

मॉड्यूल

सबसे उपेक्षित महिलाओं की
सामाजिक समावेश की सुविधा

सिंगल विंडो की अहम प्रक्रियाओं
के बारे में सीखने-समझने की
गाइड हैडबुक



Centre for
Advocacy and
Research

एक मॉड्यूल सेंटर फॉर एडवोकेसी ऐंड रिसर्च (सीफार) द्वारा अपनाई गई महत्वपूर्ण प्रक्रियाओं के बारे में बताता है, ताकि अति वंचित और असुरक्षित आबादी के सामाजिक समावेशन को मजबूती मिले, जिस पर सिंगल विंडो का काम है।

यह प्रशिक्षुओं को प्रशिक्षण देने और हुनरमंद बनाने का काम करता है, ताकि वे विविध भौगोलिक क्षेत्र या विविध असुरक्षित व वंचित समुदायों के बीच कुछ प्रक्रियाएं अपना सकें।

मॉड्यूल

सबसे उपेक्षित महिलाओं की
सामाजिक समावेश की सुविधा

सिंगल विंडो की अहम प्रक्रियाओं
के बारे में सीखने-समझने की
गाइड हैडबुक



Centre for
Advocacy and
Research

रसीद

यह मॉड्यूल निम्न सामुदायिक संगठनों की भागीदारी और उनके नेतृत्व की मदद से तैयार हुआ है—

कर्नाटक— सहभागिनी, उत्तरा कर्नाटक महिला संघ, सौक्या बेलाकू समुदाय सामस्थे, साराथ्या, स्वाति महिला संघ, विजया महिला संघ, ज्योति महिला संग, कर्नाटक सेक्स वर्कर्स यूनियन, कर्नाटक सेक्सुअल माइनरिटी फोरम, संगमा, सामारा, स्वीकार, शक्ति महिला संघ, बीआईआरडीएस (बर्ड्स) ।

आंध्र प्रदेश— प्रतिभा मैत्री महिला संगम, प्रगति मैत्री महिला संगम, ज्योति मैत्री महिला संगम, उषोदया मैत्री महिला संगम, शक्ति मैत्री महिला संगम, झांसी लक्ष्मी, डब्ल्यूआईएसई (वाइज), नारी सक्षम, वेलुगु रेखा, उदय रेखा, आशा ज्योति ।

तमिलनाडु— सोशल वेलफेयर डेवलपमेंट सोसायटी, श्री लक्ष्मी पेंगल मुनेत्रा संगम, भारती कानाम्मा ट्रस्ट, सालेम पेंगल नाला वाल्वू संगम, सालेम थिरुनांगायगेल नालावाल्वू संगम ।

महाराष्ट्र— क्रांति महिला संघ, वारंगना सखी संघटन, सेतु, सहेली ।

मणिपुर— कम्युनिटी नेटवर्क फॉर इम्पावरमेंट (सीओएनई), मेयतेई लेईमारोल शेनेई संघ (एमएलएसएस), मणिपुर नेटवर्क ऑफ पॉजिटिव पीपुल (एमएनपी प्लस), आवेकन आर्टिजन शेल्टर एसोसिएशन (आशा), आल मणिपुर नुपिमानबी एसोसिएशन (अमाना) ।

राष्ट्रीय— पॉजिटिव वीमेंस नेटवर्क, आल इंडिया नेटवर्क ऑफ सेक्स वर्कर्स ।



खंड-1
बहिष्करण की परिभाषा और मूल्यांकन

खंड-1

बहिष्करण की परिभाषा और मूल्यांकन

प्रतिभागियों को मजबूत करने के लिए पहला आवश्यक कदम है कि उन्हें "बहिष्करण" के बारे में समझाना।

कैसे "बहिष्करण" को बढ़ावा दिया जाता है और किस आधार पर शोषण होता है, प्रतिभागियों को इसका उदाहरण देने के लिए कहें। आप निम्नांकित केस स्टडी रख सकते हैं:

55 साल की लखमवा के पति की मौत 12 साल पहले मीराज में हुई थी। पति की मौत के बाद वह बेलागांवी जिले के रामदुर्गा तालुक में चली गई। चूंकि उसके पति की मौत मीराज में हुई, इसलिए वह विधवा पेंशन योजना के लिए आवेदन नहीं कर पाई, क्योंकि उसे इस योजना का लाभ उठाने के लिए मृत्यु प्रमाण-पत्र सौंपना था। उसने एक बिचौलिये को 500 रुपये दिए। यह काम उसने तब किया, जब उसे लगा कि मीराज से उसके लिए मृत्यु-प्रमाण पत्र बिचौलिया बनाकर देगा। लेकिन पैसे मिलने के बाद उसने लखमवा का फोन उठाना बंद कर दिया। जब उसने गुहार लगाई, तो वह उसे धमकाने लगा, क्योंकि वह जानता था कि वह कुछ नहीं कर सकती, उसकी मदद के लिए कोई भी नहीं है।

प्रतिभागियों से विमर्श के बिंदु:

- ❖ क्या आपने इसी तरह की किसी परिस्थिति को अनुभव किया है या देखा-सुना है?
- ❖ लखमवा के अलग-थलग पड़ जाने के क्या कारण हैं?
- ❖ क्या योजना से अलग-थलग पड़ जाना ही नियति है या इसे खत्म किया जा सकता है? प्रतिभागियों को अलग-अलग कारणों की सूची बनाने दें, जो इस बहिष्करण को बढ़ावा देते हैं (गरीबी, निरक्षरता, अपंगता, संस्कृति, पहचान)।

बहिष्करण को ऐसे वर्गीकृत करें—

- ❖ राजनीतिक
- ❖ आर्थिक
- ❖ सामाजिक
- ❖ सांस्कृतिक
- ❖ कोई और

समूह कार्य की पहल करना

3-4 के छोटे-छोटे समूह में प्रतिभागियों को बांटें

कार्य— समावेशन की सामूहिक यात्रा की पहचान करें

प्रतिभागियों को समावेशन या योजनाओं का लाभ उठाने के बारे में बताने दें उन्हें संक्षेप में निम्नांकित कदम बताएं

1. अपने सहभागियों या लाभार्थियों को सूचना पहुंचाएं।
2. आवेदन करें।
3. संबंधित विभाग को सौंपें।
4. आगे की जरूरी प्रक्रिया अपनाएं।
5. योजना और उसके लाभ आवेदनकर्ता तक पहुंचें।

प्रतिभागियों को निम्नांकित चीजें करने के लिए कहें—

- ❖ अवसर और चुनौतियों के दरवाजे खोलें
- ❖ उन युक्तियों और प्रक्रियाओं के बारे में एक-दूसरे से सीखें, जो अमल में आती हैं या नहीं आ पाती हैं।
- ❖ इसे ध्यान में रखें कि क्या किया जाना चाहिए और क्या करने से बचना चाहिए।

एक सफल कहानी प्रस्तुत करें— समस्या



55 साल की मंगल हेबे सोलापुर की टेमभुर्नी तालुका में रहती हैं। उन्हें डॉक्टरों ने बताया कि उनके चार साल के पोते को जन्मजात हृदय रोग है। उसका फौरन ऑपरेशन करना होगा, वरना उसकी जिंदगी खतरे में पड़ जाएगी। वह प्रारंभ सिंगल विंडो की ओआरडब्ल्यू से मिली और मदद की गुहार लगाई। सिंगल विंडो की टीम ने उनके मामले का कागज बनाया और उनके पोते के इलाज के लिए हरसंभव विकल्प पर काम शुरू हुआ। उनमें सबसे आसान विकल्प था, उसे राजीव गांधी जीवन आरोग्यदयी योजना का लाभ देना, जो इस तरह के गंभीर ऑपरेशन के सारे खर्च उठाती है।

हालांकि, जब प्रारंभ की टीम ने इस योजना का विस्तृत अध्ययन किया, तो पाया कि जन्मजात हृदय रोग इस योजना के दायरे में नहीं है। इस तरह टीम ने दूसरी योजनाओं की समीक्षा शुरू की और अंततः निर्माण मजदूर कल्याण कार्ड की योजना की पहचान हुई, जो काफी चर्चित नहीं है। यह योजना केंद्र सरकार द्वारा शुरू की गई है, ताकि निर्माण मजदूरों के बच्चों को वित्तीय सहायता प्रदान की जा सके और इस तरह वे फौरी शैक्षणिक जरूरतों की पूर्ति कर सकें। इसके अलावा, यह गंभीर बीमारियों व ऑपरेशनों में भी मेडिकल बीमा देती है। प्रारंभ टीम को यह मालूम चला कि जन्मजात हृदय रोग इसके दायरे में है। योजना की पहचान के बाद, अगला कदम मंगल और उसके पोते की सभी जरूरी दस्तावेज को तैयार करना था। उनमें सबसे महत्वपूर्ण दस्तावेज था पीला राशन कार्ड, जो बीपीएल परिवारों के लिए होता है और उसी के लिए यह योजना है। हालांकि, चुनौती यह थी कि कुछ दिनों के अंदर ऑपरेशन कराना है और

राशन कार्ड के लिए तमाम औपचारिकताओं को पूरा होने में कोई एक से चार महीने लग सकते हैं।

समस्या समाधान

प्रारंभ की टीम सोलापुर के खाद्य वितरण अधिकारी (एफडीओ) से मिली और उन्हें मंगल की समस्या के बारे में बताने का काम किया। एफडीओ और प्रारंभ टीम के संयुक्त प्रयास से यह योजना बनी कि मंगल के लिए राशन कार्ड बनाने की प्रक्रिया को तेज किया जाए। प्रदाता के तौर पर, एफडीओ और उसकी टीम ने यह सुनिश्चित किया कि सभी औपचारिकताएं और स्वीकृतियां समय रहते हों और उनमें कुछ आड़े न आए। योजना मददकर्ता के रूप में, सिंगल विंडो ने यह सुनिश्चित किया कि राशन कार्ड बन जाए, मंगल को लाभार्थी की श्रेणी में जगह मिले और समय रहते लाभ भी।

निम्नांकित कदम उठाए गए:

- यह फैसला लिया गया कि राशन कार्ड के लिए आवेदन-पत्र और निर्माण मजदूर कल्याण कार्ड तुरंत भरे जाएं। एफडीओ से मुलाकात के कुछ घंटों के अंदर आवेदन-पत्र भरे गए।
- अगला काम दस्तावेज को तैयार और सुव्यवस्थित करना था। पहचान के लिए उसके पास मतदाता-पत्र था। जिस किराये के घर में वह रह रही थी, उसका प्रमाण पत्र मकान-मालिक से मिलकर उसी दिन बनाया गया।
- सबसे महत्वपूर्ण दस्तावेज बीपीएल लाभार्थी के रूप में आय प्रमाण-पत्र थी। तहसीलदार से मिलकर अगले ही दिन आय प्रमाण-पत्र तैयार कराया गया।
- उसी दिन, क्षेत्रीय अधिकारी और उनके सहकर्मी आवास-सत्यापन के दौरे पर पहुंचे। वहां उन्होंने यह महसूस किया कि मंगल का घर वास्तव में दूसरे क्षेत्र में पड़ता है। तत्काल, एफडीओ ने संबंधित क्षेत्रीय अधिकारी को बुलावा भेजा और उनसे फौरन दौरे के लिए कहा गया।
- उसी दिन संबंधित क्षेत्रीय अधिकारी ने अपना काम पूरा किया और अपनी रिपोर्ट सौंप दी।
- दो दिन में तमाम औपचारिकताएं पूरी होने के साथ ही तीसरे दिन राशन कार्ड जारी हो गया।
- तीसरे दिन राजस्व विभाग में निर्माण मजदूर श्रम कार्ड के लिए आवेदन-पत्र सौंपा गया, लाभार्थी के तौर पर मंगल शामिल हुई और उन्हें योजना का लाभ मिला।
- उनका पोता अभी अस्पताल में है और जल्द ही ऑपरेशन होगा।

खुली बहस

- ❖ इस केस स्टडी से आपने क्या सीखा?
- ❖ वह क्या था, जिसने इस मामले को वास्तव में प्रभावित किया— प्रारंभ टीम की फौरी प्रतिक्रिया या एफडीओ के कदम?

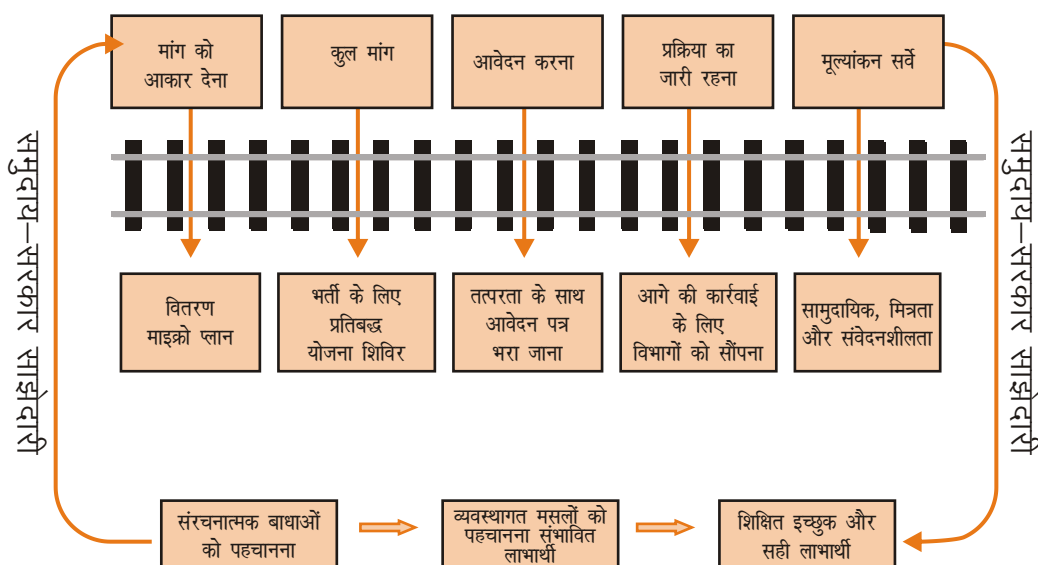
- ❖ आपके मुताबिक, किसने महत्वपूर्ण भूमिका निभाई? प्रदाता और सिंगल विंडो द्वारा निभाई गई भूमिका की सूची बनाएं।
- ❖ इस मामले में नया मोड़ क्या था और यह किसकी वजह से हुआ?

बताएं— उपरोक्त घटना में सब कुछ ने अपनी भूमिका निभाई। वह तात्कालिकता, जिसने सिंगल विंडो टीम को कार्रवाई के लिए प्रेरित किया, से लेकर नेतृत्व का भाव और सरकारी अधिकारियों द्वारा राशन कार्ड तुरंत उपलब्ध कराने की जिम्मेदारी का एहसास सब महत्वपूर्ण काम रहे। हालांकि, सभी कदम इस सिद्धांत पर आधारित थे कि कैसे साझेदारी और सामूहिक प्रयास के जरिये सबसे अच्छे नतीजे पाए जा सकते हैं।

सामाजिक समावेशन को संपन्न करने का मूलभूत आयाम होता है साझेदारी और समन्वय बनाना। यह साझेदारी समुदाय और सरकार के बीच हो और समन्वय सभी सरकारी विभागों के बीच।

सिंगल विंडो से समन्वय प्राप्त करना

संरचना और प्रक्रिया



सीफार विंडो के जरिये कैसे समन्वय हासिल हुआ, यह दिखाएं—

महत्वपूर्ण विशेषताएं बताएं—

शुरु से लेकर अंत तक समुदाय को सर्वप्रथम संभावित लाभार्थी के तौर पर देखा जाता है और योजना की पहुंच, इसके संबंध में जानकारी और इसके लिए प्रेरणादायक रणनीतियां ऐसी बनाई जाती हैं कि ये योजना और जरूरी कार्यक्रमों को बढ़ावा देती हैं।

इस बाबत पूरी सैद्धांतिक श्रृंखला कई महत्वपूर्ण कदमों से बनी होती है, जो प्रदाता तक पहुंचने या इसके लिए मांग को समझने से शुरु होती है और आवेदक तक वितरण होने की अंतिम प्रक्रिया पर जाकर खत्म होती है।

सीफार सिंगल विंडो की पूरी प्रक्रिया को पहले समुदाय संचालित प्रक्रिया के भरोसे चलाया गया। इसने मांग को निश्चित रूप देने में मदद की। लाभार्थियों की पहचान मुमकिन हो पाई। यह काम मूल्यांकन और सर्वे के उपयोग से बनी माइक्रो-प्लानिंग से हुई। प्राथमिकताओं की पहचान के लिए लक्षित समूह के बीच संवाद का सहारा लिया गया।

इसके बाद वे पहले हुई, जो अलग-अलग योजनाओं के संबद्ध में समुदाय को शिक्षित और जागरूक करने में मजबूती प्रदान करे। यह सब कुछ शैक्षणिक शिविर के माध्यम से हो पाया, जहां सरकार व क्षेत्र के सभी प्रदाता समुदाय को जागरूक करने एक मंच पर आए और उन्हें अपने साथ जोड़ने भी।

इसके बाद हेल्प डेस्क ने इसमें मदद की कि समुदाय यह पक्का कर सकें कि सभी जरूरी सुविधाएं हैं। हर आवेदन, जो कि सौंपा गया है, जरूरी प्रक्रिया से फौरन गुजरता है और सभी चरणों पर इसकी व्यवस्थित जांच-पड़ताल होती है। इसके बाद आवेदन संबंधित विभाग को भेजा जाता है। आवेदन की स्थिति पर नजर रखी जाती है और पूरी प्रक्रिया के बारे में एमआईएस के जरिये पता लगा जाता है और उसका रिकॉर्ड रखा जाता है। आवधिक समीक्षा बैठक (केंद्रीय संस्था डब्ल्यूसीडी के साथ महीने में एक बार और जिला कलेक्टर के साथ हर चौथे महीने में एक बार) होती रहती है, ताकि आवेदन की संख्या पर नजर रखी जा सके, किसी भी तरह के अंतर की भरपाई हो और पूरी प्रक्रिया पर पैनी नजर बनी रहे। लेकिन क्या इन सबको संभव बनाता है?



यह सब संभव हो पाया, क्योंकि निर्णय लेने और नीति बनाने के उच्चतम स्तर पर सबसे पहले इसके पक्ष में सम्मिलित प्रयास हुए और तय हुआ कि यह सब तमाम निचले स्तरों पर भी लागू हो।

सामाजिक समावेशन की वकालत

निम्नांकित अभ्यास के जरिये इसे बताएं।

अभ्यास: प्रतिभागियों को निम्नांकित रेखा-चित्र दिखाएं। यह एक व्यंजन-सूची की तरह दिखता है, जिसमें बहिष्करण (योजना की पहुंच से दूर रहने की स्थिति) से जुड़े तमाम जरूरी अंश हैं।



वर्णन: जब तक शीर्ष स्तर पर समर्थन नहीं है, तब तक सामाजिक समावेशन संभव नहीं है। जब तक समुदाय को उनके अधिकारों के बारे में जागरूक नहीं किया जाता, तब तक उनके मसले या शिकायतें दूर नहीं हो सकतीं। जमीनी स्तर पर प्रतिबद्धता को सुनिश्चित करने के लिए हमें एक सक्षम और हितकर माहौल चाहिए। एक सक्षम माहौल की स्थापना के लिए हमें हिंसा और संकट को खत्म करने वाले तंत्र की जरूरत है। हिंसा को मिटाने के लिए कानूनी मदद और समर्थन तक पहुंच महत्वपूर्ण होता है।

प्रतिभागियों ने जो सीखा है, उसमें से कुछ का खाका यहां खींचें और सत्र को समाप्त करें।

महत्वपूर्ण शिक्षा: अति वंचित समुदाय के दृष्टिकोण से अगर वकालत करनी है, तो कई स्तरों पर यह किया जाना चाहिए।



खंड-11

**सामाजिक समावेशन की प्रक्रिया
को आगे ले जाना**

खंड-11

सामाजिक समावेशन की प्रक्रिया को आगे ले जाना

तैयारी: पहला कदम

योजना के बारे में गहराई से जानकारी जुटाएं, योजना के बारे में विस्तृत अध्ययन करें, योजना के ढांचे और डिजाइन, उसके लक्ष्य, कार्य-क्षेत्र और अवसर को समझें।

आप इसे कैसे करेंगे?

चरण 1— योजना के बारे में जानना

एक योजना को लें, जैसे आईसीडीएस

क्या आप आईसीडीएस कार्यक्रम के बारे में जानते हैं, उसके बारे में जानें। अगर आप जानते हैं, तो क्या जानते हैं?

कुछ आम मिथक और गलत धारणाओं के बारे में पता करें। जैसे:

- ❖ आंगनबाड़ी सिर्फ बीपीएल परिवारों की महिलाओं के लिए है।
- ❖ सिर्फ आंगनबाड़ी सेवा पोषक तत्वों की खुराक देती है।
- ❖ आंगनबाड़ी सिर्फ गांवों में होती हैं।

सही सूचना साझा करें, जैसे

आईसीडीएस 100 प्रतिशत सर्वव्यापी योजना है।

इसका मतलब हुआ कि टीकाकरण से लेकर पूरक पोषण, स्वास्थ्य-जांच और तमाम निर्देश समान रूप से मुहैया कराए जाते हैं और यह हर जगह हर किसी के लिए एक-समान है। क्या इसका मतलब हुआ कि दो छोटे बच्चों की मां के रूप में क्या मैं इस योजना से लाभान्वित होने का अधिकार रखती हूं? जवाब हां है।

शिक्षा का अधिकार

- आरटीई कानून के बारे में आप क्या जानते हैं?
- क्या आप जानते हैं कि आरटीई एक कानून है?

आरटीई कानून राज्य प्रशासन द्वारा सभी बच्चों को शिक्षा का अधिकार सुनिश्चित कराने पर जोर देता है। राज्य को कानून लागू करना होता है, ताकि छह से 14 साल के सभी बच्चे शिक्षा पा सकें।

क्या आप इससे सहमत हैं कि शिक्षा सबको मिलना एक अधिकार है, जिसकी गारंटी कानून देता है?

इसे देखते हुए आप क्या सोचते हैं कि प्रदाता को क्या करना चाहिए?

- कानून का अक्षरशः पालन करें।
- इसके लिए वे सर्वेक्षण करें, स्कूल छोड़ने वालों की गिनती करें।
- निगरानी तंत्र की स्थापना हो।
- आधारभूत ढांचे को मजबूत किया जाए।
- दूसरे कार्यक्रमों से इसे जोड़ें।

आपको क्या लगता है कि उपयोगकर्ता को क्या करना चाहिए?

- योजना के बारे में वह पूरी तरह से जानकार बनें।
- आपका बच्चा इस अधिकार से वंचित न रह जाए, इसलिए सारे प्रावधान का इस्तेमाल करें।
- अस्वीकृति की स्थिति में, एसएमसी के तहत शिकायत निवारण का इस्तेमाल करें।
- निगरानी मंचों का हिस्सा बनें।

विशेष श्रेणी योजनाएं—

- अनुसूचित जाति या अनुसूचित जनजाति के लिए छात्रवृत्तियां
- आवासीय विद्यालय
- ऋण और कौशल विकास

कारण

- वे काफी हद तक वंचित हैं और वर्षों से चले आ रहे दमन के खिलाफ लड़ने की स्थिति में नहीं हैं।
- सरकार को सभी वंचित समुदायों और अनुसूचित जाति या अनुसूचित जनजाति जैसे समूहों का कल्याण करना होता है।

कारण पर चर्चा करें। क्या हम इसे सकारात्मक कार्रवाई कह सकते हैं या क्या हम इसे प्रत्यक्षवादी पक्षपात के रूप में देख सकते हैं?

संविधान के निर्माताओं ने इस पर क्या विचार किया था?

चरण 2— मांग की सीमा और योजना की चाह रखने वालों के बारे में जानें लाभार्थियों की पहचान करना:

आबादी की गणना के अलग-अलग तरीके हैं, ये हैं—

- जनगणना
- घरेलू सर्वेक्षण
- सामाजिक आर्थिक और जातिगत जनगणना
- आईसीडीएस सर्वेक्षण

क्या सर्वे समावेशन को सुनिश्चित करता है? अनुभव और ज्ञान को साझा करें।

कैसे हम लाभार्थियों की पहचान के जरिये समुदाय केंद्रित तंत्र का विकास कर सकते हैं? इसके लिए कोई क्या तरीका अपना या कदम उठाए जा सकते हैं?

- सामुदायिक बैठक करें।
- एक-एक तक पहुंचे और आपस में संवाद करें।
- आस-पड़ोस में कई तरह के मंच बनाएं।
- घरेलू सर्वेक्षण करें
- और तरीके अपनाएं

ऊपर दिए गए हरेक तरीके पर चर्चा करें।

मांग के बारे में पता करना: सिंगल विंडो का अनुभव

यह काम करने के लिए सिंगल विंडो आयोजित करता है—

- सामुदायिक बैठकें
- समुदाय के लोगों को सुनना, इस उद्देश्य के साथ कि उनकी चिंताओं और अनुभवों का पता लग सके।
- योजना से संबंधित सर्वे करना।

माइक्रो प्लानिंग को मजबूत करना: क्यों

- ताकि योजना के साथ मजबूत जुड़ाव हो और सभी इसमें शामिल हों।
- ताकि अंतर की खाई के प्रमाण मिलें और न पूरी हो पाई जरूरतों का पता चले।

कर्नाटक: माइक्रो-प्लानिंग का अनुभव

सीबीओ प्रतिनिधियों ने यह बताया कि कई महिलाओं को आईसीडीएस योजना के बारे में मालूम नहीं है। बहिष्करण की सीमा के मूल्यांकन के लिए हमने एक सर्वे किया।

सर्वे करना महत्वपूर्ण कदम

- सबसे पहले समस्या की प्रकृति पर मंथन करना ।
- समस्या के समूह—मूल्यांकन के आधार पर प्रश्नावली तैयार करना, खास तौर पर तस्वीर आधारित प्रश्न करना ।
- विशेषज्ञों द्वारा प्रश्नावली देखना, ताकि प्रक्रिया में कोई त्रुटि न रहे ।

महत्वपूर्ण तत्वों पर ध्यान देना, जैसा आईसीडीएस के पूरक पोषण, टीकाकरण, प्री-स्कूल, महिला घरेलू हिंसा संरक्षण को लागू करना और स्त्री-शक्ति कार्यक्रम। इसमें से हर योजना के बारे में विस्तृत जानकारी जवाब देने वाले को देना ।

- सर्वेक्षक को प्रशिक्षित करना और सर्वे के अनुकूल बनाना ।



- सर्वे कराना

बंगलुरु में सामुदायिक सर्वेक्षकों ने शहर के नौ क्षेत्रों में सर्वे किए ।

उन्होंने नमूनों के आधार पर फैसला लिया और इसके बाद, सुविधाजनक समय और स्थान पर हर उत्तरदाता से मिले । इंटरव्यू को पूरा होने में न्यूनतम एक घंटा लगा । सर्वे कई मुद्दों और चिंताओं को दर्शाता है, जिनका उन्होंने तब सामना किया, जब वे आईसीडीएस योजना के लाभ को पाने या उसके हकदार बनने की कोशिश कर रहे थे । इसमें शामिल हैं— योजना के बारे में अधिक नहीं जानना, योजना के प्रति भरोसे का न होना,

बस्ती के आसपास आंगनबाड़ी का न होना और एक स्थान से दूसरे स्थान की ओर लगातार आवाजाही रखना अथवा दूसरे शहरों व जिलों की ओर समय-समय पर पलायन करना । महिलाओं के बयान

“मैं पांच महीने की एक गर्भवती महिला हूं। यह मेरा दूसरा बच्चा होगा । मैं घर का किराया चुकाने, राशन जुटाने और अपने बेटे के भरण-पोषण के खर्च के लिए संघर्ष कर रही हूं। एक वक्त का खाना भी जुटाना मेरे लिए मुश्किल है, पिछले महीने मेरी स्वास्थ्य-जांच हुई थी, डॉक्टर ने बताया कि मैं एनीमिया से पीड़ित हूं। उन्होंने मुझे आहार में ज्यादा सब्जियां और दूध लेने की सलाह दी । मैं एक वक्त के खाने के लिए संघर्ष कर रही हूं, फिर कैसे दूध पीऊंगी । सरकारी डॉक्टर ने मेरा अच्छे से इलाज किया और हर महीने स्वास्थ्य जांच के लिए आने को कहा । लेकिन मैं आंगनबाड़ी में राशन की उपलब्धता के बारे में नहीं जानती हूं। लोग कहते हैं कि आंगनबाड़ी शिक्षिका हर घर का दौरा करती हैं और गर्भवती महिलाओं के हितों का ख्याल रखती हैं, लेकिन आंगनबाड़ी शिक्षिका ने मुझे कुछ भी जानकारी नहीं दी।”—**वाणी, तालागट्टपुर**

“किसी ने मुझे बताया कि आंगनबाड़ी केंद्र में छोटे बच्चों के लिए पोषण उपलब्ध है। हमें आंगनबाड़ी जाने के लिए दो किलोमीटर से भी अधिक चलना पड़ता है। एक दिन मैं गई और

शिक्षिका से पूछी। उन्होंने मुझे कहा कि अपना नाम दो और फिर अगले महीने आने के लिए कहा। जब मैं अगले महीने गई, तो आंगनबाड़ी शिक्षिका वहां नहीं थीं और आया ने कोई आहार नहीं दिया। हम गरीब हैं और नहीं जानते कि कैसे इस योजना का लाभ उठाएं। मैं नहीं जानती कि कहां जाऊं और बोलूं, आंगनबाड़ी शिक्षिका कभी हमारे घर नहीं आईं।

– भावन, कोननकुंटे, स्वाति महिला संघ

“सीबीओ उन तक पहुंच सकता है, जो आईसीडीएस योजना की पहुंच से भी दूर हैं। वे प्री-स्कूल का लाभ उठा सकें तथा जब वे काम पर जाएं, तो बच्चों को साथ में ले जाने के लिए मजबूर न हों। हालांकि, हाशिये पर के समुदायों के सामने सबसे बड़ी चुनौती यही है कि उनके पास कोई सुरक्षित जगह नहीं होती, जहां वे काम पर जाते वक्त अपने बच्चों को छोड़ सकें। इसके अलावा, गर्भावस्था के दौरान उनकी मदद के लिए भी कोई नहीं होता।”

–संगीता, स्वाति महिला संघ

सर्वे के बाद: हमने क्या किया?

महिला एवं बाल कल्याण विभाग (डीडब्ल्यूसीडी) के प्रधान सचिव के सामने सबूत पेश किए। महिलाओं ने सर्वे के निष्कर्ष के बारे में बताया और प्रधान सचिव से यह विनती की कि वह बंगलुरु के तीन क्षेत्रों में जागरूकता व भर्ती शिविर का आयोजन करें। महिलाओं ने समुदाय के सदस्यों को संगठित करने की पेशकश की।

प्रधान सचिव ने फौरन आईसीडीएस टीम को निर्देशित किया कि महिलाओं और उनके बच्चों की भर्ती प्रक्रिया तेज की जाए। उन्होंने विभाग को जागरूकता व भर्ती शिविर चलाने को कहा।

महिलाओं के बयान:

“जब मैं तीन महीने की गर्भवती थी, तभी मेरे पति मुझे छोड़कर चले गए। मेरा अंतरजातीय विवाह हुआ था और इसलिए जब मैं अपने माता-पिता के पास गई, तो उन्होंने मुझे स्वीकार नहीं किया। तब सामुदायिक समन्वयक की मदद से मैं डोड्डीपाल्या आंगनबाड़ी केंद्र गई। शिक्षिका मेरे पास आईं और उन्होंने मुझे टेक होम राशन लाभ में शामिल किया। अब मैं टेक होम राशन का लाभ उठा रही हूँ। इससे मुझे आहार मिल रहा है और अब मेरा दो महीने का बच्चा है। तीन महीने की गर्भावस्था से अब तक टेक होम राशन से ही मैं खा रही हूँ।” – भाग्या, शिवकुमार, स्वामीजी नगर



“मेरे दो बच्चे हैं। एक बेटा और एक बेटी। बेटे की उम्र पांच साल है और बेटी ढाई साल की है। मैं एक असहाय महिला हूँ और एक छोटी सी झोपड़ी में रहती हूँ। जब मैं काम पर जाती हूँ, तो बच्चों को रखने के लिए मेरे पास कोई जगह नहीं होती। अब मैं अपने बच्चों को आंगनबाड़ी में छोड़ देती हूँ और इस केंद्र में दोनों को कुछ पोषक आहार भी मिल जाता है। अगर कोई केंद्र नहीं होता, तो मुझे काफी नुकसान उठाना पड़ता। न सिर्फ मेरे बेटे को, बल्कि बेटी को भी आंगनबाड़ी कार्यकर्ता संभालती हैं, आंगनबाड़ी कार्यकर्ताओं को धन्यवाद – मंजुला, बापूजी कॉलोनी

“मेरे तीन बच्चे हैं और मेरे पति कुली हैं। मेरी छोटी बेटी अक्सर बीमार रहा करती थी और सामुदायिक संयोजक उसे आंगनबाड़ी केंद्र ले गए। वहां पाया गया कि यह कम वजनी है। आंगनबाड़ी कार्यकर्ता ने उसकी स्वास्थ्य-जांच के लिए विक्टोरिया अस्पताल भेज दिया। वहां डॉक्टरों ने पाया कि वह कुपोषण की शिकार है। आंगनबाड़ी कार्यकर्ता ने उसे 750 रुपये चिकित्सकीय सुविधा दिलाने और हर महीने दोहरा पोषण दिलवाने में काफी मेहनत की। मैं अपने सामुदायिक संयोजक पर भी गर्व महसूस करती हूँ, क्योंकि उनके प्रयास से मेरी बेटी का वजन बढ़ा और अब वह स्वस्थ है” —गायत्री, केनगेरी

अभ्यास:

इस पहल की क्या अहमियत थी

- यह समुदाय के नेतृत्व में की गई पहल थी और इसलिए समुदाय में पहुंचना सरल था।
- इससे अंतर की खाई को जानने और उपचारात्मक कार्रवाई में मदद मिली
- साथ ही, इसने आधिकारिक प्रदाता के साथ साझेदारी की व्यवस्था की।
- पहल ने समुदाय, साथ ही प्रदाता के अंदर स्वामित्व के भाव को पैदा किया।

यह फैसला करें कि क्यों सर्वे महत्वपूर्ण है।

चरण 3— मांग को एकत्र करना और समावेश को निश्चित रूप देना

इसका क्या मतलब हुआ?

निम्नांकित नाटक का इस्तेमाल करें—

सीबीओ के यहां एक बैठक चल रही है, जहां राशन कार्ड के बारे में जानकारी दी जा रही है। सीबीओ नेता जानकारी देता है, जो कि बेहद बुनियादी है। अगले ही दिन कुछ महिलाएं कदाचित तैयार होकर राशन कार्ड के दफ्तर पहुंचती हैं और एक किरानी से मिलती हैं। किरानी उनसे बातचीत करता है और आवेदन भरने के लिए कुछ फॉर्म देता है। फॉर्म भरने के बाद महिलाएं अपनी जगह पर चली जाती हैं। वह परेशान होता है, क्योंकि फॉर्म सही तरीके से भरे हुए नहीं होते हैं। उसे तब मालूम होता है कि वे सब रेडलाइट एरिया से थीं। इससे वह और भी कम रुचि लेने लगता है। वह कुछ और दस्तावेज, यानी कि पहचान-पत्र और आवास प्रमाण पत्र की मांग करता है। महिलाएं पैन कार्ड को पहचान पत्र के तौर पर दिखाती हैं और बिजली बिल को भी सामने रखती हैं, जो कि मकान-मालिक के नाम पर है। किरानी इससे और भी नाराज होता है और उनके फॉर्म को फाड़ देता है। उसका यह बर्ताव बेहद खराब होता है, महिलाएं खुद को अपमानित महसूस कर लौट आती हैं।

खुली बहस

- नाटक में जो हुआ, उसके बारे में आप क्या सोचते हैं?
- क्या महिलाएं पूरी तरह तैयार थीं?
- किरानी क्यों नाराज हुआ? हम कैसे इन परिस्थितियों से मुकाबला करते?

महत्वपूर्ण बातें:

पहला महत्वपूर्ण कदम है कि योजना के संबंध में जरूरी सभी सूचनाओं के साथ समुदाय को तैयार करना। सूचना सही होनी चाहिए और सूचना इस तरह दी जानी चाहिए कि लाभार्थी भी प्रेरित हों और अगले कदम के लिए वे तैयार रहें— जैसे, योजना के लिए आवेदन करने को तैयार रहें। यह करने के बाद, लाभार्थी और प्रदाता को समान मंच पर लाएं और योजना के संबंध में उनके विचार को बल प्रदान करें। समुदाय योजना के बारे में क्या जानता है और सिंगल विंडो से उसकी क्या उम्मीदें हैं, ये सब उसे बताने दें। फिर, अधिकारियों को इसका जवाब देने दें। पूरे मसले पर अपनी स्थिति स्पष्ट करने दें। दोनों तरफ की हरसंभव गलत धारणों को हटाएं।



ऐसे शिविरों और बैठकों में, समुदाय और सेवा-प्रदाता, आमने-सामने होते हैं। समुदाय भी अपनी दुविधा सामने रखता है और दूसरे मसलों तथा प्रलेखन से जुड़ी अपनी चिंताओं को बताता है। सेवा-प्रदाता न केवल इनको सुनते हैं, बल्कि संवेदनशीलता दिखाते हैं और ऐसे मार्ग-अवरोधकों को दूर करने के लिए तत्पर रहते हैं। लाभार्थी के बयान: “दो साल पहले मेरे पति की मौत हो गई। मैं बीड़ी बनाकर किसी तरह अपना जीवन चला रही थी। तभी एक दिन मैं प्रारंभ विंडो की एक शिविर में गई। यह शिविर पेंशन योजना को लेकर था। वहां एक सरकारी अधिकारी ने मुझे जरूरी जानकारी दी। उन्होंने प्रोत्साहित भी किया कि इसके योग्य सभी लोग आगे आएँ और योजना के लिए आवेदन करें। मैं इस पेंशन योजना का लाभ उठाना चाहती थी। मेरे पास पेश करने के लिए कोई आय प्रमाण पत्र नहीं था। इसी शैक्षणिक शिविर में मैंने अधिकारी के सामने अपनी बात रखी। क्षेत्रीय अधिकारी ने आवेदन भरने से लेकर आय प्रमाण-पत्र समेत सभी दस्तावेज तैयार कराने में मेरी मदद की”

— मीनाक्षी कांबले, सोलापुर

प्रतिभागियों के साथ ऐसे बयानों पर चर्चा करें और उन्होंने इनसे क्या सीखा, इस बारे में जानकारी लें

समूह कार्य शुरू करें—

समूहों में प्रतिभागियों को बांटें और उनसे कहें कि वे अपने जिले में इसी तरह की पहल करने के लिए क्या कदम उठाएंगे, इसी सूची तैयार करें।

शैक्षणिक शिविर योजना: विंडो द्वारा उठाए गए कुछ कदम

सामुदायिक संयोजक महिलाओं के घर-घर जाते हैं और उन्हें शिविर में आने का न्योता देते हैं।

वे पूर्व-पंजीकरण आवेदन भरती हैं, जिसमें सामुदायिक लाभार्थियों और उनकी पात्रता या जिन योजनाओं, जैसे पेंशन योजना, मतदाता पहचान-पत्र, राशन कार्ड, कानूनी अधिकारों, में वे रुचि रखती हैं, उनकी बुनियादी जानकारी होती है।

शिविर में स्टॉल लगाए जाते हैं, जहां खास योजनाओं के बारे में न सिर्फ पूरी सूचना उपलब्ध है, बल्कि लाभार्थियों का नाम भी दर्ज है। यह सब कुछ सरकारी प्रदाता की तरफ से मुहैया कराया गया है।

प्रदाता को जानना

- किसी भी योजना को लें।
- प्रतिभागियों से कहें कि जिला, प्रखंड और गांव स्तर पर वे प्रदाता की सूची बनाएं।
- उनकी जिम्मेदारियों, मजबूती और चुनौतियों का उल्लेख करें।
- आप मजबूती और चुनौतियों से कैसे जुड़ेंगे?

चरण 4: योजना से जुड़ने और उसे लागू करने की प्रक्रिया को बढ़ावा देना

सूचना मुहैया कराने और लाभार्थी को पूरी तरह शिक्षित करने के बाद हम क्या करें?

प्रायोगिक सत्र

फिर से प्रतिभागियों को समूह में बांटें और उनसे कहें कि उन कदमों को सूचीबद्ध करें, जो वे लाभार्थियों के लिए उठाते, ताकि वे योजना के लिए आवेदन करते।

कृत्रिम अभ्यास: प्रतिभागियों को निम्नांकित चीजें करने को कहें।

- फॉर्म लाएं
- उनको भरें
- साथ में दस्तावेज जोड़ें

संबंधित विभाग में सौंपें पूरी प्रक्रिया को

दर्शाने के लिए नाटक खेलें समुदाय की एक महिला विधवा पेंशन योजना के लिए आवेदन करती है। उसका फॉर्म सही तरीके से भरा हुआ है और साथ में कुछ दस्तावेज भी जुड़ी हैं। किरानी उससे पति का मृत्यु प्रमाण पत्र मांगता है। लेकिन उसके पास यह प्रमाण पत्र नहीं है। वह आय प्रमाण-पत्र भी मांगता है। यह भी उसके पास नहीं है। वह कहता है कि बगैर इस दो महत्वपूर्ण दस्तावेज के उसका फॉर्म स्वीकार नहीं होगा। वह निराश हो जाती है।

खुली बहस

- इस परिस्थिति से आपने क्या सीखा?
- क्या अधिकारी सभी दस्तावेज मांगने के मामले में सही है?

इस पर एक मतदान कराएं।

प्रदाता के सामने विकल्प—

- 1) स्व-पहचान का प्रयास करें।
- 2) प्रमाण-पत्र और दस्तावेज को प्रस्तुत करने के तरीके ढूंढें

निम्नांकित केस स्टडी बताएं:

लगन और तत्परता को सुनिश्चित रखना: सोलापुर से एक मामला

सोलापुर में एक समुदाय बड़ी बेताबी से संजय गांधी पेंशन योजना को पाने का प्रयास कर रहा था। यह योजना विधवाओं और अकेली महिलाओं को हजार रुपये प्रति महीना बतौर पेंशन देती है। महाराष्ट्र के सोलापुर में प्रारंभ विंडो के होने के कारण कई योजनाओं में भर्ती प्रक्रिया संचालित हुई। सितंबर 2014 से दिसंबर 2014 के बीच कोई 125 समुदाय-सदस्य योजनाओं के लिए आवेदन कर चुकी हैं। हालांकि, कई आवेदन तमाम जरूरी दस्तावेज नहीं जुटा सकीं। सिंगल विंडो की टीम तहसीलदार अरुणा गायकवाड़ से मिली और अपने मसले उनके सामने रखे। तहसीलदार सिंगल विंडो के काम से वाकिफ थीं और समुदाय के प्रति संवेदना भी रखती थीं। उन्होंने कहा कि सभी जरूरी दस्तावेज को सौंपना काफी जरूरी है, क्योंकि वैसे भी यह योजना भ्रष्टाचार के कारण जांच के दायरे में है। हालांकि उन्होंने महिलाओं के लिए एक विशेष व्यवस्था की कि उन्हें सिर्फ तीन दस्तावेज सौंपने होंगे— आय प्रमाण-पत्र, आवास प्रमाण-पत्र और विकलांगता, उम्र, विधवा संबंधी प्रमाण पत्र। बाकी दस्तावेज न होने पर छूट मिल जाएगी।

हाशिये पर रह रही महिलाओं के लिए ये प्रमाण-पत्र जुटाना भी एक कठिन चुनौती थी। फिर तहसीलदार को मामले में कूदना पड़ा और एक स्पेशल डेस्क के जरिये आय प्रमाण-पत्र बनाने की प्रक्रिया तेज हुई। तलाशियों द्वारा आवेदक के घर-घर दौरे से आवास प्रमाण पत्र बना। विधवा होने का दस्तावेज लीगल सर्विसेस अथॉरिटी के सहयोग से मिला, जिसने पति की मौत का प्रमाण-पत्र बनवाने में उनकी मदद की। इन सबके तहत, सभी 125 आय प्रमाण पत्र एक ही दिन में बन गए और बाकी दस्तावेज के लिए अगले हफ्ते की जरूरत पड़ी। सभी जरूरी दस्तावेज के साथ, आवेदन की मंजूरी में सिर्फ 15 दिनों का समय लगा।

प्रतिभागियों से चर्चा:

उपरोक्त केस स्टडी से क्या कुछ सीखने को मिला?

चरण 5: नजर रखना और आगे की कार्रवाई करना

आगे की कार्रवाई के दो स्तर हैं— एक जो प्रदाता के साथ होता है और दूसरा लाभार्थी के साथ। प्रदाता के साथ आगे की कार्रवाई है— आवेदन-पत्र की स्थिति पर नजर रखना। यह देखना कि क्या आवेदन आगे बढ़ा या किसी कारण से कहीं अटका हुआ है। लाभार्थी के साथ आगे की कार्रवाई है कि यह सुनिश्चित करना कि किसी तरह की पूछताछ या जांच के लिए क्या वह उपलब्ध है और योजना का लाभ उठाने के लिए भी वह है कि नहीं।

यह सब कैसे होता है?

अलग-अलग चरणों और प्रक्रियाओं के संबंध में लाभार्थी और उनके आवेदन से जुड़ी सभी प्रक्रिया व्यवस्थित रूप से दर्ज रखें।

उनके साथ आवेदन-पत्र और रजिस्टर में दर्ज लाभार्थी ब्योरे का जिक्र करें और बाद में व्यवस्थित एमआईएस के जरिये अवगत कराएं।

यह कैसे मदद करती है?

एमआईएस प्रक्रिया की पूरी यात्रा पर नजर रखती है— संभावित लाभार्थी के तौर पर सूचना जुटाने से लेकर जागरूक आवेदनकर्ता और अंततः योजना के हकदार के तौर तक

सिंगल विंडो एमआईएस को शामिल करें—

सामुदायिक संयोजक की भूमिका: सामुदायिक संयोजक महिलाओं से क्षेत्र में या सीओ बैठक में मिलते हैं। योजना को लेकर उनसे बातचीत करते हैं और उन्हें नई योजना के बारे में बताते भी हैं। वे आवेदन करने से लेकर पूरी प्रक्रिया को अंत तक ले जाने के बारे में भी बताते हैं। आवेदन भरने और जरूरी सहायक दस्तावेज जुटाने में भी मदद करते हैं। सामुदायिक संयोजक अपने पास वे सारे आंकड़े रखते हैं, जो उन्होंने इकट्ठा किया था और सिंगल विंडो को सौंपा था। सिंगल विंडो टीम आंकड़े को एमआईएस में दर्ज कराती है।

सामुदायिक संयोजक रोजमर्रा की डायरी में समुदाय की पहचान संख्या लेकर चलती है। जब वह किसी समुदाय में पहली बार जाती है, तो वह समुदाय के हर सदस्य को एक विशेष पहचान संख्या देती हैं। वह अपनी डायरी में उनका नाम और पहचान संख्या संभालकर रखती है। सामुदायिक संयोजक विंडो के पास आती है और उन्हें समुदाय के सदस्यों का नाम और पहचान संख्या देती है और यह भी बताती है कि वे कौन सी योजना की मांग कर रहे हैं। यह पहचान संख्या लाभार्थी द्वारा मांगी गई सभी योजनाओं में एक ही होती है।

विंडो एमआईएस: सिंगल विंडो एमआईएस में सबसे पहले आम जानकारी, जैसे लाभार्थी का नाम या जाति, शामिल होने की तिथि, पता, उम्र और टेलीफोन नंबर दर्ज होती है।

अगले में एमआईएस लाभार्थी से जुड़े सीओ का नाम दर्ज करेगा, साथ ही सीओ की सदस्यता की स्थिति बताई जाएगी, उसके बाद सिंगल विंडो रजिस्ट्रेशन नंबर होगा (जैसा सामुदायिक संयोजक ने मुहैया कराया है, वैसा ही)।

ज्यादातर समय सामुदायिक संयोजक समुदाय का दौरा करता है, लेकिन कभी कभी समुदाय से

सामुदायिक संयोजक की वर्कशीट

सामुदायिक संयोजक का नाम तिथि	सीओ का नाम	क्षेत्र
<p>कम्प्यूटरीकरण</p> <p>पेशेवर/उच्च शिक्षण/उच्च शिक्षण/उच्च शिक्षण/उच्च शिक्षण</p> <p>समुदाय तक पहुंच (एक-एक से मिलकर, सीओ से मिलकर या दूसरी बैठक करके)</p> <p>जिस जगह पर वह गई, उसका नाम</p> <p>समुदाय के सदस्य का नाम</p>	<p>संगल विंडो रजिस्ट्रेशन नंबर (नया और दोहराया गया)</p> <p>संगल विंडो रजिस्ट्रेशन नंबर (नया और दोहराया गया)</p>	<p>समुदाय के सदस्य का नाम</p> <p>समुदाय के सदस्य का नाम</p> <p>समुदाय के सदस्य का नाम</p> <p>समुदाय के सदस्य का नाम</p> <p>समुदाय के सदस्य का नाम</p>

लाभार्थी सीधे विंडो के पास आ जाती हैं। ऐसे में, उनके आने का मकसद भी एमआईएस में दर्ज किया जाता है।

मकसद के बाद यह ब्योरा सामने आता है कि कैसे लाभार्थी के सवालों को सुना जाए और

क्रम संख्या	नाम	पता	सिंगल रजिस्ट्रेशन संख्या	विंडो
30	सी.सोनिया	डीओ- सी खादरवली, 2-157 आमदगुर, अनंतपुर	ATPV0306	
31	जी श्रावणी	डब्ल्यूओ- जी वेंकटेशुलु, 1-35, गोनीपेटा, पेनुकोंडा	ATPV0307	
32	सी नीलावती	डब्ल्यूओ सी नारायणरेड्डी, 5-240, पेनुकोंडा	ATPV0308	
33.	जोना अक्कामां	एसओ- जोना शिवशंकर राव, 7/02, वाजपेयी नगर, कक्कालपल्ली कॉलोनी, अनंतपुर	ATPV2290	

उनका हल निकाला जाए।

अंततः सिंगल विंडो एमआईएस आगे की कार्रवाई पर भी नजर रखता है। यह आवेदन पत्र सौंपे

इकाई का नाम (पूर्वी गोदावरी / अनंतपुर / गुंटुर)	सिंगल वडो में दर्ज होने की तारीख			समुदाय की जानकारी	लाभार्थी की जानकारी				पता	संपर्क सूत्र	स्थान का नाम	सामुदायिक संयोजक का नाम	तालुका या मंडल का नाम			
	तारीख	महीना	साल		आगतुक का नाम (समुदाय-सदस्य)	उम्र	शिक्षा	लाभार्थी का नाम						उम्र	शिक्षा	लिंग
एटीपी	4	5	2015	जोना अक्कामां	42	नौवीं	जोना वेंकटेश	12	7	एम	बेटा	एसओ- जोना शिवशंकर राव, 7/02, वाजपेयी नगर, कक्कालपल्ली कॉलोनी, अनंतपुर	9959884469 (पीपी)	ए टी पी	लीला	ए टी पी

जाने के बाद भी संबंधित विभागों में उस आवेदन से जुड़ी तमाम गतिविधियों पर नजर रखता है। जैसे कि आवेदन कहां भेजा गया है, क्या वह सीधे संबंधित विभाग में गया है (डायरेक्ट रेफरल) या फिर उसे किसी और रास्ते से भेजा गया है (जैसे कि डीएपीसीयू से –प्राइमरी रेफरल)। यह सूचना निश्चित समय अंतराल पर विंडो टीम दुरुस्त करती रहती है। इससे आवेदन का पता लगाने में मदद मिलती है। लाभार्थियों का पता पहचान पंजीकरण संख्या से लग सकता है और आवेदन पर नजर स्टेटस सेक्शन के जरिये चल सकता है।

क्या पहली बार दौरा किया (हां या न)	सीबीओ का सदस्य (हां या न)	अगर हां, तो सीबीओ का नाम	सिंगल विंडो रजिस्ट्रेशन नंबर	नेटवर्क या सीबीओ रजिस्ट्रेशन नंबर
हां	हां	जेएल सीओ	एटीपीवी2290	जेएल सीओ

समूह कार्य का आरंभ: प्रतिभागियों से कहें कि वे एक सरल एमआईएस के बारे में विचार करें, जिनका वे इस्तेमाल लाभार्थी और सेवा-प्रदाता के साथ आगे की कार्रवाई में भी कर सकते हैं।

यात्रा की वजह			
सूचना पर	परामर्श के लिए	शिकायत दायर करने को	आवेदन जमा करना
<p>योजनाएं- स्त्री शक्ति, आईसीडीएस, शिक्षा का अधिकार, दूसरी योजनाएं (योजना का नाम बताएं)</p> <p>किसी भी योजना के लिए आवेदन पत्र भरना (राशन कार्ड, वोटर कार्ड)</p> <p>स्वास्थ्य सेवाएं</p> <p>कोई और</p>	<p>परामर्श के लिए</p> <ul style="list-style-type: none"> घरेलू हिंसा यौन प्रताड़ना संबंधी कानूनी जानकारी 	<p>शिकायत दायर करना या दूर करना</p> <ul style="list-style-type: none"> हिंसा की घटनाएं कलंक और भेदभाव सेवा से वंचित रहना 	<p>विभिन्न योजनाओं के लिए जैसे-</p> <ul style="list-style-type: none"> स्त्री शक्ति स्वास्थ्य सेवा वृद्धावस्था बेटी विवाह योजनाएं अन्य

चरण 6: शिकायत निवारण

प्रक्रिया						
सूचना	परामर्श	आवेदन	आंगंतुक की प्रतिक्रिया	स्वास्थ्य सेवा या केंद्रीय एजेंसी या विभाग से जोड़ा जाना और उनके पास भेजना		
सूचना दी जाती है—योजना के बारे में। ये हैं— पेंशन, आरटीआई, आरटीई, स्वास्थ्य सेवाएं, कानूनी सेवाएं, शिक्षा, आईसीडीएस, आधार, सब्सिडी लोन। — आवेदन पत्र को भरना — उससे संबंधित प्रक्रियाएं	परामर्श दिया जाता है— घरेलू हिंसा — कार्य-क्षेत्र में यौन प्रताड़ना — पोस्को — यौन उत्पीड़न — अधिकारों से वंचित करना, जैसे शिक्षा का अधिकार, खाद्य सुरक्षा	आवेदन करना या उसे आगे की प्रक्रिया के लिए बढ़ाना	क्या आंगंतुक या पात्रता पाने वाला व्यक्ति सिंगल विंडो से प्राप्त सूचना या परामर्श से संतुष्ट है? — हां — नहीं	प्राथमिक निर्देश	प्रत्यक्ष निर्देश	—स्वास्थ्य सेवा से जुड़ाव, —डब्ल्यूसी डी सेवाओं से संबंध — अन्य विभागीय योजनाओं से संबंध
आवेदन पत्र को भरना	लागू नहीं होता	सुपुर्द आवेदन पर	हां	जेएल सीओ	आरवीएम / एसएस ए	दूसरी सेवाएं

समस्या

एक गरीब महिला का पति पांच साल पहले मर गया। एक बिचौलिए ने उससे संपर्क किया कि

आगे की कार्रवाई							
प्राइमरी रेफरल				डायरेक्ट रेफरल			
प्रथम रेफरल तिथि			कमेंट बॉक्स में अगले रेफरल की तिथि लिखें और प्रतिक्रिया दें।	प्रथम रेफरल तिथि			कमेंट बॉक्स में अगले रेफरल की तिथि लिखें और प्रतिक्रिया दें।
तिथि	महीना	साल	प्रतिक्रिया	तिथि	महीना	साल	प्रतिक्रिया
11	5	2015	लागू नहीं	12	5	2015	लागू नहीं

विधवा पेंशन दिलाने में वह उसकी मदद करेगा। उसके पास मतदाता पहचान पत्र के अलावा कोई दस्तावेज नहीं था। उसने उसे 1000 रुपये दिए, लेकिन इसके बाद वह कभी नहीं आया।

निम्नांकित बिंदुओं पर मंथन करें—

1. क्या आप महसूस करते हैं कि पेंशन योजना का लाभ उठाने में वंचित समुदाय इसी तरह की समस्याओं का सामना करता है?
2. आपके अनुभव क्या हैं?
3. सफलता और विफलता के अनुभव बताएं।
4. पेंशन पाने की दिशा में जो बाधाएं आईं, उनके बारे में बताएं।

समस्या का समाधान

शिकायत निवारण का मतलब है कि प्रदाता लाभार्थी के सामने आकर बातचीत करे और वह शिकायत दूर करने के लिए कानूनी रूप से बाध्य भी होता है।

- ❖ क्या आप शिकायत निवारण तंत्र से वाकिफ हैं? कभी इसका इस्तेमाल आपने किया है?
- ❖ क्या आप सहमत हैं कि ऐसे तंत्र कारगर होते हैं?
- ❖ जिला स्तर पर आप क्या शिकायत निवारण तंत्र बना सकते हैं?

केस स्टडी:

पेंशन अदालत के जरिये समुदाय को पेंशन दिलाना सुनिश्चित करना: कर्नाटक का मामला

वंचित समुदाय की एक महिला मानस्विनी पेंशन के लिए तहसीलदार के दफ्तर गई। और वहां अधिकारियों ने उसे बताया कि सारे प्रमाण-पत्र ले आओ, जो उसके पास नहीं थे। अंततः इस योजना के प्रति उसकी रुचि खत्म हो जाती है। तब वह सीबीओ के दफ्तर जाती है और जहां उसे बताया जाता है कि पेंशन विभाग की साझेदारी से एक पेंशन अदालत का आयोजन होने जा रहा है। वह अदालत में आती हैं और पेंशन योजना के लिए आवेदन करती है। तीन महीने बाद उसे पेंशन के लिए आदेश-पत्र मिलता है। यह क्या दर्शाता है?

पेंशन एकमात्र योजना है, जिसकी जरूरत ज्यादातर वंचित व गरीब महिलाओं को होती है, अपने और अपने परिवार के लिए। लेकिन यह उन मुश्किल योजनाओं में एक है, जिसे पाना आसान नहीं होता। सिंगल विंडो ने राजस्व विभाग के प्रधान सचिव से यह अनुरोध किया कि डायरेक्टोरेट ऑफ सोशल सेक्युरिटी ऐंड पेंशन, रेवेन्यू डिपार्टमेंट द्वारा आयोजित पेंशन अदालत में सीबीओ और सिंगल विंडो को शामिल किया जाए। प्रधान सचिव ने इसकी तुरंत प्रतिक्रिया दी और सीबीओ को शामिल करने का निर्देश उप आयुक्त को दिया। डायरेक्टोरेट ऑफ सोशल

सेक्युरिटी ऍंड पेंशन ने सिंगल विंडो को तहसीलदार द्वारा आयोजित पेंशन अदालत की तारीखें और जगहें भेंजी।

सिंगल विंडो और सीबीओ ने पेंशन अदालत में शरीक होने के लिए समुदाय को प्रेरित किया। अदालत में समुदाय ने पेंशन लाभ पाने से जुड़ी चुनौतियों और चिंताओं को सामने रखा। अधिकारियों ने हर पेंशन योजना के बारे में विस्तृत जानकारी दी और बताया कि आवेदन करने के लिए क्या-क्या कागज चाहिए। यही नहीं, अधिकारियों ने हर आवेदन को जांचा और जहां भी जरूरी प्रमाण-पत्र की कॉपी सत्यापित थी, अधिकारी ने आवेदन को स्वीकार किया। आवेदन लेने के बाद क्या हुआ और क्या हुआ, अगर आवेदन के साथ कुछ प्रमाण-पत्र की कॉपी कम थी?

समुदाय द्वारा कई मुश्किलों का सामना करने में सिंगल विंडो वंचित महिलाओं को अलग-अलग स्तरों पर मदद करता है। जैसे: डिस्ट्रिक लीगल सर्विसेस अथॉरिटी (डीएलएसए) महिलाओं को प्रमाण पत्र दिलाने में, जैसे कि अदालत के जरिये मृत्यु प्रमाण पत्र दिलाने में, कानूनी मदद पहुंचाती है। इसे करने के लिए वे महिला वकीलों को नियुक्त करते हैं, ताकि वे शिकायत दर्ज कराने में समुदाय का मार्गदर्शन कर सकें और अदालती आदेश पाएं। इसने वृहत बेंगलुरु महानगर पालिका (बीबीएमपी) को नॉन अवैलबिटी सर्टिफिकेट (एनएसी) देने में सक्षम बनाया और महिलाएं को भी मृत्यु प्रमाण पत्र के लिए आवेदन करने को प्रेरित किया।

ग्राम पंचायत के स्तर पर सिंगल विंडो महिलाओं को आवास प्रमाण पत्र बनवाने के लिए सहयोग करता है, ताकि वह आधार कार्ड के लिए आवेदन कर सकें। आधार संख्या और आवास प्रमाण पत्र से, जाति और आय प्रमाण पत्र पाए जा सकते हैं। कर्नाटक सकल सर्विसेस एक्ट ने डायरेक्टोरेट ऑफ सोशल सेक्युरिटी ऍंड पेंशन को यह निर्देश दिया कि न सिर्फ शिकायतें दूर की जाएं, बल्कि प्राथमिकता के स्तर वंचित समुदायों तक पेंशन योजना की लाभ भी पहुंचाई जाए। यह कानून कर्नाटक में एक तय समय के अंदर नागरिकों को सरकारी सेवा दिलाता है।

समुदाय की तरफ से बयान:

“मैं एक विधवा हूं। मेरे पति 2004 में गुजर गए और तब से मैं पेंशन योजना के लिए आवेदन करने की कोशिश कर रही हूं, लेकिन पर्याप्त दस्तावेज नहीं होने के कारण मैं भर न सकी। सिंगल विंडो ने पेंशन अदालत नाम से कार्यक्रम चलाया, जहां मैं तहसीलदार से मिली और उनके सामने मैंने अपनी समस्या रखी। उन्होंने मेरा आवेदन लिया और मेरे लिए जरूरी दस्तावेज की व्यवस्था भी की। अब पिछले छह महीने से मैं हर महीने 500 रुपये पेंशन पा रही हूं।



अगर मैंने पहले आवेदन किया होता, तो मैं पहले से पेंशन पा रही होती। अब मैं खुश हूँ, क्योंकि सरकार ने मुझे मान्यता और सामाजिक सुरक्षा दी है। **विजया कुमारी, ज्योति महिला संघ**

अभ्यास:

जिला स्तर पर आप क्या शिकायत निवारण तंत्र बना सकते हैं
प्रतिभागियों को समूह में काम करने के लिए और इसे पेश करने को कहें।

सबक को आगे ले जाना:

प्रतिभागियों को एक कार्य-योजना बनाने को कहें कि कैसे वे इस सबक को आगे ले जाएंगे, इसके साथ ही प्रशिक्षण कार्यक्रम का यहां समापन करें।



Centre for
Advocacy and
Research

H-2 B, First Floor, Kalkaji, New Delhi -110019
Telefax : (011) 26418846, 26418847, 26410133
E-mail : cfardelhi@gmail.com, Website : www.cfar.org.in