ఎగ్జిక్యూటివ్ సారాంశం

చివరి మైలు సవాళ్లు (లెంగ్త్ ఆఫ్ లాస్ట్ మైల్)

NREGA వేతన చెల్లింపులలో ఆలస్యం మరియు ఆటంకాలపై పరిశోధన నివేదిక

లిబ్టెక్ ఇండియా | నవంబర్ 2020

ముందుమాట "జీన్ డ్రేజ్"

ట్విట్టర్: ib లిబ్టెక్ ఇండియా | వెబ్సైట్: www.libtech.in

నేపథ్యం

లిబ్టెక్ ఇండియా, సామాజిక శాస్త్రవేత్తలు, కార్యకర్తలు, ఇంజనీర్లు మరియు డేటా శాస్త్రవేత్తల బృందం, మహాత్మా గాంధీ జాతీయ గ్రామీణ ఉపాధి హామీ చట్టం (ఎన్ఆర్ఇజిఎ) లోని వివిధ అంశాలపై పలు రాష్ట్రాల్లో పనిచేస్తోంది .. భాగంగా లిబ్టెక్ ఇండియా, మేము దేశ వ్యాప్తంగా పలు రాష్ట్రాల్లో కార్యాచరణ పరిశోధన ప్రాజెక్టులను నిర్వహించాము మరియు NREGA వేతన చెల్లింపులకు సంబంధించిన కొన్ని అంశాలపై మా సామూహిక అనుభవాన్ని 'చివరి మైలు సవాలు : NREGA వేతన చెల్లింపులలో ఆలస్యం మరియు ఆటంకాలు' అనే నివేదికలో నమోదు చేసాము. ఈ పరిశోధన నివేదిక లిబ్టెక్ ఇండియా సభ్యులు గ్రామీణ ప్రజా సేవల పంపిణీలో దశాబ్దాల పని ఆధారంగా రూపొందించబడింది.

వేతన చెల్లింపుల్లో జాప్యం ఉపాధి హామీ కార్మికులు ఎదుర్కొంటున్న అత్యంత ముఖ్యమైన సమస్యలలో ఒకటి. డైరెక్ట్ బెనిఫిట్స్ ట్రాన్స్ఫర్ (డిబిటి) ద్వారా డిజిటల్ చెల్లింపుల నిర్మాణం యొక్క సాంకేతిక అంశాలపై వివిధ ప్రభుత్వాలు గత దశాబ్దంలో చాలా శ్రద్ధ వహించాయి. డిబిటి ద్వారా ప్రభుత్వం నేరుగా కార్మికుల బ్యాంకు ఖాతాలకు వేతనాలను బదిలీ చేస్తుంది. పోల్చి చూస్తే, కార్మికులు వారి వేతనాలు వారి బ్యాంక్ / పోస్టల్ ఖాతాలకు జమ అయిన తర్వాత వారు ఎదుర్కొంటున్న సవాళ్ళను క్రమపద్ధతిలో అధ్యయనం వేయడంపై చాలా తక్కువ మంది దృష్టిసారించారు. తమ అకౌంట్ లో వేతనాలు జమ ఐన తరువాత కార్మికులు తమ వేతనాలను పొందడంలో ఎదుర్కొంటున్న అవరోధాలను 'చివరి మైలు సవాళ్లు' అని పిలుస్తారు. కొన్ని "చివరి మైలు సవాళ్ల"ను అంచనా వేయడానికి, లిబ్టెక్ ఇండియా 3 రాష్ట్రాలలో 1947 NREGA కార్మికులపై ఒక సర్వే నిర్వహించింది. ఆంధ్రప్రదేశ్ (ఎపి), రాజస్థాన్ (ఆర్జే) ఒక్కొక్క మండలం, జార్ఖండ్ (జెహెచ్) లోని 2 మండలాలలో ఈ సర్వే జరిగింది. మూడు రాష్ట్రాలలో సర్వే లో పాల్గొన్న వారు దాదాపుగా సమానంగా ఉన్నారు; AP - 667, JH - 622 మరియు RJ - 658. ఈ సర్వేకు బెంగళూరులోని అజీమ్ ప్రేమ్‌జీ విశ్వవిద్యాలయంలోని పరిశోధనా కేంద్రం సహకరించింది.

పరిశోధన ముఖ్య ఉద్దేశం

వివిధ చెల్లింపుల పంపిణీ ఏజెన్సీలను ఉపయోగిస్తున్నప్పుడు కార్మికుల అనుభవాన్ని అర్థం చేసుకోవడానికి ఈ సర్వే ద్వారా ప్రయత్నించాం - బ్యాంకులు, కస్టమర్ సర్వీస్ పాయింట్లు (సిఎస్పిలు), బిజినెస్ కరస్పాండెంట్లు (బిసిలు), పోస్ట్ ఆఫీసులు మరియు ఎటిఎంలు. సరళత కొరకు మేము CSP మరియు BC లను ఒక వర్గంగా భావించాము. విస్తృతంగా, మేము కార్మికుల కోణం నుండి ఈ క్రింది అంశాలను పరిశీలించాం, చర్చించాం:

- కొన్ని బ్యాంకింగ్ నిబంధనల గురించి అవగాహన
- సమాచార అందుబాటు

- చేతిలో వేతనాలు పొందడంలో ఎదురయ్యే ఇబ్బందుల పరిధి. ఇబ్బందులకు ఉదాహరణలు -వేతనాలు తీసుకోవడానికి పట్టే సమయం, డబ్బును ఉపసంహరించుకోవడానికి అవసరమైన సందర్శనల సంఖ్య, పాస్‌బుక్ నవీకరణ సౌకర్యాలు, ఆధార్ సంబంధిత మొదలైనవి. మేము అనేక కోణాలనుండి ఇబ్బందులను కలిపి ప్రతి చెల్లింపు పంపిణీ ఏజెన్సీకి వ్యక్తుల ఇబ్బందుల స్కోర్‌లను సృష్టించాం.
- పంపిణీ ఏజెన్సీల యొక్క పారదర్శకత మరియు జవాబుదారీతనం
- తిరస్కరించబడిన చెల్లింపులకు(Rejected payments) సంబంధించిన సమస్యలు
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థలను(grievance redressal) ఉపయోగించిన అనుభవం.

సర్వే చేయబడిన మండలాలను ఉద్దేశపూర్వకంగా విశ్వసనీయ పౌర సమాజ భాగస్వాముల ఆధారంగా ఎంపిక చేశారు. బ్లాకుల్లోని/మండలాల్లోని పంచాయతీలు, పంచాయతీల్లోని సర్వేలో పాల్గొన్న కార్మికులు యాదృచ్ఛికంగా ఎంపికయ్యారు. సర్వే ఫలితాలు మండల స్థాయిలో జరిగినప్పటికీ, మా పరిశీలనలు మరియు గణాంక అంచనాలు మేము ఎంచుకున్న రాష్ట్రాలకు మొత్తం ప్రాతినిధ్యంగా ఉంటాయని మా అనుభవం ద్వారా చెప్పగలం. మా పరిశీలనలు,సూచనలు మరియు మేము ప్రదర్శించే గణాంక అంచనాలు సంబంధిత ఎంచుకున్న రాష్ట్రాలలో అన్ని ప్రాంతాలకు ఇదే రీతిలో వర్తిస్తాయి.

దేశవ్యాప్తంగా, సుమారు ఇరవై వేతన చెల్లింపు లావాదేవీలలో ఒక చెల్లింపు, ఖాతా సంఖ్యలో తప్పు లేదా ఆధార్‌ను బ్యాంకు ఖాతాలతో తప్పుగా లింక్ చేయడం వంటి సాంకేతిక లోపాల వల్ల తిరస్కరించబడుతున్నాయి. తిరస్కరించబడిన చెల్లింపులపై మేము చాలా శ్రద్ధ వహించాం , అలానే వారి వేతనాలు తిరస్కరించబడిన తర్వాత కార్మికులు ఎదుర్కొంటున్న ఇబ్బందులను పరిశీలించాం.

ప్రాథమిక విస్తృత పరిశీలనలు

కార్మికులు సాధారణంగా వారి వేతనాలను పొందటానికి ప్రధానంగా ఒక పేమెంట్ ఏజెన్సీని ఉపయోగించారు మరియు వారిలో కొందరు వారి వేతనాలను పొందటానికి అనేక ఏజెన్సీలను ఉపయోగించారు. సర్వేలో పాల్గొన్న మెజారిటీ కార్మికులకు (1182) బ్యాంక్ బ్రాంచ్ ప్రాథమిక పంపిణీ ఏజెన్సీ, సుమారు 476 మంది కార్మికులు ప్రధానంగా ఒక సిఎస్పి లేదా బిసిని ఉపయోగించారు. AP నుండి 252 మంది కార్మికులు పోస్టల్ చెల్లింపు ఖాతాలను ఉపయోగించారు. రాష్ట్రాలలో వినియోగదారు అనుభవాలను పోల్చడానికి ఉపయోగపడే కొన్ని కోణాలను ఆధారంగా మేము కష్ట నష్ట సూచికను నిర్మించాము. మొత్తంమీద, ఎపిలోని సర్వే చేయబడిన బ్లాక్‌లోని కార్మికులు తక్కువ ఇబ్బందులు ఎదుర్కొన్నారు, జార్ఖండ్ ఉన్న వారు అత్యధిక ఇబ్బందులను ఎదుర్కొన్నారు. పోస్టాఫీసు వినియోగదారుల సేవల నాణ్యతతో చాలా సంతృప్తి చెందినట్లు సర్వే లో తేలింది . CSP / BC లు బ్యాంకు వద్ద లావాదేవీలకు అనుకూలమైన ప్రత్యామ్నాయంగా కనిపిస్తున్నాయి. ఏదేమైనా, ఆచరణలో, వేతనాలు ఎక్కడ పొందాలనే విషయంలో కార్మికులకు గల సామర్థ్యం లేదా ఎంపిక చాలా పరిమితం,

ఆ ఎంపిక కూడా చాలా అరుదుగా ఉపయోగించబడుతుంది. మా గుణాత్మక పరిశోధన, కార్మికులకు బ్యాంకులపై బలమైన నమ్మకం ఉందని సూచిస్తుంది .

అందుబాటు(Accessibility):

Comprehensive Financial Services for Small Businesses and Low Income Households(మోర్, నాచికెట్ 2013) ప్రకారం, "జనవరి 1, 2016 నాటికి, ఎలక్ట్రానిక్ చెల్లింపు అందుబాటుల సంఖ్య మరియు పంపిణీ ప్రతి ఒక్కరికి అందుబాటులో ఉంటుంది దేశంలో ఎక్కడైనా ఈ సౌకర్యం 15 నిమిషాల కాలినడక దూరంలో ఉంటుంది." అయితే మా సర్వే లో చాలా మంది కార్మికులు తమ డబ్బును పొందటానికి మండల ప్రధాన కార్యాలయానికి చాలా కిలోమీటర్ల దూరం ప్రయాణించాల్సి వచ్చింది. ఆంధ్ర ప్రదేశ్ లో మాత్రమే, పంపిణీ ఏజెన్సీలు గ్రామాలు, పంచాయతీలు మరియు మండలాల మధ్య సమానంగా అందుబాటులో ఉన్నాయి.

అవగాహన

ఉపాధి కార్మికులలో మొత్తం బ్యాంకింగ్ నిబంధనలు మరియు హక్కుల గురించి అవగాహన తక్కువగా ఉంది . ఉదాహరణకు, సర్వే లో పాల్గొన్న కార్మికులకు దాదాపు 75% కార్మికులకు ఏ బ్యాంకు శాఖలో నైనా లావాదేవీలు చేయవచ్చు అనే విషయం తెలియదు. ఇంకా, కార్మికులకు జమ ఐన ఉపాధి హామీ వేతనాల పై నమ్మదగిన సమాచారం లేదు. సుమారు 36% మంది కార్మికులు వేతన క్రెడిట్ సమాచారం గురించి తెలుసుకోవడానికి బ్యాంకును సందర్శించాల్సిన అవసరం ఉంది మరియు వారిలో నాలుగింట ఒక వంతు మందికి వేతన క్రెడిట్ సమాచారం తప్పుగా పొందారు మరియు వారి వేతనాలు వచ్చాయో లేదో తెలుసుకోవడానికి వారు అనేక సందర్శనలను చేయవలసి వచ్చింది. అయితే మేము మా సర్వే లో గమనించిన విషయం ఏమిటంటే, కార్మికులలో అధిక అవగాహన, వేతనాలను పొందడంలో వారి ఇబ్బందులను తగ్గించదని మేము కనుగొన్నాము.

పారదర్శకత మరియు జవాబుదారీతనం

ఆధార్ ఆధారిత చెల్లింపులు, కేంద్రీకృత సాంకేతిక పరిజ్ఞానం అంటే కార్మికులకు వారి వేతనాలు ఎక్కడ జమ అయ్యాయనే దానిపై కొన్నిసార్లు అస్సలు అవగాహన ఉండదు. రాజస్థాన్ లో ప్రతి ముగ్గురు కార్మికులలో ఒకరు తమ ఆధార్‌ను బ్యాంకు ఖాతాకు అనుసంధానించడంలో ఇబ్బంది పడ్డారు. ఇది జార్ఖండ్‌లో 5 లో ఒకరు, ఏపిలో 14 లో ఒకరు.

కార్మికులు తమ ఆధార్ ను వారి జాబ్ కార్డులు, ఖాతాల లింక్ ను విజయవంతంగా పూర్తి చేసుకోగలిగిన సందర్భంలో కూడా వారి ఖాతాలో లావాదేవీలను ట్రాక్ చేయలేకపోతున్నారు . అన్ని బ్యాంక్ మరియు పోస్ట్ ఆఫీస్ వినియోగదారులకు

పాసుబుక్ లు జారీ చేయబడిన , సిఎస్‌పి / బిసిలలో ఖాతాలు తెరిచిన వారిలో 56 శాతం మందికి పాస్‌బుక్‌లు ఇవ్వలేదు. 57 శాతం మంది తమ పాస్‌బుక్‌లు ఎప్పుడూ అప్‌డేట్ అవ్వలేదని నివేదించారు. రాజస్థాన్ లో ఇది చాలా తీవ్రంగా ఉంది, ఇక్కడ 69 శాతం మంది తమ పాస్‌బుక్‌లు అప్డేట్ కావడం లేదని నివేదించారు. **AP లో పోస్టల్ ఖాతాలు ఉన్న వ్యక్తులు ప్రతి లావాదేవీకి వారి పాస్‌బుక్‌లను నవీకరించారు.** AP లో గణనీయమైన నిష్పత్తిలో CSP / BC వద్ద ఉపసంహరణకు రశీదులు పొందగా, జార్ఖండ్ మరియు రాజస్థాన్ లో 80 శాతానికి పైగా CSP / BC వద్ద రశీదులు రాలేదు. అంతేకాకుండా, కార్మికులు వేతనాలు ఉపసంహరించుకోవడానికి సిఎస్పి / బిసికి కమీషన్లు చెల్లించాల్సి వచ్చింది. జార్ఖండ్ లో ఇది అత్యధికం, ఇక్కడ 45 శాతం మంది వినియోగదారులు తమ వేతనాలు తీసుకునేటప్పుడు వారి నుండి నియమాలకు విరుద్ధంగా డబ్బు వసూలు చేసినట్లు చెప్పారు.

సమయం & వ్యయం

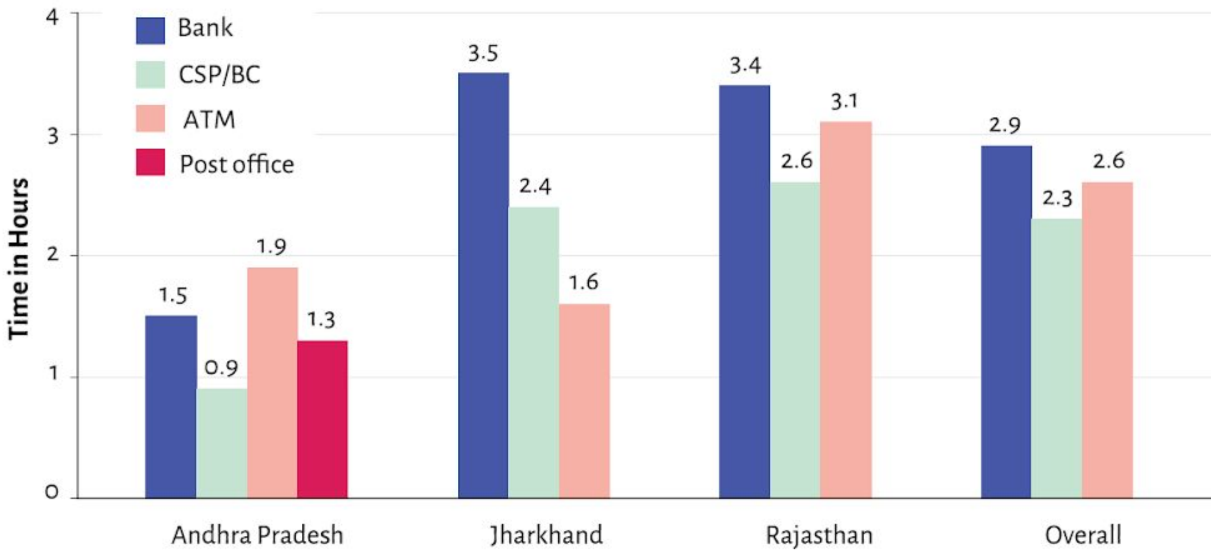
గ్రామీణ బ్యాంకులు చాలా రద్దీగా ఉండడం, పంచాయతీలకు దూరంగా ఉండడం కలిసి అనేక సందర్భాల్లో, కార్మికులు తమ వేతనాలను తీసుకోవడానికి అనేక సార్లు వెళ్లాల్సి ఉంటుందని సూచిస్తుంది, అనేక సందర్భాల్లో, కార్మికులు తమ వేతనాలను తమ బ్యాంక్ నుండి డబ్బు విత్డ్రా చేసుకోవడానికి అనేక పర్యటనలు చేయవలసి ఉంటుందని సర్వే సూచించింది. ఒకే ఉపసంహరణ కోసం చాలా మంది ఉపాధి హామీ కార్మికులు అనేక సందర్శనలను చేయవలసి ఉన్నందున, అటువంటి సందర్శనల కారణంగా సమయం మరియు ఖర్చుల భారం కార్మికునికి పెరుగుతాయి. వేతనాలు చెల్లింపు సంస్థ తమ సొంత డబ్బును కార్మికులు పొందగలరని ఎటువంటి ఖచ్చిత హామీ ఇవ్వదు, కార్మికులు చాలాసార్లు వారి వేతనాలు తీసుకోకుండానే తిరిగి ఇంటికి వెళ్ళిపోయిన సందర్భాలు అనేకంగా ఉన్నాయి.ఒక ఉపసంహరణ కోసం అనేక సందర్శనలు చేసిన కార్మికుల శాతం టేబుల్ E1 చూపిస్తుంది.

ఒక ఉపసంహరణ కోసం బహుళ సందర్శనలు చేయాల్సిన కార్మికుల శాతం	**AP**	**JH**	**RJ**	**మొత్తం**
లావాదేవీల కోసం బ్యాంకుకు అనేక సందర్శనలు చేసిన కార్మికుల సమాచారం	54.2	38.8	43.0	45.1
బయోమెట్రిక్ వైఫల్యం కారణంగా CSP / BC కి పలుసార్లు సందర్శించారు కార్మికులు	72.472.4	35.335.3	3030	4040
ATM కి అనేక సందర్శనలు చేసిన కార్మికులు	51.4	100 *	55.6	55.3
చివరి లావాదేవీ కోసం పోస్టాఫీసుకు పలుసార్లు సందర్శించారు	52.3	NA	NA	52.3

పట్టిక E1: వేతనం చెల్లింపు ఏజెన్సీ నుండి ఒక సారి డబ్బు ఉపసంహరించుకోవడానికి ఒక కార్మికుడు ఎన్ని సార్లు సగటున ఆ చెల్లింపు ఏజెన్సీని సందర్శిస్తున్నారు.

*జార్ఖండ్‌లో ముగ్గురు మాత్రమే ఎటిఎమ్ సేవ ను వాడుతున్నట్లు తెలిపారు.**

జార్ఖండ్ లో 42 శాతం మంది , రాజస్థాన్ లో 38 శాతం మంది కార్మికులు బ్యాంకుల నుండి వేతనాలు పొందటానికి 4 గంటలకు పైగా సమయం పట్టిందని అంచనా. అయితే దీనిని AP తో పోలిస్తే AP లో కేవలం 2 శాతం మాత్రమే. ఇతర పంపిణీ ఏజెన్సీలను ఉపయోగించిన వారు, వారి డబ్బును ఉపసంహరించుకోవడానికి తక్కువ సమయం తీసుకున్నారు. తీసుకున్న రాష్ట్రాల వారీగా ఏజెన్సీ వారీగా తీసుకున్న సమయం గ్రాఫ్ E1 లో చూపబడింది.



గ్రాఫ్ E1: పంపిణీ ఏజెన్సీలలో ఒకే లావాదేవీకి తీసుకున్న సగటు సమయం.

వేతనాలు ఉపసంహరించుకోవడానికి పోస్టాఫీసులను సందర్శించడానికి కార్మికునికి అయ్యే సగటు ఖర్చు రూ. 6.అదే బ్యాంకు విషయంలో అయితే, అది రూ. 31, అదే ఒక సిఎస్‌పి / బిసికి & రూ.11 ఎటిఎంకు 67 రూపాయలు కార్మికులు ఖర్చు చేస్తున్నారు. **పోస్ట్ ఆఫీస్ వినియోగదారులలో 57.5 శాతం కార్మికులు పోస్టాఫీసును సందర్శించడానికి ఎటువంటి ఖర్చు చేయలేదు.**

సమయం మరియు ఖర్చు ను దృష్టిలో పెట్టుకొని చూసినప్పుడు బ్యాంకులకు అనుకూలమైన ప్రత్యామ్నాయం గా CSP లు / BC ఉన్నదీ. ఏదేమైనా, జార్ఖండ్ మరియు రాజస్థాన్ లో నలుగురిలో ఒకరు వేతనాలు తీసుకోవడానికి 3 గంటల సమయం గడిపారు సిఎస్పి / బిసి నుండి అయితే ఆంధ్రప్రదేశ్ లో దీనికి విరుద్ధంగా , 1 వ్యక్తి మాత్రమే ఎక్కువ సమయం తీసుకున్నట్లు తెలిపారు.

బ్యాంకు వినియోగదారులలో 45 శాతం మంది తమ చివరి ఉపసంహరణ కోసం అనేక సందర్శనలను చేయవలసి ఉండగా, 40 శాతం సిఎస్పి / బిసి వినియోగదారులు వారి చివరి 5 లావాదేవీలలో కనీసం ఒక్కసారైనా బయోమెట్రిక్ వైఫల్యాల కారణంగా అనేక సందర్శనలను చేయవలసి వచ్చింది. CSP / BC లలో బయోమెట్రిక్ ప్రామాణీకరణ సమస్యల కారణంగా వారి చివరి 5 లావాదేవీలలో ఒక్కటి విఫలమైందని 7 శాతం కార్మికులు తెలిపారు. CSP లు చాలా సులువుగా అందుబాటులో ఉన్నప్పటికీ ఇంకా ఇతర సమస్యలు అలానే ఉన్నాయి, తమవేతనాలను పొందడానికి కార్మికులు ఆ సమస్యల్ని అధిగమించాలి.

సాధారణంగా, NREGA కార్మికులు, పంపిణీ సంస్థను సందర్శించడం కోసం వెళ్లిన రోజు ఆ రోజు పనిని కోల్పోతున్నారు. దీని అర్థం, వారు పంపిణీ ఏజెన్సీని సందర్శించిన రోజులలో వారి పూర్తి రోజువారీ వేతనాలను పొందలేరు. అందువల్ల, ఒక కార్మికుడు పంపిణీ ఏజెన్సీకి పలుసార్లు సందర్శించవలసి వచ్చినప్పుడు, వాస్తవంగా చెప్పాలంటే, సమయం మరియు ఖర్చు అదనంగా కార్మికుడికి వృధా అవుతుంది. ఉదాహరణకు, జార్ఖండ్ లోని ఒక బ్యాంకును సందర్శించడానికి సగటు ప్రయాణ ఖర్చు రూ .50. కాబట్టి, రెండు ట్రిప్పుల కోసం, ఒక కార్మికుడు సగటున సుమారు రూ .100 ఖర్చు చేయాలి. కోల్పోయిన రోజువారీ కనీస వేతనాలను (రూ .171 వద్ద) కలిపితే 2 సందర్శన రోజులకు, ఇది 342 రూపాయలు అవుతుంది మరియు ఆహారం కోసం కనీసం 25 రూపాయలు కలిపితే ఇది 392 రూపాయలు అవుతుంది. కాబట్టి విజయవంతంగా, జార్ఖండ్ లో పనిచేసే ఒక కార్మికుడు వారపు వేతనాలను ఉపసంహరించుకోవటానికి వారపు NREGA వేతనాలలో మూడవ వంతు కంటే ఎక్కువ ఖర్చు చేయాల్సి ఉంటుంది.

తిరస్కరించబడిన చెల్లింపులు (Rejected payments)

సాంకేతిక కారణాల వల్ల DBT నగదు బదిలీ విఫలమైనప్పుడు పేమెంట్లు రిజెక్ట్ అౌతాయి. అవి బౌన్స్ చెక్ లాంటివి. nrega పరిభాషలో వాటినిRejected payments అని పిలుస్తారు. అలాంటి సందర్భాల్లో చెల్లింపుకు ప్రయత్నిస్తారు కానీ అవి విఫలం చెంది ప్రభుత్వ ఖాతా కు తిరిగి ఆ నగదు వచ్చేస్తుంది. మా Rejected payments నమూనాలోని 249 మందిలో 111 మంది కార్మికులు జార్ఖండ్ రాష్ట్రము నుండి ఉన్నారు, 138 మంది కార్మికులు రాజస్థాన్ నుండి ఉన్నారు. సర్వే సమయంలో, **AP చాలా తక్కువ Rejected payments కలిగి ఉంది**. తిరస్కరించబడిన చెల్లింపులు సరిదిద్దకపోతే కార్మికులకు ఈ వేతనాలు లభించవు. అధికారిక గణాంకాల ప్రకారం, **జూలై 2020 నాటికి, గత ఐదేళ్ళలో, సుమారు రూ. 4,800 కోట్ల విలువైన చెల్లింపులు తిరస్కరించబడ్డాయి మరియు సుమారు రూ. 1,274 కోట్ల విలువైన కార్మికులకు చెల్లించాల్సి ఉంది.**

Rejected payments ఉన్న వారిలో 77 శాతం మందికి, వారి చెల్లింపులు ఎందుకు విఫలమయ్యాయో తెలియదు. తిరస్కరించబడిన చెల్లింపులతో 70 శాతం మంది ప్రజలు తమ చెల్లింపు ఏజెన్సీలో అధిక ఇబ్బందులను ఎదుర్కొన్నారు. తిరస్కరించబడిన చెల్లింపులు ఉన్న వ్యక్తులు మిగతా వారితో పోల్చితే రెండు రెట్లు సమస్యను ఎదుర్కొంటున్నారని ఇది

సూచిస్తుంది. వారు చెల్లింపు తిరస్కరణ యొక్క తీవ్రతను ఎదుర్కోవడమే కాక, వారి చెల్లింపు ఏజెన్సీలో ఎక్కువ ఇబ్బందులను అనుభవించారు.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ

బహుశా చివరి మైలు గొలుసులోని బలహీనమైన లింక్, సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ లేకపోవడం. , చట్టం యొక్క స్పష్టమైన ఉల్లంఘనలు అతి సాధారణ విషయాలుగా మారిపోయాయి, కార్మికులు వీటిని సమస్యలుగా భావించడం లేదు అందువల్ల అవి నమోదు చేయబడడం లేదు . ఈ సమస్య ఫిర్యాదు అని కార్మికులు గుర్తించినప్పుడు, వారు దానిని అధికారికంగా నమోదు చేస్తారు. మొత్తం మీద, 546 మంది (1947 లో) ప్రతివాదులు తమ ఫిర్యాదులను తెలియజేశారు - వారిలో 94 శాతం మంది మౌఖికంగా పిర్యాదు చేశారు. మిగిలిన 6 శాతం మంది వాటిని లిఖిత పూర్వకంగా దాఖలు చేయగా, వారిలో 1 ప్రతివాది మాత్రమే ఆన్‌లైన్‌లో ఫిర్యాదు చేశారు. ఫిర్యాదులను దాఖలు చేసిన ప్రతివాదుల నిష్పత్తిలో అంతరాష్ట్ర వ్యత్యాసం లేదు. ఏదేమైనా, AP లో ఎక్కువ మంది, వారి ఫిర్యాదులను మౌఖికంగా తెలియజేసారు, ఫిర్యాదులలో ఎక్కువ శాతం (79 శాతం) పెండింగ్‌లో ఉన్న వేతనాలు మరియు పాక్షిక వేతనాలకు సంబందించినవి.

చర్చ

చివరి మైలు డెలివరీ వ్యవస్థలు (చెల్లింపు వ్యవస్థలే కాదు) తరచుగా పాలసీ పేపర్లలో 'ప్రత్యామ్నాయాలు' గా ప్రతిపాదించబడతాయి, కానీ ఆచరణలో,అవి ఏకైక 'ప్రత్యామ్నాయాలు' మారతాయి. మరియు, అనేక 'సాంకేతిక అవాంతరాలు' మరియు సమస్యలు' నిత్యకృత్యంగా మారతాయి మరియు అవి పరిష్కరించబడవు. అనేక ప్రత్యామ్నాయాలను అందించడం మరియు తక్కువ ప్రాధాన్యతని దశలవారీగా ఇవ్వడం ఒక సాధారణ సూత్రం. COVID-19 కాలం లో , NREGA మరింత ప్రాముఖ్యమైనదని నిరూపించబడింది మరియు చివరి మైలు డెలివరీ ఒక ముఖ్యమైన దశ అవుతుంది. అందుకోసం, మేము నివేదికలో కొన్ని ముఖ్యమైన సిఫార్సులు చేస్తాము. ఏదైనా పబ్లిక్ డెలివరీ సిస్టమ్ రూపకల్పన మానవ (కార్మికుడు / లబ్ధిదారుడు) కేంద్రీకృతమై ఉండాలని మేము నొక్కి చెప్పాము. వ్యవస్థల రూపకల్పన మరియు రూపకల్పనలో కార్మికుల భాగస్వామ్యం చాలా అవసరం. ప్రతి చెల్లింపు పంపిణీ ఏజెన్సీలో మీ హక్కులను తెలుసుకోండి (KYR) ఫ్రేమ్‌వర్క్ ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలని మేము సూచిస్తున్నాము. సిఎస్‌పిలు, బిసిలతో సహా ప్రతి చెల్లింపు పంపిణీ ఏజెన్సీలో పాస్‌బుక్ నవీకరణ సౌకర్యాలు అందుబాటులో ఉండాలి. UIDAI, NPCI, PFMS, బ్యాంకులు మరియు CSP లు / BC లు వంటి వేతన చెల్లింపు ఏజెన్సీలతో సహా వేతన చెల్లింపుల పంపిణీలో ప్రతి మధ్యవర్తి తో ప్రభుత్వం బలమైన జవాబుదారీతనం నిర్మాణాలను సృష్టించాలి. ఈ ఏజెన్సీలు ప్రతి ఒక్కటి సామాజిక ఆడిట్ పరిధిలోకి తీసుకురావాలి.

ఈ నివేదిక కార్మికుల స్వంత వేతనాలను పొందడంలో వారి దృక్పథాన్ని డాక్యుమెంట్ చేసే ప్రయత్నం.ఈ నివేదిక ద్వారా, విధాన రూపకర్తలు, అభ్యాసకులు, విద్యావేత్తలు మరియు ఇతర పౌర సమాజ సభ్యులు తమ వేతనాలను పొందటానికి చివరి మైలు వద్ద కార్మికులు ఎదుర్కొంటున్న సవాళ్లను సమిష్టిగా అర్థం చేసుకొని పరిష్కరించగలరని మేము ఆశిస్తున్నాము. అటువంటి సమిష్టి అవగాహన సమర్థవంతంగా పనిచేయడానికి, సేవా డెలివరీ విధానాల రూపకల్పనలో కార్మికులను పాల్గొనడం చాలా అవసరం. ఇది భాగస్వామ్య ప్రజాస్వామ్యాన్ని మెరుగుపరుస్తుంది మరియు కార్యక్రమం యొక్క పనితీరును మెరుగుపరుస్తుంది. మేము కార్మికుల కోణం నుంచి నివేదికలో వివరణాత్మక సిఫారసులను అందించాము మరియు కార్మికుల కోణం నుండి సూచించిన 'మీ హక్కులను తెలుసుకోండి (KYR)' చెక్‌లిస్ట్‌ను సమర్పించాము. ఈ సిఫార్సులు DBT ఫ్రేమ్‌వర్క్‌లో పనిచేసే ఇతర ప్రోగ్రామ్‌లలో (PM KISAN,పెన్షన్స్, ప్రసూతి అర్హతలు, స్కాలర్‌షిప్‌లు మొదలైనవి) లకు కూడా వర్తిస్తాయి .