

## આ માર્ગ છે - સંવેદનશીલ વહીવટનો

આપણા લોકતંત્ર ઉપર સામાન્ય માનવીનો વિશ્વાસ ઘટતો ગયો તેનું કારણ શું ?

મેં એક સાદું નિરીક્ષણ એવું કર્યું છે કે સરકારી તંત્ર સાથે જેનો પનારો પડ્યો હોય તેના ચહેરાના હાવ-ભાવમાં 'લાચારી' હંમેશા તરી આવતી હોય છે.

શાની છે આ લાચારી ?

ઉણપ કહે તો ઉણપ અને વ્યવસ્થાની જડતા ગણો તો તેમ-પણ સરકારી તંત્ર સામાન્ય માનવી માટે સંવેદનહીન બની ગયું છે, એવી છાપ, સરકારની કોઈ પણ કચેરીમાં પગ મુકનારાના મનમાં કોરાઈ જાય છે. એ વાસ્તવિકતા છે કે સરકારી કચેરીઓમાં કામ કરતાં કર્મચારીઓ-અધિકારીઓ એજ સામાજમાંથી આવે છે જે સમાજનો જ સામાન્ય માનવી સરકારી તંત્ર પાસે પોતાના કામ માટે જતો હોય છે. પણ સરકારી તંત્રની વ્યવસ્થાનો ભાગ બની જતા તે સંવેદનશીલતા ગૂમાવી દેતા હશે ? આ માનસીકતાનો અનુભવ સોઝે કરેલો છે.

લોકતંત્રમાં વિશ્વાસ પ્રસ્થાપિત કરવા માટે વ્યવસ્થા પ્રત્યે આત્મવિશ્વાસ જગાવવો પડે. સામાન્ય સરકારી તંત્ર ઉપર નિર્ભર રહેવાનું હોયતો તેની લાચારી, ઓશિયાળાપણું અને પરાવલંબનની સ્થિતિ દૂર કરવી પડે. તંત્ર અને તેમાં કામ કરતો કર્મચારી અને અધિકારી કોઈપણ સ્તરે હોય તેનું સંવેદન તંત્ર જગાડવું પડે.

આટલી ભૂમિકા મેં એટલા માટે પ્રસ્તુત કરી છે કે લોકતંત્રની આ વ્યવસ્થામાં પરિવર્તન લાવ્યા વગર બીજો કોઈ ઉપાય નથી.

મને લાગ્યું કે સામાન્ય માનવી માટે સરકારી તંત્ર- તેની કામગીરી-ફરજો અને તેની પાસે પોતાના શું અધિકારો છે તેની કાંઈ જ જાણકારી નથી કે આવી માહિતી મેળવવા માટેનો તેનો હક્ક પ્રસ્થાપિત કરવા માટેનું કોઈ તંત્ર જ નથી. કોઈએ આઝાદીના પચાસ વર્ષ સુધી આવી ખેવના કે ચિંતા પણ સેવી નથી.

એમાંથી પરિવર્તનની ગુજરાત પેટર્ન જન્મી ઈ વ્યવસ્થાના પરિવર્તનની. સામાન્ય માનવીના અધિકારનો, સરકારી કચેરીઓની સામાન્ય જન પ્રત્યેની જવાબદારીની.

નાગરીક અધિકાર પત્ર - 'સિટિઝન્સ ચાર્ટર' ના અમલની આ ભૂમિકા છે.

કોઈ પણ સરકારી કચેરીમાં જતો સામાન્ય માનવી પ્રાથમિક રીતે તેના અધિકારોથી વાકેફ હશે તો કમસે કમ તે પોતાની રજૂઆતનો હક્કાવો કરી શકશે.

હું જાણું છું કે આઝાદીના પચાસ વર્ષ પછી પણ આપણે આવી વ્યવસ્થા કરવી પડે છે, એ કમનસીબી છે પરંતુ વરવી વાસ્તવિકતા પણ છે.

સરકારી તંત્રમાં પરિવર્તનનો પ્રવાહ વહેતો થઈ ગયો પરંતુ માત્ર જિલ્લા કલેક્ટરોની કચેરીએ જ નહી, સમગ્ર રાજ્યમાં પ્રજાની સાથે ધનિષ્ઠ સીધા સંપર્કમાં આવનારી સરકારી કચેરીઓમાં નાગરિક અધિકાર પત્ર અમલી બન્યા છે એમાં પંચાયત, નાગરિક પુરવઠા, ગૃહ-પોલીસ, નાણાં, વાહન વ્યવહાર, મહેસૂલ, શહેરી વિકાસ, ઉધ્યોગ, આરોગ્ય, શિક્ષણ વિભાગોની કચેરીઓના નાગરિક અધિકાર પત્રોનું તંત્ર કાર્યાન્વિત થયું છે. કારણ કે દરેક સ્તરની કચેરીઓની ફરજો અને કામગીરી અલગ-અલગ પ્રકારની છે. ત્યાં આવતા દરેક નાગરિકને પોતાના શા અધિકારો છે અને સરકારી તંત્ર તેની અરજી-રજૂઆત કઈ રીતે હાથ ધરશે, કેટલા સમયમાં નિકાલ લાવશે, પોતાની રજૂઆત-અરજી નથી સ્વીકારી તો તેનાં કારણો આપવા બંધાયેલા રહેશે - આ બધું કોઈ પણ નાગરિક જે-તે કચેરીમાં પોતાના અધિકારો રૂપે જાણી શકશે.

હું માનું છું કે આ શાંત ક્રાંતિ જેવો કાર્યક્રમ છે, તેનાં પરિણામો દૂરોગામી અસર કરશે.

નાગરિક અધિકાર પત્ર- સીટિઝન્સ ચાર્ટર, એ માત્ર ભૌતિક વ્યવસ્થા-સુવિધા રૂપે નથી કે તેની પુસ્તિકા પ્રગટ કરીને સંતોષ માનવાનો.

જિલ્લાસ્તરે તમામ કચેરીઓમાં તેના અમલની સીધી દેખરેખ માટે જિલ્લા કલેક્ટરશ્રી જવાબદાર રહેશે.

સરકારી કર્મચારી કે અધિકારીને પોતાની ફરજો વિષે સભાન અને કાર્યનિષ્ઠ બનવું પડશે. તેનામાં જવાબદારી છે તેની પ્રતિતી કરાવવી પડશે. નકારાયેલી અરજીના ઈન્કારના કારણો સ્પષ્ટ કરવા પડશે. દરેક કચેરીમાં દરેક કામગીરીના નિકાલની ચોક્કસ પધ્ધતિ, ચોક્કસ સમય મર્યાદા જાહેર રીતે મૂકાશે. અરજીઓ ગેરવલે મૂકાઈ જાય નહી તેની કાળજી કોમ્પ્યુટરે લેશે. ભસ્ટાચાર અને ગેરરીતિના સ્થાને પારદર્શિતાનું પ્રભુત્વ સ્થપાશે.

આ બધા અધિકારો નાગરિકોને છે, તેની સંપૂર્ણ માહિતી રૂપે 'નાગરિક અધિકાર પત્ર' જાહેર રીતે કચેરીમાં રખાશે. દરેક કામ માટે અરજી સાથે શું આપવાનું તેની સંપૂર્ણ જાણકારી પ્રજાજનને મળી રહેશે. કામનો બોજો ખોટી રીતે ઉભો નહિ થાય. પધ્ધતિસર કામક રવાનું શિસ્ત-માનસ કર્મચારી- અધિકારીએ કેળવવું પડશે.

'નાગરિક અધિકાર પત્ર' સામાન્ય માનવીના હક્ક-સ્વમાનનો શિલાલેખ બની રહેશે.

**આ માર્ગ છે**-લોકતંત્રને પ્રજાને જવાબદાર બનાવવાનો. નાગરિકોને તેમના અધિકારો અને ફરજો માટે સજાગ બનાવવાનો.

લોકતંત્રની જડતા, સ્થગિતતા, બંધિયારપણું અને સંવેદનહીનતા નિવારવાનો-આ જ માર્ગ છે.