सरकारने केला जनतेचा वचनभंग

देशातील नागरिकांनी नोंदविले असमाधान; निहिलंट टेक्नॉलॉजीज्‌चा सर्व्हे

वैभव वझेः सकाळ वृत्तसेवा

मुंबई, ता. १५: निवडणूक काळात दिलेली वचने सरकारने पाळली नाहीत, असे मत नागरिकांनी बहुसंख्येने व्यक्त केले आहे. त्याचप्रमाणे सरकार देत असलेल्या सेवा, त्यांचा दर्जा आणि तत्परता याबाबतीतही लोक नाराज आहेत. पुण्याच्या निहिलंट टेक्नॉलॉजीज्‌ने केलेल्या एका सर्वेक्षणाचा हा निष्कर्ष आहे. सर्वेक्षणासाठी राष्ट्रीय सांख्यिकी विभागाचीही मदत घेण्यात आली आहे.

बाजारव्यवस्थेची विश्वासार्हता पडताळून पाहण्यासाठी निहिलंट टेक्नॉलॉजीज्‌ने कस्टमर लॉयल्टी इव्हॅल्यूएशन (सीएलई) ही विशेष प्रणाली विकसित केली आहे. या प्रणालीचे पेटंटही कंपनीने २०१० मध्ये घेतले आहे. याचाच उपयोग सरकारची विश्वसार्हता तपासण्यासाठी कंपनीने केला. यासाठी महाराष्ट्र, आंध्र प्रदेश, छत्तीसगड, राजस्थान, दिल्ली या राज्यांतून लोकांना प्रश्न विचारण्यात आले. एकूण तीन ते चार महिन्यांत हे सर्वेक्षणाचे काम पूर्ण झाले.

यामध्ये अनेकांनी देशाची प्रतिमा विविध घोटाळ्यांमुळे मलीन झाल्याचे सांगितले. यासंदर्भात कंपनीचे वरिष्ठ सह उपाध्यक्ष बी. रवी तेजा म्हणाले, सरकारवरील विश्वास तपासण्यापूर्वी आम्ही हा प्रयोग बॅंकिंग सेवेसाठी करून पाहिला. त्यानंतर सरकार ही सेवा पुरवठादार आहे, पंतप्रधान हा जनतेचा सेवक आहे असे मानून आणि नागरिक हा तिचा ग्राहक आहे, असे मानून सर्वेक्षणाला सुरुवात केली. हे सर्वेक्षण करताना लोकांना प्रश्न विचारले. हे प्रश्न निवडणूकपूर्व जाहीरनामा, वचने आणि गरजा तसेच अपेक्षा यावर आधारित होते. आपला कोणताही निर्णय हा १४ संकेतांवर आधारित असतो. यामध्ये मूल्याधारित संकेत ८ असून उर्वरित ६ किमतीचे संकेत असतात, असे तेजा म्हणाले. यानुसार सेवेची किंमत, मूलभूत गरजेची पूर्तता, जगण्यासाठीची उपयुक्तता, चांगली सेवा मिळाल्याची भावना, किमतीनुसार सेवेचे आयुष्य, समाधान, आर्थिक मूल्य, वैधानिक बाबी असे विविध संकेत सरकारच्या बाबतीत तपासण्यात आले.

सरकार सेवा देणारी यंत्रणा आहे आणि नागरिक हा तिचा ग्राहक आहे, या भावनेतून केल्या गेलेल्या या सर्वेक्षणातून बहुसंख्य लोकांचा सरकारवर विश्वास नाही, असाच सूर निघाला.

सर्वेक्षणात सरकारविषयी व्यक्त झालेल्या मतांची टक्केवारी

१. सरकार पुरवत असलेल्या सेवांमध्ये सुधारणा आवश्यक : ४४
२. सेवा देताना कर्मचाऱ्यांचा दृष्टिकोन आणि दर्जा वाईट : ३८
३. सेवा देण्यामध्ये नियमितता आवश्यक : ४०
४. सरकारवर विश्वास नाही : १२
५. सरकार सेवा पुरवत नाही : १२
६. कराचे प्रमाण अधिक आहे : ४५
७. महागाई रोखण्यात सरकार अपयशी : १२