APPENDIX B

The Questionnaire (Gujarati)

પ્રશ્નપત્ર ક્રમાંક--------

પ્રશ્નપત્ર

સવિનય જણાવવાનું કે હું અમી દિવેટિયા એમ. એસ. યુનિવર્સીટી વડોદરાથી પીએચ. ડી. નો અભ્યાસ કરી રહી છું. અભ્યાસનો વિષય છે, ગ્રાહકના હકકો અને અપંગોને મળતા લાભો અંગેની જાણકારી. આ માટે અપંગ મિત્રો પાસેથી કેટલીક માહીતી ભેગી કરવાની છે. આ માટે તમને આપવામાં આવેલ પ્રશ્નપત્રમાં વિગતો ભરી આપવા વિનંતી. આ વિગતો સંપૂર્ણપણે ખાનગી રહેશે અને તે ફકત સંશોધનના કામ માટે જ વપરાશે તેની હું ખાતરી આપુ છું.

આપેલા પ્રશ્નપત્રમાં જો કોઇ વિગત ન સમજાય તો આ પ્રશ્નપત્ર તમને આપનાર વ્યકિતને પૂછી લેશો. તેમાં આપેલ દરેક નાનામાં નાની વિગત પણ ભરશો.પ્રશ્નપત્ર પાછું આપતા પહેલાં આપેલી બધી વિગતો ભરાઇ ગઇ છે કે નહિ તે તપાસી લેશો.

સહકારની અપેક્ષા સાથે,

અમી દિવેટિયા.

વિભાગ ૧ : સામાન્ય માહિતી

૧. નામ: --

૨. સરનામુ:--

----

૩. ઊંમર: ----------વર્ષ. ૪. (i) સ્ત્રી---------(ii) પુરૂષ --------

૫. વૈવાહિક દરજ્જો: (i) પરણિત------- (ii) અપરણિત--------

૬. કુટુંબનો પ્રકાર: (i) સંયુકત----------- (ii) વિભકત----------

૭. કુટુંબમાં કુલ કેટલા સભ્યો છે? --------------

૮. ભણતર: (i) ધોરણ ૧૦થી ઓછું -----------

(ii) ધોરણ ૧૦ પાસ --------------

(iii) ધોરણ ૧૨ પાસ -------------

(iv) સ્નાતક ---------------------

(v) અનુસ્નાતક ------------------

૯. (i) અપંગોની શાળામાં અભ્યાસ કર્યો છે? --------------------- કે (ii) સામાન્ય શાળામાં? -----------------

૧૦. જો અપંગોની શાળામાં અભ્યાસ કર્યો હોય તો શાળાનું નામ અને સરનામું જણાવો ---------------------------

----

૧૧. કેટલા વર્ષ અપંગોની શાળામાં અભ્યાસ કર્યો? ------- વર્ષ.. ૧૨. આ શાળા કયારે છોડી? ૧૯--------- માં.

૧૩. તમે કોઇ ટ્રેઇનીગ લીધેલી છે / લઇ રહયા છો? (i) હા------- (ii) ના---------

૧૩ (અ) ટ્રેઇનીગનો પ્રકાર જણાવશો. ---

૧૩.(બ) હાલમાં તમે કયાં નોકરી કરો છો? ---

૧૪. તમારા કુટુંબની કુલ માસિક આવક જણાવશો -------------રૂા. મહિને.

૧૫. કુટુંબની મુખ્ય વ્યકિત કોણ છે? (i) પિતા------------- (ii) માતા -------------- (iii) તમે પોતે ------

(iv) મોટા ભાઇ ------ (v) મોટી બ્હેન --------- (vi) પતિ ----------

(vii) બીજું કોઇ ---------- (જણાવો)

૧૬. કઇ ઉંમરે તમે અપંગતાનો શિકાર બન્યા? ---------- વર્ષની ઉંમરે

૧૭. અપંગતાનું કારણ : (i) જન્મથી --------

(ii) રોગ થવાથી --------

(iii) અકસ્માત થવાથી------

૧૮. જો રોગ થવાથી અપંગ થયા હોય તો કયા રોગથી? -----------------

૧૯. શું તમને ડોકટરની સારવાર આપી હતી? (i) હા--------- (ii) ના---------

૨૧. જો કોઇ અકસ્માતને કારણે અપંગતા આવી હોય તો શું અકસ્માત થયો હતો? --

૨૨. શું તમે આનું વળતર માગ્યું હતું? (i) હા------- (ii) ના--------

૨૩. જો હા, તો તે અંગે તમે શું કર્યું? તમને કેટલું વળતર મળ્યું? ---

----

૨૪. જો ના, તો શા માટે તમે તેમ ન કર્યું? ---

૨૫. અપંગતાનું ટૂંકમાં વર્ણન :--

૨૬. અપંગતાનું ઓળખપત્ર છે? (i) હા-------- (ii) ના------ અપંગતાની ટકાવારી જણાવો. ----- ----------

૨૭. ઓળખપત્ર કયારે લીધું? ૧૯--------માં.

૨૮. અપંગોને મળતા લાભો દર્શાવતી પુસ્તિકા તમારી પાસે છે? (i) હા------ (ii) ના-------

૨૯. પુસ્તિકાનું નામ:---

વિભાગ ૨ : અપંગોને મળતા લાભો

૨ અ : અપંગોને મળતા લાભો વિશેની જાણકારી

ગુજરાત સરકારે અપંગ વ્યક્તિઓ માટે વિવિધ લાભો જાહેર કર્યા છે, જે નીચે પ્રમાણે છે. આ લાભો કેટલીક શરતો મુજબ મળે છે (જેમકે, અપંગતાની ટકાવારી, કુટુંબની આવક વગેરે). નીચે આપેલ દરેક વાકય વાંચો અને યોગ્ય ખાનામાં ✓ નું નિશાન કરો.

જા = ગુજરાત સરકારે જાહેર કરેલા આ લાભની જો તમને જાણ હોય તો આ ખાનામાં ✓ નિશાન કરો.

જાન = ગુજરાત સરકારે જાહેર કરેલા આ લાભની જો તમને જાણ ન હોય તો આ ખાનામાં ✓ નિશાન કરો.

ઊ = ગુજરાત સરકારે જાહેર કરેલા આ લાભનો જો તમે ઊપયોગ કર્યો હોય તો આ ખાનામાં ✓ નિશાન કરો.

ઊન = ગુજ.સરકારે જાહેર કરેલા આ લાભનો જો તમે ઊપયોગ ન કર્યો હોય તો આ ખાનામાં ✓ નિશાન કરો.

લાન = જયારે કોઇ લાભ તમને લાગુ પડી શકે તેમ ન હોય ત્યારે આ ખાનામં ✓ નિશાન કરો.જેમકે, અપંગતાની ટકાવારી ઓછી કે વધારે હોય. (દરેક વાકય સામે બે જુદા જુદા ખાનામાં ✓ નું નિશાન આવશે)

		A		B		
૩૦.	લાભો	જા	જાન	ઊ	ઊન	લાન
૧.	અપંગોને લઘુતમ દરની ટિકિટથી એ.એમ.ટી.એસ.માં મુસાફરીનો લાભ					
૨.	બસમાં વિકલાંગો માટે ત્રણ સીટો (સીટ નં. ૨૫,૨૬,૨૭) અનામત					
૩.	શરીરમાં ૪૦ થી ૭૦ ટકા સુધીની અપંગતા ધરાવતી વ્યકિતઓને એસ.ટી પ્રવાસભાડામાં સંપૂર્ણ રાહત					
૪.	૭૫ ટકા કે તેથી વધુ અપંગતા ધરાવતી વ્યકિતને એસ. ટી. પ્રવાસભાડાંમાં સંપૂર્ણ રાહત તથા તેના સાથીદારને પ્રવાસભાડામાં ૫૦ ટકા રાહત.					
૫.	૭૫ ટકા કે તેથી વધુ અપંગતા ધરાવતી વ્યકિત તથા તેના સાથીદારને સેકન્ડ અને ફર્સ્ટ કલાસ રેલ્વે મુસાફરીમાં ભાડામાં ૭૫ ટકાની રાહત.					
૬.	અપંગ વ્યકિતને બે પૈડાંની સાયકલ, ત્રણ પૈડાંની સાયકલ, બગલ ઘોડી, વગેરેની ખરીદી માટે આર્થિક સહાય.					
૭.	જમીન ઉપર ઘસડાઇને ચાલતા હોય તેવા અપંગ સરકારી કર્મચારીને વ્હિલચેરની સહાય.					

	જા	જાન	ઊ	ઊન	લાન
૮. અમુક શરતોને આધીન, ધોરણ ૧ થી ૮ સુધીના અભ્યાસ માટે વાર્ષિક રૂ.૫૦૦ની શિષ્યવૃત્તિ.					
૯. અમુક શરતોને આધીન, ધોરણ ૯ થી ઉપર ઉચ્ચ શિક્ષણ મેળવતા અપંગ વિદ્યાર્થીને વાર્ષિક રૂ.૮૫૦થી રૂ.૩૪૦૦ સુધીની શિષ્યવૃત્તિ.					
૧૦. અપંગ તથા કાયમી ખોડખાંપણ ધરાવતા આશ્રિતોની તબીબી સારવાર માટેના ખર્ચ ઉપર ઇન્કમ ટેકસમાં રાહત.					
૧૧. ૫૦ ટકાથી વધારે અપંગતા ધરાવતી વ્યક્તિને ઇન્કમટેકસ માટે વાર્ષિક આવકમાંથી રૂા. ૪૦,૦૦૦ની કપાત બાદ બાકી રહેલી આવકમાંથી રૂા. ૪૦,૦૦૦ની વધારાની કપાત.					
૧૨. અપંગ વ્યક્તિને કૃત્રિમ અવયવ, કેલિપર્સ, ટ્રાયસિકલ વગેરેની ખરીદી પર સેલસટેકસમાં રાહત					
૧૩. કોઈપણ વ્યવસાયમાં રોજગારી મેળવતી, ૪૦ ટકા ઉપર અપંગતા ધરાવતીવ્યક્તિનેવ્યવસાય વેરો ભરવામાં મુક્તિ					
૧૪. યુનિવર્સિટીમાં વિકલાંગ ઉમેદવારો માટે ૩ ટકા અનામત જગ્યાઓ.					
૧૫. ૩ ટકા બેઠકો પર આઇ.ટી.આઇમાં મેરીટના ધોરણે પ્રવેશ					
૧૬. સરકારી કચેરીમા વર્ગ-૩ અને વર્ગ-૪ની જગ્યાઓમાં ૪ ટકા જગ્યાઓ અપંગો માટે અનામત					
૧૭. સરકારી નોકરીમાં અરજી કરવા માટે નિયત થયેલ વય મર્યાદામાં અપંગો માટે ૧૦ વર્ષની છૂટછાટ.					
૧૮. બીજી કોઈ યોજના હેઠળ જો લાભ લીધો હોય તો તે જણાવશો					

૨ બ : લાભ મેળવવામાં પડતી મુશ્કેલીઓ

લાભ મેળવવામાં અપંગોને પડતી કેટલીક મુશ્કેલીઓ અહી નોંધવામાં આવી છે. દરેક વાકયની સામે આપેલા ખાનામાંથી યોગ્ય ખાનામાં ✓ નિશાન કરો.

હ = લાભ મેળવતી વખતે તમને હંમેશા આ મુશ્કેલી પડતી હોય તો આ ખાનામાં નિશાન કરો.

ક = લાભ મેળવતી વખતે તમને કયારેક આ મુશ્કેલી પડતી હોય તો આ ખાનામાં નિશાન કરો.

કયાન = લાભ મેળવતી વખતે જો આવી મુશ્કેલી કયારેય ન પડતી હોય તો આ ખાનામાં નિશાન કરો.

૩૧.	મુશ્કેલીઓ	હ	ક	કયાન
૧.	લાભ મેળવવા માટે પૂરી કરવી પડતી વિધિ ઘણી કંટાળાજનક લાગે છે.			
૨.	શારિરીક ખોડ પ્રદર્શિત થાય તે ગમતું નથી આથી લાભ મેળવવાનો પ્રયત્ન કરતો/કરતી નથી.			
૩.	લાભ મેળવવા માટે બીજા કોઇ મારે માટે તકલીફ લે તે ગમતું નથી.			
૪.	કુટુંબના સભ્યોનો સહકાર નથી.			
૫.	જરૂરી વિધિ પૂરી કરવાનું કુટુંબના સભ્યોને બોજારૂપ લાગે છે.			
૬.	લાભ મેળવવામાં કુટુંબના સભ્યોને કોઈ રસ નથી.			
૭.	લાભ મેળવવા માટેની વિધિ પૂરી કરવી કુટુંબના સભ્યોને અઘરી લાગે છે.			
૮.	કુટુંબના સભ્યોને આ અંગે પૂરતી જાણકારી નથી.			
૯.	કુટુંબના સભ્યો પાસે જરૂરી કાગળો/પુરાવાઓ નથી અથવા ખૂટે છે.			
૧૦.	ઓળખપત્ર આપતી કચેરીએ પહોંચવું મુશ્કેલ છે કારણકે, તે મારા ઘરથી ઘણે દૂર આવેલી છે.			
૧૧.	ઓળખપત્ર આપતી કચેરીએ વારંવાર ધકકા ખાવા પડે છે.			
૧૨.	ઓળખપત્ર આપતી કચેરીના કર્મચારીઓ સહકાર આપતા નથી.			
૧૩.	જે સંસ્થા મારફતે લાભ મેળવી શકાય, તે સંસ્થાનો સહકાર નથી.			

	હ	ક	કયાન
૧૪. સરકારે જાહેર કરેલ લાભની પૂરી રકમ મળતી નથી કારણકે, વચ્ચે રહેલી સંસ્થા તેનો અમુક ભાગ રાખી લે છે.			
૧૫. લાભની પૂરી રકમ મળતી નથી કારણકે, વચ્ચે રહેલી વ્યકિત તેનો અમુક ભાગ રાખી લે છે.			
૧૬. લાભ મેળવવાની વિધિઓ ઘણી લાંબી છે.			
૧૭. લાંબી વિધિઓ પૂરી કરવા માટે કોઇની મદદ નથી			
૧૮. બીજી કોઈ મુશ્કેલી પડતી હોય તો તે જણાવશો.			

વિભાગ ૩ : અપંગ વ્યકિત એક ગ્રાહક તરીકે

૩૨. આપણે સહુ ઘણી વખત કંઇ ને કંઇ વસ્તુ ખરીદતા હોઇએ છીએ. તમે પોતાને માટે અથવા તમારા કુટુંબ માટે જે જે વસ્તુઓની ખરીદી કરતા હો તે દરેક વસ્તુ અહીં લખી જણાવો.

અનાજ વગેરે જેમકે	કરિયાણાની	પોતાની/અંગત	શાકભાજી-ફળ...	કપડાં	બીજી કોઈ વસ્તુ
ઘઉં, ચોખા, લોટ,..	વસ્તુઓ જેમકે,	વસ્તુઓ...			
	સાબુ, ટુથપેસ્ટ, ...				

૩૩. જો તમે જાતે કોઇ ખરીદી ન કરતા હો, તો તમારે માટે કોણ ખરીદી કરે છે તે જણાવો.--------------------------------------

<u>૩ અ : ગ્રાહકના હકકો વિશેની જાણકારી</u>

અહીં ગ્રાહકના હકકો વિશે કેટલાક વાકયો આપેલા છે. દરેક વાકયને ધ્યાનથી વાંચીને જો તે વાકય સાચું જણાય તો ખરૂ ના ખાનામાં અને જો તે વાકય ખોટું જણાય તો ખોટું ના ખાનામાં ✓ નિશાન કરો. જો કોઇ વાકય ન સમજાય તો આ પ્રશ્નપત્ર તમને આપનારને આ વિશે પૂછી લો.

૩૪. વાકયો	ખરૂ	ખોટું
૧. ગ્રાહકે જુદીજુદી દુકાનોમાં વસ્તુની ગુણવત્તા, જથ્થો અને ભાવની સરખામણી કરવી જોઇએ.		
૨. પહેલી જે દુકાને પહોંચ્યા ત્યાંથી જ ખરીદી કરવી તે સારૂ છે.		
૩. ગ્રાહકે કોઇપણ વસ્તુ ખરીદતી વખતે દુકાનદારના દબાણમાં આવવું જોઇએ નહીં.		
૪. જયારે પૈસા ઓછા હોય ત્યારે જ ભાવોની સરખામણી કરવી જોઇએ.		
૫. વસ્તુ ઉપર પ્રમાણભૂત નિશાન જેવાકે, આઇ.એસ.આઇ; એગ્માર્ક વગેરે ચકાસવા જરૂરી નથી.		
૬. ગ્રાહકે વસ્તુની ગેરંટી વિશે વેચનારને પૂછી લેવું જોઇએ.		
૭. જો કોઇ ખાદ્યપદાર્થ ભેળસેળવાળો નીકળે તો તેમાં ઊત્પાદનકર્તાની કોઇ જવાબદારી નથી.		
૮. જીવનને તેમજ મિલકત વગેરેને નુકસાનકારક એવી વસ્તુઓ સામે ગ્રાહકને રક્ષણ મળવું જોઇએ.		
૯. ગ્રાહકે સમાચારપત્ર, મેગેઝીન, રેડીયો, ટી.વી. વગેરે જેવી જુદી જુદી જગ્યાએથી વસ્તુ વિશેની જાણકારી ભેગી કરવી જોઇએ.		
૧૦. ગ્રાહકને આકર્ષવા માટે વસ્તુ પર લેબલ લગાડવામાં આવે છે.		
૧૧. ગ્રાહકે વસ્તુ વિશે દુકાનદારને બહુ પૂછવું જોઇએ નહીં કારણકે, તે ગ્રાહકની અજ્ઞાનતા દર્શાવે છે.		
૧૨. ગ્રાહકે મફત ભેટ, એક ઉપર એક મફત, વગેરે જેવી વેચાણની તરકીબોમાં આવી જવું જોઇએ નહીં.		
૧૩. ગ્રાહકે ખરીદીને લગતા પશ્નોના ઉકેલ માટે ગ્રાહક સુરક્ષા સંગઠનોનો સંપર્ક સાધવો જોઇએ.		
૧૪. સરકારી સંસ્થા ગ્રાહકની ફરિયાદ દૂર કરવામાં મદદરૂપ બનતી નથી.		
૧૫. ગ્રાહકોએ તેમના પ્રશ્નો સરકારી તેમજ અન્ય સંસ્થાઓમાં રજુ કરવા માટે બિનરાજકીય, બિનધંધાદારી ગ્રાહક સંગઠન બનાવવું જોઇએ.		

	ખરૂ	ખોટું
૧૬. ગ્રાહક તેના ફાયદા માટે લડી શકે નહી.		
૧૭. ગ્રાહકે ખામીવાળી વસ્તુ અંગે દુકાનદાર સાથે વાત કરતાં ખચકાવું જોઇએ નહી.		
૧૮. જયાં સુધી ગ્રાહક ખામીવાળી વસ્તુ ચલાવી શકતો હોય ત્યાં સુધી તેણે ફરિયાદ કરવી જોઇએ નહી.		
૧૯. ગ્રાહકે ઓછી કિંમતની વસ્તુ વિશે દુકાનદારને ફરિયાદ કરવી જોઇએ નહી કારણકે, તેનાથી ગ્રાહકની આબરૂ જાય છે.		
૨૦. ગ્રાહક વ્યાજબી કારણો માટે નીચેની સંસ્થાઓ વિરૂધ્ધ ફરિયાદ કરી શકે. અ) એલ.આઇ.સી		
બ) ઇલેકટ્રીસિટી કંપની		
ક) રલ્વે		
ડ) બેંક		
ઇ) ડૉકટર		

૩૫. શું તમે જાણો છો ગ્રાહકના હકકો કયા કયા છે? અહી આપેલી જગ્યામાં તમે જાણતા હો તે તમામ ગ્રાહકના હકકો લખો.

----

૩ બ : ગ્રાહકના હકકોનો ઊપયોગ

તમે બજારમાં ખરીદી કરવા જાઓ છો ત્યારે શું કરો છો? આ અંગે અહી કેટલાક વાકયો આપેલા છે. દરેક વાકયની સામે આપેલા ખાનામાંથી યોગ્ય ખાનામાં √ નિશાન કરો.

હ = ખરીદી કરતી વખતે જો આપેલા વાકય જેવું તમે હંમેશા કરતા હૈા તો આ ખાનામાં નિશાન કરો.

ક = ખરીદી કરતી વખતે જો આપેલા વાકય જેવું તમે કયારેક કરતા હૈા તો આ ખાનામાં નિશાન કરો.

કયાન = ખરીદી કરતી વખતે જો આપેલા વાકય જેવું તમે કયારેય ન કરતા હૈા તો આ ખાનામાં નિશાન કરો.

૩૬. ગ્રાહકના હકકોનો ઊપયોગ	હ	ક	કયાન
૧. જુદી જુદી દુકાને વસ્તુની ગુણવત્તા, જથ્થો અને ભાવ સરખાવું છું.			
૨. પહેલી જે દુકાને પ્હાંચુ છું, ત્યાંથી જ ખરીદી કરી લઉ છું.			
૩. દુકાનદારના દબાણને કારણે વસ્તુ ખરીદું છું.			
૪. ખરીદતાં પહેલાં વસ્તુની વેરાઇટી સરખાવી જોઉ છું			
૫. ખરીદતાં પહેલાં વસ્તુ ઉપર આઇ.એસ.આઇ. કે એગમાર્ક જેવાં નિશાન તપાસી લઉ છું.			
૬. વસ્તુનો ગેરંટીનો સમય જાણ્યા વગર તે ખરીદું છું.			
૭. ઉત્પાદનની અને અંતિમ તારીખ આ વસ્તુઓ માટે જોઉ છું - અ) ખાધ્ય પદાર્થ			
૮ બ) દવાઓ			
૯ ક) સૌંદર્ય પ્રસાધનો			
૮. ખાધ્યપદાર્થમાં કઇ વસ્તુઓ વાપરવામાં આવી છે તે જાણવાની દરકાર કરતો/કરતી નથી.			
૯. વિવિધ ઇનામી યોજનાઓ હેઠળ વસ્તુ ખરીદું છું.			
૧૦. વેચનારને વસ્તુ અંગે પૂછતો/પૂછતી નથી.			
૧૧. વસ્તુ ઉપરના લેબલ વાંચીને માહિતી ભેગી કરૂં છું.			
૧૨. વસ્તુ ખરીદતા પહેલાં નીચે જણાવેલી જગ્યાએ જાહેરખબરો વાંચીને માહિતી ભેગી કરૂ છું. અ) સમાચારપત્રમાં આવતી જાહેરખબરેા			
બ) મેગેઝીનમાં આવતી જાહેરખબરેા			
ક) રેડીયો પર આવતી જાહેરખબરેા			
ડ) ટેલિવીઝન પર આવતી જાહેરખબરેા			

	હ	ક	ક્યાન
૧૩. ખરીદીને લગતા પ્રશ્નો માટે ગ્રાહક સુરક્ષા સંગઠનોનો સંપર્ક કરૂ છું.			
૧૪. ગ્રાહક સુરક્ષા સંગઠનનો/ની સભ્ય છું.			
૧૫. ખરાબ ગુણવત્તા ધરાવતી વસ્તુ અંગે ફરિયાદ કરૂ છું.			
૧૬. ખરીદીને લગતા પ્રશ્નો માટે સરકારી સંસ્થામાં જતો/જતી નથી.			
૧૭. વસ્તુ ખરાબ નીકળે તો દુકાનદાર પાસે જતો/જતી નથી, ચલાવી લઉં છું.			
૧૮. ખરાબ વસ્તુ ચલાવી લેતો/લેતી નથી.			
૧૯. વસ્તુનો જથ્થો અથવા ગુણવત્તા બરાબર ન જણાય તો દુકાનદારને તે વસ્તુ બદલી આપવા કહું છું.			
૨૦. ઓછી કિંમતની વસ્તુમાં કંઇ સમસ્યા હોય તો તે અંગે ફરિયાદ કરતો/ કરતી નથી.			

૩૭. ગ્રાહકના હકકો વિશેની માહિતી તમે કયાંથી મેળવી?

<u>૩ ક : ગ્રાહકના હકકોનો ઊપયોગ કરવામાં પડતી મુશ્કેલીઓ</u>

એક અપંગ વ્યકિત કોઇપણ વસ્તુ ખરીદવા જયારે બજારમાં જાય છે ત્યારે તેને કેટલીક મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડે છે. અહી આવી કેટલીક મુશ્કેલીઓ લખી છે. તમને જે જે મુશ્કેલીઓ પડતી હોય તેની સામે આપેલા પહેલા ખાનામાં √ નિશાન કરો.
હ = ગ્રાહકના હકકોનો ઊપયોગ કરતી વખતે તમને હંમેશા આ મુશ્કેલી પડતી હોય તો આ ખાનામાં નિશાન કરો.
ક = ગ્રાહકના હકકોનો ઊપયોગ કરતી વખતે તમને કયારેક આ મુશ્કેલી પડતી હોય તો આ ખાનામાં નિશાન કરો.
કયાન = ગ્રાહકના હકકોનો ઊપયોગ કરતી વખતે જો આવી મુશ્કેલી કયારેય ન પડી હોય તો આ ખાનામાં નિશાન કરો.
આમાંથી કેટલીક મુશ્કેલીઓ એવી પણ હશે કે જે તમને લાગુ પડતી ન હોય. (દાત. જો તમે વ્હિલચેર ન વાપરતા હો તો અહી આપેલ બીજું વાકય તમને લાગુ પડશે નહી.) આ સંજોગોમાં લાન – એ ખાનામાં √ નિશાન કરવું. **લાન = લાગુ પડતું નથી.**

૩૮. ગ્રાહકના હકકોનો ઊપયોગ કરવામાં પડતી મુશ્કેલીઓ	હ	ક	કયાન	લાન
૧. જુદી જુદી દુકાનોમાં જઇ શકાતું નથી.				
૨. વ્હીલચેરની સાથે દુકાનમાં પ્રવેશી શકાતું નથી				
૩. ઊપરના માળે આવેલી દુકાનોમાં જઈ શકાતું નથી.				
૪. કોઈ વસ્તુ બદલાવવા માટે ફરીથી દુકાનમાં જવું મુશ્કેલ છે.				
૫. કેટલાક સુપરમાર્કેટમાં વ્હીલચેર સાથે જઇ શકાતું નથી કારણકે, તેટલી જગ્યા હોતી નથી.				
૬. ગ્રાહક સંગઠનો કે સરકારી કોર્ટમાં ફરિયાદ નોંધાવા જઇ શકાતું નથી.				
૭. ફળ કે શાકભાજીની બજારમાં જઇ શકાતું નથી કારણકે ત્યાં ખૂબ ભીડ હોય છે.				
૮. જયાંથી ખરીદી કરવી હોય ત્યાં મને લઈ જવા માટે બીજાને કહી શકતી/શકતો નથી.				
૯. મારે જે જોઇએ તે પસંદ કરી શકતો/શકતી નથી, પણ બીજા મારે માટે જે લઇ આવે તે જ વાપરવું પડે છે.				
૧૦. નાની નાની ખરીદી માટે પણ બીજા ઊપર આધાર રાખવો પડે છે.				
૧૧. વસ્તુ ખરાબ છે એમ કહેવા છતાં દુકાનદાર તે અંગે ધ્યાન આપતા નથી.				
૧૨. બીજી કોઈ મુશ્કેલી હોય તો તે જણાવો.				

વિભાગ ૪ : અપંગતા પ્રત્યેનો તમારો અભિગમ

અપંગતા પ્રત્યેનો તમારો અભિગમ કેવો છે તે જાણવા માટે નીચે કેટલાક વાકયો આપેલા છે. તમને જે જણાતુ હોય તે સૌથી સરસ રીતે જેમાં રજુ થઇ શકતું હોય તે ખાનામાં √ નિશાન કરો.

પૂસ = પૂર્ણરીતે સંમત - જો તમે આપેલા વાકય સાથે પૂર્ણરીતે સંમત હો તો આ ખાનામાં √ નિશાન કરો.

સ = સંમત - જો તમે આપેલા વાકય સાથે સંમત હો તો આ ખાનામાં √ નિશાન કરો.

નન = નકકી નથી - જો આપેલા વાકય વિશે તમે કંઇ નકકી કરી શકતા ન હો તો આ ખાનામાં √ નિશાન કરો.

અસ = અસંમત - જો તમે આપેલા વાકય સાથે સંમત ન હો તો આ ખાનામાં √ નિશાન કરો.

પૂઅસ = પૂર્ણરીતે અસંમત - જો તમે આપેલા વાકય સાથે પૂર્ણરીતે સંમત ન હો તો આ ખાનામાં √ નિશાન કરો.

૩૯. વાકયો	પૂસ	સ	નન	અસ	પૂઅસ
૧. અપંગતા એ પૂર્વજન્મના ખરાબ કર્મોનું ફળ છે.					
૨. અપંગોએ અપંગતાને એક પડકારની જેમ સ્વીકારી લેવી જોઇએ.					
૩. અપંગ હોવું એ એક અભિશાપ છે.					
૪. અપંગોએ પોતાની અપંગતા માટે હંમેશા સભાન ન રહેવું જોઇએ.					
૫. અપંગો બીજા કરતાં વધારે લાગણીશીલ હોય છે.					
૬. અપંગોને બીજાની સફળતાની અદેખાઇ આવે છે.					
૭. અપંગો બીજા કરતાં ઓછા બુદ્દિધશાળી કે રચનાત્મક નથી હોતા.					
૮. અપંગો બીજા જેટલા જ મહત્વાકાંક્ષી હોય છે.					
૯. અપંગોએ સહેલાયથી હાર માનવી જોઇએ નહી.					
૧૦. અપંગો હંમેશા દોસ્તીભર્યો વર્તાવ રાખી શકતા નથી.					
૧૧. અપંગોએ પોતાની મર્યાદાઓ વિષે વાસ્તવિક બનવું જાઇએ.					
૧૨. અપંગોને કુટુંબના બીજા ભાઇઓ-બહેનો કરતાં ઊતરતાં માનવામાં આવે છે.					
૧૩. અપંગોને બીજાની દયાની જરૂર નથી.					
૧૪. અપંગોને ખાસ સેવાઓ ન આપવી જોઇએ.					
૧૫. અપંગો સામાન્ય જીવન જીવી શકે છે.					
૧૬. અપંગો પણ સમાજના ઊપયોગી સભ્ય છે.					
૧૭. અપંગોને સમાજ સહેલાયથી સ્વીકારતો નથી.					
૧૮. અપંગો સમાજને બોજારૂપ છે.					
૧૯. અપંગો પણ સામાન્ય માણસ જેટલાજ સામાજીક હોય છે.					
૨૦. અપંગો સમાજને કંઈ પ્રદાન કરી શકતા નથી.					
૨૧. અપંગ વ્યકિતની હાજરી એ કુટુંબ માટે શરમજનક બાબત ન હોવી જોઈએ.					
૨૨. મારા કુટુંબમાં કોઈ અપંગ વ્યકિત હોય તે મને ગમશે નહિં.					
૨૩. અપંગ વ્યકિત સામાન્ય વૈવાહિક જીવન જીવી શકે છે.					
૨૪. અપંગ વ્યકિતએ સામાન્ય વ્યકિત સાથે લગ્ન કરવા જોઇએ નહી કારણકે, તેમાં એકબીજાને અનૂકુળ થવાના ઘણા પશ્નો ઊભા થાય છે.					
૨૫. અપંગ વ્યકિત દ્વારા અપંગ બાળક જન્મે છે.					
૨૬. વધારે પ્રમાણમાં અપંગતા ધરાવતી વ્યકિતએ કયારેય લગ્ન કરવા જોઈએ નહી.					
૨૭. અપંગ બાળકો બીજા બાળકોની સરખામણીમાં ભણવામાં નબળા હોય છે.					
૨૮. અપંગોએ અપંગોની ખાસ શાળામાં જ ભણવું જોઈએ.					
૨૯. અપંગોને ખાસ ઈનામ આપીને ભણવામાં પ્રોત્સાહન આપવું જોઇએ.					
૩૦. અપંગો ભણવામાં સામાન્ય બાળકો સાથે હરિફાઈ કરી શકતા નથી.					
૩૧. અપંગ બાળકો પણ ભણવામાં સફળ થઈ શકે છે.					
૩૨. અપંગોને સામાન્ય બાળકની જેમ જ દોરવા જોઇએ.					
૩૩. અપંગ બાળકોને સામાન્ય બાળક સાથે રમવા દેવા જોઇએ નહી કારણકે તેનાથી બાળકમાં પોતાને માટે નકારાત્મક ભાવના બંધાઇ જાય છે.					

	પૂસ	સ	નન	અસ	પૂઅસ
૩૪. અપંગો માટે ખાસ રમતો બનાવવી જોઈએ.					
૩૫. અપંગો નોકરી માટે સામાન્ય વ્યકિત સાથે હરિફાઈ કરી શકે નહી.					
૩૬. અપંગોને સામાન્ય માણસો સાથે કામ કરવા દેવું જોઈએ નહી.					
૩૭. અપંગો દેશના અર્થતંત્ર પર બોજો છે.					
૩૮. અપંગો પણ ધંધાકિય આવડત મેળવીને આર્થિક રીતે સ્વતંત્ર બની શકે છે.					
૩૯. અપંગ કારીગરો બીજા કારીગરો જેટલા સફળ થઈ શકતા નથી.					
૪૦. બીજા ઉપર રાખવા પડતા આધારને લીધે અપંગો કયારેય પોતાનો ધંધો કરી શકે નહી.					

આપના સહકાર બદલ ઘણો આભાર

અમી દિવેટિયા
એમ. એસ. યુનિવર્સીટી
વડોદરા.