मॉड्यूल 12 सहायक व्यवस्था प्रबंधन

प्रस्तावना

जिला स्वास्थ्य संगठन के कुशल और प्रभावी प्रबंधन के लिए यह आवश्यक है कि जिला स्वास्थ्य अधिकारी सहायक व्यवस्था के प्रबंधन को प्रभावी ढंग से मॉनीटर करें। किसी कार्यालय का सुसंगठित रखरखाव कार्यालय के कार्यों की योजना बुद्धिमत्तापूर्वक तैयार करने, उसे प्रभावी ढंग से लागू करने, उसकी प्रगति का जायजा लेने और परिणामों का मूल्यांकन करने तथा संगठन की सभी कार्यकलापों के बीच समन्वय करने की दिशा में प्रबंधन के लिए बहुत सहायक सिद्ध होता हैं। सही समय पर उपलब्ध विश्वसनीय रिकार्ड निर्णय प्रक्रिया का ठोस आधार होते हैं। ऐसा तभी संभव है जब नियमित और सटीकता से एकत्र किए जाएं और आवश्यकता होने पर उन्हें पुनःप्राप्त किया जा सके। इससे पत्रादि में मान्य और विश्वसनीय जानकारी उपलब्ध होती है और कार्यालय संबंधी दैनिक कार्यों के संचालन में सुविधा होती है। किंतु हमारे संगठन इस दिशा में काफी पिछड़े हैं और कार्यालयी विलंब एक आम समस्या है।

निस्संदेह, जिले में स्थित विभिन्न स्वास्थ्य देख-रेख इकाइयों के भौगोलिक वितरण के दृष्टिगत इन इकाइयों के बीच और दूसरी एजेंसियों के साथ प्रभावी समन्वय, पर्यवेक्षण और मॉनीटरन केवल तभी संभव है जब उपयुक्त परिवहन व्यवस्था उपलब्ध हो। सामान्य तौर पर यह देखा गया है कि परिवहन व्यवस्था का प्रबंधन प्रभावी ढंग से नहीं किया जाता है। बड़ी संख्या में वाहन ऐसे होते हैं जो सड़क पर चलाए जाने के योग्य नहीं होते हैं। उनकी मरम्मत या उन्हें अनुपयोगी घोषित किए जाने का कार्य सही समय पर नहीं किया जाता है जिसकी वजह से कुछ वाहनों का अत्यधिक उपयोग होता है या पर्यवेक्षण संबंधी दायित्वों की उपेक्षा होती है।

जिला स्वास्थ्य संगठन का प्रशासन उत्तरदायित्वपूर्ण होना चाहिए। उसे यह सुनिश्चत करना चाहिए कि कर्मचारी अपना कार्य जिम्मेदारी से करें और व्यवस्था अनुक्रियाशील हो। यदि किसी कार्यालय का प्रशासन अनुक्रियाशील हो तो उसे निश्चित तौर पर अधिक कार्यकुशल और कारगर बनाया जा सकता है।

इसलिए यह समझना आवश्यक है कि सहायक व्यवस्था का प्रबंधन प्रभावी ढ़ग से किस प्रकार किया जाए क्योंकि जिला स्तर पर सफल और प्रभावी ढ़ग से स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए यह व्यवस्था बहुत महत्वपूर्ण होती है।

उद्देश्य

इस मॉड्यूल का अध्ययन करने के बाद छात्रगण

1. जिला स्वास्थ्य संगठन के कार्यालय प्रबंधन की गुणवत्ता में सुधार कर सकेंगे , और
2. आधारभूत संरचना और वाहन आदि जैसी महत्वपूर्ण सहायक सुविधाओं का प्रभावी ढ़ग से प्रबंधन कर सकेंगे।

यूनिट

इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए इस मॉड्यूल को निम्नलिखित तीन मॉड्यूलों में बांट कर प्रस्तुत किया गया है:

यूनिट 12.1 कार्यालय प्रबंधन
यूनिट 12.2 आधारभूत संरचनाओं और सूविधाओ का प्रबंधन
यूनिट 12.3 वाहनों का प्रबंधन

यूनिट **12.1 कार्यालय प्रबंधन**

12.1.1 **उद्देश्य**

इस यूनिट का अध्ययन करने के बाद छात्रगण:

i जिला कार्यालय की योजना और संगठन तैयार कर सकेंगे, और
ii . अनुक्रियाशील प्रशासन की संकल्पना को समझ सकेंगे।

12.1.2 **महत्वपूर्ण शब्दावली तथा संकल्पनाएं**

जिला स्वास्थ्य कार्यालय, कार्यालयी संस्कृति, कार्यालय के कार्य, कार्यालय प्रबंधन, कार्यालयी प्रक्रिया, नियमितीकरण पत्र तथा टिप्पणियां, पत्रादि का प्रेषण, कार्यालय प्रबंधन के प्रति प्रणालीगत दृष्टिकोण, जवाबदेह प्रशासन, उत्तरदायित्व, प्रक्रियाओं का सरलीकरण और कार्यालय संबंधी सहायक सामग्री।

12.1.3 **प्रस्तावना :**

जिला स्वास्थ्य कार्यालय वस्तुतः स्वास्थ्य देखभाल संबंधी व्यवस्था का प्रमुख केंद्र होता है और स्वास्थ्य सेवा प्रबंधन में विशेष तौर पर सहायक होता है। यह कार्यालय राज्य और सबसे निचले स्तर के स्वास्थ्य संगठनों के बीच मध्यस्थ के रुप में कार्य करता है।

कार्यालय प्रबंधन को किसी कार्यालय को इस प्रकार व्यवस्थित किए जाने के रुप में परिभाषित किया जा सकता है जिससे संगठन की अधिकतम कार्यकुशलता हासिल की जा सके और उपयुक्त तकनीकों का प्रयोग करते हुए कार्मिकों की क्षतमा का इष्टतम उपयोग हो सके तथा उपयुक्त वातावरण तैयार करके विलंब और विकारों को कम से कम किया जा सके।

अन्य सभी प्रकार के प्रबंधन की ही भांति कार्यालय प्रबंधन में भी कार्यालय के उद्देश्यों की पूर्ति के लिए आयोजना, व्यवस्था, सूचीकरण, निर्देशन, अभिप्रेरण और कार्यालय संबंधी कार्यकलापों का नियंत्रण किया जाता है।

स्वास्थ्य देख रेख व्यवस्था के सफल क्रियान्वयन के लिए जिला स्वास्थ्य कायालय में कार्यरत कर्मचारियों के अनुक्रियाशील व्यवहार और व्यवस्थित दृष्टिकोण जैसे प्रमुख क्षेत्रों पर विशेष ध्यान दिए जाने की आवश्यकता होती है।

इस यूनिट में जिला स्वास्थ्य कार्यालय और उसके कार्यों, कार्यालय संबंधी प्रक्रियाओं और मौजूदा प्रयोगों तथा कार्यालय प्रशासन को और अधिक अनुक्रियाशील बनाने के तरीकों को स्पष्ट किया गया है।

12.1.4 **जिला स्वास्थ्य कार्यालय और उसके कार्य**

जिला स्वास्थ्य कार्यालय, उसके संगठन और प्रकार्यों की चर्चा करने से पूर्व हम यह समझ लें कि कार्यालय से क्या तात्पर्य है।

कार्यालय की परिभाषा

शब्दकोश के अनुसार कार्यालय 'उस स्थान को कहते हैं जहाँ कारोबार किया जाता है।' दरअसल इस शब्द का प्रयोग सामान्य अर्थ में किया गया है। सामान्य तौर पर हम किसी ऐसे कमरे या कमरों या स्थान को कार्यालय कहते हैं जहां लिपिकीय कार्य किया जाता है।

कार्यालय की कुछ परिभाषाएं निम्नवत हैंः

i. ''कार्यालय किसी व्यवसाय का प्रशासनिक केंद्र होता है। कार्यालय के प्रयोजन को सूचना और प्रलेख उपलब्ध कराने की सेवा के रुप में परिभाषित किया गया है। ''
- मिल्स एण्ड स्टैंडिंग

ii. ''कार्यालय वह स्थान है जहां सूचना को तैयार करने तथा उपलब्ध कराने संबंधी कार्य किया जाता है। ''

iii. ''कार्यालय का कार्य सूचना को एकत्र करना, उसे संसाधित करना तथा वितरित करना है।''
- जॉर्ज टैरी

iv. ''कार्यालय वह स्थान है जहां व्यवसाय किया जाता है और व्यावसायिक सेवाएं उपलब्ध होती हैं।'' - रेंडम हाउस डिक्शनरी

ऊपर दी गई सभी परिभाषाओं में कागज़ी कारवाई पर विशेष बल दिया गया है। आधुनिक समय में कार्यालय शब्द का प्रयोग व्यापक अर्थ में किया जाता है। एडवर्ड रेश के कथनानुसार ''कार्यालय का अर्थ किसी स्थान विशेष के रुप में ग्रहण करना एक भूल है - इसके विपरीत हम यह मानने के लिए बाध्य हैं कि कार्यालय हर उस स्थान पर मौजूद है जहाँ कुछ विशिष्ट प्रकार के कार्य संपादित किए जाते हैं।''

हम यह निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि कार्यालय से हमारा आशय नैदानिक कार्य किये जाने वाले स्थान के बजाय कर्मचारीगण द्वारा किए जाने वाले कार्यों से है।

कार्यालय की आवश्यकता

यह परिभाषा तय कर लेने के बाद कि कार्यालय सिर्फ कागज़ी कारवाई का स्थान ही नहीं है, बल्कि एक ऐसा प्रकार्य है जिसे संगठन में किसी एक या अधिक स्थानों से संपादित किया जा सकता है, आप इस प्रकार्य के महत्व को आपके अपने कार्यालय में कार्य कर रहे कर्मचारियों की बड़ी संख्या से समझ सकते हैं। बीते वर्षों में स्वास्थ्य देखभाल संबंधी सुविधाओं के विस्तार के कारण कायालय में काम करने वाले कर्मचारियों की संख्या भी बढ़ी है। प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्रों,अस्पतालों,औषधालयों,उप-केंद्रो आदि की संख्या में कई गुना वृद्धि हुई है। पूर्व में सी.एम.ओ. या डी.एच.एम.ओ. या सिविल सर्जन का एक ही कार्यालय हुआ करता था। अब प्रत्येक जिले में जिला स्वास्थ्य अधिकारी, जिला

परिवार नियोजन अधिकारी, जिला यू.आई.पी.अधिकारी, जिला टी.बी.अधिकारी, जिला मलेरिया अधिकारी,जिला चिकित्सा अधीक्षण आदि जैसे अनेक जिला स्तर के अधिकारी होते हैं। उनके कार्यालय अलग-अलग हो सकते हैं या ये अधिकारीगण एक ही भवन से अलग-अलग कार्यक्रमों के लिए कार्य कर रहे हो सकते हैं। प्रत्येक कार्यालय या उप-कार्यालय को बहुत से कार्याकलाप करने होते हैं।

यदि हम स्वास्थ्य देखभाल व्यवस्था के कार्यकरण को देखें तो हमें कार्यालय के कार्य का महत्व ज्ञात होगा। प्रभावी स्वास्थ्य देखभाल प्रबंधन और प्रशासन के लिए कार्यालय का होना बहुत आवश्यक है। प्रबंधन या प्रशासन की प्रक्रिया में संगठन के लिए लक्ष्य निर्धारित किए जाते हैं और उन लक्ष्यों को पूरा करने के लिए कदम उठाए जाते हैं। जिला चिकित्सा/स्वास्थ्य अधिकारी जिले के लिए समुचित योजना तैयार करके तथा विभिन्न क्रियाकलापों का आयोजन और निर्देशन करके इस प्रक्रिया को आगे बढ़ाते हैं।

कार्यालय जिले के स्वास्थ्य कार्यालय के अद्यतन रिकार्ड तैयार करके सूचना के भंडार या मस्तिष्क के रुप में कार्य करता है। जिसके आधार पर विभिन्न कार्यकलाप संचालित किए जाते हैं। एक सुसंगठित कार्यालय जिले की स्वास्थ्य सेवाओं के संचालन में सहायक होता है। इससे जिला स्वास्थ्य कार्यालय को ''अपने क्रिया कलापों की योजना तैयार करने, योजनाओं को सुनिश्चित ढंग से लागू करने,उनकी प्रगति की निगरानी करने,उनकी प्रभावशीलता का त्वरित निर्धारण करने, परिणामों का अविलंब मूल्यांकन करने और सभी कार्यकलापों का समन्वय करने में सहायता मिलती है।'' कार्यालय से सभी प्रकार की सूचना उपलब्ध होती है जिसके आधार पर अधिकारी निर्णय लेते हैं। दस्तावेजों और प्रतिवेदनों का उपयोग संगठन के कार्यकलापों, के क्रियान्वयन, निर्देशन और नियंत्रण् के लिए किया जाता है। जिला कार्यालय अन्य जिलों के कार्यालयों,संस्थाओं और स्वास्थ्य सेवा निदेशालय के बीच समपर्क सूत्र के रुप में कार्य करता है जिससे प्रणाली के अन्तर्गत कार्य करने वाले दूसरे कार्यालयों और व्यक्तियों के कार्य का समन्वय और निर्देशन करने में सहायता मिलती है। किसी जिला चिकित्सा/स्वास्थ्य अधिककारी की कार्यकुशलता मुख्यतः उसके कार्यालय के कार्यकरण पर निर्भर करती है। यदि उसका कार्यालय सुसंगठित और कार्यकुशल ढंग से कार्य कर रहा हो तो इसका प्रभाव उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं पर स्पष्ट रुप से देखा जा सकता है।

जांच बिंदु

1. कार्यालय की परिभाषा दीजिए ।

2. क्या आपके विचार से कुशल कार्यकरण के लिए कार्यालय आवश्यक है? यदि हाँ, तो कारण स्पष्ट करें।

12.1.5 **कार्यालय संगठन**

कार्यालय संगठन का अर्थ मूलतः किसी कार्यालय में कार्य निष्पादन व्यवस्था है। इसका संबंध कार्यकलापों को विभिन्न अनुभागों में बांटे जाने, कार्यों, उत्तरदायित्वों और प्राधिकारों के बंटवारे से है। आयोजना प्रबंधन की एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें व्यक्तियों के समूह के कार्यकलापों का समन्वय वांछित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए किया जाता है। जिला स्वास्थ्य कार्यालय में वहां का कार्य बड़ी संख्या में लोगों के समूह द्वारा किया जाता है। इसलिए यह आवश्यक है कि उनके कार्यकलापों को इस प्रकार नियोजित किया जाए कि कार्यालय के कार्यों का संपादन अपेक्षित दक्षता के साथ किया जा सके।

कार्यालय के कार्य

मोटे तौर पर जिला स्वास्थ्य कार्यालय के कार्यों को दो-दो श्रेणियों में बांटा जा सकता हैः

i. मूल कार्य (यथा नेमी स्वरुप के कार्य); और
ii. प्रशासनिक तथा प्रबंधन संबंधी कार्य ।

मूल कार्य

टैरी के अनुसार, 'सूचना एकत्र करना, संसाधित करना, भंडारण और सूचना का वितरण करना कार्यालय का मूल कार्य है।' कार्यालय के मूल कार्य निम्नलिखित हैं :

1. **सूचना एकत्र करना** : जिला स्वास्थ्य कार्यालय को कार्यकलापों के संबंध में आंतरिक तथा बाह्य स्रोतों से सूचना प्राप्त होती हैं। आंतरिक स्त्रोतों में स्वास्थ्य सेवा निदेशालय, अस्पताल, सी.एच.सी. तथा पी.एच.सी. आदि एजेंसियों तथा सार्वजनिक समूह आदि शामिल होते हैं।

2. **सूचना प्रलेखन :** रिकार्ड तैयार करने का उद्देश्य आवश्यकता होने पर जिला स्वास्थ्य अधिकारी को तत्परता से सूचना उपलब्ध कराना होता है। प्राप्त होने वाली सूचना विभिन्न प्रकार की हो सकती है - यह सूचना विभिन्न स्वास्थ्य कार्यक्रमों के कार्य निष्पादन, पत्राचार, वित्तीय व्यय, भौतिक संसाधनों, कर्मचारियों या जनता की शिकायतों आदि से संबंधित हो

सकती है। सूचना को दर्ज करने के लिए विशिष्ट पंजियों,प्रारुपों,फाइलों आदि का प्रयोग किया जाता है।

3. **सूचना की व्यवस्था करना** : एकत्र की गई सूचना को इस प्रकार व्यवस्थित किया जाता है कि वह सुगमता से उपलब्ध हो सके और उचित समय पर उपलब्ध करायी जा सके।

4. **सूचना का संप्रेषण** : जिला स्वास्थ्य सेवा निदेशालय तथा अन्य संबंधित विभागों को उपलब्ध करानी होती है।

ii. प्रशासनिक तथा प्रबंधन संबंधी कार्य:

(क) प्रबन्धन संबंधी कार्य

जिला स्वास्थ्य कार्यालय के कुशल कार्यकरण के लिए प्रबंधन संबंधी कार्यों में आयोजना,संगठन, कर्मचारी वर्ग संबंधी कार्य, बजट नियतन, संप्रेषण, नियंत्रण, समन्वय और अभिप्रेरण को शामिल किया जाता है।

जिला स्वास्थ्य अधिकारी कार्य की योजना तैयार करता है और फिर संगठन तैयार करके योजना के अनुसार क्रियान्वयन करता है। कार्यालय के कार्यकलापों पर नियंत्रण बहुत आवश्यक होता है। विभिन्न अनुभागों, विभागों और अन्य विभागों से संबंधित मामलों में समन्वय स्थापित किए जाने की आवश्यकता होती है।

(ख) जन सम्पर्क कार्य

एक अच्छे कार्यालय को विभिन्न विभागों के साथ तालमेल बनाए रखने के साथ-साथ जन सम्पर्क बनाए रखने का कार्य भी करना होता है। जिला स्वास्थ्य कार्यालय जन प्रतिनिधियों, गैर-सरकारी संगठनों के प्रतिनिधियों, स्वैच्छिक संगठनों और जिला स्वास्थ्य अधिकरी की सहायता के इच्छुक व्यक्तियों के सम्पर्क में आता है। जनता के साथ अच्छे सबंध संगठन की छवि को निखारते हैं।

(ग) कार्यालय में व्यवस्था कायम करना

कार्यकुशलता बढ़ाने और विलंब तथा लागत को कम करने के लिए कार्यालयी प्रक्रिया और कार्यविधि को व्यवस्थित करने की आवश्यकता होती है। इस उद्देश्य की प्राप्ति मौजूदा कार्यविधि का विश्लेषण करके और उन्नत तकनीक और विधियों को अपना कर की जा सकती है।

(घ) **संप्रेषण**

पत्र, टेलीफोन, टेलीग्राम, टैलेक्स और वैयक्तिक भेंट के माध्यम से कार्यालय कार्यरत व्यक्तियों और बाहरी लोगों के बीच सूचना का आदान-प्रदान कार्यालय का एक महत्वपूर्ण गौण कार्य है। कार्यालय के भीतर या बाहरी व्यक्तियों के साथ, चाहे वह राज्य स्तरीय अधिकारी हो, दूसरी स्वास्थ्य संस्थाएं हो, गैर-स्वास्थ्य अधिकारी हो या आम जनता हो, जानकारी का प्रभावी आदान-प्रदान संगठन के भीतर और अंतर-संगठनात्मक या संस्थाओं के स्तर पर समन्वय के लिए अत्यंत आवश्यक होता है।

(ड.) **नियंत्रण और परिसम्पत्तियों का रखरखावः**

जिला अधिकारी के नियंत्रण संबंधी प्रकार्यों में (i) गुणवत्ता अर्थात, सटीकता और प्रभावशीलता, और (ii) मात्रा अर्थात उत्पादन और उसमें लगने वाले समय को शामिल किया जाता है।

बत्तियों, पंखों, टेलीफोन, कार्यालयों मशीनों, फर्नीचर आदि जैसी परिसम्पत्तियों का रखरखाव भी कार्यालय के कार्यकरण का महत्वपूर्ण पक्ष है। यदि इन परिसम्पत्तियों का रखरखाव समुचित ढंग से न किया जाए तो कार्यालय का काम प्रभावित होता है।

इस प्रकार हम कह सकते हैं कि कार्यालय के कार्य में दस्तावेज तैयार करना, उनका परिरक्षण और प्रस्तुति, आंकड़ों का संकलन और प्रस्तुति, कार्यालय के कार्यकरण को व्यवस्थित करना, सूचना संप्रेषण की व्यवस्था करना, समन्वय तथा नियंत्रण/कार्यालय की परिसम्पत्ति का रखरखाव कार्यालय के प्रकार्यों में शामिल हैं। कार्यालय के प्रकार्यों को देखते हुए हम कह सकते हैं कि इनके संपादन के लिए कार्यालय संगठन का एक महत्वपूर्ण अंग होता है।

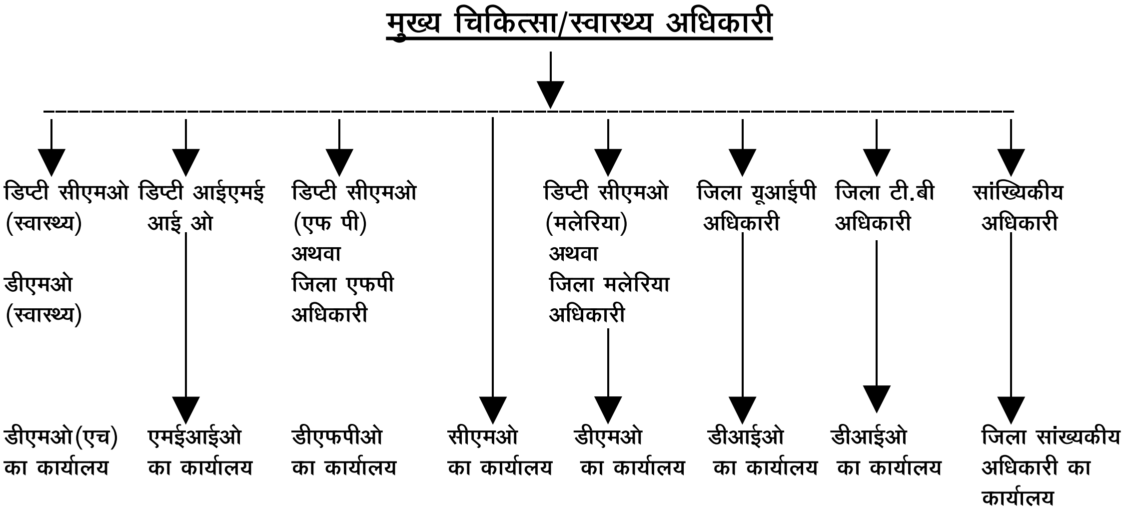
कार्यालय निम्नलिखित सेवाएं उपलब्ध कराता हैः

1. डाक सेवाएं अर्थात, पत्रों, परिपत्रों, सूचनाओं आदि को प्राप्त, वितरित और अग्रेषित करना।
2. प्रारुपण, टंकण और अनुलिपिकरण सेवाएं
3. फाइल करना और सूची बनाना
4. लेखांकन सेवाएं
5. सांख्यिकीय सेवाएं

6. स्टोर सेवाएं(खरीद, औषधियों, दवाओं, उपकरणों, लेखन सामग्री, फर्नीचर आदि की खरीद और उनका वितरण)
7. मौखिक संप्रेषण सेवाएं अर्थात, टेलीफोन कॉल प्राप्त करना और भेजना, बैठकें, साक्षात्कार इत्यादि।
8. कार्यालय की परिसम्पत्तियों की सुरक्षा
9. प्रभावी जनसम्पर्क बनाए रखना और शिकायतों का समाधान

संगठनात्मक ढांचा

अलग-अलग राज्यों में जिला स्वास्थ्य सेवाओं का संगठनात्मक ढांचा भिन्न होता है। चित्र 1.1 में इसे एक उदाहरण के माध्यम से स्पष्ट किया गया है।

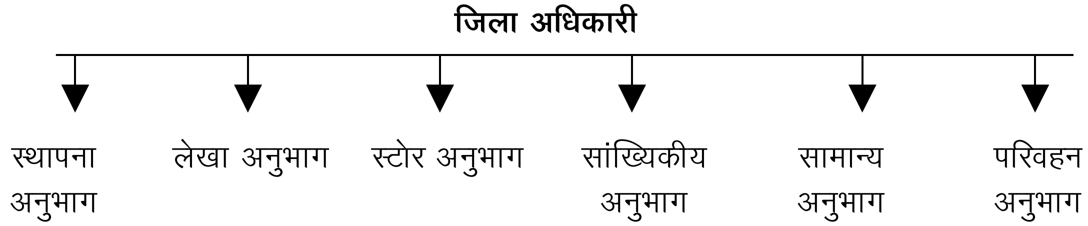


यह संयुक्त कार्यालय हो सकता है

चित्र 1.1

जिले में स्वास्थ्य देखभाल व्यवस्था के कार्यान्वयन का समग्र दायित्व मुख्य चिकित्सा अधिकारी का होता है। कई दूसरे जिला स्तर के अधिकारी (परिवार नियोजन, स्वास्थ्य, मलेरिया,टी.बी.,यू.आई.पी.आदि) इस कार्य में उसकी सहायता करते हैं। अधिकांश मामलों में इन

सभी जिला अधिकारियों को 'कार्यालयाध्यक्ष' घोषित किया जाता है। कार्यालयाध्यक्ष घोषित किए जाने का कार्य विभाग का अध्यक्ष राज्य/केंद्र सरकार द्वारा निर्धारित विशिष्ट नियमों के अधीन करता है। कार्यालय के सभी प्रकार्यों के संचालन का दायित्व समग्र रुप से कार्यालयाध्यक्ष का होता है। इस कार्य में प्रशासन अधिकारी/कार्यालय अधीक्षक/कार्यालय सहायक उसकी सहायता करता है। कार्यालय की सेवाओं को विभिन्न अनुभागों अर्थात, स्थापना, लेखा, स्टोर, सांख्यिकी, परिवहन, सामान्य आदि ि वभिन्न अनुभागों के माध्यम से कर्मचारियों के बीच बांट दिया जाता है। किसी अनुभाग में तैनात किए गए कर्मचारियों की संख्या उस अनुभाग के कार्य भार पर निर्भर करती है और कार्य की प्रकृति और मात्रा के अनुसार अलग-अलग कार्यालयों में अनुभागों की संख्या और स्वरुप में अन्तर हो सकता है। किसी कार्यालय की संरचना चित्र 1.2 में दर्शाई गई संरचना से मेल खा सकती है।



चित्र 1.2

जांच बिंदु

1. कार्यालय संगठन से आप क्या समझते हैं?
2. आपके कार्यालय द्वारा किए जाने वाले महत्वपूर्ण कार्यों की सूची बनाइए।
3. आपका कार्यालय किस प्रकार की सेवाएं उपलब्ध कराता है?

12.1.6 कार्यालयी प्रक्रिया

हमने हाल ही में एक संस्था के रुप में कार्यालय, उसके संगठन, उसके कार्य और उसके द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं के विषय पर चर्चा की है। कार्यालय के प्रकार्यों के संपादन और सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए कुछ प्रक्रियाओं के निर्धारण की आवश्यकता होती है ताकि पूरे कार्यालय में एकरुपता बनाई रखी जा सकें।

केंद्र सरकार और अधिकांश राज्य सरकारों ने इस प्रकार की प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं और इस संबंध में कार्यालय नियम पुस्तिकाएं तैयार की हैं। ये कार्यालय नियम पुस्तिकाएं कार्यालय के कार्य संचालन में मार्गदर्शी सिद्धांत के रुप में कार्य करती हैं। इन दिशानिर्देशों के आधार पर विभिन्न िवभागों ने अपनी विभागीय नियम पुस्तकें तैयार की हैं जिनमें इन प्रक्रियाओं को निर्धारित किया गया है।

अब हम निम्नलिखित से संबंधित कुछ प्रक्रियाओं की चर्चा करेंगेः

क. डाक की प्राप्ति और निपटान
ख. फाइल खोलना और उसका रखरखाव
ग. अनुभागों में कार्य संचालन संबंधी प्रक्रियाएं
घ. विभिन्न प्रकार के पत्र/टिप्पणियां
ङ. पत्रदि का प्रेषण
च. दस्तावेजों का रखरखाव

(क) डाक की प्राप्ति और निपटान

प्रत्येक कार्यालय में रोज़ाना डाक प्राप्त होती है। यह कार्यालय का दूसरे कार्यालयों और आम जनता के साथ सम्पर्क बनाए रखने का महत्वपूर्ण ज़रिया है। डाक में विभिन्न प्रकार के पत्र, परिपत्र, शासकीय आदेश, अदालती सम्मन, विधान सभाओं के प्रश्न, वैयक्तिक तथा अन्य प्रकार की फाइलें, टेलीग्राम तथा टैलेक्स संदेश आदि शामिल होते हैं।

कार्यालय में डाक मुख्यतः दो स्त्रोतों से प्राप्त होती है अर्थात डाक से और संदेशवाहक के माध्यम से। विशेष तौर पर इसी कार्य के लिए तैनात एक लिपिक इस डाक को प्राप्त करता है। डाक को प्राप्त करने और उसकी प्राप्ति की रसीद देने के बाद आवती लिपिक इस डाक को डाक पैड में रख कर कार्यालय अधीक्षक/कार्यालय सहायक या छोटे कार्यालयों में सीधे सम्बंधित अधिकारी को प्रस्तुत करता है। यह व्यक्ति डाक के पत्रादि को देखने के बाद कार्रवाई के लिए संम्बधित व्यक्ति या अनुभाग के नाम चिह्नित करता है। इस चिह्नित डाक को पुनः आवती लिपिक के पास भेजा जाता है जो इसकी प्रविष्टि आवती रजिस्टर में करता है। यह रजिस्टर निम्नलिखित प्रारुप में तैयार किया जाता हैः

क्रम संख्या	प्राप्ति की तारीख	कहां से प्राप्त हुई	प्रेषक कार्यालय की संख्या और तारीख	विषय	किसे भेजी गई	टिप्पणी

1	2	3	4	5	6	7

यह रजिस्टर पहली जनवरी से 31 दिसम्बर तक के लिए वार्षिक आधार पर तैयार किया जाता है। रजिस्टर की क्रम संख्या डाक के पत्रादि की आवती संख्या होती है। रजिस्टर का प्रारुप स्वतः स्पष्ट होता है। यदि दस्तावेजों/पत्रों में विषय का उल्लेख न किया गया हो तो आवती लिपिक उनका अध्ययन करके विषय का पता लगाता है। आवती रजिस्टर में डाक की प्रविष्टि करते समय आवती लिपिक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि अत्यावश्यक स्वरुप की डाक की प्रविष्टि प्राथमिकता के आधार पर की जाए। उसे यह भी सुनिश्चत करना चाहिए कि किसी विशिष्ट अनुभाग/व्यक्ति से संबंधित पत्रादि एक साथ रखे जाएं ताकि आवती की संख्या का क्रम बना रहे ।

आवती रजिस्टर में आवश्यक प्रविष्टियां करने के बाद लिपिक दस्तावेज/पत्र आदि पर मुहर लगाता है और आवती संख्या और तारीख को उस दस्तावेज पर दर्ज करता है। मुहर का प्रारुप नीचे दर्शाया गया हैः

कार्यालय का नाम
आवती संख्या
तारीख

आवती लिपिक के हस्ताक्षर

इसके बाद विभिन्न अनुभागों या व्यक्तियों से संबंधित पत्रादि डाक पुस्तिका के माध्यम से उनके पास पहुँचा दिए जाते हैं। यदि कार्यालय बहुत छोटा हो तो इस कार्य के लिए आवती रजिस्टर के टिप्पणी संबंधी कॉलम का प्रयोग किया जा सकता है। डाक पुस्तिका के प्रारुप का एक नमूना नीचे दर्शाया गया हैः

तारीख	आवती संख्या	अनुभाग/व्यक्ति का नाम	संदेशवाहक का नाम	प्राप्तिकर्ता के तारीख सहित हस्ताक्षर

डाक की प्राप्ति की जिस व्यवस्था की हमने अभी चर्चा की है,उसका प्रयोग मध्यम आकार के कार्यालयों में किया जाता है। यदि कार्यालय बड़ा हो तो पत्रादि सीधे संबंधित लिपिक को सौंपे जाने के बजाए इन्हें अनुभाग प्रभारी के पास भेजा जाता है जो बाद में इन्हें विभिन्न लिपिकों को वितरित करता है। ऐसे कार्यालयों में अत्यावश्यक और महत्वपूर्ण दस्तावेजों के लिए एक अलग आवती रजिस्टर भी बनाया जाता है।

(ख) **फाइलें खोलना और उनका रखरखाव**

प्रत्येक संबंधित सहायक के पास एक फाइल रजिस्टर होता है और अनुभाग अधिकारी उस अनुभाग के सभी लिपिकों का फाइल रजिस्टर बनाता है। यह रजिस्टर उस अनुभाग के संबंध में जानकारी देता है। इससे संबंधित लिपिक को फाइल का पता लगाने और उसके रखरखाव में सुविधा होती है।

इस रजिस्टर के प्रारुप का एक नमूना नीचे दर्शाया गया है :

क्रम संख्या 1	फाइल खोले जाने की तारीख 2	पत्र की संख्या तथा तारीख 3	-से प्राप्त अथवा-- को जारी किया गया 4	विषय 5
फाइल बंद करने की तारीख 6	समापन पत्र की संख्या और तारीख 7	....से प्राप्त अथवा ....को जारी किया गया 8	रिकार्ड रुम भेजने की तारीख 9	अभ्युक्ति 10

फाइल रजिस्टर कार्यालय में प्रत्येक लिपिक के पास फाइलों की संख्या और उनके स्वरुप की जानकारी उपलब्ध कराता है। यदि किसी लिपिक का स्थानान्तरण होता है तो उसे सभी फाइलें अपने स्थान पर आने वाले लिपिक को सुपुर्द करनी चाहिए। कार्यभार की रिपोर्ट पर अपने प्र ातिहस्ताक्षर करते समय कार्यालयाध्यक्ष को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कार्यभार छोड़ने वाले व्यक्ति ने उस अनुभाग से संबंधित सभी फाइलें अपने स्थान पर आने वाले नए व्यक्ति को सौंप दी हों।

कोई भी नई फाइल खोलने से पूर्व लिपिक को कार्यालयाध्यक्ष से इसकी स्वीकृति लेनी चाहिए और इसके बाद उसे फाइल के आवरण पृष्ठ पर विषय और पिछली संदर्भ फाइल की संख्या यदि कोई हो, के साथ -साथ फाइल संख्या का उल्लेख करना चाहिए और फाइल के विभिन्न कॉलमों में संगत सूचना को दर्ज करना चाहिए।

अपने नेमी स्वरुप के कार्य में आपने कुछ फाइल संख्याएं देखी होगी यथा फा.2 (क)(13)/स्था/डी.एच.एस/87 यहां फा. का अर्थ फाइल,2 विषय शीर्ष,(क) विषय उप-शीर्ष,(13)फाइल क्रम संख्या,स्था.स्थापना अनुभाग ,डी.एच.एस.निदेशक, स्थास्थ्य सेवा का कार्यालय और 87 फाइल को खोलने के वर्ष को दर्शाता है।

आपके अपने कार्यालय के मामले में विषयों को शीर्ष और उप-शीर्ष में बांटने की आवश्यकता नहीं होगी। विषय को सीधे अनुभागों में बांटना ही पर्याप्त होगा। ऐसी स्थिति में फाइल संख्या कुछ इस प्रकार होगी फा.13/स्था./सी.एम.ओ./87

किसी फाइल के दो भाग होते हैं नामतः (i) टिप्पण, और (ii) पत्राचार। टिप्पण लेखन कागज की शीट पर किया जाता है जिसे नोटशीट कहते हैं। नोट शीट एक कोरा कागज होता है जिस पर शीर्षक (कार्यालय नोट) होता है और दोनों ओर हाशिया होता है। पत्राचार को फाइल कवर में रखा जाता है जबकि नोटशीट और फाइल दोनों को एक फाइल पैड में रखा जाता है जो गत्ते का बना होता है जिसमें दोनों सिरों को बांधने के लिए फ्लैप और टैग लगे होते है। बेहतर हो कि फाइल संख्या का उल्लेख नोटशीटों के ऊपर किया जाए। पत्राचार संबंधी दस्तावेज उनकी प्राप्ति के क्रम में रखा जाता है और उन्हें संख्यां कित किया जाता है। फाइल में केवल इन्ही संख्यांकित दस्तावेजों को रखा जाए ओर किसी भी प्रकार के मसौदे फाइल में न रखे जाएं।

(ग) **अनुभागों की कार्यविधि संबंधी प्रक्रिया**

प्रत्येक संबंधित लिपिक को एक डायरी बनानी चाहिए जिसका प्रारुप निम्नानुसार होः

1	2	3	4	5	6
क्रम संख्या	प्राप्ति की तारीख	आवती संख्या तथा तारीख	कहां से प्राप्त हुई	कार्यालय की संख्या तथा तारीख	विषय

7	8	9	10	11	12
फाइल संख्या	प्रस्तुत करने की तारीख	फाइल करने की तारीख	निपटान अंतरिम उत्तर	अंतिम उत्तर भेजने की	अभ्युक्ति

भेजने की तारीख	तारीख

कॉलम 1 से 6 तक की प्रविष्टियां पत्र प्राप्त होने के तुरंत बाद अंकित की जाती है और अनुभाग प्रभारी/कार्यालय अधीक्षक/कार्यालय सहायक कॉलम संख्या 12 में इसकी तसदीक करता है। इसके बाद संबंधित सहायक यह पता लगाता है कि उस विषय से संबंधित फाइल पहले से मौजूद है या फिर नई फाइल खोले जाने की आवश्यकता है। वह उस फाइल को निकालता है और उसकी संख्या को अपनी डायरी के कॉलम 7 में दर्ज करता है। इसके बाद वह विचाराधीन कागजों (पी.यू.सी.) में प्रत्यक्ष या परोक्ष रुप से उल्लिखित पत्रादि,विचाराधीन कागज़ों से संबंधित नियमों तथा प्रक्रिया, यदि कोई हो, संबंधी दस्तावेज़ को ढूंढता है। अन्त में वह पत्राचार की विषय वस्तु के साथ -साथ संगत नियमों/प्रक्रिया के उपबंधो का उल्लेख करते हुए नोटशीट पर एक टिप्पणी लिखता है। इस टिप्पणी को लिखने के बाद वह टिप्पणी के नीचे बाई ओर तारीख सहित अपने आद्यक्षर करता है और फाइल को कार्यालय अधीक्षक/कार्यालय सहायक को प्रस्तुत करता है या निपटान के लिए सीधे संबंधित अधिकारी को प्रस्तुत करता है।अन्ततोगत्वा जब यह फाइल अधिकारी के पास पहुँचती है तो वह तथ्यों और संगत नियमों के उपबंधो की सावधानीपूर्वक जांच करने के बाद निर्णय लेता है। यहां यह उल्लेख करना उपयोगी होगा कि बहुत से अधिकारी ऐसे होते हैं जो लिपिक द्वारा फाइल में संगत नियम का उल्लेख किए जाने के बावजूद संगत नियमों का अध्ययन किए बिना ही निर्णय करते हैं। बेहतर हो कि अधिकारी नियमों की जानकारी होने पर भी एक बार नियम का अध्ययन कर ले। इससे निर्णय लेने में सुविधा होगी।

अधिकारी द्वारा स्वीकृति दिए जाने के बाद फाइल उसी चैनल से वापस लौटती है। इसके बाद संबंधित लिपिक उत्तर का मसौदा तैयार करता है और उसी चैनल से मसौदे को अधिकारी को प्रस्तुत करता है। अधिकारी इस मसौदे को नोटशीट पर स्वीकृति प्रदान कर देता है। इस स्वीकृत मसौदे को संबंधित लिपिक/टंकक द्वारा हाथ से लिखा जाता है या टंकित किया जाता है। इस स्वच्छ प्रति पर अधिकारी द्वारा हस्ताक्षर किए जाने के बाद इसे कार्यालय अधीक्षक और संबंधित लिपिक के माध्यम से प्रेषण अनुभाग को भेज दिया जाता है।

(घ) **विभिन्न प्रकार के पत्र/टिप्पणियां**

प्रारुप उत्तर निम्निलिखित में से किसी भी प्रकार का हो सकता हैः

1. साधारण पत्र

2. एक्सप्रैस पत्र
3. अर्धशासकीय (अ.शा.)पत्र
4. अनुस्मारक
5. कार्यालय आदेश
6. परिपत्र
7. यू.ओ.टिप्पण
8. नोटिस
9. निविदा सूचना
10. टेलीग्राम
11. पृष्ठांकन
12. अन्य

इनमें से प्रत्येक का एक निर्धारित प्रारुप होता है। ये प्रारुप नियम पुस्तक में निर्धारित हो सकते हैं या मौजूदा प्रचलन में हो सकते हैं। कुछ नमूना प्रारुप नीचे दिए गए हैं

पंजीकृत

साधारण पत्र

कार्यालय का नाम ....

दिनांक ....

सं.

प्रति.........................

पता

....

....

....

विषय.......................................

संदर्भ..

महोदय/महोदया...

....

.................................(पत्र की अन्तर्वस्तु)..

....

भवदीय,

नाम.......................

पदनाम..................

अनुलग्नकः...

एक्सप्रैस पत्र

कार्यालय का नाम...

दिनांकः ....

सं.

प्रति ....

पता.....................................
....
....

....
....(पत्र की अंतर्वस्तु)..
....

हस्ताक्षर............................
नाम.................................
पदनाम.............................

अनुस्मारक

प्रेषकः:

प्रतिः

....
....
....

सं..
तारीख...................................

विषयः ....

इस पत्र के बाई ओर उल्लिखित विषय के संदर्भ में कृपया उत्तर शीघ्र भिजवाएं ।

नाम................................
पदनाम.............................

अ.शा. पत्र

नाम............................
पदनाम........................

कार्यालय का नाम..............................
....
अ.शा.सं..
तारीख ....

माननीय/प्रिय/श्री/श्रीमती/सुश्री..

....
....पत्र की अन्तर्वस्तु ....
....

सादर

भवदीय

(नाम)

प्रति..................................
पता..................................
....

कार्यालय आदेश

कार्यालय का नाम...................... तारीख..........................
सं.

....
....
..................................पत्र की अन्तर्वस्तु...

हस्ताक्षर.........................
पदनाम...........................
तारीख............................

सं.
प्रतिलिपि प्रेषितः

1..
2..
3..

हस्ताक्षर.........................
पदनाम...........................

टेलीग्राम

शासकीय　　　　साधारण　　　　तार

पता ....
....
....
....
(संदेश)
....
....

भेजने वाले का नाम, पदनाम और पता,
यदि आवश्यक हो टेलीग्राफ पता

....

तार में शामिल न किया जाएः　　　　हस्ताक्षरः ....
तारीखः ....

(नाम ....)
पदनाम ....
कार्यालय का नाम ....
तारीख ....
(पाने वाले का पता)

सं.

पुष्टि हेतु प्रति डाक द्वारा .... को इस अनुरोध के साथ प्रेषित कि .... (संदेश)...

हस्ताक्षर ....
पदनाम तथा कार्यालय ....
कार्यालय का नाम ....

यू.ओ.टिप्पणी

विषयः ....

....

(टिप्पणी की अन्तर्वस्तु)

....

....

हस्ताक्षर
पदनाम
कार्यालय का नाम

(प्राप्त करने वाले का नाम तथा पता)

....
....
....

यू.ओ.टिप्पण सं...............................
तारीख ....

....

(ड.) कार्यालय द्वारा प्रेषित किस जाने वाले सभी दस्तावेजों (पत्र, फाइलें, आदेश, परिपत्र, सूचनाएं आदि) का रिकार्ड प्रेषण रजिस्टर में रखा जाता है। इस रजिस्टर को भी एक निश्चित प्रारुप में तैयार किया जाता है। इस प्र ारुप का एक उदाहरण नीचे दर्शाया गया हैः

क्रम संख्या	प्रेषण की तारीख	किसे भेजा गया	विषय
1	2	3	4

फाइल संख्या	डाक टिकट	टिप्पणी
5	6	7

कार्यालय द्वारा प्रेषित किए जाने वाले दस्तावेज स्थानीय कार्यालयों या मुख्यालय से बाह्य स्थानों से संबंधित हो सकते हैं। स्थानीय डाक की प्रविष्टि संदेशवाहक की पुस्तिका में करके उसे संदेशवाहक के माध्यम से भेजा जाता है। जबकि बाहर की डाक को डाक द्वारा भेजा जाता है। डाक प्र ोषित करते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए :

1. सभी गोपनीय दस्तावेज/फाइलें आदि दोहरे लिफाफे में भेजे जाने चाहिए। भीतर का लिफाफा भली भांति सीलबंद होना चाहिए। दोनों लिफाफों पर 'गोपनीय' की मुहर लगाई जानी चाहिए।
2. डाक के लिफाफों पर पूरा डाक पता लिखा जाना चाहिए।
3. सभी निविदा सूचनाएं डाक प्रमाणपत्र के अधीन भेजी जानी चाहिए।
4. गोपनीय पत्र, सेवा संबंधी रिकार्ड, वैयक्तिक फाइल, अदालती निर्णय, मसौदों, चैक आदि को हमेशा पंजीकृत डाक से भेजा जाना चाहिए।
5. किसी कार्यालय को सम्बोधित पत्र एक लिफाफे में भेजे जाने चाहिए।
6. सभी लिफाफों पर समुचित मूल्य के टिकट लगाए जाने चाहिए। इसके लिए प्रेषक को डाक की दरों की जानकारी होनी चाहिए और लिफाफे को तोलने के लिए वज़न तोलने वाली मशीन होनी चाहिए।

(च) **रिकार्ड का रखरखाव**

रिकार्ड को रिकार्ड रुम में रखा जाना चाहिए और उसे विषयवार निपटान की तारीख के क्रम में व्यवस्थित किया जाना चाहिए। संबंधित लिपिक का यह दायितव होता है कि वह फाइलों को रिकार्ड रुम में भेजने से पहले मामलों की जांच करनी चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी मामलों में कार्यवाही पूर्ण कर ली गई हो। इसके बाद लिपिक को फाइल के ऊपर बाई ओर फाइल की श्रेणी का उल्लेख करना चाहिए जिसकी साक्ष्यांकन कार्यालय अधीक्षक/कार्यालय सहायक/अनुभाग प्रभारी द्वारा किया गया हो। इस प्रयोजन के लिए फाइलों को राज्य/केंद्र सरकार के अनुदेशों के अनुसार उपयुक्त श्रेणियों में विभाजित किया जाना चाहिए। इस प्रकार का एक वर्गीकरण नीचे दर्शाया गया हैः

श्रेणी-i. एक वर्ष तक रखे जाने के लिए

श्रेणी-ii. पांच वर्ष तक रखे जाने के लिए

श्रेणी-iii. दस वर्ष तक रखे जाने के लिए

श्रेणी-iv. बीस वर्ष तक रखे जाने के लिए

श्रेणी-v. स्थायी तौर पर रखे जाने के लिए

सभी प्रकार की फाइलों के प्रतिधारण की अवधि दर्शाने वाली व्यापक सूची का संकलन और प्रस्तुति कठिन कार्य है। कार्यालय अधीक्षक प्रायःसरकार द्वारा जारी दिशा निर्देशों और फाइलों से संबंधित विषयों के महत्व को देखते हुए इस संबंध में अपने विवेक के आधार पर निर्णय करते है। लेकिन, आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि :

1. भविष्य में मार्गदर्शन और स्थापित पूर्वोदाहरणों संबंधी आदेशों वाली सभी महत्वपूर्ण फाइलों को स्थायी तौर पर रखा जाएगा।
2. गोपनीय फाइलों को अलग से रिकार्ड किया जाए और उन्हें गोपनीय अलमारी में रख जाए।
3. फाइलों को वर्षवार और उनके निपटान की तारीख के क्रम में व्यवस्थित किया जाए।
4. फाइलों को रिकार्डरुम में भेजने से पहले अंतिम मसौदों की कच्ची नकल, अंतिम तौर पर मुद्रित दस्तावेजों ,कार्यालयी स्लिपों आदि के प्रूफों को फाइल से निकाल दिया जाए।
5. जहां टिप्पणी का हिस्सा अलग हो,उसे फाइल के पत्राचार संबंधी हिस्से के अंत में नत्थी कर दिया जाए।

ऊपर बताई गई प्रक्रिया मुख्यतःकार्यालय में दस्तावेजों की प्राप्ति और उनके निपटान से संबंधित है। ऐसे बहुत से कार्य हैं जो कार्यालय के विभिन्न अनुभागों के द्वारा किए जाते हैं। इन कार्यों से संबंधित प्रक्रिया को विभिन्न नियमों और प्रक्रिया के अन्तर्गत निर्धारित किया गया है। उदाहरणस्वरुप हम कार्यालय के तीन अनुभागों नामतः स्थापना अनुभाग, लेखा अनुभाग और स्टोर अनुभाग की चर्चा करेंगे।

(i) **स्थापना अनुभाग**

इस अनुभाग में सेवा निवृत्ति, पदोन्नति, छुट्टी, वेतन निर्धारण, वरिष्ठता, पुष्टि, ग्रेड वेतन वृद्धि, दंड आदि जैसे सेवा संबंधी मामलों से संबंधित कार्य किया जाता है। इन मामलों के निपटान के लिए सरकार ने कुछ नियम निर्धारित किए हैं। इन्हें सेवा संबंधी नियम कहा जाता है। आपके अपने राज्य में भी इस प्रकार के नियम होंगे। स्थापना संबंधी किसी मामले का निपटान करते समय किसी भी अधिकारी को कोई निर्णय लेने से पूर्व इन नियमों का अध्ययन करना चाहिए। इन नियमों के अलावा सरकार द्वारा इस संबंध में आदेश भी जारी किए जाते हैं। किसी मामले का निर्धारण करते समय इन आदेशों का अध्ययन भी समय-समय पर किया जाना चाहिए।

(ii) **लेखा अनुभाग**

इस अनुभाग में वेतन ,यात्रा भत्ते, चिकित्सा भत्ते, कर्मचारियों को देय बकाया राशियों के भुगतान, किसी भी प्रकार की खरीद, आकस्मिक व्यय से संबंधित बिलों को तैयार करने और उनके भुगतान संबंधी मामलों का निपटान किया जाता है। यह अनुभाग कार्यालय का बजट भी तैयार करता है और लेखा परीक्षा रिपोर्ट के उत्तर प्रस्तुत करता है और संबंधित रजिस्टरों,बहियों और रिकार्डों को तैयार करने का कार्य इस अनुभाग में किया जाता है। जिस प्रकार सेवा संबंधी मामलों का निपटान से वा नियमों के अधीन किया जाता है, उसी प्रकार लेखों से संबंधित मामलों का निपटान शासकीय ि वत्त नियमों के आधीन किया जाता है।

iii. स्टोर अनुभाग

इस अनुभाग में मुख्यतः औषधियों, दवाओं, उपकरणों, फर्नीचर, लेखन सामग्री आदि जैसी ि वभिन्न वस्तुओं/मदों की खरीद और भंडारण संबंधी मामलों का निपटान किया जाता है। स्टोर अनुभाग से संबंधित मामलों के निपटान के लिए संगत नियमों और प्रक्रियाओं की जानकारी आवश्यक होती है।

जांच बिंदु

1. अपने कार्यालय में प्राप्त होने वाले विभिन्न प्रकार के डाक दस्तावेज़ों की सूची तैयार कीजिए।
2. अपने कार्यालय के आवती रजिस्टर के विभिन्न कॉलमों का अध्ययन कीजिए और यह मालूम कीजिए कि यह ऊपर दिए गए प्रारुप से किस प्रकार भिन्न है
3. संबंधित लिपिक की डायरी की क्या उपयोगिता है?
4. फाइल रजिस्टर के दो उपयोग बताइए।
5. अपने कार्यालय के निम्नलिखित अनुभागों द्वारा तैयार किए जाने वाले विभिन्न रजिस्टरों का अध्ययन कीजिए और उनकी सूची बनाइएः

i. स्थापना अनुभाग

ii. लेखा अनुभाग

iii. स्टोर अनुभाग

12.1.7 अनुक्रियाशील कार्यालय प्रशासन की दिशा में

दृश्य

दुर्भाग्य से हमारे देश में कार्यालय बेहद उपेक्षाभाव से कार्य करते रहे हैं। शासकीय कार्य के समय पर निपटान की प्रायः अनदेखी की जाती है जिससे दस्तावेजों का संचलन, समय पर निर्णय लेने की प्रक्रिया और कार्यकुशलता प्रभावित होते हैं। यह उपेक्षाभाव हमें उस विदेशी शासन से धरोहर के रुप में मिला है जिसका उद्देश्य अपने शासनाधीन उपनिवेशों का शोषण करना और वहां की कार्य संस्कृति को भ्रष्ट करना था। इसलिए स्वतंत्रता प्राप्ति के आरंभिक दिनों में प्रशासनिक ढांचे का मूल उद्देश्य सिर्फ कानून और व्यवस्था बनाए रखना था। प्रशासनिक कार्य मुख्यतः विनियामक स्वरुप के थे। हालॉकि कल्याणकारी कार्यो को बढ़ावा देने और अस्पताल, रेलवे, शैक्षिक संस्थाओं आदि के निर्माण के लिए पहल की गई लेकिन शासन का ध्यान प्रमुखता से कानून और व्यवस्था बनाए रखने पर ही केंद्रित रहा । प्रशासनिक मशीनरी को जन भावनाओं की बहुत अधिक परवाह नहीं थी। प्र ाशासन इस देश के लोगों के प्रति जवाबदेह न हो कर सिर्फ सत्तासीन लोगों और नौकरशाहों के प्रति ही उत्तरदायी बना रहा।

किंतु अब प्रशासन के कार्यक्षेत्र का विस्तार हो चुका है और अब उसने नए उत्तरदायित्वों को स्वीकार करते हुए विकास योजनाओं को बनाने और उनके क्रियान्वयन से लेकर जन शिकायतों के निराकरण और मानव संसाधन विकास जैसे व्यापक स्वरुप के कार्य करना शुरु सकर दिया है। लोक प्र ाशासन का ध्यान अब कल्याणकारी राज्य की स्थापना की ओर आकृष्ट हुआ है। इसमें संदेह नहीं है कि उद्देश्यों को अब परिभाषित कर दिया गया है, लेकिन क्रियान्वयन का कार्य अभी भी इस देश में रहने वाले बहुत से लोगों की अपेक्षाओं के अनुरुप नहीं हो रहा है। इन लोगों के विचार से प्रशासन में कोई स्पष्ट बदलाव नहीं आया है। आज भी वही पुराना ढांचा, वही मानदंड, वही नियमों पर निर्भर कठोर प्रक्रिया और सरकारी कर्मचारियों का वही पुराना रवैया और दृष्टिकोण बरकरार है।

ये बात तो थी बदलते हुए लोक प्रशासन परिदृश्य के विषय में । लेकिन स्वास्थ्य संबंधी व्य वस्था के रवैये में बदलाव आया है। पहले व्यवस्था का ध्यान मुख्यतः उपचार सेवाओं पर केंद्रित था, लेकिन अब रोग से बचाव और संवर्धन संबंधी सेवाओं पर प्रमुखता से ध्यान दिया जाता है। इस बदलाव के कारण ही स्वास्थ्य सेवाएं सबसे निचले स्तर के स्वास्थ्य कार्यकर्त्ताओं, उप-केंद्रों, प्रथामिक स्वास्थ्य केंद्रों, सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्रों आदि के माध्यम से जन साधारण तक पहुँच सकी है। इसके परिणामस्वरुप स्वास्थ्य के क्षेत्र में कार्य करने वाले लोगों और संस्थाओं की संख्या में कई गुना वृद्धि हुई है। स्वास्थ्य व्यवस्था का प्रशासन चलाने के लिए जिला चिकित्सा/स्वास्थ्य अधिकारी विभिन्न योजनाओं और कार्यक्रमों का क्रियान्वयन अब एक बड़े नेटवर्क के माध्यम से करता है। समुदाय को उपलब्ध होने वाली सेवाओं की कार्यकुशलता मोटे तौर पर प्रत्येक स्तर के प्रशासन अर्थात,

सी.एम.ओ., डी.एच.एम.ओ. के कार्यालय,अन्य सहयोगी संस्थाओं और स्वास्थ्य कार्मिकों पर निर्भर करती है

अनुक्रियाशील प्रशासन एक व्यापक अर्थ वाला शब्द है। अनुक्रियाशील प्रशासन में मुख्यतः उत्तरदायी प्रशासन व्यवस्था पर बल दिया जाता है। दूसरे शब्दों में, हम कह सकते हैं कि प्रशासन को जिम्मेदार होना चाहिए। चूंकि इस यूनिट में हम कार्यालय प्रबन्धन के विषय पर चर्चा कर रहे हैं, इसलिए हम अपना ध्यान मुख्यतया कार्यालय और कर्मचारियों पर ही केंद्रित रखेंगे। दूसरे शब्दों में कहें तो हम विभिन्न स्तरों पर काम कर रहे कर्मचारियों के जिम्मेदारीपूर्ण रवैये और कार्यालय व्यवस्था को और अधिक अनुक्रियाशील बनाए जाने के विषय की चर्चा करेंगे।

डी.एच.ओ. के कार्यालय का आम दृश्य

यदि आप किसी आम डी.एच.ओ. कार्यालय को देखें तो सामान्यतया आपको जवाब मिलता है कि आपके पत्र का पता नहीं लग सका है; संबंधित लिपिक छुट्टी पर है; बेहतर हो कि आप कल आ जाएं; अलमारी की चाबी नहीं मिल रही है; फाइल को प्रस्तुत किया जाना है; फाइल जांच के लिए भेजी गई है; संगत आदेश की प्रति मंगाई जा रही है; संबंधित उत्तर की प्रति भेजें; संबंधित अधिकारी दौरे पर हैं; अभी मैं व्यस्त हूँ, कृपया व्यवधान न डालें; आदि।

आपके कार्यालय में भी विभाग के कर्मचारियों और आम जनता सहित अनेक लोग आपके पास आते होंगे। ये व्यक्ति अपनी कुछ समस्याओं और शिकायतों को लेकर आते हैं और आपसे अनुरोध करते हैं कि आप उनका समाधान करें। आपके कार्यालय के कर्मचारियों की समस्यायें कुछ इस प्रकार की हो सकती हैं; मेरे यात्रा भत्ते के बिल का भुगतान अभी नहीं हुआ है, मेरी वार्षिक ग्रेड वेतन वृद्धि स्वीकृत नहीं की गई है, मेरे प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र को औषधियों की आपूर्ति नहीं की गई है; वाहन की मरम्मत के लिए आदेश नहीं दिए गए हैं; मेरे अवकाश संबंधी मामले का निर्धारण नहीं हुआ है; मुझे पिछले कई महीनों से वेतन नहीं मिल रहा है।

कर्मचारियों की यूनियन के प्रतिनिधि अपने मांगपत्र के साथ आपके पास आते है। आप देखेगें कि बहुत सारी मांगें कर्मचारियों की शिकायतों से संबंधित होती है। जन प्रतिनिधि या अन्य व्यक्ति भी कुछ शिकायतें लेकर आपके पास आ सकते हैं। ये शिकायतें कर्मचारियों के व्यवहार, उनकी अनुपलब्धता, सेवाओं के खराब स्तर आदि से संबंधित होती हैं।

क्या आपके कार्यालय में यह सब होता है? यदि हॉ,तो कृपया इसके कारण मालूम करने का प्रयास करें। ये सभी बातें जिला स्वास्थ्य प्रशासन को प्रभावित करती हैं।

अनुक्रियाशील प्रशासन

जब हम अनुक्रियाशील प्रशासन की बात करते हैं तो हमारा आशय सरकारी कर्मचारियों और व्यवस्था की अनुक्रियाशीलता से होता है। किसी कार्यालय या अधिकारी की कार्यकुशलता मुख्यतः इन्ही दो घटकों पर निर्भर करती है।

डी.एम.एच.ओ. से यह अपेक्षा की जाती है कि वह कमजोरियों का पता लगाए और वास्तविक मुद्दों की सटीकता से पहचान करें। इसके बाद इस प्रकार के उपचारात्मक कदम उठाए जाएं जो उस परिस्थिति में प्रभावी हो सकते हों। उदाहरण के लिए ,निपटान में विलंब,कठोर और लंबी प्रक्रियाएं,स्टाफ का अनुचित रवैया, सहभागिता का अभाव, ज्ञान और कौशल की कमी, समय का उचित प्रंबधन न किया जाना और कार्य स्थल पर हतोत्साहित करने वाला वातावरण कुछ ऐसे प्रमुख क्षेत्र हैं जिन पर प्रशासन संबंधी कार्य संचालकों को ध्यान देना चाहिए। डी.एम.एच.ओ. यह तय करें कि तात्कालिक समस्या को हल करने के लिए कौन से अल्पावधि उपाय किए जाएं। लेकिन उसे दीर्घावधि के लिए ऐसे उपाय भी खोजने चाहिए जो संगठन की छवि को निखार सकें। जिला स्वास्थ्य प्रबंधन को स्वास्थ्य देखभाल प्रक्रिया के प्रत्येक स्तर की परस्पर-निर्भरता और जिले के स्वास्थ्य संगठन पर इसके समग्र प्रभाव के महत्व को भी समझना चाहिए। केवल जिले का रवैया अनुक्रियाशील हो, इतना काफी नहीं है। स्वास्थ्य संगठन की प्रत्येक उप-प्रणाली को भी अनुक्रियाशील होना चाहिए। यह बात महत्वपूर्ण है। डी.एम.एच.ओ. को यह अनुक्रियाशीलता सुनिश्चित करनी चाहिए और इसे हासिल करने के लिए प्रयत्न करना चाहिए। अब हम इनमें से कुछ प्रमुख क्षेत्रों के विषय में चर्चा करेंगे और सुझाव देंगे कि ऐसी परिस्थिति में क्या कार्यवाही की जाएः

i. विलंब का न्यूनीकरण

कार्य के निपटान में विलंब एक सामान्य और व्यापक तथ्य है। ऐसा प्रतीत होता है कि जितना अधिक बड़ा संगठन होगा उतना ही अधिक विलंब होगा। इस तथ्य के अलावा कि न्याय में विलंब करना न्याय से वंचित करने के समान है, विलंब से और भी कई प्रकार की बुराइयां उत्पन्न होती हैं जो परस्पर जुड़ी होती हैं और भ्रष्टाचार को बढ़ावा देती हैं,उत्पीडन का कारण बनती हैं और संगठन की छवि को बिगाड़ती हैं।

उपचारात्मक उपायों का सुझाव देने से पहले विलंब के कारणों का पता लगाना उचित होगा। कई बार विलंब ढांचागत कारणों से होता है या उचित व्यवस्था के अभाव के कारण होता है, या फिर विलंब संगठन की कार्यप्रणाली का हिस्सा बन चुका होता है। यदि शक्तियां एक ही स्तर पर अत्याधिक केंद्रित हों तो निचले या बीच के स्तर के कर्मचारी स्वयं को अवांछित या महत्वहीन महसूस करने लगते हैं। उनकी यह हताशा निश्चित तौर पर उनके कार्य करने के ढंग में झलकती है। स्टाफ

की तैनाती की व्यवस्था,उनकी शिकायतें दूर करने की प्रक्रिया ओर अभिप्रेरण स्तर के कारण जानबूझ कर विलंब किया जाता है और इससे काम को टालने की प्रवृत्ति को बल मिलता है। संगठन के ि वभिन्न स्कंधों में समन्वय का अभाव, दोषपूर्ण डाक व्यवस्था, प्रबोधन के अभाव और जवाबदेही तय न किए जाने से कार्य निपटान की गति बाधित होती है। रिकार्ड का रखरखाव भी एक ऐसा महत्वपूर्ण क्षेत्र है जिसमें कोई कमी होने पर उसका प्रभाव पड़ता है। यदि संबंधित आदेश,परिपत्र,नियम आदि ठीक ढंग से व्यवस्थित न किए गए हों तो विलंब तो होगा ही। विलंब के और दूसरे कारण भी हो सकते हैं। विलंब जानबूझ कर भी किया जा सकता है। प्रायः कार्य संबंधी प्राथमिकता और तात्कालिकता की अज्ञानतावश भी विलंब होता है। विलंब को कम से कम करने के लिए निम्निलिखित उपाय उपयोगी हो सकते हैं :

(क) समय का उचित प्रबंधन करें

आपको दिन भर में नेमी स्वरुप के बहुत से कार्य करने पड़ते होगे। आपको बैठकों का आयोजन करना और उनमें भाग लेना होता है, संस्थाओं का निरीक्षण करना होता है, क्षेत्र में दौरा करना, कार्यक्रमों की योजना तैयार करना और उनका कार्यान्वयन करना, कार्य निष्पादन का प्रबोधन करना, आगंतुकों से भेंट करना, अपने वरिष्ठ अधिकारियों से मुलाकात करना और अन्य प्रकार के कई कार्य करने पड़ते हैं। आपको यह महसूस होता होगा कि आप पर कार्य का अत्यधिक बोझ हैं। किंतु यदि कोई अधिकारी अपने दिन या सप्ताह भर के कार्य की योजना व्यवस्थित ढंग से तैयार करता है और किए जाने वाले कार्य के स्वरुप को ध्यान में रखता है, तो उसे अपने समय का प्रबंधन करने में कोई कठिनाई नहीं होगी। इससे उसे अपने कार्यों का शीघ्रता से निपटान करने में सुविधा होगी।

(ख) महत्वपूर्ण नियमों/प्रक्रियाओं/परिपत्रों का संकलन तैयार करें

कई बार मामलों के निपटान में नवीनतम सरकारी आदेशों या संगत नियमों की जानकारी के अभाव के कारण विलंब होता है। ऐसी स्थिति में एक मानक आदेश फाइल तैयार करना और संगत नियमों का संकलन तैयार करना उपयोगी रहेगा। इस संकलन को समय-समय पर अद्यतन बनाया जा सकता है।

(ग) जनसाधारण से संबंधित मामलों पर विशेष ध्यान दें

ऐसे मामलों की पहचान की जाए जो जन सम्पर्क की दृष्टि से महत्वपूर्ण हों और उनके शीघ्र निपटान के लिए उपयुक्त नीति बनाई जाए।

(घ) प्रक्रियाओं को सरल बनाएं

प्रक्रियाओं के सरलीकरण के लिए कोई सूत्र या मानदंड निर्धारित नहीं किया जा सकता है। इसके लिए दृढ़ निश्चय और सुनियोजित प्रयास की आवश्यकता होती है। कार्य को प्रभावित करने वाले सभी घटकों को ध्यान में रखते हुए व्यवस्थित ढंग से कार्य का विश्लेषण किया जाना चाहिए। सामान्य सूझ-बूझ के प्रयोग से कार्य करने के बेहतर और आसान तरीकों और समय,उर्जा,स्थान और उपकरणों का अपव्यय रोकने में सहायक तरीकों का पता लगाया जा सकता है। दूसरे शब्दों में, ये तरीके ऐसे हों जिनसे श्रम, समय और धन की बचत तो हो लेकिन कार्यालय की आवश्यकताओं के साथ समझौता न किया जाए।

(ड.) कागज़ी कार्य घटाएं और जांच सूची तैयार करें

कागज़ी कार्यवाही की अधिकता भी सरकारी कार्यालयों में अनावश्यक विलंब का एक प्रमुख कारण है, कुछ हद तक कागज़ी कार्यवाही वांछनीय होती है लेकिन शेष अनावश्यक होती है । यह सही है कि नियमों पर आधारित प्रशासन में कुछ हद तक कागज़ी कार्य आवश्यक होता है, लेकिन कागजी कार्यवाही को कम किया जा सकता है। विलंब को कम से कम करने संबंधी कार्य का प्रबोधन करने के लिए जांच सूची तैयार कर सकते हैं।

(च) शक्तियों का विकेंद्रीकरण और प्रत्यायोजन करें

शक्तियों का प्रत्यायोजन प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण सिद्धांत है। यदि आप नियमों के अधीन अपनी शक्तियों का प्रत्यायोजन किसी दूसरे अधिकारी को कर देते हैं तो इससे आपको अपने दिन-प्र ाति दिन के कार्य संपादन की गति बढ़ाने में सहायता मिलेगी ।

(छ) उचित फाइल संदर्भ व्यवस्था तैयार करें

हम पूर्व में फाइलों को बनाने और उनके रखरखाव की प्रक्रिया के विषय पर चर्चा कर चुके हैं। अच्छी फाइल व्यवस्था से पत्रादि की पहचान करने,उनकी छंटनी करने, भंडारण और पुनर्प्राप्ति में सुविधा होगी जिसके परिणामस्वरुप दस्तावेजों का निपटान शीघ्रतापूर्वक किया जा सकता हैं।

(ज) कार्यालय के विभिन्न अनुभागों के बीच समन्वय स्थापित करें

कार्यालय संबंधी कोई दस्तावेज़ कार्यालय के दो या अधिक अनुभागों से संबंधित हो सकता है। यदि अनुभागों के बीच तालमेल न हो तो निपटान में निश्चित तौर पर देरी होगी।

ii. जवाबदेही तय करें

जब हम जवाबदेही शब्द का प्रयोग करते हैं तो इसका अर्थ सामान्य तौर पर वित्तीय जवाबदेही के रुप में ग्रहण किया जाता है। वस्तुतः जवाबदेही को मोटे तौर पर इस प्रकार के उत्तरदायित्वों और आचरणों के समूह के रुप में परिभाषित किया जा सकता है जिन्हें स्वयं द्वारा या अन्य लोगों द्वारा लागू किया जाता है और जिनके प्रति उत्तरदायित्व की भावना का पालन किया जाना होता है। जवाबदेही की संकल्पना को कार्यालय प्रबंधन से जोड़ने के लिए कुछ पूर्व शर्तों को पूरा किए जाने की आवश्यकता है।कार्यों का विकेंद्रीकरण और शक्तियों का प्रत्यायोजन किए जाने की आवश्यकता होती है। प्रक्रिया ऐसी होनी चाहिए कि किसी भी स्थान विशेष पर कार्य या शक्तियां केंद्रित न हों। प्राधिकारों के हस्तांतरण के लिए कदम उठाए जाने चाहिए। सच्चे अर्थ में, जवाबदेही हमेशा ही कार्यनिष्पादन पर आधारित और परिणामोन्मुखी होती है। कार्यालय में कार्यरत प्रत्येक कर्मचारी को इस बात का पर्याप्त ज्ञान और जानकारी होनी चाहिए कि उसे क्या कार्य करना है और इस कार्य को कितने समय में पूरा किया जाना चाहिए।

(iii) रवैये में बदलाव लाएं

किसी कार्यालय की छवि एक बड़ी सीमा तक उस कार्यालय में कार्यरत कर्मचारियों के व्यवहार पर निर्भर करती है। हम पहले उल्लेख कर चुके हैं कि उत्तरदायित्वपूर्ण व्यवहार में अनुक्रियाशील प्रशासन की भूमिका महत्वपूर्ण होती है।

चूंकि सरकारी व्यवस्था अत्यधिक नियमों पर आधारित होती है, कर्मचारियों का रवैया नकारात्मक हो गया है। वस्तुतः नियमों का निर्माण कार्य संचालन में सुविधा प्रदान करने के लिए किया जाता है,बाधाएं खड़ी करने के लिए नहीं । सभी कार्यकर्त्ताओं के रवैये में बदलाव लाए जाने की बहुत आवश्यकता है। प्रत्येक सरकारी कर्मचारी को इस बात को समझना चाहिए कि नियमों और प्रक्रियाओं के दायरे में काम करने से मानवीय क्षमता बाधित नहीं होती है, बल्कि उन्हें अपने कार्यों को करने में सृजनशीलता की पहल करनी चाहिए। रवैये में यह बदलाव एक दिन में नहीं लाया जा सकता है, यह प्रक्रिया सतत रुप से जारी रहनी चाहिए।

iv. कार्य करने की दशा को सुधारें

बेहतर कार्य दशाओं में कार्यकुशलता बढ़ती है,आत्म सम्मान और आत्म विश्वास बढ़ता है और कर्मचारी अधिक कार्य करने के लिए प्रेरित होते हैं। बहुत से सरकारी कार्यालयों में आधारभूत

ढांचे और सुविधाओं का अभाव होता है, और जो सुविधाएं उपलब्ध होती हैं, उनका रखरखाव बहुत खराब होता है।

v. आधुनिक कार्यालयी सहायता साधनों का उपयोग

हम आधुनिक युग की बात तो करते हैं, लेकिन हमारे कार्यालय अभी भी पुराने पारंपरिक तरीकों से कार्य करते हैं। कर्मचारियों पर कार्य के बोझ में कई गुना वृद्धि हुई है। आधुनिक कार्यालयी सहायता साधन न केवल कर्मचारियों को सुविधा प्रदान करते हैं, बल्कि कार्य प्रक्रिया को भी व्य वस्थित करते हैं और उत्पादकता को बढ़ाते हैं।

जांच बिंदु

1. अनुक्रियाशील प्रशासन को परिभाषित कीजिए।
2. अपने कार्यालय की प्रमुख कमियों का विश्लेषण कीजिए और उसके अनुक्रियात्मक स्वरुप के सुधर के लिए अपने सुझाव दीजिए।
3. विलंब को कम से कम करने के लिए लिए उठाए जाने वाले कदमों की सूची तैयार कीजिए।
4. आप अपने कार्यालय में जवाबदेही को किस प्रकार बढ़ा सकते हैं?

12.1.8 यूनिट की समीक्षा संबंधी प्रश्न

1. किसी स्वास्थ्य संगठन में प्रभावी कार्यालय प्रबंधन के लिए क्या उद्देश्य होने चाहिए?
2. विभिन्न स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण संबंधी कार्यक्रमों की सफलता में जिला स्वास्थ्य संगठन का प्रभावी कार्यालय प्रबंधन किस प्रकार उपयोगी होता है?
3. जिला स्वास्थ्य कार्यालय के महत्वपूर्ण प्रकार्य क्या है?
4 जिला स्वास्थ्य प्रशासन को अनुक्रियाशील बनाने के लिए आप कौन-कौन से कदम उठाएगे?

12.1.9 परीक्षण मदें :

निम्नलिखित में से सही या सर्वाधिक उपयुक्त उत्तर चुनिए तथा उनके सामने टिक (√) लगाएं

1. कार्यालय का अर्थ हैः

क. वह स्थान जहां कार्य किया जाता है।
ख. वह स्थान जहां केवल लिपिकीय कार्य किया जाता है।

ग. जहां कर्मचारी नौकरी से संबंधित कार्य करते हैं।
घ. कार्यालय के कर्मचारियों द्वारा किए जाने वाले कार्य।

2. प्रभावी कार्य संचालन के लिए जिला कार्यालय सहायता करता हैः

क. सेवाएं उपलब्ध कराए जाने संबंधी कार्यों की योजना तैयार करने में
ख. कार्यकलापों के समन्वय और निर्देशन में
ग. सूचना उपलब्ध कराने और निर्णय करने की प्रक्रिया में।
घ. उपर्युक्त सभी में।

3. जिला स्वास्थ्य कार्यालय द्वारा किए जाने वाले गौण कार्यों में शामिल नहीं हैः

क. परिसम्पत्तियों पर नियंत्रण और उनका रखरखाव
ख. सूचनाओं और अभिलेखों का भंडारण और उनकी पुर्नप्राप्ति
ग. प्रभावी सम्प्रेष व्यवस्था तैयार करना
घ. समीक्षा करना और सहायक संस्थाओं को प्रतिसूचना उपलब्ध कराना

4. कार्यालय में अनिवार्यतः दैनिक प्रबोधन किया जाना चाहिएः

क. भंडार सामग्री संबंधी खाता बही का
ख. डाक के प्रेषण का
ग. गोपनीय फाइल का
घ. सेवा संबंधी अभिलेखों का

5. अनुक्रियाशील प्रशासन केंद्रित होना चाहिएः

क. केंद्रीय प्राधिकारी पर
ख. जनसम्पर्क को अधिक सीमित करने पर
ग. लाभार्थियों के साथ व्यापक संपर्क पर
घ. उपर्युक्त में से किसी पर भी नहीं।

6. एक अनुक्रियाशील प्रशासन हमेशा जिन समस्याओं पर ध्यान देता है उनमे शामिल नहीं हैः

क. विलंब
ख. प्रक्रिया संबंधी जाल

ग. नियमों को कड़ाई से लागू किया जाना

घ. प्रमुख परिणाम क्षेत्र

12.1.10 अन्य अध्ययन सामग्री

1. ज्योफ्री मिल्स, ऑलिवर स्टेंडिंग फोर्ड, रोबर, एपलबी, मॉर्डन ऑफिस मैनेजमेंट, सातवां संस्करण, लंदन, 1986
2. डेनियर जे.सी., आफिस मैनेजमेंट (शॉ, जोसफीन द्वारा संशोधित), पांचवा संस्करण, लंदन, 1980
3. मिश्रा, एन.एल.,रिस्पांसिव एडमिनिस्ट्रेशन, जयपुर, 1989
4. लेफिंगले तथा रॉबिसंन, टैक्स्ट बुक ऑफ ऑफिस मैनेजमेंट, तीसार संस्करण, 1950
5. लिटलफील्ड तथा राचेक, मैनेजमेंट आफॅ आफिस आपरेशंस, 1980
6. चोपड़ा आर.के., आफिस मैनेजमेंट, हिमालय पब्लिकेशंन हाउस, मुम्बई ,1985

यूनिट 12.2 कार्यालयी अवसंरचनात्मक ढांचा और सुविधाओं का प्रबंधन

12.2.1 उद्देश्यः

इस यूनिट का अध्ययन करने के बाद छात्रगणः

(i) कार्यालय का अभिन्यास तैयार कर सकेंगे और कार्यालय में स्थान का प्रबंधन कर सकेंगे, और

(ii) जिला स्तरीय स्वास्थ्य कार्यालय के लिए फर्नीचर, उपकरण आदि जैसी आवश्यक कार्यालयी आधारभूत संरचनाओं और सुविधाओं का प्राक्कलन तैयार कर सकेंगे और उन्हें व्यवस्थित कर सकेंगे।

12.2.2 महत्वपूर्ण शब्दावली और संकल्पनाएं

जिला स्वास्थ्य अधिकारी के कार्यालय का अभिन्यास, स्थान प्रबंधन, फर्श-विन्यास, कार्यालयी फर्नीचर, उपकरण और मशीने तथा भौतिक सुविधाएं

12.2.3 प्रस्तावना

किसी कार्यालय का कुशल और व्यवस्थित संचालन मुख्यतः उसके भवन, अभिन्यास, स्थान की व्यवस्था, कार्य के प्रवाह, आधरभूत ढांचे और सुविधाओं की उपलब्धता और उनके रखरखाव पर निर्भर करता है। जिला स्वास्थ्य कार्यालय बेहतर सेवाएं केवल तभी उपलबध करा सकता है जब उसकी योजना, अभिकल्प, निर्माण और प्रबंधन का कार्य व्यवस्थित ढंग से किया जाए। हालाँकि आदर्श स्थिति की अपनी अपेक्षाएं होती हैं लेकिन डी.ए.एच.ओ. को आधारभूत ढांचे और सुविधाओं की व्यवस्था और उनका प्रबंधन वहां की परिस्थितियों के अनुसार करना होता है। इस यूनिट में कार्यालय के अभिन्यास और स्थान के प्रबंधन संबंधी विभिन्न पहलुओं को स्पष्ट किया जाएगा और इस बात पर चर्चा की जाएगी कि अधारभूत ढांचे और सुविधाओं को दस्तावेज, फाइलों और स्टाफ के कार्य तथा संचलन को सुप्रवाही बनाने के लिए किस प्रकार व्यवस्थित किया जाए।

12.2.4 कार्यालय अभिन्यास और स्थान का प्रबंधन

कार्यालय अभिन्यास का अर्थ

कार्यालय का मूल कार्य दस्तावेजों, फाइलों आदि के सतत प्रवाह को बनाए रखना है। कार्यालय अभिन्यास का तात्पर्य कार्यालय में स्थान और प्रकार्यात्मक आवश्यकताओं, जिनमें कार्यालय में स्थान और प्रकार्यात्मक आवश्यकताओं, जिनमें कार्यालय भवन, फर्नीचर, उपकरण, विभिन्न अनुभागों का अभिन्यास और उनके समूह बनाना शामिल हैं, का अभिनिश्चय करना है। समुचित अभिन्यास सुचारु ढंग से कार्य संचालन में सहायक होता है।

अच्छे कार्यालय अभिन्यास से क्या लाभ हैं?

अच्छा कार्यालय अभिन्यास निम्नलिखित में सहायक होता है:

1. स्थान आदि का समुचित उपयोग
2. प्रभावी कार्य प्रवाह
3. द्रुत परस्पर -संप्रेषण
4. कार्यालयी उपकरणों का बेहतर उपयोग
5. बेहतर पर्यवेक्षण
6. कार्यालय के कर्मियों को सुविधा प्रदान करना और उनका मनोबल बढ़ाना
7. कार्यालय की समग्र कार्यकुशलता में सुधार लाना

कार्यालय भवन

कार्यालय के अभिन्यास पर चर्चा को आगे बढ़ाने से पहले हमें यह देखना होगा कि आपके कार्यालय का भवन किस प्रकार का है। आपका कार्यालय अस्पताल के अन्दर या किसी सरकारी भवन के अन्दर हो सकता हे, या संभव है कि आप कार्यालय के लिए नए भवन का निर्माण् करना चाहते हों।

यदि आप कार्यालय के लिए नए भवन के निर्माण या किसी भवन को किराए पर लेने की योजना बना रहे हैं, तो आपको निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिएः -

1. फर्श का माप कर्मचारियों की मौजूदा संख्या की आवश्यकता के अनुरुप होना चाहिए। प्रत्येक कर्मचारी को प्रति व्यक्ति आवश्यकता के अनुसार पर्याप्त स्थान मिलना चाहिए और उसकी आवश्यकता के फर्नीचर और उपकरणों के लिए भी पर्याप्त स्थान उपलब्ध होना चाहिए।
2. भवन बाहर से देखने में आकर्षक हो ओर उसमें भविष्य में विस्तार के लिए गुंजाइश होनी चाहिए।
3. कार्यालय भवन आवश्यकतानुसार उपयुक्त स्थान पर स्थित होना चाहिए। यह स्थान अत्याधिक भीड़-भाड या शोर-शराबे वाला नहीं होना चाहिए। वहाँ परिवहन और संचार सुविधाएं आसानी से उपलब्ध होनी चाहिए।
4. भवन में संवातन की उचित व्यवसा हो, प्रत्येक लिपिक/कर्मचारी को समुचित प्रकाश उपलब्ध हो। समुचित प्रकाश न मिलने से उनकी कार्यदक्षता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।
5. भवन में पीने के पानी, शौचालय आदि जैसी सामान्य सुविधाएं उपलब्ध होनी चाहिए।
6. भवन में केंटीन, वाहन पार्किग, आगंतुक कक्ष और मनोरंजन कक्ष की व्यवस्था होनी चाहिए।

कार्यालय भवन का चुनाव करने के बाद डी.एम.एच.ओ. का अगला महत्वपूर्ण कार्य कार्यालय में स्थान की योजना तैयार करना होता है। कार्यालय में स्थान की योजना का अर्थ होता है उपलब्ध फर्श क्षेत्र के भौतिक घटकों का इस प्रकार संयोजन करना ताकि एक कार्यकुशल और आकर्षक इकाई के रुप में उन घटकों के बीच अधिकतम तालमेल सुनिश्चित हो सके। स्थान की अच्छी योजना कार्यालय के कार्य को सुप्रवाही बनाने,स्थान का बुद्धिमत्तापूर्ण उपयोग करने, मशीनों और उपकरणों को कर्मचारियों की सूविधानुसार स्थापित करने, कर्मचारियों के कार्य को सुविधाजनक बनाने, आगंतुकों को प्रभावित करने और भविष्य में विस्तार को संभव बनाने में सहायक सिद्ध होती है। डी.एम.एच.ओ. से यह अपेक्षा की जाती है कि वह उपलब्ध स्थान का सर्वाधिक संभव सदुपयोग करें।

कार्यालय अभिन्यास

कार्यालय अभिन्यास का अर्थ उपलब्ध स्थान की इस प्रकार व्यवस्था करना है जिससे सभी उपकरणों, रसद, प्रक्रियाओं और विभिन्न अनुभागों के कर्मचारियों का कार्य अधिकतम कार्यदक्षता से हो सके। अपने कार्यालय की योजना तैयार करते समय डी.एम.एच.ओ. को इस बात को ध्यान में रखना चाहिए। कार्यालय के प्रत्येक अनुभाग की व्यवस्था इस प्रकार की जानी चाहिए जिससे कर्यालय के विभिन्न कार्यकलापों के बीच समन्वय सुगमता से स्थापित किया जा सके।

कार्यालय का अभिन्यास तैयार करने से पहले कागज पर एक विस्तृत नमूना योजना तैयार की जानी चाहिए जिसमें मेजों,मशीनों, उपकरणों, कर्मियों आदि के स्थान को दर्शाया गया हो। इस प्रकार की योजना तैयार करते समय डी.एम.एच.ओ.को निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिएः

1. मौजूद फर्श क्षेत्र का भरपूर उपयोग
2. प्रत्येक कर्मचारी को पर्याप्त स्थान मिले और उसके उपयोग की मशीनें/उपकरण उसके नजदीक रखे जांए ताकि आने जाने में उसका समय व्यर्थ नष्ट न हो।
3. कर्मचारियों की सीटों की व्यवस्था इस प्रकार हो कि उनका पर्यवेक्षण आसानी से किया जा सकें।
4. बाहरी व्यक्ति लिपिकवर्गीय कर्मचारियों तक सीधे ही न पहुँच सकें। कार्यालय में आने वाला व्यक्ति सीधे ही किसी लिपिक की सीट पर पहॅुचने के बजाए पहले संबंधित अधिकारी से मिले।
5. किसी अनुभाग या व्यक्ति को स्थान का आबंटन करने से पहले उस अनुभाग या व्यक्ति द्वारा किए जाने वाले कार्य के स्वरुप और उसकी मात्रा का आंकलन किया जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, यदि आप भंडार अनुभाग के लिए स्थान आबंटित कर रहे हैं तो आप को किसी निश्चित समय पर स्टाक की विभिन्न मदों की मात्रा का, आंकलन करना होगा। भंडार अनुभाग के लिए स्थान आबंटित करते समय कुछ गुंजाइश को ध्यान में रखा जाए।
6. गोपनीय स्वरुप का कार्य करने वाले अनुभागों (जैसे पी.एफ.ए.,और औषधियां आदि) को समुचित एकांतता उपलब्ध कराई जानी चाहिए।
7. टाइपराइटर, डुप्लिकेटिंग मशीन और दूसरी शोर करने वाली मशीनों को ध्वनिरोधी कमरे में रखा जाना चाहिए।
8. कार्यालय के स्थान का उपयोग करते समय भविष्य में विस्तार की संभावनाओं को ध्यान में रखना चाहिए।

कार्यालय अभिन्यास के दो पहलू होते हैं :

(क) फर्श (फ्लोर) योजना
(ख) कार्यालय की आवश्यकता

(क) फर्श (फ्लोर) योजना

फर्श योजना तैयार करते समय संबंधित अधिकारी को निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए : -

1. कुल उपलब्ध क्षेत्रफल
2. दरवाजों, खिड़कियों आदि की स्थिति और आकार
3. विभिन्न अनुभागों के बीच स्थान का आबंटन
4. खम्भों, रेलिंगों, छत, विभाजकों, दरवाजों आदि की स्थिति और ऊँचाई
5. स्थिति निर्धारण
6. संरचनात्मक और यांत्रिक स्थिति

(ख) **कार्यालय की आवश्यकता**

कार्यालय अभिन्यास का एक और महत्वपूर्ण पहलू है कार्यालय की आवश्यकताओं की पूर्ण जानकारी होना। ऐसा करने के लिए निम्नलिखित बातों को सुनिश्चित करना चाहिएः

1. कर्मचारियों की संख्या,उनके कार्य का स्वरुप और उनकी एकान्तता संबंधी आवश्यकता आदि।
2. उपकरण, फर्नीचर, औषधियों और दवाओं सहित अन्य भंडार सामग्रियों के लिए स्थान की व्य वस्था ।
3. काम करने की मेजो और विशेष उपकरणों के बीच की दूरी।
4. विभिन्न अनुभागों के बीच की दूरी
5. विशेष कार्य

जांच बिंदु

1. कार्यालय अभिन्यास से आप क्या समझते हैं?
2. आप अपने कार्यालय के लिए कोई भवन किराए पर लेना चाहते हैं। इसके लिए आप किन बातों को ध्यान में रखेंगे?
3. क्या आप अपने कार्यालय के अभिन्यास में परिवर्तन करना चाहेंगे? यदि हाँ, तो बताएं कि आप क्या परिवर्तन करेंगे और इसके क्या कारण हैं?

12.2.5 कार्यालयी अवसंरचनात्मक ढांचा और उपकरण

सर्वाधिक उपयुक्त फर्नीचर, उपकरणों ओर मशीनों की व्यवस्था किए जाने पर कार्यालय प्रभा वी ढंग से और कुशलतापूर्वक कार्य करने में सक्षम बनता है। कार्यालय के लिए फर्नीचर और उपकरणों की खरीद लंबे समय तक उपयोग को ध्यान में रखकर की जाती है और इन्हें बदलना

आसान नहीं होता है। कार्यालय के लिए फर्नीचर, उपकरणों और मशीनों का चुनाव और खरीद तथा उपयोग करते समय समुचित ध्यान दिए जाने की आवश्यकता होती हैं।

हालांकि आकर्षक फर्नीचर कार्य की मात्रा और दक्षता को प्रभावित करता है, लेकिन यह आ वश्यक है कि यह फर्नीचर किए जाने वाले कार्य की अपेक्षाओं के अनुकूल हो। इसी प्रकार कार्य को तेजी, सटीकता और दक्षता से निपटाने के लिए उपयुक्त मशीनों और उपकरणों की आवश्यकता होती है। जाहिर हैं, इसका मुख्य उद्देश्य यह है कि प्रशासन लागत को घटाकर उत्पादकता को बढ़ाया जा सकें और कर्मचारी भी संतुष्ट रहें।

कार्यालय का फर्नीचर

हम पहले इस बात की चर्चा कर चुके हैं कि आकर्षक फर्नीचर कार्य की मात्रा और दक्षता को प्रभावित करता है और चूंकि कार्यालय के फर्नीचर की खरीद लंबे समय तक प्रयोग के लिए की जाती है, डी. एम. एच.ओ .कार्यालय के लिए फर्नीचर के चुनाव और उसके प्रयोग पर विशेष ध्यान देना चाहिए। कार्यालय के लिए फर्नीचर का चुनाव करते समय निम्नलिखित सिद्धांतों को ध्यान में रखना चाहिएः

1. कार्यालय के साधन के रुप में फर्नीचर, किए जाने वाले कार्य के लिए उपयुक्त होना चाहिए। कई बार कुछ विशेष प्रकार के कार्यों के लिए छोटी डेक्स बड़ी डेक्स की अपेक्षा अधिक उपयोगी होती है। प्रायः कुछ कार्यों के लिए डेक्स की तुलना में मेज़ अधिक उपयुक्त होती है।
2. फर्नीचर का डिजाइन और बनावट इस प्रकार की होनी चाहिए जो किए जाने वाले कार्य में सहायक सिद्ध हो। इसका अर्थ यह है कि उसकी ऊँचाई और अन्य माप जोख, कार्य करने की सतह, रंग और दराजों आदि की व्यवस्था पर ध्यान दिया जाना चाहिए।
3. फर्नीचर की मात्रा कर्मचारियों की संख्या और किए जाने वाले कार्यों की आवश्यकता के अनुरुप होनी चाहिए
4. जहां भी संभव हो, फर्नीचर बहुप्रयोज्य होना चाहिए।
5. फर्नीचर अच्छी गुणवत्ता वाला होना चाहिए।
6. मितव्ययता की दृष्टि से फर्नीचर की चार प्रमुख विशेषताओं अर्थात, अनुकूलनीयता, सादगी, टिकाऊ पन और सुरुचिपूर्णता पर ध्यान दिया जाना चाहिए।
7. जहां लिपिकवर्गीय कर्मचारियों की संख्या कम हो और काम का भार अधिक हो वहां सॉर्टिंग रैक, घूमने वाली या डफनट आकार की डैस्क्, या मॉड्यूलर काम्बिनेशन वाली इकाइयों जैसे विशेष प्रकार के फर्नीचर का प्रयोग किया जा सकता है।
8. कार्यालय का फर्नीचर कार्य करने की स्थिति ो आरमदेह बनाने में सहायक होना चाहिए।

क. कार्यालय डेस्क

डेस्क का मूल उद्देश्य लेखन कार्य और सूचनाओं को प्रक्रमित करने के लिए एक उपयुक्त सतह उपलब्ध कराना होता है। इसके साथ ही डेस्क का प्रयोग करने वाला व्यक्ति आवश्यक सामग्रियों और वस्तुओ को भी रख सकता है। चूकिं इनकी खरीद में काफी लागत आती है,डेस्क की खरीद या चुनाव करते समय संबंधित अधिकारी को उसकी आवश्यकता और उपयोगिता सुनिश्चित कर लेनी चाहिए।

आकार और बनावट के आधार पर डेस्कों को निम्नलिखित श्रेणियों में बांटा जा सकता हैः

1. फ्लैट टॉप, सिगंल पैडस्टल, चौड़ाई 40 से 60 इंच । यह डैस्क ऐसे लिपिकों के लिए उपयुक्त है जिन्हें बड़े आकार वाले अभिलेखों से संबंधित कार्य नहीं करना होता है।

2. फ्लैट टॉप, डबल पैडस्टल, चौड़ाई 50 इंच,बड़ी संख्या में पत्रादि का उपयोग करने वाले व्यक्ति के लिए उपयुक्त; चौड़ाई 50-55 इंच बड़ी संख्या में पत्रादि का उपयोग करने ओर उनका भंडारण करने वाले व्यक्तियों के लिए उपर्युक्त, चौड़ाई 55-57 इंच - बड़े अभिलेखों और पुस्तकों का उपयोग करने वाले पर्यवेक्षकों और लिपिकों के लिए उपयुक्त । सामान्य कार्यालयी कामकाज के लिए 60 x 30 इंच डबल पैडस्टल डैस्क सर्वाधिक प्रचलित आकार है।

3. फिक्स्ड बैड, सिंगल या डबल पैडस्टल - आशुलिपिकों और लिपिकों हेतु।

उपयुक्त डैस्कों को उनके उपयोग के आधार पर भी विभिन्न श्रेणियों में बांटा जा सकता है जैसे एक्जीक्यूटिव डैस्क, लिपिकीय डैस्क, सचिवीय डैस्क, टाइपिस्ट डैस्क, मशीन डैस्क और विशेष डैस्क। इनका संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया हैः

1. एक्जीक्यूटिव डैस्क-टॉप की चौड़ाई 66-78 इंच, डबल पैडस्टल
2. लिपिकीय डैस्क - डबल पैडस्टल युक्त, ऐसे कर्मचारियों के लिए जो टाइपराइटर का प्रयोग नहीं करते हैं।
3. सचिवीय डैस्क-डबल पैडस्टल युक्त, 60 इंच,एक पैडस्टल पर टाइपराइटर फिट होता है।
4. टाइपिस्ट डैस्क-टाइपराइटर के लिए फिक्स्ड बैड सहित, आजकल 'एल' की आकृति वाली एक पैडस्टल युक्त इकाई जिसमें दोनों ओर एक्स्टेंशन होता है और दूसरा पैडस्टल होता है, प्रचलन में आ रही है।
5. मशीन डैस्क - विभिन्न प्रकार की जोड़,गणना और बिलिंग करने वाली मशीनों के प्रयोग के लिए विशेष तौर पर डिजाइन की जाती है।

चित्र 1

टाइपिंग डैस्क चित्र	कांफ्रेंस डैस्क चित्र	फैन फोल्ड डैस्क चित्र
सचिवीय डैस्क चित्र	सिंगल पैडस्टल डैस्क चित्र	क्रेडेंज़ा चित्र
डबल पैडस्टल डैस्क चित्र	मॉड्यूल 'एल' आकार वाले डैस्क चित्र	गणक मशीन डैस्क चित्र

(ख्) मेज़ें

कार्यालय में मेजें तीन प्रकार से उपयोगी होती हैं (i) डैस्क के रुप में, (ii) जब पत्रादि को छांटने के लिए किसी बड़ी सतह की आवश्यकता हो,और (iii) भंडारण के लिए। बहुत से लिपिकीय कार्यों में मेज को डैस्क की तुलना में अधिक पसंद किया जाता है और यह डैस्क की तुलना में सस्ती भी होती हैं। मेज़ में एक या दो छोटे दराज़ हों जो मेज़ का उपयोग करने वाले लिपिक के लिए पर्याप्त होंगे। आजकल फर्नीचर निर्माता सामान्य आयताकार मेजों के स्थान पर नौका के आकार वाले टॉप ,अंडाकार और गोल आकार वाली आधुनिक शैली की मेजों के डिजाइन भी तैयार करते हैं। इनमें से किसी भी प्रकार की मेज़ का चुनाव करते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि मेज़ की बनावट ही काफी नहीं है। उससे वे आवश्यकताएं भी पूरी होनी चाहिए जिनके लिए उसे खरीदा जा रहा है।

(ग) कुर्सियां

कार्यालय के कर्मियों को लम्बे समय तक बैठना पड़ता है। इसलिए यह आवश्यक है कि वे तनावरहित मुद्रा में आराम से बैठ सकें। आप अपने कर्मचारियों की मुद्रा पर ध्यान दें तो आप उसमें थकान के संकेत और लक्षण पाएंगे। यदि आप ध्यान दें तो आप पाएंगे कि बहुत से लिपिक अपने काम की मेज पर कुबड़े होकर बैठे हैं क्योंकि या तो कुर्सी या डैस्क या फिर दोनों की ही उँचाई ठीक नहीं हैं। उनके इस प्रकार गलत ढंग से बैठे होने का कारण उनकी आसान-मुद्रा का दोष नहीं है, बल्कि ऐसा बैठने की दोषपूर्ण व्यवस्था के कारण होता है।

सही मुद्रा में बैठे व्यक्ति के कंधे, पीठ और श्रोणी सीध में होते हैं और सिर उठा हुआ होता है, पैरों के निचले भाग की हड्डियां लंबवत होती हैं पॉव दृढ़ता से फर्श पर जमे होते हैं और पैरों के ऊपरी भाग समस्तर होते हैं। नीचे चित्र -2 दर्शाता है कि कार्य करते समय बैठने की मुद्रा रीढ़ को किस प्रकार प्रभावित करती है।

चित्र-2

बैठने की सही तथा गलत मुद्राएं

इस दिशा में किए गए अध्ययनों से इस बात की पुष्टि होती है कि कार्यालय में कार्य करते समय उचित मुद्रा में बैठने से न केवल थकान कम होती है बल्कि कर्मचारियों को सर्दी, जुकाम और सिरदर्द होने की संभावना घट जाती है और उनके स्वास्थ्य में सुधार होता है। यथासंभव कार्यालय की कुर्सियां ऐसी हों जिनकी उँचाई व्यवस्थित की जा सकती हो और जो घूम सकती हों। पीठ के लिए टेक इस प्रकार की हो कि उसे लम्बवत् और क्षैतिज दशा में व्यवस्थित किया जा सकें। यदि व्यक्ति को किए जाने वाले कार्य को आँखों तक ले जाना हो तो कुर्सी में बाजू होने चाहिए लेकिन यदि उसे अपनी दृष्टि और हाथों को कार्य तक ले जाना हो तो कुर्सी में बाजू की आवश्यकता नहीं

हैं। यदि कुर्सी की पीठ पीछे की ओर झुकी हो तो प्रयोक्ता पीछे की ओर धँस कर बैठता है और इससे उदरीय मांसपेशियां शिथिल हो जाती हैं। इससे शारीरिक क्रियाएं और रक्त संचार बाधित होते हैं जिसके कारण अत्याधिक थकान महसूस होती है और परिणामतः शारीरिक दोष उत्पन्न होते हैं। यदि कुर्सी लकड़ी की हो तो उसकी पीठ की टेक लम्बवत् होनी चाहिए और कुर्सी का प्रयोग करने वाले व्यक्ति की पीठ के आकार के अनुरुप होनी चाहिए।

कार्यालय के लिए कुर्सियों के निर्माता इन कुर्सियों का निर्माण कार्यालय में प्रत्येक पद और स्थान की आवश्यकताओं के अनुसार करते हैं। चित्र-3 में दिखाई गई सर्वाधिक प्रयुक्त कुर्सियों को निम्नलिखित श्रेणियों में बांटा जा सकता हैः

1. एक्जीक्यूटिव कुर्सियां - प्रयोक्ता की शारीरिक विशिष्टताओं के अनुसार पूर्णतया समंजनीय
2. आशुलिपिक मुद्रा वाली कुर्सियां - घूमने वाले आधार सहित या उसके बिना
3. लिपिकीय मुद्रा वाली कुर्सियां - बाजू सहित या बाजुओं के बिना, घूमने वाले आधार सहित या उसके बिना
4. बराबर में रखने वाली कुर्सियां, सीधा पीठ आधार, चार टांगों वाली कुर्सियां जो आगंतुकों के लिए तैयार की जाती हैं। ये दिन भर बैठने के लिए उपयुक्त नहीं होती हैं।

चित्र 3

एक्जीक्यूटिव धूमने वाले आधारयुक्त कुर्सी

आशुलिपिक कुर्सी

लिपिकीय कुर्सी

बाजुओं वाली साथ रखने वाली कुर्सी

बाजुओं रहित साथ रखने वाली कुर्सी

कुर्सियों के प्रमुख प्रकार

(ध) कार्यालयी उपकरण और मशीनें

कार्यालय में जहां कहीं भी कार्यक्षमता और सटीकता को बढ़ाने और उबाऊ कार्य को कम करने की आवश्यकता हो, वहां उपकरणों और मशीनों का प्रयोग किया जाना चाहिए। किसी विशेष प्रकार की मशीन या उपकरण की खरीद का समय या ब्रांड तय करते समय डी.एम.एच.ओ. को सावधानी बरतनी चाहिए। कार्यालय के लिए कोई मशीन या उपकरण खरीदते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि उसका रखरखाव आसान हो और उसकी मरम्मत आदि की सुविधा उपलब्ध हो। यह देखा गया है कि कोई मशीन लगाए जाने का निर्णय उसकी उपयोगिता के आधार पर कम और आधुनिक दिखने की इच्छा से प्रेरित होकर अधिक लिया जाता है। कार्यालय के लिए मशीनों के निर्माताओं की बड़ी संख्या में अधिकारियों के काम को और अधिक कठिन बना दिया है। सही मशीन का चुनाव करना कोई आसान काम नहीं है। नीचे कुछ मार्गदर्शी सिद्धांत बताए गए हैं जिनकी सहायता से कोई अधिकारी यह तय कर सकता है कि उसे किसी मशीन की खरीद करनी चाहिए या नहीं और यदि उसे कोई मशीन खरीदनी हो तो किन बातों को ध्यान में रखने की आवश्यकता हैः

1. जब काम की मात्रा इतनी बढ़ जाए कि मानवीय प्रयास से उसे पूरा करना संभव न हो तो आप मशीन खरीदने का निर्णय ले सकते हैं।
2. कार्यालय में मशीनों और उपकरणों का प्रयोग वहाँ किया जाना चाहिए जहां किए जाने वाले कार्य का स्वरुप आवृत्तिमूलक और उबाऊ हो।
3. यदि मशीनों और उपकरणों के प्रयोग से कार्य में सटीकता आती हो, तो कार्यालय में इनका प्रयोग किया जाना चाहिए उदाहरण के लिए परिकलन और लेखांकन मशीनों का प्रयोग किया जाना चाहिए।
4. जहाँ समय की बचत करना सर्वाधिक महत्वपूर्ण हो वहां मशीनों का प्रयोग करना चाहिए।
5. यदि मशीन के प्रयोग से धोखाधड़ी की सम्भावना को कम किया जा सकता हो, तो मशीन की खरीद की जानी चाहिए।

कार्यालय में प्रयुक्त मशीनों के प्रकार

विभिन्न प्रकार की मशीनों की सूची नीचे दी गई हैः

1. टाइपराइटरः स्टेंडर्ड, पोर्टेबल, विद्युतचालित, स्वचालित, परिवर्तनीय, विशेष युक्तियों से सुसज्जित टाइपराटर आदि
2. डुप्लिकेटरः स्टेंसिल, हेक्टोग्राफ, मल्टीग्राफ, लिक्विड, लिथोप्रिंट मल्टीलियो फोटोस्टेट आदि।
3. डिक्टेटिंग मशीनः पोर्टेबल और इन्टर -रुम कनेक्शन तथा रिमोट कंट्रोल

4. मोलिंग मशीनें : मेल ओपनर, तारीख तथा समय रिकार्डर, मेलिंग स्केल, फोल्डिंग मशीन,अन्तर्वेशन मशीन, फ्रैंकिंग मशीन, पतालेखी मशीन, छटाई उपकरण

5. परिकलन और लेखांकन मशीनें जोड/लिस्टिंग मशीन, परिकलक मशीन, बिलिंग मशीन, इलैक्ट्रानिक कम्प्यूटर आदि

6. अन्य विविध मशीनें : इम्प्रैशन स्टाम्प,नम्बरिंग मशीन,टाइम रिकार्डिग मशीन, पे-रोल मशीन, स्लाइड रुल हस्ताक्षर मशीन, प्रोटेक्टोग्राफ आदि

इस उप-यूनिट में हम इन मशीनों के बारे में चर्चा करेंगे, लेकिन हम विशेष तौर पर उन मशीनों के बारे में चर्चा करेंगे, जिनका प्रयोग सामान्य तौर पर किया जाता है। अन्य मशीनों के विषय में हम विस्तृत चर्चा नहीं करेंगे।

1. टाइपराइटरः

टाइपराइटर सामान्य प्रयोग में आने वाली ऐसी मशीन है जिसका परिचय देने की शायद ही आवश्यकता हो। टाइपराइटर का प्रयोग स्वच्छ और सुन्दर ढंग से पत्र और रिपोर्ट आदि तैयार करने के लिए किया जाता है और कार्बन पेपर का प्रयोग करके प्रतियां तैयार करने के लिए किया जाता है। टाइपराइटरों का प्रयोग स्टेंसिल काटने और अनुलिपियां तैयार करने के लिए भी किया जाता है। बाजार में अनेक प्रकार और ब्रांड वाले टाइपराइटर उपलब्ध हैं। टाइपराइटर स्टैंडर्ड और पोर्टेबल प्रकार के हो सकते हैं। स्टैंडर्ड टाइपराइटर मानक आकार के होते हैं और इनका प्रयोग अधिकाशतः कार्यालयो में किया जाता है जबकि पोर्टबल टाइराइटरों का आकार छोटा होता है और ये निजी प्रयोग के लिए उपयुक्त होते हैं। बिजली से चलने वाले और विशेष प्रयोजन के लिए बनाए गए टाइपराइटरों का प्रयोग व्यापक स्तर पर नहीं किया जाता है। इलैक्ट्रिक टाइपराइटर बिजली से चलते हैं। इसका फायदा यह है कि टंकण कार्य तेज गति सेकिया जा सकता है और प्रयोग करने वाले व्यक्ति को थकान भी कम होती है। टाइपराइटर की कुंजी पर बहुत कम बल लगाना पड़ता है और अक्षरों की छपाई भी समान रुप से होती है। बाज़ार में अनेक प्रकार के इलैक्ट्रिक टाइपराइटर उपलब्ध हैं जैसे-स्वचालित टाइपराइटर, वैरियेबल टाइप मशीन, विशेष युक्तियों वाले टाइपराइटर, स्टेनोग्राफिक मशीनें आदि। आजकल अनेक प्रकार की विशेषताओं वाले इलैक्ट्रानिक टाइपराइटर उपलब्ध हैं जैसे,एक पंक्ति से लेकर अनेक पंक्तियों का डिस्प्ले, स्मृति (मैमोरी) वाले टाइपराइटर जिन्हें कम्प्यूटर के साथ जोड़ा जा सकता है, द्विभाषी टाइपराइटर आदि।

यदि आपको अपने कार्यालय के लिए टाइपराइटर खरीदना हो तो यह सूनिश्चित कर लीजिए कि आपके कार्यालय की आवश्यकता क्या है और टाइपराइटर का प्रयोग करने वाले व्यक्ति के लिए वह टाइपराइटर सुविधाजनक है या नहीं।

2. अनुलिपित्र (डुप्लिकेटिंग)

डुप्लिकेटिंग मशीन का प्रयोग सामान्यतया उस समय किया जाता है जब पत्रों, परिपत्रों, रिपोर्ट आदि की प्रतियां बड़ी संख्या में तैयार करने की आवश्यकता होती है। डुप्लिकेटिंग मशीन का प्रयोग उस समय किया जाना चाहिए जब 5 या 10 से अधिक लेकिन 500 से कम प्रतियां तैयार करने की आवश्यकता हो। यदि संख्या 500 से कहीं अधिक हो तो उस दस्तावेज का मुद्रण कराना बेहतर रहेगा। बाजार में विभिन्न ब्रांड नाम वाली डुप्लिकेटिंग मशीनें उपलब्ध हैं। स्टैंसिल डुप्लिकेटर सामान्य तौर पर प्रयोग की जाने वाली एक ऐसी डुप्लिकेटिंग मशीन है जिसे हाथ से या बिजली से चलाया जा सकता है। इसे इस्तेमाल करने के लिए 'स्टाइलस' नाम के एक विशेष प्रकार के पेन का प्रयोग करके या टाइपराइटर के रिबन को निष्क्रय करके एक स्टेंसिल तैयार किया जाता है। इस स्टेंसिल को कटे हुए भाग से स्याही प्राप्त होती है जिससे डुप्लिकेटिंग कागज के स्टेंसिल के सम्पर्क में आने पर स्वतः ही स्टेंसिल की अन्तर्वस्तु कागज पर छप जाती हैं। हैक्ट्रोग्राफ , जिसे जिलेटिन डुप्लिकेटर भी कहा जाता है, एक और प्रकार का डुप्लिकेटिंग उपकरण है जिसमें अनुलिपियां तैयार किए जाने वाले दस्तावेज को पहले हैक्ट्रोग्राफ स्याही से लिखा या टंकित किया जाता है। इसे फिर जिलेटिन युक्त सतह पर जब कागज को रख कर दबाया जाता है तो प्रतियां तैयार होती हैं। आजकल जीरोग्राफिक प्रक्रिया का प्रयोग करने वाले इलैक्ट्रोस्टेटिक कॉपियर का व्यापक प्रयोग किया जाता है। इसकी सहायता से किसी भी प्रकार की हस्तलिखित या टंकित सामग्री या चित्र/आरेख आदि की प्रतियां सुगमता से तैयार की जा सकती हैं। ऐसे कॉपियर भी उपलब्ध हैं जिनकी सहायता से सामग्री का आकार बड़ा या छोटा करके भी प्रतियां तैयार की जा सकती हैं। रंगीन फोटोकॉपियर भी उपलब्ध हैं। एक प्रति की लागत लगभग 20 से50 पैसे तक पड़ती है। इसके अलावा मल्टीग्राफ, लिक्विड डुप्लिकेटर, आफॅसेट डुप्लिकेटर, लिथोप्रिंट, फोटोस्टेट मशीन, ऑज्लिड और माइक्रो फिल्मिंग मशीनों जैसे अन्य प्रकार के डुप्लिकेटर भी उपलब्ध है

3. डिक्टेटिंग मशीने – डिक्टेशन मशीन में एक रिकार्डिग यूनिट होती है जो बोले गए शब्दों को रिकार्ड करती है और एक प्रतिलेखन यूनिट होती है जो बोले गए शब्दों को प्रतिलेखन और टंकण के लिए बजा कर सुनाती है। रिकार्डिग यूनिट में एक चुम्बकीय टेप या प्लास्टिक डिस्क होती है जिसका प्रयोग प्रतिलेखन कार्य करने के बाद रिकार्ड किए गए संदेश को मिटा-मिटा कर बार-बार किया जा सकता है। जब भी अधिकारी को श्रुतलेख या डिक्टेशन देना हो तो वह मशीन का स्विच दबा कर उसे चालू कर सकता है। जब अधिकारी बोलता है तो उसका संदेश टेप पर रिकार्ड हो जाता है और उसके बाद मशीन को बन्द कर दिया जाता है। संदेश या श्रुतलेख वाले इस टेप को टंकक को सौंप दिया जाता है जोकि टेप को मशीन में लगाता है और टेप को बजा कर संदेश के प्रतिलेखन का कार्य करता है। ये मशीनें रिमोट कंट्रोल युक्त भी हो सकती हैं।

4. मेलिंग मशीनें

डाक सेवा को मशीनी बनाने के लिए अनेक प्रकार की मशीनें और उपकरण विकसित किए गए हैं। इस प्रकार की मशीन का मूल उद्देश्य डाक प्रचालन की लागत और त्रुटियों की संभावना को कम करना है। इस प्रकार की कई मशीनें हैं,उदाहरण के लिएः

(1) मेल ओपनर, जोकि चाकू के समान उपकरण है। यह हस्तचालित या स्वचालित हो सकता है।

(2) तारीख तथा समय रिकार्डर जिसका प्रयोग डाक पर तारीख तथा समय की मुहर अंकित करने के लिए किया जाता है। यह एक बिजली से चलने वाली घड़ी होती है जो स्वतः तारीख और समय बदलती है और इन्हें अंकित भी करती हैं।

(3) मेलिंग स्केल का उपयोग डाक को तोलने के लिए किया जाता है और इससे डाक प्रभार पर अधिक व्यय से बचा जा सकता हैं।

(4) फोल्डिंग मशीन का प्रयोग पत्रों को लिफाफे में डालने से पहले उन्हें मोड़ने के लिए किया जाता है। इसी प्रकार अन्तर्वेशन मशीन, फ्रैंकिंग मशीन, पतालेखी मशीन ओर छंटाई उपकरण आदि जैसी और भी मशीनें होती हैं जो डाक प्रक्रिया में सहायक होती हैं।

5. परिकलन, लेखांकन और सारणीयन मशीनें

आजकल इन मशीनों का व्यापक प्रयोग किया जाता है और ऐडिंग मशीन का प्रयोग उन कार्यों के लिए किया जाता है जहां बहुत अधिक परिकलन कार्य करना पड़ता है जैसे बीजक,वेतन पर्चियां और सांख्यिकीय रिकार्ड तैयार करना आदि। परिकलन मशीने जोड़ने, घटाने, गुणा, भाग करने आदि जैसी सभी गणितीय संक्रियाओं को कर सकती है। ये, कुंजी-चालित, घूर्णक या विद्युत चालित हो सकती हैं। अपने कार्यालय में आप इलैक्ट्रानिक कैलकुलेंटरों का प्रयोग करते होंगे। कैलकुलेटर बहुत तेज गति से कार्य कर सकता है और शोर नहीं करता है। कैश रजिस्टर, कॉइन हैंडलिंग मशीन, बिलिंग मशीन, लेखांकन मशीन, सारणी तैयार करने वाली मशीन और पंच कार्ड मशीन जैसी अनेक प्रकार की मशीनों का प्रयोग व्यावसायिक संगठनों में किया जाता है। मशीनों की लंबी सूची में शामिल होने वाली नवीनतम मशीन पर्सनल कम्प्यूटर है। यह बहुत से कार्य कर सकता है। आप कम्प्यूटरों के बारे में यूनिट 6.4 में पहले ही विस्तार से पढ़ चुके होंगे।

6. अन्य मशीनें तथा उपकरण

हमने अब तक जिन मशीनों की चर्चा की है उनके अलावा कुछ और मशीनों और उपकरणों का उपयोग कार्यालयों में किया जाता हैः

क. इम्प्रेशन स्टाम्पः तारीख, कार्यालय का नाम, हस्ताक्षर, आवक और बहिर्गामी कागजातों का वि वरण छापने के लिए विभिन्न प्रकार की रबड़ की मुहरें होती हैं।

ख. नम्बरिंग मशीनः इस मशीन का उपयोग स्वचालित ढ़ंग से क्रमांक मुद्रित करने के लिए किया जाता है। एक बार कागज पर क्रमांक मुद्रित करने के लिए दबाए जाने के बाद मशीन स्वतः ही क्रमांक बदल लेती हैं।

ग. टाइम रिकार्डिग मशीनः इसका प्रयोग कर्मचारियों के आगमन और प्रस्थान का सही समय रिकार्ड करने के लिए किया जाता है।

घ. पे -रोल मशीनः इस मशीन का प्रयोग कर्मचारियों की वेतन पर्चियां तैयार करने के लिए किया जाता है।

ड. स्लाइड रुलः यह एक प्रकार का पैमाना होता है जो गुणा और भाग करने में सहायक होता है।

छ. प्रोटेक्ट्रोग्राफः इसका प्रयोग चैंकों में विवरण लिखने और उन्हें क्रॉस करने के लिए किया जाता है।

च. हस्ताक्षर मशीनः परिपत्र और पत्रों आदि पर अधिकारी के हस्ताक्षर करने हेतु इसका इस्तेमाल होता है।

जांच बिंदु

1. कार्यालय के लिए आवश्यक महत्वपूर्ण फर्नीचर के प्रकारो के नाम बताइए। कार्यालय के लिए फर्नीचर का चुनाव करते समय आप किन बातों का ध्यान में रखेंगे?
2. कार्यालयों में मशीनों का प्रयोग शुरु किए जाने के क्या उद्देश्य हैं? कार्यालयों में मशीनों के प्र ायोग के फायदों और नुकसानों का उल्लेख कीजिए।

3. आपको एक ऐसे अर्ध शासकीय पत्र की 200 प्रतियां तैयार करने की आवश्यकता है जिसे आप अपने जिले के सभी चिकित्सकों के पास भेजना चाहते हैं। प्रत्येक प्रति साफ और स्वच्छ होनी चाहिए। इसके लिए आप किन मशीनों का प्रयोग करेंगे और अन्तिम प्रति आपको कैसे प्राप्त होगी?

12.2.6 अन्य सुविधाएं

कार्यालय के कार्य निष्पादन में सुधार करने के लिए एक और महत्वपूर्ण बात यह है कि प्रकाश व्यवस्था, संवातन, तापमान, स्वच्छता, आंतरिक सज्जा और शोर जैसी अन्य बातों का ध्यान रखकर कार्य करने की स्थिति को सुधारा जा सकता है। ये सभी घटक मिल कर कार्यालय के वातावरण का निर्माण करते हैं। कार्यालय का वातावरण कार्यालय के कर्मचारियों की कार्यक्षमता को प्रभावित करने वाला एक महत्वपूर्ण घटक है। यदि कोई व्यक्ति अपने कार्यालय में स्वयं को आरामदेह नहीं महसूस करता है तो फिर वह अपने कार्य को ठीक प्रकार से नहीं कर सकेगा। इस उप-यूनिट में हम इन्हीं पहलुओं की चर्चा करेंगे।

कार्यालय में प्रकाश व्यवस्था

प्रकाश व्यवस्था भौतिक स्थितियों के सर्वाधिक महत्वपूर्ण पहलुओं में से एक है। कार्यालय के कर्मचारियों द्वारा अपनी आँखों को अपर्याप्त रोशनी के साथ व्यवस्थित करने के लिए किए जाने वाले प्रयास के परिणाम स्वरुप आँखों में थकान और सिर में दर्द हो सकता है। जिसके कारण कार्य में बाधा उत्पन्न होती है। जहां तक संभव हो कार्यालय में दिन का प्राकृतिक प्रकाश उपलब्ध रहना चाहिए। इससे मांसपेशियों में तनाव और ऑखों में थकान नहीं होती है। चूंकि प्राकृतिक प्रकाश की मात्रा दिन भर के दौरान बदलती रहती है और सभी कार्यालयों में प्राकृतिक रोशनी उपलब्ध नहीं होती है, कार्यालय में कृत्रिम प्रकाश व्यवस्था की आवश्यकता पड़ती हैं। कृत्रिम रोशनी की व्यवस्था प्रत्येक व्यक्ति के लिए टेबल लैंप के माध्यम से या छत से लटके हुए शेड लैंप या फ्लूरोसेंट ट्यूब या फिलामेंट वाले बल्बों की सहायता से की जाती हैं।

रंग की दृष्टि से फ्लूरोसेंट प्रकाश प्राकृतिक प्रकाश के नजदीक होता है और पर्याप्त प्रदीपन उपलब्ध कराता है। इसकी प्रचालन लागत भी तुलनात्मक दृष्टि से कम होती है।

विभिन्न प्रकार के कार्यों के लिए प्रकाश की आवश्यकता का निर्धारण करने के लिए ''फुट कैंडल'' नाम के माप का प्रयोग किया जाता है। एक फुट कैंडल एक फुट अर्धव्यास वाले गोले की आंतरिक सतह के एक वर्ग फुट क्षेत्र पर पड़ने वाली प्रकाश की मात्रा को कहते हैं। इस गोले के केंद्र

में 'ल्यूमन' नामक एक अन्तर्राष्ट्रीय मोमबत्ती रखी होती है। किसी विशेष स्थान पर केंडल पावर को रिकार्ड करने के लिए लाइट मीटर का प्रयोग किया जा सकता है।

वस्तुतः प्रकाश व्यवस्था के कोई अन्तर्राष्ट्रीय मानक नहीं हैं। विभिन्न प्रकार के कार्यों के लिए निम्नलिखित पैमाने की सिफारिश की गई हैः

	कार्य का प्रकार	**फुट कैंडल**
1.	शल्य क्रिया आपरेशन	300
2.	मशीन का प्रचालन, लेखा परीक्षा, बही तैयार करना आदि जैसे दृष्टि पर विशेष जोर डालने वाले कार्य	50
3.	पत्राचार, फाइलिंग, प्राप्ति, प्रेषण आदि जैसे सामान्य कार्य	30
4.	बाथरुम, सीढियों आदि पर देखने जैसे अनियत कार्य	10
5.	अन्य (गलियारे तथा हॉल)	5

जैसा कि हम पहले उल्लेख कर चुके हैं, दिन का प्रकाश व्यवस्था के लिए श्रेष्ठ होता है और इसका अधिकतम उपयोग किया जाना चाहिए। कार्यालय में प्राकृतिक प्रकाश की उपलब्धता बढ़ाने के लिए प्रयास किए जाने चाहिए। इस कार्य को भवन में कुछ मामूली परिवर्तन करके किया जा सकता है जैसे (i) मौजूदा खिड़कियों की प्रभावशीलता बढ़ाने के लिए मामूली फेरबदल, ii .बाह्य रिफ्लेक्टरों या डिफ्यूज़िंग ग्लास का उपयोग करते हुए कमरों के प्रकाश को सर्वाधिक आवश्यकता वाले स्थान की ओर अनुप्रेषित करना, iii. पेंट का प्रयोग करते हुए बेहतर रेंग संयोजन, और iv. फर्नीचर आदि को पुनर्व्यवस्थित करना।

टंकण तथा अन्य प्रकार का मशीनी कार्य खिड़की के पास किया जाना चाहिए और कम थकान उत्पन्न करने वाले दूसरे कार्य कार्यालय के अन्य भागों में किए जा सकते हैं। आदर्श स्थिति में दांए हाथ से काम करने वाले व्यक्ति के लिए रोशनी बांए कंधे की ओर पीछे से आनी चाहिए और बांए हाथ से कार्य करने वाले व्यक्ति के लिए दांए कंधे के पीछे से आनी चाहिए।

सामान्यतया कमरे में दिन के प्रकाश पर बहुत कम नियंत्रण होता है और इसलिए हमें कृत्रिम प्रकाश पर निर्भर रहना पड़ता है जो कि कार्य की आवश्यकता की पूर्ति दिन के प्रकाश की ही भांति कर सकता है।

संवातन

बहुत से कार्यालयों में समुचित संवातन की समस्या होती है। यह आवश्यक होता है कि ताजा हवा नियमित रुप से कार्यालय के कमरों से हो कर गुजरती रहे। यह तभी संभव होता है जब कार्यालय परिसर में संवातन की समुचित व्यवस्था हो। अधिकांश कार्यालय बेहद गर्म और घुटन भरे हो जाते हैं। जिससे कर्मचारी ऊँघने लगते हैं और कार्य के साथ-साथ कार्य निष्पादन की गति भी मंद पड़ने लगती है। अच्छे संवातन के लिए यह आवयक है कि बासीपन को दूर करने के लिए ताजा हवा का प्रवाह बना रहे और वात-प्रवाह भी उत्पन्न हो (प्रति व्यक्ति सामान्य आवश्यकता 600 घन फीट घंटा होती है) बहुत अधिक ठंड़ी या गर्म हवा का बहकर अंदर आना भी उचित नहीं है। कमरो औ विभाजकों की व्यवस्था इस प्रकार की जानी चाहिए कि ताजा और धूल रहित हवा बिना किसी बाधा के परिसंचरण कर सकें। भारत में कुछ स्थानों को छोड़कर अधिकांश स्थानों में मौसम गर्म और उमस भरा होता है। इसलिए दोहरे दरवाजों, एक्जॉस्ट फैन बिजली के पंखे, कूलर और एयर कंडीशनर का प्रयोग करके ताजा हवा का लगातर प्रवाह सुनिश्चित किया जा सकता है।

तापमान

बहुत अधिक गर्म या ठंडे वातावरण से असुविधा होती है और कर्मचारियों की कार्यक्षमता प्रभावित होती है। इसलिए यह आवश्यक है कि कार्यालय के तापमान को एक उचित स्तर पर बनाए रखा जाए। गर्मियों में अपेक्षित तापमान बनाए रखने के लिए एयर कंडीशनर, कलूर और बिजली के पंखों का प्रयोग किया जा सकता है। सर्दियों में जिन स्थानों में मौसम अधिकांशतः ठंडा रहता है, वहां ऊष्मा उत्पन्न करने वाली सुविधाओं का प्रयोग किया जाता है। सभी तापन प्रणालियां आंशिक तौर पर विकिरण और आंशिक तौर संवहन की प्रक्रिया के आधार पर काम करते हुए गर्म हवा का प्रवाह उत्पन्न करती हैं।

इंस्टीट्यूट ऑफ हीटिंग एंड वेंटिलेशन इंजीनियर्स ने कमरों के तापमान के विषय पर निम्निलिखित सिफारिशें की हैं :

कार्यालय	65 फा.
हाल,सीढ़ियां और गलियारे	55 फा.
स्टोर रुम	50 फा.

स्वच्छता और स्वास्थ्य रक्षा

यदि कार्यालय साफ और स्वच्छ न हो तो कार्यालय के लिए अच्छे भवन और श्रेष्ठ किस्म के फर्नीचर की व्यवस्था करने का कोई लाभ नहीं हैं। कार्यालय और उसके आसपास की जगह साफ होने के साथ-साथ दुर्गन्ध और संक्रमण से भी मुक्त होनी चाहिए। आपने देखा होगा कि पहुँच से बाहर के कुछ स्थान जैसे अलमारियों के ऊपर फाइलिंग केबिनेट और टेबल रैकों के ऊपर गंदगी और धूल जमा होती रहती है। मेजों ,कुर्सियों और फर्श आदि की नियमित सफाई के साथ - साथ कठिन स्थानों की भी कम-से-कम छह माह में एक बार सफाई करने का प्रयास किया जाना चाहिए। कार्यालय के शौचालयों का प्रयोग कर्मचारियों और आगंतुकों द्वारा किया जाता है। दिन भर में नियमित अवधि के बाद इसकी सफाई का विशेष ध्यान रखा जाना चाहिए और इसके लिए तरल रोगाणुनाशक का प्रयोग करना चाहिए। इसमे कार्यालय को दुर्गधं ओर संक्रमण से मुक्त रखा जा सकता है।

आन्तरिक साज सज्जा

यह पाया गया है कि रंग-बिरंगी सज्जा से न केवल कमरे का स्वरुप संवरता है बल्कि इसका कमरे में कार्य करने वाले व्यक्तियों पर अच्छा मनोवैज्ञानिक प्रभाव भी पड़ता है। आंतरिक साज-सज्जा अर्थात्, दीवारों, दरवाजों और खिड़कियों का सुरुचिपूर्ण रंग संयोजन, दीवारों पर चित्र,पेंटिग और चार्ट लगाए जाने का अपना ही प्रभाव होता है। कार्यालय की आन्तरिक साज सज्जा के लिए ऐसे रंग का चुनाव करना चाहिए जो कि प्राकृतिक रोशनी को बनाए रख सके और उसके प्रभाव को बढ़ा सकें।

सामान्य तौर पर कार्यालय की सजावट के लिए हल्के रंगों का ही चुनाव किया जाना चाहिए। गलियारों और अंधेरे कमरों में बेहद हल्के रंगों का प्रयोग करना चाहिए ताकि वहां प्रकाश के अभाव की प्रतिपूर्ति की जा सकें । किसी रंग का प्रभाव उस पर पड़ने वाले प्रकाश की गुणवत्ता और गहनता के अनुसार बदलता है। यदि अधिक परावर्तन करने वाले रंगों का चुनाव किया जाए तो वे कृत्रिम रोशनी की प्रकाश व्यवस्था से अधिकतम प्रदीपन हासिल करने में सहायक होते हैं।

कुछ सामान्य रंगों के परावर्तन मान को नीचे दर्शाया गया हैः

रंग	प्रतिशत परावर्तन
सफेद	88
हल्का हरा	70
पोर्टलेंड स्टोन	58
हल्का पीला	52
आसमानी नीला	37
सिल्वर ग्रे	36
गेरुआ गुलावी	36
गहरा भूरा	04
चॉकलेट	02

शोरगुल

शोरगुल को कम किया जाना महत्वपूर्ण होता है क्योंकि इसका प्रभाव कार्यालय के औसत कर्मचारी पर निश्चत तौर पर पड़ता है। प्रयोगों से यह बात सिद्ध हो चुकी है कि जब शोर कम होता है तो लिपिकीय कार्य में त्रटियां कम होती हैं, किए गए कार्य की मात्रा और गुणवत्ता में सुधार होता है। यह भी सिद्ध हो चुका है कि अप्रत्याशित तीखे शोर या रुक-रुक कर होने वाले शोर से लगातार एक ही सुर में होने वाले शोर की तुलना में अधिक व्यवधान होता है। चूंकि शोर को सहन कर सकने की सीमा अलग-अलग व्यक्तियों के लिए अलग अलग हो सकती है, इसलिए इसका कोई सर्वव्यापी स्तर निर्धारित नहीं किया जा सकता है।

शोर को पूरी तरह समाप्त नहीं किया जा सकता है, किन्तु उसे न्यूनतम स्तर तक लाने के लिए प्रयास करना चाहिए।

जांच बिंदु

1. कार्यालय के कर्मचारियों को कार्य करने की अच्छी स्थितियां उपलबध कराए जाने के महत्व को स्पष्ट कीजिए।

2. आप अपने कायालय में कार्य करने की स्थितियों को क्यों सुधारना चाहते हैं?

12.2.7 यूनिट की समीक्षा सबंधी प्रश्न

1. कार्यालय का अच्छा अभिन्यास कर्मचारियों के लिए किस प्रकार सहायक होता है?

2. अपने कार्यालय के अभिन्यास का विश्लेषण कीजिए और उसके दोषों का उल्लेख कीजिए तथा सुधार के लिए अपने सुझाव दीजिए।

3. आप अपने कार्यालय में कौन-कौन सी नई मशीनें लगाना चाहेंगे? आपके विचार में इनके प्र ायोग से क्या लाभ होंगे?

4. कार्यालय के लिए नए उपकरण ओर मशीनों की मांग करते समय किन-किन बातों को ध्यान में रखना चाहिए?

12.2.8 परीक्षण मदें

निम्नलिखित में से सर्वाधिक उपयुक्त उत्तर का चुनाव कीजिए और उस पर सही का निशान लगाइए :

1. किसी कार्यालय का अभिन्यास तैयार करने के लिए सबसे पहले मालूम करना चाहिएः

   (क) भवन का नक्शा
   (ख) कार्यालय के लिए उपलब्ध फर्श का क्षेत्रफल
   (ग) उपकरण तथा जनशक्ति
   (घ) बैठने की व्यवस्था और उपकरणों के लिए स्थान संबंधी मानदंड

2. कार्यालयी उपकरणों में शमिल नहीं हैः

   (क) टाइपराइटर
   (ख) कम्प्यूटिंग मशीनें
   (ग) रिप्रोग्राफिक मशीनें
   (ध) लेखन सामग्री

3. वह कार्यस्थिति जो कार्यालय के कर्मचारियों के कार्यनिष्पादन को प्रभावित नहीं करती हैः

   (क) प्रकाश व्यवस्था
   (ख्) तापमान
   (ग) संवातन और शोर

(ध) जलवायु परिवर्तन

4. अपर्याप्त फर्नीचर के कारण नहीं होता हैः

(क) मुद्रा संबंधी दोष
(ख) थकान
(ग) उत्पादकता में गिरावट
(ध्) कर्मचारियों में असंतोष

12.2.9 अन्य अध्ययन सामग्री

1. कोलिन जे मिल्लन, ऑर्गनाइजेशन एंड मैथड्स, कैसल लिमिटेड, ईस्टबोर्न, ससेक्स,1983
2. चोपड़ा आर .के.,आफिस मैनेजमेंट,हिमालय पब्लिशिंग हाउस, मुम्बई,1985
3. साहनी एस .के.तथा अन्य, आफिस आर्गनाइजेशन एंड मैनेजमेंट,1972
4. बेरिल रॉबिकन्ड, सिलेक्टिंग, प्लानिंग एंड मैनेजमेंट ऑफिस स्पेरा,1957
5. हैरी टी चैम्बर्स,ऑफिस इक्विपमेंट हैंडबुक, बिज़नेस बुक्स, लंदन,1976

12.3 स्वास्थ्य संगठन में परिवहन व्यवस्था

12.3.1 उद्देश्य

इस यूनिट का अध्ययन करने के बाद छात्रगणः

(i) स्वास्थ्य कार्यक्रमों में परिवहन की महत्वपूर्ण भूमिका और वाहनों के बेड़े की आवश्यकता को समझ सकेंगे,

(ii) स्वास्थ्य विभाग से सम्बद्ध परिवहन स्कंधों के मौजूदा कार्य व्यवहार का उल्लेख कर सकेंगे,

(iii) परिवहन विभाग/अनुभाग के कार्यकरण के मूल्यांकन के लिए आवश्यक डाटा बेस को परिभाषित कर सकेंगे, और

(iv) अनुरक्षण विभाग के कार्यकरण का मूल्यांकन कर सकेंगे और उसमे सुधार के लिए सुझाव दे सकेंगे।

12.3.2 महत्वपूर्ण शब्दावली तथा संकल्पनाएं

वाहन की उपयोगिता अवधि वाहन की श्रेणी/प्रकार,फ्लीट उपयोगिता अनुपात, प्रति वाहन परिवहन लागत, रख-रखाव और प्रचालन लागत वाहन उपयोग, औसत किलोमीटर/प्रति दिन/प्रति वाहन।

12.3.3 प्रस्तावना

देश में स्थित विभिन्न स्वास्थ्य देखभाल इकाइयों के भौगोलिक वितरण् से पता चलता है कि जिले में स्थित प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र आपस में 30 से 50 किलो मीटर की दूरी पर स्थित हैं और प्रत्येक प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र का कार्य क्षेत्र लगभग 500 वर्ग किलोमीटर है। ऐसी स्थिति में सेवाएं शीघ्रता और प्रभावी ढंग से उपलब्ध कराने के लिए परिवहन संबंधी आधारभूत ढांचे की भूमिका महत्वपूर्ण होती है।

स्वास्थ्य सेवाओं के आलोचनात्मक मूल्यांकन से ज्ञात होता है कि डाक्टर ओर दूसरे स्वास्थ्य कर्मी परिवहन संबंधी आधारभूत ढांचे की सुविधाओं की सहायता से ही लक्षित समूह को अपनी व्यावसायिक सेवाएं प्रभावी ओर सार्थक ढंग से उपलब्ध करा पाते हैं। उदाहरण के लिएः

- राष्ट्रीय मलेरिया उन्मूलन कार्यक्रम ओर राष्ट्रीय फाइलेरिया नियंत्रण कार्यक्रम
- एम.सी.एच.कार्यक्रम
- राष्ट्रीय क्षयरोग नियंत्रण कार्यक्रम
- सर्व टीकाकरण कार्यक्रम
- संक्रामक रोगों की रोकथाम ओर नियंत्रण
- अतिसारी रोग नियंत्रण कार्यक्रम
- शिक्षा तथा पर्यावरणीय स्वच्छता

जैसे कार्यक्रमों को ग्रामीण जनता तक पहुँचाने और उनका प्रबोधन का कार्य जिले तथा प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र के अधिकारियों और स्वास्थ्य कर्मियों द्वारा आवागमन की बेहतर व्यवस्था के माध्यम से किया जाता है। इससे विभिन्न स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण कार्यक्रमों और प्राथमिक स्वास्थ्य सेवाओं के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए परिवहन संबंधी आधारभूत ढांचे का महत्व रेखांकित होता है।

12.3.4 परिवहन व्यवस्था का मौजूद संघटन

वर्तमान समय में अधिकांश राज्यों के स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण से जुड़े परिवहन स्कंध की अगुवाई उप-निदेशक, परिवहन के द्वारा की जाती है जो कि सीधे निदेशक/अतिरिक्त निदेशक, स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण को रिपोर्ट करता है।

राज्य में अपनाई जाने वाली संगठनात्मक संरचना को चित्र-1 में दर्शाया गया है। लेकिन जिलों में परिवहन स्कंध संबंधी कार्य सर्विस इंजीनियरों द्वारा किए जाते हैं और वे वाहनों के प्रचालन और रखरखाव संबंधी सभी मामलों में जिला स्वास्थ्य अधिकारी को रिपोर्ट करते हैं।

किसी राज्य स्वास्थ्य परिवहन संगठन का संगठनात्मक चार्ट

निदेशक/अपर निदेशक(स्वास्थ्य और परिवार कल्याण सेवांए)

उपनिदेशक(परिवहन)/राज्य स्वास्थ्य परिवहन अधिकारी

उप- परिवहन अधिकारी	सहायक निदेशक (परिवहन)	वाहन प्रशसन नियंत्रक	सांख्यिकीय अधिकारी	सामग्री प्रबंधक	निर्माण प्रबघक (उ.उब्ल्यू)	प्रशासक अधिकारी (परिवहन)	लेखा अधिकारी	स्टोर अधिकारी	क्रय अधिकारी

वी.ए.सी.यूनिट

कार्यालय यूनिट

सर्विस इंजीनियरी यूनिट

जिला मुख्यालय में स्थित संचल रखरखाव यूनिट

परिवहन विभाग का संरचनात्मक ढांचा विभाग के प्रबंधन की प्रभावशीलता और उद्देश्यों की शीघ्रता से प्राप्ति के लिए उसकी क्षमता के निर्धारण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। परिवहन संगठन की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए ऊपर दर्शाई गई संगठन संरचना की विस्तार से समीक्षा की गई है।

यह देखा गया है कि मौजूदा ढांचा विभाग की आवश्यकताओं के अनुरुप है और उसकी आवश्यकताओं को प्रभावी ढंग से पूरा करता है। लेकिन परिवहन विभाग के कार्यकरण संबंधी डाटाबेस

तैयार किए जाने की आवश्यकता को ध्यान से रखते हुए आवश्यकतानुसार विभिन्न कर्मियों /कार्यकर्त्ताओं के कार्यों का पुनः आबंटन किया जा सकता है।

जांच बिंदु

1. स्वास्थ्य देखभाल संबंधी सुविधाएं उपलब्ध कराने में परिवहन संगठन संरचना किस प्रकार प्रभाव डालती है?
2. आपके राज्य के स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण विभाग से सम्बद्ध परिवहन स्कंध का संगठनात्मक ढांचा तैयार कीजिए।

12.3.5 परिवहन व्यवस्था का रखरखाव

वाहनों का समुचित रखरखाव परिवहन व्यवस्था के कार्यकरण के लिए बहुत महत्वपूर्ण होता है। वाहनों के कुशल उपयोग, सड़क पर चलाए जाने की उनकी योग्यता बनाए रखने और प्रचालन लागत में कमी करने के लिए वाहनों के रखरखाव सबंधी उच्च मानकों को बनाए रखना आवश्यक होता है। ऐसा न होने पर व्यवस्था में अनेक समस्याएं उत्पन्न हो सकती हैं। इससे प्रचालन लागत बढ़ जाती है, वाहन सड़क के लिए उपयुक्त नहीं रहते हैं और कभी-कभी उनमें खराबी आ सकती है और दुर्घटनाएं हो सकती है।

रखरखाव का अपेक्षित स्तर अनेक घटकों पर निर्भर करता है। इनमें से कुछ महत्वपूर्ण घटक हैं

- वाहन का डिजाइन
- प्रचालन संबंधी परिस्थितियां
- भूभाग
- चालन कौशल
- अनुरक्षण नीति आदि।

समुचित अनुरक्षण नीति वाहनों के रखरखाव के उच्च मानकों को बनाए रखने का सबसे अच्छा तरीका है। इस नीति में अपनाए जाने वाले ढंग को स्पष्ट किया जाना चाहिए और जिम्मेदारी तय की जानी चाहिए। कार्य के आरुप में अनुरक्षण संबंधी कार्यक्रम को शामिल किया जाना चाहिए जिसके अनुसार निश्चित अवधि के बाद वाहनों की नियमित जांच हो सकें और सामान्य रखरखाव

किया जा सके। किसी विभाग द्वारा अपनाई जाने वाली सामान्य रख-रखाव नीति को मोटे तौर पर दो श्रेणियों में बांटा जा सकता हैः

(i) एहतियाती रखरखाव

(ii) खराबी होने पर रखरखाव

एहतियाती रखरखाव के अन्तर्गत वाहन की विभिन्न प्रकार से आवधिक जांच की जाती है ताकि वाहन को भली भांति कार्य करने के योग्य बनाए रखा जा सकें। इसमें निम्नलिखित की जांच शामिल होती हैः

- वाहन का इंजन
- टायर
- इंजन, बत्तियों आदि की ट्यूनिंग
- बैटरी की उपयोगिता अवधि
- वाहन की समग्र हालत
- सड़क पर वाहन की माइलेज तथा प्रति किलोमीटर औसत

इससे वाहन सड़क पर चलने के योग्य बना रहता है और उसके प्रचालन में कम समस्याओं का सामना करना पड़ता है। किंतु इसके लिए व्यापक आधारभूत सुविधाओ,बड़ी संख्या में अनुरक्षण कर्मियों और अधिक आर्थिक संसाधनों की आवश्यकता होती है। यह तरीका ऐसी स्थिति के लिए स र्वाधिक उपयुक्त होता है जब कार्य का क्षेत्र किसी एक जिले/क्षेत्र तक ही सीमित हो।

खराबी होने की स्थिति में रखरखाव के मामले में ड्राइवर द्वारा सामान्य नेमी जांच किए जाने के बावजूद कई चीजों का अवाधिक रखरखाव छूट जाता है। वाहन के खराब हो जाने की स्थिति में उसे मरम्मत के लिए गैराज भेजा जाता है।

राज्यों में स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण विभाग से जुड़े परिवहन स्कंधों को इन सभी समस्याओं की पूरी जानकारी होती है और वे जहां तक संभव हो सके,डॉक्टरों तथा चिकित्सा कर्मियों को व्यवधान रहित परिवहन सेवा उपलब्ध कराने का प्रयास करते हैं। कर्नाटक की राजधानी में एक केंद्रीय वर्कशॉप और प्रत्येक जिला मुख्यालय में सचल अनुरक्षण यूनिट की व्यवस्था है। संबंधित व्यक्तियों के साथ चर्चा से यह भी मालूम हुआ है कि इन सचल अनुरक्षण यूनिटों (एम.एम.यू.)में एक मेकेनिक -सह-रसोइए की भी व्यवस्था की गई है ताकि जब एम.एम.यू के कर्मचारी आवश्यक मरम्मत या रखरखाव कार्य के लिए किसी दूरदराज क्षेत्र में जाएं तो उनकी भोजन संबंधी आवश्यकता

का भी ध्यान रखा जा सके। इस प्रकार संस्तुत व्यवस्था में यह व्यवस्था की जाती है कि वाहनों के उचित रखरखाव पर अपेक्षित ढंग से ध्यान दिया जाए।

वित्तीय तथा प्रशासनिक उत्तरदायित्व

वर्तमान व्यवस्था में परिवहन स्कंध से संबंधित वित्तीय तथा प्रशासनिक उत्तरदायित्व राज्य की राजधानी के स्तर पर पूर्णतया निदेशक/अपर निदेशक को और जिला मुख्यालय में जिला स्वास्थ्य अधिकारी को सौंपा जाता है। कर्नाटक में इस कार्य में निदेशक,स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण सेवाएं की सहायता उपनिदेशक,परिवहन द्वारा और जिले में डी.एच.ओ. की सहायता सर्विस इंजीनियरों द्वारा की जाती है। यह देखा गया है कि यह व्यवस्था पूर्णतया दोषमुक्त नहीं है और इसमें कुछ समस्याएं हैं। अनेक सर्विस इंजीनियरों और उपनिदेशक-परिवहन के साथ की गई चर्चाओं के आधार पर वर्तमान व्यवस्था के विषय में निम्नलिखित टिप्पणियां की जा सकती हैं

(i) जिला स्तर के सभी सर्विस इंजीनियरों की यह भावना है कि उन्हें दी गई वर्तमान वित्तीय तथा प्रशासनिक शक्तियां उन्हें सौंपे गए उत्तरदायित्वों के अनुरुप नहीं हैं। वाहनों की संख्या में वृद्धि के परिणामस्वरुप उनके द्वारा किए जाने वाले बढ़े हुए मरम्मत तथा रखरखाव कार्य को देखते हुए उन्हें दी गई आर्थिक शाक्तियां अपर्याप्त हैं।

(ii) चूंकि बिल तथा अन्य संबंधित मामलों की संवीक्षा सहायकों द्वारा की जाती है, जो कि तकनीकी कार्मिक होते हैं, बिलों तथा अन्य शासकीय औपचारिकताओं में होने वाली अत्यधिक देरी के कारण वर्तमान व्यवस्था सामयिक और उचित रखरखाव के लिए उपयुक्त नहीं है। ऐसा प्रतीत होता है कि यह व्यवस्था कार्यकुशल तथा सही समय पर अनुरक्षण सेवा उपलब्ध कराने में बाधा उत्पन्न करती है।

(iii) वाहनों की निरंतर बढ़ती संख्या और उसके परिणामस्वरुप 'मरम्मत तथा रखरखाव' कार्य में हुई वृद्धि के संदर्भ में और परिवार कल्याण तथा अन्य संबंधित स्वास्थ्य कार्यक्रमों की बढ़ती भूमिका के कारण जिलों की रखरखाव इकाइयों के सर्विस इंजीनियरों की भूमिका, उनकी वित्तीय तथा अन्य शक्तियों और उनके उत्तरदायित्वों पर पुनर्विचार किए जाने की आवश्यकता हैं।

विभिन्न जिलों के सर्विस इंजीनियर यह महसूस करते हैं कि उन्हें दी गई प्रशासनिक शक्तियां दिन-प्रति दिन की सर्विसिंग संबंधी समस्याओं से निपटने के लिए और संबंधित यूनिटों में अनुशासन बनाए रखने के उद्देश्य से दोषी कर्मचारियों के खिलाफ कार्रवाई करने के लिए पर्याप्त नहीं हैं। इसलिए, कार्यकुशल परिवहन व्यवस्था उपलब्ध कराने के लिए निम्नलिखित सुझाव दिए जा रहे हैं

क)	निम्नलिखित द्वारा आवधिक दौरे किए जाएं

(i)	प्रत्येक तिमाही में उपनिदेशक -परिवहन के कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारी द्वारा जिला केंद्रों का दौरा

(ii)	उपनिदेशक- परिवहन द्वारा वर्ष में एक बार दौरा किया जाए।

(ख)	राज्य के मुख्यालय के शीर्ष अधिकारियों द्वारा जिलों का अचानक दौरा किया जाए। इससे सामान्य परिवहन व्यवस्था की प्रबंधकीय ओर पर्यवेक्षीय प्रभावशीलता और कार्यकुशलता में सुधार लाया जा सकता है। इससे जिलों की अनुरक्षण इकाइयों के कर्मचारियों के अनुशासन, मनोबल ओर कार्य संस्कृति को भी सुधारा जा सकता है।

प्रयोग के लिए अनुपयुक्त वाहनों को हटाए जाने/उनके निपटान संबंधी प्रक्रियाएं

पुराने वाहन संगठन के लिए बोझ होते हैं क्योंकि उनकी मरम्मत और रखरखाव तथा ईधन पर व्यय सामान्यतया अधिक होता है। वे आर्थिक दृष्टि से व्यवहार्य नहीं होते और उनकी कार्यक्षमता भी कम होती है। इसके अलावा, ये पुराने वाहन धन के उपयोग के संबंध में अनेक प्रकार के बजटीय असंतुलन उत्पन्न कर देते हैं। इस संदर्भ में पुराने वाहनों को '' आठ वर्ष की आयु'' या '' 1.60 लाख किलोमीटर चलाया गया'' के सिद्धान्त के आधार पर चरणबद्ध ढंग से प्रयोग के लिए अनुपयुक्त घोषित किया जाना चाहिए। वाहन की उपयोगिता अवधि और उसके द्वारा तय किलोमीटर दूरी के अलावा वाहन को अनुपयोगी घोषित करते समय विभाग ईंधन की खपत,अनुरक्षण लागत आदि जैसे प्रचालनात्मक घटकों को भी ध्यान में रख सकता है। वाहनों को हटाए जाने/उपयोग के लिए अनुपयुक्त घोषित किए जाने संबंधी वर्तमान व्यवस्था अनुपयुक्त घोषित किए गए वाहन के शीघ्र निपटान के लिए उचित नहीं हैं।

किसी वाहन के निपटान की वर्तमान प्रक्रिया के अनुसार अनुपयुक्त घोषित किए गए वाहन की नीलामी किए जाने से पूर्व आर.टी.ओ.द्वारा उस वाहन के मूल्य का निर्धारण किया जाना होता है। इस प्रक्रिया से अनावश्यक विलंब होता है क्योंकि वाहन के मूल्य का आंकलन करने में आर.टी.ओ. को छह माह से अधिक समय लग जाता है। यदि कोई भी ग्राहक उसके आंकलन के अनुसार वाहन का मूल्य नहीं लगाता है तो उसे वाहन के मूल्य का पुनः आंकलन करना पड़ता है। इस प्रक्रिया में अनुपयुक्त घोषित किए गए वाहन के निपटान में एक वर्ष से अधिक समय लग जाता है। इस दौरान वाहन की दशा खराब हो जाती है और उसे जंग लग जाता है। इसके अलावा अनुपयुक्त घोषित किए गए वाहन के कल-पुर्जों और अन्य वस्तुओं की चोरी हो जाने के कारण विभाग को भारी

नुकसान उठाना पड़ता है। इस प्रकार आर.टी.ओ. द्वारा वाहन के मूल्य का आंकलन अनुपयुक्त घोषित किए गए वाहनों के शीघ्र निपटान के मार्ग में एक प्रमुख बाधा है। इसलिए यह महसूस किया जा रहा है कि इस अपेक्षा को संशोधित किए जाने की आवश्यकता है। अनुपयुक्त घोषित किए गए वाहनों की नीलामी की प्रक्रिया को भी सरल बनाए जाने की आवश्कता है। इसे सरल बनाने के लिए निम्नलिखित उपाय किए जा सकते हैं

1. विभिन्न जिलों में अनुपयुक्त घोषित किए गए सभी वाहनों को नीलामी के लिए राज्य के मुख्यालय या किसी अन्य क्षेत्रीय केंद्र पर एकत्र किए जाए क्योंकि वहां बोलीदाताओं की संख्या ओर बाजार जिलों की तुलना में अधिक व्यापक होती है। जिलों में बोलीदाताओं की सीमित संख्या के कारण नीलामी से बहुत कम मूल्य की वसूली हो पाती है। एक ही स्थान, अर्थात राज्य के मुख्यालय में विशेषज्ञ से वाहन को अनुपयुक्त घोषित किए जाने संबंधी प्रमाण पत्र प्राप्त करना बेहतर होगा और इसमे समय की भी बचत होगी।

2. राज्य की स्थिति के अनुसार अनुपयुक्त घोषित किए गए वाहनों के मूल्य निर्धारण के लिए आर.टी.ओ.के प्रमाणन के विकल्प भी तय किए जाने चाहिए।

3. डी.एच.ओ. मूल्य निर्धारण के लिए आर.टी.ओ.से आरंभिक अनुरोध करने के बाद एक पूर्व निर्धारित अवधि तक प्रतीक्षा करे। यदि उसे प्रमाण पत्र समय पर उपलब्ध न हो सके तो उसे मामले के शीघ्र निपटान के लिए इस प्रयोजन के लिए प्रधिकृत किसी दूसरे सक्षम अधिकारी से सम्पर्क करने की अनुमति होनी चाहिए।

जांच बिंदु

1. किसी स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण संगठन के लिए प्रभावी परिवहन सेवा का महत्व सिद्ध कीजिए।
2. वाहनों के बेड़े के रखरखाव से आप क्या समझते हैं?
3. वाहनों को सेवा से कब हटाया जाता है? आपके राज्य में वाहनों को हटाए जाने के लिए सामान्यता कौन सी प्रक्रिया अपनाई जाती है? यह प्रक्रिया कर्नाटक में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया से किस प्रकार भिन्न है?

12.3.6 परिवहन प्रबंधन हेतु डाटा बेस का विकास

एक सुदृढ़ डाटबेस तैयार करने के लिए माप और मात्रा निर्धारण करने की आवश्यकता होती है। लेकिन यह कार्य स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण विभाग के सम्बद्ध प्रबन्धन व्यवस्था के कार्य-

निष्पादन के मूल्यांकन से संबंधित मुद्दों की जटिलता के कारण यह कार्य कठिन हो सकता है। उत्पादकता, कार्यदक्षता, प्रभावशीलता, सामयिकता, सुचारु कार्यकरण, कार्य से संतुष्टि आदि जैसी कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन से जुड़ी अधिकांश संकल्पनाओं को नापना या उनकी मात्रा तय करना कठिन होता है क्योंकि ये संकल्पनाएं कार्य की आवश्यकता, तात्कालिकता और महत्व के सापेक्ष होती हैं। अतः विभिन्न परिस्थितियों और विभिन्न मनोदशाओं में अलग अलग होती हैं। उदाहरण के लिए यदि वाहन की मांग करने वाले किसी व्यक्ति को संयोगवश या उसके व्यक्तिगत प्रभाव से या किसी अन्य कारण से वाहन तुरन्त उपलब्ध हो जाता है, तो स्वाभाविक है कि वह यही समझेगा कि परि वहन प्रबंधन व्यवस्था प्रभावी और अच्छे ढंग से कार्य कर रही है और वाहन न मिलने पर वह इसके ि वपरीत सोचेगा।

विश्लेषण करने पर परिवहन सेवाओं के विषय में विचार और धारणाएं विभिन्न स्तरों पर प्राप्त होने वाली शिकायतों की संख्या,पुनरावृत्ति और स्वरुप के रुप में परिलक्षित होती हैं। लेकिन कार्यकुशलता और कार्यनिष्पादन के समग्र संसूचक के रुप में इनका प्रयोग किए जाने की कुछ सीमाएं हैं। इनसे व्यवस्था के कार्यकरण के संबंध में संकेत प्राप्त किए जा सकते हैं। इन सीमाओं को ध्यान में रखते हुए प्रयोक्ताओं या प्रचालकों में से किसी के भी मत सर्वेक्षण पर निर्भर करना वैज्ञानिक दृष्टि से उचित नहीं होगा। स्पष्ट है कि किसी भी व्यवस्था के प्रभावी कार्यकरण के विश्लेषण और मूल्यांकन के लिए विश्वसनीय डाटा बेस अत्यंत आवश्यक होता है। अतः स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण विभाग से सम्बद्ध परिवहन व्यवस्था के कार्यनिष्पादन संबंधी विभिन्न पहलुओं के मूल्यांकन हेतु डाटा बेस में निमनलिखित को शामिल किया जाना चाहिएः

- विभाग द्वारा तैयार की गई व्यवस्था के मैक्रो स्तर के आंकड़े,
- माइक्रो स्तर पर सूचना - सचल कार्यशाला का कार्यकरण, और
- वाहनों के अनुरक्षण संबंधी समस्याओं पर केंद्रित प्रयोक्ताओं का मत (दृष्टिकोण)

आपके जिले की स्वास्थय प्रणाली में परिवहन व्यवस्था का अध्ययन करने के लिए डी.एच.ओ., सेवा इंजीनियरों द्वारा प्रयोग किए जाने हेतु सूचियों की एक प्रति परिशिष्ट में दी गई है।

इस प्रकार निर्दिष्ट प्राचलों के लिए एकत्र की गई जानकारी से डाटाबेस तैयार किया जाता है। इस डाटाबेस का विश्लेषण करके परिवहन व्यवस्था के कार्य निष्पादन का मूल्यांकन किया जा सकता है और आवश्यकतानुसार उपचारात्मक कदम सुझाए जा सकते हैं। आंकड़ों के विश्लेषण में सामान्य तौर पर वाहन के संबध में निम्नलिखित बातें शामिल होती हैं

- उपयोगिता अवधि वितरण

- वाहलों के बेड़े का उपयोग ओर वाहन का उपयोग
- अनुरक्षण लागत
- श्रम शक्ति का उपयोग आदि।

इन विश्लेषणों को किसी राज्य से एकत्र किए गए डाटाबेस की सहायता से आगे आने वाले पृष्ठों में स्पष्ट किया सगया है

जांच बिंदु

1. किसी परिवहन प्रबंधन व्यवस्था के लिए डाटा बेस की आवश्यकता को संक्षेप में बताइए।
2. किसी स्वास्थ्य संगठन में परिवहन व्यवस्था के कार्यकरण संबंधी आंकड़ें एकत्र करने के लिए प्राचलों की सूची बनाइए।
3. ऐसी चार बातों का विवरण दीजिए जिनका अध्ययन किसी जिला स्वास्थ्य प्रणाली के कार्यकरण का पता लगाने के लिए किया जाना चाहिए।

12.3.7 परिवहन व्यवस्था का मूल्यांकन

इस मामले/उदाहरण का प्रयोग किसी राज्य या जिला स्वास्थ्य संगठन में वाहनों के बेड़े के स्वामित्व, प्रचालन और रखरखाव से संबंधित मुद्दों को बेहतर ढंग से समझने के लिए किया जाता है।

12.3.7.1 वाहनों का पर्यवलोकन

जैसा की नीचे सारणी 1 में दर्शाया गया है, विभिन्न जिलों में वाहनों का सर्वेक्षण परिवहन व्यवस्था के मूल्यांकन की दिशा में पहला कदम होता है।

सारणी -1

चुनिंदा जिलों में वाहनों की स्थिति

जिलों की क्रम संख्या	...के रिकार्ड के अनुसार आबंटित वाहनों की संख्या	प्राथमिक स्-वा.केंद्रों की संख्या	अन्य कार्यों में लगे वाहनों की संख्या	चालू वाहनों की न्यूनतम अपेक्षित संख्या	वाहनों की पर्याप्तता के संबंध में टिप्पणी	कालम 3 तथा 6 के बीच अंतर
	डी.डी.टी	डी.एच.ओ.				
1.	80	47	22	20	20पर्याप्त	+5
2.	88	76	32	30	62 ''	+14
3.	41	40	21	20	41 ''	-1
4.	60	42	19	20	39 ''	+3
5.	25	18	7	15	22 ''	-4
6.	43	34	21	20	41 ''	-7
7.	111	76	38	35	73 ''	+3
8.	63	63	31	30	61 ''	+2
9.	66	66	20	20	40 ''	+26
10.	47	40	19	20	39 ''	+1
11.	50	50	17	20	37 ''	+3
12.	60	60	27	30	57 ''	+3
13.	85	78	33	30	63 ''	+15
योग	819	690	307	310	617	

यहां यह देखा जा सकता है कि उपनिदेशक परिवहन और जिला स्वास्य अधिकारियों (डी.एच.ओ.) द्वारा रखे जाने वाले वाहनों के स्टॉक संबंधी रिकार्ड में काफी अन्तर होता है। रिकार्ड को उचित ढंग से तैयार करके अन्हें स्वयं अद्यतन बना कर इस विसंगति को दूर किया जा सकता है।

उपलब्ध कराई गई जानकारी के अनुसार प्रत्येक प्राथामिक स्वास्थ्य केंद्र के लिए कम से कम एक वाहन की आवश्यकता होती है ओर विभाग द्वारा चलाए जाने वाले अन्य कर्यक्रमों के लिए एक अतिरिक्त वाहन की आवश्यकता होती है। प्रत्येक जिले से संबंधित आंकड़े दर्शातें है कि अधिकांश

जिलों में पर्याप्त संख्या में वाहन उपलब्ध हैं और 4 जिलों में बड़ी संख्या में अतिरिक्त वाहन उपलब्ध हैं तथा चार जिलों में वाहनों की मामूली कमी है। इस स्थिति को स्पष्ट करने के लिए समुचित रिकार्ड उपलब्ध नहीं हैं।

12.3.7.2 वाहनों के बेड़े का उपयोग

वाहनों का उपयोग मुख्यतः इस बात पर निर्भर करता है कि वाहन सड़क पर चलाए जाने के लिए उपयुक्त हों। लेकिन प्रमुख दुर्घटनाओं के कारण मरम्मत के अभाव और अतिरिक्त पुर्जे उपलबध न होने आदि जैसे कारणों की वजह से चुने गए दस जिलों में वाहनों की संख्या में कमी पाई गई है। इस जानकारी ने स्थिति को पूरी तरह से बदल दिया है। वास्तव में उपयोग के काबिल वाहनों को ध्यान में रखते हुए यह पाया गया है कि अधिकांश जिलों में वाहनों के स्टॉक की स्थिति संतोषजनक नहीं है। एक जिले में उपलब्ध वाहनों की संख्या चार से सोलह के बीच पाई गई है।

सारणी - 2

चुने गए जिलों में वाहनों की स्थिति

जिले की संख्या	अपेक्षित वाहनों की न्यूनतम संख्या	सड़क पर वाहनों की संख्या	कमी की मात्रा	कमी का प्रतिशत 4/2 x 100
1.	42	33	9	21.43
2.	62	49	13	20.97
3.	41	26	15	36.86
4.	39	28	11	28.21
5.	22	18	4	18.18
6.	41	26	16	39.02
7.	73	60	13	17.81
8.	39	34	5	12.82
9.	57	52	5	8.77
10.	63	55	8	12.70

प्रतिशत के रुप में वाहनों की कमी की मात्रा काफी महत्वपूर्ण है। उदाहरण क लिए जिला संख्या 6 में यह 39 प्रतिशत है, इसके बाद जिला संख्या 3 में यह 37 प्रतिशत और जिला 4 में यह 28 प्रतिशत है। इस प्रकार, सारणी 2 में दी गई सूचना के अनुसार सभी जिलों में वस्तुतः वाहनों की

कमी है। यह जिलों में रखखाव की सुविधाओं की खराब स्थिति को दर्शाता है। इस कमी को अनुरक्षण सुविधाओं में सुधार कर के सड़क पर चलाने योग्य वाहनों की संख्या बढ़ाकर ,या प्रयोग न किए जा सकने योग्य और पुराने वाहनों को हटाकर उनके स्थान पर नए वाहनों की खरीद कर के पूरा किया जा सकता है।

कुल मिलकर जो मुख्य मुद्दा उभर कर सामने आता है वह यह है कि'' सड़क पर प्रयोग न किए जा सकने योग्य'' वाहनों की संख्या को मुख्यतया '' मरम्मत और अनुरक्षण्'' सुविधओं में सूधार करके घटाया जा सकता है और '' सड़क प्रयोग के लिए उपयुक्त'' वाहनों की संख्या को बढ़ाया जा सकता हैं।

12.3.7.3 वाहनों के बेड़े का उपयोग

सारणी 3 में दर्शाए गए अनुसार यह पाया गया है कि अध्ययन में शामिल प्रत्येक जिले में वाहनों की कुल संख्या वाहनों की अपेक्षित संख्या से कहीं बहुत अधिक है।

सारणी 3
वाहनों के उपयोग संबंधी विवरण

जिले की क्रम संख्या	डीएओ के अनुसार वाहनों की कुल संख्या	सड़क पर वाहनों की संख्या	मुख्य	गौण	अनुपयुक्त जिन्हें अनुपयुक्त धोषित किया	योग	प्रयोग न हो रहे वाहनों का %	वाहन उपयोग %(4/3 x 100)
1.	47	31	5	4	7	16	34.0	66.9
2.	76	55	10	10	8	21	27.6	72.4
3.	40	26	7	2	5	14	36.0	64.0
4.	42	28	12	2	-	14	33.3	66.7
5.	18	18	-	-	-	-	-	100.0
6.	34	25	-	-	-	9	26.0	74.0
7.	76	73	7	2	4	13	17.0	83.0
8.	40	34	-	-	-	6	15.0	85.0
9.	60	52	6	1	1	8	13.3	86.7
10.	78	53	17	2	4	23	29.4	70.6

इस सारणी से यह बात स्पष्ट है कि सभी जिलों में ऐसे वाहनों की संख्या बहुत अधिक है जिनका प्रयोग नहीं किया जा रहा हैं। इनकी संख्या सामान्य तौर पर स्वीकार्य स्तर से अधिक है। वाहनों का उपयोग न हो पाने के कारणों को मुख्यता तीन श्रेणियों में बांटा गया है अर्थात, प्रमुख खराबियां, मामूली खराबियां और वाहनों को पहुँची क्षति के आधार पर ठीक न किए जा सकने योग्य या अनुपयुक्त घोषित किए जाने योग्य वाहन। सारणी 3 से यह देखा जा सकता है कि सभी जिलों में अधिकांश वाहनों के संड़क के लिए उपयुक्त न होने का कारण व्यापक मरम्मत की आवश्यकता और वाहनों का मरम्मत योग्य न होना और अनुपयुक्त द्योषित किए जाने योग्य दशा में होना है। इसलिए विभाग को अनुपयुक्त घोषित किए जाने वाले वाहनों को अलग करने के लिए इन वाहनों की दशा की जांच करानी चाहिए। इसके बाद इन वाहनों को स्थायी तौर पर अनुपयुक्त घोषित किया जा सकता है। इससे परिवहन व्यवस्था के समग्र कार्य निष्पादन को सुधारा जा सकता है।

वाहनों के उपयोग का सूचकांक, वाहनों की कुल संख्या के साथ ''सड़क पर चलने योग्य'' वाहनों की संख्या का अनुपात जिला संख्या 5 को छोड़कर, जहाँ यह शत प्रतिशत था, लगभग सभी जिलों में कम है। जिला संख्या 3 तथा एक के मामले में यह सूचकांक क्रमशः 64 प्रतिशत ता 66 प्र ातिशत है। ऐसा अनेक कारणों से हो सकता है, जैसेः

- समुचित अनुरक्षण सुविधाओं का अभाव
- ड्राइवरों की अपर्याप्त संख्या
- खराब किस्म के अतिरिक्त पुर्जे
- खराबियों को ठीक करने के लिए प्रशिक्षित कर्मचारियों का अभाव।

चर्चा के आधार पर यह सुझाव दिया गया हैं कि वाहनों के उपयोग की दर को निम्नलिखित तरीकों से सुधारा जा सकता हैः

- जिला स्तर पर रखरखाव संबंधी सुविधाओं में सुधार करके,और
- ऐसे वाहनों को अनुपयोगी घोषित करके जो पुराने हों और आर्थिक दृष्टि से व्यवहार्य न हों।

ऐसा करके परिवहन सेवाओं को काफी हद तक प्रभावी बनाया जा सकता है। जिलों को वाहनों के उपयोग संबंधी मान को 90से 95 प्रतिशत तक लाने के लिए प्रयास करना चाहिए।

12.3.7.4 वर्षों में उपयोगिता अवधि और ईधन की खपत के आधार पर वाहनों की स्थिति

वाहन की उपयोगिता अवधि बढ़ने के साथ-साथ टूट-फूट, ईंधन की खपत, खराबियों और मरम्मत की बारंबारता और दूसरी प्रचालनात्मक विशेषताओं की दृष्टि से अनेक संरचनात्मक बदलाव आते हैं। इसलिए विभिन्न वाहनों के आयु वितरण संबंधी आंकड़ों का प्रभाव परिवहन व्यवस्था पर ि वशेष तौर पर पड़ेगा क्योंकि पुराने वाहनों का प्रचालन सामान्यतया अधिक कार्यक्षम नहीं होता और आर्थिक दृष्टि से अव्यवहार्य होता है।

जिलावार वाहनों के आयु वितरण को सारणी 4 में दर्शाया गया है। इससे पता चलता है कि प्रत्येक जिले में पुराने वाहन बड़ी संख्या में हैं। उदाहरण के लिए यह देखा जा सकता है कि कुल मिलाकर वाहनों की संख्या में 37 प्रतिशत वाहन आठ वर्ष से अधिक पुराने हैं, लेकिन तीन जिलों में ऐसे वाहनों का प्रतिशत 50% से 65% तक है। वहीं दूसरी ओर वाहनों की कुल संख्या में से केवल 30.0 प्रतिशत ही ऐसे हैं जो दो वर्ष से कम पुराने हैं। इससे स्पष्ट पता चलता है कि विभाग के पास पुराने वाहनों की संख्या काफी अधिक हैं। चूंकि हम जानते हैं कि पुराने वाहन अधिक कार्यक्षम नहीं होते हैं, इन्हें जल्दी अनुपयुक्त घोषित कर दिया जाना चाहिए। इससे संगठन के कार्यकरण की स्थिति को सुधारने में काफी सहायता मिलेगी।

सारणी 4

जिलावार वाहनों की आयु का वितरण और उसके सदृश ईंधन की खपत

वाहनों की उपयोगिता अवधि ईंधन की खपत (कि.मी./लीटर)

क्रम संख्या	कुल वाहन	2वर्ष से कम	3-4 वर्ष	5-7 वर्ष	8-10 वर्ष	10 वर्ष से अधिक	2वर्ष से कम	3-4 वर्ष	5-7 वर्ष	8-10 वर्ष्	10 वर्ष से अधिक
1.	46	15	10	5	3	13	8.88	8.38	7.20	7.08	6.14
2.	29	9	7	10	-	4	8.3	7.90	7.25	6.75	6.50
3	40	10	8	6	5	11	8.19	7.90	6.00	7.25	6.00
4.	20	5	4	2	4	5	8.91	8.18	7.50	7.25	6.60
5.	18	5	5	2	3	3	9.3	8.91	8.56	8.25	8.67
6.	34	14	4	3	2	11	8.96	8.50	8.33	8.00	6.38
7.	76	30	17	7	7	15	9.25	8.20	7.29	7.65	6.68
8.	20	2	2	3	1	12	8.12	7.94.	6.03	7.75	7.01
9.	30	7	7	5	2	9	7.86	8.00	7.40	8.00	6.66
10.	34	14	8	6	4	2	8.0	7.60	10.50	7.00	7.00
11.	10	4	2	2	1	1	8.5	8.0	8.0	8.0	6.60
12.	52	15	7	4	6	20	8.75	8.50	7.50	7.75	6.00
13.	53	10	11	5	4	23	8.5	8.25	8.00	7.50	7.00
कुल%	139 (30.0)	92 (19.9)	60 (13.0)	42 (9.0)	129 (28.0)						

प्रतिशत कोष्ठक में दर्शाया गया हैं।

सभी जिलों में बड़ी संख्या पुराने वाहनों की है हालांकि उनके प्रतिशत में थोड़ा बहुत अन्तर है। यह देखा जा सकता है कि लगभग सभी जिलों में वाहनों की कुल संख्या में से एक तिहाई से कुछ अधिक वाहल 8 वर्ष से अधिक पुराने हैं।

संगठन द्वारा अपनाए जाने वाले मानदंड के अनुसार किसी वाहन को तब हटाया जा सकता है जब वह 1.5 से 1.6 लाख किलोमीटर चल चुका हो या 8-10 वर्ष पुराना हो गया हो,इनमें से जो भी पहले हो।

ईंधन की खपत संबंधी आंकड़ों से पता चलता है कि यह खपत सामान्य मानदंड़ों के अनुसार संतोषजनक नहीं है। सभी आयु वर्गों के वाहनों में कि.मी/लीटर का सूचकांक सामान्यतया कम है। दो वर्ष से कम पुराने वाहनों के मामले में भी यह सूचकांक तुलनात्मक दृष्टि से कम है। यह स्पष्ट है कि वाहन की आयु बढ़ने के साथ-साथ कि.मी./लीटर खपत में गिरावट आती है जिससे ईंधन की खपत बढ़ जाती है। इससे यह बात पुनः साबित होती है कि पुराने वाहनों को चरणबद्ध ढंग से हटा दिया जाना चाहिए। उपयोग के लिए अनुपयुक्त घोषित किया जाना चाहिए।

12.3.7.5 सचल अनुरक्षण यूनिटें(एम.एम.यू.)

हालांकि परिवहन सुविधाओं के अनुरक्षण के लिए जिलों में एम.एम.यू.उपलब्ध है., लेकिन उनके कार्यकरण में कुछ कठिनाइयां है। जिला स्वास्थ्य अधिकारियों ओर सर्विस इंजीनियरों के साथ हुई चर्चाओं से इन समस्याओं की जानकारी मिलती है।

हाल के वर्षो में कार्यक्रमों पर बढ़ते हुए बल के कारण डी.एच.ओ. का कार्य भी तेजी से बढ़ रहा है। इसके परिणामस्वरुप जिलों में स्वास्थ्य सेवाओं के लिए वाहनों की मांग भी बढ़ रही है। हमें इसी संदर्भ में जिले में सचल अनुरक्षण यूनिटों (एम.एम.यू.) के महत्व, आवश्यकता और उनकी भूमिका का मूल्यांकन करना होगा। प्रतिवाहन मरममत तथा अनुरक्षण लागत अनुरक्षण् के मूल्यांकन का श्रेष्ठ पैमाना है। यहां इस बात को भी ध्यान में रखना चाहिए कि ये एम.एम.यू. वाहनों की सभी प्र ाकार की मरम्मत और अनुरक्षण संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक सभी उपकरणों से युक्त नहीं होती हैं1 ऐसी स्थिति में मरम्मत और अनुरक्षण संबंधी कुछ कार्य निजी वर्कशॉपों के द्वारा भी किए जाते हैं। ऐसी स्थिति में प्रति वाहन मरम्मत की लागत संबंधी उपर्युक्त प्र ाचल से एम.एम.यू. के कार्यकरण के बारे में पर्याप्त जानकारी हासिल नहीं की जा सकती है। इसलिए यह महसूस किया जाता है कि एक अन्य प्राचल अर्थात ''वाहन की मरम्मत कितनी बार की गई है'', वाहन की हालत को दर्शा सकता है ओर अप्रत्यक्ष रुप में अनुरक्षण की गुणवत्ता पर प्र ाकाश डाल सकता है। इस प्राचल, अर्थात ''वाहन की मरम्मत कितनी बार की गई है'' को एम.एम.यू. द्वारा कितनी बार मरम्मत की गई संबंधी सूचना का प्रतिशत दर्शाने के लिए पुनः विभाजित किया गया। यह सूचना दो महत्वपूर्ण मुद्दों पर ध्यान देने के लिए हासिल की जाती है

- एम.एम.यू.में उपलब्ध मरम्मत संबंधी सुविधाएं और सभी प्रकार के छोटे मरम्मत कार्य करने तथा वाहनों को अच्छी हालत में रख्ने में उनकी उपयुक्तता, और

- निजी गैराज में मरम्मत कितनी बार कराई गई तथा एम.एम.यू. की मौजूदगी के बावजूद कितनी राशि का भुगतान निजी गैराजों को किया गया ।

उपर्युक्त सूचना भविष्य के लिए एम.एम.यू. संबंधी रणनीति तय करने और अनुरक्षण संबंधी मानकों को प्राप्त करने के लिए उपयोगी सिद्ध हो सकती है।

विभिन्न जिलों में सर्विस इंजीनियरों से प्राप्त सूचना के आधार पर तीन अलग-अलग सारणियां तैयार की गई हैं

नामतः

- वाहनों के अनुरक्षण संबंधी सूचना
- संचल अनुरक्षण स्टाफ की स्थिति
- विभिन्न जिलों में ड्राइवरों से संबंधित विवरण

सारणी 5 में '' निजी गैराजों द्वारा किए गए कुल मरम्मत कार्य का प्रतिशत '' संबंधी प्राचल को देखने से पता चलता है कि इस विषय में अलग-अलग जिलों की स्थिति भिन्न है। यह भिन्नता न्यूनतम 36 प्रतिशत से लेकर अधिकतम 100 प्रतिशत के बीच है। यह मालूम होता है कि औसतन कुल मरम्मत कार्य का 60 प्रतिशत कार्य निजी गैराजों द्वारा किया गया।

सारणी-5

अनुरक्षण संबंधी सूचना

क्रम सख्या	मरम्मत की बारंबारता	निजी मरम्मत	निजी % लगात(3/2)	मरम्मत पर व्यय रुपयों में	निजी मरम्मत पर लागत	निजी % (6/5)
1.	328	128	36.60	64134	40854	63.70
2.	156	81	51.92	74885	59458	78.00
3	364	208	57.10	44775	380580	80.00
4.	-	-	100.00	110410	110410	100.00
5.	312	121	38.78	252900	207340	74.00
6.	1089	1000	92.00	140591	107105	76.42
7.	250	250	100.00	194880	138360	71.00
8.	176	70	39.70	67095	67095	100.00
9.	1380	820	59.40	64650	64650	100.00
10.	60	35	58.30	32528	32528	100.00

*प्रत्येक अवसर पर मरम्मत कार्य निजी गैराजों द्वारा किया गया।

प्राचल''निजी गैराजों को मरम्मत कार्य के लिए किया गया कुल भुगतान'' दर्शाता है कि अनुरक्षण व्यय के औसतन 80 से 85 प्रतिशत का भुगतान निजी गैराजों को किया जाता है, जो कि एक दिलचस्प बात है। अधिकांश अनुरक्षण व्यय का भुगतान निजी गैराजों को किया जाता है, जोकि एक दिलचस्प बात है। अधिकांश अनुरक्षण व्यय का भुगतान निजी गैराजों को किए जाने के तथ्य से दो महत्वपूर्ण प्रश्न उभरते हैं

- सचल अनुरक्षण यूनिटों की भूमिका
- सचल अनुरक्षण यूनिटों की आवश्यकता

उपर्युक्त स्थिति हमें एम.ए. यू. के स्टाफिंग पैटर्न का अध्ययन करने के लिए प्रेरित करती है। विभिन्न जिलों में एम.एम.यू. के कर्मचारियों के पैटर्न को सारणी 6 में दर्शाया गया है।

सारणी 6

सचल अनुरक्षण यूनिट में स्टाफ की स्थिति

जिलों की संख्या पदनाम

क्रम संख्या	सर्विस इंजीनियर	विशेषज्ञ कारीगर	कुशल मैकेनिक	इलैक्ट्रि-शियन	हैल्पर सह कुक और क्लीनर सह कुक	योग	कमी	कमी का प्रतिशत
	एस .ई.	एस.ई.	एस.ई.	एस.ई.	एस.ई.	एस.ई.		
1.	1 1	1 1	1 1	1 -	1 1	5 4	1	20
2	1 1	- 1	2 1	2 0	2 1	9 4	5	55
3.	1 1	1 -	1 -	1 1	1 2	6 3	3	50
4.	1 1	1 -	1 -	1 -	2 -	6 1	5	83
5.	1 1	1 1	1 -	1 -	1 1	5 3	2	40
6.	1 -	- 1	1 -	1 -	1 -	5 1	4	80
7.	1 1	1 1	1 -	1 -	1 1	5 3	2	40
8.	1 1	1 1	1 -	1 1	1 1	5 4	1	20
9.	1 1	3 1	1 1	- -	2 1	7 4	3	44
10.	1 1	2 2	1 1	1 -	1 -	6 4	2	34
11.	1 1	- -	1 1	- -	- -	2 1	1	50

ए. = संस्वीकृत ई. =मौजूदा

विभिन्न जिलों में जिले के वाहन बेड़े के आकार और संस्वीकृत स्टाफ के बीच कोई समानता या अनुपात नहीं है। अलग-अलग जिलों में कार्य कर रहे व्यक्तियों की वर्तमान संख्या एक से चार के बीच है। कुछ जिलों में कर्मचारियों की वर्तमान संख्या की तुलना में कर्मचारियों की कमी काफी अधिक है। एक महत्वपूर्ण बात यह पता चलती है कि किसी भी जिले में कर्मचारियों की पूरी संस्वीकृत संख्या नहीं है। कर्मचारियों की औसत कमी लगभग 48 प्रतिशत है। वाहनों के अनुरक्षण और मरम्मत पर का कार्य बड़ी राशि खर्च करके निजी गैराजों से कराये जाने का यह प्रमुख कारण हो सकता है।

एक अन्य सारणी (देखें सारणी 7) जो ड्राइवरों से संबंधित आंकड़ों पर आधारित है, से पता चलता है कि ड्राइवरों की संख्या जिलों में उपलब्ध वाहनों की संख्या के अनुरुप नहीं है। कुछ जिलों में यह अन्तर 25 प्रतिशत तक है। यदि किसी वाहन को चलाने का कार्य एक ही ड्राइवर को न सौंपा जाए, और यदि एक ही वाहन को अलग-अलग ड्राइवरों द्वारा चलाया जाता है तो ऐसी स्थिति में वाहन की खराब स्थिति के लिए किसी की जिम्मेदारी तय करना अत्यंत कठिन होता है और इसके कारण रखरखाव पर अधिक व्यय करना पड़ता हैं।

सारणी 7

विभिन्न जिलों में ड्राइवरों से संबंधित विवरण

जिले की क्रम संख्या	डी.एच.ओ.के रिकार्ड के अनुसार वाहनों की कुल संख्या	संस्वीकृत	मौजूदा	डी.एच.ओ.के रिकार्ड के अनुसार ड्राइवरों की संख्या मे कमी
1.	47	50	43	04
2.	76	60	54	22
3.	40	48	39	01
4.	42	43	39	04
5.	18	20	7	11
6.	43	71	65	-
7.	63	70	60	03
8.	66	45	42	24
9.	47	48	42	05
10.	50	41	35	15

कुल मिलाकर, वाहनों के अनुरक्षण के विश्लेषण से पता चलता है कि यह निम्नलिखित बातों से प्रभावित होता हैः

- औसत अनुरक्षण व्यय अधिक होता है। लेकिन प्रति वाहन अनुरक्षण वयय को मालूम कर पाना या इसके लिए मानदंड तय कर पाना बेहद कठिन है। यह वाहन की उपयोगिता अवधि ड्राइवर के कौशल, सड़क के प्रकार और अनुरक्षण की गुणवत्ता आदि जैसे बहुत से परस्पर संबंधित चरों पर आधारित फलन होता है।
- एम.एम.यू.वाहनों के लिए अपेक्षित अनुरक्षण उपलब्ध नहीं करा पाते हैं। ऐसा स्टाफ की कमी या सुविधाओं और उपकरणों के अभाव के कारण हो सकता हैं।
- अधिकांश अवसरों पर अनुरक्षण कार्य निजी गैराजों से कराया जाता है।
- एम.एम.यू. में बड़ी संख्या में पदों के रिक्त होने के कारण इन एम.एम.यू. को तैयार किए जाने का उद्देश्य ही विफल हो रहा है।
- विभिन्न जिलों में उपलब्ध ड्राइवरों और वाहनों की संख्या में अन्तर है। इससे अनुरक्षण संबंधी पहलुओं पर प्रभाव पड़ता है।

जिलों में एम.एम.यू. की स्थापना और स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण विभाग में परिवहन व्य वस्था से संबंधित दीर्घ अवधि की योजना तैयार करते समय इन बातों पर गंभीरता से विचार किए जाने की आवश्यकता है।

12.3.7.6 केंद्रीय वर्कशॉप की भूमिका

राज्य में विभिन्न जिलों के वाहनों की मरम्मत संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए स्वास्थ्य विभाग राज्य की राजधानी में एक केंद्रीय वर्कशॉप की स्थापना करता है। इस वर्कशॉप की स्थापना मुख्यतः बड़े मरम्मत संबंधी कार्यों और आंशिक तौर पर गौण मरम्मत कार्यों के लिए की जाती है। यहां किए जाने वाले कार्य के स्वरुप, किए जाने वाले मरम्मत कार्य के प्रकार, उपलब्ध वास्तविक सुविधाओं आदि से संबंधित जानकारी जिला स्वास्थ्य अधिकारी के पास भेजी जाती है। इसमें कुल 75 कर्मचारी कार्य करते हैं जिनमें कारीगर तथा अन्य तकनीकी कर्मचारी शामिल होते हैं और इसका पर्यवेक्षण दो सर्विस इंजीनियरों के द्वारा किया जाता है।

यह देखा गया है कि केंद्रीय वर्कशॉप में मामूली तथा प्रमुख मरम्मत कार्यों में किसी सर्विस गैराज द्वारा लिए जाने वाले समय की अपेक्षा अधिक समय लगा। वाहन अनावश्यक रुप से लम्बे समय तक वर्कशॉप में अटके रहते हैं और इस प्रकार उनका उपयोग न हो पाने के कारण हानि होती है1 उदाहरण के लिए कुछ मामलों में वाहन मामूली मरम्मत कार्य के लिए 26 दिनों तक और बड़े मरम्मत कार्य के लिए 166 दिन तक खड़े रहे । इस विलंब के बहुत से कारण हो सकते हैं, जैसे

अनुपस्थिति के कारण तकनीशियनों की अनुपलब्धता ,कार्य संचालन संबंधी समुचित कार्यक्रम का अभाव आदि।

ऊपर बताए गए कारणों से विलंब होने के परिणामस्वरुप विभाग को वाहन उपलब्ध न होने से हानि होती है। इसलिए मरम्मत कार्य की उचित योजना तैयार करके इस प्रकार से विलंब से बचना चाहिए। यह वाहनों के स्टॉक का पूरा उपयोग न किए जाने का सूचक है और विभाग को होने वाली वित्तीय हानि को दर्शाता है। उदाहरण के लिए यदि वर्ष भर में 900 वाहन केंद्रीय वर्कशॉप में मरम्मत के लिए जाते हैं और यदि कम से कम 5 दिन का अनावश्यक विलंब होता है तो एक वर्ष में कुल 900 x 5 = 4500 वाहन दिवसों की हानि होगी और यदि इसमें वर्ष के 260 कार्य दिवसों से भाग दिया जाए तो यह विभाग को प्रतिवर्ष 18 वाहनों और जिले को प्रतिवर्ष 1.5 वाहन की हानि के बराबर बैठता है। इसलिए, सही अतिरिक्त पुर्जों की आपूर्ति करने,वैज्ञानिक आधार पर कार्यक्रम तैयार करने आदि जैसे उपचारात्मक कदम उठा कर इस प्रकार के विलंब को कम किया जा सकता है।

सारणी 8 में पिछले कुछ वर्षों के दौरान केंद्रीय वर्कशॉप में किए गए मरम्मत कार्य के दर्शाए गए स्वरुप के अध्ययन से पता चलता है कि 95% मरम्मत कार्य गौण स्वरुप का तथा शेष पाँच प्रतिशत मरम्मत कार्य प्रमुख स्वरुप का होता है।

सारणी 8

केंद्रीय वर्कशॉप में कार्य के स्वरुप का विवरण

वर्ष	प्रमुख	गौण	योग
84-85	37 (5%)	740 (95%)	777 (100%)
85-86	50 (5%)	891 (95%)	941 (100%)
86-87 (6माह)	24 (7%)	307 (93%)	331 (100%)

ऊपर बताए गए निष्कर्षों से निम्नलिखित मुद्दे उभरते हैं :

(क) इस वर्कशॉप में व्यय किए गए संसाधनों और भवन, मशीनरी और शहरी भूमि के रुप में लगाई गई पूंजी की तुलना में वहां किए गए कुल मरम्मत कार्य की मात्रा कम दिखाई देती है।

(ख) प्रमुख मरम्मत कार्य पर्याप्त और बड़ी संख्या में नहीं किए जाते हैं। यह केवल गौण मरम्मत कार्य किए जाते हैं जिसके कारण केंद्रीय वर्कशॉप की स्थापना का उद्देश्य पूरा नही होता है।

(ग) निजी गैराजों की ओर मरम्मत कार्य के प्रवाह को केंद्रीय वर्कशॉप की ओर मोड़े जाने की आवश्यकता हैं।

12.3.8 परिवहन सेवाओं के बारे में प्रयोक्ताओं का मत

परिवहन स्कंध के कार्यकरण और रखरखाव में विभिन्न स्तरों पर बहुत से कर्मचारी कार्य करते हैं। परिवहन व्यवस्था के कार्यकरण संबंधी प्राचलों के विषय में वाहन को इकाई मानते हुए माइक्रो स्तर पर सभी रिकार्ड़ों का विश्लेषण कर पाना कठिन है। सर्विस इंजीनियर सीधे डी.एच.ओ. के अधीन कार्य करते हैं। सर्विस इंजीनियर वाहन की मरम्मत का कार्य केवल डी.एच.ओ. की सहमति से ही करा सकते हैं। दूसरे सभी चिकित्सीय/अर्धचिकित्सीय कर्मचारी भी परिवहन सुविधाओं और अनुरक्षण संबंधी दूसरे मामलों में मौखिक/लिखित रुप में डी.एच.ओ. को सूचित करते हैं या उससे सम्पर्क स्थापित करते हैं। इस प्रकार डी.एच.ओ. न केवल सर्विस इंजीनियरों के साथ सम्पर्क में होने के कारण, बल्कि परिवहन सेवाओं के दूसरे प्रयोक्ताओं से जुड़ा होने के कारण भी परिवहन स्कंध के कार्यकरण तथा दूसरे संबंधति मुद्दों के विश्लेषण की प्रक्रिया में सहायता करने के लिए बेहतर स्थिति में होता है। ऐसी स्थिति में विभिन्न जिलों के जिला स्वास्थ्य अधिकारियों से मुख्यतः मत सर्वेक्षण प्राप्त किए गए।

डाक से भेजी गई प्रश्नावली के मदवार उत्तर सारणी 9 में दर्शाए गए हैं।

सारणी 9

मत सर्वेक्षण के उत्तर

क्रम संख्या मद उत्तरों का वितरण

क्रम संख्या	ह्यद	उत्तरों का विवरण			
1.	वाहनों की संख्या की उपयुक्तता	पर्याप्त से अधिक 8	पर्याप्त 6	कुछ कम 1	बहुत कम
2.	वाहनों की दशा	बहुत अच्छी -	अच्छी 3	संतोषजनक 3	खराब 4
3.	सेवा की गुणवत्ता	बहुत अच्छी -	अच्छी 3	संतोषजनक 7	खराब 6
4.	अनुरक्षण की गुणवत्ता	बहुत अच्छी -	अच्छी 3	संतोषजनक 7	खराब 6

5.	यात्रा के दौरान खराबी	अनेक बार 6	कभी कभी 2	केवल एक बार 5	कभी नहीं 2

6.	वाहन उपलब्ध न होने के कारण स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण कार्यक्रमों को रद्द किया गया/कार्यक्रम बदला गया	अनेक बार 6	कभी कभी 2	केवल एक बार 5	कभी नहीं 2
7.	क्या आप अपनी निजी परिवहन व्यवस्था कर सके	स्वागत योग्य कदम -	प्रयास कर सकते हैं 4	कठिन है 6	असंभव 5
8.	एम.एम.यू.में उपलब्ध सूविधाएं	बहुत अच्छी -	अच्छी -	संतोषजनक 5	खराब 10
9.	क्या एम.एम.यू.को हटाया जा सकता है	स्वागत योग्य कदम -	प्रयास कर सकते हैं -	कठिन है 4	असंभव 11
10.	एम.एम.यू.का उन्नयन	स्वागत योग्य कदम 3	प्रयास कर सकते हैं 4	अपेक्षित नहीं 3	क्षेत्रीय केंद्रीय वर्कशॉप उपलब्ध कराई जाए 5
11.	राज्य भर में अनुरक्षण कार्य निजी गैराजों को सौंपा जाए	स्वागत योग्य कदम -	प्रयास कर सकते हैं 3	कठिन है 6	ग्राणीण क्षेत्रों में असंभव 6
12.	ताल्लुका स्तर पर अनुरक्षण कार्य निजी गैराजों के माध्यम से आजमाया जाए	स्वागत योग्य कदम -	प्रयास कर सकते हैं 6	कठिन है 5	असंभव 4

13.	क्या आप मानते हैं कि अनुरक्षण पर व्यय अधिक है?				
(क)	अनुरक्षण व्यय अधिक है	पूर्णतया सहमत 5	थोड़ा अधिक है 4	बिल्कुल अधिक नहीं है 6	कम है
(ख)	ईंधन खपत अधिक है	(30-35%) 1	(20-25%) 6	(15-20%) 7	(10-15%) 1
14.	प्राप्त शिकायतें				
(क)	लिखित	अनेक -	कभी-कभी -	केवल एक 3	कभी नहीं 1
(ख)	मौखिक	अनेक 7	कभी-कभी 5	केवल एक 2	कभी नहीं 1
15.	एम.एम.यू.का समग्र मूल्यांकन	बहुत अच्छा -	अच्छा 3	संतोषजनक 4	खराब 8

सारणी 9 में दिए गए उत्तरों से निम्नलिखित बातें स्पष्ट होती हैं

- लगभग 93 प्रतिशत उत्तरदाताओं का मत था कि उपलब्ध कराए गए वाहन उनकी आ वश्यकताओं के लिए पर्याप्त हैं या थोड़े अपर्याप्त हैं।
- लगभग 73 प्रतिशत लोगों का मत था कि वाहनों की दशा संतोषजनक हैं।
- केवल 67 प्रतिशत लोग महसूस करते हैं कि जिलें में कुल मिलाकर परिवहन सुविधाएं (जिसमें ड्राइवरों का रवैया,व्यवहार,समय से वाहन की उपलब्धता तथा अनुरक्षण संबंधी पहलू शामिल हैं) संतोषजनक हैं। तथापि,33 प्रतिशत के विचार से इसमें सुधार की आवश्यकता हैं।
- लगभग 40 प्रतिशत लोग महसूस करते हैं कि एम.एम.यू. के माध्यम से वाहनों के अनुरक्षण की स्थिति में सुधार किया जाना चाहिए।
- लगभग 66 प्रतिशत का मानना है कि (स्थान, गैराज, अतिरिक्त पुर्जे, कार्मिक आदि की दृष्टि से) मौजूदा एम.एम.यू. में उपलब्ध सुविधाएं अपर्याप्त हैं।

- अधिकांश उत्तरदाताओं, अर्थात लगभग 75 प्रतिशत,का विचार है कि परिवहन के लिए निजी प्रबंध करना असंभव/कठिन कार्य है। पूरे 100 प्रतिशत उत्तरदाताओं का मानना है कि स्वास्थ्य संबंधी लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए एम.एम. यू. को खत्म करने के बजाए मौजूदा परिवहन अनुरक्षण सेवाओं को सुदृढ़ किए जाने की आवश्यकता है।
- लगभग 50 प्रतिशत लोगों के विचार से सचल अनुरक्षण यूनिटों(एम.एम.यू.) की कार्य कुशलता बढ़ाने के लिए उन्हें जिला वर्कशॉप के रुप में अपग्रेड कर दिया जाए जबकि लगभग 35 प्रतिशत का मत था कि 4/5 क्षेत्रीय केंद्रों में क्षेत्रीय वर्कशॉप (जो केंद्रीय वर्कशाप में उपलब्ध सभी सुविधाओं से मुक्त हों) स्थापित की जाएं।
- लगभग 80 प्रतिशत उत्तरदाता महसूस करते हैं कि अनुरक्षण कार्य निजी गैराजों को सौंपे जाने का विचार व्यावहारिक नहीं है। यह भी कहा गया कि ग्रामीण क्षेत्रों में वाहनों की मरम्मत का कार्य करने के लिए निजी गैराज ढूंढ पाना संभव नहीं होगा।
- केवल 50 प्रतिशत जिला स्वास्थ्य अधिकारी मानते हैं कि वाहनों का अनुरक्षण व्यय और उनकी ईंधन की खपत अधिक हैं।
- जिला स्वास्थ्य अधिकारियों का कहना था कि उन्हें शायद ही कभी लिखित शिकायतें प्राप्त होती हैं। लेकिन उन्हें मौखिक शिकायतें बड़ी संख्या में मिलती हैं।
- सचल अनुरक्षण यूनिटों के समग्र मूल्यांकन के विषय में लगभग 53 प्रतिशत का कहना था कि इनका कार्यकरण अपेक्षा के अनुरुप नहीं है और इनमें सुधार की आवश्यकता है, लेकिन शेष का कहना था कि इनका कार्यकरण अपेक्षनुसार है।

12.3.7.8 वाहनों के प्रबंधन की जवाबदेही

जिलों में स्वास्थ्य कार्यक्रमों के बढ़ते स्तर के कारण हाल के कुछ वर्षों से वाहनों की संख्या में वृद्धि हो रही है। इसके परिणामस्वरुप डी.एच.ओ. के कार्यभार में काफी वृद्धि हुई है क्योंकि उसके ऊपर वाहनों के बेड़े और स्वास्थ्य कार्यक्रमों,दोनों का उत्तरदायित्व होता है। वर्तमान में डी.एच.ओ.या कोई अन्य अधिकारी वाहन प्रबंधन और पर्यवेक्षण का प्रभारी होता है और 'मरम्मत तथा अनुरक्षण' कार्य के लिए उत्तरदायी होता है। इस कार्य के लिए वह अधिक सक्षम नहीं होता है। इस कारण से भी वाहन प्रबंधन और उनके अनुरक्षण संबंधी समस्याओं का उत्पन्न होना संभव है। बेहतर हो कि वाहनों के रखरखाव और प्रबंधन संबंधी कार्य से डी.एच.ओ. को मुक्त कर दिया जाए ताकि वह स्वास्थ्य कार्यक्रमों से संबंधित अपने दायित्वों का निर्वहन अधिक प्रभावी ढंग से कर सकें।

इस उद्देश्य की प्राप्ति और डी.एच.ओ. को परिवहन प्रबंधन से मुक्त करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए जा सकते हैः

(क) सभी वाहनों और उनसे संबंधित कार्य की देखभाल के लिए एक अलग तकनीकी पद का सृजन
(ख) इस कार्य के लिए सर्विस इंजीनियर के मौजूदा पद का शक्तिया प्रदान करना।

तथापि, परिशिष्ट 1 तथा 2 में दी गई वाहन संबंधी सूचना और वाहन के प्रयोक्ताओं द्वारा प्र ाकट किए गए विचार जिले में परिवहन व्यवस्था सुचारु प्रबंधन करने की दिशा में डी.एच.ओ.के लिए काफी उपयोगी सिद्ध हो सकते हैं।

जांच बिंदु

1. आप सचल अनुरक्षण यूनिट के कार्यकरण का मूल्यांकन किस प्रकार कर सकते हैं?
2. परिवहन स्कंध के कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन से आप क्या समझते हैं?
3. सारणी 1 से 5 तक को ध्यान में रखते हुए अपने जिले की परिवहन व्यवस्था पर टिप्पणी कीजिए।

12.3.9 यूनिट की समीक्षा संबंधी प्रश्न

1. स्वास्थ्य देखभाल कार्यक्रम के प्रबंधन और सेवाएं उपलब्ध कराने में परिवहन की भूमिका का वर्णन कीजिए।
2. उन प्राचलों का पता लगाइए जो आपके जिले/संगठन में प्रभावी परिवहन अनुरक्षण व्यवस्था ि वकसित करने के लिए आवश्यक होगें।
3. आपके संगठन में वाहनों से संबंधित कौन-कौन से रिकार्ड तैयार किए जाने की आवश्यकता होगी?
4. आपके संगठन में वाहनों को अनुपयुक्त घोषित करने संबंधी प्रक्रिया क्या हैं?
5. आप अपने जिले में वाहनों के उपयोग की स्थिति को कैसे सुधार सकते हैं?

12.3.10. परीक्षण मदें

सर्वाधिक उपयुक्त उत्तर का चुनाव कीजिए और उस पर सही का निशान लगाइएः

1. अच्छी परिवहन व्यवस्था के अभाव में जिला स्वास्थ्य अधिकारी असमर्थ होता हैः

(क) उपकेंद्रों को किटों की आपूर्ति करने में
(ख) परिवार कल्याण कार्य स्वीकार करने वालों के परिवहन में

(ग) प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्रों और शिविरों के पर्यवेक्षण में
(घ) जिला समन्वय बैठक में भाग लेने में

2. यदि डी.एच.ओ.का वाहन किसी बड़े मरम्मत कार्य के लिए गया हो तो उसेः

(क) अन्य कार्यक्रम अधिकारियों के साथ उनके वाहन का उपयोग करना चाहिए
(ख) किसी दूसरे कार्यक्रम अधिकारी से उसका वाहन वापस ले लेना चाहिए
(ग) प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र के वाहन को जिले में मंगा लेना चाहिए
(घ) अपने-अपने दौरे कार्यक्रम किसी दूसरे कार्यक्रम अधिकारी या एम.ओ. के साथ मिल कर बनाना चाहिए।

3. नियमित मासिक वाहन उपयोग संबंधी रिपोर्ट इनमें से किसका मूल्यांकन करने में डी.एच.ओ. की सहायता कर सकती हैः

(क) पुराने वाहनों को नए वाहनों से बदलने की आवश्यकता
(ख) ऐसे वाहनों की संख्या जिन्हें भारी मरम्मत की आवश्यकता है
(ग) अनुपयुक्त घोषित किए जाने वाले वाहनों की संख्या

4. वाहन की उपयोगिता अवधि संबंधी आंकड़े महत्वपूर्ण होते हैः

(क) ईंधन की खपत में मितव्ययता लाने के लिए
(ख) मामूली मरम्मत कार्य संबंधी आदेश देने के लिए
(ग) वाहन हेतु ड्राइवर आबंटित करने के लिए
(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं।

5. प्रभावी जिला परिवहन अनुरक्षण व्यवस्था की स्थापना के लिए इनमें से कौन सा मानदंड स र्वाधिक अपयुक्त रहेगाः

(क) निजी गैराजों के माध्यम से रखरखाव पर व्यय की गई राशि
(ख्) भर्ती किए जाने वाले स्टाफ का वेतन तथा रखरखाव
(ग) अपेक्षित निवारक अनुरक्षण का स्वरुप और निजी गैराजों की सुलभ उपलब्धता
(घ) एस.एच.टी.केंद्रीय वर्कशॉप के नाम रखी गई राशि

6. जिले की परिवहन व्यवस्था के कार्य निष्पादन का मूल्यांकन इनमें से किस से संबंधित आंकड़ों के बिना किया जा सकता हैः

(क) वाहनों की उपयोगिता अवधि का आवंटन
(ख) फ्लीट तथा वाहन उपयोग
(ग) ड्राइवरों का वाहन वार आबंटन
(घ) अनुरक्षण तथा इंधन लागत

12.3.11 अन्य अध्ययन सामग्री

1. रामनय्या टी.बी., स्टेट ऑफ आर्ट इन एक्जिस्टिंग ट्रांसपोर्ट विंग्स अटैच्ड टू द हैल्थ डिपार्टमेंट आफॅ कनार्टक स्टेट, आई.आई . एम., बंगलौर, 1990
2. एन.आई.एच.एफ.डब्ल्यू., मैनेजमेंट ट्रेनिंग मॉड्यूल्स फॉर डिस्ट्रिक्ट लेवल हैल्थ आफिसर्स, नई दिल्ली,1990
3. एन.आई.एच.एफ.डब्ल्यू., मैनेजमेंट ट्रेनिंग मॉड्यूल्स फॉर एम. ओ.,पी.एच.सी., नई दिल्ली, 1987.

परिशिष्ट-1

माइक्रो स्तरीय वाहन संबंधी सूचना

1. वाहन का प्रकार (कार, वैन, जीप आदि)
2. रजिस्ट्रेशन संख्या
3. इंजन संख्या
4. 31.3.1991 को वाहन की आयु, वर्षो में
5. सीटिंग क्षमता
6. पिछले दो या तीन वर्षों में कितने किलोमीटर चला है
7. पिछले दो या तीन वर्षों में खपत किया गया कुल ईंधन
8. ईंधन संबंधी कार्यदक्षता प्रति लीटर डीजल या पैट्रोल से कितने किलोमीटर चलता है।
9. वाहन पर तैनात स्टाफ

- तैनात लोगों की कुल संख्या
- श्रेणी बार संख्या

10. पिछले दो या तीन वर्षों में वाहन मरम्मत के लिए कितने बार वर्कशॉप ले जाया गया
11. सचल वर्कशॉप में कितनी बार मरम्मत की गई (पिछले दो या तीन वर्षों में)
12. कितनी बार मरम्मत कार्य निजी गैराजों द्वारा किया गया
13. रखरखाव और मरम्मत पर खर्च की गई राशि (पिछले दो या तीन वर्षों में)

- निजी गैराजों को भुगतान की गई राशि
- सचल यूनिटों द्वारा व्यय की गई राशि

14. कर्मचारी प्रतिदिन कितने घंटे कार्य करते हैं

- ड्राइवर
- अन्य कर्मचारी

15. पिछले दो या तीन वर्षों में कितनी बार वाहन यात्रा के दौरान खराब हुआ
16. खरीद के समय वाहन का मूल्य (हजार रुपयों में)
17. वाहन का अनुमानित पुनर्बिक्री मूल्य (31.3.1991 को हजार रुपयों में)
18. वाहन संचलन संबंधी योजना और कार्यक्रम

- उपलब्ध

- अनुपलब्ध

परिशिष्ट - 2

परिवहन प्रयोक्ताओं का मत सर्वेक्षण
(स्वास्थ्य तथा परिवार कल्याण विभाग)

1. तीन महत्वपूर्ण उपयोग बताएं जिनके लिए वाहनों का प्रयोग किया जाता हैः

(क)
(ख)
(ग)

2. आपको अपने कार्य के प्रयोजन से वाहन की आवश्यकता कितनी बार होती है?

प्रतिदिन
सप्ताह में दो बार
कभी-कभार

3. वाहन की आवश्यकता पड़ने की तात्कलिकता

बहुत कम समय की सूचना पर
एक दिन की सूचना पर
एक सप्ताह पहले अनुरोध किया जा सकता है

4. आप अपने कार्यकलापों की योजना कैसे बनाते हैं?

साप्ताहिक कार्यक्रम
एक माह पूर्व
जब और जैसी आवश्यकता हो

5. क्या आप निम्नलिखित के संबंध उपलब्ध कराई जाने वाली मौजूदा परिवहन सेवा की उपयुक्तता से संतुष्ट हैं

आप के कार्य के लिए उपलब्ध कराए गए वाहनों की संख्या
बहुत कम/कम/पर्याप्त/पर्याप्त से अधिक
आपको दिए गए वाहन की दशा
बहुत खराब/खराब/संतोषजनक/अचछी/बहुत अच्छी
परिवहन विभाग द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं की समग्र गुणवत्ता
बहुत खराब/खराब/संतोषजनक/अच्छी/उत्कृष्ट

6. वाहन की आवश्यकता की औसत अवधि

2 घंटे प्रति दिन

आधा घंटा
दिन भर

7. प्रतिदिन का दौरा औसतन कितने किलोमीटर का होता है?
2 किलोमीटर से कम
2-5 कि.मी.
5-10 कि.मी.
10 कि0मी.से अधिक

8. आप प्रायः किस प्रकार की सड़क से यात्रा करते हैं

कच्ची सड़क	- प्रायः/कभी कभी/कभी नहीं
पक्की सड़क	- प्रायः/कभी कभी/कभी नहीं
तारकोल की सड़क	-प्रायः/कभी कभी/ कभी नहीं

9. क्या परिवहन व्यवस्था ने कभी आपके कार्यक्रम को प्रभावित किया है?

प्रायः
कभी-कभी
कभी नहीं

10. क्या यात्रा के दौरान वाहन ख्रारब हुआ?

प्रायः
कभी-कभी
कभी नहीं

11. क्या परिवहन सेवाओं की गुणवत्ता आपके कार्यकलापों को प्रभावित करती हैं?

कभी नहीं
कभी-कभी
अनेक बार

12. आप अनुरक्षण वर्कशॉप में किए जाने वाले मरम्मत कार्य की गुणवत्ता के बारे में क्या अनुभव करते हैं?

बहुत अच्छा
अच्छा
संतोषजनक
खराब

13. पिछले तीन से छह महीनों में निम्नलिखित के बारे में आपके अनुभव क्या हैं?

(i) तिमाही के दौरान कितनी बार आपके कार्यक्रम के लिए आपको वाहन उपलब्ध नहीं कराया गया?

दो बार से कम
2-5 बार

5 बार से अधिक

(ii) यात्रा के दौरान कितनी बार वाहन खराब हुआ?

कभी नहीं
केवल एक बार
कुछ मौकों पर
अनेक बार

(iii) आपको उपलब्ध कराए गए वाहन का मूल्यांकन आप किस प्रकार करेंगे?

अच्छा
संतोषजनक
खराब

(iv) महीने के दौरान वाहन उपलब्ध न होने के कारण कितनी बार आपका कार्यक्रम बिगड़ा/बदला गया या रद्द किया गया?

कभी नहीं
दो या तीन बार
अनेक बार

(v) उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं का मूल्यांकन आप किस प्रकार करेंगे?

अच्छी
संतोषजनक
खराब

(vi) आपको उपलब्ध कराए गए परिवहन संबंधी आधारभूत ढांचे का मूल्यांकन आप किस प्रकार करेंगे?

अच्छा
संतोषजनक
खराब
पूर्व संवीक्षा की आवश्यकता है

(vii) यदि अनुमति हो,तो क्या आप अपने कार्यक्रम के लिए वैकल्पिक परिवहन सेवाओं की व्यवस्था करने के लिए इच्छुक हैं?

व्यवहार्य नहीं हैं
प्रयास कर सकते हैं
संभव है

(viii) आपने परिवहन व्यवस्था के अनुरक्षण के विषय में आपने वरिष्ठ अधिकारियों से कितनी बार शिकायत की है?

मौखिक - कभी नहीं/केवल एक बार/अनेक बार
लिखित - कभी नहीं/केवल एक बार /अनेक बार

(ix) वाहनों के रखरखाव के लिए आपके पास क्या व्यवस्था हैं?

(क) दर संविदा आधार पर निजी गैराज
(ख) विभागीय वर्कशॉप
(ग) अपने चुनाव का गैराज
(ध) 'क' तथा 'ख' दोनों

(x) क्या मरम्मत कार्य के लिए आपको उपलब्ध कराई गई राशि पर्याप्त हैः

(क) कुछ महीनों के लिए
(ख) छह महीनों के लिए
(ग) वर्ष भर के लिए

(xiv) मरम्मत कार्य के लिए अतिरिक्त धन राशि प्राप्त करने संबंधी व्यवस्था क्या है? उल्लेख कीजिए।

परीक्षण मदों की कुंजी

यूनिट 12.1

1(ध) 2(ग) 3(ध) 4(ख) 5(ग) 6(घ)

यूनिट 12.2

1(ध) 2(घ) 3(घ) 4(ध)

यूनिट 12.3

1(ग) 2(ध) 3(ध) 4(क) 5(ग) 6(ख)