UNITED NATIONS INDIA

Centre of Excellence in Urban Planning & Design, Indian Institute of Technology Kharagpur

unesco

मानक संचालन प्रक्रियाएँ (एसओपी)

सांस्कृतिक उत्सवों के दौरान सार्वभौमिक पहुँच को बढ़ाने हेतु

2025 संस्करण

कोलकाता में दुर्गा पूजा

(यूनेस्को की मानवता की अमूर्त सांस्कृतिक विरासत की प्रतिनिधि सूची में अंकित)

आभार

भारत में संयुक्त राष्ट्र (तकनीकी नेतृत्व के रूप में यूनेस्को के साथ), आईआईटी खड़गपुर के सहयोग से यह आभार व्यक्त किया जाता है कि, अंजलि - मानसिक स्वास्थ्य अधिकार संगठन, श्रुति दिव्यांगता अधिकार केंद्र, संचार और स्वयं के अमूल्य योगदान ने इन मानक संचालन प्रक्रियाओं (SOPs) के निर्माण में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। जिनकी विशेषज्ञता यह सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण रही है कि दिव्यांग व्यक्तियों के जीवित अनुभव इन मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) में परिलक्षित होते हैं और यूएनसीआरपीडी और दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 के सिद्धांतों के साथ संरेखित होते हैं, और समावेशी सांस्कृतिक भागीदारी की वास्तविकताओं में दृढ़ता से आधारित होते हैं।

सामग्री विकास

- प्रोफेसर हैमंती बनर्जी, प्रोफेसर, आईआईटी खड़गपुर
- एआर. अनिर्बान मुखर्जी

अभिकल्प टीम

- आयुषी धर, शोधार्थी, आईआईटी खड़गपुर
- एआर. अनिर्बान मुखर्जी
- स्वयं

द्वारा प्रकाशित

संयुक्त राष्ट्र निवासी समन्वयक कार्यालय (यूएनआरसीओ) , संयुक्त राष्ट्र शैक्षिक, वैज्ञानिक और सांस्कृतिक संगठन (यूनेस्को) और भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान खड़गपुर (आईआईटी केजीपी)।

CC BY-SA 4.0 DEED (Attribution-ShareAlike 4.0 International) के अंतर्गत ओपन एक्सेस में उपलब्ध। इन दिशानिर्देशों में उपयोग, पुनर्वितरण, अनुवाद और व्युत्पन्न कार्यों की अनुमति इस आधार पर दी गई है कि मूल स्रोत का उचित उद्धरण दिया गया हो और नई रचना मूल के समान शर्तों के अंतर्गत वितरित की गई हो। वर्तमान लाइसेंस केवल दिशानिर्देशों की पाठ्य सामग्री पर लागू होता है। ऐसी किसी भी सामग्री के उपयोग के लिए, जिसकी स्पष्ट रूप से UNRCO, UNESCO, और/या IIT KGP से संबंधित होने की पहचान नहीं की गई है, इसके लिए पूर्व अनुमति aarti.thakur@un.org ; s.khajuria@unesco.org ; या haimanti@arg.iitkgp.ac.in पर ली जानी चाहिए।

इन दिशानिर्देशों में प्रयुक्त पदनाम और प्रस्तुत सामग्री का तात्पर्य किसी भी देश, क्षेत्र, शहर या क्षेत्र या उसके प्राधिकारियों की कानूनी स्थिति या उसकी सीमाओं या सीमाओं के सीमांकन के संबंध में यूएनआरसीओ और यूनेस्को की ओर से किसी भी प्रकार की राय की अभिव्यक्ति नहीं है।

इन दिशानिर्देशों में व्यक्त विचार और राय लेखकों के हैं; यह आवश्यक नहीं है कि वे UNRCO और UNESCO के हों और संगठन(संगठनों) के प्रति प्रतिबद्ध न हों।

अस्वीकरण:

यह प्रकाशन दिव्यांगजनों, वृद्धजनों और गर्भवती महिलाओं के लिए सांस्कृतिक उत्सवों के दौरान सार्वभौमिक पहुँच बढ़ाने हेतु एक मानक के रूप में है, जिसका 2025 संस्करण कोलकाता में दुर्गा पूजा समारोहों को समर्पित होगा। इस प्रकाशन में निहित अनुशंसाओं के आधार पर अभिकल्प की गई सुविधाओं या प्रथाओं के उपयोग के संबंध में किसी भी व्यक्ति को हुए किसी भी नुकसान, क्षति या चोट के लिए संयुक्त राष्ट्र भारत, यूनेस्को या आईआईटी खड़गपुर जिम्मेदार नहीं होंगे

2025 में प्रकाशित.

मानक संचालन प्रक्रियाएँ (एसओपी)

सांस्कृतिक उत्सवों के दौरान सार्वभौमिक पहुँच को बढ़ाने हेतु

2025 संस्करण

कोलकाता में दुर्गा पूजा

(यूनेस्को की मानवता की अमूर्त सांस्कृतिक विरासत की प्रतिनिधि सूची में अंकित)

संयुक्त राष्ट्र रेजिडेंट समन्वयक
कार्यालय, भारत

संयुक्त राष्ट्र शैक्षिक, वैज्ञानिक और सांस्कृतिक
संगठन

शहरी नियोजन और अभिकल्प उत्कृष्टता केंद्र,
भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान खड़गपुर

भूमिका

हर साल पतझड़ में, बंगाल रंग, संगीत और भक्ति से सराबोर हो उठता है। दुर्गा पूजा के अवसर पर गलियाँ कला, संगीत और सामुदायिक उमंग से भर जाती हैं। ढाक की थाप पर जीवन मानो कदम से कदम मिलाता हुआ चलता है। हज़ारों कारीगरों द्वारा बनाए गए पंडाल अस्थायी महलों की तरह खड़े होते हैं, जो परंपरा और कल्पना—दोनों की कहानियाँ सुनाते हैं। परिवार, मित्र, पड़ोसी और अजनबी मिलकर इस पर्व को ऐसे आनंद का प्रतीक बनाते हैं जो आस्था, वर्ग और भौगोलिक सीमाओं से परे है। इसी सांस्कृतिक महत्ता के कारण, दुर्गा पूजा को 2021 में यूनेस्को की "मानवता की अमूर्त सांस्कृतिक विरासत की प्रतिनिधि सूची" में शामिल किया गया। फिर भी, यह उत्सव अपनी समावेशी भावना को तभी सही मायने में प्रतिबिंबित कर सकता है जब दिव्यांग, बुजुर्गों और गर्भवती महिलाओं सहित हर व्यक्ति, गरिमा और सहजता के साथ इसमें भाग ले सके। अमूर्त सांस्कृतिक विरासत की सुरक्षा के लिए यूनेस्को सम्मेलन (2003) के कार्यान्वयन हेतु परिचालन निर्देश, समुदायों और समूहों को उनकी जीवंत विरासत तक समान पहुँच सुनिश्चित करने के महत्व को रेखांकित करते हैं।

दुर्गा पूजा को सुगम्य बनाने के लिए ये मानक संचालन प्रक्रियाएँ इस कमी को पूरा करने की दिशा में एक निर्णायक कदम हैं। पूजा आयोजकों, सुगम्यता विशेषज्ञों, दिव्यांगजन संगठनों और सामुदायिक नेताओं के साथ व्यापक परामर्श के माध्यम से विकसित ये [मानक संचालन प्रक्रियाएँ] दिव्यांगजन अधिकार सम्मेलन (सीआरपीडी) और दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 में निहित सिद्धांतों को ठोस और कार्यान्वयन योग्य कार्यों में परिवर्तित करती हैं जिन्हें पूजा समितियाँ तुरंत अपना सकती हैं।

इस पहल का समर्थन करने वाला कानूनी ढाँचा मज़बूत है। भारत का दिव्यांगजन अधिकार (RPwD) अधिनियम 2016, सांस्कृतिक गतिविधियों और सार्वजनिक आयोजनों में समान पहुँच को अनिवार्य करता है। CRPD का अनुच्छेद 30 विशेष रूप से दिव्यांगजनों को सांस्कृतिक जीवन में दूसरों के साथ समान आधार पर भाग लेने के अधिकार की गारंटी देता है। ये कोई महत्त्वाकांक्षी लक्ष्य नहीं हैं, बल्कि बाध्यकारी कानूनी दायित्व हैं जिनका समाज के सभी स्तरों पर व्यवस्थित कार्यान्वयन आवश्यक है।

सुगम्यता का मुद्दा मानवीय और आर्थिक दोनों ही दृष्टि से महत्वपूर्ण है। दिव्यांग व्यक्ति विश्व की जनसंख्या का लगभग 16 प्रतिशत हैं, एक विशाल समुदाय जिसकी उपस्थिति हर उत्सव को समृद्ध बनाती है। जब त्योहार सुगम्य होते हैं, तो वे व्यापक भागीदारी को आकर्षित करते हैं, सामुदायिक भावना को और मज़बूत बनाते हैं, और समाज की सांस्कृतिक और आर्थिक जीवंतता में वृद्धि करते हैं।

मूलतः, सुगम्यता का अर्थ है बाधाएँ कम करना और ऐसे स्थल तैयार करना जो सबके लिए सुरक्षित और अनुकूल हों। रैम्प, दृष्टिबाधितों के लिए मार्गदर्शक संकेतक, आराम क्षेत्र और सर्वत्र उपयोगी डिज़ाइन से बने स्थान न केवल दिव्यांगजनों बल्कि

बुजुर्गों, गर्भवती महिलाओं और बच्चों के लिए भी सुविधाजनक बन जाते हैं।

ये एसओपी छह महत्वपूर्ण आयामों में व्यावहारिक कदमों की पहचान करते हैं:

- भौतिक अवसंरचना जैसे सुगम्य पंडाल, रैम्प और स्वच्छता सुविधाएं।
- सुगम्य संचार और सूचना, जिसमें सांकेतिक भाषा, ब्रेल और श्रव्य प्रारूप शामिल हैं।
- समावेशी कार्यक्रम जिसमें दिव्यांग व्यक्तियों को सक्रिय भागीदार के रूप में शामिल किया जाता है।
- आपातकालीन तैयारी और सुरक्षा प्रोटोकॉल जो सभी त्यौहार में आने वाले लोगों की सुरक्षा करते हैं।
- जागरूकता, सम्मान और उचित सहायता कौशल विकसित करने के लिए स्वयंसेवी प्रशिक्षण।
- प्रत्येक बातचीत में समावेशिता और गरिमा को बढ़ावा देने के लिए दृष्टिकोण में परिवर्तन।

इन सिद्धांतों को व्यवहार में लाने के लिए सामूहिक प्रयास की आवश्यकता है। पूजा समितियों को अपनी प्रारंभिक योजनाओं में सुगम्यता को शामिल करना चाहिए। अधिकारियों को इसे अनुमतियों और सुरक्षा जाँचों में शामिल करना चाहिए। स्वयंसेवकों को उचित सहयोग प्रदान करने के लिए जागरूकता और कौशल की आवश्यकता है। और सबसे बढ़कर, समुदायों को समावेशिता की उस भावना को अपनाना चाहिए जिसका उत्सव दुर्गा पूजा मनाती है।

संयुक्त राष्ट्र तकनीकी सहयोग, क्षमता निर्माण और वकालत के माध्यम से इस प्रयास का समर्थन करने के लिए प्रतिबद्ध है। जैसे-जैसे हम सतत विकास लक्ष्यों की ओर बढ़ रहे हैं, "किसी को भी पीछे न छोड़ें" का आह्वान हमारे सांस्कृतिक जीवन में भी गूंजना चाहिए। जब दिव्यांगजन दुर्गा पूजा जैसे त्योहारों में पूरी तरह से शामिल होते हैं, तो यह उत्सव पूरे समुदाय के लिए समृद्ध और सार्थक हो जाता है।

हर साल ढाक की थाप गूंजते समय हमें यह संकल्प भी दोहराना चाहिए कि किसी को आनंद से वंचित न होने दें। सुगम्य दुर्गा पूजा केवल एक बेहतर त्योहार नहीं, बल्कि एक न्यायपूर्ण और दयालु समाज का प्रतीक है। ये दिशानिर्देश हमें उस सपने को हकीकत में बदलने में मदद करें, यहाँ बंगाल में और उससे भी आगे। आशा है कि ये दिशानिर्देश हमें उस सपने को, बंगाल में और उससे भी आगे, वास्तविकता में बदलने में मदद करेंगे, ।

दुग्गा, दुग्गा!

शोम्बी शार्प
भारत में संयुक्त राष्ट्र के निवासी समन्वयक

टिम कर्टिस
निदेशक और प्रतिनिधि
दक्षिण एशिया के लिए यूनेस्को क्षेत्रीय कार्यालय

विषय-सूची

संदर्भ और परिचय 1

1.1. संदर्भ 1

1.2 एसओपी के उद्देश्य 3

1.3. राष्ट्रीय नीति एवं कानूनी परिप्रेक्ष्य 3

1.4. अंतर्राष्ट्रीय नीति एवं मानक परिप्रेक्ष्य 4

1.5. एसओपी विकास की कार्यप्रणाली 4

1.6. अनुप्रयोग और हितधारक 5

1.7. लाभार्थी कौन हैं? 6

1.8. एसओपी का इच्छित उपयोग 7

1.9. मार्गदर्शक दर्शन 8

1.10. एसओपी क्यों? 9

1.11. एसओपी की संरचना 10

1.12. प्रयोज्यता पर नोट 10

1.13. कार्यान्वयन प्रोटोकॉल 10

भौतिक अभिकल्प मानक 12

2.1 वाहन छोड़ने का स्थान (डीओपी)/ उठाने का स्थान (पीयूपी) 12

2.2. ड्रॉप ऑफ/पिकअप पॉइंट से पंडाल तक सुगम्यमार्ग 13

2.3 पंडाल में प्रवेश और निकास 16

2.4. पंडाल के भीतर आवागमन (सुगम्य पथ) 18

2.5. मूर्ति का दृश्य 22

2.6. बैठने का क्षेत्र 23

2.7 सार्वजनिक उपयोगिताएँ और सहायक सुविधाएँ 25

2.8. साइनबोर्ड और सूचना 27

2.9. ब्रेल शब्दों की शब्दावली 30

2.10. विविध 31

प्रबंधन और आपातकालीन प्रोटोकॉल 32

3.1 आपातकालीन निकासी 32

3.2. सहायता डेस्क और सूचना बूथ 33

3.3. सार्वजनिक उद्घोषणा प्रणाली 34

3.4. स्वयंसेवक प्रशिक्षण प्रोटोकॉल 35

आंकड़ों की सूची

चित्र 1.1 कोलकाता पूजा पंडालों में भीड़ को दर्शाती तस्वीरें 2
चित्र 1.2 पूजा पंडालों का दौरा और क्षेत्र में हितधारकों से परामर्श..... 5
चित्र 1.3 ऑनलाइन कोर ग्रुप परामर्श..... 5
चित्र 1.4 पूजा समिति के साथ अभिमुखीकरण/परिचय कार्यशाला..... 5
चित्र 1.5 सार्वभौमिक अभिकल्प भारत सिद्धांत (एनआईडी, 2011)..... 8
चित्र 2.1 ड्रॉप ऑफ पॉइंट / पिक अप पॉइंट 11
चित्र 2.2 पंडाल तक पहुँचने के लिए सुगम्य मार्ग की ओर जाने वाली बाधा रहित पार्किंग 12
चित्र 2.3 पंडाल तक पहुँचने के लिए सुगम्य मार्ग की ओर जाने वाली बाधा रहित पार्किंग 13
चित्र 2.4 बुजुर्गों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए पंडाल तक पहुँचने के लिए हैंड-रेलिंग के साथ अलग मार्ग 14
चित्र 2.5 परिसर के भीतर स्तर के अंतर को नियंत्रित करने के लिए रैंप अभिकल्प 15
चित्र 2.6(ए) दिशा परिवर्तन और चेतावनी के लिए खतरनाक टीजीएसआई 15
चित्र 2.6(बी) गति की दिशा इंगित करने के लिए दिशात्मक टाइलें 15
चित्र 2.7 खतरनाक और दिशात्मक टाइलें बिछाने के लिए सामान्य दिशानिर्देश 15
चित्र 2.8 हैंड-रेलिंग युक्त रैम्प के माध्यम से पंडाल में प्रवेश 16
चित्र 2.9 पंडाल के भीतर मुक्त आवागमन मार्ग (सुगम्य पथ) 17
चित्र 2.10 विविध उपयोगकर्ताओं के लिए एक स्पष्ट मार्ग हेतु न्यूनतम पैदल मार्ग 18
चित्र 2.11 पंडाल के भीतर मुक्त आवागमन मार्ग (सुगम्य पथ) के निकट बुजुर्गों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए बैठने का क्षेत्र 20
चित्र 2.12 पंडाल के भीतर बुजुर्गों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए देखने का मंच क्षेत्र 20
चित्र 2.13 बुनियादी सुविधाओं के साथ 25 लोगों के लिए एक मॉड्यूलर बैठने का क्षेत्र 22

चित्र 2.14 बड़ी भीड़ के लिए पूजा पंडालों हेतु मूल मॉड्यूल को दोहराते हुए रैखिक व्यवस्था 23
चित्र 2.15(ए) बुजुर्गों के लिए एक पुनर्निर्मित शौचालय का विशिष्ट लेआउट 24

चित्र 2.15(बी) सर्वसुगम्यशौचालय का विशिष्ट लेआउट 24

चित्र 2.16 सुगम्य जल फव्वारा 27

चित्र 2.17 सुगम्य साइन-बोर्ड लगाने के लिए आयाम 27

चित्र 2.18 महत्वपूर्ण संकेत 28

चित्र 2.19 साइनेज के कुछ करने और न करने योग्य बातें 29

चित्र 2.20 एक विशिष्ट स्पर्शनीय मानचित्र का उदाहरण 30

चित्र 3.1 दिव्यांग व्यक्ति के लिए मार्ग को स्पष्ट रूप से चिह्नित करने वाली

नमूना आपातकालीन निकासी योजना 32

चित्र 3.2(ए) बुजुर्गों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सहायता बूथ 33

चित्र 3.2(बी) बुजुर्गों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सहायता बूथ 34

संक्षिप्त रूप

सीआरपीडी	दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारों पर कन्वेंशन
डीओपी	ड्रॉप ऑफ पॉइंट
आईसीएच	अमूर्त सांस्कृतिक विरासत
आइएसएल	भारतीय सांकेतिक भाषा
एनआईडी	राष्ट्रीय अभिकल्प संस्थान
एनजीओ	गैर सरकारी संगठन
ओपीडी	दिव्यांग व्यक्तियों के लिए संगठन
PuP	पिकअप पॉइंट
अधिनियम (आरपीडब्ल्यूडी)	दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकार (आरपीडब्ल्यूडी) अधिनियम
एसओपी (एस)	मानक संचालन प्रक्रियाएँ
टीजीएसआई	सतह सूचक-स्पर्शनीय भू
यूडीआईपी	यूनिवर्सल अभिकल्प भारत सिद्धांत
यूडीआईडी	विशिष्ट दिव्यांगता आईडी
यूएनसीआरपीडी	दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन

संदर्भ और परिचय

1

उपयोगकर्ता-अनुकूल दृष्टिकोण

1.1. संदर्भ

सांस्कृतिक उत्सव अमूर्त सांस्कृतिक विरासत (आईसीएच) के संरक्षण, सामुदायिक भागीदारी को बढ़ावा देने और समाजों को एक सूत्र में पिरोने वाली परंपराओं का जश्न मनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ये उत्सव न केवल सांस्कृतिक पहचान का प्रतिबिंब हैं, बल्कि लोगों के लिए साझा अनुभवों में भाग लेने का अवसर भी हैं। हालाँकि, कई लोगों के लिए, ये उत्सव अभी भी पहुंच के बाहर हैं। दिव्यांग व्यक्तियों, वृद्धों, गर्भवती महिलाओं और बच्चों को सार्वजनिक सांस्कृतिक स्थलों तक पहुँचने में भारी बाधाओं का सामना करना पड़ता है, जिससे उनके लिए इन उत्सवों में पूरी तरह से शामिल होना मुश्किल हो जाता है। समावेशिता और सुगम्यता की दिशा में वैश्विक प्रगति के बावजूद, कई उत्सव और सार्वजनिक कार्यक्रम अभी भी यह सुनिश्चित करने में विफल रहते हैं कि सभी व्यक्ति, अपनी क्षमताओं की परवाह किए बिना, सांस्कृतिक गतिविधियों में समान रूप से भाग ले सकें।

भारत में, दिव्यांगजन अधिकार (RPwD) अधिनियम, 2016, सांस्कृतिक आयोजनों सहित सभी सार्वजनिक स्थानों पर पहुँच को अनिवार्य बनाता है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि दिव्यांगजन निर्मित वातावरण, परिवहन प्रणालियों और संचार माध्यमों तक पहुँच हालांकि कानूनी ढाँचे के होने के बावजूद, सांस्कृतिक उत्सवों तक समान पहुँच प्रदान करने में चुनौतियाँ बनी हुई हैं, और इसलिए कार्रवाई की तत्काल आवश्यकता स्पष्ट है।

इसके अतिरिक्त, सुगम्यता और दिव्यांगता अधिकारों पर भारत के सर्वोच्च न्यायालय के हालिया निर्णयों ने सांस्कृतिक उत्सवों सहित सार्वजनिक स्थलों को सभी के लिए सुगम्य बनाने के दायित्व को और पुष्ट किया है। न्यायालय ने सभी सार्वजनिक स्थलों को समावेशी बनाने पर ज़ोर दिया है, इसलिए भागीदारी में आने वाली सभी बाधाओं को दूर किया जाना चाहिए।

इस चुनौती का एक महत्वपूर्ण उदाहरण कोलकाता में दुर्गा पूजा है, जो एक अत्यंत सांस्कृतिक महत्व का त्योहार है। दिसंबर 2021 में, दुर्गा पूजा को यूनेस्को की मानवता की अमूर्त सांस्कृतिक विरासत की प्रतिनिधि सूची में शामिल किया गया। यह मान्यता न केवल कोलकाता में एक प्रमुख सांस्कृतिक आयोजन के रूप में, बल्कि भारत की जीवंत विरासत के एक अभिन्न अंग के रूप में भी दुर्गा पूजा के महत्व को रेखांकित करती है। इस त्योहार की जीवंत सामुदायिक भागीदारी, पारंपरिक शिल्प कौशल और अमूर्त सांस्कृतिक विरासत के संरक्षण में इसकी भूमिका दुनिया भर में मनाई जाती है।

दुर्गा पूजा पंडालों में समावेशन के सिद्धांतों और सार्वभौमिक डिजाइन मानकों को लागू करने पर एक व्यावहारिक मार्गदर्शिका

दुर्गा पूजा का आयोजन बहुत बड़ा होता है, जिसमें लाखों लोग भाग लेते हैं। उदाहरण के लिए, 2023 में दुर्गा पूजा के दौरान, कोलकाता मेट्रो ने छह दिवसीय उत्सव अवधि (महापंचमी से विजयादशमी तक) के दौरान 41 लाख से अधिक यात्रियों को परिवहन किया, जो लोगों की बड़े पैमाने पर आवाजाही और त्योहार के दौरान सार्वजनिक बुनियादी ढांचे पर पड़ने वाले भारी दबाव को दर्शाता है।

जनसांख्यिकीय आंकड़े भी समावेशी व्यवस्था की तत्काल आवश्यकता को रेखांकित करते हैं: 2011 की जनगणना के अनुसार, भारत में दिव्यांगता की व्यापकता लगभग 2.21% है 1, और लगभग 8.6% जनसंख्या 60 वर्ष या उससे अधिक आयु की है।

ये आँकड़े उन लोगों की महत्वपूर्ण संख्या को दर्शाते हैं जिन्हें दुर्गा पूजा जैसे सांस्कृतिक उत्सवों में भाग लेने में बाधाओं का सामना करना पड़ सकता है। हालाँकि पश्चिम बंगाल के अनुमान समान हैं, लेकिन विस्तृत राज्य-स्तरीय आँकड़े सीमित हैं। इसके अलावा, स्थानीय सर्वेक्षणों और अवलोकनों से संकेत मिलता है कि कई बड़े, प्रमुख पूजा पंडाल (त्योहार स्थल) भौतिक रूप से दुर्गम बने हुए हैं। उदाहरण के लिए , एक गैर-सरकारी संगठन के सर्वेक्षण के अनुसार, 70% से अधिक बड़े पंडाल दुर्गम पाए गए। इससे पता चलता है कि पूर्ण भागीदारी में बाधाएँ न केवल संभावित हैं, बल्कि पहले से ही एक महत्वपूर्ण मुद्दा हैं।

ये आँकड़े चुनौती की गंभीरता को दर्शाते हैं। दिव्यांग व्यक्ति, वृद्धजन, गर्भवती महिलाएँ और अन्य जरूरतमंद लोग बड़ी संख्या में हैं, जिनकी दुर्गा पूजा जैसे सार्वजनिक सांस्कृतिक कार्यक्रमों में पूर्ण भागीदारी अक्सर भीड़भाड़, अपर्याप्त बुनियादी ढाँचे, सुगम्य मार्गों और सुविधाओं की कमी, और प्रबंधन संबंधी समस्याओं के कारण बाधित होती है।

चित्र 1.1 ***कोलकाता के पूजा पंडालों में भीड़ को दर्शाती तस्वीरें*** *(स्रोत: मासआर्ट)*

---

https://timesofindia.indiatimes.com/city/kolkata/kolkata-metro-records-over-4-million-passengers-during-durga-puja-festivities/articleshow/104703346.cms
https://depwd.gov.in/
https://www.mospi.gov.in/sites/default/files/publication_reports/ElderlyinIndia_2016.pdf
https://newzhook.com/story/13636/

इन वास्तविकताओं के मद्देनजर, भारत में संयुक्त राष्ट्र ने तकनीकी नेतृत्व के रूप में यूनेस्को के साथ , सांस्कृतिक उत्सवों के दौरान सार्वभौमिक पहुंच बढ़ाने के लिए मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) विकसित करने हेतु आईआईटी खड़गपुर के साथ सहयोग किया है। एसओपी का 2025 संस्करण, विशेष रूप से पश्चिम बंगाल में दुर्गा पूजा के लिए विकसित किया गया है , इसे **सभी दुर्गा पूजा पंडालों के लिए अनुकूलनीय और स्केलेबल होने के लिए अभिकल्पीत किया गया है , चाहे वह किसी भी पैमाने, स्थान या आयोजन निकाय का हो,** जो गैर-परक्राम्य पहुंच मानकों पर समझौता किए बिना स्थानीय-सांस्कृतिक-बारीकियों के साथ प्रासंगिक होगा। । इसका उद्देश्य दिव्यांग व्यक्तियों, वृद्ध व्यक्तियों, गर्भवती महिलाओं और अन्य लोगों के लिए पहुंच की आवश्यकताओं के साथ पहुंच, सुरक्षा, सम्मान और पूर्ण भागीदारी को दुनिया भर में दुर्गा पूजा की योजना, प्रबंधन और वितरण के हर चरण में शामिल करना है।

ये एसओपी त्योहार आयोजकों, पूजा समितियों और स्थानीय अधिकारियों के लिए एक बेंचमार्क के रूप में काम करेंगे, जो सांस्कृतिक उत्सवों को सार्वभौमिक रूप से सुगम्य बनाने के लिए व्यावहारिक और कार्यान्वयन योग्य उपाय पेश करेंगे और इस प्रकार यह सुनिश्चित करेंगे कि हर कोई, अपनी क्षमताओं की परवाह किए बिना, इन समारोहों में भाग ले सके।

1.2. एसओपी के उद्देश्य

एसओपी का उद्देश्य त्योहार आयोजकों, सरकारी अधिकारियों और हितधारकों को सभी की समावेशी भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए कार्यान्वयन योग्य मार्गदर्शन प्रदान करना है। विशेष रूप से, उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

i. सुगम्यता और समावेशन पर भारत की कानूनी और नीतिगत प्रतिबद्धताओं को छोटे और बड़े सांस्कृतिक आयोजनों के लिए व्यावहारिक, कार्यान्वयन योग्य उपायों में परिवर्तित करना।
ii. उत्सव के संदर्भ में सीआरपीडी अनुच्छेद 9 (सुगम्यता), 11 (जोखिम की स्थिति) और 30 (सांस्कृतिक जीवन में भागीदारी) को क्रियान्वित करना।
iii. आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम, 2016 के साथ संरेखित करें (विशेष रूप से जोखिम की स्थितियों में सुरक्षा पर धारा 8; निर्मित पर्यावरण, परिवहन और आईसीटी में पहुंच पर धारा 40-46; सांख्यिकी/डेटा और यूडीआईडी प्रणाली पर धारा 48-49)।
iv. भारतीय राज्यों के संदर्भ में अनुकूलन के साथ एक अनुकरणीय उत्सव सुगम्यता मॉडल प्रदान करना।

1.3. राष्ट्रीय नीति एवं कानूनी परिप्रेक्ष्य

भारत का राष्ट्रीय दिव्यांगजन अधिकार (आरपीडब्ल्यूडी) अधिनियम, 2016 भारत में सुगम्यता और समावेशन के लिए विधायी आधार प्रदान करता है, विशेष रूप से सामूहिक समारोहों और सांस्कृतिक कार्यक्रमों के दौरान:

i. धारा 8: प्राकृतिक आपदाओं और मानवीय आपात स्थितियों सहित जोखिम की स्थितियों में दिव्यांग व्यक्तियों की सुरक्षा करने का कर्तव्य।
ii. धारा 40-46: भौतिक पर्यावरण, परिवहन, सूचना एवं संचार, और सार्वजनिक सेवाओं के लिए सुगम्यता अधिदेश।
iii. धारा 48-49: साक्ष्य-आधारित योजना को सक्षम करने के लिए राष्ट्रीय सांख्यिकी और विशिष्ट दिव्यांगता आईडी (यूडीआईडी) ढांचा।

1.4. अंतर्राष्ट्रीय नीति और मानक दृष्टिकोण

एसओपी को अंतर्राष्ट्रीय मानकों और रूपरेखाओं से भी अवगत कराया गया है जो समावेशिता, सुगम्यता और आपदा में लचीलेपन को बढ़ावा देते हैं:

दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारों पर कन्वेंशन (सीआरपीडी):

i. अनुच्छेद 9 (सुगम्यता) राज्यों को समान आधार पर निर्मित पर्यावरण, परिवहन, सूचना और संचार, तथा सेवाओं तक पहुंच सुनिश्चित करने के लिए बाध्य करता है।
ii. अनुच्छेद 11 (जोखिम की स्थितियाँ) आपदा और आपातकालीन परिस्थितियों में संरक्षण और सुरक्षा को अनिवार्य बनाता है।
iii. अनुच्छेद 30 (सांस्कृतिक जीवन में भागीदारी) सांस्कृतिक जीवन, मनोरंजन, अवकाश और खेल में दूसरों के साथ समान आधार पर भाग लेने का अधिकार स्थापित करता है।

आपदा जोखिम न्यूनीकरण के लिए सेंडाइ फ्रेमवर्क (2015-2030):

i. अनुच्छेद 19(जी) में दिव्यांगता सहित पृथक आंकड़ों के आधार पर समावेशी, जोखिम-सूचित निर्णय लेने का आह्वान किया गया है; प्रासंगिक प्राथमिकताएं हितधारक भागीदारी और सुगम्यपूर्व-चेतावनी प्रणालियों पर जोर देती हैं।

अमूर्त सांस्कृतिक विरासत (आईसीएच) की सुरक्षा के लिए यूनेस्को परिचालन निर्देश:

i. समुदायों, समूहों और व्यक्तियों की उन उपकरणों, वस्तुओं, कलाकृतियों, सांस्कृतिक और प्राकृतिक स्थानों तथा स्मृति के स्थानों तक पहुंच सुनिश्चित की जानी चाहिए, जिनका अस्तित्व अमूर्त सांस्कृतिक विरासत को अभिव्यक्त करने के लिए आवश्यक है।

1.5. एसओपी विकास की कार्यप्रणाली

ये एसओपी उपयोगकर्ता-संवेदनशील, भागीदारी प्रक्रिया के माध्यम से सह-विकसित किए गए थे और इनमें शामिल थे :

ii. कोलकाता में दुर्गा पूजा समारोह के दौरान सुगम्यता बढ़ाने के लिए दिव्यांगजनों, ओपीडी और क्षेत्र विशेषज्ञों के साथ परामर्श
iii. चयनित पंडालों में क्षेत्रीय मूल्यांकन और सुगम्यता संबंधी निरीक्षण
iv. पूजा आयोजकों के साथ प्रमुख सूचनादाताओं का परामर्श
v. ओपीडी और संबद्ध संस्थानों के साथ मुख्य समुह की सहभागिता
vi. सीआरपीडी, आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम, एनबीसी के विरुद्ध बहु-स्तरीय तकनीकी समीक्षा।

चित्र 1.2 *पूजा पंडालों का दौरा और क्षेत्र के हितधारकों के परामर्श*
(फोटो स्रोत: मासआर्ट)

चित्र 1.3 ***ऑनलाइन मुख्य ग्रुप परामर्श***

चित्र 1.4 *कोर ग्रुप के सदस्यों द्वारा पूजा समिति के साथ आयोजित अभिविन्यास कार्यशाला*

1.6. अनुप्रयोग और हितधारक

प्राथमिक उपयोगकर्ता

i. पूजा समितियां और आयोजक: इन एसओपी के प्रमुख उपयोगकर्ता, यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं कि पंडाल, संबंधित कार्यक्रम और सुविधाएं सुगम्य, सुरक्षित और समावेशी हों।

ii. महोत्सव संचालन दल: इसमें पंडाल निर्माण, प्रकाश व्यवस्था, ध्वनि, भीड़ नियंत्रण में लगे अभिकल्पर, सज्जाकार, ठेकेदार और सेवा प्रदाता शामिल हैं।

सरकारी प्राधिकरण (द्वितीयक)

i. इन एसओपी को जारी करने के लिए केंद्र और राज्य सरकारों के अधीन नोडल विभाग ।

ii. पुलिस - जिसमें यातायात प्रबंधन और कानून-व्यवस्था दोनों प्रभाग शामिल हैं, जो भीड़ नियंत्रण, सुगम्य आवागमन गलियारों और सुरक्षा निरीक्षण के लिए जिम्मेदार हैं।

iii. अग्नि एवं आपातकालीन सेवाएं – सुगम्य अग्नि निकास, निकासी मार्ग और आपातकालीन अभ्यास सुनिश्चित करना।

iv. शहरी स्थानीय निकाय और नागरिक एजेंसियां - जिनमें नगर निगम और संबद्ध प्राधिकरण शामिल हैं, को सुगम्य स्वच्छता, गतिशीलता श्रृंखला, पेयजल सुविधाएं और सार्वजनिक बुनियादी ढांचे को सुनिश्चित करने का काम सौंपा गया है।

v. राज्य और जिला आपदा प्रबंधन प्राधिकरण (एसडीएमए/डीडीएमए) - आपदा प्रबंधन अधिनियम, 2005 और आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम, 2016 की धारा 8(3) के तहत दिव्यांगता के आधार पर पृथक अभिलेख बनाए रखने और जोखिम स्थितियों में दिव्यांग व्यक्तियों को समय पर जानकारी सुनिश्चित करने के लिए अधिकृत हैं।

स्थल-स्तरीय सेवा प्रदाता

i. स्वयंसेवक - आगंतुकों के लिए सहायता की पहली पंक्ति; सुगम्यता जागरूकता, सम्मानजनक बातचीत और बुनियादी भारतीय सांकेतिक भाषा (आईएसएल) में प्रशिक्षित।

ii. दिव्यांग व्यक्तियों के संगठन (ओपीडी) - जिसमें दृश्य, श्रवण, गति, बौद्धिक और मनोसामाजिक दिव्यांगता वाले व्यक्तियों का प्रतिनिधित्व करने वाले संगठन शामिल हैं, समावेशी योजना का मार्गदर्शन करने और कार्यान्वयन की निगरानी करने के लिए।

iii. गैर-सरकारी संगठन (एनजीओ) और सामुदायिक समूह - आउटरीच, जागरूकता और पक्षसमर्थन सहायता/वकालत सहायता प्रदान करना।

iv. शैक्षणिक और तकनीकी भागीदार - तकनीकी विशेषज्ञता, संपरीक्षा और अभिकल्प समाधान में योगदान देना।

1.7. लाभार्थी कौन हैं?

इन एसओपी में की गई सिफारिशें निम्नलिखित के लिए सुरक्षित और सम्मानजनक भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए तैयार की गई हैं:

i. दिव्यांगजन - जैसा कि आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम, 2016 द्वारा परिभाषित किया गया है, जिसमें 21 प्रकार की दिव्यांगताओं को मान्यता दी गई है।

ii. वृद्ध व्यक्ति - लगभग 8.6% जनसंख्या 60 वर्ष या उससे अधिक आयु की है (2011 की जनगणना), जिनमें से कई लोग गतिशीलता, संवेदी या संज्ञानात्मक चुनौतियों का अनुभव करते हैं।

iii. गर्भवती महिलाएं - अक्सर बैठने की जगह, आराम क्षेत्र या सुगम्य सुविधाओं की कमी के कारण उच्च घनत्व वाले वातावरण में बाहर रह जाती हैं।

iv. बच्चे और परिवार - जो सार्वभौमिक रूप से अभिकल्प किए गए, सुरक्षित और अधिक समावेशी त्योहार वातावरण से भी लाभान्वित होते हैं।

1.8. एसओपी का इच्छित उपयोग

एसओपी को व्यापक दिशानिर्देश प्रदान करने के लिए अभिकल्प किया गया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि त्योहारों के सभी पहलू, भौतिक बुनियादी ढांचे से लेकर संचार और आपातकालीन तैयारी तक, सभी के लिए सुगम्यहों, चाहे उनकी क्षमता कुछ भी हो।

i. **भौतिक सुगम्यता की योजना बनाना और उसका लेखा-परीक्षण करना:** सीढ़ी रहित मार्ग, रैम्प, स्पर्शनीय सतहें, सुगम्य प्रवेश और निकास, समावेशी दृश्य क्षेत्र, सर्वत्र डिजाइन किए गए शौचालय, सुगम्य संकेत और विश्राम क्षेत्र सुनिश्चित करना।

ii. **समावेशी सूचना और संचार** : बहुभाषी घोषणाएं, दृश्य और श्रवण अलर्ट, आईएसएल व्याख्या, क्यूआर-कोडित सूचना और सुगम्य प्रारूप (ब्रेल, बड़े प्रिंट, ऑडियो) को लागू करना।

iii. **आपातकालीन तैयारी और भीड़ प्रबंधन** : आपातकालीन परिस्थितियों में दिव्यांग व्यक्तियों, वृद्ध व्यक्तियों और गर्भवती महिलाओं की सहायता के लिए समावेशी निकासी अभ्यास, भीड़ प्रवाह डिजाइन, शरण क्षेत्र और प्रशिक्षित स्वयंसेवकों की तैनाती को एकीकृत करना।

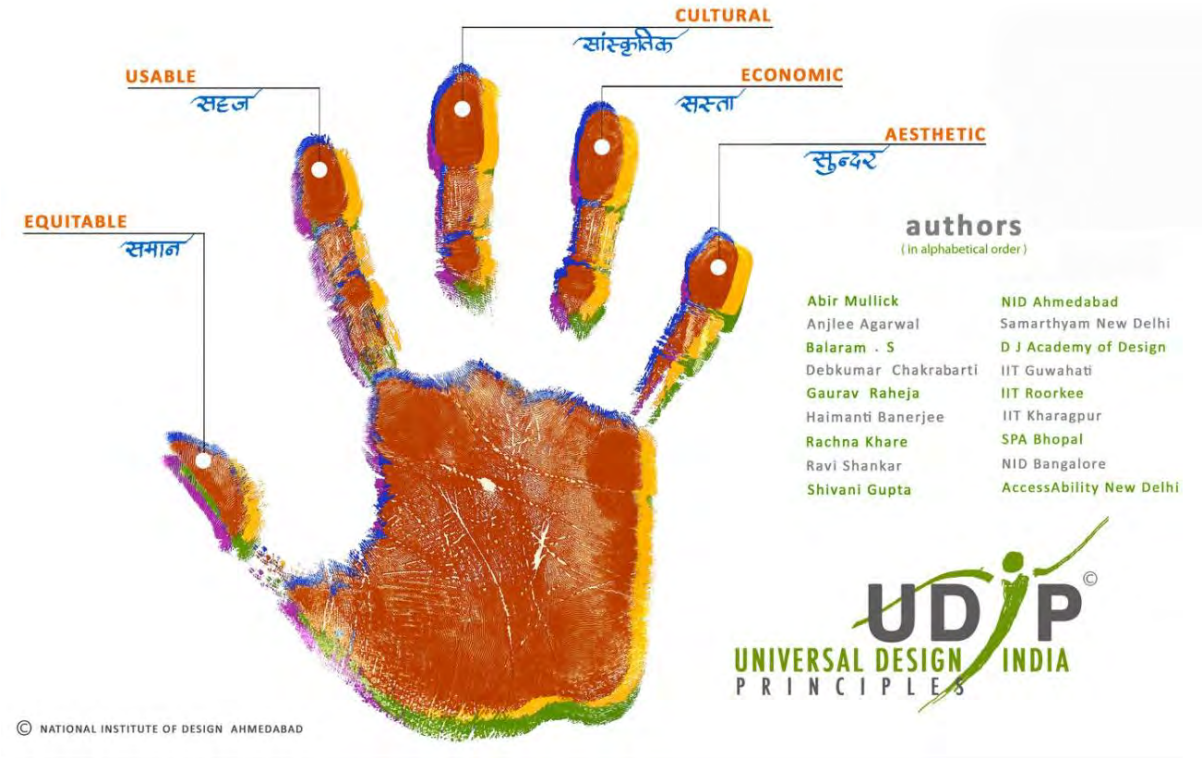
iv. **निगरानी और अनुपालन:** भारत के राष्ट्रीय भवन संहिता , भारत में सार्वभौमिक सुगम्यता के लिए मानक (2021) और आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम, 2016 में निहित सुगम्यता जांच सूचियों का उपयोग करना, ओपीडी और तकनीकी विशेषज्ञों को शामिल करते हुए स्वतंत्र सत्यापन के साथ।

1.9. मार्गदर्शक दर्शन

एसओपी सार्वभौमिक पहुँच और सार्वभौमिक अभिकल्प दृष्टिकोण अपनाते हैं: स्थानों, सेवाओं और सूचनाओं को इस प्रकार अभिकल्प किया जाता है कि वे सभी के लिए, यथासंभव अधिकतम सीमा तक, बिना किसी अनुकूलन की आवश्यकता के, उपयोग योग्य हों। यह निर्मित पर्यावरण, गतिशीलता श्रृंखलाओं और सूचना प्रणालियों के लिए राष्ट्रीय मानक के रूप में सीआरपीडी अनुच्छेद 9 और भारतीय राष्ट्रीय भवन संहिता के अनुरूप है।

यह दृष्टिकोण गरिमा, स्वायत्तता और सुरक्षा पर केंद्रित है, तथा यह स्वीकार करता है कि जो चीजें दिव्यांग व्यक्तियों के लिए लाभदायक हैं (जैसे, बिना सीढ़ी के प्रवेश, स्पष्ट संकेत, दृश्य/श्रवण अलर्ट, विश्राम क्षेत्र) उनसे वृद्ध व्यक्तियों, गर्भवती महिलाओं, बच्चों और व्यापक जनता को भी लाभ मिलता है।

ये दिशानिर्देश यूनिवर्सल अभिकल्प इंडिया प्रिंसिपल्स (यूडीआईपी), © एनआईडी, 2011 से प्रेरित हैं, जहाँ सांस्कृतिक संदर्भ और सौंदर्यबोध को ध्यान में रखते हुए, उपयोगिता और सरलता पर ज़ोर दिया गया है क्योंकि दुर्गा पूजा कला के सबसे बड़े त्योहारों में से एक है। इसके अलावा, ये सुझाव लागू करने में आसान, किफ़ायती और व्यावहारिक हैं।



चित्र 1.5 *सार्वभौमिक डिजाइन भारत सिद्धांत (एनआईडी, 2011)*

1.10. एसओपी क्यों?

दुर्गा पूजा लंबे समय से समावेशिता, रचनात्मकता और साझा सांस्कृतिक पहचान का प्रतीक रही है। फिर भी, दिव्यांग व्यक्तियों, वृद्धों और गर्भवती महिलाओं के लिए, पहुँच, गतिशीलता, सूचना और सुरक्षा संबंधी बाधाओं के कारण भागीदारी अक्सर सीमित रहती है। ऐसे समय में जब इस उत्सव को यूनेस्को द्वारा मानवता की वैश्विक विरासत के रूप में अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मान्यता दी गई है, यह आवश्यक है कि इसकी सुगम्यता और समावेशिता इसकी सांस्कृतिक प्रमुखता के अनुरूप हो, जैसा कि इसके निर्देशों में भी ज़ोर दिया गया है।

इन एसओपी की तात्कालिकता तीन परस्पर जुड़ी वास्तविकताओं से उत्पन्न होती है:

i. **पैमाना और घनत्व:** दुनिया भर में हर साल करोड़ों लोग दुर्गा पूजा में भाग लेते हैं, ऐसे में पहुँच संबंधी छोटी-छोटी कमियाँ भी बड़ी संख्या में लोगों को वंचित कर सकती हैं। महानगरों, हवाई अड्डों और पंडालों में आवाजाही का घनत्व पूर्वानुमानित और समावेशी योजना की माँग करता है।

ii. **नीति और व्यवहार को जोड़ना:** भारत में एक मज़बूत कानूनी और नीतिगत ढाँचा है - दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016, भारतीय राष्ट्रीय भवन निर्माण संहिता, यूएनसीआरपीडी और सेंडाई ढाँचा, लेकिन ये तभी सार्थक हैं जब इन्हें ज़मीनी स्तर पर लागू किया जाए। ये मानक संचालन प्रक्रियाएँ आयोजकों, समितियों, नागरिक अधिकारियों और स्वयंसेवकों के लिए दायित्वों को स्पष्ट और व्यावहारिक चरणों में परिवर्तित करती हैं।

iii. **न्यायिक अधिदेश:** भारत के सर्वोच्च न्यायालय ने स्पष्ट कर दिया है कि सुगम्यता एक संवैधानिक और वैधानिक अधिकार है, कोई विकल्प नहीं। राजीव में रतूड़ी बनाम भारत संघ (2017) मामले में, न्यायालय ने सरकारों को सभी सार्वजनिक भवनों और सेवाओं में बाधा-मुक्त पहुँच सुनिश्चित करने का निर्देश दिया। हाल ही में, दिव्यांगजनों पर अपनी पुस्तिका (2024) और अन्य निर्देशों के माध्यम से, न्यायालय ने इस बात पर ज़ोर दिया है कि सभी सरकारी निकाय और सार्वजनिक प्राधिकरण बुनियादी ढाँचे, सूचना और सेवाओं को सुगम्यबनाने के लिए बाध्यकारी दायित्व के अधीन हैं। इसलिए, ये मानक संचालन प्रक्रियाएँ राज्य और स्थानीय स्तर पर अनुपालन के लिए एक उपकरण प्रदान करती हैं, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि त्योहारों के आयोजन इस न्यायिक आदेश का पालन करें।

अभूतपूर्व पैमाने, बाध्यकारी कानूनी और नीतिगत प्रतिबद्धताओं, और सर्वोच्च न्यायालय के निर्देशों के सम्मिलन ने सुगम्यता के लिए मानक संचालन प्रक्रियाओं (SOPs) को अपनाना न केवल समयोचित, बल्कि अपरिहार्य भी बना दिया है। अभी से कार्य करके, हम यह सुनिश्चित कर सकते हैं कि दुर्गा पूजा न केवल दुनिया का सबसे बड़ा सार्वजनिक कला उत्सव बने, बल्कि सभी के लिए सुगम्यता, सुरक्षा और सम्मान का एक वैश्विक आदर्श भी बने।

1.11. एसओपी की संरचना

कार्यान्वयन में सहायता के लिए एसओपी को दो भागों में व्यवस्थित किया गया है:

i. **भौतिक डिजाइन मानक** (मार्ग, सतह, ढाल, प्रवेश/निकास, देखने और आराम करने के क्षेत्र, शौचालय, साइनेज/वेफाइंडिंग, प्रकाश व्यवस्था, सहायक सुविधाएं);

ii. **प्रबंधन एवं प्रशासनिक प्रोटोकॉल** (स्वयंसेवक प्रशिक्षण जिसमें आईएसएल की मूल बातें, समावेशी सूचना/अलर्ट, टिकटिंग/कतारबद्धता, सहायक सेवाएं, आपातकालीन/निकासी योजना, शिकायत निवारण, और निगरानी एवं लेखा परीक्षा उपकरण शामिल हैं)।

इन घटकों को एक साथ उपयोग करने के लिए अभिकल्प किया गया है, जिससे गैर-परक्राम्य (अनिवार्य न्यूनतम) और संवर्द्धन (अनुशंसित अच्छे अभ्यास) के साथ प्रगतिशील प्राप्ति संभव हो सके, जो कि भारतीय राष्ट्रीय भवन संहिता और आरपीडब्ल्यूडी मानदंडों के अनुरूप हो।

1.12. प्रयोज्यता पर नोट

यद्यपि एसओपी का 2025 संस्करण कोलकाता में दुर्गा पूजा के संदर्भ में विकसित किया गया है, फिर भी उनके सिद्धांत और सिफारिशें मोटे तौर पर निम्नलिखित पर लागू होती हैं:

i. सभी दुर्गा पूजा पंडाल, चाहे उनका आकार, स्थान या आयोजन संस्था कुछ भी हो।
ii. भारत में अन्यत्र भी इसी प्रकार के उच्च-आवक सांस्कृतिक, धार्मिक या सार्वजनिक कार्यक्रम, स्थानीय भूगोल, बुनियादी ढांचे और प्रशासनिक प्रणालियों को प्रतिबिंबित करने के लिए उपयुक्त स्थल-विशिष्ट संशोधनों के साथ।

सार्वभौमिक डिजाइन सिद्धांतों, आरपीडब्ल्यूडी अधिनियम, 2016 के अधिदेशों, भारत के राष्ट्रीय भवन संहिता, तथा यूएनसीआरपीडी और सेंडाई फ्रेमवर्क के तहत भारत के दायित्वों के आधार पर एसओपी को तैयार करके, इन उपायों को विविध वातावरणों के लिए अनुकूल बनाया गया है, जबकि इनमें मूलभूत, गैर-परक्राम्य सुगम्यता मानकों का एक सेट बरकरार रखा गया है।

1.13. कार्यान्वयन प्रोटोकॉल

शहर भर में फैले पूजा पंडालों के आकार, पैमाने, स्थल संदर्भ, स्थान, पहुँच और यातायात-आवागमन पैटर्न में भारी विविधता के कारण, इस दिशानिर्देश में की गई कुछ सिफारिशों को लागू करना मुश्किल हो सकता है। हालाँकि, कुछ ऐसे पहलू भी हैं जिन पर कोई समझौता नहीं किया जा सकता । इस समस्या के समाधान और दिशानिर्देशों को अधिक व्यावहारिक बनाने के लिए, निम्नलिखित विभाजन किया गया है:

गैर-परक्राम्य मानक (अनिवार्य न्यूनतम): वे उपाय जिन्हें आकार या संसाधन की बाधाओं की परवाह किए बिना सभी पंडालों में लागू किया जाना चाहिए।

आकांक्षात्मक (अनुशंसित अच्छे अभ्यास): ऐसे उपाय जो सुगम्यता, सहभागिता और उपयोगकर्ता अनुभव को समृद्ध बनाते हैं, जहाँ भी संभव हो, लागू किए जाएँगे। इनमें शामिल हो सकते हैं:

किसी खतरनाक और असुरक्षित स्थिति को तत्काल हल करने का लक्ष्य न रखें, बल्कि यदि इसे क्रियान्वित किया जाए तो उपयोगिता में वृद्धि होगी।

i. ये अत्यावश्यक नहीं हैं और यदि संसाधन और समय अनुमति दे तो इन्हें लाया जा सकता है।
ii. कार्यान्वयन में तार्किक कठिनाइयाँ शामिल हैं
iii. उच्च लागत-लाभ अनुपात

अपरक्राम्य / अनिवार्य प्रावधान
वांछनीय / आकांक्षात्मक प्रावधान

यह दो-स्तरीय दृष्टिकोण एसओपी को व्यावहारिक और प्रगतिशील बनाता है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि सभी पंडालों में न्यूनतम पहुंच की गारंटी है , साथ ही समावेशी उत्सव प्रबंधन में नवाचार और नेतृत्व को भी प्रोत्साहित किया जाता है।

भौतिक अभिकल्प मानक

क्षेत्रवार दिशानिर्देश

2

2.1. वाहन ड्रॉप ऑफ पॉइंट (डीओपी)/पिक अप पॉइंट (पीयूपी)

उद्देश्य: दिव्यांग व्यक्तियों, वृद्ध व्यक्तियों और गर्भवती महिलाओं के लिए सुरक्षित, सुविधाजनक और सुगम्य आगमन और प्रस्थान प्रदान करना ।

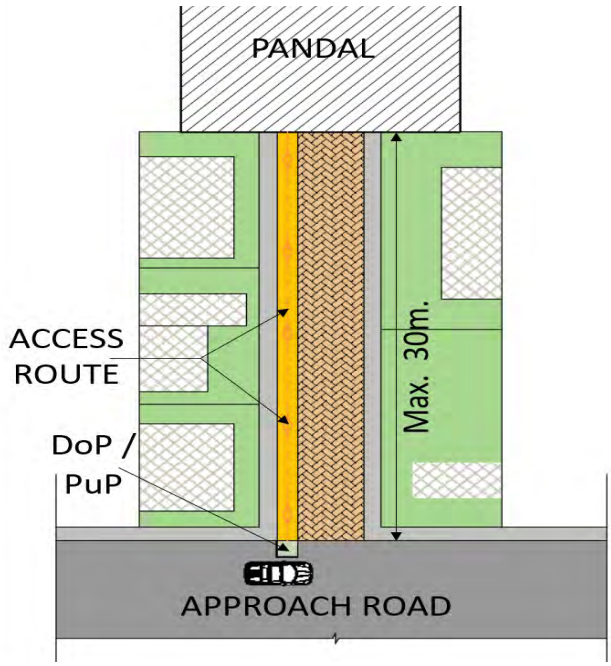
a) **ड्रॉप-ऑफ पॉइंट (डीओपी) / पिक-अप पॉइंट (पीयूपी)**

- प्रत्येक बे का आयाम न्यूनतम 5400 मिमी x 3900 मिमी होना चाहिए।
- खाड़ी (खाड़ियों) को अंतर्राष्ट्रीय सुगम्यता प्रतीक द्वारा स्पष्ट रूप से चिन्हित किया जाना चाहिए।
- उपयोगकर्ताओं को धूप और बारिश से बचाने के लिए डीओपी / पीयूपी को आश्रय दिया जा सकता है।

b) **सुगम्य मार्ग कनेक्शन**

- डीओपी / पीयूपी से मुख्य पंडाल प्रवेश द्वार तक का मार्ग सुगम्य एवं सीढ़ी रहित होना चाहिए।
- दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए सम्पूर्ण मार्ग को सतत स्पर्शनीय भू-सतह सूचक (टी.जी.एस.आई.) से चिह्नित किया जा सकता है।

चित्र 2.1 *ड्रॉप ऑफ पॉइंट / पिक अप पॉइंट*



- डीओपी / पीयूपी और मुख्य पंडाल के प्रवेश/निकास के बीच की दूरी 30 मीटर से अधिक नहीं होनी चाहिए।
- जहां दूरी 30 मीटर से अधिक हो, वहां व्हीलचेयर या बैटरी चालित वाहन जैसी वैकल्पिक व्यवस्था की सिफारिश की जाती है।

c) **संकेत और सूचना**

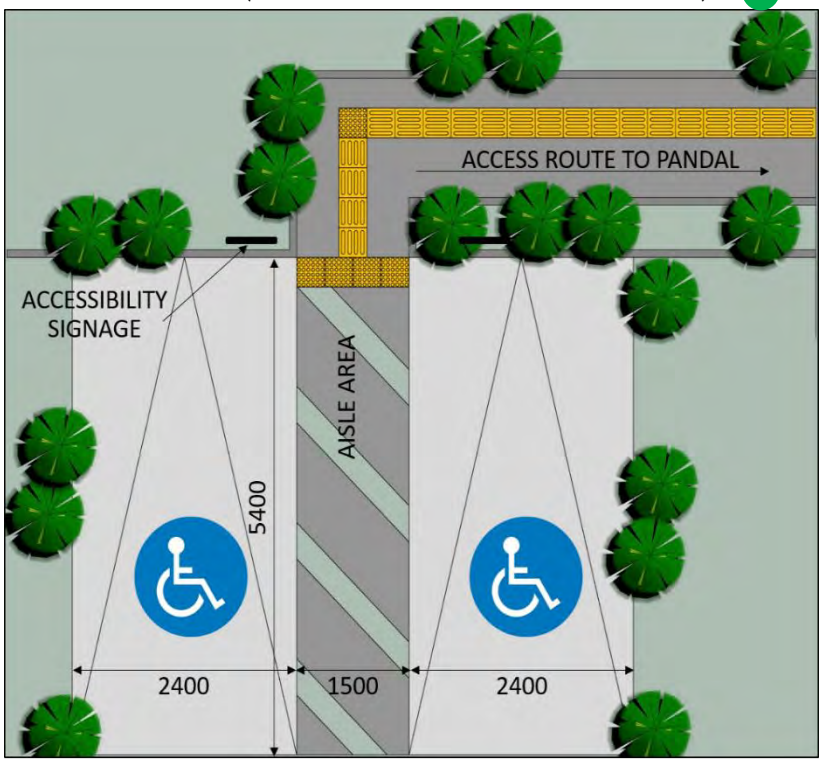
- सुगम्य मार्ग को दिव्यांगता के अंतर्राष्ट्रीय संकेत के साथ चिह्नित किया जाना चाहिए।
- सुगम्य पंडाल प्रवेश को चिह्नित करने के लिए, दृश्यता के लिए कम से कम 2100 मिमी की ऊंचाई पर न्यूनतम 600 मिमी x 600 मिमी के ऊर्ध्वाधर साइनेज होने चाहिए।
- साइनेज द्विभाषी (बंगाली और अंग्रेजी) होना चाहिए; त्रिभाषी को प्राथमिकता दी जाएगी।
- ब्रेल लिपि में दी गई जानकारी का अतिरिक्त उपयोग किया जा सकता है।
- साइनेज और प्रवेश मानचित्रों में एक क्यूआर कोड शामिल किया जा सकता है जो समान जानकारी तक डिजिटल पहुंच प्रदान करता है।

d) **स्वयंसेवकों**

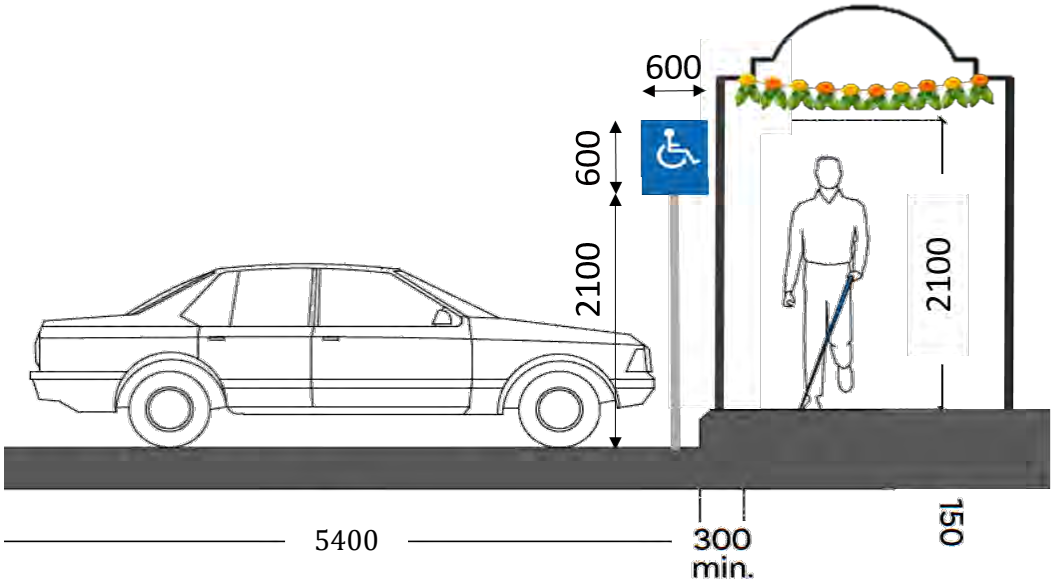
- डीओपी / पीयूपी में हर समय कम से कम एक स्वयंसेवक मौजूद रहना चाहिए ।
- स्वयंसेवकों को आसानी से पहचाना जा सकने योग्य होना चाहिए (वर्दी, आईडी बैज या बनियान के माध्यम से)।

e) **पार्किंग**

- डीओपी / पीयूपी के पास बाधा-मुक्त पार्किंग बे उपलब्ध कराया जाना चाहिए।
- पार्किंग स्थलों को सुगम्यता संकेत के साथ स्पष्ट रूप से चिन्हित किया जाना चाहिए।
- पंडाल तक जाने वाले सुगम्य मार्ग के सबसे निकट स्थित होना चाहिए ।



चित्र 2.2 पंडाल तक जाने वाले सुगम्य मार्ग की ओर जाने वाली बाधा मुक्त पार्किंग



चित्र 2.3 पंडाल तक जाने वाले सुगम्य मार्ग की ओर जाने वाली बाधा मुक्त पार्किंग

2.2. ड्रॉप अप-पिक/ऑफ-पॉइंट से पंडाल तक सुगम्य मार्ग

उद्देश्य) अप पॉइंट-पिक/ऑफ-निर्दिष्ट ड्रॉप :DoP/PuP) और मुख्य पंडाल के प्रवेशनिकास द्वार के बीच एक सुरक्षित/, सीढ़ी रहित और-मुक्त आवागमन मार्ग सुनिश्चित करना-बाधा, जो व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं, दृष्टिबाधित व्यक्तियों, वृद्ध व्यक्तियों और गर्भवती महिलाओं के लिए उपयुक्त हो।

a) **पैदल मार्गों की चौड़ाई**

• न्यूनतम 1.2 मीटर चौड़ाई के अलग-अलग प्रवेश और निकास मार्ग होने चाहिए।

• दो-तरफ़ा आवाजाही के लिए:

i. अनुशंसित चौड़ाई 1.8 :मीटर।

ii. न्यूनतम चौड़ाई: 1.5 मीटर (प्रासंगिक प्रतिबंधों या कम पैदल यात्रियों की स्थिति में)

• अधिक यातायात वाले पंडालों की न्यूनतम चौड़ाई 1.8 मीटर होनी चाहिए

b) **ढाल**

• पैदल मार्ग का ढाल 1:20 से अधिक नहीं होना चाहिए।

c) **सतह की स्थिति**

• पैदल मार्ग सीढ़ी-रहित, समतल और फिसलन-रोधी होने चाहिए।

• आवागमन का मार्ग जलभराव, ढीली सामग्री या असमान सतहों से मुक्त होना चाहिए।

• समतल सतह कठोर, सुव्यवस्थित होनी चाहिए जो पैदल चलने और व्हीलचेयर दोनों के आवागमन के लिए उपयुक्त हो।

d) **रेलिंग**

• पैदल मार्ग के दोनों ओर रेलिंग लगाई जानी चाहिए।

i. ऊँचाई: 700 मिमी और 900 मिमी के बीच दो स्तरों पर।

ii. व्यास: आरामदायक और सुरक्षित पकड़ के लिए 38-45 मिमी।

iii. रंग: दृश्यता के लिए पृष्ठभूमि के विपरीत।

iv. सामग्री: चिकनी, टिकाऊ, तीखे या घर्षणकारी किनारों से मुक्त।

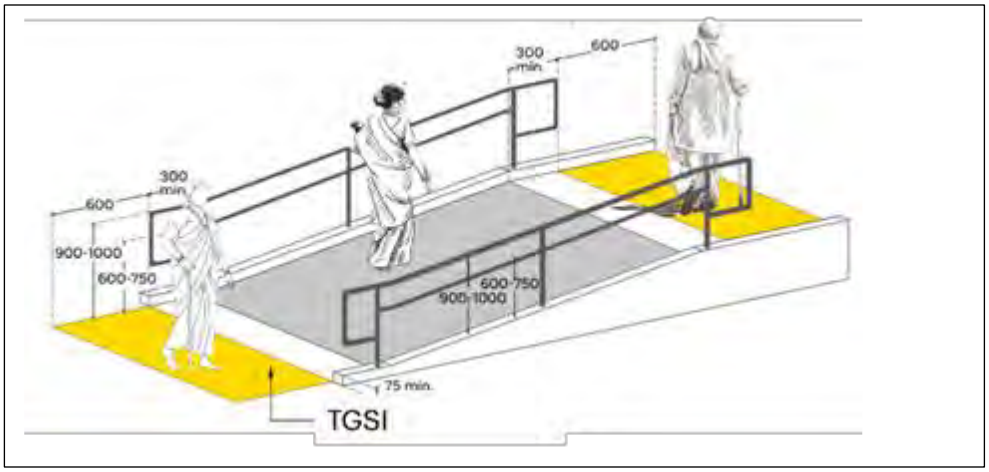
दो-तरफ़ा आवाजाही के लिए 1.8 मीटर चौड़ा, अलग रास्ते के लिए 1.2 मीटर

चित्र 2.4 बुजुर्गों और विकलांग व्यक्तियों के लिए पंडाल तक पहुँचने के लिए रेलिंग सहित अलग मार्ग

e) **स्तर परिवर्तन**

- पैदल मार्ग के भीतर परिवर्तनों को विपरीत रंगों या विशिष्ट सामग्री परिवर्तन द्वारा उजागर किया जाना चाहिए।
- ऊर्ध्वाधर वृद्धि और ढाल की आवश्यकताएँ नीचे दी गई तालिका के अनुसार होनी चाहिए।
- 6 मिमी तक के ऊर्ध्वाधर स्तर परिवर्तनों के लिए किनारे के उपचार की आवश्यकता नहीं हो सकती है।
- पहुँच मार्ग का स्तर सड़क की सतह/डीओपी/पीयूपी से 150 मिमी से अधिक नहीं होना चाहिए, और उपयुक्त ढलानों से जुड़ा होना चाहिए।
- जहाँ स्थायी रैंप संभव नहीं हैं, वहाँ अस्थायी ढलानों का उपयोग किया जाना चाहिए।

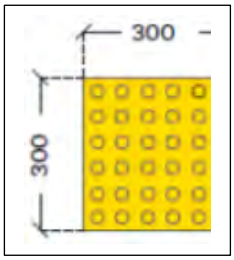
Changes in vertical rise (mm)	Gradient < than
0 to 15	1:2
More than 15 to 50	1:5
More than 50 to 200	1:10
Exceeding 200	1:12



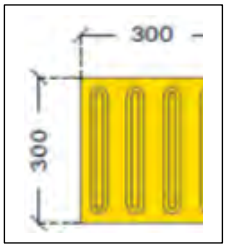
चित्र 2.5 परिसर के भीतर स्तर के अंतर को नियंत्रित करने के लिए रैंप डिज़ाइन

f) स्पर्शनीय भू-पृष्ठ संकेतक (टीजीएसआई)

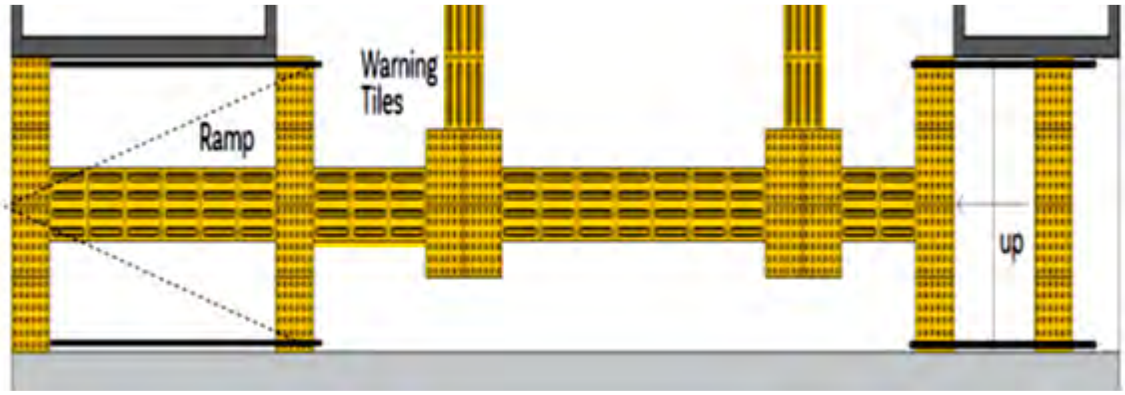
- मार्ग के साथ एक सतत टीजीएसआई पट्टी (किनारे से कम से कम 300 मिमी) लगाई जा सकती है। ▲
- पैदल मार्ग के अंत से 300 मिमी पहले और बाद में चेतावनी ब्लॉक लगाने की अनुशंसा की जाती है। ▲
- गति की दिशा दर्शाने के लिए दिशात्मक टीजीएसआई लगाने की अनुशंसा की जाती है। ▲
- मोड़ों पर या जहाँ मार्ग दिशा बदलता है, वहाँ खतरनाक टीजीएसआई लगाए जाने चाहिए। ▲



चित्र 2.6(ए) *दिशा परिवर्तन एवं चेतावनी के लिए खतरनाक टीजीएसआई*



चित्र 2.6(बी) *गति की दिशा इंगित करने के लिए दिशात्मक टाइलें*



चित्र 2.7 *खतरनाक और दिशात्मक टाइलें बिछाने के लिए सामान्य*

g) बाधा-मुक्त पथ

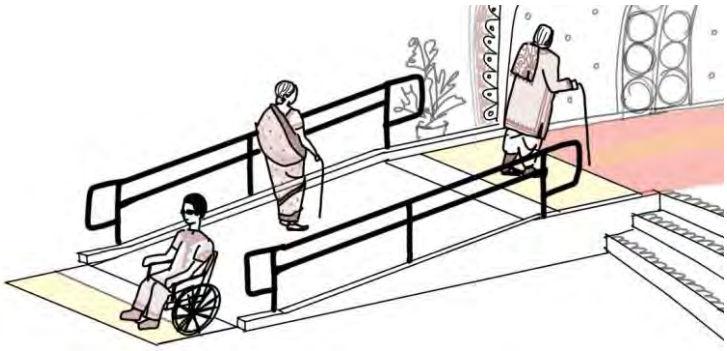
- पैदल मार्ग पर कोई भी उभरी हुई वस्तु जैसे वनस्पति, खंभे, साइनबोर्ड या फर्नीचर नहीं होना चाहिए।
- पूरे त्यौहार के दौरान मार्ग निर्बाध रहना चाहिए।

2.3 पंडाल में प्रवेश और निकास

उद्देश्य: यह सुनिश्चित करना कि दिव्यांग व्यक्ति, बुजुर्ग व्यक्ति, गर्भवती महिलाएं और बच्चे सहित सभी आगंतुक सुरक्षित, आरामदायक और सम्मान के साथ पंडाल में प्रवेश कर सकें और बाहर निकल सकें ।

a) **कदम-मुक्त पहुँच**

- जहां तक संभव हो, प्रवेश द्वार सीढ़ी रहित होने चाहिए।
- जहां प्रवेश द्वार ऊंचा है, वहां अनुभाग 2.2 (ई) में उल्लिखित ढाल आवश्यकताओं का पालन करते हुए एक रैंप प्रदान किया जाना चाहिए।



चित्र 2.8 *पंडाल में प्रवेश हैंड-रेलिंग युक्त रैंप से होगा*

b) **उतरने और चढ़ने का स्थान**

- प्रत्येक प्रवेश चढ़ने का क्षेत्र उपलब्ध कराया जाना चाहिए।/दृढ़ और सुपरिभाषित उतरने ,निकास पर एक स्पष्ट/
- लैंडिंग का आयाम अधिमानतः x 1800 मिमी 1800मिमी होना चाहिए x 1200 मिमी 1200 न्यूनतम ;मिमी।
- यह स्थान सीधे सुगम्य प्रवेश/निकास मार्ग और सुगम्य पथ से जुड़ना चाहिए (देखें अनुभाग 2.4)।

c) **सुगम्य प्रवेश स्थान**

- मुख्य प्रवेश द्वार के निकट कम से कम एक सुगम्य प्रवेश द्वार अवश्य होना चाहिए।
- भीड़भाड़ को रोकने के लिए प्रवेश द्वार को भौतिक रूप से अलग किया जाना चाहिए या घेरा बनाया जाना चाहिए।
- इसमें सुगम्यता का अंतर्राष्ट्रीय प्रतीक स्पष्ट रूप से प्रदर्शित होना चाहिए।
-

d) **प्रवेश द्वार की चौड़ाई**

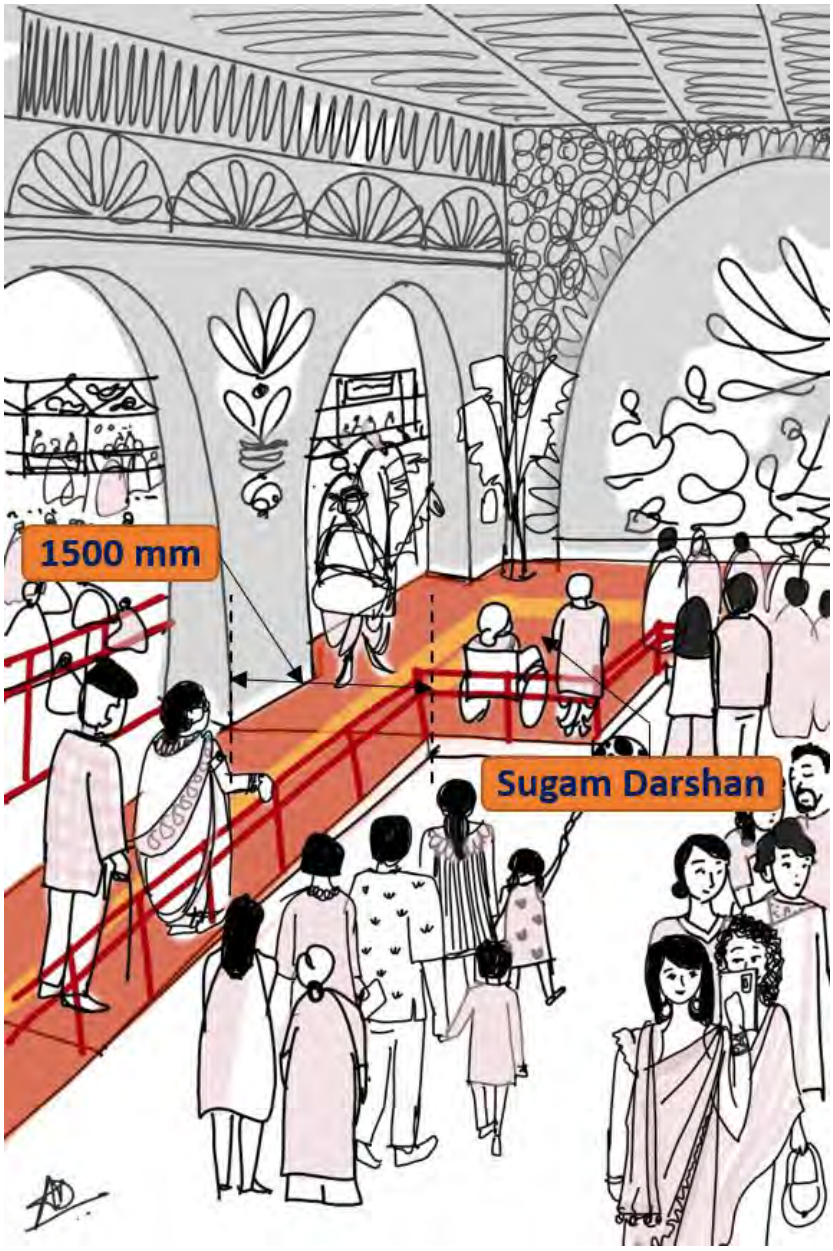
- सुगम्य प्रवेश द्वार की स्पष्ट चौड़ाई 1000 मिमी से कम नहीं होनी चाहिए तथा अधिमानतः 1500 मिमी होनी चाहिए।

2.4 पंडाल के भीतर आवागमन (सुगम्य पथ)

दिव्यांगजनों, वृद्धजनों, गर्भवती महिलाओं और बच्चों के लिए पंडाल के अंदर सुरक्षित, सीढ़ी रहित और निरंतर आवागमन मार्ग उपलब्ध कराना , जिससे सुविधा, आराम और सम्मान सुनिश्चित हो सके।

a) **सुगम्य पथ**

- पंडाल के अंदर आवागमन के लिए न्यूनतम 1.5 मीटर चौड़ाई का एक अलग गलियारा उपलब्ध कराया जाना चाहिए ।
- अतिक्रमण से बचने के लिए मार्ग को जंजीरों, बोलार्डों या अवरोधों द्वारा सीमांकित किया जाना चाहिए।
- पंडाल के लेआउट के आधार पर, पथ पर यात्रा की दूरी यथा संभव कम रखी जानी चाहिए।
- किसी भी बिंदु पर गलियारे की स्पष्ट चौड़ाई 900 मिमी से कम नहीं होनी चाहिए, तथा सभी उभारों या स्वतंत्र तत्वों से मुक्त होनी चाहिए।
- टीजीएसआई मुख्य प्रवेश/निकास बिंदुओं और कार्यात्मक क्षेत्रों तक ले जा सकता है।



चित्र 2.9 *पंडाल के भीतर मुक्त आवागमन मार्ग (सुगम्य पथ)*

b) **संचालन हेतु स्थान**

- दरवाजों और मोड़ों पर न्यूनतम 1200 मिमी का स्थान उपलब्ध कराया जाना चाहिए। ●
- पथ के सभी स्तर के अंतरों को अनुरूप ढलानों के रैंप का उपयोग करके हल किया जाना चाहिए (अनुभाग 2.2 (ई) देखें)। ●
- जहां मध्यवर्ती रैम्प मौजूद हैं:
  i. व्हीलचेयर घुमाने के लिए पर्याप्त रूकने/मुड़ने का स्थान उपलब्ध कराए जाने चाहिए। ●
  ii. दोनों तरफ रेलिंग लगाई जानी चाहिए। ●

c) **सतह सामग्री**

- आंतरिक फर्श फिसलनरोधी, फिसलन रहित होना चाहिए तथा व्हीलचेयर और गतिशीलता सहायक उपकरणों को आसानी से चलने में सक्षम होना चाहिए। ●
- कालीनों से यथासंभव बचा जाए; यदि अपरिहार्य हो, तो उनकी मोटाई 12 मी.मी. से अधिक नहीं होने चाहिए। ▲
- कालीन स्थिर, समतल और चिकने होने चाहिए (विशेषकर संक्रमण बिंदुओं पर)। ●
- उच्च-विपरीत पैटर्न वाले कालीन (जैसे, धारीदार, चेक, ज़ेबरा पैटर्न) जो वृद्ध व्यक्तियों या कम दृष्टि/संज्ञानात्मक दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए भटकाव पैदा कर सकते हैं, उनसे बचना चाहिए। ●

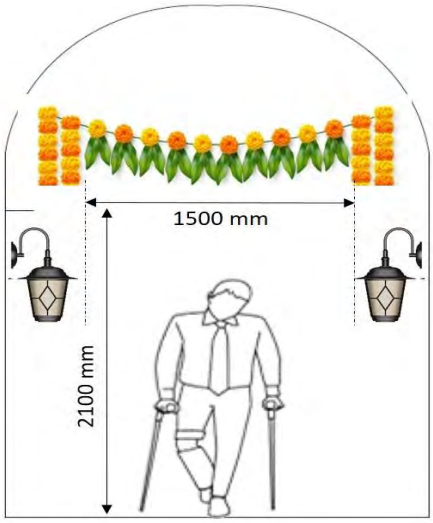
d) **हैंडरेल और टीजीएसआई**

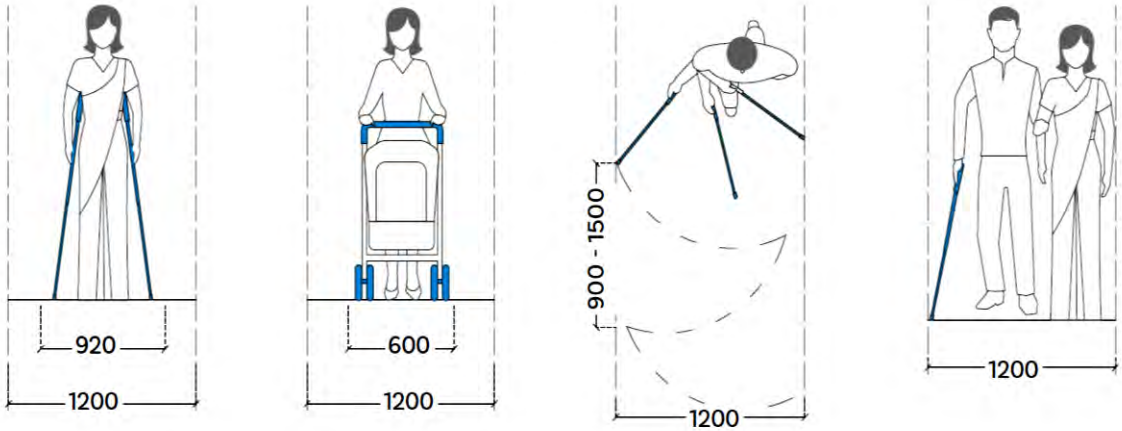
- सुगम्य पथ में सहारे के लिए रेलिंग होनी चाहिए। ●
- रास्ते पौधों, विज्ञापनों या सजावटी बाधाओं से मुक्त होने चाहिए। ●
- दृष्टिबाधित आगंतुकों को मार्गदर्शन देने के लिए स्पर्शनीय भू-सतह संकेतक (टीजीएसआई) का उपयोग सुगम्यता मानकों के अनुसार किया जाना चाहिए। ▲

e) **उभरे हुए वस्तुएँ/निकले हुए अवरोध**

- दीवारों पर लगी वस्तुओं से आवश्यक स्पष्ट चौड़ाई कम नहीं होनी चाहिए। ●
- दीवार से बाहर निकली हुई वस्तुओं की उपस्थिति में, मार्ग की स्पष्ट चौड़ाई 1500 मिमी होनी चाहिए। ●
- प्रवेश मार्ग में स्थित उभरी हुई वस्तुएँ (या अवरोध) पृष्ठभूमि के वातावरण से दृश्य रूप से भिन्न या स्पष्ट) होनी चाहिए। ●

चित्र 2.10 विविध उपयोगकर्ताओं के लिए स्पष्ट मार्ग हेतु न्यूनतम पैदल मार्ग



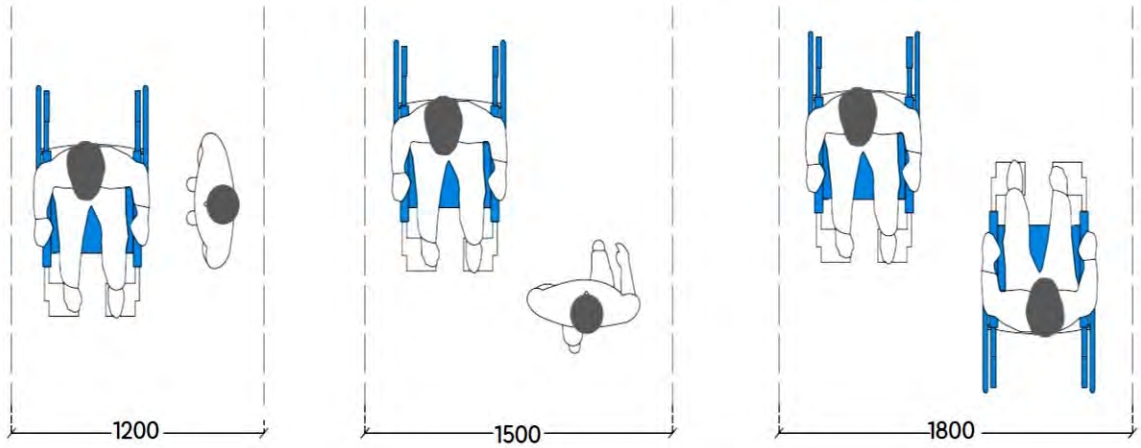


a. Person using crutches

b. Person with a pram

c. Person with visual impairment using a white cane

d. Person with visual impairment and a sighted escort



i. Wheelchair and a person facing sideways

j. Wheelchair and a person crossing

k. Two wheelchairs crossing side by side

f) **विशेष क्षेत्र**

- पुष्पांजलि मंच को सुगम्य पथ से सीधे जोड़ा जाना चाहिए ।
- पुष्पांजलि अर्पित करने के मंच के बीच स्पष्ट और निर्बाध दृष्टि रेखा होनी चाहिए ।
- वृद्धजनों और दिव्यांग व्यक्तियों की सहायता के लिए स्वयंसेवकों को इस स्थान पर तैनात किया जाना चाहिए।

g) **विश्राम क्षेत्र**

- पंडाल के अंदर यात्रा की दूरी 50 मीटर से अधिक हो, वहां यह आवश्यक है।
- वांछित दूरी: सुगम्य पथ पर प्रत्येक 30 मीटर पर विश्राम क्षेत्र उपलब्ध कराया जाना चाहिए।
- सीटिंग विनिर्देश: अनुभाग 2.6 (एफ) देखें
- सीटों की संख्या यात्रियों की संख्या पर निर्भर होनी चाहिए।
- पंडाल के अन्दर 10 मिनट से अधिक समय तक आराम करने को प्रोत्साहित नहीं किया जाना चाहिए।

चित्र 2.11 *पंडाल के भीतर मुक्त आवागमन मार्ग (सुगम्य पथ) के समीप बुजुर्गों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए बैठने का क्षेत्र*

2.5 मूर्ति का दृश्य

उद्देश्य: यह सुनिश्चित करना कि दिव्यांग व्यक्तियों, वृद्ध व्यक्तियों और गर्भवती महिलाओं सहित सभी आगंतुकों को मूर्ति का निर्बाध और सम्मानजनक दर्शन मिले, चाहे वे खड़े हों या बैठे हों (जैसे, व्हीलचेयर उपयोगकर्ता)।

चित्र 2.12 *पंडाल के भीतर बुजुर्गों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए देखने का मंच क्षेत्र*

a) **सुगम्य पथ से दृश्यता**

- सुगम्य पथ से मूर्ति स्पष्ट रूप से दिखाई देनी चाहिए ।
- दृष्टि रेखाओं में खड़े आगंतुकों और व्हीलचेयर पर बैठे उपयोगकर्ताओं दोनों के लिए जगह होनी चाहिए।

b) **दर्शन मंच (सुगम्य दर्शन)**

- पंडाल के लेआउट और आवागमन पैटर्न के आधार पर, पंडाल के अंदर रणनीतिक स्थानों पर समर्पित दृश्य मंच प्रदान किए जाने चाहिए।
- मंच का आयाम न्यूनतम 1800 मिमी चौड़ाई का होना चाहिए।
- मंच की लंबाई प्रासंगिक रूप से निर्धारित की जानी चाहिए, ताकि भीड़भाड़ के बिना पर्याप्त क्षमता सुनिश्चित हो सके।

c) **सुगम्यता सुविधाएँ**

- सभी दर्शनीय स्थल सुगम्य पथ से सीधे जुड़े होने चाहिए।
- स्थलों पर व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं के लिए पर्याप्त स्थान होना चाहिए ।
- भीड़भाड़ के दौरान सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सतहें दृढ़, समतल और फिसलन रहित होनी चाहिए।

2.6 बैठने का क्षेत्र

उद्देश्य: बुजुर्गों, दिव्यांग व्यक्तियों, गर्भवती महिलाओं और बच्चों सहित कमजोर समूहों के लिए सुरक्षित, आरामदायक ः सुगम्य विश्राम क्षेत्र और बुनियादी सुविधाएं (बैठने की जगह, शौचालय और पेयजल) प्रदान करना।

d) **स्थान एवं उपलब्धता**

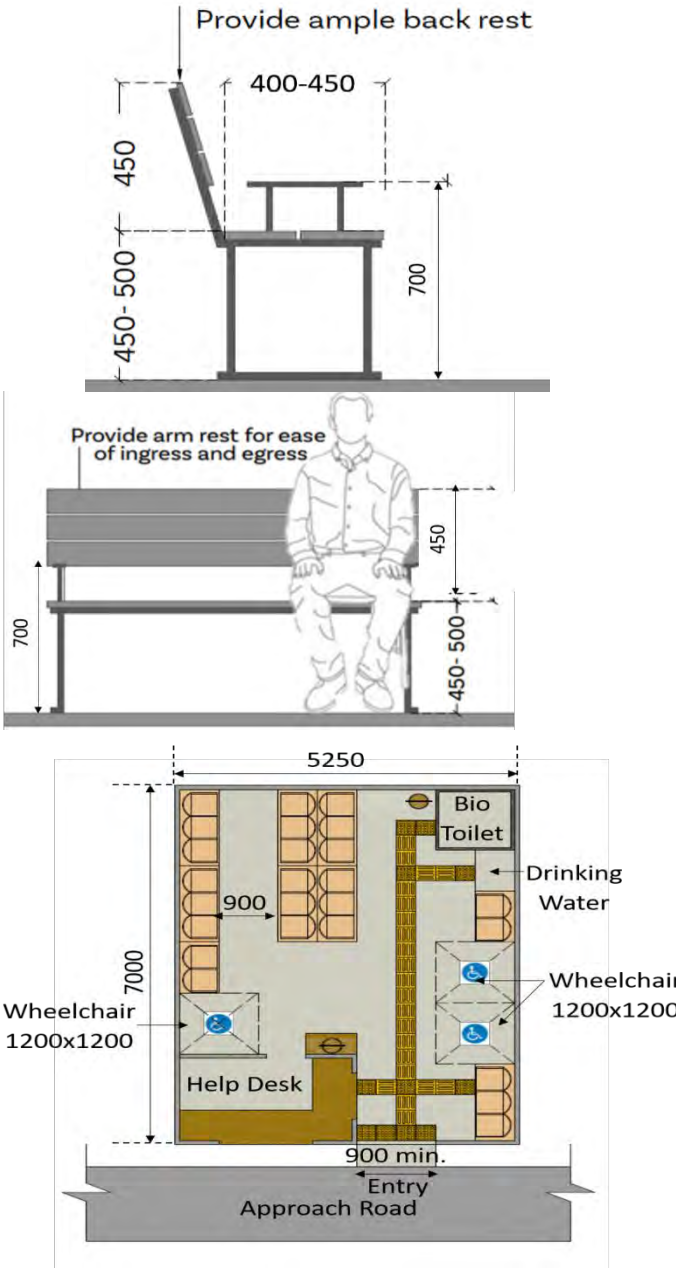
- पंडाल के बाहर विश्राम क्षेत्र उपलब्ध कराया जाना चाहिएनि/लेकिन प्रवेश ,कास मार्गों से सीधे पहुंच योग्य होना चाहिए।
- विश्राम क्षेत्रों तक पहुंचने के सभी मार्ग इस प्रकार होने चाहिए:
  - I. अच्छी तरह से परिभाषित स्वच्छ और अच्छी ,तरह से बनाए रखा।
  - II. सुरक्षित और न्यूनतम 100 लक्स प्रकाश व्यवस्था से प्रकाशित।
  - III. फिसलन रोधी फर्श फिनिश से सुसज्जित।
  - IV मार्गदर्शी संकेत प्रदान किए गए हैं तथा अंतर्राष्ट्रीय सुगम्यता प्रतीक के साथ चिह्नित किए गए हैं।
  - V जहां भी संभव हो, स्पर्शनीय भू-सतह संकेतक (टी.जी.एस.आई.) का उपयोग किया जाना चाहिए।

e) **पर्यावरणीय आराम**

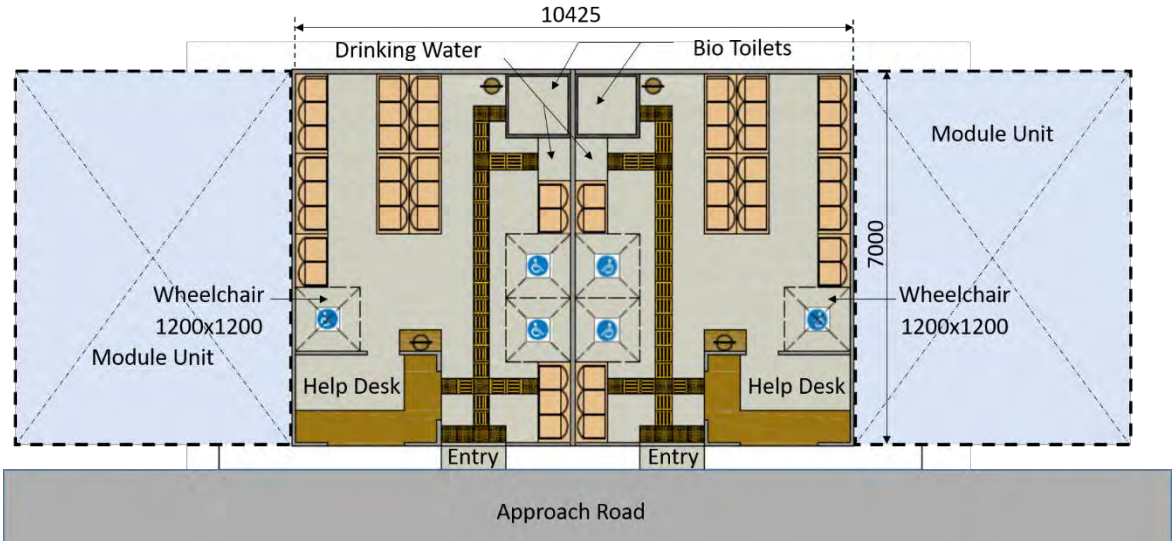
- विश्राम क्षेत्र में पर्याप्त प्राकृतिक या यांत्रिक वायुसंचार प्रणाली होना चाहिए।
- प्रकाश एक समान एवं चकाचौंध रहित होना चाहिए।

f) **बैठने की अभिकल्प**

- साइट के संदर्भ के आधार पर बैठने की व्यवस्था स्वतंत्र फर्नीचर या अंतर्निहित सुविधाओं के रूप में प्रदान की जा सकती है।
- बैठने की जगह के चारों ओर न्यूनतम स्पष्ट गलियारे की चौड़ाई: 900 मिमी.
- सीट आयाम:
  - i. सीट की ऊंचाई: 450–500 मिमी.
  - ii. सीट की गहराई: 400-450 मिमी.
- पीठ समर्थन/बैकरेस्ट: 100°–105° कोण पर।
- बाँह टिकाने की जगह: फर्श स्तर से 700 मिमी ऊपर, और सीट की ऊंचाई से 220-300 मिमी ऊपर।
- आगे की ओर जाने का रास्ता (व्हीलचेयर पहुंच): घुटनों के लिए कम से कम 900 मिमी चौड़ा, 480 मिमी गहरा, 680 मिमी ऊंचा स्थान।



चित्र 2.13 *बुनियादी सुविधाओं के साथ 25 लोगों के लिए एक मॉड्यूलर बैठने का क्षेत्र*



चित्र 2.14 *बड़ी भीड़ के लिए पूजा पंडालों हेतु मूल मॉड्यूल को दोहराकर रैखिक व्यवस्था*

2.7 सार्वजनिक उपयोगिताएँ और सहायक सुविधाएँ

प्रसाधन

a) **अनिवार्य प्रावधान**

- प्रत्येक पूजा पंडाल परिसर में कम से कम एक सर्व सुगम्य शौचालय होना चाहिए।
- बैठने के क्षेत्र के पास एक अतिरिक्त जैव शौचालय होना चाहिए (यदि मौजूदा शौचालय बैठने के क्षेत्र से 30 मीटर से अधिक दूर है।

b) **मौजूदा शौचालयों का नवीनीकरण**

- जहां स्थायी शौचालय मौजूद हैं, वहां उन्हें निम्नलिखित सुविधाओं से सुसज्जित किया जाना चाहिए:
  i. पकड़ने वाले बार.
  ii. लीवर-प्रकार के नल/टैप.
  iii. सुगम्यदरवाज़ा कुंडी.
  iv. आपातकालीन अलार्म.
  v. रखरखाव आवश्यकताओं की रिपोर्टिंग के लिए प्रतिक्रिया प्रणाली।

c) **नए सुगम्य शौचालय**

- यदि स्थान हो, तो व्हीलचेयर समर्थित- सुगम्य शौचालय बनाया जा सकता है। (चित्र 2.15(बी)।
- जैव-शौचालय का उपयोग कहां किया जाता है:

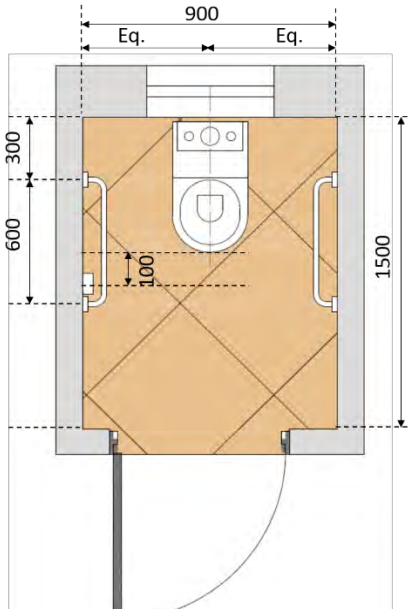
i. यदि सुगम्य स्थायी शौचालय के पूरक के रूप में → आयाम 4' x 4'.

ii. यदि परिसर में एकमात्र शौचालय है → आयाम 6' x 7'.

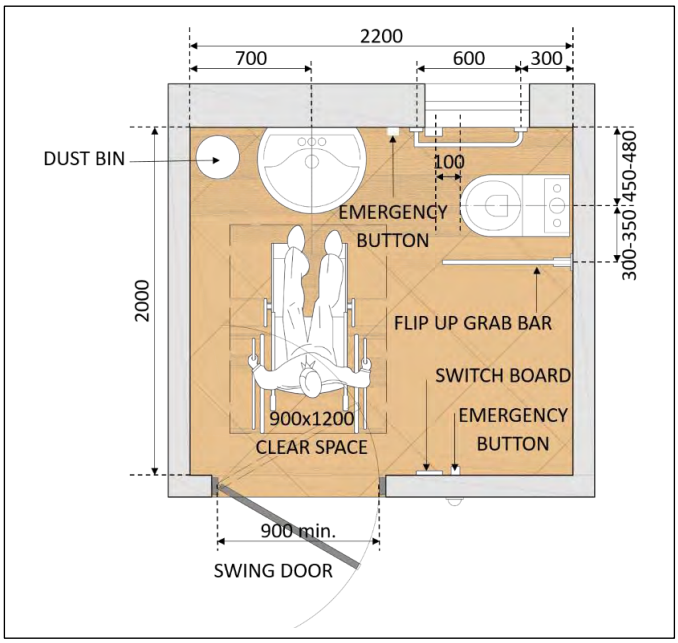
d) **सुगम्यता सुविधाएँ शौचालय**

i. दिव्यांगता के अंतर्राष्ट्रीय चिन्ह द्वारा चिह्नित

ii. लेआउट और विशेषताओं के लिए विशेष मामलों के लिए चित्र 2.15 (ए) और 2.15 (बी) देखें।



चित्र 2.15 (ए) बुजुर्गों के लिए पुन सुसज्जित: शौचालय का सामान्य प्रारूप



चित्र 2.15 (बी) सर्व सुगम्य शौचालय का विशिष्ट लेआउट

पेय जल

e) अभिकल्प आवश्यकताएँ

- सुगम्य जल निकास कई ऊंचाइयों पर उपलब्ध कराए जाने चाहिए, जिसमें कम से कम एक नल/फव्वारा 750 मिमी ऊंचाई पर होना चाहिए।
- पानी के निकास के सामने 900 मिमी x 1200 मिमी का एक स्पष्ट फर्श स्थान उपलब्ध कराया जाना चाहिए।
- जिन इकाइयों के नीचे घुटने रखने की जगह नहीं है जैसे)स्वतंत्र कूलर(, उनके सामने 1200 मिमी × 1200 मिमी का स्पष्ट फर्श स्थान सुनिश्चित किया जाना चाहिए।

चित्र 2.16 *सुगम्य जल फव्वारा*

f) जल निकासी और रखरखाव

- जलभराव या कीचड़ वाली सतहों को रोकने के लिए उचित जल निकासी कवर, जालियां और ढलानें प्रदान की जानी चाहिए ।

a) **नल/नल अभिकल्प**

- ग्रिप से संबंधित दिव्यांगता, आर्थराइटिस, या सीमित हाथ की कार्यक्षमता वाले व्यक्तियों के लिए उपयोग में आसानी के लिए लीवरप्रकार के टैप या नल स्थापित किए जाने चाहिए।

2.8 साइनबोर्ड और सूचना

दिव्यांग व्यक्तियों, वृद्ध व्यक्तियों, गर्भवती महिलाओं और बच्चों सहित सभी आगंतुकों के लिए स्पष्ट, सुसंगत और सुगम्य जानकारी प्रदान करना, ताकि सुरक्षित नेविगेशन, सुविधाओं तक पहुंच और प्रभावी आपातकालीन प्रतिक्रिया सुनिश्चित हो सके।

a) **भाषा और प्रारूप**

- द्विभाषी (अनिवार्य): बंगाली + अंग्रेजी।
- त्रिभाषी (अधिमान्य): बंगाली + हिंदी + अंग्रेजी
- सभी सूचनाओं और दिशासूचक चिह्नों में दिशा-निर्देश के लिए तीर के निशान शामिल होने चाहिए।
- दिव्यांग व्यक्तियों के लिए उपलब्ध सभी सुविधाओं के लिए सुगम्यता के अंतर्राष्ट्रीय प्रतीक का उपयोग किया जाना चाहिए।
- जहां तक संभव हो, सार्वभौमिक रूप से मान्यता प्राप्त चित्रलेखों का उपयोग पाठ के साथ किया जाना चाहिए।

b) संकेतों का स्थान

- संकेत मुख्य बिंदुओं पर लगाए जाने चाहिए जिनमें शामिल हैं:

  i. सुगम्य पार्किंग.
  ii. ड्रॉप ऑफ और-पिक.अप पॉइंट-
  iii. सुगम्य प्रवेश/ निकास मार्ग।
  iv. बैठने का क्षेत्र.
  v. पीने के पानी के बिन्दु.
  vi. शौचालय.
  vii. सूचना.सहायता बूथ/
  viii. आपातकालीन निकासी मार्ग और शरण क्षेत्र

c) **अभिकल्प और रंग**

- संकेतों में आकृतियों और पाठ को पृष्ठभूमि से अलग करने के लिए विपरीत रंगों का प्रयोग किया जाना चाहिए।
- सामग्री मजबूत, मौसम प्रतिरोधी, गैर-परावर्तक (मैट फिनिश/अप्रतिबिंबित सतह) होनी चाहिए।
- सुझाई गई सामग्री: लकड़ी, ऐक्रेलिक, एल्युमीनियम संयुक्त पैनल/कम्पोजिट पैनल (एसीपी)
- संकेतों को 100-300 लक्स पर समान रूप से प्रकाशित किया जाना चाहिए।

d) **प्लेसमेंट की ऊँचाई**

- दीवार पर लगे विस्तृत संकेत (मानचित्र, समय-सारिणी, आरेख): जमीन से 1500 मिमी की दूरी पर केन्द्रित।
  i. निचला किनारा: 900 मिमी से कम नहीं।
  ii. शीर्ष किनारा: 1800 मिमी तक.
- ब्रेल/स्पर्शनीय संकेत: फर्श से 900-1500 मिमी ऊपर (आदर्श: 1050 मिमी)।
- सुरक्षा सूचनाएँ: उच्च और निम्न दोनों स्तरों पर:
  i. ऊँचाई: 1600–1700 मिमी.
  ii. निम्न: 1000–1100 मिमी.

चित्र 2.17 सुगम्यसाइन-बोर्ड लगाने के लिए आयाम

e) **फ़ॉन्ट और आकार**

- सैंस सेरिफ़ अनुशंसित
- देखने की दूरी का आकार:

दूरी	साइनबोर्ड का आकार
7 मीटर तक	60 मिमी x 60 मिमी
7मी – 8मी	100 मिमी x 100 मिमी
8 मिलियन से अधिक	200 मिमी x 200 मिमी से 450 मिमी x 450 मिमी

- अक्षरों की ऊँचाई बनाम देखने की दूरी

दूरी	साइनबोर्ड का आकार
2-3 मीटर	15 मिमी
6 मीटर	20 मिमी
8 मीटर	25 मिमी
12 मीटर	40 मिमी
15 मीटर	50 मिमी
25 मीटर	80 मिमी
35 मीटर	100 मिमी
40 मीटर	130 मिमी
50 मीटर	150 मिमी

- अक्षर की ऊँचाई पढ़ने की दूरी पर निर्भर करती है। देखने की दूरी के प्रत्येक मीटर के लिए अक्षर की ऊँचाई 20 मिमी से 30 मिमी के बीच होनी चाहिए।
- पत्र की ऊंचाई 15 मिमी से कम नहीं होनी चाहिए।

चित्र 2.18 महत्वपूर्ण संकेत

f) **स्पर्शनीय और सुगम्य सुविधाएँ**

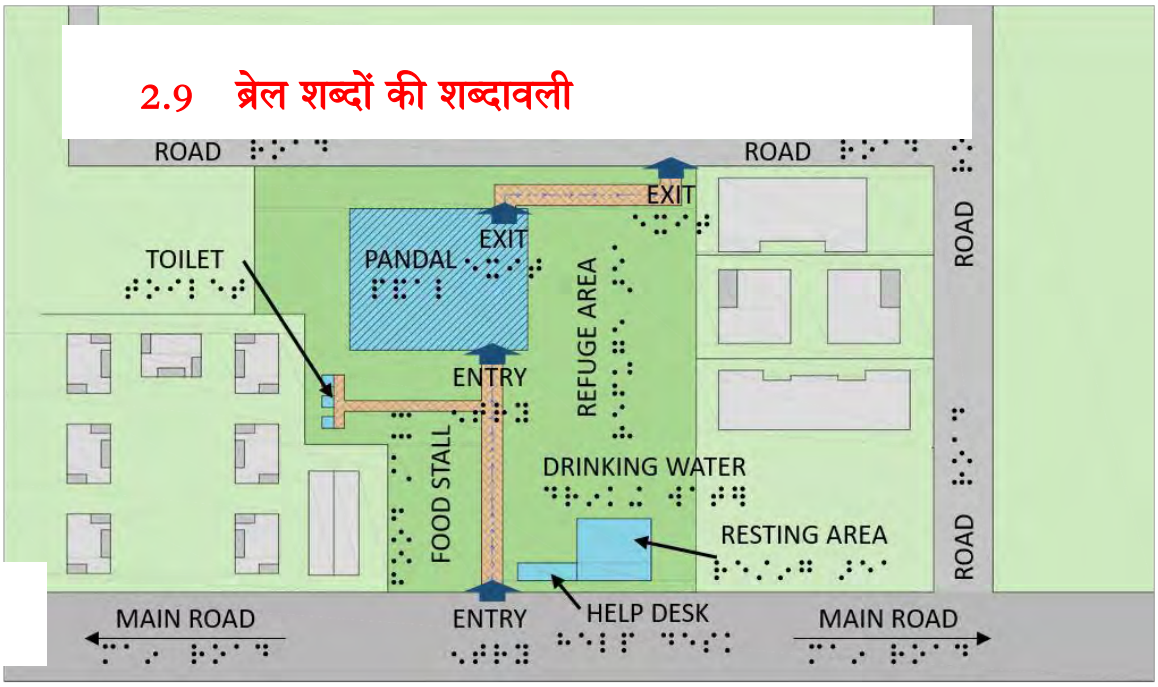
- दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए उभरे हुए अक्षर, उभरे हुए चित्रलेख, उभरे हुए तीर और ब्रेल संकेत का उपयोग करने की सिफारिश की जाती है।
- सुगम्य मार्ग के प्रवेश बिंदु पर एक स्पर्शनीय मानचित्र या मॉडल (अधिकतम 800 मिमी x 450 मिमी) प्रदान किया जा सकता है।
- मानचित्र में केवल आवश्यक जानकारी ही शामिल होनी चाहिए:
    i. ड्रॉप-ऑफ/पिक-अप बिंदु.
    ii. प्रवेश/निकास मार्ग.
    iii. पंडाल में प्रवेश और निकास।
    iv. पंडाल के अंदर सुगम्यपरिसंचरण पथ ।
    v. विश्राम क्षेत्र और सहायक सुविधाएं।

g) **क्या करें और क्या न करें (समितियों और अभिकल्परों के लिए)**

पहलू	करना	नहीं
फ़ॉन्ट ▲	सैंस सेरिफ़, अपर और लोअर केस का मिश्रण का उपयोग करें	सजावटी या बड़े अक्षरों वाले फ़ॉन्ट से बचें
रंग विपरीतता /रंग कंट्रास्ट ●	मजबूत कंट्रास्ट सुनिश्चित करें (उदाहरण के लिए, नीले पर सफेद, काले पर पीला)	कम कंट्रास्ट से बचें (जैसे, हरे पर लाल, सफेद पर ग्रे)
परिष्करण ●	गैर-परावर्तक, मैट फिनिश का उपयोग करें	चमकदार या परावर्तक सतहों से बचें

पहलू	नहीं	करना
फ़ॉन्ट (सैन्स-सेरिफ़, कैप्स और छोटे अक्षरों का मिश्रण)	Durga Puja Durga Puja EMERGENCY EXIT বয়স্কদের বসিবার স্থান সাবধান প্রবেশদ্বার	Durga Puja Emergency Exit বয়স্কদের বসিবার স্থান সাবধান !! প্রবেশ দ্বার UNIVERSAL RESTROOM
रंग कंट्रास्ट		

2.9 ब्रेल शब्दों की शब्दावली



चित्र 2.20 एक विशिष्ट स्पर्शनीय मानचित्र का उदाहरण

प्रवेश

बाहर निकलना

आपातकालीन निकास

शौचालय

पेय जल

सहायता केंद्र

पुरुष

महिला

वरिष्ठ नागरिक

दिव्यांग व्यक्ति

2.10. विविध

यह सुनिश्चित करने के लिए कि बुजुर्ग व्यक्ति, दिव्यांग व्यक्ति, गर्भवती महिलाएं और बच्चे सहित सभी कमजोर समूह दुर्गा पूजा समारोहों में पूरी तरह से और सुरक्षित रूप से भाग ले सकें, निम्नलिखित उपाय लागू किए जाएंगे:

h) **आरक्षित**

- स्पष्ट रूप से चिह्नित आरक्षित स्थानों को निम्नलिखित के अंतर्गत निर्दिष्ट किया जाना चाहिए:
  - i. खाद्य स्टाल और भोजन क्षेत्र। ●
  - ii. खेल एवं मनोरंजन क्षेत्र. ▲
  - iii. सांस्कृतिक कार्यक्रम क्षेत्र और प्रदर्शन स्थल। ▲
- आरक्षित क्षेत्रों पर सुगम्यता प्रतीकों के स्पष्ट चिन्ह लगाए जाने चाहिए तथा उन्हें भीड़भाड़ या अतिक्रमण से मुक्त रखा जाना चाहिए। ●

i) **सुगम्य काउंटर**

- टिकट और सेवा काउंटरों को दोहरी ऊंचाई पर अभिकल्प किया जाना चाहिए ताकि:
  - i. बैठे हुए उपयोगकर्ता (व्हीलचेयर उपयोगकर्ता, बच्चे)। ●
  - ii. खड़े उपयोगकर्ता (सामान्य आगंतुक, बुजुर्ग, गर्भवती महिलाएं)। ●

j) **सांस्कृतिक कार्यक्रम क्षेत्र**

- वृद्ध व्यक्तियों, दिव्यांग व्यक्तियों और गर्भवती महिलाओं के लिए आरक्षित सीटें उपलब्ध कराई जानी चाहिए। ●
- निर्धारित बैठने की व्यवस्था से व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं के लिए मंच की ओर स्पष्ट, निर्बाध दृष्टि सुनिश्चित होनी चाहिए। ●
- आरक्षित सीटों का एक हिस्सा बच्चों के अनुकूल होना चाहिए, जो आसानी से आने-जाने के लिए निकास द्वार के पास स्थित हो। ▲

k) **संचालन एवं आराम**

- व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं के लिए सभी आरक्षित क्षेत्रों में पर्याप्त चलने फिरने की सुविधा-वाला स्थान सुनिश्चित किया जाना चाहिए। ●

- बैठने की व्यवस्था में गर्भवती महिलाओं और बुजुर्ग आगंतुकों के लिए आराम करने की जगह शामिल होनी चाहिए, जिन्हें बार-बार विश्राम की आवश्यकता हो सकती है।
- आरक्षित क्षेत्रों में रास्तों को सीढ़ी रहित और बाधा रहित रखा जाना चाहिए।

प्रबंधन एवं आपातकालीन कार्यप्रणालियाँ/प्रोटोकॉल

3

भीड़ प्रबंधन, जन जागरूकता, आपातकालीन प्रबंधन

3.1 आपातकालीन निकासी

उद्देश्य: आग, भूकंप, चिकित्सा आपातकाल या अन्य प्राकृतिक/मानव निर्मित खतरों की स्थिति में सभी आगंतुकों की सुरक्षित, व्यवस्थित और समावेशी निकासी सुनिश्चित करना।

a) निकासी योजना

- प्रत्येक पंडाल में एक अच्छी तरह से तैयार की गई, पूर्वाभ्यासित निकासी योजना होनी चाहिए।
- वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांगजन हेतु मार्गों को चिह्नित किया जाना चाहिए
- आपातकालीन निकासी मार्गों को सुगम्यता संकेत के साथ स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाना चाहिए ।
- दृश्यता के लिए साइनबोर्ड को अधिकतम 1200 मिमी की ऊंचाई पर लगाया जाना चाहिए।
- पंडाल के आकार और अपेक्षित अधिकतम संख्या के अनुपात में पर्याप्त क्षमता वाले खुले क्षेत्रों की ओर ले जाने चाहिए।

चित्र 3.1 ***नमूना आपातकालीन निकासी योजना, जिसमें दिव्यांग व्यक्तियों के लिए मार्ग स्पष्ट रूप से दर्शाया गया है***

b) शरण क्षेत्र

- शरण क्षेत्रों तक पंडाल के अंदर सुगम्य पथ और मुख्य प्रवेश/निकास मार्ग दोनों से पहुँचा जाना चाहिए।
- जहाँ निकास मार्ग सुगम्य न हों, वहाँ प्रत्येक स्तर पर असुगम्य निकासों की संख्या के बराबर शरण क्षेत्र उपलब्ध कराए जाने चाहिए।
- प्रत्येक शरण क्षेत्र में कम से कम दो सुगम्य स्थान (750 मिमी x 1200 मिमी प्रत्येक) होने चाहिए ।

- शरण क्षेत्रों में न्यूनतम आवश्यक निकास चौड़ाई कम नहीं होनी चाहिए ।

c) **संचार**

- शरण क्षेत्रों में प्राथमिक प्रवेश बिंदु के साथ दो-तरफ़ा संचार प्रणाली (दृश्य + श्रव्य संकेत) हो सकती है।
- प्रत्येक शरण क्षेत्र को प्रकाशित संकेतों से पहचाना जाना चाहिए, जिन पर "शरण क्षेत्र" के साथ-साथ सुगम्यता का अंतर्राष्ट्रीय प्रतीक भी अंकित होना चाहिए।
- लोगों को शरण क्षेत्रों की ओर निर्देशित करने के लिए सभी दुर्गम निकासों पर संकेत लगाए जाने चाहिए।

a) **अभिकल्प विनिर्देश**

- साइनेज में सैन सेरिफ़ में न्यूनतम 14-पॉइंट का फ़ॉन्ट होना चाहिए।
- जहां संभव हो, वहां उभरे हुए अक्षरों और ब्रेल लिपि का प्रयोग किया जा सकता है।
- पृष्ठभूमि के साथ उच्च-विपरीतता सुनिश्चित की जानी चाहिए।
- आपातकालीन मार्गों को मुख्य स्रोत से अलग स्वतंत्र विद्युत आपूर्ति से प्रकाशित किया जाना चाहिए।

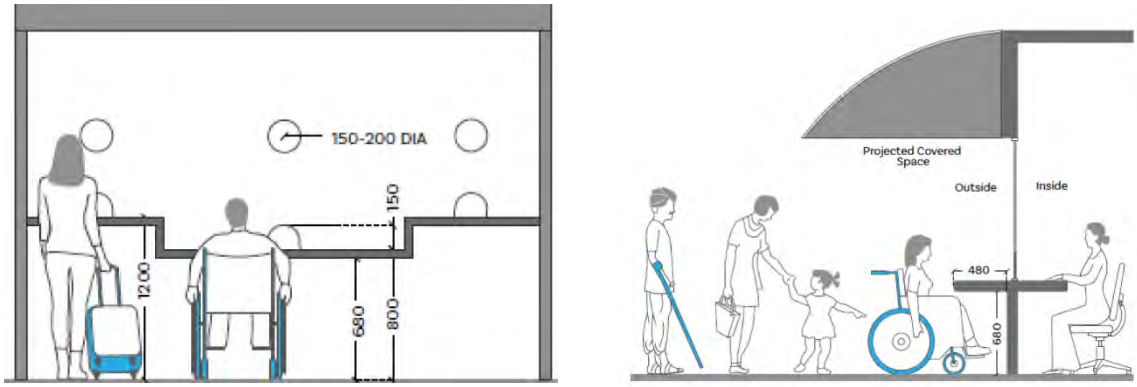
3.2 सहायता डेस्क और सूचना बूथ

चित्र 3.2(a) *बुजुर्गों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सहायता बूथ*

a) प्रत्येक पंडाल में पर्याप्त स्टाफ वाला सहायता केंद्र होना चाहिए जो कि इस प्रकार होगा:

- ड्रॉप-ऑफ ज़ोन या आराम क्षेत्रों के पास स्थित।
- दूर से दिखाई देने वाले उच्च-विपरीत संकेतों से स्पष्ट रूप से चिह्नित, जो दूर से भी दृष्टिगोचर हों।
- टीजीएसआई से जुड़ा हुआ।
- श्रवण बाधित व्यक्तियों के लिए पूछताछ डेस्क पर प्रेरण लूप की व्यवस्था की गई है।
- आसानी से पहचाने जाने वाले स्वयंसेवकों से सुसज्जित (वर्दी/बनियान की सिफारिश की जाती है)।
- स्वयंसेवकों को उच्च तनाव वाली स्थितियों को शांतिपूर्वक संभालने और सम्मानपूर्वक बात करने के लिए प्रशिक्षित किया गया।

b) **प्रसाद वितरण की** एक अलग व्यवस्था की जानी चाहिए। इसे बैठक क्षेत्र में स्थित सहायता केंद्र के साथ जोड़ा जा सकता है। वैकल्पिक रूप से, सुगम्य मार्ग से आने-जाने वाले इच्छुक आगंतुकों को प्रसाद और फूलों से भरे सीलबंद पैकेट वितरित करने के लिए स्वयंसेवकों को नियुक्त किया जा सकता है।



चित्र 3.2(बी) *बुजुर्गों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सहायता बूथ*

c) पैनिक अटैक जैसी मनोवैज्ञानिक स्थितियों सहित चिकित्सा आपात स्थितियों से निपटने के लिए हेल्प-डेस्क के पास एक **प्राथमिक चिकित्सा कक्ष उपलब्ध कराया जाना चाहिए।** यह उन व्यक्तियों के लिए शांत क्षेत्र के रूप में भी कार्य कर सकता है जिन्हें संवेदनात्मक अतिभार (सेंसरी ओवरलोड) से राहत के लिए विराम चाहिए।

3.3 सार्वजनिक उद्घोषणा प्रणाली

a) **घोषणाएं**

- आवश्यक घोषणाएं कम से कम दो बार, कई भाषाओं (बंगाली, हिंदी, अंग्रेजी) में दोहराई जानी चाहिए।
- घोषणाओं सुगम्य सुविधाओं (मार्ग, शौचालय, बैठने की व्यवस्था, सहायता डेस्क) के बारे में स्पष्ट जानकारी दी जानी चाहिए।
- स्वयंसेवकों की उपलब्धता की घोषणा नियमित रूप से की जानी चाहिए।

b) **श्रव्य प्रणालियाँ**

- घोषणा प्रणालियों में न्यूनतम +5 डेसीबल एस/एन अनुपात होना चाहिए।
- अलार्म सिस्टम का ध्वनि स्तर न्यूनतम 15 डेसीबल तथा अधिकतम 120 डेसीबल होना चाहिए।
- अलार्मों को निकास के निर्देशों के साथ ध्वनि निर्देश भी प्रदान करने चाहिए ।

c) **गैर-श्रवण प्रणालियाँ (श्रवण बाधित व्यक्तियों के लिए)**

- सभी स्थानों (शौचालय और स्टोर रूम सहित) में चमकते दृश्य अलार्म लगाए जाने चाहिए ।
- दृश्य अलार्म इस प्रकार होने चाहिए:
  - भवन उपयोगकर्ताओं द्वारा देखे जाने वाले सभी क्षेत्रों (शौचालय क्षेत्र, भण्डार कक्ष आदि सहित) में दृश्यमान स्थानों पर स्थापित किया गया है।
  - फर्श स्तर से 2100 मिमी ऊपर या छत से 150 मिमी नीचे स्थापित।
  - सामान्य क्षेत्रों में अधिकतम 15 मीटर की दूरी रखी जाएगी।
  - उज्ज्वल लेकिन प्रत्यक्ष देखने के लिए सुरक्षित।
  - तीव्रता: न्यूनतम 75 कैंडेला.
  - फ़्लैश दर: 1–3 हर्ट्ज़.
  - पृष्ठभूमि दीवार से रंग और टोन में पर्याप्त रूप से विपरीत
  - उभरे हुए अक्षरों और ब्रेल लिपि में लेबल किया हुआ

d) विशेष आपातकालीन उपाय

- लोगों को निकटतम आपातकालीन निकास तक मार्गदर्शन देने के लिए "आवाज निर्देश" के साथ श्रव्य अलार्म प्रदान किए जाने चाहिए।
- इन अलार्मों को पूर्व-रिकॉर्ड किए गए संदेशों के विकल्प के रूप में मौके पर प्रसारण के लिए केंद्रीय नियंत्रण कक्ष से जोड़ा जा सकता है।
- जहां तक संभव हो, दृश्य अलार्म संकेतों को आवश्यक श्रव्य अग्नि अलार्म प्रणाली के साथ एकीकृत किया जा सकता है।
- कम से कम एक उपकरण से आने वाला सिग्नल पूरे फर्श क्षेत्र या उसके उस भाग में दिखाई देना चाहिए, जहां वे स्थापित हैं।
- दृश्य अलार्म सिग्नल समग्र प्रकाश स्तर को तेजी से बढ़ा सकता है, लेकिन यह इतना तीव्र नहीं होना चाहिए कि प्रत्यक्ष दृश्य के लिए असुरक्षित हो जाए।
- एक ही निकटता में स्थित दृश्य अलार्म को एक ही समय पर फ्लैश करने के लिए समकालीन किया जा सकता है ।

3.4 स्वयंसेवक प्रशिक्षण प्रोटोकॉल

a) अभिविन्यास/प्रशिक्षणमार्गदर्शन/

- स्वयंसेवकों को दिव्यांग व्यक्तियों और बुजुर्ग व्यक्तियों का सम्मानपूर्वक मार्गदर्शन करने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।
- प्रशिक्षण में दिव्यांगता शिष्टाचार शामिल होना चाहिए: सहानुभूति, दया नहीं।

b) आपातकालीन तैयारियां

- स्वयंसेवकों को आपातकालीन स्थिति से निपटने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए , विशेष रूप से बुजुर्गों और दिव्यांग व्यक्तियों पर ध्यान केंद्रित करते हुए ।
- स्वयंसेवकों के पास आवश्यक फोन नंबरों (एम्बुलेंस, पुलिस, अग्निशमन) की सूची होनी चाहिए।
- पूजा से पहले आपातकालीन अभ्यास अनिवार्य होना चाहिए।
- स्वयंसेवकों को बिना सार्वजनिक घबराहट पैदा किए सतर्क करने के लिए अस्पताल-शैली के कोड (जैसे, कोड ब्लू, कोड रेड) का उपयोग करने की सिफारिश की जाती है।

c) विशेष कौशल

- प्रत्येक सहायता डेस्क पर कम से कम एक स्वयंसेवक को बुनियादी भारतीय सांकेतिक भाषा (आईएसएल) का प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।
- दृष्टिबाधित आगंतुकों के लिए मूर्ति और सजावट के बारे में समझाने हेतु वर्णन सेवाएं उपलब्ध होनी चाहिए।
- प्रमुख अनुष्ठानों (जैसे, संधि पूजा, पुष्पांजलि) के लिए आईएसएल दुभाषियों को नियुक्त किया जाना चाहिए।

d) अनुकृति अभ्यास

- बाधाओं की पहचान करने और स्वयंसेवकों को वास्तविक जीवन परिदृश्यों के लिए तैयार करने के लिए पूजा-पूर्व अनुकृति आयोजित किए जाने चाहिए।