुक माहिती मिळते.

हे मासिक विद्यार्थीवर्ग व विद्वत्जनांचे आवडते आहे. स्पर्धात्मक परीक्षांना बसणाऱ्यांनी योजना वाचणे आवश्यक आहे. यातील माहिती साधारणतः इतरत्र प्रकाशित होण्याआधीच आपल्यापर्यंत येते.

## वर्गणीचे दर

नियमित अंक मूल्य	२२.०० रुपये
विशेषांक	३०.०० रुपये
वार्षिक वर्गणी	२३०.०० रुपये
द्विवार्षिक वर्गणी	४३०.०० रुपये
त्रिवार्षिक वर्गणी	६१०.०० रुपये

वर्गणी, मनीऑर्डर

किंवा डिमांड ड्राफ्टद्वारे संपादक, योजना (मराठी) यांचे नावाने ७०१, "बी" विंग (७ वा मजला) केन्द्रीय सदन, बेलापूर, नवी मुंबई - ४०० ६१४

या पत्त्यावर पाठवावी. किंवा [www.bharatkosh.gov.in/product](http://www.bharatkosh.gov.in/product) येथे ऑनलाईन भरावी.

वर्गणी मनीऑर्डरने पाठविताना आपले नाव, पत्ता व संपर्क क्रमांक कूपनमध्ये सुवाच्य अक्षरात लिहा.

विक्रीचे ठिकाण : ७०१ सी, ७०१बी, केंद्रीय सदन, सी.बी.डी. बेलापूर, नवी मुंबई - ४०० ६१४

योजना मासिक भारत सरकारच्या माहिती व प्रसारण मंत्रालयाच्या प्रकाशन विभागातर्फे प्रसिध्द केले जाते.

# योजना

## विकास समर्पित मासिक

❖ वर्ष ४५ ❖

❖ अंक ७ ❖

❖ फेब्रुवारी २०१८ ❖

❖ मूल्य २२ रु. ❖

मुख्य संपादक  
दिपीका कच्छल

संपादक

उमेश उजगरे

उप संपादक

अभिषेक कुमार

मुखपृष्ठ

गजानन धोषे

‘योजना’ हे निती आयोगाच्या वतीने, केंद्र सरकारच्या माहिती व प्रसारण मंत्रालयाच्या प्रकाशन विभागातर्फे हिंदी, इंग्रजी, मराठी, गुजराती, कन्नड, तेलुगू, पंजाबी, उर्दू, बंगाली, तमिळ, मल्याळम, उडिया व आसामी भाषांतून प्रकाशित होते. देशाच्या सर्वांगीण विकासाची खुली चर्चा करणारे ते व्यासपीठ आहे. ‘योजना’त प्रसिद्ध होणाऱ्या लेखांतील मते त्या त्या लेखकांची असतात.

### जाहिरात दर पत्रक

ब्लॉक अँड व्हाईट पूर्ण पान: रु. १०,०००

ब्लॉक अँड व्हाईट अर्धे पान: रु. ६,०००

बॅक कव्हर पूर्ण पान: रु. २०,०००

सेकंड कव्हर पूर्ण पान: रु. १७,०००

थर्ड कव्हर पूर्ण पान: रु. १५,०००



### अनुक्रमणिका

- |  |                                     |    |
|--|-------------------------------------|----|
| ■ प्रभावी सार्वजनिक तक्रार निवारण                                  | -के.बी इयेपन                        | ५  |
| ■ सार्वजनिक तक्रार निवारण :<br>प्रशासनासमोरचे आव्हान               | - डॉली अरोरा                        | ९  |
| ■ प्रशासनाची त्रिसूत्री-दायित्व, कर्तव्य<br>आणि पारदर्शकता         | - उदय एस. मेहता                     | १६ |
| ■ ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा                                     | - ललिता कुलकर्णी                    | २१ |
| ■ इ-प्रशासनाच्या सहाय्याने सार्वजनिक<br>तक्रार निवारण (विशेष लेख)  | -डॉ. योगेश सुरी व देश<br>गौरव सेखरी | २७ |
| ■ आरोग्य आणि वैद्यकीय क्षेत्रातील तक्रारी<br>आणि गाऱ्हाणे          | - डॉ. संजीव कुमार                   | ३३ |
| ■ आरोग्य यंत्रणेसाठी नाविन्यपूर्ण<br>अर्थपुरवठ्याच्या कल्पना       | - कविता सिंग                        | ३७ |
| ■ महिलांसाठी सार्वजनिक तक्रार निवारण<br>केंद्रे (फोकस)             | - व्ही. अमुथावल्ली                  | ४४ |
| ■ वस्त्रोद्योग क्षेत्रावर वस्तू आणि सेवा<br>कराचा परिणाम-मूल्यांकन | -सी. चिनप्पा                        | ४८ |

योजना मासिकासाठी लेख, वर्गणी, जाहिरात इ. सर्व पत्रव्यवहारासाठी पत्ता :

### योजना मासिक कार्यालय

७०१, ‘बी’ विंग (७वा मजला), केंद्रीय सदन, सेक्टर १०, सी.बी.डी. बेलापूर,

नवी मुंबई ४०० ६१४. दुरध्वनी - योजना - ०२२-२७५६६५८२

email - myojanadpd@gmail.com



**प्र**त्यक्ष वीज वापरापेक्षा जास्तीचे वीज बिल आले असेल आणि वीज कंपनीच्या कार्यालयात तक्रार घेऊन गेल्यानंतर तिथे कोणीही तुम्हाला नीट उत्तर देत नसल्याचा प्रसंग कधी तुमच्यावर आला आहे का ? किंवा तुमच्या मोबाईलवर तुम्ही सातत्याने कॉल ड्रॉपचा सामना करत असाल आणि याबद्दल कोणाकडे दाद मागायची याबाबत तुम्हाला माहिती नसेल किंवा तुम्हाला एखाद्या मालमतेचा मालकी हक्क तुमच्या स्वतःच्या नावावर करून घ्यायचा आहे आणि त्यासाठी अनेक कार्यालयांच्या चकरा मारत आहात तरीही त्याचा काही उपयोग होत नसेल तर ? अशा अनेक प्रसंगांना आपल्यापैकी बहुतेकांना नेहमी तोंड द्यावे लागते. सरकारी कार्यालये किंवा सरकारी संस्थांमध्ये अनेकदा लोकांच्या समस्या ऐकल्या जात नाहीत किंवा त्यांना साधे स्पष्टीकरणही दिले जात नाही.

अर्थात, कोणतीच यंत्रणा पूर्णपणे दोषमुक्त नसते. प्रत्येक ठिकाणी काही ना काही उणीवा किंवा कमतरता असतात. परंतु या उणीवा किंवा कमतरता जर नागरिकांच्या मूलभूत हिताला बाधा आणत असतील तर त्यांचे निराकरण करणे अत्यावश्यक ठरते. ग्राहकाने तक्रार केल्यास आपली यंत्रणा किती चांगली आहे हे दाखवून देण्याची ती एक उत्तम संधी आहे असे आपण मानले पाहिजे. म्हणूनच एखाद्या सुशासित लोकशाहीसाठी सार्वजनिक तक्रार निवारण हा एक चांगला मापदंड ठरू शकतो.

आपल्या राज्यघटनेने नागरिकांना अनेक अधिकार प्रदान केले आहेत. परंतु लोकांच्या दैनंदिन तक्रारींचे निवारण

करणान्या कार्यक्षम यंत्रणेचा अभाव हे भारतीय प्रशासन व्यवस्थेतील एक कच्चा दुवा ठरले आहे. अलिकडील काही वर्षांत देशातील अनेक सरकारांनी सामान्य माणसांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी पुढाकार घेऊन सुशासन देण्याचा प्रयत्न केला. १९९४ साली आणली गेलेली 'नागरिकांची सनद' अर्थात सिटीझन्स चार्टर हा त्या प्रयत्नांचाच एक भाग होता. नागरिकांच्या या सनदीमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा आणि त्यांच्या पर्यंत कसे पोहचायचे याची माहिती तसेच या सनदेची उद्दिष्टे आणि दृष्टीपत्र सार्वजनिक तक्रार निवारण विभागातर्फे जाहीर करण्यात आले होते. दुर्दैवाने अनेक सरकारी कार्यालये आणि संस्था यांनी नागरिकांच्या सनदेची फारशी गांभीर्याने दखल घेतली नाही. त्यामुळे ग्राहकांच्या परिस्थितीत काहीच फरक पडला नाही.

अशा स्थितीत २००५ साली माहितीचा अधिकार कायदा अर्थात 'आर.टी.आय' अस्तित्वात आला. सार्वजनिक तक्रार निवारण संदर्भात हा कायदा मैलाचा दगड ठरला, कारण या कायद्यामुळे नागरिकांच्या तक्रारींची दखल घेण्याची जबाबदारी संबंधीत अधिकाऱ्यांवर थेटपणे आली, तसेच दोषी अधिकाऱ्यांना दंड भरावा लागण्याचीही शक्यता निर्माण झाली. तक्रारदारांना सर्व प्रकारच्या फाईली आणि कागदपत्रे मिळण्याचा अधिकार मिळाल्यामुळे भ्रष्टाचारावर अंकुश निर्माण झाला, तसेच तक्रारीचे निवारण ठराविक वेळेत करणे अधिकाऱ्यांसाठी बंधनकारक झाले.

सध्या ई-शासन तसेच 'किमान शासन कमाल प्रशासन' या संकल्पानांची चलती असल्यामुळे इंटरनेट आणि

मोबाईल आधारित तक्रार निवारण व्यासपीठांचे महत्त्व वाढले आहे. त्याच अनुषंगाने 'सेंट्रलाईज पब्लिक ग्रिव्हन्स रिड्रेस ऍन्ड मॉनिटरिंग सिस्टीम' ही वेब आधारित सेवा सुरू करण्यात आली. या सेवेअंतर्गत विविध मंत्रालय आणि विभागाशी संबंधित तक्रारी एकाच ठिकाणी स्विकारल्या जातात. याच प्रमाणे 'प्रगती', 'माय गर्व्हरमेंट' आणि 'ई-निवारण' यासारखे इंटरनेटवर आधारित व्यासपीठ ग्राहक तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध करून देण्यात आले आहे. याशिवाय दूरध्वनी, बँकींग आणि आरोग्य यासारख्या क्षेत्रासाठी अनुक्रमे ट्राय, बँकींग ओम्बुड्समन आणि एम.सी.आय या तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करण्यात आलेल्या आहेत.

कार्यालय असो की घर अशा सर्वच ठिकाणी महिला या अन्याय आणि शोषणाच्या सर्वाधिक बळी ठरतात. असे प्रकार रोखण्यासाठी सरकारने अनेक कायदे केले आहे. त्याचबरोबर महिलांना अन्याय अत्याचाराची तक्रार देता यावी. यासाठी 'शी' अर्थात एस.एच.ई. बॉक्स यासारख्या सुविधा उपलब्ध करून दिल्या आहेत.

लोकशाहीचा मध्यवर्ती धागा हाच आहे की, सरकार सर्व प्रकारची धोरणे आणि उपक्रम यासाठी नागरिकांप्रती जबाबदार असेल. त्यामुळे केवळ परिणामकारक आणि कार्यक्षम सार्वजनिक तक्रार निवारण यंत्रणाच नागरिकांचा विश्वास प्राप्त करू शकते. असा विश्वास निर्माण झाला तरच 'लोकांचे लोकांसाठी असलेले सरकार' अशी खात्री देशातील नागरिक आपल्या सरकारबद्दल बाळगू शकतील.



## प्रभावी सार्वजनिक तक्रार निवारण

के. बी. इयेपन



तंत्रज्ञानामुळे प्रक्रीया जरी बदलली असली तर याठिकाणी नोंद घेण्यासारखी बाब म्हणजे सार्वजनिक तक्रार प्रणाली ही प्रतिसादक्षम प्रशासनाचा तेवढाच महत्वाचा घटक होय. तक्रार निवारण प्रक्रिया ही एखाद्या संस्थेच्या कार्याविषयीचा महत्वाचा अभिप्राय होय. केंद्र सरकारने इंटरनेट आधारीत केंद्रीत अशा सार्वजनिक तक्रार निवारण आणि देखरेख विभाग (सेंट्रलाईज्ड पब्लिक ग्रीवन्सेस रिड्रेस अँड मॉनिटरिंग सिस्टीम) स्थापन केला आहे.

सुशासन ही राष्ट्राच्या विकासाची गुरुकिल्ली आहे. तसेच संपूर्ण व्यवस्था पारदर्शक आणि जलद बनवण्यासाठीचे अतिशय महत्वाचे पाऊल आहे. एवढेच नाही तर नागरीकेंद्रीत ऑनलाईन सेवांचा विस्तार करणे हे कार्यक्षम आणि प्रभावी लोकप्रशासनाचे काम आहे जेणेकरून शासनाचा पारदर्शक कारभार आणि उत्तरदायित्व हेही राष्ट्रविकासासाठी तेवढेच महत्वाचे आहे. तंत्रज्ञान हे नागरिकांच्या सक्षमीकरणासाठीचे तसेच शासनाच्या उत्तरदायित्वासाठी महत्वाचे आहे. माननीय पंतप्रधानांचे ध्येय 'किमान शासन आणि कमाल सुशासन' हेही लक्षात ठेवणे गरजेचे आहे.

तंत्रज्ञानामुळे प्रक्रीया जरी बदलली असली तर याठिकाणी नोंद घेण्यासारखी बाब म्हणजे सार्वजनिक तक्रार प्रणाली ही प्रतिसादक्षम प्रशासनाचा तेवढाच महत्वाचा घटक होय. तक्रार निवारण प्रक्रिया ही एखाद्या संस्थेच्या कार्याविषयीचा महत्वाचा अभिप्राय होय. केंद्र सरकारने इंटरनेट आधारीत

केंद्रीत अशा सार्वजनिक तक्रार निवारण आणि देखरेख विभाग (सेंट्रलाईज्ड पब्लिक ग्रीवन्सेस रिड्रेस अँड मॉनिटरिंग सिस्टीम) स्थापन केला आहे. या माध्यमातून नागरीकांना तक्रार नोंदवता येईल. तक्रार निवारण आणि देखरेख विभागाकडे नागरिकांना कोणत्याही क्षणी, कोणताही विभाग/मंत्रालय/संस्थेविषयी तक्रार दाखल करता येईल. युनिक नोंदणी क्रमाकांच्या आधारे तक्रार कोणत्या टप्प्यावर आहे याचीही नोंद घेता येईल. तसेच, प्रत्यक्ष (मॅन्यूली) दाखल केलेल्या तक्रारीही डिजीटल स्वरूपात पोर्टलवर टाकण्यात येतात. या प्रणालीच्या माध्यमातून विविध विभाग/मंत्रालयांना योग्य ती कार्यवाही करून कार्यवाही अहवाल देण्यास सांगितले जाते. नागरिकांना युनिक नोंदणी क्रमाकांच्या माध्यमातून हे सर्व पाहायला मिळते.

याचवेळी, काही तक्रारी या सार्वजनिक तक्रार निवारण विभागाच्या अखत्यारित येतात की नाही, हेही पाहिले जाते. कारण, बऱ्याचवेळी काही मुद्दे

न्यायप्रविष्ट किंवा न्यायालयाच्या निकालाशी संबंधित असतात. काही वैयक्तिक आणि कौटुंबिक स्वरूपाचे वाद असतात; माहितीच्या

प्रत्येक मंत्रालय/विभागात तक्रार निवारणासाठी नोडल अधिकारी असतो. या व्यतिरिक्त प्रत्येक मंत्रालय/विभागाला सांगितले जाते की तक्रार निवारण करताना उचित कारण समजून देण्यात यावे. प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/संस्थेने तक्रार निवारणासाठी स्वतंत्र संचालक नियुक्त करण्याची सूचना केली आहे. सीपीजीआरएएमएसने प्रत्येक विभागाच्या प्रमुखासाठी डॅशबोर्ड तयार केला आहे. त्याद्वारे प्रलंबित तक्रारींची नोंद ठेवून संबंधित विभागाला कळवले जाते.

अधिकारांतर्गत काही तक्रारी असतात; देशाच्या एकात्मिक प्रभाव होईल अशा तक्रारी आणि मित्र राष्ट्रांसंबंधी असलेल्या तक्रारींवर सल्ला/सूचना दिल्या जातात.

### भारतातील सार्वजनिक तक्रार निवारण प्रणाली

सार्वजनिक तक्रार निवारण विभाग जो पंतप्रधान कार्यालय, राष्ट्रपती सचिवालय, सार्वजनिक तक्रार संचालनालय (कॅबिनेट सचिवालय), प्रशासकीय सुधार आणि सार्वजनिक तक्रार

विभाग (डीएआरपीजी) तसेच निवृत्तीधारकांसाठीचे पोर्टल या सर्वांसाठी एकात्मिक अशी सीपीजीआरएएमएस प्रणाली आहे. या माध्यमातून दाखल झालेली तक्रार संबंधित विभागाकडे वर्ग करणे सुलभ जाते.

प्रशासकीय सुधार आणि सार्वजनिक तक्रार विभाग (डीएआरपीजी) हा विभाग तक्रारींसंबंधी निर्णय घेणारा विभाग आहे, याच विभागाकडून तक्रारीचे निरीक्षण करून संबंधित विभागाला कळवले जाते. १९६१ च्या ऍलोकेशन ऑफ बिझनेस रुल्स अंतर्गत हे कार्य केले जाते. हे नियम कामाचे स्वरूप जसे (a) सर्वसामान्यपणे सार्वजनिक तक्रारींचे निवारण करणे; आणि (b) केंद्र सरकारशी संबंधित तक्रारी डीएआरपीजीकडे वर्ग करणे. तक्रारी, विकेंद्र पद्धतीने नियमानुसार संबंधित मंत्रालय/ विभागाने दूर करावयाच्या आहेत.

प्रत्येक मंत्रालय/विभागात तक्रार निवारणासाठी नोडल अधिकारी असतो. या व्यतिरिक्त प्रत्येक मंत्रालय/विभागाला सांगितले जाते की तक्रार निवारण करताना

उचित कारण समजून देण्यात यावे. प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/ संस्थेने तक्रार निवारणासाठी स्वतंत्र संचालक नियुक्त करण्याची सूचना केली आहे. सीपीजीआरएएमएसने प्रत्येक विभागाच्या प्रमुखासाठी डॅशबोर्ड तयार केला आहे. त्याद्वारे प्रलंबित तक्रारींची नोंद ठेवून संबंधित विभागाला कळवले जाते. याठिकाणी एक महत्वाची बाब म्हणजे पंतप्रधान सुद्धा तक्रारींवर लक्ष ठेवून असतात. प्रत्येक महिन्याला ते प्रो-ॲक्टिव्ह गवर्नन्स अँड टायमली इम्प्लेमेन्टेशन (प्रगती) या माध्यमातून तक्रारींचा आढावा घेतात.

### निवारणाचे प्रमाण

गेल्या तीन वर्षात एकूण तक्रारींची संख्या वाढली आहे. त्याचप्रमाणात तक्रारनिवारणाचेही प्रमाण वाढले आहे, हे महत्वाचे आहे. तक्रार निवारणाचे प्रमाण (मागील वर्षीच्या प्रलंबित तक्रारींसह) खालील तक्त्याच्या माध्यमातून पाहता येईल. नोव्हेंबर २०१७ पर्यंतची ही आकडेवारी आहे.

देशभर एकच सार्वजनिक तक्रार निवारण प्रणालीच्या माध्यमातून नागरीकांचे समाधान झाले पाहिजे हा दृष्टीकोन आहे. आमची अशी

वर्ष	तक्रारी	निवारण	निवारण प्रमाण
२०१५	१०४९७५१	७९७४५३	७६
२०१६	१४७९८६२	१२२९४२८	८३
२०१७ (नोव्हें १७)	१७२८१९४	१६०१५४४	९३

(स्रोत: सीपीजीआरएएमएस)

भूमिका आहे की, राज्यांनीसुद्धा आपली तक्रार निवारण प्रणाली केंद्रीय सार्वजनिक तक्रार निवारण प्रणालीशी जोडली पाहिजे. ज्यामुळे सीपीजीआरएएमएसवर राज्यांसंबंधी आलेल्या तक्रारींची योग्य दखल घेता येईल. काही राज्यांची स्वतःची तक्रार निवारण प्रणाली आहे. सीपीजीआरएएमएस ही प्रणाली सर्व राज्यांशी जोडण्यात आली आहे. याठिकाणी लक्षात घेण्याची बाब म्हणजे राज्यांसंबंधी दाखल झालेल्या तक्रारी संबंधित राज्यांकडे हस्तांतरित केल्या जातात, त्या केंद्र सरकारकडून मॉनिटर केल्या जात नाहीत. सीपीजीआरएएमएस आतापर्यंत नऊ राज्य आणि केंद्रशासित प्रदेशात स्थानिक भाषेत कार्यरत आहे. यात हरियाणा, ओडिशा, राजस्थान, मिझोराम, मेघालय, उत्तराखंड, झारखंड, पंजाब आणि पुदुच्चेरी यांचा समावेश आहे.

### नवनवीन घडामोडी

सीपीजीआरएएमएसचे नवीन सॉफ्टवेअर अद्ययावत असून नागरीकेंद्री आहे. यात संबंधित मंत्रालयाकडे तक्रार वर्ग करण्याची सुविधा, एकाच प्रकारच्या तक्रारींची वेगळी नोंद ठेवणे, तक्रारींचे डुप्लीकेशन टाळण्यासाठी वन टाईम रजिस्ट्रेशन सुविधा, प्रलंबित तक्रारींचे वर्गीकरण, स्थानिक भाषेची निवड हे पर्याय उपलब्ध आहेत.

याशिवाय, नागरिकांना पीजी

पोर्टलवर कॉमन सर्विस सेंटरच्या माध्यमातून नाममात्र शुल्क भरून आपल्या भागातच तक्रार दाखल करता येते. प्रलंबित तक्रारीसंबंधी

प्रभावी तक्रारनिवारणासाठी, महत्वाचे आहे ते नियमितपणे तक्रारींचे मूल्यमापन करणे. नियोजन आणि प्रक्रियेतसुद्धा बऱ्याचवेळी बदल करण्यासाठी तक्रारींची मदत होते. सेवा सुलभ आणि अधिक प्रभावीपणे निकाली काढणे हेच याचे ध्येय आहे. सध्याच्या पॉलीसी नि प्रक्रियांमध्ये पद्धतशीरपणे बदल करून जनतेला तक्रारींची संधी कमी मिळेल, हे पाहण्याची आवश्यकता आहे.

माहिती देण्यासाठी टोल फ्री क्रमांकाची सुविधा उपलब्ध करून देण्यात आली आहे. तसेच मोबाईल ॲपच्या माध्यमातून आपल्या तक्रारीची नेमकी स्थिती माहित करून घेता येते. ऑक्टोबर २०१५ मध्ये मोबाईल ॲपची सुरुवात करण्यात आली असून पीजी पोर्टलवरून हा ॲप डाऊनलोड करता येतो. मोबाईल ॲप हाताळण्यास सोपा असा यूजर फ्रेंडली आहे. हे युनिफाईड मोबाईल ॲप्लिकेशन फॉर न्यू-एज गवर्नन्स (उमंग) च्या माध्यमातून करण्यात आले आहे.

### तक्रारनिवारण विश्लेषण

प्रभावी तक्रारनिवारणासाठी, महत्वाचे आहे ते नियमितपणे तक्रारींचे मूल्यमापन करणे. नियोजन आणि प्रक्रियेतसुद्धा बऱ्याचवेळी बदल करण्यासाठी तक्रारींची मदत होते. सेवा सुलभ आणि अधिक प्रभावीपणे निकाली काढणे हेच याचे ध्येय आहे. सध्याच्या पॉलीसी नि प्रक्रियांमध्ये पद्धतशीरपणे बदल करून जनतेला तक्रारींची संधी कमी मिळेल, हे पाहण्याची आवश्यकता आहे.

हीच बाब लक्षात घेऊन क्वालिटी कॉन्सिल ऑफ इंडियाने निवारण विश्लेषण अभ्यास (ग्रीवन्सेस ऍनालिसिस स्टडी) केला. सीपीजीआरएएमएस पोर्टलच्या माध्यमातून प्राप्त झालेल्या आघाडीच्या २० तक्रारींचे विश्लेषण करून पद्धतशीर सुधारणा करण्याची शिफारस केली. या अभ्यासातून सार्वजनिक तक्रार निवारण प्रणालीमध्ये ८१ सुधारणा सुचवण्यात आल्या. प्रकल्प नियोजन घटक (प्रोजेक्ट मॅनेजमेंट युनिट) स्थापन करून तक्रारींवर लक्ष ठेवण्यात येते. शिफारस केलेल्या ८१ सुधारणांपैकी संबंधित विभागांनी ३५ सुधारणा अंमलात आणल्या आहेत. त्यापैकी प्रमुख म्हणजे, रेल्वे तिकीट रद्द केल्यानंतर स्वयंचलित रक्कम परतावा, बँकाच्या माध्यमातून पेन्शनचे वितरण करण्यासाठी एक खिडकी पद्धती, रेल्वे डबे स्वच्छ

करण्यासाठी एकात्मिक प्रणाली, आयकर परताव्याचे ई-व्हेरीफिकेशन, ५०,००० रुपयापर्यंत सत्वर आयकर परतावा इ.

पुढील २० मंत्रालय/विभाग यांचा अभ्यास करून त्यासंबंधीचा अहवाल ऑगस्ट २०१७ मध्ये जाहीर करण्यात आला. या अहवालाच्या माध्यमातून उत्तम सार्वजनिक सेवांसाठी आणि तक्रारींचे प्रमाण कमी होण्यासाठी १०० पद्धतशीर उपाय सुचवले आहेत.

### पारितोषक योजना

सार्वजनिक तक्रार निवारणात चांगली कामगिरी करणाऱ्यांसाठी डीएआरपीजीने तिमाही प्रमाणपत्र देण्याची योजना सुरु केली आहे. यासाठी केवळ तक्रारींची संख्याच नाही तर विविध मंत्रालय, विभाग, संस्था तसेच तक्रारकर्त्यांचा अभिप्रायही लक्षात घेतला जातो. आतापर्यंत २१ प्रमाणपत्र वितरीत करण्यात आली आहेत. २०१६-१७ मध्ये १२ मंत्रालय, विभागांना प्रमाणपत्र वितरीत करण्यात आली.

या व्यतिरिक्त, फेब्रुवारी २०१६

पासून सार्वजनिक तक्रार निवारण कॉल सेंटरही सुरु करण्यात आले आहे. याच्या माध्यमातून आघाडीच्या ४० मंत्रालय, विभाग, संस्थांना जलद तक्रारनिवारणासाठी दोन महिन्यांपेक्षा अधिक काळ प्रलंबित असलेल्या तक्रारींची आठवण करून दिली जाते. या कॉल सेंटरच्या माध्यमातून दरमहिन्याला २०,००० ते २२,००० कॉल्स केले जातात.

तक्रारनिवारणासाठी डीएआरपीजीकडून नियमित बैठकांचे आयोजन केले जाते. २०१७ मध्ये ६६ केंद्रीय मंत्रालय, विभागाच्या पाच आढावा बैठका झाल्या आहेत.

### नागरिकांची सनद

नागरिकांची सनद हा सुशासनाचा आणखी एक महत्त्वाचा पैलू आहे. शासकीय विभागाकडून हे लिखित स्वरूपात दिले जाते, ज्यात ग्राहकांची पसंती, तक्रार निवारणासाठीचे ठिकाण आणि इतर तपशील असतो. सेवा प्रदान करण्यासाठीची ही बांधिलकी असते. नागरी सनदेला कायद्याच्या कक्षेत आवाहन दिले जाऊ शकत नाही,

मात्र नागरिकांच्या सक्षमीकरणासाठी हे आवश्यक आहे. नागरी सनदेचा मुख्य उद्देश म्हणजे नागरी सेवा जनकेंद्री ठेवून त्यांना पुरवठ्यानुसार प्रदान करण्याऐवजी मागणीनुसार प्रदान करणे आहे. <http://goicharter.nic.in> या पोर्टलच्या माध्यमातून विविध मंत्रालय, विभाग, संस्थांची माहिती अपलोड करण्यात आली आहे.

अंतिमतः या सर्व उपक्रमांचा उद्देश नागरिकांना प्रभावी आणि जलद सेवा प्रदान करून सुशासनाची निर्मिती करणे हा आहे. सुशासनाची निर्मितीची वाटचाल योग्य दिशेने सुरु झाली आहे. तथापी, याठिकाणी एक बाब समजून घ्यावयाची आहे ती म्हणजे शासनात नागरिकांची भूमिका ही अतिशय महत्त्वाची आहे.



लेखक केंद्र सरकारच्या प्रशासकीय सुधारणा आणि सार्वजनिक तक्रार निवारण खात्याचे सचिव आहेत.

email: [secy-atpg@nic.in](mailto:secy-atpg@nic.in)

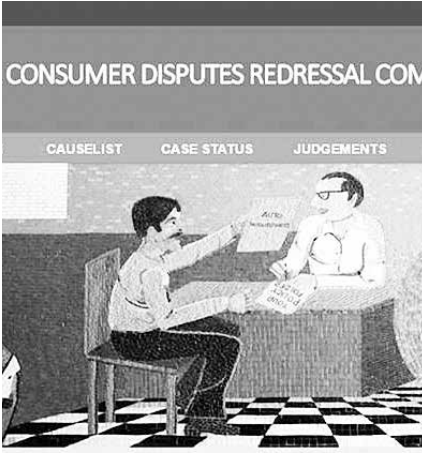
## लेखकांना आवाहन

योजना मासिकासाठी लेख पाठवितां ना लेखकां नी UNICODE (Mangal) or KRUTI DEV या फॉन्ट मध्येच आपले लेख पाठवावेत, हे नम्र आवाहन.



## सार्वजनिक तक्रार निवारण : प्रशासनासमोरचे आव्हान

डॉली अरोरा



प्रभावी आणि कार्यक्षम सार्वजनिक संस्था जनतेच्या विश्वासाच्या गाथेचा पाया रचतात, त्यावरच, जनतेच्या विश्वासाची इमारत बांधली जाते. या इमारतीचा आधारस्तंभ सार्वजनिक प्रशासन आणि सेवा मिळण्याबाबतचे जनतेचे समाधान हाच असतो. जनता समाधानी नसेल, तर देशात मोठ्या उलथापालथी घडू शकतात, हे आपण इतिहासात पाहिलेच आहे. लोकशाही देशांमध्ये शांततामय मार्गाने तर बिगर लोकशाही व्यवस्थेत कधीकधी हिंसेच्या मार्गाने सत्ता उलटवली जाते.

**ज**गातल्या कुठल्याही राज्यव्यवस्थेत

सार्वजनिक तक्रारी या प्रशासनाच्या कार्यपद्धतीचे महत्वाचे निदर्शक असतात. लोकशाही व्यवस्थेत, सरकारची वैधता ही मुख्यत्वे जनतेच्या विश्वासावर आणि पाठिंब्यावर अवलंबून असते. हा विश्वास बहुतांशवेळा सरकारच्या प्रशासनाच्या कार्यक्षमतेवर आणि गुणवत्तेवर अवलंबून असतो. प्रभावी आणि कार्यक्षम सार्वजनिक संस्था जनतेच्या विश्वासाच्या गाथेचा पाया रचतात, त्यावरच, जनतेच्या विश्वासाची इमारत बांधली जाते. या इमारतीचा आधारस्तंभ सार्वजनिक प्रशासन आणि सेवा मिळण्याबाबतचे जनतेचे समाधान हाच असतो. जनता समाधानी नसेल, तर देशात मोठ्या उलथापालथी घडू शकतात, हे आपण इतिहासात पाहिलेच आहे. लोकशाही देशांमध्ये शांततामय मार्गाने तर बिगर लोकशाही व्यवस्थेत कधीकधी हिंसेच्या मार्गाने सत्ता उलटवली जाते. मात्र जनतेच्या तक्रारींचं योग्य वेळी निवारण केलं तर जनक्षोभ कमी होऊ शकतो. जर या तक्रारी

तशाच राहिल्यात तर हा असंतोष वाढत जातो. त्यामुळेच सार्वजनिक तक्रारीचे निवारण प्रशासनासमोरचे मोठे आव्हान ठरले आहे. मात्र हे आव्हान अतिशय गुंतागुंतीचे आहे आणि त्याचे निवारण करण्यासाठी बहुआयामी अवधान आणि बहुपदरी कारवाई आवश्यक असते. यात आवश्यक बाबी म्हणजे:

१. तक्रारींची योग्य वेळेत दखल घेणे, जेणेकरून जनतेला आपल्या व्यथा मांडण्यासाठी एक व्यासपीठ मिळेल.

२. तक्रार निवारणासाठी परिणामकारक व्यवस्था निर्माण करून तक्रारींचे प्रभावी निवारण करणे.

३. भविष्यात अशी तक्रार पुन्हा येऊ नये यासाठी तक्रारीच्या मूळाशी जाऊन ती सोडवणे आणि आवश्यक असेल तिथे धोरणात्मक किंवा संस्थात्मक बदल करून तक्रारमुक्त प्रशासन निर्माण करणे. आता प्रश्न असा आहे की सार्वजनिक जनतक्रारींचे स्वरूप कसे बदलत आहे, हे आपण कसे समजून घेतो

आणि त्यानुसार त्यांचे निवारण करण्याच्या पद्धतीत बदल करतो.

### तक्रार संकुल :

सार्वजनिक तक्रारींचे निवारण किंवा प्रतिबंध करण्यापूर्वी त्यातील गुंतागुंत समजून घेणे अत्यावश्यक आहे. सरकारच्या विविध यंत्रणा, कार्यप्रक्रिया, विविध मंत्रालये, विभाग आणि संस्था, मग त्या केंद्र, राज्य किंवा स्थानिक स्वराज्य संस्थांच्या प्रशासनाशी संबंधित तक्रारी असू शकतात. आणि एखादी सेवा देण्याची जबाबदारी राज्याकडून खाजगी क्षेत्रातील अथवा नागरी सेवा संस्थेतील विशिष्ट सेवा पुरवठादाराकडे जाते, तेव्हा त्या विभागाशी संबंधित तक्रारींमध्येही वाढ होते. या तक्रारीच्या एकूण वर्तुळात बरेच हितसंबंधी गट असतात. मग कायदे तयार करणारे, प्रशासक, व्यवस्थापक, कर्मचारी, नियामक, सेवा पुरवठादार आणि घटनात्मक आणि कायदेशीर व्यवस्थेनुसार अधिकार मिळालेले सर्वसामान्य नागरिक, या सगळ्यांचा या तक्रारींशी संबंध असतो. अनेक तक्रारी, नियुक्ती, कार्यालयीन परिस्थिती, वेतन, भत्ते, सेवा व्यवस्था, सेवा पुरवठा खंडित करणे किंवा इतर कामाशी संबंधित तक्रारी असतात. यापैकी अनेक तक्रारी, या विकास योजना, त्यांची अंमलबजावणी, त्यांच्याशी संबंधित मुद्दे, लाभार्थ्यांना वेळेत निधी मिळणे अशा बाबींशी या तक्रारी संबंधित

असतात. किंवा मग आरोग्य, शिक्षण किंवा बँक अथवा तत्सम सेवा वेळेत अथवा योग्य प्रकारे न मिळणे, लाभार्थ्यांना त्यांचे हक्क न मिळणे अशा स्वरूपाच्या असतात. प्रत्येक क्षेत्रात तक्रारींचे मुद्दे समान स्वरूपाचे असतात, मात्र काही

सार्वजनिक वेगवेगळ्या येऊ शकतात-लाभ अधिकारांविषयीचे नियमांचे अर्थ पदाचा किंवा सत्तेचा गैरवापर केल्याविषयीच्या चुकीचे निर्णय, एखाद्याला झुकते माप देणे, भेदभाव, भ्रष्टाचार किंवा एखादे मुद्दे गाळणे किंवा अशा स्वरूपाच्या तक्रारी, या तक्रारी वैयक्तिक स्वरूपाच्या किंवा एखादा समूह, विशिष्ट समुदायाचे लोक एकत्र येऊन या तक्रारी मांडू शकतात.	तक्रारी परिस्थितीत किंवा वाद, लावणे, तक्रारी, या तक्रारी वैयक्तिक स्वरूपाच्या किंवा एखादा समूह, विशिष्ट समुदायाचे लोक एकत्र येऊन या तक्रारी मांडू शकतात.
---	--

मुद्दे प्रशासनाची जबाबदारी आणि नागरिकांचे हक्क याच्याशी संबंधित असतात. उदाहरण द्यायचे झाल्यास, शिक्षणाशी संबंधित तक्रारी, यात मग शुल्क परतावा, बदली प्रमाणपत्र, पदव्या, परीक्षा निकाल, शिष्यवृत्ती, संशोधन निधी, शिक्षकांची उपलब्धता आणि शिक्षणाशी संबंधित इतर मुद्दे नियामक संस्थांची भूमिका, अशा तक्रारी अनेक लोकांशी संबंधित असतात. त्यात विद्यार्थी, प्रवेश घेऊ इच्छिणारे, शिक्षक, प्रशासक,

नियामक अथवा शिक्षणसंस्था, या सर्वांचे हितसंबंध गुंतलेले असतात.

सार्वजनिक तक्रारी वेगवेगळ्या परिस्थितीत येऊ शकतात-लाभ किंवा अधिकारांविषयीचे वाद, नियमांचे अर्थ लावणे, पदाचा किंवा सत्तेचा गैरवापर केल्याविषयीच्या तक्रारी, चुकीचे निर्णय, एखाद्याला झुकते माप देणे, भेदभाव, भ्रष्टाचार किंवा एखादे मुद्दे गाळणे किंवा अशा स्वरूपाच्या तक्रारी, या तक्रारी वैयक्तिक स्वरूपाच्या किंवा एखादा समूह, विशिष्ट समुदायाचे लोक एकत्र येऊन या तक्रारी मांडू शकतात. गेल्या काही वर्षात लिंग, जात किंवा जमाती या आधारावर भेदभाव अथवा महिला, अनुसूचित जाती-जमातींना असलेल्या विविध विशेष अधिकारांचे हनन, उल्लंघन झाल्याच्या तक्रारींची संख्या वाढली आहे. काही समूहांच्या किंवा संघटनांच्या तक्रारी विविध स्वरूपाच्या असू शकतात. उदाहरणार्थ, विस्थापित लोकांच्या समस्या, वनवासी, दिव्यांग, नोकरी शोधणारे, विद्यार्थी, शिक्षक, सरकारी कर्मचारी, हातमाग विणकर, फेरीवाले, सफाई कर्मचारी (मैला उचलणारे कर्मचारी), करदाते.. इत्यादी इत्यादी.. समूह तक्रारी याही विशिष्ट योजनांचे लाभार्थी, किंवा विशिष्ट गट, जसे, गरीब, बेरोजगार, विधवा वगैरे.. किंवा मग काही सेवा वापरणारे, मोबाईल वापरकर्ते, विमा वापरकर्ते, पाणी वापरणारे, वीज ग्राहक असे वेगवेगळे समूह वैयक्तिक तक्रारी

दाखल करू शकतात, ज्या अनेकदा विशिष्ट जागा किंवा वेळेशी निगडीत असतात. मात्र अशा तक्रारींचे निवारण एकत्रित केले जाऊ शकते, तसेच अशा सामूहिक तक्रारी पुन्हा उद्भव नयेत, म्हणून धोरणात्मक सुधारणा किंवा प्रशासकीय पातळीवर निर्णय घेतले जाऊ शकतात.

### यंत्रणा विकसित करणे:

स्वातंत्रोत्तर भारतात, राजकारण्यांना राजकीय पाठिंब्याची जसजशी गरज भासू लागली, तसतसे सार्वजनिक जन तक्रारींचा दबाव त्यांना जाणवू लागला. राज्यांकडून असणाऱ्या अपेक्षा पूर्ण करण्यास असमर्थ ठरल्याने, लोकांमधली नाराजी समजून घेऊन ती दूर करण्यासाठी एक यंत्रणा असणे आवश्यक ठरले होते. साठच्या दशकाच्या सुमाराला, जनतेच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी प्रशासकीय सुधारणा करणे राज्यकर्त्यांसाठी आवश्यक ठरले होते. मात्र, १९८७ साली झालेल्या मुख्यमंत्र्यांच्या बैठकीत प्रतिसादात्मक आणि नागरिक-केंद्री प्रशासनासाठीचा कृती आराखडा मंजूर केल्यानंतर जनतक्रार निवारण करण्यासाठी एक यंत्रणा उभारण्याच्या कामाला गती मिळाली. यानंतर तीन महत्वाच्या यंत्रणा निर्माण करण्यासाठी ठोस प्रयत्न करण्यात आले- नागरिकांची सनद, माहिती आणि सुविधा केंद्रे आणि सार्वजनिक जनतक्रार यंत्रणा...केंद्र आणि राज्य सरकारांची सर्व मंत्रालये, विभाग

आणि संस्थासाठी ह्या यंत्रणा निर्माण करण्यात आल्या. सुरुवातीला या यंत्रणा मोठ्या उत्साहाने काम करत असत. जनतक्रार विभागाकडून येणाऱ्या सर्व निर्देशांचे तंतोतंत पालन केले जाई. नंतर सरकारने स्वीकारलेल्या सेवोत्तम मॉडेलच्या केंद्रस्थानी देखील सार्वजनिक जनतक्रार विभाग होता आणि ते मॉडेल नंतर कामगिरी मूल्यांकनात महत्वाचा घटक ठरले. तक्रार निवारण यंत्रणेतील सुधारणामधले दोन महत्वाचे मैलाचे दगड म्हणजे, मंत्रालये, विभाग, संस्था यात सार्वजनिक जनतक्रार कक्षाची निर्मिती, म्हणजे आता तक्रारीचे निवारण ही ही एका विशिष्ट अधिकाऱ्याची जबाबदारी राहिल. ह्या अधिकाऱ्याची नियुक्ती सार्वजनिक जनतक्रार विभागातर्फे केली जाईल. ज्या संस्थामध्ये जनतक्रारींचे प्रमाण खूप जास्त आहे, आणि ज्या संस्थाना थेट जनतेशी संपर्क येतो, अशा संस्थामधल्या तक्रार निवारणावर हा अधिकारी देखरेख ठेवेल. भारत सरकारमधील सुमारे ९४ मंत्रालये, विभाग, संस्था अशा सर्व ठिकाणी आलेल्या जनतेच्या तक्रारीच्या निवारणाची एकीकृत पध्दत सुरु करणे आणि ती योग्य पद्धतीने चालवण्यासाठी, वेबवर केंद्रीकृत जनतक्रार निवारण आणि देखरेख व्यवस्था (CPGRAMS) तयार करण्यात आली. या व्यवस्थेमुळे जनतेला कुठूनही, कुठल्याही वेळी आपली तक्रार दाखल करता येऊ

शकते आणि त्याचा पाठपुरावाही करता येतो. या व्यवस्थेमुळे संबंधित अधिकारी, विभाग किंवा संस्था यांनाही या तक्रारी आणि त्याच्या निवारणाच्या प्रक्रियेवर देखरेख ठेवता येते, जर गरज भासली तर तक्रार निवारणाच्या प्रक्रियेत हस्तक्षेप करणे, वेळेत काही दुरुस्त्या करणे तसेच काही प्रतिबंधात्मक उपायही करता येतात.

भारत सरकारची विविध मंत्रालये, विभाग आणि संस्थामधल्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामाचा २००८ साली आढावा घेण्यात आला. त्यावेळी ही यंत्रणा अतिशय प्रभावहीन असल्याचे लक्षात आले. त्याचे कारण म्हणजे, पुरेसे अधिकारी नसणे, मनुष्यबळाची कमतरता, अधिकाऱ्यांच्या इच्छाशक्तीचा अभाव, काही अधिकाऱ्यांना तर नागरिकांच्या सनदीविषयी देखील माहिती नव्हती. सार्वजनिक जनतक्रार विभागाकडे जनतेच्या तक्रारीपेक्षा त्यांच्या स्वतःच्या कर्मचाऱ्यांच्या अधिक तक्रारी होत्या. प्रशासनाला अधिक प्रतिसादात्मक बनवण्याच्या दृष्टीने, मोठ्या अपेक्षेने ही व्यवस्था बनवण्यात आली होती. मात्र दुर्दैवाने जागृतीअभावी, तंत्रज्ञानाचा अभाव, जनतेची उदासीनता, या सगळ्यामुळे ही यंत्रणा फारशी वापरली गेली नाही तंत्रज्ञानात गुंतवणूक आणि क्षमता बांधणीसाठी प्रशिक्षण अशा बाबी असूनही तक्रार निवारण व्यवस्था फारशी प्रगती करू शकली नाही. या सगळ्या प्रयत्नानंतरही जनतक्रार

निवारण हे एक कठीण आव्हान म्हणून कायम राहिले आहे.

### उदयोन्मुख परिस्थिती

गेल्या अनेक वर्षात माहिती तंत्रज्ञानाचा वेगाने होणारा प्रसार अधिकाधिक लोकांना इंटरनेट सुविधा मिळणे, यंत्रणेविषयी वाढती जनजागृती या सगळ्यामुळे सार्वजनिक जनतक्रार निवारण व्यवस्थेचा वापर कित्येक पटीने वाढला आहे. 'प्रगती' म्हणजेच कृतीशील प्रशासन आणि कालबद्ध अंमलबजावणी या सरकारच्या उपक्रमामुळे तसेच सोशल मिडियामुळे तंत्रज्ञानात जनतेची रुची वाढते आहे. डीएआरपीजी आणि डीपीजी या तक्रार निवारण कार्यालयांशिवाय पंतप्रधान कार्यालयही तक्रार दाखल करण्यासाठीची प्रमुख संस्था झाले आहे. २०१४ पासून दाखल होत असलेल्या तक्रारींमध्ये सात पटीने वाढ झाली आहे. ही वाढ तक्रारींमध्ये झाली आहे कि तक्रार निवारण व्यवस्थेवर विश्वास बसल्यामुळे झाली आहे हा वादाचा मुद्दा होऊ शकतो, मात्र एक उल्लेखनीय बाब म्हणजे या दाखल तक्रारींपैकी अनेक तक्रारी दोन मंत्रालयांशी संबंधित होत्या. २३% तक्रारी अर्थमंत्रालयाशी तर १७% तक्रारी माहिती आणि तंत्रज्ञान मंत्रालयाशी संबंधित होत्या. या तक्रारींच्या निवारणाचे प्रमाण अतिशय उत्तम आहे. एकूण ९७% तक्रारींचा निपटारा करण्यात आला आहे. मात्र, विविध विभागांशी

संबंधित तक्रारी निवारणाचे प्रमाण आणि कालावधी यात अंतर आहे. या तक्रार निवारणासाठी लागणारा वेळ आणि त्यामागची कारणे याचा अभ्यास केल्यास त्यातून तक्रार निवारण व्यवस्था सुधारण्यास वाव मिळू शकेल. एखाद्या मुद्द्याबाबत विश्लेषण केल्यास ते अधिक अर्थपूर्ण ठरेल, मात्र त्यासाठी दाखल झालेल्या

**प्रधानमंत्री स्तरावर तक्रार निवारण जलदगतीने करण्याबाबत लक्ष दिले जाते आणि तक्रारीचा निपटारा एका महिन्याच्या आत होईल यासाठी आग्रह धरला जातो हे स्पष्ट आहे. २३ मार्च २०१६ रोजी 'प्रगती' उपक्रमाच्या झालेल्या बैठकीत सार्वजनिक तक्रारींच्या निपटार्याविषयी चर्चा झाली. सर्वाधिक तक्रारी दाखल होणारी २० मंत्रालये/विभाग यांच्या तक्रारींविषयी विशेषत्वाने चर्चा करण्यात आली.**

तक्रारींची विभागणी अचूकपणे तसेच ढोबळ मानाने न करता विषयाशी संबंधित अभ्यास करून केली असणे आवश्यक आहे. हे काम प्रमुख तक्रार निवारण संस्था करतात. एखाद्या ठिकाणी गरजेचे असल्यास तक्रार निवारण करणाऱ्या संस्थेनं त्याची पुनर्विभागणी करायला हवी. जेणेकरून ऑनलाईन विश्लेषणात तक्रारीचे निश्चित स्वरूप समजले जाऊ शकेल. प्रधानमंत्री स्तरावर

तक्रार निवारण जलदगतीने करण्याबाबत लक्ष दिले जाते आणि तक्रारीचा निपटारा एका महिन्याच्या आत होईल यासाठी आग्रह धरला जातो हे स्पष्ट आहे. २३ मार्च २०१६ रोजी 'प्रगती' उपक्रमाच्या झालेल्या बैठकीत सार्वजनिक तक्रारींच्या निपटार्याविषयी चर्चा झाली. सर्वाधिक तक्रारी दाखल होणारी २० मंत्रालये/विभाग यांच्या तक्रारींविषयी विशेषत्वाने चर्चा करण्यात आली. या तक्रारी जलद गतीने सोडविण्यासाठी कार्यपद्धतीत सुधारणा करावी तसेच तक्रारी कमी व्हाव्यात यासाठी धोरणांचा आढावा घेऊन त्यात सुधारणा करावी असे निर्देश संबंधित मंत्रालयांना देण्यात आले. एखादी तक्रार संबंधित मंत्रालयाची नसेल आणि ती त्यांच्या विभागात दाखल झाल्यास ती प्रमुख संस्थेकडे पाठविण्यात मंत्रालयांनी अनावश्यक विलंब केला आहे, हे ही जनतक्रार निवारण विभागाने लक्षात आणून दिलं. अशाच प्रकारे मंत्रालयाच्या अखत्यारीतील एखाद्या कार्यालयाकडे तक्रार पाठविल्यास ती त्यांच्या विभागाची नाही, हे कळविण्यातही संबंधित कार्यालयांनी बराच वेळ लावला, त्यामुळे प्रलंबित तक्रारींची संख्या वाढली, असे या बैठकीत लक्षात आले. त्यामुळे संबंधित मंत्रालये आणि विभागांनी त्यांच्याकडे आलेल्या तक्रारींची त्वरित पाहणी करावी आणि त्यांच्याशी संबंधित नसलेल्या तक्रारी पाच दिवसांच्या आत परत

पाठवाव्या, अशी सूचना देण्यात आली. हीच सूचना मंत्रालयाच्या अखत्यारीतील कार्यालये आणि संस्थांनाही देण्यात आली आहे. हे निश्चितच कौतुकास्पद आहे. मात्र पोर्टलवर तक्रार निवारणाचे जे स्वरूप दिसते ते प्रत्यक्ष जमिनीवरचे वास्तव नाही.

### तक्रार निवारण विरुद्ध तक्रारी निकाली काढणे:

प्राप्त तक्रारी लवकरात लवकर निकालात काढण्याच्या उत्साहात, काही विभाग/संस्था तक्रारकर्त्याला दुसऱ्या कार्यालयाकडे किंवा आपल्या हाताखालच्या विभागाकडे जाण्यास सांगतात. काही प्रकरणात तर, ज्या विभागाविरुद्ध तक्रार असेल त्याच विभागाकडे वर्ग करण्यात येते, तर काही प्रकरणात, तक्रारकर्त्याला, संबंधित विभागाच्या संकेतस्थळावर किंवा तक्रार निवारण समितीकडे जाण्याचा सल्ला देऊन तक्रार निकाली काढली जाते. ही निरीक्षणे सीपीजीआरएएमएस संकेतस्थळावर दाखल केलेल्या तक्रारींच्या मर्यादित नमुना सर्वेक्षणावर आधारित आहेत. तक्रार निवारणासंबंधीच्या खऱ्या समस्या सोडविण्यासाठी सर्व मंत्रालये, विभाग आणि संस्था यांच्या तक्रार निवारण पद्धतीचा सखोल अभ्यास करणे गरजेचे आहे. ज्या तक्रारींचे निवारण झाले आहे, अशा प्रकारांत सुध्दा, तक्रारकर्त्यांचे खरोखर समाधान झाले आहे कि केवळ सरकारी बाजू त्यांना

कळवली गेली आहे, हे ठरवावे लागेल. तक्रार निवारण पद्धत आणि तक्रारकर्त्यांचे अभिप्राय यांचा व्यवस्थित अभ्यास केल्यानंतरच यावर प्रकाश पडू शकेल. अनेक प्रकरणांत, तक्रारकर्त्याला कारणे न देताच, ती बंद केली जातात याविषयी डीएआरपीजी ने देखील चिंता व्यक्त केली आहे. डीएआरपीजी ने प्रकरणे बंद करताना योग्य करणे देण्याची सूचना केली आहे. [१] तरीदेखील अनेक प्रकरणात ती दिली जात नाहीत.

### संघराज्य व्यवस्थेतील मानसिकता:

सीपीजीआरएएमएस कडे दाखल करण्यात आलेल्या तक्रारी राज्य सरकारांशी संबंधित असतात, यात उत्तर प्रदेश, महाराष्ट्र आणि दिल्ली आघाडीवर आहेत. तक्रारींचे स्वरूप आणि त्यामागची कारणे तपासणे संयुक्तिक ठरेल. काही राज्यांनी सार्वजनिक सेवा हमी कायदा लागू केला आहे. अशा राज्यांमध्ये तक्रारींचे प्रमाण वाढले आहे कि घटले आहे, हे ही तपासता येईल. काही राज्यांमध्ये प्रत्येक बाबीसाठी केंद्राकडे पाहण्याची प्रवृत्ती वाढली आहे का? किंवा काही विशिष्ट प्रकरणे केंद्र सरकारच्या अखत्यारीतली आहेत असा समज झाला आहे का? राज्यांशी संबंधित तक्रारी सगळ्या राज्यांना पाठविल्या जातात की नाही हे ही तपासणे आवश्यक आहे. जर त्या संबंधित राज्यांकडे पाठविल्या जातात तर,

त्यांच्या कडून उत्तर येण्यासाठी थांबवे लागते कि त्या लगेचच निकाली काढल्या जातात हे ही तपासायला हवे. सीपीजीआरएएमएस कडे अलीकडे आलेल्या काही तक्रारींचे विश्लेषण केल्यावर आमच्या असे लक्षात आले की तक्रार कर्त्याला राज्य सरकारकडे जाण्यास सांगितले गेले आणि त्याची तक्रार संबंधित राज्य सरकारकडे न पाठवता ती निकाली काढण्यात आली. त्यामुळे या तक्रारींचे निवारण झाले नाही. सीपीजीआरएएमएस संघराज्य व्यवस्थेला धक्का न लावता तक्रार निवारणाच्या बाबतीत जनतेला सर्व सुविधा देण्याची भूमिका पार पाडत आहे की नाही हे बघणे महत्वाचे ठरेल. राज्ये तक्रार निवारणासाठी काय काम करतात आणि त्यांच्या पोर्टलचे यश ही त्यांची जबाबदारी आहे, मात्र एखादी जनतक्रार दाखल झाल्यास आणि त्यात अधिकार क्षेत्राचा वाद निर्माण झाल्यास केंद्र सरकारची सुविधा प्रदान करण्याची जबाबदारी त्यांना टाळता येणार नाही. तक्रार निवारण व्यवस्थेचे फलित जनतेसमोर यायला हवे.

### सरकारी सेवांची खाजगी क्षेत्रात तरतूद:

शासनाविषयीचे जनतेचे मत बदलण्यासाठी ज्या ठिकाणी सेवा केंद्रे खाजगी क्षेत्राला चालवायला दिली आहेत, अशा ठिकाणी तक्रारदारांचा सेवा हक्क अबाधित ठेवण्यासाठी आणि तक्रारींचे

परिणामकारक निवारण होण्यासाठी जबाबदारी निश्चिती केली पाहिजे. काही प्रकरणात नियामक प्राधिकरणे तयार केली असून अशा संस्थांच्या स्वायत्ततेवर प्रश्न उपस्थित केले आहेत. या नियामकांवर राज्य आणि खाजगी व्यक्ती किंवा संस्थांचा प्रभाव असेल तर तक्रारींचे प्रभावी निराकरण करण्याच्या त्यांच्या क्षमतेवर विपरीत परिणाम होतो. मात्र नियामक संस्थांची जबाबदारी लक्षात घेता त्यांना दिलेली स्वायत्तता हेच एक आव्हान ठरू शकते. त्यामुळेच अशा संस्थांची जनतेप्रती जबाबदारी निश्चित करणे आणि त्यासाठी त्यांचा व्यवहार पारदर्शक बनविणे आवश्यक आहे. ही तक्रार निवारणाची पध्दत आणि निर्णय घेण्यामागचे तर्कशास्त्र यावर जनतेला प्रतिक्रिया देण्यासाठी वाव दिला तर, त्यांच्या बाबतीतल्या तक्रारी कमी होण्यास मदत होऊ शकेल तसेच सेवा पुरवठादारांविरोध्या तक्रारींचे त्यांना प्रभावीपणे निवारण करता येईल.

### जबाबदारी संबंधीचे मुद्दे

अनेक तक्रारींमध्ये काही गुंतागुंतीचे मुद्दे आणि विविध विभागांच्या कार्यक्षेत्रांचा संबंध असतो. अशा वेळी ही गुंतागुंत सोडवून कायदे, नियमन, पध्दती, कार्यक्षेत्र या सगळ्यांच्या बाबतीत आधी सुस्पष्टता आणून मग ती संबंधित विभागांकडे निवारणासाठी पाठवली गेली पाहिजे. अनेक

तक्रारींच्या बाबतीत विविध प्राधिकरणामध्ये समन्वय असण्याचा किंवा नसण्याचाही मुद्दा असतो. अशा तक्रारींच्या बाबतीत हे गुंतागुंतीचे मुद्दे तसेच ठेऊन तक्रारकर्त्याला वेगवेगळ्या प्राधिकरणामध्ये फिरवत ठेवण्यापेक्षा अशा तक्रारी सोडविण्यासाठी परस्परांशी समन्वय

अनेक तक्रारींच्या बाबतीत विविध प्राधिकरणामध्ये समन्वय असण्याचा किंवा नसण्याचाही मुद्दा असतो. अशा तक्रारींच्या बाबतीत हे गुंतागुंतीचे मुद्दे तसेच ठेऊन तक्रारकर्त्याला वेगवेगळ्या प्राधिकरणामध्ये फिरवत ठेवण्यापेक्षा अशा तक्रारी सोडविण्यासाठी परस्परांशी समन्वय साधून प्रतिसाद देणारी एक यंत्रणा बनविणे जास्त उपयुक्त ठरेल. अशा गुंतागुंतीची नोंद घेऊन त्याच्याशी संबंधित यंत्रणा ही त्या त्या पातळीवर तयार केली जावी म्हणजे जनतेला संबंधित यंत्रणेकडे जाते येईल आणि त्यांच्या तक्रारींचे योग्य पातळीवरच निवारण होऊ शकेल.

साधून प्रतिसाद देणारी एक यंत्रणा बनविणे जास्त उपयुक्त ठरेल. अशा गुंतागुंतीची नोंद घेऊन त्याच्याशी संबंधित यंत्रणा ही त्या त्या पातळीवर तयार केली जावी म्हणजे जनतेला संबंधित यंत्रणेकडे जाते येईल आणि

त्यांच्या तक्रारींचे योग्य पातळीवरच निवारण होऊ शकेल. जनतेला तक्रार निवारण यंत्रणेशी सहज संपर्क साधण्याची सुविधा दिली तर या यंत्रणेचे विकेंद्रीकरण होऊ शकेल मात्र त्याच वेळी स्थानिक पातळीवरच्या अधिकाऱ्यांचे काही पूर्वग्रह असतील अथवा ज्याच्या विरोधात तक्रार आहे त्याच्याकडे ती निवारणासाठी न्यावी लागणे असा पेचही निर्माण होऊ शकतो. त्यासाठी तक्रार निवारणासाठी एखादी स्वायत्त संस्था असावी किंवा तक्रारकर्त्यांचे समाधान न झाल्यास त्याविरोधात अपील करण्याची सुविधा असावी. केंद्रीकृत ऑनलाईन यंत्रणा हे उद्दिष्ट सध्या करू शकेल. अशा यंत्रणेमुळे जनतेला या विभागाकडून त्या विभागाकडे खेटे घालत बसण्याची गरज पडणार नाही. तसेच तक्रार निवारणाच्या पध्दतीत पारदर्शकता राहिल आणि त्याच्या प्रगतीचा आढावाही वेळोवेळी घेता येईल. मात्र ऑनलाईन यंत्रणेचा प्रभाव हा आजही काही परीस्थितींवर अवलंबून आहे, जसे की (अ) नागरिकांना आवश्यक तंत्रज्ञान उपलब्ध करून देणे आणि ऑनलाईन तक्रार दाखल करणे तसेच त्याच्या प्रगतीविषयी माहिती जाणून घेण्याचा प्रश्न कसा सोडविला जाईल. (ब) जनतक्रारींचे निवारण करण्यासाठी असलेल्या यंत्रणेची जबाबदारी कशी निश्चित करता येईल. त्यामुळेच ऑनलाईन यंत्रणेसोबत जनतेच्या तक्रारी दूर करण्यासाठी असलेल्या इतर यंत्रणा

जसे लोक अदालत, जन सुनावणी, सामाजिक लेखापरीक्षण, मोबाईल ऑप या सुविधाही सुरूच ठेवायला हव्या. म्हणजे ज्यांना सीपीजीआरएएमएस मध्ये तक्रार दाखल करता येणार नाही त्यांच्यासाठी या सुविधांचा पर्याय उपलब्ध राहिल.

### सार्वजनिक जनतक्रार - एक संधी

जनतेला सेवा देणाऱ्या काही संस्था आणि प्रशासन यांच्याशी निगडित समस्या आणि आव्हाने यांचे पडसाद आपल्याला या जनतक्रारीत बघायला मिळतातच. मात्र त्याच सोबत काही ठराविक विषयांबद्दलच्या तक्रारीतून व्यक्त होणारा जनक्षोभ समजून घेऊन त्याचे वेळीच निराकरण करण्याची संधी सरकारला मिळते. अशा तक्रारींबद्दल जागरूक असणं ही त्याच्या निवारणासाठीची पहिली अट आहे. म्हणूनच जनतेचा विश्वास संपादन करण्याचे उद्दिष्ट असेल किंवा प्रशासनात सुधारणा करायची असेल तर जनतेचा आवाज दाबून टाकण्यापेक्षा तो बाहेर पडू देण्यासाठी प्रोत्साहन दिले पाहिजे. जनतेच्या तक्रारींचं योग्य विश्लेषण करून त्या वेळेत सोडविल्या तर सार्वजनिक संस्थांच्या कामगिरीचा योग्य आढावा घेण्यास मदत होते. एखादी समस्या सोडविण्यासाठी सरकारने स्वतःच त्या तक्रारीचे निवारण करणे हे कधी कधी इतके प्रभावी सिद्ध होणार नाही जितके जनतेकडूनच सूचना

सल्ला मागून त्यानुसार संस्थेच्या कार्यपध्दतीत किंवा धोरणात सुधारणा करून जनतेच्या सहभागातून आणि मोकळ्या मनाने अशा तक्रारींची दाखल घेऊन त्यांचे निराकरण केल्यास ते जास्त प्रभावी ठरू शकेल. अशा तक्रारी भविष्यात येऊ नये यासाठीही काय करता येईल या विषयी जनतेकडूनच सूचना मागवता येतील. प्रशासकीय व्यवस्थेत सुधारणा करण्यासाठी सर्व संबंधित घटकांकडून आलेल्या तक्रारी सूचना किंवा शंका यांचे पध्दतशीर आकलन उपयुक्त ठरू शकेल. सगळ्याच तक्रारी सरकारच्या अधिकृत तक्रार निवारण यंत्रणेकडे दाखल केल्या जात नाही आणि त्यामुळे जनतेला अधिकारी यंत्रणांशी संपर्क साधण्यास अडथळे येतात हे लक्षात घेऊन इतर अनौपचारिक माध्यमांकडून येणाऱ्या तक्रारी आणि संवादाची दाखल घेतल्यास प्रशासनात निश्चितच सुधारणा करता येईल.

### तक्रारी दाखल न होण्याच्या परिस्थितीचे आकलन

एखाद्या संस्थेविषयी आलेल्या तक्रारीतून त्यांची कामगिरी आणि त्याच्याशी संबंधित प्रशासनाचा अंदाज आपल्याला बांधता येतो त्याचवेळी एक चिंतेची बाब या ठिकाणी लक्षात घेणे आवश्यक ठरते. मात्र एखाद्या विभागाविषयी तक्रारी येत नसतील तर त्याबद्दल आनंद किंवा अभिमान बाळगण्याची गरज नाही, कदाचित त्याचा संबंध जनतेच्या तक्रारींना

वाचा फोडण्यासाठी आवश्यक यंत्रणेचा अभाव, जनतेला वाटणारी भीती किंवा जनतेला व्यवस्थेविषयी असलेल्या विश्वासाचा अभाव अशी कारणे असू शकतात. अनेक तक्रारी विविध कारणांनी उघड होत नाही. त्यामागे त्या दीर्घकाळ दाबल्या जाण्याची भीती अथवा त्यांच्या निवारणासाठी योग्य मार्ग न सापडणे, तक्रारी दाखल करण्यासाठी लागणारा वेळ आणि श्रम किंवा तक्रारींना प्रतिसाद देण्याच्या क्षमतेविषयी अविश्वास ही कारणे असू शकतात. एक अशी प्रशासन यंत्रणा बनविणे ज्यात तक्रारींना जागाच राहणार नाही हे आपले अंतिम उद्दिष्ट असू शकते, मात्र त्याहीपेक्षा महत्वाचे आहे ते हे की आलेल्या तक्रारींची योग्य आणि वेळेत दाखल घेऊन त्याचे प्रभावी पध्दतीने निराकरण करणाऱ्या अनेक यंत्रणा उभारणे, यातून या तक्रारींचे काळजीपूर्वक विश्लेषण करून त्यावर योग्य त्या उपाय योजना किंवा धोरणे तयार करणे आणि कार्यपध्दतीत सुधारणा करणे महत्वाचे आहे.



लेखिका इंडियन इन्स्टिट्यूट ऑफ पब्लिक अॅडमिनिस्ट्रेशन मध्ये राज्यशास्त्राच्या प्राध्यापक असून अनेक शासकीय आणि शैक्षणिक समित्यांवर त्यांनी काम केले आहे.  
email: aroradolly@hotmail.com

## प्रशासनाची त्रिसूत्री- दायित्व, कर्तव्य आणि पारदर्शकता

उदय एस. मेहता



भारत हे लोकांनी निवडलेल्या शासनाद्वारे लोकांचे, लोकांसाठी चालवलेले राष्ट्र आहे आणि म्हणूनच देशातल्या प्रत्येक नागरिकाला सरकारला जबाबदार धरण्याचा अधिकार आहे. तथापि, अकार्यक्षम नोकरशाहीची किड या लोकशाहीव्यवस्थेला मारक ठरत आली आहे. त्यामुळे सरकारी प्रशासनाबाबत किंवा खाजगी व्यवसायांविरुद्ध तक्रार मांडण्यासाठी लोकांकडे प्रभावी व्यासपीठ उपलब्ध नाही जे लोकशाहीतंत्राची मूलभूत गरज मानले जाते. म्हणून नागरिकांच्या तक्रारींचे योग्य निवारण होईल अशी एक प्रभावी यंत्रणा तयार करण्याचे आव्हान सध्याच्या सरकारसमोर आहे.

देशाचा ६९ वा प्रजासत्ताक दिवस तमाम भारतीयांसाठी भारत जगातील एक सर्वात मोठे लोकशाही प्रजातंत्र असल्याची नव्याने जाणीव करून देणारा ठरला. भारत हे लोकांनी निवडलेल्या शासनाद्वारे लोकांचे, लोकांसाठी चालवलेले राष्ट्र आहे आणि म्हणूनच देशातल्या प्रत्येक नागरिकाला सरकारला जबाबदार धरण्याचा अधिकार आहे. तथापि, अकार्यक्षम नोकरशाहीची किड या लोकशाहीव्यवस्थेला मारक ठरत आली आहे. त्यामुळे सरकारी प्रशासनाबाबत किंवा खाजगी व्यवसायांविरुद्ध तक्रार मांडण्यासाठी लोकांकडे प्रभावी व्यासपीठ उपलब्ध नाही जे लोकशाहीतंत्राची मूलभूत गरज मानले जाते. म्हणून नागरिकांच्या तक्रारींचे योग्य निवारण होईल अशी एक प्रभावी यंत्रणा तयार करण्याचे आव्हान सध्याच्या सरकारसमोर आहे.

यासंबंधी उपाययोजना करताना सध्याच्या सरकारने नागरिकांसाठी आधीच्या तक्रार निराकरण यंत्रणांचे डिजिटाइझेशन करण्याबरोबरच विविध शासकिय विभाग, मंत्रालये यांच्याबाबतीत नागरिकांना त्यांच्या तक्रारींची दखल घेतील अशा

नवीनतम तक्रार निवारण सेवा सुरू करून नागरिकांना अधिक सक्षम अधिकार देण्याच्या दिशेने पुढाकार घेतला आहे. परंतु, या यंत्रणा कितपत प्रभावी व कार्यक्षम आहेत हा वादाचा मुद्दा ठरतो. तसेच, खाजगी सेवा पुरवठादारांबाबत ग्राहकांना कोणतीही तक्रार निवारण यंत्रणा किंवा लोकायुक्त नसल्यामुळे दूरसंचार सारख्या अनेक क्षेत्रांमध्ये सेवांच्या प्रभावी नियामक व्यवस्थेत अडथळे येतात. यातूनच दूरसंचार नियामक प्राधिकरण- Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) सारख्या नियामक यंत्रणांचे महत्व अधोरेखित होते.

नागरिकांचा विश्वास जिंकण्यासाठी एक कार्यक्षम व प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा उभी करणे आवश्यक असते ही बाब आजवर दुर्दैवाने दुर्लक्षितच राहिली होती. सर्वच क्षेत्रांत वस्तू आणि सेवा ग्राहकांपर्यंत पोहचतील याकडेच प्रामुख्याने लक्ष केंद्रीत होते. वस्तू वा सेवा दिल्यानंतर ग्राहकांची मते, तक्रारी इ. जाणून त्या दूर करण्याला फारसे महत्व दिले जात नव्हते. यातही भारतीय ग्राहकाला आपल्या तक्रारींचे निराकरण करण्याबाबत



प्रामुख्याने तीन स्तरावर आह्वानांना तोंड द्यावे लागते. यात सर्वप्रथम, तक्रारदाराला म्हणजेच ग्राहकांना बरेचदा त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी उपलब्ध व्यासपीठ अथवा यंत्रणेबाबत माहिती नसते. दुसरे म्हणजे, जरी त्यांना योग्य निराकरण यंत्रणेबाबत माहिती असली तरी अनेकदा त्या यंत्रणेपर्यंत पोहचणे सर्वसामान्य ग्राहकांच्या आवाक्याबाहेरचे ठरते. तिसरे आह्वान म्हणजे, जरी ग्राहकाने आपले गाऱ्हाणे उपलब्ध सरकारी यंत्रणेमार्फत मांडले तरी तक्रारदाराला त्याच्या तक्रारीबाबत योग्य वेळेत योग्य समाधान मिळेल, याबाबत कोणतीही शाश्वती देता येत नाही. या तीन स्तरीय आह्वानांचा पूर्वग्रह जरी ठेवला नाही तरी एक बाब मात्र निश्चितपणे सांगता येईल की, मुळातच भारतीय ग्राहकांमध्ये वस्तू वा सेवांबाबत तक्रार करण्याची मनोवृत्ती व व्यावहारिक स्वरूपात सामाजिक भान ठेऊन वस्तू व सेवांतील कमतरता किंवा दोषांविरोधात तक्रार मांडण्याच्या इच्छाशक्तीचा अभाव दिसून येतो. त्यामुळे शासनाकडूनही प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा उभी करण्याबाबत आजवर फारसा पुढाकार घेतला गेलेला नाही. परंतु, अर्थव्यवस्था सक्षम करण्यासाठी हे चित्र बदलण्याची आवश्यकता आहे.

या आह्वानांवर मात करण्यासाठी आणि सर्व नागरिकांना सोयीस्कर राहिल अशा सशक्त तक्रार निवारण यंत्रणेचे स्पष्ट स्वरूप नरेंद्र मोदी यांच्या नेतृत्वाखालील सरकारने नागरिकांसमोर ठेवले आहे. पंतप्रधान नरेंद्र मोदी यांनी सत्तेची सूत्र हाती घेतल्यापासून प्रभावी प्रशासनाची त्रिसूत्री अंगिकारली आहे. त्यांच्या दृष्टीकोनातून चांगले प्रशासन म्हणजे दायित्व, कर्तव्य आणि पारदर्शकता या तीन तत्वांवर

**एक बाब मात्र निश्चितपणे सांगता येईल की, मुळातच भारतीय ग्राहकांमध्ये वस्तू वा सेवांबाबत तक्रार करण्याची मनोवृत्ती व व्यावहारिक स्वरूपात सामाजिक भान ठेऊन वस्तू व सेवांतील कमतरता किंवा दोषांविरोधात तक्रार मांडण्याच्या इच्छाशक्तीचा अभाव दिसून येतो. त्यामुळे शासनाकडूनही प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा उभी करण्याबाबत आजवर फारसा पुढाकार घेतला गेलेला नाही. परंतु, अर्थव्यवस्था सक्षम करण्यासाठी हे चित्र बदलण्याची आवश्यकता आहे.**

चालवण्यात आलेले लोकशासन. आपल्या प्रशासनव्यवस्थेचा पाया मजबूत करण्यासाठी सध्याच्या सरकारने सर्वसामान्य नागरिक व शासनाव्यवस्थेला थेट जोडण्याच्या दृष्टीने पुढाकार घेताना माहिती व तंत्रज्ञानाची कास धरून डिजीटाईझ

तक्रार निवारण व्यवस्था सुरू केल्या. यामध्ये प्रामुख्याने रेल्वे मंत्रालयाने सुरू केलेली निवारण तर तेल नैसर्गिक वायू आणि पेट्रोलिअम मंत्रालयाची इ-सेवा तसेच शासकिय व खाजगी सेवांबाबत तक्रार नोंदवण्यासाठी प्रगती नामक एक बहुउद्देशीय तक्रारी निवारण व्यासपीठ इ.चा उल्लेख करता येईल. सरकारने ग्राहकांच्या तक्रारींना सहजसोपे व्यासपीठ उपलब्ध करून देउन काही प्रमाणात पहिल्या दोन आह्वानांवर मात केली आहे. तथापि, तिसरी समस्या, म्हणजेच दाखल केलेल्या तक्रारींवर योग्य वेळेत योग्य कारवाई होणे, अद्यापही सुटलेली नाही.

२०११ पासून पारित होण्याच्या प्रतिक्षेत असलेले लोकपाल विधेयक लोकांच्या प्रशासनाबाबत, वस्तू व सार्वजनिक तसेच खाजगी सेवांबाबत असलेल्या तक्रारींना शासन दरबारी पोहचवणारे एक प्रभावी माध्यम ठरू शकेल असे तज्ञांचा कयास आहे. तसेच सरकार सेवा पुरवठा व तक्रार निवारण योजना - २०१५ लागू करण्याबाबतही विचाराधीन आहे, परंतु, मर्यादित स्वरूपामुळे या योजनेच्या कार्यक्षमतेबाबत बरीच साशंकता आहे.

सरकारद्वारे विविध मंत्रालयांच्या संकेतस्थळांवर सुरू करण्यात आलेल्या ऑनलाइन तक्रार निवारण यंत्रणा खरोखरच आजच्या माहिती तंत्रज्ञान काळाला साजेसा व एक स्तुत्य पुढाकार आहे. परंतु, आजही भारतातील बऱ्याचशा प्रदेशांत

माहिती व तंत्रज्ञानाला पूरक अशा किमान पायाभूत सुविधा नसल्यामुळे व तंत्रज्ञानाबाबत माहिती नसल्यामुळे या सेवांचा उपयोग सर्व लोकांना करता येत नाही. यासाठी सर्वसामान्य जनता व स्थानिक शासन यांच्यातला दुवा ठरेल असा लोकायुक्त अधिकारी लोकांच्या तक्रारी शासनापर्यंत पोहचवणारा प्रभावी लोकसेवक ठरू शकतो. किमान भारतासारख्या ग्रामीण व कृषीप्रधान देशात लोकपाल अधिकारी लोकशाही व्यवस्थेला अधिक मजबूती देऊ शकेल. बँका, वीज व विमा इ. सारखी क्षेत्रे वगळता बाकी सर्व महत्वाच्या क्षेत्रात अजूनही ग्राहक व सेवाप्रदाते यांच्यातला दुवा म्हणून काम पाहणारी लोकपालसमान यंत्रणा लागू झालेली नाही.

लोकआयुक्ताव्यतिरिक्त अजून एक पर्यायी तक्रार निवारण व्यवस्था म्हणजे क्षेत्रिय नियामक मंडळांना अधिक सक्षम करणे. ही नियामक मंडळे खाजगी सेवा प्रदात्यांच्या सेवांबाबत नागरिकांच्या तक्रारींना अधिक योग्यप्रकारे सोडवू शकतील, तसेच अनेक तक्रारींना सरकारपर्यंत प्रभावीरित्या पोहचवू शकतील. नियामक मंडळांना ज्यादा अधिकार देण्यामागे हीच तर्कसंगती आहे की, बऱ्याचदा सरकारच्या तुलनेत या नियामक मंडळांपर्यंत पोहचणे तेथे आपली तक्रार मांडणे ग्राहकांना अधिक सोईचे ठरते. त्यामुळे ही क्षेत्रिय नियामक मंडळे शासन व नागरिक यांच्यातील दुवा या स्वरूपातील यंत्रणा म्हणून अधिक उत्तमप्रकारे काम करू शकतात.

जास्तीचे अधिकार देण्याबरोबरच या नियामक मंडळांना लोकांच्या सेवेसाठी तत्पर असण्याला उत्तरदायी करणेही तितकेच आवश्यक ठरते. जसे दर पाच वर्षांनी जनादेश जिंकून नवीन सरकार आपले मूल्य आणि गुणवत्ता सिद्ध करते, त्याप्रमाणे या नियामक मंडळांनीही लोकांना उत्तम सेवा देण्याबाबत कटीबंध असण्याची गरज आहे. तरच ही यंत्रणा प्रभावी ठरू शकेल.

**लोकआयुक्ताव्यतिरिक्त अजून एक पर्यायी तक्रार निवारण व्यवस्था म्हणजे क्षेत्रिय नियामक मंडळांना अधिक सक्षम करणे. ही नियामक मंडळे खाजगी सेवा प्रदात्यांच्या सेवांबाबत नागरिकांच्या तक्रारींना अधिक योग्यप्रकारे सोडवू शकतील, तसेच अनेक तक्रारींना सरकारपर्यंत प्रभावीरित्या पोहचवू शकतील. नियामक मंडळांना ज्यादा अधिकार देण्यामागे हीच तर्कसंगती आहे की, बऱ्याचदा सरकारच्या तुलनेत या नियामक मंडळांपर्यंत पोहचणे तेथे आपली तक्रार मांडणे ग्राहकांना अधिक सोईचे ठरते.**

आपल्या देशात अनेक क्षेत्रात नियामक मंडळे आहेत परंतु त्यांना प्रदान करण्यात आलेले अधिकार मर्यादित असून त्यांचे कार्यक्षेत्रही फारसे व्यापक नाही. उदा. दूरसंचार सेवा क्षेत्राचे दूरसंचार नियामक महामंडळ- (Telecom

Regulatory Authority of India-TRAI). गेल्या काही वर्षांत देशात दूरसंचार व्यवस्थेत प्रचंड क्रांती झाली व दूरसंचार सेवा देशाच्या कानाकोपऱ्यात पोहचली आहे. तसेच अनेक खाजगी सेवा प्रदात्यांचा शिरकावही या सेवेत झालेला आहे. या पार्श्वभूमीवर दूरसंचार नियामक महामंडळाने अधिक प्रभावीपणे काम करण्यासाठी वाढीव अधिकार मिळावेत, याबाबत शासनासमोर २०१६ या वर्षी एक सविस्तर अहवाल सादर केला. या अहवालात दूरसंचार क्षेत्रात तीन स्तरीय सेवातक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करण्याबाबत मुद्देसूद संकल्पना मांडण्यात आली होती. यामध्ये दूरसंचार सेवा प्रदाते, ग्राहक तक्रार निवारण मंच, व दूरसंचार सेवेतील लोकपाल या तीन स्तरांवर दूरसंचार सेवेची तक्रार निवारण यंत्रणा चालवली जावी, असे म्हटले होते. परंतु, या अहवालावर अजूनपर्यंत पाठपुरवठा व कोणताही निर्णय न झाल्यामुळे ग्राहकांना दूरसंचार सेवेबाबतच्या त्यांच्या तक्रारी सोडवण्यासाठी प्रथम दूरसंचार विवाद सोडवणूक मंडळ आणि अपिलीय न्यायाधिकरण अर्थात Telecom Disputes Settlement and Appellate Tribunal (TDSAT) कडे आपली तक्रार नोंदवावी लागते. त्या नंतरच्या टप्प्यात दूरसंचार विभाग अर्थात the Department of Telecommunications (DoT) व केंद्रीय लोक तक्रार निवारण व देखरेख प्रणाली अर्थात - Centralized Public Grievance

Redress And Monitoring System (CPGRAMS) यांच्याकडे तक्रार मांडावी लागते. अन्यथा शेवटचा पर्याय म्हणजे कायदेशीर मार्गाने कोर्टात आपले म्हणणे मांडावे लागते. जवळजवळ हीच स्थिती इतर क्षेत्रातही आहे. त्यामुळे ग्राहकांसाठी आपल्या तक्रारी मांडण्यासाठी एक सोईस्कर व्यवस्था देशात उपलब्ध नाही, हे भारतीय लोकशाही व्यवस्थेला मारक ठरेल असे एक कटू सत्य आहे.

तसेच, देशातील अफाट भौगोलिक विस्तार लक्षात घेता केवळ सेवाक्षेत्रानिहाय एक लोकआयुक्त नियुक्त करून भागणार नाही. तर केंद्र व राज्य सरकारच्या पुढाकाराने लोकायुक्तांच्या कामाला पूरक व सहाय्यभूत ठरतील अशी ग्राहक व्यवहार विभाग- Department of Consumer Affairs (DoCA), ग्राहक सुविधा केंद्र किंवा ग्राहक कल्याण सेवा मंडळे इ. सेवा केंद्र स्थापन करून लोकायुक्ताला समांतर व पूरकपणे ही केंद्र चालवली गेली पाहिजेत. ग्राहकांना एका निश्चित दूरध्वनी क्रमांकावरून आवश्यक माहिती पुरवणे, संकेतस्थळावर येणाऱ्या ग्राहकांच्या तक्रारींना उत्तरे देणे, तसेच या केंद्रात काम करण्याच्या प्रशिक्षित कर्मचाऱ्यांनी ग्राहकांच्या तक्रारी योग्य प्रकारे दाखल करून घेऊन त्यांना योग्य समुपदेशन करणे इ. कार्य करणे अपेक्षित आहे.

ग्राहक सुविधा केंद्र ही पूर्वी सुरू करण्यात आलेली शासन सेवा ग्राहकांच्या तक्रारीं दाखल करून घेणारी प्रभावी व्यवस्था म्हणून कार्यरत होती. परंतु, काही करणास्तव अचानकपणे शासनाने ही केंद्र बंद करण्याचा निर्णय घेतला. सीयूटीएस इंटरनॅशनल जयपूर येथे काही सेवांसाठी ग्राहक सुविधा केंद्र चालवली. विविध माध्यमांतून, कधी प्रत्यक्ष जाऊन, सोईस्कर भाषेत तक्रार दाखल करता येण्याची सोय असल्यामुळे, तक्रार दाखल करण्याबरोबरच ग्राहकांना त्यांच्या समस्येबाबत योग्य माहिती व मार्गदर्शनही मिळत असल्यामुळे लोकायुक्तांपेक्षा या ग्राहक सुविधा केंद्राच्या सेवेचा लाभ घेण्याकडे लोकांचा अधिक कल असल्याचे लक्षात आले. १८ महिन्यांच्या कालावधीत या ग्राहक केंद्रांत विविध क्षेत्रांतील सेवांशी संबंधित बऱ्याच तक्रारी नोंदवल्या गेल्या. जवळजवळ ११ टक्के तक्रारी या वित्तीयक्षेत्राशी संबंधित होत्या.

ग्राहक अधिकारांसाठी काम करणाऱ्या स्वयंसेवी संस्थांनी ग्राहकांच्या हितासाठी पर्यायी व्यवस्था म्हणून काम करणारी शासनप्रमाणित ग्राहक सुविधा केंद्र चालवली जावीत, असा आग्रह धरला पाहिजे. त्यामुळे ग्राहकांना एक सोईची तक्रार निवारण व ग्राहक हक्क मार्गदर्शक अशा व्यवस्थेचा लाभ मिळेल तसेच ग्राहक संरक्षण कायदा

१९८६ अंतर्गत राष्ट्रीय व राज्य आयोग आणि व जिल्हा मंचांद्वारे स्थापन करण्यात आलेल्या ग्राहक विवाद सोडवणूक न्यायालयांवरील - (Dispute Redressal Agencies established under the Consumer Protection Act, 1986 the National Commission, State Commissions and District Forums.) अतिरिक्त कामांचा भारही कमी होण्यास मदत होईल.

३० वर्षांपूर्वी ग्राहकांच्या तक्रारी संदर्भातल्या खटल्यांवर जलद गतीने न्यायनिवाडा देण्यासाठी या न्यायालयांची स्थापना करण्यात आली होती. परंतु, हळू हळू ईतर न्यायालयांप्रमाणे या विशेष न्यायालयांतही प्रलंबित खटल्यांचे प्रमाण वाढू लागले. तरिही, राष्ट्रीय ग्राहक तक्रार निवारण आयोगाच्या संकेतस्थळावरील माहितीप्रमाणे स्थापनेपासून या ग्राहक न्यायालयांनी राष्ट्रीय आयोगासमोर आलेल्या तक्रारींपैकी ८६ टक्के, राज्य ग्राहक आयोगाच्या एकूण तक्रारींपैकी ८७ टक्के तर जिल्हा आयोगासमोरील एकूण तक्रारींच्या ९२ टक्के तक्रारींवर यशस्वी न्यायनिवाडा केलेला आहे. तरिही काही शैक्षणिक अभ्यास अहवालांनुसार हे खटले ग्राहक संरक्षण कायद्यात नमूद करण्यात आलेल्या काळापेक्षाही अधिक काळ लांबले तसेच या न्यायालयांत दाखल करण्यात आलेल्या एकूण खटल्यांपैकी ४

लाखांपेक्षा अधिक खटले अजूनही प्रलंबित आहेत. त्यामुळे न्यायात विलंब म्हणजे एकप्रकारे न्याय नाकारणेच व देशात ग्राहकहिताचा कोणी वाली नाही, असाच प्रत्यय भारतीय ग्राहकांना वारंवार येतो, असे म्हणता येईल. तरिही, अशा प्रलंबिततेची कारणी मिमांसा केली असता मोठ्या संख्येने रिक्त असणारी पदे, अपुऱ्या पायाभूत सुविधा, तसेच राज्य आणि केंद्र सरकारमधील समन्वयाचा अभाव हे मुद्दे समोर येतात. या समस्या व प्रभावी ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेची आवश्यकता लक्षात घेऊन नुकत्याच मांडण्यात आलेल्या ग्राहक संरक्षण विधेयक २०१८ मध्ये जलदरित्या ग्राहक तक्रार निवारण करण्यास सक्षम अशा केंद्रिय ग्राहक संरक्षण महामंडळ (Central Consumer Protection Authority-CCPA) ची स्थापना करण्याचा मुद्दा मांडण्यात आला आहे. ही नवीन व्यवस्था कितपत जलद न्यायनिवाडा करेल, हे येणाऱ्या काळातच स्पष्ट होईल.

ठराविक क्षेत्रासाठी पूर्णकालीन नियंत्रक यंत्रणेचा अभाव व त्यातही विविध शासकिय विभाग व मंत्रालयांच्या तक्रार निवारण यंत्रणांचा परस्परांशी असणारा असमन्वय ही देखील एक महत्वाची समस्या आहे. ज्यामुळे विशिष्ट क्षेत्राच्या सेवांबाबत ग्राहकांच्या तक्रारी दिर्घ काळापर्यंत

सोडवल्या जात नाही. याबाबत उदाहरण द्यायचे झाल्यास इ-कॉमर्स क्षेत्राचा उल्लेख करता येईल. राष्ट्रीय ग्राहक सहाय्य दूरध्वनी क्रमांकावर २०१४-१५ या वर्षात इ- कॉमर्सशी संबंधित १३,८१२ तक्रारी नोंदवल्या गेल्या. २०१५-१६ मध्ये २३,९५५ नव्या तक्रारींची भर पडली. तर वर्ष २०१६-१७ मध्ये ५०,७६७ नव्या तक्रारी नोंदवण्यात आल्या. निकड लक्षात घेऊनही शासनातर्फे इ-कॉमर्ससारख्या क्षेत्राशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी पूर्ण वेळ तक्रार नियंत्रक नियुक्त करण्याबाबत कोणताही पुढाकार घेतला जात नाही. एकीकडे येणाऱ्या काळात केंद्रिय ग्राहक संरक्षण महामंडळ स्थापन होऊन ग्राहकांच्या समस्यांवर वेळेत उपाययोजना सुचवल्या जातील, अशी आशा व्यक्त होत असतांना दुसरीकडे शहरी सुशिक्षित भारतीय ग्राहक आपल्या तक्रारींना ट्विटर, फेसबुक व तत्सम सोशल मिडीयातून व्यक्त करित आहेत.

पंतप्रधान नरेंद्र मोदी यांनी नुकतेच संबंधित व्यवस्थेचा आढावा घेऊन व वाढत असणाऱ्या ग्राहक तक्रारींच्या संख्येबाबत व प्रभावी व कार्यक्षम ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा नसण्याबाबत चिंता व्यक्त केली. यावर त्वरित पावले

उचलण्याची तयारी दाखवताना पंतप्रधानांनी प्रसशासकिय व्यवस्थेत काही महत्वाचे बदलही सुचवले आहेत. ज्यामुळे जलदगतीने ग्राहकांच्या तक्रारी सोडवता येतील. केंद्रिय ग्राहक संरक्षण महामंडळाच्या स्थापनेबरोबरच सक्षम अधिकार असलेली क्षेत्रीय नियंत्रक मंडळे, पूर्णवेळ लोकायुक्त अधिकारी, ग्राहक सुविधा केंद्र इ. बरोबरच केंद्र व राज्य सरकार तसेच शासकिय विभाग व मंत्रालयांमधील योग्य समन्वयातून ग्राहकांच्या अनेक समस्या दूर करण्यात शासन एक व्यापक प्रभावी व्यवस्था निर्माण करण्यात यशस्वी होऊ शकेल, असा विश्वासही पंतप्रधानांनी व्यक्त केला. आता येणाऱ्या काळात भारतीय ग्राहकांसमोरील आव्हाने सोडवण्याची खरी कसोटी मोदी सरकारच्या दायित्व, कर्तव्य आणि पारदर्शकता या तीन मूल्यांचा अंगिकार असलेल्या प्रशासन व्यवस्थेसमोर आहे.



उदय एस. मेहता सीयूटीएस इंटरनॅशनलचे उप कार्यकारी संचालक असून सिद्धार्थ नारायण त्याच ठिकाणी संशोधक आहेत.

email: [usm@cuts.org](mailto:usm@cuts.org)

## ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

ललिता कुलकर्णी



समाजातील प्रत्येक आबालवृद्ध व्यक्ति ही ग्राहकच असते. वय, लिंग, शिक्षण, सामाजिक व आर्थिक स्तर, धर्म, जात, या सर्वांच्या पलीकडची अशी ग्राहक ही संज्ञा आहे. आज ग्राहक हा समाजातील सर्वात मोठा गट असून तो आपल्या खरेदीद्वारा अर्थव्यवस्थेच्या चक्राला गती देत असतो. शेती, कारखानदारी, व्यापार, वाहतूक, बँका, विमा इ. सर्व व्यवसाय हे ग्राहकाच्या गरजा पुरवण्यासाठी चालवले जातात. या अर्थाने ग्राहक हा अर्थव्यवस्थेचा केंद्रबिंदू किंवा 'राजा' असतो !

वस्तू व सेवांची खरेदी करणारा या अर्थाने ग्राहक हा शब्द व्यवहारात वापरला जातो. परंतु ग्राहक संरक्षण कायद्यातील व्याख्येनुसार (यानंतर ग्रा. सं. का.) खरेदी करणाऱ्याच्या संमतीने वस्तू व सेवांचा वापर करणारा हा सुद्धा ग्राहक असतो. अर्थातच समाजातील प्रत्येक आबालवृद्ध व्यक्ति ही ग्राहकच असते. वय, लिंग, शिक्षण, सामाजिक व आर्थिक स्तर, धर्म, जात, या सर्वांच्या पलीकडची अशी ग्राहक ही संज्ञा आहे. आज ग्राहक हा समाजातील सर्वात मोठा गट असून तो आपल्या खरेदीद्वारा अर्थव्यवस्थेच्या चक्राला गती देत असतो. शेती, कारखानदारी, व्यापार, वाहतूक, बँका, विमा इ. सर्व व्यवसाय हे ग्राहकाच्या गरजा पुरवण्यासाठी चालवले जातात. या अर्थाने ग्राहक हा अर्थव्यवस्थेचा केंद्रबिंदू किंवा 'राजा' असतो !

प्रत्यक्ष बाजारपेठेत व्यवहार करताना मात्र ग्राहकाला तसा अनुभव येत नाही. किंबहुना संघटित व्यापारी व उत्पादक वर्गापुढे असंघटित व स्वतःचे हक्क व जबाबदाऱ्या यांची

माहिती नसलेला ग्राहक हा स्वतःला असहाय्य, दुर्बल आणि आवाज नसलेला (voiceless) समजतो. सामान्य भाजी विक्रेत्यापासून ते मोठे व्यापारी, उत्पादक कंपन्या, सेवा पुरवणारी आस्थापने, बिल्डर्स इ. कडून त्याची फसवणूक, अडवणूक झाली तरी हा अन्याय तो निमूटपणे सहन करतो. खरेदी केलेल्या वस्तु व सेवा यांच्याबद्दल त्याची काही वेळा तक्रार असते. परंतु आत्मविश्वासाचा अभाव, तक्रार कशी व कोठे करायची याबद्दलचे अज्ञान, आळस, तक्रार करूनही तिचा उपयोग होईल याबद्दलची साशंकता इ. कारणामुळे तो तक्रार करत नाही. १९९० मध्ये केंद्र सरकारने नवीन आर्थिक धोरणाचा स्वीकार केल्यापासून या परिस्थितीत थोडाफार बदल दिसून येऊ लागला. खाजगीकरण, उदारीकरण आणि जागतिकीकरण यांचा समावेश असलेल्या या नवीन धोरणामुळे बाजारपेठेत क्रांतिकारक बदल दिसून येऊ लागले. १९९० पूर्वी ग्राहकांना अनेक वस्तु व सेवांच्या बाबतीत टंचाईशी सामना करावा लागत असे. स्कुटर्स,

रेफ्रिजरेटर्स यांसारखी गरजेची साधने, टेलिफोनसारख्या आवश्यक सेवा, यांची खरेदी करण्यासाठी नोंदणी (बुकिंग) करावी लागणे ग्राहकांच्या अंगवळणी पडले होते. परंतु नवीन आर्थिक धोरणामुळे देशाच्या अर्थव्यवस्थेची दारे परकीय भांडवल, वस्तु व सेवांची आयात यासाठी काही प्रमाणात खुली झाली. त्याला तंत्रज्ञानातील प्रगतीची जोड मिळाली. देशीविदेशी उत्पादने यांनी खचाखच भरलेली दुकाने आणि मॉल्स जागोजागी दिसू लागले. बँक, विमा, टेलिफोन इ. सेवांच्या बाबतीत ग्राहकांना निवड करण्याची भरपूर संधी उपलब्ध झाली. क्रेडिट कार्ड, नेटबँकिंग, खरेदीसाठी शून्य व्याजदराने मिळणारी कर्जे इ.मुळे खिशात रोख रक्कम नसली तरी खरेदी करणे शक्य होऊ लागले. आता तर तंत्रज्ञानातील प्रगतीमुळे खरेदीसाठी प्रत्यक्ष बाजारात जाण्याचीही गरज उरलेली नाही. ऑनलाईन खरेदी द्वारा निरनिराळ्या संकेतस्थळांवरून घरबसल्या खरेदीचे व्यवहार पूर्ण करणे शक्य झाले आहे. पण या बदलाबरोबरच काही नवीन प्रश्नही निर्माण झाले आहेत. गरज नसताना व क्वचित ऐपतीबाहेर खरेदी करण्याची प्रवृत्ती वाढत आहे. ऑनलाईन खरेदी केलेल्या मोबाईल फोन ऐवजी साबणाची वडी पदरात पडल्याच्या घटनाही अधूनमधून ऐकू येऊ लागल्या आहेत. परदेशातील उत्पादकांकडे केलेल्या तक्रारीची दाद लागत नाही असा अनुभव काही

ग्राहक घेत आहेत. सुदैवाने शासनाने बाजारपेठेच्या या बदललेल्या स्वरूपाची व ग्राहकांच्या प्रश्नांची दखल घेऊन तक्रार निवारणाच्या अधिक ग्राहकाभिमुख व्यवस्था कायद्याद्वारे निर्माण केल्या आहेत. त्यांचा आढावा या लेखात घ्यावयाचा

**जागतिक स्तरावर मान्य झालेल्या ग्राहकांच्या आठ मूलभूत हक्कांमध्ये तक्रार निवारणाचा हक्क हा एक महत्वाचा हक्क आहे. ग्राहक संरक्षण कायद्यातही या हक्काचा स्पष्ट उल्लेख केलेला आहे. किंबहुना ग्राहकांच्या या हक्काचे संरक्षण करणे हे या कायद्याचे मुख्य उद्दिष्ट आहे. व त्याच्या पूर्ततेसाठी ग्राहकांच्या तक्रारींचे सुलभतेने, कमी खर्चात व जलद गतीने निवारण करण्यासाठी एक खास व्यवस्था या कायद्याने निर्माण केली आहे.**

आहे.

जागतिक स्तरावर मान्य झालेल्या ग्राहकांच्या आठ मूलभूत हक्कांमध्ये तक्रार निवारणाचा हक्क हा एक महत्वाचा हक्क आहे. ग्राहक संरक्षण कायद्यातही या हक्काचा स्पष्ट उल्लेख केलेला आहे. किंबहुना ग्राहकांच्या या हक्काचे संरक्षण करणे हे या कायद्याचे मुख्य उद्दिष्ट आहे. व त्याच्या पूर्ततेसाठी ग्राहकांच्या तक्रारींचे सुलभतेने, कमी खर्चात व

जलद गतीने निवारण करण्यासाठी एक खास व्यवस्था या कायद्याने निर्माण केली आहे. तिचा उपयोग करण्यापूर्वी तक्रार करण्यासाठी ग्राहकांना उपलब्ध असलेल्या अन्य पर्यायांची प्रथम माहिती घेऊ.

### १ ) उत्पादकांची तक्रार निवारण व्यवस्था

दि स्टॅंडर्ड ऑफ वेट्स अँड मेझर्स (पॅकेज कमोडिटीज) रुल्स १९७७ च्या बाबतीत २००७ मधील एका शासकीय आदेशानुसार प्रत्येक पॅकबंद वस्तूच्या वेष्टणावर त्या वस्तूविषयीची तक्रार ग्राहकांनी ज्या व्यक्तीकडे / कार्यालयाकडे करावयाची त्याचा पत्ता, टेलिफोन क्रमांक, व उपलब्ध असल्यास इ मेल आयडी इ. माहिती प्रसिद्ध करणे बंधनकारक केलेले आहे. पॅकबंद वस्तू या सदरात न मोडणाऱ्या उत्पादनांच्या बाबतीत उत्पादकांच्या संकेतस्थळावर ही माहिती देणे आवश्यक आहे. आज बाजारपेठेतील स्पर्धेमुळे बहुसंख्य उत्पादक निःशुल्क (टोल फ्री) क्रमांकावर तसेच संकेतस्थळावर तक्रार करण्याची सुविधा उपलब्ध करून देत आहेत. वस्तूमध्ये बिघाड झाल्यास हमी काळात (व नंतरही) दुरुस्ती सेवा मिळवण्यासाठी आवश्यक पत्ते, दूरध्वनी क्रमांक प्रसिद्ध करण्याचे बंधनही उत्पादकांवर आहे. वस्तू व सेवेबद्दल तक्रार निर्माण झाल्यास ग्राहकांनी या माहितीचा उपयोग करून प्रथम उत्पादकाकडे तक्रार करावी. अधिक माहिती <https://legalmetrology.maharashtra>.

gov.in वर उपलब्ध आहे.

## २) बँक ,पोस्ट,टेलिफोन,वीज इ. सेवांबाबतची तक्रार निवारणाची व्यवस्था

खाजगी व सार्वजनिक क्षेत्रातील बँका, टेलिफोन कंपनी, तसेच सरकारी पोस्ट ऑफिस इ.ना त्यांच्या प्रत्येक शाखेत / कार्यालयात तक्रार निवारण व्यवस्थेची माहिती ग्राहकांना सहज दिसेल अशा पद्धतीने प्रदर्शित करणे बंधनकारक आहे. अशा आस्थापनांमध्ये कनिष्ठांपासून वरिष्ठ अधिकाऱ्यांपर्यंत तक्रार निवारणाची एक व्यवस्था केलेली असते. तिचा उपयोग ग्राहकांनी त्याच क्रमाने करावा अशी अपेक्षा असते. सार्वजनिक बँकांच्या प्रत्येक शाखेमध्ये तेथील व्यवस्थापक किंवा वरीष्ठ अधिकारी विशिष्ट दिवशी ग्राहकांच्या तक्रारी ऐकण्यासाठी उपलब्ध असतात. तो दिवस व वेळ शाखेमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित करणे आवश्यक आहे. या व्यवस्थेचा उपयोग ग्राहक करू शकतात.

पोस्ट, बँक इ. सेवांबाबतच्या तक्रारी / सूचना यांची नोंद करण्यासाठी त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारवही उपलब्ध असते. तिची मागणी ग्राहक करू शकतात. तसेच स्थानिक पोस्टमास्तर, पोस्टल सुपरिंटेंडेंट यांच्याकडून तक्रारनिवारण न झाल्यास विभागाच्या पोस्टमास्तर जनरल कडे पाठवण्याचे तक्रारपत्र कोणत्याही पोस्ट ऑफिसमध्ये

दिल्यास ते विनाशुल्क त्यांच्याकडे पाठवण्याची व्यवस्था आहे. दर तीन महिन्यांनी चीफ पोस्ट मास्टर जनरल (महाराष्ट्र सर्कल) हे डाक अदालत आयोजित करतात. तिची तारीख वेळ व जागा इ. ची सूचना वृत्तपत्रातून दिली जाते. तिचाही उपयोग ग्राहक करू शकतात.

अधिक माहिती [indiapost.gov.in](http://indiapost.gov.in) वर.

वीज कायदा २००३ नुसार वीज पुरवठा करणाऱ्या प्रत्येक आस्थापनाला ग्राहकांच्या तक्रारी सोडवण्यासाठी एक अंतर्गत तक्रार निवारण कक्ष (इंटरनल ग्रीव्हन्स रेडिरेसल सेल --आय.जी.आर. सी.) स्थापन करणे बंधनकारक आहे. आस्थापनाकडे आलेल्या तक्रारींबाबत या कक्षांनी दोन महिन्यांच्या मुदतीत निर्णय द्यावयाचा आहे. या मुदतीत निर्णय न मिळाल्यास, अथवा त्यांनी दिलेल्या निर्णयाने समाधान न झाल्यास ग्राहक संघटना तसेच आस्थापन यांच्या प्रतिनिधींचा समावेश असलेल्या तक्रार निवारण मंचाकडे (कंझुमर ग्रीव्हन्सेस रेडिरेसल फोरम) ग्राहक तक्रार करू शकतात. वीज पुरवठादारांनी या कक्षांचा / मंचांचा पत्ता वीज बिलावर छापणे आवश्यक आहे.

वीज, विमा, बँक या सेवांबाबतच्या तक्रारी करण्यासाठी निःशुल्क (टोल फ्री) फोन व्यवस्थाही उपलब्ध आहे.

## बँक, विमा, वीज या सेवांसाठी लोकपाल

बँक, विमा, वीज या क्षेत्रातील ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण अंतर्गत तक्रार निवारण व्यवस्थेकडून न झाल्यास विशिष्ट मुदतीत लोकपाल (ombudsman) कडे तक्रार करण्याचा पर्याय ग्राहकांना आहे. मात्र सेवा पुरवठादाराकडे तक्रार न करता थेट लोकपाल यांच्याकडे तक्रार करता येत नाही. तसेच ग्राहक व अन्य न्यायालयांकडे तक्रार दाखल केलेली असल्यास लोकपाल ती तक्रार स्वीकारत नाहीत. तक्रार दाखल करण्यासाठी कोणतेही शुल्क द्यावे लागत नाही. तसेच त्यासाठी वकील देण्याचीही गरज नसते. ऑनलाईन तक्रारीही स्वीकारल्या जातात. तक्रारअर्जाचा नमुना लोकपालांच्या संकेतस्थळांवर उपलब्ध असतो. अधिक माहितीसाठी

### विमा---

[bimalokpal.mumbai@gbic.co.in](mailto:bimalokpal.mumbai@gbic.co.in)

### वीज ---

[www.mercombudsman.org.in](http://www.mercombudsman.org.in)

### बँक---

[www.bankingombudsman.rbi.org.in](http://www.bankingombudsman.rbi.org.in)

महाराष्ट्र राज्य व केंद्र सरकार यांची ग्राहक मदत वाहिनी (हेल्प लाईन)

ग्राहकांना तक्रार निवारणाबाबत मार्गदर्शन व मदत करण्यासाठी महाराष्ट्र शासनाची मदत वाहिनी सप्टेंबर २०११ पासून कार्यरत

आहे. तिची कार्यवाही कंड्रुमर गायडन्स सोसायटीच्या मदतीने केली जात आहे. १८०० २२ २२६२ या क्रमांकावर किंवा १९६७ या क्रमांकावर (फक्त बी.एस.एन.एल. व एम.टी.एन.एल. ग्राहकांसाठी) फोनने मराठी, हिंदी वा इंग्रजीत संपर्क साधून ग्राहक मार्गदर्शन घेऊ शकतात. किंवा ई मेलद्वारे लेखी तक्रारही करू शकतात. अधिक माहिती [mahafood.gov.in](http://mahafood.gov.in) वर मिळेल.

केंद्र सरकारच्या मदत वाहिनीचा उपयोग करण्यासाठी १८०० ११ ४००० किंवा १४४०४ येथे संपर्क साधावा. [www.nationalconsumerhelpline.in](http://www.nationalconsumerhelpline.in) येथे याविषयी अधिक माहिती मिळू शकेल.

### स्वयंसेवी ग्राहकसंघटनांची मार्गदर्शन केंद्रे

ग्राहक चळवळीला प्रोत्साहन देण्याच्या, विशेषतः ग्रामीण भागात ग्राहक चळवळीचा प्रसार करण्याच्या महाराष्ट्र शासनाच्या धोरणाचा एक भाग म्हणून एक सदस्यीय ग्राहक कल्याण समितीची नेमणूक शासनाने केली आहे. ही समिती ग्राहक चळवळीच्या प्रसारासाठी करावयाच्या उपाययोजनांच्या बाबतीत शासनाला सल्ला देते. परिणामी आज महाराष्ट्रातील ग्राहक चळवळ केवळ जिल्ह्यांतच नव्हे तर तालुक्यांपर्यंत पोहोचली आहे. ठिकठिकाणी स्वयंसेवी ग्राहक संघटना ग्राहकांचे संघटन, ग्राहक

जागृती, तक्रारींबाबत मार्गदर्शन इ. उपक्रम करत आहेत. विशेष उल्लेखनीय बाब अशी की तक्रारदार व विरुद्ध पक्ष यांच्यामध्ये मध्यस्थी करून प्रश्न सोडवण्याच्या त्यांच्या प्रयत्नांमुळे ग्राहक न्यायालयांवरील तक्रारींचा भार कमी होण्यास मदत होत आहे. मुंबई ग्राहक पंचायतीची ११ मार्गदर्शन केंद्रे बृहन्मुंबई, डोंबिवली, पेण (रायगड), व पुणे येथे कार्यरत आहेत.

**ग्रामीण भागात ग्राहक चळवळीचा प्रसार करण्याच्या महाराष्ट्र शासनाच्या धोरणाचा एक भाग म्हणून एक सदस्यीय ग्राहक कल्याण समितीची नेमणूक शासनाने केली आहे. ही समिती ग्राहक चळवळीच्या प्रसारासाठी करावयाच्या उपाययोजनांच्या बाबतीत शासनाला सल्ला देते. परिणामी आज महाराष्ट्रातील ग्राहक चळवळ केवळ जिल्ह्यांतच नव्हे तर तालुक्यांपर्यंत पोहोचली आहे.**

शासनाच्या ग्राहक कल्याण निधीतून ग्राहक संघटनांना विविध उपक्रमांसाठी आर्थिक साहाय्यही केले जाते.

### ग्राहक संरक्षण कायदा (ग्रा. सं. का.) १९८६

तक्रार निवारणाच्या वरील पर्यायांचा अवलंब करूनही तक्रार सुटली नाही तर शेवटचा निर्वाणीचा

उपाय म्हणून तक्रारदार ग्रा.सं. कायद्याचा उपयोग करू शकतात. नुकत्याच संपलेल्या संसदेच्या हिवाळी अधिवेशनात वरील कायदा रद्द करून त्याऐवजी बदलत्या बाजारपेठेतील परिस्थितीला सुसंगत असा नवीन कायदा करण्यासाठी ग्राहक संरक्षण विधेयक २०१७ संसदेत मांडण्यात आले आहे. येत्या अंदाजपत्रकीय अधिवेशनात ते पारित होऊन त्याचे कायद्यात रूपांतर होण्याची अपेक्षा आहे. संकल्पित कायद्यामुळे होणाऱ्या महत्वाच्या बदलांचा योग्य ठिकाणी उल्लेख केलेला आहे.

या कायद्यामध्ये ग्राहकांच्या तक्रारींचे सुलभतेने निवारण करण्यासाठी प्रत्येक जिल्ह्यात किमान एक ग्राहक तक्रार निवारण मंच, प्रत्येक राज्यासाठी एक ग्रा. त. नि.आयोग व दिल्ली येथे राष्ट्रीय आयोग अशी तीन स्तरांवर रचना केलेली आहे. रु. २० लाखांपर्यंतच्या मूल्याच्या तक्रारी जिल्हा मंचाकडे (प्रस्तावित कायद्यात ही मर्यादा रु. एक कोटीपर्यंत वाढवली आहे), रु. २० लाख ते रु. एक कोटीपर्यंतच्या तक्रारी राज्य आयोगाकडे (प्रस्तावित कायद्यात रु. १० कोटी), व रु. एक कोटीवरील मूल्याच्या (प्रस्तावित कायद्यात रु. १० कोटी) तक्रारी राष्ट्रीय आयोगाकडे ग्राहकांना दाखल करता येतात. याशिवाय जिल्हा मंचाच्या निर्णयावरील अपिले राज्य आयोगाकडे, राज्य आयोगाच्या निर्णयावरील अपिले राष्ट्रीय



आयोगाकडे व राष्ट्रीय आयोगाच्या निकालावरील अपिले सर्वोच्च न्यायालयाकडे तक्रारदार करू शकतात. जिल्हा मंचाकडे दाखल करावयाच्या तक्रारीच्या मूल्यानुसार रु. १००/- ते रु. ५००/- , राज्य आयोगापुढील तक्रारीच्या मूल्यानुसार रु. २०००/- ते रु. ४०००/- व राष्ट्रीय आयोगाकडे तक्रारीसाठी रु. ५०००/- इतके माफक शुल्क भरावे लागते.

तक्रारींचे कारण उद्भवल्यापासून दोन वर्षांच्या मुदतीत तक्रार दाखल करावी लागते. तर अपील करण्याची मुदत मंच/आयोग यांचे निकालपत्र मिळाल्यापासून तीस दिवस इतकी आहे. ग्राहक स्वतः तक्रार/अपील दाखल करू शकतो. तसेच सुनावणीच्या वेळी स्वतःची बाजू मांडू शकतो. त्यासाठी वकील देण्याची गरज नाही. (मात्र वकिलांना मज्जावही नाही.) तक्रारनिवारणाची ही व्यवस्था न्यायालयसदृश व्यवस्था असून कायद्याचा कीस न काढता नैसर्गिक न्यायाच्या तत्वानुसार मंच /आयोग यांनी प्रकरणे हाताळावीत अशी अपेक्षा आहे. स्वतः ग्राहक, व त्याच्या मृत्यूनंतर त्याचे वारस, नोंदणीकृत ग्राहक संघटना, समान तक्रार असलेल्या अनेक ग्राहकांच्या वतीने एक किंवा अधिक ग्राहक, राज्य व केंद्र सरकार तक्रारदार होऊ शकतात. सदोष वस्तू, सेवेतील

उणीव, अनुचित व निर्बंधात्मक व्यापारी प्रथा (एका वस्तू किंवा सेवेच्या खरेदीची अट म्हणून दुसरी वस्तू किंवा सेवा खरेदी करण्याचे बंधन घालणे), वस्तूवर छापलेल्या एम.आर. पी. पेक्षा किंवा कराराने ठरलेल्या किंमतीपेक्षा जास्त किंमत आकारणे, असुरक्षित वस्तु/सेवा पुरवणे इ. बाबतीत मंच/आयोग यांच्याकडे तक्रार दाखल करता येते. मात्र व्यवसायाच्या हेतूने खरेदी केलेल्या वस्तु/सेवा यांच्या बाबतीत तक्रार करता येत नाही. अर्थात छोट्या प्रमाणावर, स्वतःच्या कुटुंबाच्या निर्वाहासाठी केलेला व्यवसाय हा व्यावसायिक हेतू मानला जाणार नाही असे स्पष्टीकरण कायद्यात दिलेले आहे.

सदोष वस्तू बदलून मिळणे, किंवा ती परत करून तिच्यासाठी खर्च केलेले पैसे परत मिळणे, सदोष वस्तू व सेवेमुळे नुकसान झाले असेल तर तिची भरपाई मिळणे इ. दिलासा तक्रारदाराला मंच / आयोग यांच्याकडून मिळू शकतो. तसेच व्यवस्था सुधारण्याच्या दृष्टीने अनुचित व्यापारी प्रथा, निर्बंधात्मक प्रथा, दिशाभूल करणाऱ्या व खोट्या जाहिराती, धोकादायक वस्तु/सेवांचा पुरवठा यांना आळा घालण्यासाठी आवश्यक आदेश देण्याचा अधिकार मंच /आयोग यांना आहेत. प्रस्तावित ग्रा.सं.कायद्यात अशा प्रकरणात जबर

दंड, तसेच कारावासाची शिक्षा देणे, असुरक्षित/सदोष माल बाजारातून काढून घेण्याचा आदेश पुरवठादारास देणे, दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती बंद करणे इ. अधिकार संकल्पित केंद्रीय ग्राहक संरक्षण प्राधिकरणाला दिलेले आहेत. मंच / आयोग यांच्या आदेशाची अंमलबजावणी अन्य न्यायालयांच्या आदेशांच्या पद्धतीने होते. गेल्या सुमारे २७ वर्षांच्या या कायद्याच्या कारकिर्दीत एकूण ४८,६८,९९१ तक्रारी विविध मंच /आयोग यांच्याकडे दाखल झाल्या. त्यापैकी जवळ जवळ ९१.२३ % तक्रारींच्या बाबती निकाल देण्यात आला. या आकड्यांवरून या कायद्याने ग्राहकांना किती दिलासा दिला आहे याची कल्पना येईल.

आज महाराष्ट्रातील प्रत्येक जिल्ह्यात एक व याशिवाय मुंबई, पुणे, ठाणे, नागपूर येथे ५ अतिरिक्त असे एकूण ४१ जिल्हा मंच व एक राज्य आयोग कार्यरत आहे. आयोगाचे सर्किट बेंच नागपूर, पुणे व औरंगाबाद येथेही काम करतात. प्रस्तावित ग्रा. सं. कायद्यात अधिक प्रभावी व ग्राहकस्नेही तरतुदी असल्याने तो ग्राहकांना अधिक चांगले संरक्षण देऊ शकेल असा विश्वास वाटतो.

अधिक माहिती [ncdr.nic.in](http://ncdr.nic.in) या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.

## बिल्डर्सपीडित ग्राहकांना दिलासा देणारे रेरा प्राधिकरण

गृहनिर्माण क्षेत्रात पारदर्शकता तसेच शिस्त आणणारा रेरा कायदा (रिअल इस्टेट रेग्युलेशन अँड डेव्हलपमेंट) १ मे २०१७ पासून लागू करून या बाबतीत देशात प्रथम क्रमांक मिळवण्याचा मान महाराष्ट्र राज्याने मिळवला आहे ही अभिमानाची बाब आहे. गृहनिर्माण प्रकल्प हाती घेणाऱ्या प्रत्येक विकासकाला (प्रमोटर) त्याच्या प्रकल्पाची महारेरा या प्राधिकरणाकडे नोंदणी करणे, प्रकल्पाची संपूर्ण माहिती देणे व ग्राहकांसाठी ती संकेतस्थळावर प्रसिद्ध करणे बंधनकारक आहे. (५०० चौ. मीटर्स क्षेत्र अथवा ८ सदनिकांपेक्षा कमी सदनिका असलेले लहान प्रकल्प यातून वगळलेले आहेत).

गृहनिर्माण प्रकल्पाच्या आकर्षक जाहिरातीनी गरजू ग्राहकांना भुलवून त्यांची आयुष्यभराची कमाई लुबाडून गायब होणारे लबाड बिल्डर्स, सदनिकेची संपूर्ण किंमत आगाऊ घेऊन बांधकामाला अक्षम्य विलंब लावणारे चलाख बिल्डर्स, निकृष्ट दर्जाचे बांधकाम ग्राहकांच्या गळ्यात मारून नामानिराळे होणारे बेजबाबदार बिल्डर्स यांच्या कारनाम्यांनी बेजार झालेल्या ग्राहकांना आता रेरा प्राधिकरणाकडे तक्रार करून न्याय मिळवणे सोपे झाले आहे. त्रस्त ग्राहक रु. ५०००/- इतके माफक शुल्क भरून ऑनलाईन तक्रार करू शकतात. तक्रारीबाबतचा निर्णय ४५ दिवसात देण्याचे बंधन प्राधिकरणावर

आहे. विशेष उल्लेखनीय बाब अशी की स्थापनेपासून अलीकडेपर्यंत दाखल झालेल्या सुमारे १००० तक्रारींपैकी बहुसंख्य तक्रारी सदनिकेचा ताबा वेळेवर न मिळाल्याबद्दलच्या आहेत. परंतु अशा प्रकरणात होणारा जबरदस्त दंड आणि अपकीर्ती टाळण्यासाठी अनेक बिल्डर्सनी तडजोडीने प्रकरण

**आता बिल्डर्स व ग्राहक यांच्यातील तक्रारी तडजोडीने सोडवण्यासाठी ग्राहकांच्या व बिल्डर्स यांच्या संघटनांच्या प्रतिनिधींचा समावेश असलेले सामंजस्य मंच (conciliation फोरम) लवकरच कार्यरत होतील. दोन्ही पक्षांची संमती असेल तर केवळ रु.१०००/- शुल्क भरून तडजोडीने तक्रार सोडवण्याचा पर्याय आता उपलब्ध झाला आहे. त्यामुळे प्राधिकरणावरील कामाचा ताण कमी होण्यास मदत होईल.**

मितवण्याचा मार्ग पत्करला आहे. आता बिल्डर्स व ग्राहक यांच्यातील तक्रारी तडजोडीने सोडवण्यासाठी ग्राहकांच्या व बिल्डर्स यांच्या संघटनांच्या प्रतिनिधींचा समावेश असलेले सामंजस्यमंच (conciliation फोरम) लवकरच कार्यरत होतील. दोन्ही पक्षांची संमती असेल तर केवळ रु.१०००/- शुल्क भरून तडजोडीने तक्रार सोडवण्याचा

पर्याय आता उपलब्ध झाला आहे. त्यामुळे प्राधिकरणावरील कामाचा ताण कमी होण्यास मदत होईल. अधिक माहिती <https://maharera.mahaonline.gov.in> वर मिळेल.

महाराष्ट्रातील ग्राहकांना तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध विविध पर्यायांची थोडक्यात माहिती आपण घेतली. आपली तक्रार सुटल्याने आपल्याला दिलासा तर मिळतोच. त्याचबरोबर उत्पादक/व्यापारी सतर्क होऊन वस्तु व सेवांचा दर्जा सुधारण्याची व पर्यायाने अर्थव्यवस्था मजबूत होण्याच्या प्रक्रियेला चालना मिळते हे लक्षात घेऊन जबाबदार ग्राहक म्हणून आपण आपल्या वाजवी तक्रारी योग्य वेळी, योग्य ठिकाणी, योग्य प्रकारे करून देशाच्या प्रगतीला हातभार लावला पाहिजे.

■■■

लेखिका मुंबई ग्राहक  
पंचायतीच्या विश्वस्त आहेत.  
email: divakarkulk@gmail.co

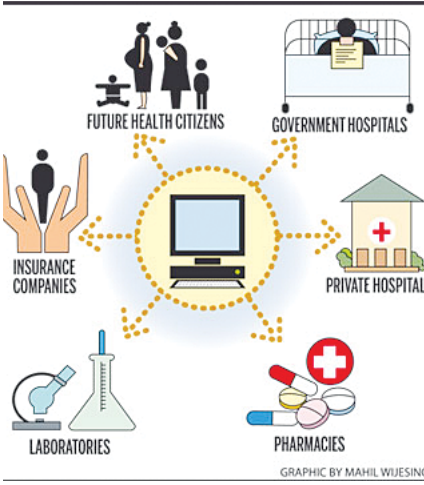
**आगामी अंक**

**मार्च २०१८  
केंद्रीय अर्थसंकल्प**

**२०१८ - १९**

## इ- प्रशासनाच्या सहाय्याने सार्वजनिक तक्रार निवारण

डॉ. योगेश सुरी आणि देश गौरव सेखरी



केंद्र सरकारच्या इलेक्ट्रॉनिक्स आणि माहिती तंत्रज्ञान विभागाच्या, राष्ट्रीय इ-प्रशासन विभागाच्या अंदाजानुसार, विविध केंद्रीय मंत्रालये आणि राज्य सरकारांना सुमारे ३५००हून अधिक इ-सेवा देऊ करण्यात आल्या आहेत. राष्ट्रीय माहिती केंद्राच्या अंदाजानुसार, विविध मंत्रालये आणि राज्य सरकारांची सुमारे ८०००हून अधिक पोर्टल आणि संकेतस्थळे (वेबसाईट) केंद्रामार्फत चालवली जातात.

नवा भारत २०२२ ही संकल्पना रुजवताना 'किमान शासन, कमाल प्रशासन' हा त्याचा प्रमुख पैलू आहे आणि सार्वजनिक तक्रार निवारण ही त्याची आधारशीला आहे, हे लक्षात घेतले पाहिजे. भारतात गेल्या काही वर्षांत इ-प्रशासन राबवताना, विलक्षण आणि अत्यंत प्रगत अशा माध्यमाद्वारे विकासाचे जे अनेक उपक्रम हाती घेण्यात आले आहेत, त्याच्याशी 'किमान शासन, कमाल प्रशासन' या संकल्पनेचा निकटचा संबंध आहे. माहिती आणि तंत्रज्ञानात झालेल्या प्रगतीमुळे अनेक सार्वजनिक सेवा ऑनलाइन पद्धतीने पुरवणे शक्य झाले आहे. केंद्र सरकारच्या इलेक्ट्रॉनिक्स आणि माहिती तंत्रज्ञान विभागाच्या, राष्ट्रीय इ-प्रशासन विभागाच्या अंदाजानुसार, विविध केंद्रीय मंत्रालये आणि राज्य सरकारांना सुमारे ३५००हून अधिक इ-सेवा देऊ करण्यात आल्या आहेत. राष्ट्रीय माहिती केंद्राच्या अंदाजानुसार, विविध मंत्रालये आणि राज्य सरकारांची सुमारे ८००० हून अधिक पोर्टल आणि संकेतस्थळे (वेबसाईट) केंद्रामार्फत चालवली जातात.

सेवोत्तम आणि केंद्रीय सार्वजनिक तक्रार निवारण आणि देखरेख प्रणाली

केंद्र सरकारच्या विविध मंत्रालये आणि विभागांच्या सार्वजनिक तक्रारींबाबत मुख्य धोरण आखणे, देखरेख आणि समन्वयाचे काम प्रशासकीय सुधारणा आणि सार्वजनिक तक्रारी विभागामार्फत केले जाते. या विभागामार्फत 'सेवोत्तम' ही पद्धत विकसित करण्यात आली आहे. सेवोत्तम याचाच अर्थ सार्वजनिक सेवेबाबतची उत्कृष्टता! या योजनेतर्गत प्रत्येक सरकारी विभागाकडे, आपला विभाग कोणत्या मुख्य सेवा पुरवते त्याची रूपरेषा, त्या सेवांची मानके आणि कालबद्धता, सार्वजनिक तक्रार निवारण यंत्रणा आणि सार्वजनिक सेवांचे वितरण, मानकांचे मूल्यमापन आणि सुधारणा याची प्रणाली या सर्व बाबींची माहिती देणारी नागरिकांची सनद असणे आवश्यक असते. याशिवाय, ग्राहक प्रतिसाद (फिडबॅक), कर्मचारी प्रेरणा आणि पायाभूत सुविधा या सेवा वितरण पद्धत सक्षम करणाऱ्या बाबींवर, या विभागांनी भर देणे आवश्यक आहे.

प्रशासकीय सुधारणा आणि सार्वजनिक तक्रारी विभागाने, 'केंद्रीय सार्वजनिक तक्रार निवारण आणि देखरेख प्रणाली' २००७ पासून सुरू केली आहे. केंद्र सरकारने पुढाकार घेऊन या प्रमुख



उपक्रमाची निर्मिती केली आहे. यामध्ये सार्वजनिक तक्रारींची दखल घेणे त्यावर देखरेख ठेवणे आणि हे करत असताना ही कामकाजाची पद्धत, केंद्रीकृत, पारदर्शक, जबाबदार, विश्वासाह आणि कार्यक्षम असणे आवश्यक आहे. ऑनलाइन किंवा टपालाने किंवा प्रत्यक्ष येऊन ज्या तक्रारी केल्या जातात, त्याची नोंदणी करणे, निवारण करणे यासाठीचा संकेतस्थळावर आधारित असा हा प्रमाणित आणि एकात्मिक वापर करण्याचा मार्ग आहे. सध्या १३९ मंत्रालये/ विभाग/ राज्ये/ केंद्रशासित प्रदेश आणि इतर शिखर संस्था 'केंद्रीय सार्वजनिक तक्रार निवारण आणि देखरेख प्रणाली' शी जोडण्यात आल्या आहेत. हिंदी भाषेतही ही प्रणाली उपलब्ध आहे. देशातील नऊ राज्ये आणि केंद्रशासित प्रदेशांमध्ये ही प्रणाली तेथील प्रादेशिक भाषांमध्ये उपलब्ध आहे. यामध्ये हरयाणा, ओडिशा,

मिझोरम, राजस्थान, मेघालय, पुदुचेरी, उत्तराखंड, झारखंड आणि पंजाब यांचा समावेश आहे.

या प्रणालीद्वारा प्रशासकीय सुधारणा आणि सार्वजनिक तक्रारी विभागाकडे आलेल्या तक्रारी संबंधित मंत्रालये/विभागांकडे पाठवल्या जातात. या तक्रारींचे निवारण संबंधित मंत्रालय किंवा विभागाकडून विकेंद्रित पद्धतीने केले जाते. केंद्र सरकारकडे आलेल्या सार्वजनिक तक्रारींचे परिणामकारक व्यवस्थापन होऊन निराकरण व्हावे

**प्रशासकीय सुधारणा आणि सार्वजनिक तक्रारी विभागाने, 'केंद्रीय सार्वजनिक तक्रार निवारण आणि देखरेख प्रणाली' २००७ पासून सुरू केली आहे. केंद्र सरकारने पुढाकार घेऊन या प्रमुख उपक्रमाची निर्मिती केली आहे. यामध्ये सार्वजनिक तक्रारींची दखल घेणे त्यावर देखरेख ठेवणे आणि हे करत असताना ही कामकाजाची पद्धत, केंद्रीकृत, पारदर्शक, जबाबदार, विश्वासाह आणि कार्यक्षम असणे आवश्यक आहे.**

यासाठी विभागातर्फे नियमितपणे परिस्थितीचा आढावा घेतला जातो, परीक्षण केले जाते. काही राज्य सरकारे त्यांच्या राज्यातील तक्रारींवर देखरेख ठेवण्यासाठी या प्रणालीचा

वापर करतात. अनुभवावरून असे दिसून आले आहे की, या प्रणालीच्या कामाची सुरुवात तर चांगली झाली आहे मात्र, सार्वजनिक तक्रारी या प्रणालीत योग्य प्रकारे मिळण्यासाठी आणि त्यांचे जलद निवारण होण्याच्या दृष्टिने ही प्रणाली एक महत्वाचे केंद्र होण्यासाठी प्रणालीच्या यंत्रणेत कायम सुधारणा घडवून आणून ती अद्ययावत ठेवणे गरजेचे आहे. त्याचप्रमाणे, ज्या विभागांमध्ये मोठ्या प्रमाणावर तक्रारी येतात त्या विभागांमधील उपलब्ध माहितीचा उपयोग या तक्रारींची खोलवर दडलेली कारणे कोणती आहेत याचा शोध घेण्यासाठी आणि सुधारणांचा नेमका भर कशावर देणे आवश्यक आहे याचा परिणामकारक रित्या शोध घेण्यासाठी होणे गरजेचे आहे. संबंधित विभाग/मंत्रालये/संघटना यांच्याशी ही प्रणाली चांगल्याप्रकारे एकात्म होऊन एक समांतर यंत्रणा विकसित होणे आवश्यक आहे.

प्रशासकीय सुधारणा आणि सार्वजनिक तक्रारी विभाग, अनेक नाविन्यपूर्ण योजना सुरू करून स्वतःची जबाबदारी पार पाडत आहे. यामध्ये सार्वजनिक तक्रारी कॉल सेंटर, ट्विटर सेवा यांचा तर समावेश आहेच पण त्याचबरोबर केंद्रीय सार्वजनिक तक्रार निवारण आणि देखरेख प्रणाली आता आणखी काही वैशिष्ट्ये घेऊन आपली नवी आवृत्ती सुरू करणार आहे. माहिती तंत्रज्ञानावर आधारित तक्रार निवारणाचा जास्तीत जास्त लोकांनी लाभ घ्यावा यासाठी काही प्रोत्साहनपर पुरस्कार योजना सुरू

करण्यात आल्या आहेत. या अंतर्गत चांगल्या कामगिरीबद्दल प्रशस्तीपत्र देण्यात येते. याशिवाय आणखी लक्षात घेण्याजोगी बाब म्हणजे सुधारणांवर देखरेख ठेवण्यासाठी ऑनलाइन डॅशबोर्डची निर्मिती करण्यात येणार आहे.

### सार्वजनिक सेवा वितरण कायदा

केंद्र सरकारने, वस्तू आणि सेवांचे कालबद्ध रितीने वितरण होणे आणि तक्रारींचेही वेळेत निवारण होणे हा नागरिकांचा हक्क आहे, अशा स्वरूपाचे एक विधेयक, २०११, डिसेंबर, २०११ मध्ये लोकसभेत मांडले. वस्तू आणि सेवांचे कालबद्ध रितीने वितरण होणे हा प्रत्येक नागरिकांचा हक्क आहे, नागरिकांची सनद प्रकाशित करणे अनिवार्य आहे, नागरिकांच्या सनदेचे अनुपालन न करणाऱ्यांच्या विरोधात तक्रार निवारण यंत्रणा, कामात हलगर्जीपणा दाखवणाऱ्या अधिकाऱ्यांवर दंडात्मक कारवाई आणि अर्जदाराला तेवढ्याच रकमेची नुकसान भरपाई, अशा अनेक प्रकारच्या तरतुदी या

झाल्याने ते विधेयक रद्द झाले. याबाबतच्या नव्या कायद्यासंबंधी विचार चालू असल्याचे समजते. दरम्यान, या संदर्भात एक योजना सुरू करण्याचा विचार असून तिच्या अंमलबजावणीतील अनुभवांचा

**इलेक्ट्रॉनिक्स व माहिती तंत्रज्ञान मंत्रालय आणि राष्ट्रीय इ-प्रशासन विभाग यांनी 'उमंग' हे ॲप विकसित केले आहे. देशभरातील सर्व भारतीय नागरिकांना, 'उमंग' एक समान व्यासपीठ पुरवते. यामध्ये केंद्र सरकारपासून ते स्थानिक सरकारी संस्था आणि इतर नागरिक केंद्रित सेवा, इ-सरकारी सेवा माध्यमातून लोकांना उपलब्ध होतात. केंद्र आणि राज्य सरकारांचे विविध विभाग, स्थानिक संस्था आणि खाजगी संस्थांकडून घेण्यात येणाऱ्या इतर उपयुक्त सेवा 'उमंग' या ॲपद्वारे पुरवल्या जातात.**

उपयोग सुधारित कायदा करताना उपयोगी ठरेल, असा विचार त्यामागे आहे.

### उमंग

इ-प्रशासनात मोबाइल फोनचे महत्त्व वाढत असल्याने सरकारने नुकतेच युनिफाईड मोबाइल

ॲप्लिकेशन फॉर न्यू-एज गव्हर्नन्स (याचीच इंग्रजी आद्याक्षरे घेऊन

'उमंग' हे नाव तयार केले) म्हणजेच 'उमंग' हे ॲप्लिकेशन सुरू केले. नव्या काळातील प्रशासनासाठी उपयोगी ठरेल असे हे मोबाइलवर वापरता येईल असे ॲप्लिकेशन आहे. इलेक्ट्रॉनिक्स व माहिती तंत्रज्ञान मंत्रालय आणि राष्ट्रीय इ-प्रशासन विभाग यांनी 'उमंग' हे ॲप विकसित केले आहे. देशभरातील सर्व भारतीय नागरिकांना, 'उमंग' एक समान व्यासपीठ पुरवते. यामध्ये केंद्र सरकारपासून ते स्थानिक सरकारी संस्था आणि इतर नागरिक केंद्रित सेवा, इ-सरकारी सेवा माध्यमातून लोकांना उपलब्ध होतात. केंद्र आणि राज्य सरकारांचे विविध विभाग, स्थानिक संस्था आणि खाजगी संस्थांकडून घेण्यात येणाऱ्या इतर उपयुक्त सेवा 'उमंग' या ॲपद्वारे पुरवल्या जातात.

यामध्ये एकसंध पद्धत वापरण्यात आली असून, नागरिकांना एकच अनुप्रयोग (ॲप्लिकेशन) वापरून बहुविध सरकारी सेवांचा लाभ घेता येतो. स्मार्टफोन, टॅब्लेट आणि डेस्कटॉप या सर्व माध्यमांद्वारे हे ॲप्लिकेशन वापरण्याची संधी उपलब्ध करून देण्यात आली आहे.

### माय जीओव्ही (My Gov)- एक सरकारी उपक्रम

माय जीओव्ही डॉट इन (My Gov.in) हा एक अनन्यसाधारण आणि महत्त्वाचा असा सरकारी उपक्रम आहे. पंतप्रधानांनी २०१४ मध्ये हा उपक्रम सुरू केला. सामान्य नागरिकांचा मोठ्या प्रमाणावर सहभाग, हे याचे



विधेयकात प्रस्तावित होत्या. मात्र, १५वी लोकसभा विसर्जित

महत्वाचे वैशिष्ट्य ठरले आहे. माहितीचा प्रसार करणे आणि जनमत अजमावणे, हा या व्यासपीठाचा एक अविभाज्य घटक बनला आहे. देशातील प्रशासन प्रक्रियेमध्ये नागरिकांना आवाज देण्याचे, त्यांचे मत नोंदवण्याचा अधिकार देण्याचे काम या संकेतस्थळाने केले आहे. देशाचे नागरिक या नात्याने ते या प्रक्रियेमध्ये सहभागी होऊ शकतात तसेच स्वतःचा कृतीशील सहभाग नोंदवून ते सरकारी उपक्रमांची अंमलबजावणीही करू शकतात. अंदाजे १०लाख ७८ हजार माय जीओव्ही संकेतस्थळाचा वापर करत आहेत यातील उपक्रमांत आपले योगदान देत आहेत,सहभाग नोंदवत आहेत. याशिवाय, ज्या सूचनांचा, मजकुराचा वापर कृतीशील कार्यक्रम ठरवताना उपयुक्त ठरेल अशा दर आठवड्याला सुमारे १०,००० पोस्ट या संकेतस्थळाकडे येतात.

### इतर नागरिककेंद्री सेवा

अनेक राज्य सरकारे नागरिकांच्या तक्रारी नोंदवून घेण्यासाठी ऑनलाइन व्यासपीठाचा वापर करत आहेत,ही खरेच आनंददायी बाब आहे.अशाच काही उपक्रमांपैकी उत्तर प्रदेशातील लोकवाणी या प्रकल्पाची दखल घेणे इथे महत्वाचे ठरते. या प्रकल्पामध्ये नागरिकांना किओस्क केंद्रांच्या सहाय्याने सहजपणे सरकारी कामकाजासंबंधी तक्रारी नोंदवता येतात आणि तक्रार नोंदवल्यापासून १५ दिवसांच्या आत तिचे निवारणही केले जाते.याचबरोबर

इ- प्रशासनाच्या सहाय्याने तक्रार निवारण करण्यासाठी, जनसुनावणी अथवा इ-संवाद पोर्टलही केवळ याच कारणासाठी निर्माण करण्यात आले आहे.आता लोकवाणीमध्ये येणाऱ्या सर्व तक्रारी या पोर्टलवर उपलब्ध होतात.

आंध्रप्रदेश सरकारनेही सरकार आणि नागरिक यांच्यात इ-दुवा निर्माण करण्यासाठी 'ए पी ऑन लाइन डॉट कॉम' 'aponline.com' या राज्य सरकारच्या अतिशय सर्वसमावेशक अशा ऑनलाइन पोर्टलची निर्मिती केली आहे.ही एकात्मिक तक्रार निवारण वाहिनी आहे.यामध्ये माहिती मिळाल्या मिळाल्या त्याच्यावर लगेचच प्रक्रिया केली जाऊन प्रतिसाद दिला जातो. आंध्रप्रदेशच्या तत्काळ प्रशासन उपक्रमाचा तो एक भाग आहे.या वाहिनीला 'लोक प्रथम'(पिपल फर्स्ट) किंवा 'डब्ल्यू डब्ल्यू डॉट मिकोसॅम डॉट एपी डॉट जीओव्ही डॉट इन' ('www.meekosam.ap.gov.in') असे म्हटले जाते.सप्टेंबर, २०१७मध्ये पिपल फर्स्ट हे मोबाइल ॲप सुरू करण्यात आले. केरळमध्ये ऑनलाइन तक्रारी नोंदवण्यासाठी इ-परिहरण हे ॲप सुरू करण्यात आले. त्याचप्रमाणे एसएमएस, व्हॉट्सॲप, इ-मेल द्वारेही तक्रारी नोंदवता येऊ लागल्या.

**सरकार ते नागरिक यांच्या व्यतिरिक्त इतर सार्वजनिक तक्रारींबाबत**

सार्वजनिक तक्रारी म्हटले की त्या केवळ सरकारी विभागांशीच संबंधित असतात असे नाही. नागरिकांना इतरही अनेक तक्रारी असू शकतात. उदाहरणार्थ- ते जेव्हा एखादी वस्तू खरेदी करतात किंवा एखादी सेवा वापरतात,तेव्हा त्याबाबतची तक्रार असल्यास ती बाब ग्राहक संरक्षणांतर्गत येते. सरकारच्या ग्राहक व्यवहार विभागाने 'एकात्मिक तक्रार निवारण यंत्रणा' हे पोर्टल सुरू केले आहे. ग्राहक असमाधानाच्या काही तक्रारी असतील तर त्या नोंदवण्यासाठी एखादे व्यासपीठ असावे या उद्देशाने या पोर्टलची निर्मिती करण्यात आली आहे. यामध्ये सहभागी असणाऱ्या ग्राहक,सरकारी संस्था,खाजगी संस्था,नियमन करणारे आणि कॉल सेंटर अशा सर्वांना एकच व्यासपीठ असावे,या हेतूने हे पोर्टल ग्राहक व्यवहार विभागातर्फे निर्माण करण्यात आले आहे.

### भविष्यातील दृष्टिकोन

सार्वजनिक सेवा आणि तक्रार निवारण याबाबतची भविष्यातील वाटचाल कशी असेल याचा विचार करायचा झाला तर त्यासाठी काही मूलभूत तत्वांची परिपूर्ती करणे आवश्यक आहे. लोकांना सेवा पुरवताना त्या चेहरा विरहित म्हणजे व्यवहार करताना प्रत्यक्ष व्यक्तीशी तो केला जाऊ नये.रोख पैशांमध्ये व्यवहार नसावा आणि कागद विरहित म्हणजे कागदपत्रांचा फाफटपसारा नको, अशा स्वरूपाच्या असणे आवश्यक आहे.म्हणजेच हे व्यवहार

डिजिटल व्हायला हवेत.त्यासाठी लागणारी डिजिटल जोडणी आणि डिजिटल ओळख सर्वांना पुरवणे आवश्यक आहे.आधारच्या सहाय्याने थेट लाभ हस्तांतरण योजनांसारख्या लाभ देणाऱ्या योजनांची उद्दिष्टपूर्ती करणे, अर्ज आणि कार्यपद्धतींमध्ये सोपेपणा आणणे आणि इ-व्यासपीठ पुरवणे,अशा बाबीही महत्त्वाच्या ठरतात.

सुशासन कसे असावे याबाबत सचिवांच्या एका गटाने एक अहवाल सादर केला.त्यामध्ये त्यांनी आपली काही निरीक्षणे नोंदवली आहेत. सेवा वितरण अधिकाऱ्यांमध्ये क्षमता बांधणीची गरज,ज्ञान अद्ययावत करणे,कार्यपद्धती सुव्यवस्थित करणे, योग्य देखरेख,सरकारी कर्मचाऱ्यांच्या मनोवृत्तीमध्ये बदल घडवून आणून अधिक पारदर्शक आणि जबाबदार,विश्वासाहर्ष प्रशासनासाठी त्यांची मनोभूमिका तयार करणे, आदिंचा त्यात समावेश आहे. सेवांचा अधिकार या कायद्यांतर्गत नागरिकांत त्यांच्या अधिकारांबाबत जागरूकता निर्माण होणे आवश्यक आहे. या कायद्यान्वये विनंती आणि अर्ज दाखल करण्यासाठी लागणाऱ्या प्रणाली आणि कार्यपद्धती साध्या-सोप्या आणि नाविन्यपूर्ण करणे तसेच इ-प्रशासनाद्वारे हे अर्ज-विनंत्या दाखल करण्याचे पर्यायी साधन उपलब्ध करून देणे, अशा सूचनाही सचिवांच्या गटाने केल्या आहेत. याशिवाय,नागरी समाज आणि प्रसारमाध्यमे यांचे विधायक सहकार्य मिळण्यासाठी त्यांना या प्रक्रियेत जोडून घेण्यासाठीची संस्थात्मक यंत्रणा उभारणे गरजेचे आहे.त्यांच्या

सहकार्यामुळे या नव्या प्रणालींबाबतचे पुनर्रअभियांत्रिकीकरण होऊन जागरूकता वाढीस लागल्यास आणि त्यांचा पाठिंबा मिळाल्यास अर्ज दाखल करण्याची ही प्रक्रिया विना-गैरसोयीची होईल, असे मतही या गटाने प्रदर्शित केले आहे.या सर्व सूचनांची दखल केंद्र आणि राज्य सरकारांनी प्राधान्याने घेणे आवश्यक आहे.

माहिती आणि संपर्क तंत्रज्ञानाचा स्वीकार केल्यामुळे सरकारमध्ये विविध पातळ्यांवर लक्षणीय प्रगती दिसून येत आहे. सरकारी कर्मचाऱ्यांच्या बायोमेट्रिक उपस्थितीपासूनच सुरुवात करूया.हे एक महत्त्वाचे उदाहरण ठरले आहे. त्याचप्रमाणे देशभरातील विविध योजनांच्या लाभार्थींच्या माहितीचे डिजिटायझेशन,तसेच त्याला आधार क्रमांक जोडणे,पॉईंट ऑफ सेल मशिनच्या सहाय्याने लाभार्थींची ओळख पटवणे आणि त्यांना अधिप्रमाणन देणे आणि शेवटी आधारशी जोडलेल्या बँक खात्यात निधी हस्तांतरित करणे.या सर्वच उदाहरणांवरून असे दिसून येईल की सरकारी सेवा लोकांना वितरीत करण्यात खूपच सुधारणा घडून आल्या आहेत

‘आधार’मुळे अनेक फायदे झाले आहेत.लाभार्थींच्या यादीतून नकली,बनावट,खोटया लोकांची नावे गाळून टाकण्यात आली आणि योजनांचा लाभ खऱ्या व्यक्तींना मिळू लागला.थेट लाभ हस्तांतरण योजने अंतर्गत (डीबीटी भारत डॉटजीओव्हीडॉटइन-हे संकेतस्थळ)

(dbtbharat.gov.in) स्वयंपाकाचा गॅस, अन्नधान्ये यासाठी या अगोदरच अनुदान मिळणे सुरु झाले आहे. त्याचप्रमाणे,२०१७मध्ये खतांच्या अनुदानासाठी एक वेगळ्या प्रकारचे लाभार्थी प्रतिमान (मॉडेल) राबवण्यात आले.

**इ-ताल वेब पोर्टल (e-Taal web portal)**

इ-प्रशासन प्रकल्पांमधील इलेक्ट्रॉनिक व्यवहारांचा प्रसार करण्यासाठी इ-ताल हे वेब पोर्टल सुरु करण्यात आले.केवळ २०१७ या एका कॅलेंडर वर्षात,या पोर्टलच्या मदतीने, ३५०० सेवांच्याद्वारे ३० अब्जपेक्षा जास्त व्यवहार करण्यात आले.या वर्षात दर दिवशी सुमारे ८२ दशलक्षपेक्षा जास्त व्यवहार झाले.हे प्रमाण २०१३मध्ये दर दिवशी केवळ ६.५ दशलक्ष इतके होते.पुढे दिलेल्या तक्ता क्रमाने ही माहिती देण्यात आली आहे.

इ-सेवा हा नागरिकांच्या संपर्कपद्धतीचा एक महत्त्वाचा भाग होऊ लागला आहे,हेच या वाढत्या आकडेवारीवरून स्पष्ट होते.

सध्याच्या काळात मोबाइल फोन,स्मार्ट फोन आणि व्हाॅट्सअॅप सारख्या ॲप्लीकेशनचा देशाच्या अगदी दुर्गम भागातही मोठया प्रमाणावर होत असलेला स्वीकार आणि वापर बघता,येत्या काही वर्षांतच, जिथे मानवी हस्तक्षेप करावा लागतो, अशी क्वचितच एखादी सेवा राहिल. तंत्रज्ञानाच्या प्रगतीचे हे भविष्यातील चित्र नक्कीच आशादायक आहे.

केंद्रीय सार्वजनिक तक्रार निवारण आणि देखरेख प्रणाली हा एक प्रमुख कार्यक्रम म्हणून लोकांपुढे आला आहे. केवळ केंद्र सरकारच नव्हे तर राज्य सरकारे आणि उप-राज्यपातळीवरही सार्वजनिक तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी हे एक महत्त्वाचे आणि मुख्य व्यासपीठ म्हणून उदयाला येण्याची क्षमता यामध्ये आहे. त्यामुळे या यंत्रणा या पोर्टलशी जोडल्या जाण्याची गरज आहे. ही प्रणाली सर्व प्रमुख प्रादेशिक भाषांमध्ये उपलब्ध होणे आवश्यक आहे.

येत्या १५ वर्षांच्या कालखंडाचा विचार करता भारतातील सरकारी

करणे, सामाजिक लाभ मिळवणे इत्यादी सेवा लोकांना ऑनलाइन मिळायला हव्यात. त्यासाठी प्रत्यक्ष कार्यालयात जाण्याची वेळ येऊ नये किंवा कोणत्याही सरकारी यंत्रणेशी प्रत्यक्ष व्यवहार करावा लागू नये, यासाठी प्रयत्न करणे आवश्यक आहे. देशातील २० राज्यांमध्ये सध्या सार्वजनिक वितरण कायदा लागू करण्यात आला आहे आणखी काही राज्यातही तो लागू करण्याची गरज आहे.

ग्राहक तक्रारींचा विचार करता त्यांचे निवारण करण्यासाठी माहिती तंत्रज्ञान साधने अधिक कार्यक्षम आणि पारदर्शक बनवण्याच्या

योजनेद्वारे देशातील ग्राहक मंचांचे संगणकीकरण आणि त्यांचे जाळे उभारणे (कॉन्फोनेट) गरजेचे आहे. त्यामुळे ग्राहक अधिकारांसंबंधीच्या माहितीचा ऑनलाइन प्रसार होऊन यासंबंधीच्या प्रकरणांचा जलदगतीने निपटारा होण्यास मदत होईल.

ही सर्व परिस्थिती लक्षात घेता, नवा भारत-२०२२ याबाबतची धोरणात्मक योजना बनवताना सार्वजनिक तक्रार निवारणासाठी इ-प्रशासन कार्यपद्धती वापरणे गरजेचे आहे. या पद्धतीमध्ये प्रगत, अद्ययावत आणि नाविन्यपूर्ण उपक्रमांचा समावेश असावा. त्याचबरोबर, त्यांचा जास्तीतजास्त उपयोग कसा केला जाईल याकडेही लक्ष देणे गरजेचे आहे.

थोडक्यात, इ-प्रशासनाबाबत लोकांच्यात जागरूकता निर्माण करून, त्याविषयीच्या माहितीचा प्रसार करून सार्वजनिक तक्रार निवारण पद्धत बळकट करून आणि नागरिकांच्या अधिकारांचे जतन करून जगापुढे भारताने एक आदर्श उदाहरण ठेवणे गरजेचे आहे. त्यामुळे राष्ट्राभूमीतील सलोखा, सौजन्य आणखी दृढ होण्यास मदत होणार आहे.

तक्ता क्रमांक १ : इ- ताल अंतर्गत केले गेलेले व्यवहार  
(आकडे दशलक्ष मध्ये)

वर्ष	एकूण व्यवहार	व्यवहार- प्रति दिन
२०१३	२,४१८	६.५
२०१४	३,५७७	९.६
२०१५	७,६०८	२०.७
२०१६	१०,८९८	२९.६
२०१७	३०,१९१	८२.५

स्रोत : इतालडॉटजीओव्हीडॉटइन

कामकाजात सुधारणा होऊन तेथील सेवांचा दर्जा जगातील इतर देशांशी बरोबरी करून सर्वोत्कृष्ट असे मानाचे स्थान मिळवेल, यासाठी प्रयत्न करणे आवश्यक आहे. सरकार ते नागरिक यांच्यातील सर्व सेवा ऑनलाइन होणे गरजेचे आहे. कोणताही परवाना (लायसन्स), परवानगी, प्रमाणपत्र मिळवणे, नोंदणी

दृष्टीने आपल्याला अजून बरीच वाटचाल करायची आहे. माहितीचा झपाट्याने होत असलेला प्रसार बघता नागरिक आता स्वतःच्या अधिकारांबाबत आणि संधीबाबत जागरूक होऊ लागले आहेत. अशा वेळी तक्रार निवारणासाठी 'जागो ग्राहक जागो'सारखे उपक्रम महत्त्वाचे ठरतात. कॉन्फोनेट या



डॉ. योगेश सुरी आणि श्री. देश गौरव सेखरी नीती आयोगाच्या प्रशासन आणि संशोधन विभागाचे सल्लागार आहेत. या लेखात व्यक्त करण्यात आलेली मते त्यांची वैयक्तिक आहेत.

email : yogesh.suri@gov.in

email: dg.sekhari@nic.in



## आरोग्य आणि वैद्यकीय क्षेत्रातील तक्रारी आणि गाऱ्हाणे

डॉ. संजीव कुमार



आरोग्याचा अधिकार आणि त्या अनुषंगाने बंधनकारक असलेली कर्तव्ये यांना वैधानिक अभिव्यक्तीत स्थान दिले नसल्याने याची अंमलबजावणी घाईची वाटू शकेल. तक्रारी आणि गाऱ्हाण्यांचे निवारण आरोग्य सेवा देणे आणि सेवेच्या दर्जाची गुणवत्ता राखणे यांचा एक महत्वाचा भाग आहे. खासगी आणि सार्वजनिक आरोग्य आणि वैद्यकीय क्षेत्राने या संदर्भात अनेक वर्षांपासून अनेक आव्हानांचा सामना केला असून अनेक वर्षांत आणि अलीकडील काही वर्षांत तर लोक आणि रुग्ण यांच्या तक्रार आणि गाऱ्हाणीच्या अधिक कार्यक्षम निवारणाची प्रक्रिया विकसित केली आहे.

सर्वोच्च न्यायालयाने आरोग्याचा अधिकार हा संविधानाच्या परिच्छेद २१ अनुसार असलेल्या जीवनाच्या अधिकाराचा अंतर्गत पैलू आहे यास मान्यता दिली असली तरीही याची अंमलबजावणी करणाऱ्या यंत्रणा वस्तुतः अस्तित्वात नसल्यात जमा आहेत. वास्तवात, आरोग्याचा अधिकार आणि त्या अनुषंगाने बंधनकारक असलेली कर्तव्ये यांना वैधानिक अभिव्यक्तीत स्थान दिले नसल्याने याची अंमलबजावणी घाईची वाटू शकेल. तक्रारी आणि गाऱ्हाण्यांचे निवारण आरोग्य सेवा देणे आणि सेवेच्या दर्जाची गुणवत्ता राखणे यांचा एक महत्वाचा भाग आहे. खासगी आणि सार्वजनिक आरोग्य आणि वैद्यकीय क्षेत्राने या संदर्भात अनेक वर्षांपासून अनेक आव्हानांचा सामना केला असून अनेक वर्षांत आणि अलीकडील काही वर्षांत तर लोक आणि रुग्ण यांच्या तक्रार आणि गाऱ्हाणीच्या अधिक कार्यक्षम निवारणाची प्रक्रिया विकसित केली आहे. दुर्दैवाने लोकांच्या तसेच रुग्णांच्या तक्रारी आणि गाऱ्हाणी घेऊन त्यावर त्वरित तोडगा शोधणारी एकच संस्था, धोरण

अथवा संघटना नाही. याशिवाय, तक्रारी आणि गाऱ्हाणी दाखल करून तिचा पाठपुरावा करण्यासाठी प्रक्रिया आणि कामकाज पद्धती सुटसुटीत नाही किंवा आवश्यक गती आणि समर्थनासह दाखल करून घेतली जात नाही.

राष्ट्रीय आरोग्य धोरण २०१७ च्या भाग १४.२ मध्ये क्लिनिकल आस्थापनांच्या नियमनाबाबत स्पष्ट उल्लेख नाही. काही थोड्या राज्यांनी क्लिनिकल आस्थापना कायदा २०१० लागू केला असल्याचे निरीक्षण त्यात नोंदवले आहे. इतर राज्यांनी हा कायदा मान्य करावा यासाठी त्यांचा पाठपुरावा केला जाईल. क्लिनिकल आस्थापनांची दर्जानुसार वर्गवारी करून आदर्श उपचार मार्गदर्शक तत्वांचा स्वीकार आणि चालना देणे हा प्रारंभ बिंदू ठरेल. क्लिनिकल आस्थापनांमध्ये रुग्णांच्या हक्कांचे संरक्षण (माहितीचा अधिकार, वैद्यकीय कागदपत्रे आणि अहवाल उपलब्ध करून देणे, माहितीपूर्ण संमती, सेकंड ओपिनिअन, गोपनीयता आणि खासगीपणाची जपणूक) हे प्रक्रियेतील प्रमुख आदर्श ठरवणे हे एक महत्वाचे पाऊल ठरेल. आरोग्य सेवांचा

दर्जा, सेवेसाठी आकारलेली किंमत, डॉक्टरांचा हलगर्जीपणा आणि अवैध प्रकार यासंदर्भात निर्माण झालेले वाद गाऱ्हाण्यांचा तातडीने निपटारा करण्यासाठी स्वतंत्र, सक्षम वैद्यकीय न्यायाधिकरण स्थापन करण्याची शिफारस धोरणात केली आहे. प्रयोगशाळा आणि इमेजिंग सेंटर, सहाय्यित पुनरुत्पादित तंत्र, गर्भाशय भाड्याने देणे, स्टेम पेशी बँकिंग, अवयव आणि पेशींचे प्रत्यारोपण आणि नॅनो औषधे यासारख्या विशेष सेवा यांसाठी प्रमाण नियामक चौकट तयार करणे योग्य ठरेल. पण याबाबत आज अवस्था अशी आहे की, प्रस्तावित रचना किंवा यंत्रणा अजूनही अस्तित्वात नाही.

क्लिनिकल आस्थापना कायदा (CEA) २०१० देशातल्या सर्व क्लिनिकल आस्थापनांची (सार्वजनिक आणि खासगी) नोंदणी आणि नियमनासाठी असलेला केंद्रीय कायदा आहे. त्यात या रुग्णालयांकडून देण्यात येणाऱ्या सुविधा आणि सेवांचा किमान दर्जा आणि रुग्णांकडून ते आकारता येऊ शकणारे शुल्क निर्धारित केले आहे. या प्रमाण गोष्टींचे पालन न केल्यास कायदानुसार दिलेला नोंदणी परवाना रद्द होऊ शकतो आणि कायद्यात सांगितलेला दंड आकारला जाऊ शकतो. परंतु हा कायदा CEA सर्व राज्यांनी स्वीकारलेला नाही. आणि हीच सर्वात जास्त कमजोरी आहे. याचा अर्थ देशभरात सर्व रुग्णालयांसाठी एकच एक किमान सरसकट प्रमाण नाही. तरीसुद्धा, जरी CEA कायदा सर्व राज्यांमध्ये लागू

असता तरीही त्यात आणि विविध वर्गवारीच्या रुग्णालयांसाठी संबंधित २५ नियमानुसार निर्धारित केलेला किमान प्रमाण दर्जामध्ये तक्रारींच्या निवारणासाठी तरतूद समाविष्ट नाही. एखाद्या रुग्णालयाला तात्पुरती किंवा कायमस्वरूपी नोंदणी कायद्यांतर्गत हवी असेल तर त्याला तक्रार निवारण विभाग ठेवण्याची पूर्व अट नाही. परवान्यासाठी अर्ज करतानाही याबाबत लेखी देण्याची किंवा तसे जाहीर करण्याची आवश्यकता नाही. यासंदर्भात कायदा सर्वात जवळ येतो

**क्लिनिकल आस्थापना कायदा (CEA) २०१० देशातल्या सर्व क्लिनिकल आस्थापनांची (सार्वजनिक आणि खासगी) नोंदणी आणि नियमनासाठी असलेला केंद्रीय कायदा आहे. त्यात या रुग्णालयांकडून देण्यात येणाऱ्या सुविधा आणि सेवांचा किमान दर्जा आणि रुग्णांकडून ते आकारता येऊ शकणारे शुल्क निर्धारित केले आहे. या प्रमाण गोष्टींचे पालन न केल्यास कायदानुसार दिलेला नोंदणी परवाना रद्द होऊ शकतो आणि कायद्यात सांगितलेला दंड आकारला जाऊ शकतो.**

ते म्हणजे फक्त विशिष्ट रुग्णालयांच्या वर्गवारीतल्या रुग्णालयांनी रुग्ण नागरिक सनद लावणे बंधनकारक आहे परंतु त्यातही तक्रार निवारण यंत्रणा तयार करण्याची गरज नाही. यावरून हेच दिसते की, देशातल्या

सर्व रुग्णालयांसाठी केवळ केंद्रीय नियामक चौकट असली तरीही त्यात व्यक्तिगत रुग्णांच्या हक्कांच्या अंमलबजावणी संदर्भात कसलीही तरतूद नाही.

नुकत्याच दुरुस्ती केलेल्या ग्राहक संरक्षण कायदा (१९८६) अनुसारही ग्राहक तक्रार दाखल करू शकतात. परंतु ग्राहक आणि सेवा या संज्ञेचा अर्थ लावण्यात भारतातील विविध न्यायालयांमध्ये मतभेद असल्याने हा कायदा सार्वजनिक आरोग्य आस्थापनांना लागू होतो की नाही यावर वाद आहेत. सीपीए कायद्यातील संज्ञेनुसार, ग्राहक म्हणजे जो माल किंवा सेवा विकत घेतो आणि सेवा याचा अर्थ विविध प्रकारच्या सेवा असून त्यात आरोग्य सेवेचा समावेश आहे. परंतु मोफत सेवा देणे त्यात समाविष्ट नाही. त्यामुळे सीपीएतून सार्वजनिक आरोग्य आस्थापनांना वगळण्यात आले आहे कारण या सेवा सहसा मोफत पुरवल्या जातात, असे वरवर दिसते. मात्र, या समजुतीला आव्हान देण्यात आले असून सर्वोच्च न्यायालयाने तसेच राष्ट्रीय ग्राहक तंटा निवारण आयोगाच्या काही निकालात त्याचा अर्थ स्पष्ट केला आहे.

आरोग्य आणि कुटुंब कल्याण मंत्रालयाने रुग्णालयांसाठी एक नियमावली तयार केली असून त्यात सार्वजनिक रुग्णालयांचे कामकाज व्यवस्थापन, प्रशासन, विविध विभाग आणि प्रभाग या क्षेत्रात सुरळीत चालावे यासाठी

त्यात तरतुदी केल्या आहेत तसेच नागरिकांची सनद समाविष्ट आहे. नियमावली ६१ अनुसार प्रत्येक सार्वजनिक रुग्णालयात तक्रार निवारण यंत्रणा उभारण्याचा विचार केला असून परिशिष्टात केंद्र सरकारी रुग्णालयांसाठी नागरिक सनद समाविष्ट केली आहे. या यंत्रणेनुसार प्रत्येक रुग्णालयात तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त करण्याची आवश्यकता नमूद केली असून तक्रार पेटी ठेवावी तसेच दाखल झालेल्या तक्रारींची नोंदणी करून त्याला नियमित प्रतिसाद दिला पाहिजे आणि त्या पाठोपाठ कृती केली पाहिजे. रुग्णालयाच्या प्रमुखांच्या नेतृत्वाखाली एक समिती तक्रारीवर देखरेख करण्यासाठी असली पाहिजे आणि त्यानंतर कृती केली पाहिजे आणि नागरिक सनद अंमलबजावणीवर देखरेख करण्यासाठी एक प्रधान अधिकारी नेमला पाहिजे, इतक्या गोष्टी अनिवार्य केल्या आहेत.

यासंदर्भात एका उपाययोजनेचा विचार करणे योग्य ठरेल. राष्ट्रीय आरोग्य मोहिमेने आपल्या राष्ट्रीय आरोग्य पोर्टलद्वारा मेरा अस्पताल नावाचे ॲप २०१७ मध्ये सुरु केले आहे. मेरा अस्पताल हे भारत सरकारच्या आरोग्य मंत्रालयाचा पुढाकार असून रुग्णांकडून अभिप्राय मागवण्यासाठी लघु संदेश सेवा (SMS), परदेशी रुग्णांसाठी आऊटबाऊंड डायलिंग आणि वेब पोर्टल अशा वापरकर्ता स्नेही विविध चॅनल्स उपलब्ध करून दिले आहेत.

मोबाईल ॲप आणि वेब पोर्टलवरून सात दिवसांत दाखल झालेल्या रुग्णालयाबाबत रुग्ण आपले मत सात विविध भाषांमध्ये सादर करू शकतो.

**सर्व सार्वजनिक रुग्णालयांमध्ये आरोग्य सेवा वितरणाचा दर्जा उंचावण्याच्या दृष्टीने योग्य निर्णय घेण्यासाठी My Hospital ची मदत होते आणि त्यामुळे रुग्णांचा अनुभव समृद्ध होतो. रुग्णही कार्यक्षम आणि योग्य ती आरोग्य काळजी प्राप्त करू शकतो. My Hospital अंतिमतः रुग्ण प्रणीत, प्रतिसादात्मक आणि जबाबदार आरोग्य सेवा पद्धती स्थापित करण्यास मदत करणार आहे.**

अगोदरच नोंदवलेला आपला अभिप्राय रुग्ण पुन्हा पाहु शकतो. गोळा केलेल्या अभिप्रायांचे विश्लेषण डॅशबोर्डच्या स्वरूपात रुग्णालये, जिल्हा, राज्य आणि केंद्र स्तरावर विविध भागधारकांना उपलब्ध करून दिले जाते.

सर्व सार्वजनिक रुग्णालयांमध्ये आरोग्य सेवा वितरणाचा दर्जा उंचावण्याच्या दृष्टीने योग्य निर्णय घेण्यासाठी My Hospital ची मदत होते आणि त्यामुळे रुग्णांचा अनुभव समृद्ध होतो. रुग्णही कार्यक्षम आणि योग्य ती आरोग्य काळजी प्राप्त करू शकतो. My Hospital अंतिमतः रुग्ण प्रणीत, प्रतिसादात्मक

आणि जबाबदार आरोग्य सेवा पद्धती स्थापित करण्यास मदत करणार आहे. या ॲपवर त्याच्या डॅशबोर्डवर एकूण अभिप्रायांची संख्या, रुग्णालये, समाधानी आणि असमाधानी रुग्ण यांची माहिती सादर केलेली असते आणि ही संख्या महत्वपूर्ण आहे. (सुमारे २५ टक्के) पण या माहितीचा उपयोग कसा करून घेतला जातो आणि त्याचे मोजमाप कसे केले जाते हे स्पष्ट नाही.

रुग्णालये आणि आरोग्य सेवा प्रदात्यासाठी राष्ट्रीय अधिस्वीकृती मंडळ (NABH) ही भारतीय दर्जा मंडळाच्या अंतर्गत आणखी एक यंत्रणा असून ती तक्रारी आणि अर्जांचा निपटारा करते. NABH हे भारतीय दर्जा मंडळाचे अंतर्गत घटक असून आरोग्य सेवा संघटनांसाठी अधिस्वीकृती कार्यक्रम स्थापित आणि राबवण्यासाठी तयार केले गेले आहे. ग्राहकांच्या तीव्र इच्छेच्या गरजा भागवण्यासाठी आणि आरोग्य उद्योगाच्या प्रगतीसाठी प्रमाण ठरवण्याकरता या मंडळाची रचना करण्यात आली आहे. उद्योग, ग्राहक, सरकार यासह सर्व भागधारकांचा पाठिंबा या मंडळाला असून आपल्या कारभारात ते संपूर्ण स्वायत्त आहे. तक्रारी आणि गाऱ्हाणी हाताळण्यासाठी मंडळाकडे निर्धारित पद्धती असली तरीही ज्या रुग्णालये आणि आरोग्य सेवा प्रदात्यांची मंडळाकडे नोंदणी किंवा अधिस्वीकृती कक्षेत आहे,

त्यांच्यासाठीच मंडळ काम करते.

इंडियन मेडिकल कौन्सिल ऑक्ट १९५६ अनुसार, मेडिकल कौन्सिल ऑफ इंडियाने आचारसंहिता नियम जारी केले असून २००२ (CoER) नोंदणीकृत वैद्यकीय व्यावसायिकांसाठी व्यावसायिक वर्तन, शिष्टाचार आणि नैतिकता याबाबत प्रमाण निश्चित केले आहे. योग्य त्या मेडिकल कौन्सिलकडे राज्याच्या किंवा एमसीआय कडे तक्रारीची नोंदणी करता येते. जर एखादा वैद्यकीय व्यावसायिक गैरवर्तन करताना आढळला तर संबंधित कौन्सिल त्यास योग्य वाटेल ती शिक्षा देऊ शकते किंवा त्या वैद्यकीय व्यावसायिकाचे नाव रजिस्टरमधून वगळण्याचा किंवा विशिष्ट कालावधीसाठी निर्देश देऊ शकते. निवारक म्हणून या हटवण्याच्या शिक्षेला व्यापक प्रसिद्धी देण्यात येते. संहितेचा भंग केल्याच्या प्रकारात इतर गोष्टींबरोबर रुग्णाकडे दुर्लक्ष करणे, रुग्णाच्या हितांना प्राधान्य न देणे, लिंग निश्चितीच्या चाचण्या करणे यांचा समावेश आहे.

इंडियन मेडिकल असोसिएशन (IMA) ही आधुनिक शास्त्रीय वैद्यकीय पध्दतीच्या डॉक्टरांची एकमेव प्रातिनिधिक राष्ट्रीय स्वयंसेवी संघटना आहे जी डॉक्टरांच्या हिताकडे आणि त्यांच्या कल्याणाकडे व्यापक अर्थाने लक्ष देते. IMA ची स्वतःची मध्यस्थी आणि तक्रार शाखा आहे जिच्याकडे तक्रारी येत

असतात आणि महिन्यातून एकदा बैठक भरून त्यात दाखल झालेल्या तक्रारी घेण्यात येऊन राज्याच्या मुख्यालयाच्या माध्यमातून निवारण केले जाते. IMA मुख्यालय मध्यस्थी आणि तक्रार निवारण शाखेकडे १६२ तक्रारी आल्या आणि

इंडियन मेडिकल असोसिएशन (IMA) ही आधुनिक शास्त्रीय वैद्यकीय पध्दतीच्या डॉक्टरांची एकमेव प्रातिनिधिक राष्ट्रीय स्वयंसेवी संघटना आहे जी डॉक्टरांच्या हिताकडे आणि त्यांच्या कल्याणाकडे व्यापक अर्थाने लक्ष देते. IMA ची स्वतःची मध्यस्थी आणि तक्रार शाखा आहे जिच्याकडे तक्रारी येत असतात आणि महिन्यातून एकदा बैठक भरून त्यात दाखल झालेल्या तक्रारी घेण्यात येऊन राज्याच्या मुख्यालयाच्या माध्यमातून निवारण केले जाते.

त्यापैकी ८८ तक्रारी राज्य/स्थानिक शाखांकडे पाठवण्यात आल्या तर मुख्यालयात ५५ तक्रारींचे निवारण करण्यात आले आणि एकूण प्रलंबित तक्रारींची संख्या १९ उरली आहे. राष्ट्रीय ग्राहक हेल्प लाईनकडेही संपर्क साधता येतो आणि वैद्यकीय दुर्लक्षासाठी तक्रार दाखल करता येते. वैद्यकीय व्यवसाय हा उदात्त व्यवसाय असून डॉक्टरने संयुक्तिक प्रमाणातील कौशल्य आणि ज्ञान वापरले पाहिजे आणि संयुक्तिक

प्रमाणात काळजी घेतलीच पाहिजे, असे त्यांचे निरीक्षण आहे. प्रत्येक प्रकरणाच्या विशिष्ट परिस्थितीत अतिशय जास्त किंवा अतिशय कमी काळजी आणि सक्षमता नको, हेच कायद्याला हवे आहे.

दिल्ली आणि गुरगावमधील खासगी रुग्णालयांत तसेच देशातील विविध सार्वजनिक आरोग्य सेवा रुग्णालयांत अलीकडे घडलेल्या काही गाजलेल्या प्रकरणावरून स्पष्ट आणि वास्तविक तत्परतेने तक्रारी आणि गाऱ्हाणी दूर करणारी यंत्रणा तयार करण्याची तातडीची गरज आहे जी रुग्ण आणि लोकस्नेही असेल तसेच ती सहज उपलब्ध आणि दर्जेदार असेल. सर्व सार्वजनिक आणि खासगी रुग्णालयांत परिणामकारक अंमल बजावणी करणाऱ्या यंत्रणेचा अभाव दुर्दैवी आहे. २०१७ मध्ये जाहीर झालेल्या राष्ट्रीय आरोग्य धोरणात वचन दिल्याप्रमाणे नियामक प्राधिकरण स्थापन करण्याच्या दिशेने अजून बराच पल्ला गाठायचा आहे.



लेखक संज्ञापन आणि माध्यम क्षेत्रातील तज्ञ असून मागील २६ वर्षांपासून या क्षेत्रात कार्यरत आहेत. त्यांनी देश विदेशातील अनेक नामांकित स्वयंसेवी संस्था तसेच देशातील अनेक राज्य सरकारे तसेच केंद्र सरकारच्या मंत्रालयांसाठी काम केले आहे.

email: sanjeevbcc@gmail.com

## आरोग्ययंत्रणेसाठी नाविन्यपूर्ण अर्थपुरवठ्याच्या कल्पना

कविता सिंग



भारतासारख्या वेगाने विकसित होणाऱ्या अर्थव्यवस्था असलेल्या देशांना हे ध्येय साधण्यासाठी मिळणारी बाह्य मदत लक्षणीयरित्या कमी होत आहे. त्याबरोबरच अशा देशांची करातून मिळणारा महसूल वाढवण्याची क्षमता मर्यादित असल्यामुळे त्यांना आरोग्य विषयक प्रश्न सोडविण्यासाठीचा दरडोई खर्च वाढविणे शक्य होत नाही.

**स**र्वसामान्य नागरिकांच्या आरोग्य विषयक जाणीवेत सुधारणा आणि निरोगी नागरिकांची संख्या वाढविणे हे कोणत्याही देशाच्या विकास मार्गातील प्रमुख ध्येय असते. भारतासारख्या वेगाने विकसित होणाऱ्या अर्थव्यवस्था असलेल्या देशांना हे ध्येय साधण्यासाठी मिळणारी बाह्य मदत लक्षणीयरित्या कमी होत आहे. त्याबरोबरच अशा देशांची करातून मिळणारा महसूल वाढवण्याची क्षमता मर्यादित असल्यामुळे त्यांना आरोग्य विषयक प्रश्न सोडविण्यासाठीचा दरडोई खर्च वाढविणे शक्य होत नाही.

भारतात, आरोग्याच्या क्षेत्रासाठी अधिक प्राधान्यक्रमाने निधी उपलब्ध करून दिला, तर निधीच्या स्रोतांच्या बाबतीत आधीच अडचणींना तोंड देणाऱ्या इतर सामाजिक विभागांच्या अर्थपुरवठ्यात काटछाट होण्याचा धोका आहे. सहस्रकातले विकास ध्येय (एमडीजी) गाठण्याचा अपूर्ण ध्यास पूर्ण करण्यासाठी आणि शाश्वत विकास ध्येय (एसडीजी), गाठण्याच्या दृष्टीने मार्ग

आखण्यासाठी विकसनशील देशांना पाठिंबा देण्यासाठी आरोग्य क्षेत्राला जास्त निधी उपलब्ध करून देण्याच्या नाविन्यपूर्ण कल्पना राबवणे आणि आरोग्य क्षेत्रात गुंतवलेल्या पैशांचा उपयोग करून जास्तीत जास्त उत्तम आरोग्यसेवा प्राप्त करून घेणे, यासाठीची शक्ती आणि कार्यक्षमता वाढविणे हे उत्तम पर्याय आहेत. घरोघरी सुरक्षित पिण्याच्या पाण्याची वाढती उपलब्धता, आरोग्य शिक्षणात सुधारणा आणि गरीबी दूर करण्याच्या दिशेने एकंदर एमडीजीसाठी लक्षणीय प्रगती झालेली दिसते आहे. आरोग्यविषयक उद्देश्य पूर्ण करून लक्ष्य साधण्याच्या दिशेनेही समाधानकारक सुधारणा दिसते आहे. जागतिक पातळीवर एचआयव्ही, टीबी आणि मलेरिया यांच्या प्रसाराला आळा घालण्यासाठी मोठ्या प्रमाणावर मोहिमा हाती घेतल्या गेल्या. सन १९९० नंतर माता मृत्यू आणि बालमृत्युचे प्रमाण अनुक्रमे ४४ टक्के आणि ५३ टक्के कमी झाले. भारताचा विचार करायचा झाला, तर १९९० मधे दर १००० बाळांच्या जन्मानंतर

८८ अर्भकांचा मृत्यु झाला होता, तर २०१५ मध्ये हेच प्रमाण दर हजारी ३५ अर्भकांच्या मृत्यु इतके खाली आणण्यात यश आले आहे. माता मृत्यूच्या बाबतीत दर एक लाख नवमातांमागे १९९० मध्ये ५५६ मातांचा बाळंतपणात मृत्यू झाला, तर २०१५ मध्ये माता मृत्यूचा दर, एक लाख नवमातांमध्ये १६७ माता मृत्यू इतका झाला. मात्र नवजात अर्भकांच्या मृत्यूचे प्रमाण १९९०च्या २/३ ने घटवण्याचे आणि माता मृत्यूचे प्रमाण ३/४ ने घटवण्याचे लक्ष्य अजून साध्य करता आलेले नाही.

एमडीजीच्या काळात आरोग्य यंत्रणेने गाठलेली ध्येये, एमडीजीची अपूर्ण ध्येये साध्य करण्यासाठी आर्थिक मदतीच्या नवनवीन स्रोतांची निर्मिती आणि शाश्वत विकासाचे लक्ष्य गाठण्यासाठी त्यांचा होणारा उपयोग, याबाबत या लेखात विचार विमर्श केला आहे. सध्या भारत देश, विविध रोगांच्या प्रसारविषयक, लोकसंख्या वाढीच्या प्रश्नाबाबत आणि पोषणयुक्त आहारांच्या संकल्पनेविषयीच्या स्थित्यंतरातून जात आहे.

खाजगी आणि सरकारी अशा दोन्ही क्षेत्रांचा विचार करता देशात आरोग्याच्या जागरूकतेबाबतचा दरडोई खर्च २०१४ मध्ये देशाच्या स्थूल राष्ट्रीय उत्पादनाच्या ४.७ टक्के इतका होता. म्हणजे साधारणपणे दरडोई ७५ अमेरिकी

डॉलर्स इतका खर्च आरोग्यविषयक बाबींसाठी केला जातो आणि यापैकी ३/४ खर्च खाजगी क्षेत्रातला आहे हे लक्षात घ्यायला हवे. २०१४-१५ या वर्षीच्या राष्ट्रीय आरोग्यविषयक नोंद संस्थेच्या अहवालानुसार भारतात केंद्र सरकार आणि राज्य सरकार मिळून एकूण सरकारी खर्चाच्या (टीजीई) ३.८ टक्के इतका खर्च सरकार आरोग्याशी संबंधित समस्यांवर उपाययोजना किंवा नव्या योजना राबवण्यासाठी करते. भारताची संघराज्यात्मक रचना लक्षात घेता एकूण देशाच्या आरोग्यविषयक खर्चाच्या ६६ टक्के वाटा राज्य सरकारांचा आहे. येत्या २०२४-२५ या वर्षापर्यंत आरोग्यविषयक खर्च देशाच्या स्थूल राष्ट्रीय उत्पादनाच्या २.५ टक्के वाढवण्याचे आश्वासन राष्ट्रीय आरोग्य धोरण २०१७ द्वारे देण्यात आले आहे.

### ‘सहस्रकातले विकास ध्येय गाठण्यासाठीच्या कार्यातली सफलता आणि मर्यादा’

सप्टेंबर २००० मध्ये झालेल्या संयुक्त राष्ट्रांच्या महाअधिवेशनात सर्व देशांच्या वैश्विक सहभागाची आणि २०१५ पर्यंत पूर्ण करायच्या आठ स्वयंघोषित विकास ध्येयांची पूर्तता करण्यासाठी मदत करणाऱ्या विकास सहभागीदारांची घोषणा केली गेली. एमडीजी ने खालील आठ ध्येयांसाठी काम करण्याची घोषणा केली आहे.

- अ) आत्यंतिक भूक, उपासमार आणि गरीबी दूर करणे
- ब) सार्वत्रिक पातळीवर समाज प्राथमिक शिक्षणाची सोय करणे
- क) महिला सबलीकरण आणि लिंगभेद विरहित समाज बांधणीसाठी प्रोत्साहन देणे
- ड) बालमृत्यू कमी करणे
- इ) नवमातांचे आरोग्य सुधारणे
- फ) एचआयव्ही / एडस, मलेरिया आणि इतर रोगांशी मुकाबला करणे
- ग) पर्यावरण रक्षणाची शाश्वती देणे आणि
- ह) विकास साधण्यासाठी जागतिक पातळीवर भागीदारीला प्रोत्साहन देणे

या आठ बाबींपैकी तीन बाबी आरोग्याचा मुद्दा केंद्रस्थानी धरून ठरवलेल्या आहेत, तर इतर बाबींमध्ये आरोग्य हा इतर मुद्यांसोबतचा एक महत्त्वाचा मुद्दा आहे. भारतात आरोग्य हा विषय केवळ केंद्राचे आरोग्य आणि कुटुंब कल्याण मंत्रालय आणि राज्य तसेच स्थानिक स्वराज्य संस्थांच्याच अखत्यारीतला नाही. त्याबरोबरच पाणी आणि स्वच्छता विभाग, महिला आणि बालविकास विभाग, समाज कल्याण, आदिवासींशी संबंधित व्यवहार विभाग, शहरी विकास, कृषी, उद्योग, पर्यावरण, ग्रामीण विकास आणि दळणवळण या इतर

विभागांशी देखिल 'आरोग्य' या विषयाचा संबंध येतो म्हणून या विषयाबाबतचे निर्णय आणि निष्कर्ष फक्त आरोग्य विभागाशी संबंधित अशा मर्यादित ठेवता येत नाहीत.

वर उल्लेख केलेल्या इतर विभागाचा देखिल 'आरोग्य' या विभागावर कमी जास्त परिणाम दिसून येतो. भारतातल्या नागरिकांचे आरोग्य सुधारण्यासाठी जो निधी लागतो त्याचे स्रोत वाढवण्यासाठी विविध गोष्टींना लागणारे कर आणि सरकार देत असलेली विविध प्रकारची अनुदाने यांचाही आढावा घेणे गरजेचे आहे, कारण हे कर आणि अनुदाने संसर्गजन्य आणि असंसर्गजन्य रोगांवर नियंत्रण ठेवण्यासाठी प्रतिबंधात्मक भूमिका बजावतात. उदाहरणार्थ : आरोग्याला अपायकारक असणाऱ्या वस्तूंना हानीकारक म्हणून जाहीर करायला पाहिजे. त्याचप्रमाणे त्या वस्तूंवर मोठ्या प्रमाणात कर लावायला हवेत. या करातून गोळा होणारा महसूल आरोग्यविषयक प्रतिबंधात्मक उपाययोजना करण्यासाठी तसेच जनजागृती करण्यासाठी वापरला जायला हवा. ज्या वस्तूंचा वापर उत्तम आरोग्यासाठी आवश्यक आहे. त्या मनुष्याला फायदेकारक आहेत त्यांना मोठ्या प्रमाणावर अनुदान द्यायला पाहिजे. भारतात २०१७-१८च्या अर्थसंकल्पात म्हटल्यानुसार जनतेच्या आरोग्यावर प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्ष परिणाम करणाऱ्या अन्न धान्ये, खते आणि

पेट्रोलियम पदार्थांसाठी, सरकारच्या एकूण खर्चाच्या १० टक्के निधी वेगळा काढून ठेवण्यात आला आहे. बाराव्या पंचवार्षिक योजनेत (आर्थिक वर्ष २०१२-१३ ते २०१६-१७) वर्षाला २,४२,१५२ कोटी रुपये आरोग्यविषयक प्रश्नांसाठी देण्यात आले. जे केंद्र, राज्य तसेच स्थानिक स्वराज्य संस्थांच्या आरोग्यासाठीच्या अंदाजपत्रकापेक्षा

**तंबाखू, दारू आणि आरोग्याला हानिकारक अशा इतर अन्नपदार्थांवर लावलेल्या करांतून जमा होणारा महसूल देशाच्या अर्थव्यवस्थेत महत्त्वाची भूमिका बजावतात. तंबाखू सेवन, अति मद्यपान, जास्त मिठाच्या वापरामुळे होणारा उच्च रक्तदाब, लठ्ठपणा, साखरेद्वारे गोडवा आणलेली, शरीराला अपायकारक ठरणारी पेये आणि शारीरिक हालचालींचा आळस हे सगळे धोकादायक घटक आणि असंसर्गजन्य रोगांमुळे देशातले ६२ टक्के मृत्यू होतात.**

१.७४ पटीने जास्त आहे. म्हणूनच विविध गोष्टींना दिले जाणारे अनुदान ठराविक कालावधीने तपासायला हवे. अनुदानाच्या पद्धतींचा आढावा घेणे आवश्यक आहे.

आरोग्याला अपायकारक वस्तूंवरचे कर वाढवल्यामुळे जनता निरोगी व्हायला मदत होईलच शिवाय आरोग्यविषयक कार्य

करायला आर्थिक मदतही उपलब्ध होईल. भारतातल्या नागरिकांचा विचार केला, तर दारू, दारुयुक्त पेये, तंबाखू आणि तंबाखूजन्य पदार्थ, मीठ आणि साखर यांच्यावर अतिरिक्त कर लावला, तर त्यामुळे जास्तीचा महसूल गोळा होईलच शिवाय या पदार्थांच्या अतिसेवनामुळे होणारे अनेक संसर्गजन्य तसेच असंसर्गजन्य रोग टाळता येतील. कारण ह्या गोष्टी महाग झाल्याने अनेक लोक त्यांची खरेदी आणि वापर कमी प्रमाणात करतील. आजारांचे प्रमाण कमी झाल्यामुळे आरोग्य यंत्रणेवर येणारा ताण कमी व्हायला मदत होईल. सध्याच्या काळात संसर्गजन्य आणि इतर रोगांमुळे होणाऱ्या मृत्यूंचे प्रमाण ६५ टक्के आहे. कर वाढीमुळे निर्माण झालेल्या वित्तीय तुटीचा परिणाम निम्न आणि मध्यमवर्गीय समाजातल्या सामाजिक-आर्थिक आणि सांस्कृतिक घटकांवर परिणाम करतील. तंबाखू आणि तंबाखूजन्य पदार्थांवर लावलेल्या करांतून जमा होणारा निधी कर्करोग आणि हृदयरोगांच्या रुग्णांसाठी वेगळा काढून ठेवता येईल. त्याचबरोबर तंबाखूची लागवड करणाऱ्या शेतकऱ्यांचे मन वळवून त्यांना उत्तम उत्पादन आणि शाश्वत आर्थिक फायदा करून देणाऱ्या पिकांची लागवड करण्यासाठी प्रोत्साहन मिळावे, यासाठीही या निधीतून काही प्रयत्न करता येतील.

त्याच प्रकारे दारू आणि दारुयुक्त

पेयांवर लावलेल्या करातून देखिल आरोग्याच्या समस्यांवर उपाययोजना करता येतील. तंबाखू, दारू आणि आरोग्याला हानिकारक अशा इतर अन्नपदार्थांवर लावलेल्या करांतून जमा होणारा महसूल देशाच्या अर्थव्यवस्थेत महत्त्वाची भूमिका बजावतात. तंबाखू सेवन, अति मद्यपान, जास्त मिठाच्या वापरामुळे होणारा उच्च रक्तदाब, लठ्ठपणा, साखरेद्वारे गोडवा आणलेली, शरीराला अपायकारक ठरणारी पेये आणि शारीरिक हालचालींचा आळस हे सगळे धोकादायक घटक आणि असंसर्गजन्य रोगांमुळे देशातले ६२ टक्के मृत्यू होतात.

साखर, डिझेल, केरोसीन आणि कोळसा यासारख्या पदार्थांना दिल्या जाणाऱ्या अनुदानांचे पुनरावलोकन व्हायला हवे आणि नव्या रचनेमुळे बचत झालेला निधी पोषणमूल्ययुक्त आहाराचा पुरवठा आणि स्वच्छ, पुनर्नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतांच्या संशोधनासाठी उपयोगात आणता येईल. डिझेल, केरोसीन आणि स्वयंपाकासाठी लागणाऱ्या कोळशावर अनुदान देण्याऐवजी द्रवरूप पेट्रोलियम गॅसवर सरकारने अनुदान देणे गरजेचे आहे. फळे, दुग्धजन्य उत्पादने, तसेच प्रथिनजन्य उत्पादने वापरण्यासाठी जनतेला प्रोत्साहन देणे आणि निरोगी जीवन पद्धतीचा पुरस्कार करण्यासाठी सर्वसामान्य जनतेला आवाहन करणे हे उपक्रम सरकारने हाती घ्यायला हवे.

महसूल उत्पादनाच्या दृष्टीने सरकारने याआधीच तंबाखू आणि तंबाखूजन्य पदार्थ, मद्यार्क आणि मद्ययुक्त पेये, आरोग्याला हानिकारक अन्न पदार्थ तसेच शर्करायुक्त शीतपेये या पदार्थांवर कर लावलेले आहेत. पण ते मोठ्या प्रमाणात वाढवायला हवेत, जेणेकरून या सर्व गोष्टी खरेदी करणे ग्राहकांच्या आवाक्याबाहेरचे असेल. कररचनेच्या बदलत्या युगात या कराला खरे तर सिन टॅक्स म्हणजे 'पापाचरण कर' असेच नाव द्यायला हवे. निरोगी जीवनपद्धती आचरण्याच्या दृष्टीने हे आवश्यक आहे. निरोगी जीवनपद्धती कशासाठी तर ती प्रतिबंधात्मक भूमिका निभावून जनतेत रोगांचे प्रमाण कमी करेल, असंसर्गजन्य रोगांचे प्रमाण कमी करेल, मानवी संसाधनांना अधू होण्यापासून वाचवेल. यासाठी सध्याचा काळ अत्यंत योग्य आणि अचूक आहे. कारण सध्या भारताकडे वाढत्या लोकसंख्येचा प्रश्न आ वासून उभा आहे. या लोकसंख्येला निरोगी जीवनपद्धतीची सवय अंगवळणी पडली तर वाढती लोकसंख्या ही देशासाठीची डोकेदुखी न ठरता एकप्रकारे लाभकारकच ठरेल. नैतिकदृष्ट्या विचार करता विकास कार्यासाठी कर्करोग रुग्णालये बांधण्यासाठी तसेच रोगनिवारण आणि पुनर्वसन केंद्रांच्या निर्माणासाठीचा निधी तंबाखू आणि मद्यार्कावरच्या कराच्या महसूलातून मिळविणे ही क्रूरता आहे.

धोरणात्मक दृष्ट्या विचार करता करांमधे किरकोळ वाढ केली, तर त्यातून फार परिणाम साधता येणार नाही म्हणून करांमधे करावी लागणारी वाढ भरीव असायला हवी. यामुळे जनतेच्या खाण्यापिण्याच्या सवयींमधे योग्य बदल होतील आणि त्यांच्या आयुष्यातून वाईट सवयी कायमच्या हद्दपार होतील. भारतासारख्या देशात महागाई मोठ्या वेगाने वाढत आहे. म्हणून करातल्या वाढीचा योग्य परिणाम साधण्यासाठी महागाई दराचा नीट विचार करूनच त्याप्रमाणे करवाढ करायला हवी. केंद्र आणि राज्य सरकारी पातळीवर जर नियमांचे कठोर पालन केले गेले, तरच करवाढ योजनेतून चांगले फायदे मिळतील. मोठ्या प्रमाणावर करवसुलीमुळे बेकायदेशीर गोष्टींचा मोह होऊन तस्करी आणि बनावट गोष्टींच्या व्यवहारांचा पद्धतशीर प्रसार होऊ नये म्हणून देखिल नियमांचे कठोर पालन आवश्यक आहे. करवाढ केल्यानंतर त्यांची अंमलबजावणी आणि सक्तवसुली यांचे परिणामकारक परिक्षण आणि योग्य परस्पर समन्वय साधणे अत्यंत आवश्यक आहे. करवाढ योजनेचे इच्छित परिणाम जोवर दिसत नाहीत आणि ज्यांच्यावर वाढीव कर लावले आहेत अशा वस्तुंचा अवैध व्यापार आणि वाहतूक जोवर थांबत नाही, तोवर या योजनेवर बारीक लक्ष ठेवून त्याची कठोरपणे अंमलबजावणी करायला हवी. तंबाखू, मद्यार्क, मीठ, साखर



अनु क्र.	उत्पादन	धोका	परिणाम	आरोग्ययंत्रणेवर ताण देणारे घटक	प्रतिबंधात्मक उपाययोजना
१)	तंबाखू	धूम्रपान चघळणे	कर्करोग हृदयविकार	उपचारात्मक दुःखशामक पुनर्वसनात्मक	मोठ्या प्रमाणावर कर बसविणे
२)	अतिरेकी मद्यपान	दारु पिऊन गाडी चालविणे असुरक्षित लैंगिक संबंध शिबीगाळ मारहाण	रस्ते अपघात कर्करोग यकृताचे आजार असुरक्षित लैंगिक संबंधामुळे पसरणारे आजार	उपचारात्मक	मोठ्या प्रमाणावर कर बसविणे
३)	मीठ	उच्च रक्तदाब	हृदयविकाराचा झटका	उपचारात्मक	मोठ्या प्रमाणावर कर बसविणे
४)	शर्करामिश्रीत पेये	लठ्ठपणा	कर्करोग हृदयविकार मधुमेह	उपचारात्मक वेदनाशामक पुनर्वसनात्मक	मोठ्या प्रमाणावर कर बसविणे
५)	धान्ये	लठ्ठपणा	मधुमेह	उपचारात्मक वेदनाशामक	मोठ्या प्रमाणावर कर बसविणे
६)	चरबीयुक्त पदार्थ	लठ्ठपणा	मधुमेह हृदयविकार	उपचारात्मक वेदनाशामक	मोठ्या प्रमाणावर कर बसविणे
७)	डिझेल	वायू प्रदूषण	श्वसन संस्थेचे विकार	उपचारात्मक	मोठ्या प्रमाणावर कर बसविणे
८)	कंडोम	असुरक्षित लैंगिक संबंध नको असलेली गर्भधारणा	लैंगिक संबंधातून पसरणारे आजार	प्राथमिक, दुय्यम आणि तिसऱ्या पायरीवर घ्यायची काळजी	अनुदान
९)	विविध रोगांवरच्या लसी	गोवर, कांजिण्या यासारखे लसीकरणामुळे रोखता येणारे रोग	संसर्गजन्य रोगांचा प्रसार	प्राथमिक, दुय्यम आणि तिसऱ्या पायरीवर घ्यायची काळजी	अनुदान
१०)	संसर्गजन्य आजारांवरच्या उपाययोजनेसाठीची अत्यावश्यक औषधे	उपचारांचा अभाव	एड्स, क्षयरोग, मलेरिया, सूक्ष्मजीवांमुळे होणारा जंतुसंसर्ग	प्राथमिक, दुसऱ्या आणि तिसऱ्या पायरीवर घ्यायची काळजी	अनुदान
११)	क्षयरोगाचे कमीत कमी वेळेत निदान	योग्य निदानाचा अभाव	निदान न झाल्यामुळे लपून राहिलेला क्षयरोग	प्राथमिक, दुसऱ्या आणि तिसऱ्या पायरीवर घ्यायची काळजी	अनुदान
१२)	केरोसीन आणि जीवाश्म इंधनाला पर्याय म्हणून द्रवरूप पेट्रोलियम इंधन	वायू प्रदूषण	क्षयरोग, श्वसनसंस्थेचे विकार	प्राथमिक, दुसऱ्या आणि तिसऱ्या पायरीवर घ्यायची काळजी	अनुदान

तसेच इतर हानिकारक उत्पादनांवर लावलेल्या वाढीव कराचे समर्थन करायला हवे, त्यासाठी सरकारला पाठिंबा द्यायला हवा. करांमधली ही प्रस्तावित वाढ न्याय्य आहे. कारण त्यामुळे या उत्पादनांच्या वापरातून होणाऱ्या आरोग्याच्या हानीपासून समाजाचे रक्षण होईलच. त्याचप्रमाणे सरकारचा महसूल देखिल वाढेल. आरोग्याला अपायकारक ठरणाऱ्या या उत्पादनांचा वापर किंवा दुरुपयोग केल्याने होणाऱ्या दुष्परिणामांवर उपाययोजना करता येईल. इतक्या प्रमाणात त्यांच्यावर कर वाढवायला हवेत. यासाठीच्या नव्या कररचनेचा आराखडा तयार करताना ज्या उत्पादनांच्या वापरामुळे लठ्ठपणा वाढीस लागतो आणि त्यानंतर मधुमेह तसेच हृदयाशी संबंधित विविध समस्या निर्माण होण्याची शक्यता असते. अशा सर्वच उत्पादनांचा साकल्याने विचार व्हायला हवा. तंबाखू, मद्यार्क तसेच आरोग्याला अपायकारक खाद्यपदार्थ आणि पेयांच्या वाढीव किंमतीला युवा आणि प्रौढ वर्गाने योग्य प्रतिसाद द्यायला हवा.

वाढीव करांच्या स्रोतातून मिळालेल्या जास्तीच्या निधीपैकी काही भाग, निकोप आरोग्याशी संबंधित गोष्टींना प्रोत्साहन आणि इतर प्रतिबंधात्मक उपाय, पाणी तसेच हवेच्या शुद्धतेचा दर्जा उंचावणे, पोषक आहार आणि मधुमेह, हृदयरोग, कर्करोग तसेच श्वसनसंस्थेतल्या अडथळ्यांशी

संबंधित रोगांवर उपचार आणि प्रतिबंधात्मक उपाययोजनांसाठी वापरायला पाहिजे.

कर वाढण्याबरोबरच, उत्पन्न वाढीचा दुसरा स्रोत म्हणून अनुदानाकडे बघायला हवे. अनुदानाची पद्धतही वाढत्या अर्थव्यवस्थेवर दबाव आणते म्हणून अनुदानांचा आढावा घेऊन त्यात काही बदल करता आले,

भारतात डाळीचे उत्पादन आणि वापर स्थिर मर्यादित राहिला आहे. याउलट, तांदूळ, गव्हासारखी धान्ये आणि साखर या पदार्थांचे उत्पादन आणि वापर दोन्ही वाढतच जात आहे. भारतात राष्ट्रीय अन्न सुरक्षा कायदा २०१३ नुसार धान्यांच्या अनुदानावर सरकारने दरवर्षी २५ अब्ज रुपये खर्च करावा, अशी अपेक्षा आहे. मात्र हेच अनुदान धान्यापेक्षा कितीतरी जास्त प्रमाणात पोषक अशा डाळी, फळे, भाजीपाला आणि दूध यांसारख्या पदार्थांना दिले, तर त्याचे सामान्य जनतेच्या आरोग्यावर फार उत्तम परिणाम दिसून येतील.

तर त्यामुळे अर्थव्यवस्थेवरचा ताण कमी होऊन आर्थिक पाठबळात थोडी वाढ होऊ शकते. लठ्ठपणाला कारणीभूत ठरणारे पदार्थ, उदाहरणार्थ: प्रक्रिया केलेला तांदूळ किंवा मैदा यांसारख्या अन्नपदार्थांना मोठ्या प्रमाणावर अनुदान दिलेले आहे. त्यांचे पुनरावलोकन करायला हवे आणि अनुदानप्राप्त पदार्थांमधली पोषणमूल्ये वाढवायला हवीत.

भारतात डाळीचे उत्पादन आणि वापर स्थिर मर्यादित राहिला आहे. याउलट, तांदूळ, गव्हासारखी धान्ये आणि साखर या पदार्थांचे उत्पादन आणि वापर दोन्ही वाढतच जात आहे. भारतात राष्ट्रीय अन्न सुरक्षा कायदा २०१३ नुसार धान्यांच्या अनुदानावर सरकारने दरवर्षी २५ अब्ज रुपये खर्च करावा, अशी अपेक्षा आहे. मात्र हेच अनुदान धान्यापेक्षा कितीतरी जास्त प्रमाणात पोषक अशा डाळी, फळे, भाजीपाला आणि दूध यांसारख्या पदार्थांना दिले, तर त्याचे सामान्य जनतेच्या आरोग्यावर फार उत्तम परिणाम दिसून येतील.

ग्राहक जे पदार्थ खातात, पेये पितात किंवा धूम्रपानासाठी ज्या वस्तू वापरतात, फक्त त्यांच्यावर जास्तीचे कर लावून किंवा अनुदान कमी करून संपूर्ण आरोग्याचे उद्दिष्ट साध्य होणार नाही. भारत सरकार ज्यांना मोठ्या प्रमाणावर अनुदान देते असे कोळसा, पेट्रोल आणि त्यांचे इतर जीवाश्म इंधनांचे प्रकार हे सर्व सूक्ष्म कणांनी बनलेले आहेत. ज्यांच्या वापरानंतर श्वसनसंस्थेला जंतुसंसर्ग, श्वसनसंस्थेतल्या अडथळ्यांशी संबंधित विकार, कर्करोग, हृदयरोग आणि क्षयरोगांची शक्यता कित्येक पटींनी वाढते.

सन २०१५ च्या आंतरराष्ट्रीय नाणेनिधीच्या अहवालानुसार सरकार जगाच्या स्थूल राष्ट्रीय उत्पन्नाच्या ६.५ टक्के उत्पन्न ऊर्जा आणि त्यासाठीच्या अनुदानावर खर्च करते. इंधनावरचे सध्याचे अनुदान

पर्यावरणाच्या दृष्टीने स्वच्छ ऊर्जा पुरवणाऱ्या इंधनांना देणे आणि आरोग्यावर वाईट परिणाम करणाऱ्या इंधनांवरचे अनुदान बंद करणे आवश्यक आहे. यामुळे जनसामान्यांच्या आरोग्यात सुधारणा होईल आणि दुर्मिळ ऊर्जास्रोतांची बचतही होईल.

अनुदानांच्या एकूण पद्धतीचे पुनरावलोकन करून टप्प्याटप्प्याने ती कमी करत जाऊन, पूर्ण बंद करणे आणि आरोग्यासाठी घातक पदार्थांवर मोठ्या प्रमाणात कर बसविणे, या दोन्ही गोष्टी राजकीय धोरणांना अनुकूल नाहीत. पण तंबाखू आणि मद्यसेवनाने आरोग्यावर तसेच आर्थिक स्थितीवर येणारा ताण हा गरीबांच्या बाबतीत सगळ्यात जास्त असतो. हृदयविकार आणि हृदयविकाराचा झटका ही भारतातली अशी आरोग्यविषयक आपत्ती आहे, जिच्यासाठी येणाऱ्या खर्चामुळे अनेक

कुटुंबे दारिद्र्यरेषेखाली ढकलली जातात.

दुसरी चिंतादायक बाब अशी की शेतीशी संबंधित अनुदाने बंद करण्याचे दुष्परिणाम शेतकऱ्यांना तसेच लघुउद्योगांना भोगावे लागतील. उदाहरणार्थ : विडी तयार करण्याचे उद्योग आणि तंबाखूजन्य उत्पादनांच्या उद्योगांवर, तंबाखूवरचे अनुदान काढून घेतल्याने खूप वाईट परिणाम होतील. भारतातल्या तंबाखू तसेच ऊस उत्पादक शेतकऱ्यांना त्यांच्या मालातून नगदी उत्पन्न मिळत असल्यामुळे असे शेतकरी बऱ्यापैकी श्रीमंत असतात. पण त्यांची नेहमीची पिके सर्वसामान्यांच्या आरोग्यासाठी हानिकारक आहेत म्हणून त्यांना इतर सुरक्षित पिकांची लागवड करायला प्रोत्साहन देताना त्यांच्या उत्पन्नावर खूप वाईट परिणाम होईल. कदाचित त्यांना फक्त उपजीविकेचे साधन मिळवून दिले असे होईल, त्यातून

आधीच्या पिकासारखे उत्तम उत्पन्न मिळवणे कठीण आहे. अशा शेतकऱ्यांना तुटपुंज्या उत्पन्नाच्या, संकटात न टाकता त्यांना नगदी पिकांकडून इतर पिकांच्या लागवडीकडे वळवण्यासाठी जे प्रयत्न करावे लागतील, ज्या मोहिमा हाती घ्याव्या लागतील. त्यासाठीचा निधी महसुलातून वेगळा काढून दिला पाहिजे. महसुलासाठी वाढीव कर लावण्यातून आणि अनुदानांची फेररचना करण्यातून निर्माण होणाऱ्या परिस्थितीचे चांगले वाईट परिणाम, यासाठी धोरण आखणाऱ्यांनी नोंदवून ठेवायला हवेत. तसेच या बदलांमुळे ज्यांच्या उपजीविकेच्या साधनांवर परिणाम होणार आहे. त्यांची नुकसानभरपाई कशी होणार याचे स्पष्टीकरणही मिळायला हवे.

■■■

लेखिका राष्ट्रीय आरोग्य मिशनच्या संचालिका (वित्त) आहेत.  
email: kavitasinghnrhm@gmail.com



## प्रकाशन विभागाची नवी पुस्तके

एका पुस्तकाची किरकोळ

विक्री

किंमत ३० रुपये प्रत्येकी

चार पुस्तकांचा संघ

१०० रु.

## महिलांसाठी सार्वजनिक तक्रार निवारण केंद्रे

व्ही. अमथावल्ली



कामाच्या ठिकाणी महिलांच्या असलेल्या तक्रारी व घरातही त्यांच्यावर होणाऱ्या अन्यायाबाबत तक्रारी याची दखल घेतली जाते. सहस्रकातील शाश्वत उद्दिष्टात महिलांविरोधातील भेदभावाला तिलांजली हा महत्वाचा मुद्दा आहे. यात लिंगभेद समानतेला महत्व दिले आहे. महिला सक्षमीकरण व शाश्वत विकास उद्दिष्टे धोरण यात अनेक योजना सरकारने सुरू केल्या असून त्याचा त्यांच्या तक्रारी दूर करण्यात चांगला उपयोग होत आहे.

**कु**ठल्याही प्रशासकीय प्रक्रियेत कार्यक्षमता व प्रभाव हा सार्वजनिक तक्रार निवारण प्रणालीतून दिसून येत असतो. कुठल्याही प्रशासकीय प्रणालीत सार्वजनिक तक्रारी या अपेक्षितच असतात. त्यांना वेळीच वाट करून दिली तर लोकांचा प्रशासनाशी असलेला दृष्टिकोन मैत्रीपूर्ण राहण्यास मदत होते. भारत सरकारने या दिशेने अनेक पावले टाकली आहेत. सर्वोच्च पातळीवर यासाठी केंद्र सरकारने दोन केंद्रवर्ती संस्था स्थापन केल्या आहेत. त्यांची नावे खालीलप्रमाणे

१. प्रशासकीय सुधारणा व सार्वजनिक तक्रारी विभाग, कार्मिक, सार्वजनिक तक्रारी व निवृत्ती वेतन मंत्रालय

२. सार्वजनिक तक्रारी संचालनालय, तक्रार निवारण सचिव स्थायी समिती (प्रमुख- मंत्रिमंडळ सचिव) ही संस्था विविध मंत्रालयांच्या तक्रार निवारण संस्थांच्या कामाचा आढावा घेते.

मिळालेल्या तक्रारींच्या आधारे तक्रार व कार्मिक खाते प्रश्नांचा विचार करून नेमक्या कुठल्या तक्रारी

वारंवार येतात हे ठरवते. त्यातून प्रक्रियात्मक सुधारणा सुचवल्या जातात. सरकारी खात्यांनी अशा प्रकारच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी विशेष अधिकारी नियुक्त केले आहेत. त्यात प्रत्येक अधिकाऱ्याचे नाव, हुद्दा, खोली क्रमांक, दूरध्वनी क्रमांक प्रत्येक कार्यालयात स्वागत कक्ष किंवा दिसेल अशा ठिकाणी लावले आहेत. कामाच्या ठिकाणी महिलांच्या असलेल्या तक्रारी व घरातही त्यांच्यावर होणाऱ्या अन्यायाबाबत तक्रारी याची दखल घेतली जाते. सहस्रकातील शाश्वत उद्दिष्टात महिलांविरोधातील भेदभावाला तिलांजली हा महत्वाचा मुद्दा आहे. यात लिंगभेद समानतेला महत्व दिले आहे. महिला सक्षमीकरण व शाश्वत विकास उद्दिष्टे धोरण यात अनेक योजना सरकारने सुरू केल्या असून त्याचा त्यांच्या तक्रारी दूर करण्यात चांगला उपयोग होत आहे.

महिला व बालविकास खाते व सामाजिक न्याय व सक्षमीकरण मंत्रालय यांनी लिंगभाव समानता, स्त्री-पुरुष गुणोत्तर सुधारणा यावर भर दिला असून स्त्री भ्रूणहत्या टाळण्यासाठी उपाययोजना केल्या आहेत. या खात्याने मुले, महिला,

ज्येष्ठ नागरिक, तृतीयपंथी यांना कामकरी महिला वस्तीगृह, एकखिडकी केंद्र, अल्पकालीन वास्तव्य गृहे, वृद्धाश्रम, महिला, मुले व ज्येष्ठ यांच्यासाठी मदत व्यवस्थेचे दूरध्वनी हेल्पलाईन अशा अनेक सुविधा दिल्या आहेत. या खात्याकडून सामाजिक कायदेही राबवले जातात. त्यात घरगुती हिंसा विरोधी कायदा २००५, हुंडा प्रतिबंधक कायदा १९६१, बालविवाह प्रतिबंधक कायदा २००६, महिला लैंगिक शोषण प्रतिबंधक कायदा २०१३, आईवडील व ज्येष्ठ नागरिक मदत कायदा २००७ या सारख्या कायद्यातून महिला, मुले, ज्येष्ठ नागरिक यांची सुरक्षितता भारतीय राज्यघटनेनुसार जपली आहे.

भारतीय राज्यघटनेने कलम १५ उपकलम १ व ३ अन्वये समानतेचे तत्व जपले आहे. कलम १४ हे सुद्धा दूरगामी समानतेशी निगडित आहे. कलम १५ मध्ये भेदभावरहित वागणुकीचे आश्वासन देताना महिलांना समानता व सुरक्षिततेची हमी कलम १४ मध्ये दिली आहे. कलम २१ अन्वये प्रत्येक व्यक्तीला जगण्याचा व व्यक्तीस्वातंत्र्याचा अधिकार आहे.

भारतीय राज्यघटनेने कलम १५ उपकलम १ व ३ अन्वये समानतेचे तत्व जपले आहे. कलम १४ हे सुद्धा दूरगामी समानतेशी निगडित आहे. कलम १५ मध्ये

भेदभावरहित वागणुकीचे आश्वासन देताना महिलांना समानता व सुरक्षिततेची हमी कलम १४ मध्ये दिली आहे. कलम २१ अन्वये प्रत्येक व्यक्तीला जगण्याचा व व्यक्तीस्वातंत्र्याचा अधिकार आहे.

घरातील महिलांच्या तक्रार निवारणाची व्यवस्था- घरगुती हिंसाचार हा सन्मानाने जगण्याच्या हक्काचे उल्लंघन करण्याचा प्रकार आहे. त्यामुळे कलम २१ अन्वये प्रक्रियात्मक सुरक्षा देण्यात आली आहे. हे खरे असले तरी त्याची प्रत्यक्षात सुयोग्य अंमलबजावणी महत्वाची ठरते. पण खासगी क्षेत्रातून किंवा घराबाहेरील व्यक्तींकडून छळवणूक होत असेल तर त्याचे

## Subscription Coupon

[For New Membership / Renewal / Change of Address]

I want to subscribe to :

**Yojana** : 1 Yr. **Rs. 230/-**;

2 Yrs. **Rs. 430/-**;

3 Yrs. **Rs. 610/-**

(Circle the period of subscription)

DD / MO No. \_\_\_\_\_ date \_\_\_\_\_

Name (in block letters) : \_\_\_\_\_

Subscriber profile : Student / Academician / Institution / Others

Address : \_\_\_\_\_

Phone No. / email : \_\_\_\_\_

PIN :

Please allow us 4 to 6 weeks to the despatch of the first issue.

P.S. : For Renewal / change in address, please quote your subscription number.

सभासद शुल्क मनी ऑर्डर किंवा डिमांड ड्राफ्टद्वारे पाठवावे,

अथवा [www.bharatkosh.gov.in/product](http://www.bharatkosh.gov.in/product) येथे ऑनलाईन भरावे.

निराकरण करणे काहीसे अवघड ठरते. त्यामुळे कायद्यात खासगी ठिकाणचा हिंसाचार व त्यावरील उपाय यांचा स्पष्ट उल्लेख असणे आवश्यक आहे. २०१२ मध्ये दिल्लीत घडलेल्या बलात्कार व खून प्रकरणात सरकारने निर्भया निधी स्थापन केला होता. त्यात महिला सुरक्षेच्या योजनांची अंमलबजावणी अपेक्षित होती. महिला व बालकल्याण खात्याची ही प्रशासनीय योजना होती. त्याची राज्यांनीही अंमलबजावणी केली. महिला व मुलींना सुरक्षा पुरवण्यासाठी महिला आयोग स्थापन करण्यात आला आहे. त्यात महिला हक्क उल्लंघन, हुंडा छळाची प्रकरणे, घरगुती हिंसाचार, लैंगिक छळ, अपहरण, विनयभंग, इतर कौटुंबिक भांडणे यावर राज्य महिला आयोगाकडे दाद मागता

येते. त्यावर सुनावणी केली जाऊन तक्रारींची दखल घेतली जाते.

कामाच्या ठिकाणच्या छळांच्या तक्रारींचे निवारण- विविध खात्यात काम करणाऱ्या संबंधितांना प्रशिक्षण देण्यासाठी सामाजिक कायद्यांची हस्तपुस्तिका तयार केली आहे. कामाच्या ठिकाणी लैंगिक छळाच्या संदर्भात भितीपत्रके तयार करण्यात येतात. त्यासंदर्भात २०१३ मध्ये एक कायदा केलेला आहे त्याच्या प्रती सर्व जिल्ह्यांना पाठवण्यात आलेल्या असून त्याच्या तरतुदी ठळकपणे प्रदर्शित करण्याचे आदेश आहेत. मेट्रो व बस स्टेशनवर त्याची पोस्टर्स लावलेली आहेत. सरकारने शी बॉक्स नावाची तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली असून ती महिला व बाल विकास मंत्रालय चालवते त्यासाठी ([www.mwcdshebox.nic.in](http://www.mwcdshebox.nic.in)) हे संकेतस्थळ पहावे. लैंगिक

छळाच्या तक्रारींसाठी एक खिडकी योजनेसारखी ही व्यवस्था आहे. महिला संघटित किंवा असंघटित क्षेत्रात कुठल्याही हुद्द्यावर काम करीत असो, यात तक्रारींची दखल घेतली जाते. तक्रार नोंदवण्यास मदत केली जाते. कामाच्या ठिकाणी लैंगिक छळ होत असलेली कुठलीही महिला तेथे तक्रार नोंदवू शकते. नंतर ती सक्षम अधिकाऱ्यांकडे पाठवली जाते. सरकारने सखी नावाची एक एक खिडकी योजना सुरू केली असून तेथे हिंसाचारग्रस्त महिलांना मदत दिली जाते. खासगी, सार्वजनिक, कौटुंबिक, सामुदायिक छळाच्या तक्रारींचा यात समावेश होतो. महिलांना वैद्यकीय, कायदेशीर, पोलिस अशी सर्व प्रकारची मदत यात दिली जाते. ओएससी केंद्राच्या

Yojana : Published in Hindi, English, Urdu, Tamil, Telugu, Malayalam, Kannada, Gujarati, Marathi, Punjabi, Bengali, Assamese & Oriya

Send your subscription by DD / MO in the name of Director, Publications Division, addresses to :

**Advertisement & Circulation Manager, Publications Division, Ministry of Information & Broadcasting  
Room No. 48 to 53, Sookna Bhavan, CGO Complex, Lodhi Road, New Delhi - 110003.**

**Subscriptions will arise also be accepted at our sales emporia:**

- Hall No.196, Old Secretariat, **Delhi-110054**, Ph.011-2389 0205 ● A-wing, Rajaji Bhavan, Besant Nagar, **Chennai-600090**, Ph.: 044-2491 7673 ● 8, Esplanade East, **Kolkata - 700069**, Ph: 033-2248 8030 ● Bihar State Co-operative Bank Building, Ashoka Rajpath, Patna-800004. Ph.: 0612-268 3407 ● Press Road, Near Govt., Press **Thiruvananthapuram-695001**, Ph.: 0471-2330 650 ● Hall No. 1, 2nd floor, Kendriya Bhawan, Sector - H, Aliganj, **Lucknow-226024**, Ph.: 0522-232 5455 ● 701, C-Wing, 7th Floor, Kendriya Sadan, C.B.D. Belapur, **Navi Mumbai-400614**, Ph.: 022-2756 6582 ● Block 4, 1st Floor, Gruhakalpa Complex, M.G. Road, Nampally, **Hyderabad - 500001**. Ph.: 040-2460 5383 ● 1st Floor, F-Wing, Kendriya Sadan, Koramangala **Bangalore-560034**. Ph.: 080-2553 7244 ● KKB Road, New Colony, House No.7, Chenikuthi, Guwahati-781003, Ph.: 0361-2665 090 ● Ambica Complex, 1st Floor, Paldi, **Ahmedabad - 380007**. Ph.: 079-2658 8669.

**For Yojana Tamil, Telugu, Malayalam, Kannada, Gujarati, Marathi, Bengali, Assamese, Oriya, Urdu and English, Hindi - please enrol yourself with Editors of the respective at the addressess given Below;**

- Editor, Yojana (Marathi), B-701, Kendriya Sadan, C.B.D. Belapur, Navi Mumbai-400614. Ph.: 022-2756 6582
- Editor, Yojana (Gujarati), Ambika Complex, 1st Floor, Paldi, Ahmedabad-380007. Ph.: 079-2658 8669
- Editor, Yojana (Assamese), KKB Road, New Colony, House No. 7, Chenikuthi, Guwahati-781003. Ph.: 0361-266 5090
- Editor, Yojana (Bengali), 8, Esplanade East, Ground Floor, Kolkata-700069. Ph.: 033-2248 2576
- Editor, Yojana (Tamil), 'A' Wing, Rajaji Bhawan, Basant Nagar, Chennai-600090. Ph: 044-2491 7673
- Editor, Yojana (Telugu), Block No. 4, 1st Flr., Gruhakalpa Complex, M.G.Rd, Nampally, Hyderabad-500001. Ph.:040-2460 5383
- Editor, Yojana (Malayalam), Press Road, Near Govt. Press, Thiruvananthapuram-695001, Ph: 0471-233 0650
- Editor, Yojana (Kannada), 1st Floor, 'F' Wing, Kendriya Sadan, Koramangala, Bangalore-560034, Ph: 080-2553 7244.

अधिकाऱ्यांना याचे प्रशिक्षण दिलेले असते. जिल्हा समाज कल्याण अधिकारी, संरक्षण अधिकारी, स्थानिक पोलिस, जिल्हा कायदेशीर सेवा प्राधिकरण, सामाजिक संघटना यांना यात योग्य त्या सूचना दिलेल्या असतात. आयसीडीएस व आरोग्य खात्याच्या अधिकाऱ्यांनी अन्यायग्रस्त महिलांसाठी सेवा सुरू केल्या आहेत. समुपदेशक ओएससी या वन स्टॉप केंद्रात नेमण्यात आले असून त्यांनी महिला व मुलींना मानसिक व सामाजिक पाठिंबा देण्यास सुरुवात केली आहे. केंद्रात न येणाऱ्या महिलांनाही त्या तक्रार घेऊन आल्यानंतर केंद्राकडे पाठवण्यात येते. युनिव्हर्सलायझेशन ऑफ विमेन हेल्पलाइन हा नवा उपक्रम सरकारने महिलांना २४ तास प्रतिसादाच्या माध्यमातून सुरू केला आहे. एकाच क्रमांकावर सरकारच्या सर्व महिला योजनांची माहिती यात हेल्पलाइनवर मिळते. माहितीची देवाणघेवाण वाढवण्यासाठी आनलाइन एमआयएस सिस्टीम सुरू केली आहे. यात संकेतस्थळ अद्ययावत करून माहिती दिली जाते. त्यात कायदे व योजनांच्या माहितीचा समावेश आहे.

### तक्रार निवारणाचे इतर मार्ग

माहिती अधिकार कायदा- सार्वजनिक कल्याण व प्रशासनाच्या कृती व धोरणांबाबत या कायद्याच्या वापरातून माहिती मिळवता येते. सरकारच्या व सेवा पुरवठादारांच्या यात जबाबदाऱ्या काय आहेत हे समजते.

नागरी संहिता- नागरी संहितेत सरकारची वचने, दृष्टिकोन यांची माहिती दिलेली असते त्यातून महिलांच्या तक्रारींचे निवारण कसे होणार हे त्यांना समजते, त्याची सगळी माहिती यातील कागदपत्रात असते. संबंधितांचे अधिकार, अपेक्षा याची माहिती असते.

ग्रामसभा- खेड्यात ग्रामसभा पातळीवर समाजाचे सदस्य महिलांचे प्रश्न सोडवतात. त्यासाठी पंचायत राज प्रक्रियेची मदत होते.

बालगुन्हेगार न्याय कायदा- मुलांना ते अल्पवयीन असल्यास गुन्हा सिद्ध झाल्यानंतर तुरुंगात न ठेवता सुधारगृहात ठेवले जाते. मुलांविरोधातही गुन्हे होत असतात. त्यात त्यांची तस्करी केली जाते. त्यावर लक्ष ठेवावे लागते. बालकामगारांच्या व्यथाही असतात. त्यांची प्रकरणे यात हाताळली जातात. तामिळनाडूत चाळीस हजार महिलांच्या तक्रारी यात येत असतात. साधारण बाल विवाहाच्या सहा हजार प्रकरणात हस्तक्षेप करण्यात आला आहे.

वस्तीगृह कायदा- काम करणाऱ्या महिलांना सुरक्षितता देण्यासाठी खास वस्तीगृहे आहेत. तेथे मूलभूत सुविधा दिलेल्या असून त्यात अन्न व सुरक्षा यांचा समावेश आहे.

ज्येष्ठ नागरिक कायदा- यात महसूल विभागीय पातळीवर लवाद स्थापन करण्यात आले आहेत. ते आईवडील व ज्येष्ठ नागरिकांच्या तक्रारी दाखल करून घेतात, त्यात मुलांनी घराबाहेर

काढणे, उदरनिर्वाहासाठी पैसे न देणे या बाबींचा समावेश आहे.

### निष्कर्ष

कुठल्याही तक्रार निवारण व्यवस्थेत माहिती गोळा करणे, त्याचे विश्लेषण करणे, आढाव्यासाठी समित्या स्थापन करणे, किती तक्रारींची तड लावली याचा हिशेब ठेवणे आवश्यक असते. किती तक्रारी वरिष्ठ तक्रार निवारण संस्थांकडे पाठवल्या याचीही नोंद आवश्यक आहे. त्याचवेळी सरकारी खात्याकडून चुकांची पुनरावृत्ती टाळली गेली पाहिजे. संघटनात्मक संस्कृती यात निर्माण करून लोकसेवेची वचनबद्धता राखली गेली पाहिजे. तक्रार व्यवस्थापनाचा विचार केला पाहिजे. सार्वजनिक संस्थांसाठी तक्रारी महत्वाच्या आहेत. प्रशासनाची मजबुती त्यातूनच वाढते व प्रतिष्ठाही सुधारते. त्यासाठी तक्रारींचे निवारण किती वेगाने व कसे होते हे महत्वाचे आहे. त्यातूनच सुधारणा होत जातात याबाबत आणखी माहितीसाठी [amuthakalyan@gmail.com](mailto:amuthakalyan@gmail.com). या संकेतस्थळावर संपर्क करावा तसेच तामिळनाडू सरकारच्या [tnsocialwelfare.org](http://tnsocialwelfare.org) संकेतस्थळाचाही वापर करावा.



लेखिका तामिळनाडू सरकारच्या समाजकल्याण विभागाच्या संचालक असून सामाजिक विषयावरील तामिळ भाषेतील ४४ कादंबऱ्या त्यांच्या नावावर आहेत.  
email:amuthakalyan@gmail.com

## वस्त्रोद्योग क्षेत्रावर वस्तू आणि सेवा कराचा परिणाम – मूल्यांकन

सी. चिनप्पा



जागतिक बाजारपेठेत, भारतीय वस्त्रोद्योग क्षेत्राला, कठोर स्पर्धेसह, अनेक आव्हानांचा सामना करावा लागत आहे. इतर देशांच्या तुलनेत, जास्त एकूण किंमत, स्पर्धात्मक नसलेली कर रचना इत्यादीचा यात समावेश आहे. एकसमान आणि कमी कर असलेली कर रचना असावी ही वस्त्रोद्योग क्षेत्राची सातत्याने मागणी राहिली आहे. १२२ व्या घटना दुरुस्तीद्वारे, १ जुलै २०१७ पासून जीएसटी अर्थात वस्तू आणि सेवा कर लागू करण्यात आला.

भारतातल्या उत्पादन क्षेत्रात वस्त्रोद्योग क्षेत्राचे १३.५ % तर सकल राष्ट्रीय उत्पादनात २.१% योगदान आहे. २०१६-१७ मध्ये एकूण निर्यातीच्या १४ % वस्त्रोद्योग क्षेत्राची निर्यात राहिली. कृषी क्षेत्रानंतर रोजगार पुरवणारे हे मोठे क्षेत्र आहे. (२०११ च्या जनगणनेनुसार, ४५ दशलक्ष थेट रोजगारासह, १०५ दशलक्ष अंदाजित रोजगार) कपडा निर्मिती क्षेत्रात महिलांचे प्रमाण लक्षणीय असून ७०% महिला आहेत. मात्र जागतिक बाजारपेठेत, भारतीय वस्त्रोद्योग क्षेत्राला, कठोर स्पर्धेसह, अनेक आव्हानांचा सामना करावा लागत आहे. इतर देशांच्या तुलनेत, जास्त एकूण किंमत, स्पर्धात्मक नसलेली कर रचना इत्यादीचा यात समावेश आहे. एकसमान आणि कमी कर असलेली कर रचना असावी ही वस्त्रोद्योग क्षेत्राची सातत्याने मागणी राहिली आहे. १२२ व्या घटना दुरुस्तीद्वारे, १ जुलै २०१७ पासून जीएसटी अर्थात वस्तू आणि सेवा कर लागू करण्यात आला. उत्पादकापासून

ते ग्राहकापर्यंत, वस्तू आणि सेवा पुरवण्यावर एकच कर लागू करणारी ही कर प्रणाली आहे. केंद्र आणि राज्य सरकारचे सर्व अप्रत्यक्ष कर, या जीएसटी मध्ये अंतर्भूत करण्यात आले आहेत. केंद्रीय वित्त मंत्र्यांच्या अध्यक्षतेखाली असलेल्या वस्तू आणि सेवा कर परिषदेमध्ये राज्य/ केंद्रशासित प्रदेशांचे वित्त मंत्री सदस्य म्हणून असतील आणि ही परिषद वस्तू आणि सेवा पुरवण्यावर लागू करण्याचे कर दर निश्चित किंवा त्याची शिफारस करतात.

वस्त्रोद्योगासाठी वस्तू आणि सेवा कर दर : रेशीम आणि ताग वगळता वस्त्रोद्योग क्षेत्रातल्या सर्व वस्तूवर वस्तू आणि सेवा कर लावण्यात आला आहे. सुरवातीला सुती आणि इतर नैसर्गिक धाग्यांवर ५%, नैसर्गिक सुत ५% तर मानवनिर्मित म्हणजेच यांत्रिक सुतावर १८%, विणलेल्या कापडासह सर्व कापडावर ५%, आणि १००० रुपयांपेक्षा कमी किमतीच्या वस्त्रांवर ५% आणि १००० पेक्षा जास्त किमतीच्या वस्त्रांवर १२%, रोजगार विषयक कामासाठी ५% (१८% वरून कमी करून) गालिचे



आणि तत्सम वस्तूसाठी १२%. वस्त्रोद्योग व्यापार/उद्योग संघटनानी या दराविषयी चिंता व्यक्त करतानाच वस्त्रोद्योग क्षेत्रातल्या विविध वस्तूसाठी, त्यांच्या निर्यातीसाठी यातून सवलत मिळावी अशी मागणी केली आहे. त्याच बरोबर एमएमएफ अर्थात मानव निर्मित सुतासह वस्त्रोद्योग क्षेत्रासाठीच्या सर्व मूल्य साखळीला ५% कर लागू करावा अशी मागणीही त्यांनी केली आहे. त्यांच्या सर्व मागण्या वस्तू आणि सेवा कर परिषदेसमोर ठेवण्यात आल्या आहेत.

वस्त्रोद्योग क्षेत्रावर वस्तू आणि सेवा कराचा परिणाम : वस्त्रोद्योग क्षेत्रावर वस्तू आणि सेवा कराचा परिणाम जाणून घेण्यासाठी मूल्य, उत्पादन, वस्त्रोद्योग आयात-

निर्यात,रोजगार यावर आधारित मूल्यमापन करावे लागेल. वस्त्रोद्योगावरचा विशेषतः यांत्रिक सुतावरचा १८% वस्तू आणि सेवा कर,कापडावरचा ५%, रोजगार विषयक कामावरचा १८% कर, आयात करात २९% वरून १५% पर्यंत केलेली घट, ही भाव वाढीकडे आणि स्पर्धात्मक नसलेल्या किमतीकडे, कमी उत्पादन, बेरोजगारी आणि उद्योग बंद करण्याकडे नेणारी ठरली असा वस्त्रोद्योग संघटनेचा दावा आहे. वस्तू आणि सेवा कराचा किंमत, उत्पादन, वस्त्र निर्यात यावरचा परिणाम जाणून घेण्यासाठी तीन महिन्यांचा कालावधी पुरेसा नसला तरी मुंबईतले वस्त्रोद्योग आयुक्त कार्यालय, वाणिज्यिक माहिती आणि आकडेवारी महा संचालक कार्यालय, केंद्रीय रेशीम

मंडळ, भारतीय कापूस महामंडळ, भारतीय ताग महामंडळ, राष्ट्रीय हातमाग विकास महामंडळ यांच्या कडून संकलित माहिती आणि आकडेवारीवर आधारित हा परिणाम जाणून घेण्याचा प्रयत्न करण्यात आला आहे.

वस्त्रोद्योग क्षेत्रातल्या वस्तूवर जीएसटी चा परिणाम: होझीअरी, पॉलिस्टर, यासारख्या महत्वाच्या वस्त्रोद्योग वस्तूच्या किमतीत जून ते जुलै २०१७ या काळात १५ % वाढ आणि सप्टेंबर २०१७ मध्ये घट म्हणजेच जून २०१७ च्या किमतीपेक्षा ८ % घट झाली आहे. तर यांत्रिक कापडाशी संबंधित वस्तूच्या किमतीत याच काळात ५ ते १५ टक्के वाढ झाल्याचे खालील तक्त्यावरून दिसून येते.

अनुक्रमांक	वस्त्रोद्योग उत्पादन	सुमारे किंमत (रुपये)		वाढ/घट रकाना ३ वर रकाना ४ (Col (4) over Col. 3)	सुमारे किंमत सप्टेंबर २०१७	वाढ/घट (Col.6) to Col.3)
		जून २०१७	जुलै २०१७			
-१	-२	-३	-४	-५	-६	-७
१	सुती धागे (20s)	२००	१९५	(-)५	१९०	(-)१०
				(-२.५%)		(-५%)
२	सुती होझीयरी धागे (30s comb)	२२९	२२९	०	२१२	(-)१७
						(-७.४%)
३	पॉलीस्टर / विस्काँस	१९९	२१४.७६	(+)१५.८	२१५	(+)१६
				(+७.९%)		(+८%)
४	पॉलिस्टर. /सुती n (७०:३०%)	१६१.२८	१७३.२३	(+)११.९	१४३.४	(-)१७.९
				(+७%)		(-११%)

पुढील पानावर

५	एम एम एफ (30s विस्काॅस )	२१०	२१७	(+) ७	२२०	(+) १०
				(+३.३%)		(+५%)
६	एम एम एफ (३००डी पॉलीस्टर)	१४७	१७३	(+) २६	१७३	(+) २६
				(+१८%)		(+१८%)
७	लिंट सुत १ कॅन्डी : ३५५.६२ किलोग्राम)	४२,६४२	४२,४२२	(-) २२०	४०,९३०	(-) १,७१२
				(-०.५%)		(-४%)

स्त्रोत : वस्त्रोद्योग आयुक्त कार्यालय मुंबई आणि सी सी आय

वस्तू आणि सेवा कराचा वस्त्रोद्योग उत्पादनावर परिणाम : वस्तू आणि सेवा कर पूर्व आणि वस्तू आणि सेवा कर पश्चात, प्रती महिना वस्त्रोद्योग संबंधित वस्तूचे उत्पादन याविषयी आकडेवारी उपलब्ध नाही. मात्र, एप्रिल-जुलै २०१६ आणि एप्रिल-जुलै २०१७ मधल्या वस्त्रोद्योग उत्पादनाच्या माहितीचा उपयोग करून जीएसटी चा वस्त्रोद्योग

उत्पादनावरचा परिणाम जाणून घेता येईल. खाली दिलेल्या तक्त्यावरून सूचित होते की एप्रिल-जुलै २०१७ या काळात, या आधीच्या वर्षाच्या याच काळाशी तुलना करता, यांत्रिक सुताचे उत्पादन ०.८% तर बारीक तंतू धाग्याचे उत्पादन ६.४% ने घटले होते तर सुत उत्पादन २.७ % तर मिश्र आणि १०० % बिन सुती

धाग्याचे उत्पादन १.८ % ने घटले. त्याच प्रमाणे एप्रिल-जुलै २०१७ या काळात, या आधीच्या वर्षाच्या याच काळाशी तुलना करता, कापड उत्पादनही ०.१% ने घटले मात्र याच काळात विकेंद्रित क्षेत्रातल्या कापड उत्पादनाचा याला अपवाद असून या काळात हे उत्पादन ०.२ % वाढले.

अनुक्रमांक	वस्त्रोद्योग वस्तू	उत्पादन ( आकडे दशलक्ष मधे)			
		२०१६- १७ (P)	२०१६ (P) एप्रिल-जुलै	२०१७ (P) एप्रिल-जुलै	% रकाना ४ आणि ५ मधला फरक
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)
१	मानवनिर्मित धागे	१३६४	४५९	४५५	-०.९
२	मानवनिर्मित तंतुमय सुत	११५९	३७७	४०१	+६.४
३	सुती धागे	४०५६	१३८८	१३५१	-२.७
४	मिश्र आणि १००%बिन सुती धागे	१६०६	५४३	५३३	-१.८
५	एकूण कातीव धागा	५६६२	१९३१	१८८४	-२.४
६	कापड				
(i)	गिरणी विभाग	२२६४	७८५	७३१	-६.९
(ii)	विकेंद्रित विभाग	६१६३०	२०८९६	२०९३०	+०.२
	६ क्रमांक मधल्या उप क्रमांकाची बेरीज	६३५९१	२१६८१	२१६६१	-०.१

स्त्रोत: वस्त्रोद्योग आयुक्त कार्यालय, मुंबई आणि सी सी आय

कापड निर्यातीवर वस्तू आणि सेवा कराचा परिणाम :

डी जी सी आय एंड एस च्या जून २०१७ मधल्या वस्त्रोद्योग आणि कापड निर्यात विषयक खालील तक्त्यात दिलेल्या आकडेवारीवरून निर्यात सुमारे ३००८.७ अमेरिकी डॉलर्स होती जुलै २०१७ त्यात घट म्हणजेच १०.७ % घट होऊन २०१७ च्या ऑगस्ट मध्ये त्यात वाढ म्हणजेच + ५.७१ % वाढ नोंदवून ती २८४०.३० दशलक्ष वर पोहोचली.

अनु क्रमांक.	वस्त्रोद्योग वस्तू	वस्त्रोद्योग निर्यात २०१७ (आकडे अमेरिकी डॉलर मध्ये, दशलक्ष )					
		जून	जुलै	% रुपांतर रकाना 4चा रकाना 3	ऑगस्ट	% रुपांतर रकाना ६चे रकाना ४	% रुपांतर रकाना ६ चे रकाना ३
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)	(८)
१	तयार कपडे	१५१५.९	१२४३.८	-१७.९	१३११.४	+५.४३	(-)१३.५
२	सुती वस्त्र	८१४.६	७६६.६	-५.९	७८९.७	+३.०१	(-)३.१
३	मानव निर्मित वस्त्र	४२५.१	४३०.९	+१.४	४६२.५	+७.३३	(-)८.८
४	लोकर आणि लोकरी वस्त्र	०.०	३०.८	-	३१.४	+१.९५	-
५	रेशीम उत्पादने	१८.८	१६.६	-११.७	१४.५	-१२.६५	(-)२२.९
६	हातमाग उत्पादने	३३.४	३२.३	-३.२	३२.८	+१.५५	(-)१.८
७	गालिचे	११३.०	१०५.७	-६.५	१३१.८	+२४.६९	(+) १६.६
८	ताग उत्पादने	२७.९	३०.७	+१०.०	३६.१	+१७.५९	(+)२९.४
९	काथ्या आणि काथ्या उत्पादने	२६.९	२९.३	+८.९	२९.९	+२.०४	(+)११.२
	एकूण वस्त्रोद्योग आणि कापड	३००८.७	२६८६.८	-१०.७	२८४०.३	+५.७१	(-)५.६

स्रोत : वाणिज्यिक माहिती आणि आकडेवारी महासंचालनालय, कोलकाता

ऑगस्ट २०१७ च्या वस्त्रोद्योग निर्यातीशी, जून २०१७ मधल्या निर्यातीची तुलना करता ऑगस्ट मध्ये निर्यातीत ५.६% घट दिसून येते, २०१७ च्या जुलै ते ऑगस्ट या काळात निर्यातीत १०.७% घट दिसून येते.

वस्त्रोद्योग आयातीवर वस्तू आणि सेवा कराचा परिणाम :

खाली दिलेल्या तक्त्यानुसार, जुलै २०१७ मध्ये वस्त्र आणि कपडा आयातीत २४.५९% घट झाल्याचे दिसून येत आहे.त्यानंतर ऑगस्ट मध्ये निर्यात ३८.६१% पर्यंत वाढल्याचे दिसून येत आहे, कमी आयात कर, आणि बाजारातल्या इतर घटकांमुळे ही वाढ झाली असावी. २०१७ मधल्या ऑगस्टच्या आयातीशी जून मधल्या आयातीशी तुलना करणाऱ्या तक्त्यातही वस्त्रोद्योग वस्तूंच्या आयातीत वाढ दिसत आहे

अनुक्रमांक	वस्त्रोद्योग वस्तू	वस्त्रोद्योग आयात २०१७ (आकडे अमेरिकी डॉलर्स दशलक्ष)					
		जून	जुलै	% रकाना ३	ऑगस्ट	% रकाना ४	% रकाना ३
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)	(८)
१	तयार कपडे	४९.१३	५०.७७	(+)३.३४	७६.९५	(+)५१.५६	(+)५६.६
२	सुती कापड	२८३.९५	१५७.४४	(-)४४.५५	२६८.२०	(+)७०.३५	(+)५.५
३	मानव निर्मित वस्त्र	१८८.९४	१५८.३९	(-)१६.१७	१८१.७७	(+)१४.७६	(-)३.८
४	लोकर आणि लोकरी वस्त्र	२९.७२	३०.११	(+)१.३१	३९.६१	(+) ३१.५८	(-)३३.३
५	रेशीम उत्पादने	१९.११	१८.६०	(-)२.७०	२०.९२	(+)१२.५१	(+)९.५
६	हातमाग उत्पादने	०.९	०.३	(-)६२.४७	०.८	(+)१२५.४१	(-)११.१
७	गालिचे	६.५२	४.७३	(-)२७.३८	७.११	(+)५०.२४	(-)९.०
८	ताग उत्पादने	७.२३	२०.९७	(+)१८९.९७	१६.६६	(-)२०.५६	(+)१३०.४
९	काथ्या आणि काथ्याउत्पादने	०.५	०.६	(+)१२.५१	०.६	(+)०.४७	(+)२०
	एकूण वस्त्रोद्योग आणि कापड	५८६.०५	४४१.९६	(-)२४.५९	६१२.६२	(+)३८.६१	(+)४.४५

स्रोत : वाणिज्यिक माहिती आणि आकडेवारी महासंचालनालय, कोलकाता

वस्तू आणि सेवा कराचा विभागवार प्रभाव

रेशीम : २०१७ च्या जून ते ऑगस्ट या काळात, रॉ सिल्क उत्पादन आणि रेशीम क्षेत्रात रोजगार निर्मितीत ७०% हून वाढ झाली असे दिसून येते. ( खालील तक्ता पहा)

वस्तू	जीएसटीपूर्व किंमत		जीएसटी नंतर ची किंमत		
	(जून २०१७)	जुलै २०१७	रकाना (२)च्या तुलनेत वाढ/घट	ऑगस्ट २०१७	रकाना २च्या तुलनेत वाढ/घट
-१	-२	-३	-४	-५	-६
रॉ सिल्क उत्पादन (एम टी )	५४७४	७४४७	(+)१९७३ (+३६%)	९७१३	(+) ४२३९ (+७७%)
नियोजित रोजगारनिर्मिती (माणशी लाखात)	१५.०५	२०.०२	(+)४.९७ (+३३%)	२६.२५	(+)११.२ (+७४%)

स्रोत: सी एस बी, बेंगलुरु, टीप:रेशीम किडे पालन ऑगस्ट पासून सुरु होते आणि रेशीम उत्पादनात जुलै पासून वाढ होते.

रेशीम किडे कोश किंमतीत जून-सप्टेंबर २०१७ या काळात घट झाली होती, मात्र रॉ सिल्क रीळ याला अपवाद

असून याच्या किंमती मात्र ऑगस्ट-सप्टेंबर २०१७ मध्ये वाढल्या होत्या असं खालील तक्त्यावरून दिसून येते -  
रेशीम किडे कोश किंमतीतले चढ-उतार (रामाननारम बाजार पेठ)

वस्तू	जीएसटी पूर्व किंमत	जीएसटी नंतर ची किंमत					
	(जून २०१७) (सुमारे किंमत) (रुपये/किलोग्राम)	जुलै २०१७	रकाना २ च्या तुलनेत वाढ/घट	ऑगस्ट २०१७	रकाना २ च्या तुलनेत वाढ/घट	सप्टेंबर २०१७	रकाना २ च्या तुलनेत वाढ/घट
-१	-२	-३	-४	-५	-६	-७	-८
क्रॉस ब्रीड ककून	३८७	३४४	(-) ४३ (-११%)	३७६	(-)११ (-३%)	३६३	(-) २४ (-६%)
बायोवोल्टाइन	४८९	४०८	(-)८१	४५९	(-)३० (-६%)	४६२	(-)२७ (-६%)
फिलेचर रॉ सिल्क	३२९६	३२४८	(-)४८	३२५५	(-)४१ (-)१५	३४८८	(+) १९२ (+६%)

स्त्रोत : केंद्रीय रेशीम मंडळ, बेंगलुरु

ताग : २०१७ च्या जून ते सप्टेंबर या काळात रॉ कॉटन च्या किंमती ४% घटल्या मात्र याला देशांतर्गत आणि आंतरराष्ट्रीय बाजारपेठेतले चढ-उतार कारणीभूत असून वस्तू आणि सेवाकराचा या किंमतीवर परिणाम झाला नाही. कच्च्या तागाच्या किंमतीवर जीएसटी चा कोणताही परिणाम झाला नाही. जुलै २०१७ मध्ये सुती आणि रेशीम धाग्याच्या पुरवठ्यात घट झाली होती मात्र अनेक हातमाग एजन्सीनी जीएसटी अंतर्गत नोंदणी न केल्याने पुरवठ्यावर परिणाम झाला होता. या एजन्सीनी जीएसटी अंतर्गत नोंदणी केल्यानंतर ऑगस्ट/ सप्टेंबर

मध्ये परिस्थितीत सुधारणा झाली. जीएसटी मुळे हातमागाच्या वस्तूंच्या किंमतीत ५ ते १२% वाढ झाल्याचे समजते.

वस्त्रोद्योगावरच्या जीएसटी बाबत वस्त्रोद्योग व्यापार संघटना आणि विणकरांची चिंता/ निषेध शहरात आणि देशभरातल्या वस्त्रोद्योग समुहातल्या, वस्त्रोद्योग व्यापार संघटना, यंत्रमाग विणकर, तयार कपडा उद्योगांनी, सुत ते कपडा यावरचा जीएसटी रद्द करण्याची तर यांत्रिक धागे आणि रोजगार विषयक कामावरच्या जीएसटीत घट करण्याची मागणी करत १ ते २० जुलै २०१७ दरम्यान निषेध

केला. वस्त्रोद्योग व्यापारी आणि या उद्योगातल्या अस्वस्थतेमुळे आणि बाजारात उत्पादन उचलले गेले नसल्याने काही काळ या क्षेत्रात उत्पादन मंदावले होते.

**वस्त्रोद्योगातल्या विशिष्ट वस्तूवरच्या जीएसटी सुधारित दराची अंमलबजावणी**

यांत्रिक धाग्यावरच्या जीएसटी मध्ये १८% वरून ५% किंवा किमान १२% पर्यंत घट करावी, वस्त्रोद्योग रोजगार कामावरचा जीएसटी शून्य करावा, कापडावरचे आयात शुल्क वाढवावे, हातमाग आणि हस्तकला वस्तूंना जीएसटी मधून वगळावे यासह इतर मुद्द्यांबाबत चिंता

उपस्थित करत वस्त्रोद्योग संघटना आणि व्यापाऱ्यानी सरकारला निवेदन दिले. हे मुद्दे विचारात घेवून सरकारने वस्त्रोद्योग क्षेत्रातल्या काही वस्तूंच्या आणि रोजगार कार्यावरच्या जीएसटी दरात १८ % वरून ५% पर्यंत कपात केली. मानव निर्मित धाग्यावर १८% वरून १२% पर्यंत तर अस्सल जरीवर १२% वरून ५% पर्यंत जीएसटी कमी करण्यात आला. ज्या सेवापुरवठादाराची वार्षिक उलाढाल २० लाखापेक्षा कमी आहे (जम्मू-काश्मीर वगळता विशेष प्रवर्गातल्या राज्यांसाठी १० लाख) त्यांना, ते आंतरराज्य करपात्र सेवा पुरवठादार आले तरीही जीएसटी अंतर्गत नोंदणीतून सुट देण्यात आली. ज्यांची वार्षिक उलाढाल १.५० कोटी पर्यंत आहे असे लोक आता तिमाही विवरणपत्र भरून मासिक इनपुट क्रेडीट टॅक्स मिळवू शकतात. ज्या करदात्यांची सरासरी वार्षिक उलाढाल १.५० कोटी आहे त्यांनी, वस्तू पुरवण्यासाठी मिळालेल्या आगाऊ रकमेच्या वेळी जीएसटी भरण्याची आवश्यकता नाही. त्याच वेळेला जीएसटी चुकता केला जाईल यामुळे लहान सेवा पुरवठादाराला किंमत कमी राखण्यासाठी मदत होते. या सर्व उपाय योजना वस्त्रोद्योग क्षेत्राला प्रोत्साहन देतील आणि जागतिक उत्पादन आणि मागणीशी सुसंगतता साधतील अशी अपेक्षा आहे.

मानवनिर्मित वस्त्रधाग्यांवरच्या जीएसटी मध्ये १८ % वरून १२ % पर्यंत कपात आणि कापडावरच्या जीएसटी मध्ये ५% कपात यामुळे विणकरांकडे, परतावा मिळणार

नाही असे आय टी सी जमा होण्याचे प्रमाण कमी झाले आहे त्याचबरोबर भांडवलाचा ओघ सुलभ झाला आहे. तूर्तास अनुमानित रक्कम परत करून ती ई वॉलेट मध्ये नंतर समायोजित करण्यामुळे निर्यातदाराच्या वित्तीय तरलतेच्या प्रश्नावर कायमस्वरूपी तोडगा मिळणार आहे. ईपीसीजी आणि ईओयु योजनांद्वारे निर्यातीसाठीच्या कपडा उत्पादनासाठी आवश्यक गुंतवणूकीतून सवलत आणि उत्पादन ते व्यापाऱ्यापर्यंत कोणत्याही पुरवठ्यासाठी ०.१ % कर यामुळे व्यापारी निर्यातकांचा प्रश्न सुटणार आहे. अस्सल जरीचा एच एस कोड ५६०५ अंतर्गत समावेश करून त्यावरच्या जीएसटी मध्ये १२% वरून ५ % पर्यंत कपात केल्यामुळे उत्पादनाला चालना मिळण्याबरोबरच अधिक महिलांसाठी रोजगार निर्माण होईल.

१.५ कोटी उलाढाल असणाऱ्या लघु मध्यम उद्योजकांना, तिमाही विवरणपत्र भरून कर भरणा करायला आणि निर्यातीसाठी माल सज्ज करताना रोखे आणि बँक हमी सादर करण्यातून निर्यातदारांना सुट देण्यामुळे व्यापार सुलभता येईल. अद्यापही काही मुद्दे आहेत ज्यामुळे यांत्रिक वस्त्रोद्योगावर मोठा परिणाम होईल. त्यामध्ये यांचा समावेश आहे १) मानवनिर्मित धाग्यावर १८ % जीएसटी, २) कपडा आयात ३) जमा आय टी सी परताव्याला परवानगी नसणे ४) मालवाहतुकीवर १८ % जीएसटी ५) जी रेशीम एस टी च्या कक्षेतून हातमाग आणि हस्तकला वस्तूंना न वगळणे.

**निष्कर्ष:** जीएसटीचा वस्त्रोद्योग उत्पादनावर झालेला परिणाम पाहता विस्कॉस, पॉलिस्टर यासारख्या वस्तूंच्या किमती जुलै २०१७ मध्ये किंचित वाढल्या आणि नंतर ऑगस्ट २०१७ मध्ये खाली आल्या. मात्र याच काळात मानवनिर्मित धाग्यांच्या किमतीत वाढ झाली, वस्त्रोद्योग उत्पादनही या काळात घसरले. २०१७ च्या जून-जुलै मध्ये वस्त्रोद्योग निर्यात १०.७ % नी घसरली आणि त्यानंतरच्या ऑगस्ट मध्ये त्यात ६% वाढही झाली. ऑगस्ट २०१७ मध्ये कापड आणि वस्त्र आयात ३८.६१ ने वाढली, कमी आयात शुल्क आणि बाजारपेठेतल्या इतर बाबींमुळे ही वाढ झाली असावी. यावरून हे लक्षात येते की, आयात शुल्कात अशा प्रकारे वाढ हवी ज्यामुळे आयात कपडा आणि भारतात उत्पादन केलेला कपडा यांची किंमत सारखीच राहिल. विभागावर आकडेवारीचा तक्ता, त्यात दर्शविलेल्या काळात रेशीम उत्पादन आणि रोजगारात वाढ दर्शवतो. यावरूनच हे स्पष्ट होते की जीएसटी अंमलबजावणीच्या काळात वस्त्रोद्योग क्षेत्र मंदावले होते मात्र दीर्घ काळात, या क्षेत्रात, उच्च उत्पादन, निर्यात आणि रोजगार निर्मितीत जीएसटी मुळे गती प्राप्त होईल अशी अपेक्षा आहे.



लेखक केंद्रीय वस्त्रोद्योग खात्याचे अतिरिक्त आयक सल्लागार आहेत.  
email: c.chinnappa@nic.in

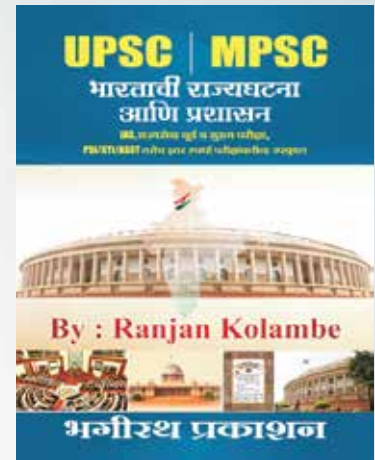
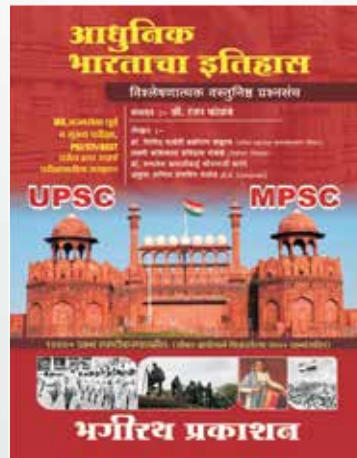
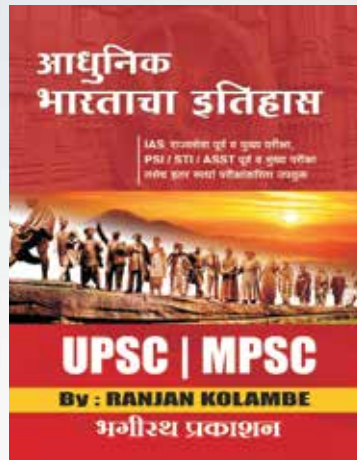
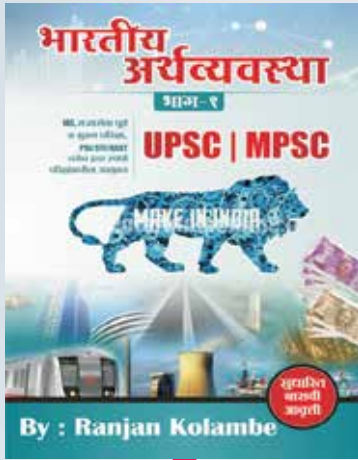
# श्री. रंजन कोळंबे सर लिखित

'भारतीय अर्थव्यवस्था'

'आधुनिक भारताचा इतिहास'

आणि 'भारताची राज्यघटना आणि प्रशासन'

या पुस्तकांवर आधारित विश्लेषणात्मक वस्तुनिष्ठ प्रश्नांचे उपलब्ध...



**Bhagirath**  
**IAS & Academy**  
UPSC • MPSC

ऑफिस १ : मंत्री हाईटस्, २ रा. मजला, शनिवार पेठ, पुणे-३०

ऑफिस २ : २ रा मजला केसरीवाडा, नारायणपेठ, पुणे -३०

Ph.: 020-64013450 | 9970298197 | 7378406920

Web : www.bhagirathacademy.com

E-mail : bhagirathacademypune@gmail.com

Facebook : Bhagirath IAS Academy

सांगितलं जात नाही!  
लपवलं जातं!  
पण ज्यातूनच तुम्हाला  
शिकवलं जातं!!  
Success Thy name is  
**K'sagar**

**MPSC**  
पूर्व परीक्षा  
पेपर पहिला  
संपूर्ण तयारी  
UPSC पूर्व परीक्षेसाठी उपयुक्त  
सुधारित १९ वी आवृत्ती  
By-K'Sagar  
K'Sagar Publications

पृष्ठे १७६ ₹ ५५०

**के'सागरीय लेखणी**

- जिला आहे ३७ वर्षांचा प्रदीर्घ लेखनानुभव
- जिने घडविलेले १९८६ पासून हजारो अधिकारी.
- जिने प्रत्येकवेळी घेतलाय बदललेल्या अभ्यासक्रमाचा यशस्वी परामर्श

MPSC UPSC व इतर स्पर्धा परीक्षांसाठी K'sagarfocus यावर विलोक करा.

क्लास कोणताही लावा, यश मिळवायचे असेल तर पुस्तके अभ्यासा के'सागरचीच!

**MPSC**  
राज्यसेवा पूर्व परीक्षा  
संस्कारित प्रश्नपत्रिका संग्रह  
विश्लेषणात्मक विस्तृत स्पष्टीकरणे व संदर्भासह  
के'सागर के'सागर पब्लिकेशन्स

पृष्ठे ३२० ₹ २६५

**MPSC**  
राज्यसेवा पूर्व परीक्षा  
संस्कारित प्रश्नपत्रिका विश्लेषणात्मक स्पष्टता विस्तृत स्पष्टीकरणांसह व संदर्भासह  
२०१३-१४  
के'सागर के'सागर पब्लिकेशन्स

पृष्ठे २८० ₹ २५०

के'सागर के'सागर पब्लिकेशन्स  
संपूर्ण महिला व बालविकास  
सामाजिक, बुध्दिव्यय व विचाराती संवेदनिय पुस्तक

पृष्ठे ४७२ ₹ ४२५

वृत्तिविकास प्रश्नपत्रिका विस्तृत  
महाराष्ट्र राज्य वखार महामंडळ भरती  
१० साधन प्रश्नपत्रिका उपलब्ध  
के'सागर के'सागर पब्लिकेशन्स

पृष्ठे १९२ ₹ १७५

PSI STI ASO  
पूर्व परीक्षा  
के'सागर के'सागर पब्लिकेशन्स

पृष्ठे १०४८ ₹ ५५०

जिल्हा मध्यवर्ती बँक (DCC Bank) भरती परीक्षा  
के'सागर के'सागर पब्लिकेशन्स

पृष्ठे ३९२ ₹ २९५

आरोग्य सेवा संपूर्ण मार्गदर्शक  
के'सागर के'सागर पब्लिकेशन्स

पृष्ठे ४८० ₹ ३६०

गुन्हे अन्वेषण विभाग (CID) भरती परीक्षा  
के'सागर के'सागर पब्लिकेशन्स

पृष्ठे ४६४ ₹ ३७५

महामुंबई महानगरपालिका भरती परीक्षा  
के'सागर के'सागर पब्लिकेशन्स

पृष्ठे ३७६ ₹ २८५

go online (free Shipping\*) [www.ksagar.com](http://www.ksagar.com)  
[www.facebook.com/ksagarbooks](http://www.facebook.com/ksagarbooks)

स्पर्धा पुस्तकांसंदर्भात योग्य मार्गदर्शन करू शकणारे अभ्यासू विक्रेते सर्व स्पर्धा परीक्षांची सर्व प्रकाशनांची सर्व पुस्तके असणारी महाराष्ट्रातील तीन स्वतंत्र दालने-

**K'Sagar** बुक सेंटर  
**K'Sagar** बुक्स एजन्सीज  
**K'Sagar's** हाऊस ऑफ बुक्स

अप्पा बळवंत चौक, पुणे  
८०८७२२२७७, ९५४५५६७८६२/६३,  
(०२०) २४४५३०६५/२४४८३९६६

