My City Newsletter

CUTS International

The Asia Foundation

1-2014

CUTS intervened to improve the services of the Jaipur Municipal Corporation by emphasising the importance of local government and strengthen the roots of local self-governance by taking power to the people in the spirit of 74th Constitutional amendment in partnership with The Asia Foundation. The intervention could achieve several outcomes including enhanced level of awareness and civic sense among citizens, engagement of service providers/elected representatives resulting in to improved services and resolved grievances and vigilant media. The project also built the capacity of local community based organisations and citizen action groups who continued working as a linkage between citizens and service providers. Building on the success of the phase I of the intervention, it had moved to the second phase.

Strengthening Roots of Local Self Governance

Rapid urbanisation is seen in India like never before. Population in urban areas is fast increasing and so increasing the pressure on facilities. Jaipur is also one among the cities witnessing rapid urbanisation. McKinsey report on Indian urbanisation claimed that total population in Rajasthan's urban area would be 29.5 million in 2030, which was only 15.5 million in 2008. In such a situation, the government and local bodies have a challenging task of dealing with the pressure on public amenities, such as hospitals, roads, police stations, schools etc. and bringing prosperity.

In order to engage citizens and other relevant stakeholders and strengthen the roots of local self-governance according to the spirit of 74th Constitutional Amendment, Consumer Unity & Trust Society (CUTS) in partnership with The Asia Foundation launched second phase of the successful initiative 'My City' replicating similar activities in other eight wards of Jaipur city. The inception meeting was organised at Jaipur on December 19, 2013. This was an emphatic effort towards making the city of Jaipur convenient and prosperous.

More than 70 key stakeholders of urban governance including councillors, officials of Jaipur Municipal Corporation (JMC), civil society organisations, resident welfare associations, media and others participated actively and shared their insights.

Jyoti Khandelwal, Mayor, Jaipur emphasised on severe lack of synchronisation among various departments, such as JMC, Jaipur Development Authority, Public Health Engineering Department, Public Works Department and others which are responsible for delivery of public services. She said that there is no lack of resources with these departments but the efficient use of resources is a major problem. She also stated that Jaipur is very live city and Jaipurites always provide adequate support to any intervention with good intention.

Justice V S Dave, Chairman of the Supreme Court Empowered Committee spoke about the deteriorating situation of the Jaipur city due to lack of accountability of the responsible elected representatives and public officials. He laid stress on the need of educating next generation people, especially school children on the duties mentioned in Article 51 of the Constitution to develop real citizens.

George Cheriyan, Director, CUTS International raised concern on the need of improving governance and expanding urban service delivery for citizens by strengthening local governance through engagement of citizens and service providers. He said that Jaipur is one of the fastest growing cities and it will attain the status of 10th most populated city in India by the year 2025.

Manish Pareek, Deputy Mayor of Jaipur pointed out the poor performances of JMC. He opined that the work of JMC has been transferred to the JDA and the elected representatives who are a direct connect between citizens and JMC have not been given any power.

Reecha Upadhyay, Programme officer, The Asia Foundation congratulated on the successful implementation of activities in the phase I of the project and hoped best for the phase II. Ashish Rao Ghorpade, Senior Executive Manager, ICLEI – Local Governments for Sustainability also made his remarks on liveable city.

Implementing Future Strategies

A consultation of civil society organisations (CSOs) working on issues related to the urban local governance in the city of Jaipur and outside was organised under the second phase of project on December 10, 2013. More than 30 representatives from various organisations participated and provided valuable insights in the consultation. A K Ojha, Centre for Development Communication; Anshu Singh, Project Manager, Participatory Research in Asia; and P N Mendola, *Lok Sampatti Sanrakshan Samiti* were key speakers in the consultation. They put forth their viewpoints on the subject 'Improving Municipal Services: Way Forward in Current Context'. The main objective of this consultation was to discuss with stakeholders how to deal with issues related to the city, challenges faced during the implementation of the project and future strategies for improving the situation.

Creating a Platform for Knowledge Exchanging and Sharing

During second phase of the project, activities are being replicated in eight additional wards of the city. In the wards considered during the first phase of the project, few activities will be continued for civic engagement and a repeat citizen report card will be implemented to know the change in level of satisfaction among citizens. The project has collaborated with several new community based organisations (CBOs) in the second phase of the project.

A partners' meet was organised for all new as well as old partners in the project. The main objective of the meeting was to inform partners about the proposed activities and plan of their execution in the second phase of the project. This meet also helped creating a platform of knowledge exchanging and sharing of experiences among partners. The challenges faced while implementing the first phase of the project and possible future strategies was discussed among partners and project implementing team.

A formal agreement was signed with 11 partners to work in 16 wards			
S. No.	**Name of Organisation**	**Old Wards**	**New Wards**
1.	Maulik Foundation Society	64	70
2.	Sahara Public School Shiksha Samiti	75	74
3.	Vision Youth Action Society	36	32
4.	Hardev Sikshan Evam Jan Kalyan Sansthan	11	10
5.	Aarta Tran Sansthan	56	54
6.	Labour Education & Development Society	68	
7.	Society for Social Development and Human Rights	23	
8.	Prem Mandir Sansthan	50	
9.	Manav Kalyan evam Paryavaran Sudhar Samiti		28
10.	Sanskritiki Cultural Society		22
11.	Swajan Social Development & Health Education Samiti		44

जन भागीदारी से ही निगम की सेवाओं में सुधार संभव

'कट्स' द्वारा आयोजित 'माई सिटी' परियोजना के द्वितीय चरण का औपचारिक शुभारम्भ दिनांक 19 दिसम्बर को किया गया। इस कार्यक्रम में 60 से अधिक प्रतिभागियों ने भाग लिया, जिनमें जयपुर नगर निगम के पार्षदगण व अधिकारीगण, स्वयंसेवी संगठनों एवं स्थानीय विकास समितियों के प्रतिनिधिगण तथा मीडिया प्रतिनिधि शामिल थे।

श्रीमती ज्योति खण्डेलवाल, महापौर, जयपुर नगर निगम ने 'कट्स' द्वारा संचालित 'माई सिटी' परियोजना की सराहना करते हुए कहा कि नागरिकों की भागीदारी से ही स्थानीय निकाय की सेवाओं में सुधार हो सकता है। उन्होंने कहा कि विभागों के मध्य सामन्जस्य के अभाव में कई कार्य समय पर बेहतर तरीके से नहीं हो पाते हैं। उपलब्ध संसाधनों का समुचित उपयोग नहीं होने के कारण सेवाओं में विलम्ब हो जाता है तथा साथ ही विभागों की तरफ से मॉनेटरिंग का भी अभाव रहता है। हम लोगों को भी जनता का फीडबैक बेहतर सुविधा मुहैया कराने के लिए प्रेरित करता है, अत: 'कट्स' द्वारा 'माई सिटी' के अन्तर्गत किए गए कार्य सराहनीय है।

महापौर ने निगम द्वारा संचालित कई योजनाओं, जैसे कॉल सेंटर, हेल्प लाईन नंबर आदि के बारे में बताते हुए कहा कि इन सेवाओं का संचालन नागरिकों से सीधे जुड़ने हेतु किया गया है। कई अन्य अच्छे कार्य जयपुर शहर में हुए हैं, इसमें से महत्वपूर्ण रूप से 85 प्रतिशत जयपुर शहर सीवरेज से जुड़ा हुआ है तथा 90 प्रतिशत सीवरेज ट्रीटमेंट प्लांट से जुड़े हुए हैं। महापौर ने इस संबंध में नगर निगम के हर संभव सहयोग का आश्वासन दिया।

जॉर्ज चेरियन, निदेशक, 'कट्स' ने अपने प्रारम्भिक उद्बोधन में कहा कि ग्रामीण क्षेत्रों की आबादी 1.2 प्रतिशत व शहरों की आबादी 3.5 प्रतिशत के हिसाब से बढ़ रही है। इसलिए शहरों में स्थानीय निकायों द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं में सुधार एवं विस्तार की आवश्यकता है। जयपुर शहर की आबादी भी लगातार बढ़ती जा रही है, पूरे देश में इसका दसवां स्थान है। 'कट्स' का प्रयास आम नागरिकों को स्थानीय निकायों की सेवाओं से सीधे जोड़ना है ताकि जानता की मांग निकायों तक पहुंच सके।

सुप्रीम कोर्ट द्वारा बनाई गई एम्पावर्ड कमेटी के चेयरमैन जस्टिस वी.एस. दवे ने कहा कि जयपुर शहर के हालात बहुत चिंताजनक है, जहां पर हर प्रकार से कानून का उल्लंघन किया जा रहा है। सभी लोग अधिकारों की मांग करते हैं, लेकिन कर्तव्यों को भूल जाते हैं। उन्होंने संविधान की धारा 51 में बताए गए कर्तव्यों का हवाला देते हुए कहा कि इन पर ध्यान नहीं दिया जाता।

उक्त कर्तव्यों को स्कूल के पाठ्यक्रम में जोड़ा जाना अति आवश्यक है जिससे कि भविष्य के नागरिक अपने अधिकारों के साथ-साथ कर्तव्यों का भी निर्वाहन करें। उन्होंने कहा कि पुराना जयपुर शहर यूरोप के शहरों की तर्ज़ पर बना हुआ है, अगर सही देख-रेख की जाए तो बेहतर स्वरूप में उभर सकता है। जन प्रतिनिधियों को भी नागरिकों के साथ जुड़कर कार्य करना चाहिए जिससे सार्वजनिक धन का उचित उपयोग हो सकें।

मनीष पारीक, उप महापौर, जयपुर नगर निगम ने निगम की स्थिति को चिंताजनक बताते हुए कहा कि निगम के अन्तर्गत कई तरह के कार्य होने के बावजूद अधिकार बहुत ही कम दिये गये हैं। निगम से सम्बन्धित कार्य भी जे.डी.ए. को सौंप दिए गये हैं, पार्षदों को भी पूरे अधिकार नहीं हैं। ऐसे में सुचारू रूप में सुविधा मुहैया कराना आसान नहीं होता।

दि एशिया फाउण्डेशन, दिल्ली की प्रतिनिधि रीचा उपाध्याय भी इस शुभ अवसर पर उपस्थित रही और उन्होंने 'कट्स' के प्रयासों की सराहना करते हुए द्वितीय चरण की सफलता की कामना की।

उन्होंने कहा कि स्थानीय शासन को सुदृढ़ करने के लिए कई स्तरों पर कार्य करने की आवश्यकता है। परियाजना की अवधारणा की सराहना करते हुए उन्होंने कहा कि इस प्रकार का काम मांग (नागरिक और आपूर्ति सेवा प्रदाता) के बीच सेतु का कार्य करता है और शासन को प्रभावी और नागरिक केन्द्रित बनाता है।

'माई सिटी' - परियोजना परिचय

किसी शहर में जीवन की गुणवत्ता बहुत हद तक उपयुक्त बुनियादी सुविधाओं और सेवाओं की उपलब्धता पर निर्भर करती है। शहरी क्षेत्रों में बुनियादी सुविधाओं और सेवाओं के लिए मांग अधिक है और अक्सर तेजी से पलायन, शहरीकरण और विकास की गति के साथ सुविधाओं और सेवाओं को बढ़ाते जाना विशेष रूप से जरूरी हो जाता है। दुनिया की लगभग आधी आबादी शहरों में रहती है तथा पिछले दो दशकों में भारत में भी तेजी से शहरीकरण हुआ है।

शहरी सरकारें तेजी से हो रहे विस्तार के साथ तालमेल रखने में असमर्थ रही हैं। बुनियादी सेवाओं की उपलब्धता और गुणवत्ता में कमी के कारण शहरी क्षेत्रों में नागरिकों का जीवन प्रभावित होता है, जो कि आर्थिक विकास में बाधक सिद्ध होता है। शहरी स्थानीय सरकारों की गुणवत्ता में सुधार के लिए समुदाय और सेवा प्रदाताओं के स्तर पर कार्य करने की जरूरत है।

दुनिया भर में ऐसी धारणा है कि लोकतांत्रिक शासन को बढ़ावा देने, सेवा वितरण में सुधार लाने और नागरिक सशक्तिकरण के लिए नागरिकों की भागीदारी महत्वपूर्ण है। भारत में नगरपालिका या शहरी शासन में नागरिकों की भागीदारी लगभग न के बराबर है और आम तौर पर इसके लिए कोई मंच उपलब्ध नहीं होता। पंचायती राज प्रणाली के तहत ग्रामीण क्षेत्रों में नागरिकों के लिए 'ग्राम सभा' की संस्था के माध्यम से स्थानीय शासन की प्रक्रिया में भाग लेने का अवसर है, जबकि शहरों में वार्ड समितियों के गठन के प्रावधानों को अब तक प्रभावी ढ़ंग से लागू नहीं किया गया है।

नागरिकों की सहभागिता से सेवाओं में सुधार के उद्देश्य से 'कट्स' द्वारा एशिया फाउण्डेशन के सहयोग से 'नागरिकों की भागीदारी से जयपुर शहर में स्थानीय निकायों की सेवाओं में सुधार' (माई सिटी) नाम की एक परियोजना का संचालन किया गया है। उक्त परियोजना में सामाजिक जवाबदेहिता के विभिन्न उपकरणों का प्रयोग कर नागरिकों की भागीदारी बढ़ाने का प्रयास किया गया है।

इस परियोजना के पहले चरण में जयपुर नगर निगम के प्रत्येक आठ जोन से एक-एक वार्ड को चुन कर सभी चयनित आठ वार्डों से आठ नागरिक संगठनों का चयन सहयोगी संस्था के रूप में किया गया। सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में नागरिकों का फीडबैक हासिल करने के लिए सिटीजन रिपोर्ट कार्ड और सुविधाओं का प्रत्यक्ष आंकलन कर लोक सेवा सूचकांक विकसित किया गया।

परियोजना के अन्तर्गत चयनित वार्डों में स्वयंसेवी संस्थाओं के सहयोग से निरन्तर सामुदायिक बैठकों का भी आयोजन किया गया, साथ ही 'सिटीजन एक्शन ग्रुप' (सी.ए.जी.) नाम से सक्रिय नागरिकों का समूह बनाकर उनके द्वारा सेवाओं और सुविधाओं की गुणवत्ता के बारे में लगातार प्रतिक्रिया प्रदान कर जनता और सेवा प्रदाताओं के बीच एक सेतु स्थापित किया गया और इससे जन समस्याओं का काफी हद तक समाधान भी हुआ।

सर्वे और लोक सेवा सूचकांक के विश्लेषण से प्राप्त परिणामों को जयपुर नगर निगम के अधिकारियों, निर्वाचित प्रतिनिधियों, कार्यान्वयन समिति और अन्य उपयुक्त अधिकारियों के समक्ष प्रस्तुत कर उनका ध्यान आकर्षित किया गया और सुधार के लिए पैरवी की गयी। परियोजना के दूसरे चरण में आठ नये वार्डों का चयन किया गया है जिनमें परियोजना के प्रथम चरण में संचालित सभी गतिविधियां चलाई जा रही हैं। इसके अलावा, पुराने सभी आठ वार्डों में भी नागरिकों की भागीदारी से गतिविधियों का संचालन किया जाएगा। इसके अलावा पुराने वार्डों में नागरिकों का सेवाओं की गुणवत्ता पर फिर से फीडबैक प्राप्त कर सेवाओं में हुए सुधार का आंकलन भी किया जाएगा।

Register Your Complaint
for Services of JMC
1800-180-6681 (Toll Fee)
0141-5110-111 (Timings 08.00 AM-10.00 PM)

In Media

CUTS CART
CUTS Centre for Consumer Action, Research & Training (CART)
D-217, Bhaskar Marg, Bani Park, Jaipur 302 016, India, Ph: 91.141.2282062, 2282821, Fx: 91.141.4015395, 2282485
Email: cart@cuts.org, Website: www.cuts-international.org/CART