इकाई 6 नागरिक—केंद्रित प्रशासन*

सारांश

6.0 उद्देश्य
6.1 प्रस्तावना
6.2 भारत में नागरिक—केंद्रित प्रशासन की अवधारणा
6.3 भारत में नागरिक—केंद्रित प्रशासन की दिशा में पहलकदमयां
6.4 भारत में नागरिक—केंद्रित शासन में बाधाएँ
6.5 नागरिक—केंद्रित प्रशासन और सामाजिक—आर्थिक विकास
6.6 निष्कर्ष
6.7 शाब्दावली
6.8 संदर्भ
6.9 बोध प्रस्ताव के उत्तर

6.0 उद्देश्य

इस इकाई को पढ़ने के बाद, आप निम्नलिखित बातें समझने में सक्षम हो सकेंगे:

- नागरिक—केंद्रित प्रशासन की अवधारणा की व्याख्या करने में;
- नागरिक—केंद्रित प्रशासन की दिशा में भारत सरकार द्वारा किए गए उपायों की चर्चा करने में;
- नागरिक—केंद्रित प्रशासन में अभी वाली बाधाओं की जांच करने में; और
- नागरिक—केंद्रित प्रशासन और सामाजिक—आर्थिक विकास के बीच संबंधों का वर्णन करने में।

6.1 प्रस्तावना

सभी लोकांतरंगी सरकारों के लिए सतत विकास सर्वोच्च प्राथमिकता बन गया है। सतत सामाजिक—आर्थिक विकास के लिए सक्रिय सेवा वितरण और नागरिक—केंद्रित प्रशासन के माध्यम से शासन और प्रशासन को परिषद करना महत्वपूर्ण है। नागरिक—केंद्रित प्रशासन सुशासन के साथ जितल रूप से जुड़ा हुआ है। किसी भी सरकारी कार्यक्रम की सिद्धि लाभित लाभार्थियों की प्रतिक्रिया पर निर्भर करती है। नीति निर्माण, कार्यन्वयन और मूल्यांकन में नागरिकों की सक्रिय भागीदारी प्रशासन और जनता के बीच के अंतर को कम करेगी। यह प्रशासन को लोगों की जरूरतों और ग्रामीण—स्तर की हकीकत के प्रति अधिक संस्कृतताएं बनाएगा।

युक्ति: नागरिकों के लिए, सुशासन का अर्थ सरकारी सेवाओं का लिये और समान पहुंच है। नागरिक सरकार की विभिन्न अध्यादेशों और संशोधनों की बजाए, प्रभावी सामाजिक—आर्थिक विकास को अधिक महत्व देते हैं। इसलिए, नागरिकों तक सामाजिक—आर्थिक विकास को पहुंचाने के लिए बुनियाद भर में बहुत जोर दिया जा रहा है। उदाहरण के रूप में शासन के संदर्भ और विश्वस्त्र को बदल दिया

*योग्यता: डॉ. डेजी शामा, सहायक प्रोफेसर, लोक प्रशासन विभाग, राजस्थान विश्वविद्यालय, चंडीगढ़
है। भाजपा अर्थव्यवस्था के बदले प्रमुख ने नागरिकों की संतुलित पर अधिक जोर देना चाहा कर दिया है। नया लोक प्रवचन (एन फी एम—NPM-New Public Management) में पूरकअभियान एकीकृत शेयर वितरण के संस्थानकरण के माध्यम से नागरिकों को क्रांति के स्तर में सेवा प्रदान करने पर केंद्रित है। एन फी एम ने पारंपरिक शासन कार्यनीतियों को नागरिकों से बेहतर अर्थ—थलत पाया है। पारंपरिक कार्यनीतियों, एन फी एम के परिक्षेत्र में, नागरिकों की जीवनरहण से जुड़ते नहीं सकती और उत्तम प्रतिक्रिया नहीं दे सकती। सरकार को अधिक लक्ष्य और अधिक प्रतिक्रियाशील बनाने के लिए, एन फी एम नागरिकों के प्रति सरकार के रूप में बदलाव का प्रयास करता है। यह शासन में ‘नागरिकों को पहले’ स्थान रखता है।

सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईआईटी—ICT—Information Communication Technology) के लंबायार बदले विस्तार ने नागरिक—केंद्रित सरकार का मार्ग प्रशासन किया है। इसके अलावा, 2008 और उसके बाद के आर्थिक संकट ने नीति निर्माताओं के सामने नागरिक केंद्रितता का प्रस्तुत ला दिया है। लोग सारे कर रहे हैं कि सरकार को अधिक लोगों के हित के लिए काम करना चाहिए, न केवल कुछ लोगों के हित के लिए। सरकार और नागरिकों के बीच संबंध के संबंध में बढ़ते हुई आवाङ्गों को दुर्लभ देख रहे हैं। नीति निर्माता सरकार के प्रति लोगों के अविश्वस को कम करने और सरकार के नागरिक—केंद्रित उपायों के माध्यम से सहयोग प्रणाली के मिश्रण के बारे में अधिक चिंताशील हैं। इस प्रकार, किसी भी देश के सामाजिक—आर्थिक विकास के लिए नागरिक—केंद्रित प्रशासन का बहुत महत्व है। भारत जैसी उपरान्ती अर्थव्यवस्था के लिए इसका महत्व और भी अधिक है, जहां विविध सामाजिक—आर्थिक जरूरतों के लिए नागरिक—केंद्रित उपायों की आवश्यकता होती है, ताकि कुशल और प्रभावी सेवा वितरण किया जा सके। इस इकाई में, हम देश के सामाजिक—आर्थिक विकास में नागरिक—केंद्रित प्रशासन की आवश्यकता, कार्यनीति और महत्व के समझना का प्रयास करने ।

6.2 भारत में नागरिक—केंद्रित प्रशासन की अवधारणा

नागरिक—केंद्रित प्रशासन की अवधारणा सुधार की अवधारणा से जुड़ी हुई है। कौटिल्य ने अपने ग्रंथ अर्थशास्त्र में एक सुधारित राज्य के राजा के गुणों की व्याख्या की है। उसके विचार में, अपनी प्रजा के सुख में उसका सुख है, उसके कल्याण में उसका कल्याण है, जो स्वयं को अख्त्या लगता है उसे वह अख्या नहीं मानता, लेकिन जो उसका प्रजा को अख्त्या लगता है, उसे वह अख्या मानता है। इसलिए, कल्याणकारी दृष्टिकोण बारे किसी भी प्रशासन को, नागरिकों को अपने ध्यान में रखना होगा और उन्हें प्रभावी और कुशल सेवा प्रदान करने के लिए अधिकार प्रमाण प्राप्त करना होगा। नागरिक—केंद्रित प्रशासन एक ऐसे प्रशासन को इंगित करता है, जो लोगों के समर्थकों के लिए प्रभावी, कुशल, संवेदनशील, सहायक, वार्तालापी और प्रतिक्रियाशील हो।

आधुनिक राज्य कल्याणकारी राज्य हैं। कानून—व्यवस्था बनाए रखने के साथ—साथ वे लोगों, विशेषकर गरीबों के सामाजिक—आर्थिक विकास के लिए, अधिक चिंताशील हैं। अपने नागरिकों को प्रदान की जाने वाली सुविधा के आधार पर राज्यों का उनके शासन के लिए मूल्यांकन किया जा सकता है। नंतरजन, शासन में नागरिकों की आवाज सुनी जानी चाहिए। इसलिए, हम यह सकते हैं कि नागरिक सुधार के नूतन लक्ष्य में हैं। प्रत्येक लोकतांत्रिक और कल्याणकारी राज्य नागरिकों की सेवा के लोकार्थ को समाहित करता है। राज्यों के नैतिकता यानी अख्त्या और परदर्शिता का पालन करना
6.3 भारत में नागरिक—केंद्रित प्रशासन की दिशा में पहलवादिया

प्रशासन में सुधार लाने और नागरिकों और प्रशासन के बीच के अंतर को मिटाने की मांग लगातार होती रही है। देश में सामाजिक—आर्थिक विकास के साथ, वेतन सेवा वितरण की उम्मीद बढ़ी हैं। सरकार द्वारा लोक सेवा वितरण प्रणाली के लिए प्रयास कर रही है। ऐसे शीर्ष लोक सेवा वितरण प्रणाली के लिए सरकार ने 1990 के दशक में अपनाया तथा उनके परिणामस्वरूप अधिवस्था का उद्धोकण हुआ, ने इस मांग को और अधिक बढ़ा दिया है। प्रशासन को लोगों के करीब लाने के लिए सरकार ने कई सुधार किए हैं। इसमें सेवा का अधिकार अधिनियम, सुविधा का अधिकार अधिनियम, नागरिक घोषणा पत्र, संबंधित सुधार, ई—शासन, नागरिकों की शिक्षा प्रणाली की निवारण व्यवस्था आदि शामिल है। आइए इसमें से कुछ पर चर्चा करें:

नागरिक घोषणा पत्र (Citizen’s Charter)

नागरिक घोषणा पत्र नागरिक—केंद्रित प्रशासन की एक महत्वपूर्ण व्यवस्था है। यह परदर्शिता और जवाबदेही, सेवा वितरण की गुणवत्ता और समय—सीमा और शिकायत
नागरिक घोषणा पत्र योजना अपने वर्तमान स्तर के छोटे बार 1991 में यू के (UK) में शुरू की गई थी। 1998 में, इसे ‘पहले सेवा’ (Service First) के रूप में फिर से शुरू किया गया। भारत में, अर्थव्यवस्था और साक्षरता में प्रगति के कारण प्रभावी सेवा वितरण और प्रतिक्रियाशील प्रशासन के लिए आवाज उठी। परिणामशीलता, 24 मई, 1997 को नई दिल्ली में आयोजित मुद्दे मिश्रितों के एक सम्मेलन में केंद्र और राज्य सरकारों के स्तर पर प्रभावी और प्रतिक्रियाशील सरकार हेतु कार्यों योजना (Action Plan for Effective and Responsive Government) को अपनाया गया। यह निर्णय लिया गया कि केंद्र और राज्य सरकारें शुरू में उन क्षेत्रों में नागरिक घोषणा पत्र तैयार करेंगी, जिनमें एक बड़ा लोक अंतर्पुल्ल (Public Interface) है, जैसे लोक वितरण प्रणाली, रेलवे, दूरसंचार और डाट विभाग आदि। राष्ट्रपति जी (DARPG) को नागरिक घोषणा पत्र को तैयार करने, समन्वय करने और क्रियान्वयन करने का कार्य गूंज करने के लिए अधिकृत किया गया था। घोषणा पत्रों में निम्नलिखित घटक शामिल हैं:

i) विज्ञापन और भिन्न स्टेटमेंट (Vision and Mission Statement);

ii) संगठन द्वारा किए गए व्यवसाय का विवरण;

iii) ग्राहकों का विवरण;

iv) प्रत्येक ग्राहक समूह को प्रदान की जाने वाली सेवाओं का विवरण;

v) शिकायत निवारण तंत्र का विवरण और इस तक कैसे पहुँचा जाए; और

vi) ग्राहकों से अपेक्षाएं।

हालाँकि, भारत ने यू के के नागरिक घोषणा पत्र के इस मोडल को अपनाया है, लेकिन इसमें एक अतिरिक्त घटक ‘ग्राहकों से अपेक्षाएं’ जोड़ दिया गया है, जो यह पुष्टि करता है कि नागरिक घोषणा पत्र उपयोगकर्ताओं की इच्छाओं को पूरा करता है। राष्ट्रपति जी ने 31 मई, 2002 को भारत सरकार की नागरिक घोषणा पत्र की एक व्यापक वेबसाइट को प्रारंभ किया। इसमें केंद्र सरकार के विभिन्न मंत्रियों, विभागों और संगठनों के नागरिक घोषणा पत्र उनके डेटा और लिंक (Link) के साथ शामिल हैं।

आरस्त, 2021 तक, केंद्र सरकार के 98 नागरिक घोषणा पत्र, राज्य सरकारों के 25 नागरिक घोषणा पत्र, केंद्रीय नोडल अधिकारियों के 110 नागरिक घोषणा पत्र और राज्य नोडल अधिकारियों के 31 नागरिक घोषणा पत्र थे। नागरिक घोषणा पत्र वाले सभी विभागों को यह निर्देश दिये गए हैं कि वे प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया (Print and Electronic Media) और जागरूकता अभियानों के माध्यम से अपने घोषणा पत्र का विज्ञापन करें।

राष्ट्रपति जी ने भारत में नागरिक घोषणा पत्र की कमियां को जानने और उन पर काम करने के लिए सरकार-सरकार पर विभिन्न मूल्यांकन समितियों का गठन किया है। इन समितियों द्वारा किए गए अध्ययनों में यह पाया गया कि अधिकांश विभागों में नागरिक घोषणा पत्र बिना किसी परम्परागत प्रक्रिया के बनाए गए थे और न ही उनका पर्याप्त प्रचार किया गया था। उनके प्रचार के लिए जागरूकता उत्पन्न करने और घोषणा पत्र के विभिन्न घटकों पर कर्मचारियों के उनपुरुषकरण के लिए ध्यान की अवश्य भी विवाद का मुदा था। इन मुद्दों को दूर करने के लिए राष्ट्रपति जी ने काफी काम किया है। 2003 में, राष्ट्रपति जी ने, जागरूकता उत्पन्न करने के लिए, भारत सरकार के नागरिक घोषणा पत्र पर एक संग्रह निकाला। यह घोषणा पत्र के संचालन मानकों और लोक शिकायत निवारण व्यवस्था के बारे में जानकारी देता है।
यह केंद्र सरकार के सभी संस्थानों के नागरिक घोषणा पत्र के नोट्स संबंधित अधिकारियों
के सभी आवश्यक विवरण जैसे नाम, पता, टेलीफोन नंबर, ई-मेल, संबंधित मंत्रालय/
विभाग/संगठन के वेबसाइट पत्रों की सूची आदि प्रदान करता है। जी ए आर बी जी
समय-समय पर जागरूकता उत्पन्न करने के लिए क्षेत्रीय सेमिनार और क्षमता निर्माण
कार्यक्रमों का आयोजन करता है। विभाग-विशेष कार्यक्रमों सूचना और सुविधा
काउंटर्स (अग्र एक सी-IFC-Information and Facilitation Counters) के रूप में
नागरिक घोषणा पत्र की नैतिक अभियान, जिसमें- मे आई हेल्प यू./पृथ्वी छात्र काउंटर
t (May I Help You/Inquiry Counters) भी कहा जाता है, भी बनाए गए हैं। ये जनता
की शिकायतों के निवारण के लिए नोट्स विभाग के रूप में कार्य करते हैं।
इसलिए, यह कहा जा सकता है कि कुछ कमियों के वापस, नागरिक घोषणा पत्र
प्रतिक्रियाशील प्राप्तव्य के लिए आवश्यक साक्ष्य बन गए हैं। नागरिक घोषणा पत्र तक
ऐसा तंत्र है, जो किसी संगठन को पारंगत, जवाबदेह और नागरिक-हिलैशी बनाने
का प्रयास करता है। भले ही ये घोषणा पत्र कानून की अदालत में माया न हों, फिर
भी उनके पास नैतिक अधिकार हैं। यदि कोई संगठन अपने घोषणा पत्र को पूरा नही
करता है, तो सरकार को एक यूज़ पुरल्ट/उपचारात्मक तंत्र सुनिश्चित करना
बाहिर। नागरिक घोषणा पत्र यह सुनिश्चित करेगा कि सेवाएं मांग पर आधारित हो।
यह गुणवत्ता बढ़ाएगा, विकल्प बढ़ाएगा, बेहतर मूल्य सुनिश्चित करेगा, जवाबदेही बढ़ाएगा
और नागरिक-केंद्रित प्रशासन को सुविधाजनक बनाएगा।

**सूचना का अधिकार अधिनियम (Right to Information Act)**

भारत सरकार ने 2005 में सूचना का अधिकार (RTI-Right to Information) अधिनियम
लागू किया। इसका उद्देश्य नागरिकों को जानकारी बनाता था, जो पारंगतों और
जवाबदेह प्रशासन सुनिश्चित कर सके। प्रशासन की जाँच करने और भ्रष्टाचार, कृत्रिम
और नागरिक-केंद्रित सेवा विविधता सुनिश्चित करने के लिए आर दी एक
शक्तिशाली माध्यम है। जालूक नागरिक अपने अधिकारों का बढ़ता राम उठा सकते
हैं, और अपने कार्यों का पालन कर सकते हैं। यह उन्हें सरकार की गतिविधियों के
बारे में सुनिश्चित करने में मदद करता है, और काम, दस्तावेजों और अभिलेखों के निरीक्षण
के लिए कानून पूर्व प्रदान करता है। ये दस्तावेजों या अभिलेखों के नोट्स, उद्धरण या
प्रमाणपत्र प्रदान (Notes, Extracts or Certified Copies of Documents or Records)
प्राप्त कर सकते हैं। नागरिक लोक प्राधिकरण के पास नियंत्रण में रखी गई सामग्री
के प्रमाणपत्र नमूने भी ले सकते हैं।

इस प्रकार, आर दी एक उन नागरिकों को सरकार बनाने में मदद करता है, जो अब
अपने आवेदनों पर समय पर प्रतिक्रिया की मांग कर सकते हैं। ऐसे मामलों में, सरकार
उनकी मांगों को नजरअंदाज नहीं कर सकती है और अन्य रह कर कम नहीं कर
सकती है। इसके द्वारा सरकार अपने अधिकारों के कल्याण के लिए अपने अधिकार का
उपयोग करती है, न कि नकल कुछ लोगों के लिए। इसने नागरिकों को लोक सेवा
विविधता ग्राहकों में कस्टोम को उज्जवल करने में मदद की है। नतीजतन, यह सरकार
को सेवा विविधता में सूचना के लिए सुविधाजनक कार्यवाही करने के लिए बधाई
करता है। यह सरकार को भौतिक इंटरफेस के कार्यांकों के लिए भी सट्टर करता है।
इसलिए, यह प्रशासन
को नागरिकों के प्रति जवाबदेह बनता है। चूँकि आर दी अब ब्रह्मचार के इसते
सारे मामलों का खुलासा किया है, सरकारी अधिकारी निम्नों और विधिमों और बड़े
पैमाने पर जनता के कल्याण ध्यान में रखते हैं। सूचना का अधिकार अधिनियम (आर
dी एक्स) अब ऑनलाइन (Online) है और मोबाइल पर भी उपलब्ध है। इसलिए, यह
कहा जा सकता है कि आर टी आई ने नागरिक—केंद्रित प्रशासन के लिए क्रांतिकारी राजस्व के रूप में काम किया है।

**सेवा का अधिकार अधिनियम (Right to Service Act)**

सेवा का अधिकार अधिनियम प्रभावी सेवा वितरण में किसी भी भ्रष्टाचार, देसी या उत्तेजित से बचने के लिए भारतीय नागरिकों के हाथों में एक शक्तिशाली साधन है। यह अधिनियम विभिन्न दैनिक कानूनों और प्राधिकृतों के माध्यम से भारतीय नागरिकों को कुछ लोक सेवाओं का समयबद्ध वितरण सुनिश्चित करता है। यदि अधिकारी निर्देशित समय-अवधि में भीतर अनुरोधित सेवाएं देने में सक्षम नहीं होते हैं, तो यह शिकायत निवारण—तंत्र प्रदान करता है, जिसके अंतर्गत ऐसे अधिकारियों पर कारवाई की जा सकती है। इसलिए, यह अधिनियम पारदर्शिता को बढ़ावा देता है, और ज्यादातर सुनिश्चित करता है। वर्तमान में, भारत में 20 राज्यों ने अपने नागरिकों को गुणवत्तापूर्ण सेवाएं सुनिश्चित करने के लिए इस अधिनियम का लागू किया है। मध्य प्रदेश पहला राज्य है, जिसने 18 अगस्त 2010 को सेवा का अधिकार अधिनियम लागू किया। किंतु उसके बाद, जिसने 25 जुलाई 2011 को कुछ बुनियादी सेवाओं जैसे जन्म अभिलेख, लोक अभिलेख की प्रति आदायाम करने के लिए इसे लागू किया है।

उक्त अधिकार के भीतर लोक सेवाएं प्रदान करने में विफलता के लिए अलग-अलग दंड हैं। यदि नामित लोक अधिकारी उक्त अधिकार के भीतर आवश्यक सेवाएं प्रदान नहीं करता है, तो आवेदक अपील अधिकारी और द्वितीय अपील अधिकारी के पास जा सकता है। अधिनियम को गलती करने वाले अधिकारी को दंडित करने का अधिकार है। यहाँ तक कि अपील अधिकारी को भी दंडित किया जा सकता है, यदि वह निर्देशित समय अधिकार के भीतर निरनियम देने में विफल रहता है। केंद्र सरकार ने इस अधिनियम को तुलना नागरिकों के अधिकारों, कस्तुरियों और सेवाओं के समयबद्ध वितरण और नागरिकों की शिकायतों के निवारण के लिए नागरिक चार्टर और शिकायत निवारण विधेयक 2011 का प्रस्ताव रखा था। बैठने से परिणाम नहीं किया है। सेवा का अधिकार अधिनियम सुनिश्चित करता है कि सरकारी कार्यालय कुशल, प्रभावी और पारदर्शी तरीके से सेवा प्रदान करते हैं, नागरिकों के सामा और शक्ति की बढ़ती है, और इसके परिणामस्वरूप, प्रतिक्रियाशील प्रशासन सुनिश्चित होता है।

**विकंडीकरण (Decentralisation)**

आर्थिक विकास और साक्षरता दर में वृद्धि से नागरिकों में जागरूकता बढ़ी है। इसलिए, सेवा वितरण और सुशासन की मांग बढ़ गई है। परिणामस्वरूप, केंद्र सरकार ने 1993 में पंचायती राज प्रणाली को अपनाया, जिसमें सरकार को लोगों के बहुत निकट ला दिया। इस पंचायती राज संस्थाओं को अपनी विकास योजनाएं बनाने, अपना बजट तैयार करने, अपना कार्यान्वयन प्रदान करने और 11वीं और 12वीं अनुसूची में उल्लिखित एवं संबंधित हस्तों पर काम करने की शक्ति दी गई थी। पंचायती राज प्रणाली के कार्य सरकार और लोगों के बीच का अंतर कम हुआ है, और समय लोक सेवा वितरण पर सकारात्मक प्रभाव पड़ा है।

पंचायती राज संस्थाओं द्वारा किया गया सोशल ऑडिट नागरिक केंद्रित प्रशासन के सुधार में मदद करता है। यह नागरिकों को महत्वपूर्ण मुद्दों पर कार्य करने और देश की भी जुड़ी को सुधारने के उपायों को लागू करने की शक्ति देता है। विकंडीकरण सेवाओं के शीर्ष और तेज वितरण, गुणवत्ता और शिकायतों के तेज समाधान और लोक सेवा वितरण की निगरानी में मदद करता है। पंचायती राज संस्थाएं सोशल ऑडिट (Social Audit) और
यांम समा जैसे अन्य संस्थानों के माध्यम से नागरिकों की उच्च स्तर की भागीदारी और जवाबदेही सुनिश्चित करती है। स्थानीय प्रतिनिधि अपने क्षेत्र की समस्याओं का बेहतर संचालन ले सकते हैं, और कम से कम समय में बेहतर निर्णय ले सकते हैं। इसलिए, यह सेवा वितरण में सुधार करता है, और यह भी सुनिश्चित करता है कि नागरिकों और उनके वड़मान हितों से संबंधित मामलों को तकनीकी निपटाया जाए। विक्रेताकरण नागरिक—केंद्रीय प्रशासन का एक प्रमुख उद्देश्य है।

भारत में राष्ट्रीय ई—शासन पहलकदमया (National e-Governance Initiatives in India)

नागरिक—केंद्रीय प्रशासन के लिए ई—शासन एक व्यापककारी उद्देश्य है। यह सभी विभागों को इतर कर नागरिकों और प्रशासन के बीच एक सीधा संबंध बनाता है, जो प्रशासन को पारदर्शी और जवाबदेही बनाता है। प्रशासन की दक्षता या कृत्रिमता और पारदर्शिता में सुधार के लिए, भारत सरकार ने 2006 में राष्ट्रीय ई—शासन योजना (एन ई जी पी—NEGP-National e-Governance Plan) शुरू की। इसका उद्देश्य सभी नागरिकों को ऑनलाइन सेवाएं उपलब्ध कराना और यह सुनिश्चित करना था कि सभी नागरिकों की उन तक समान पहुंच हो।

एन ई जी पी में स्थापित के अनेक स्तर पर 3 स्तरीय पहलकदमया हैं— केंद्रीय मिशन मोड प्रोजेक्ट (सी एम, एम, एम—CMMP-Central Mission Mode Projects), स्टेट मिशन मोड प्रोजेक्ट (एस एम, एम—SMMP-State Mission Mode Projects) और इंटर्प्रेटेड मिशन मोड प्रोजेक्ट (आई एम, एम—IMMP-Integrated Mission Mode Projects)। परिसंचरण (Delimitation) हितार्थक संक्षिप्तीय/ कार्यान्वयन एजेंसी के आधार और डोमेन की संक्षिप्तीय स्थिति के आधार पर किया गया है। उदाहरण के लिए—आयकर, पासपोर्ट, वीजा और आवासन भारतीय संक्षिप्तीय के अनुसार केंद्रीय विषय हैं, इसलिए उन्हें केंद्रीय एम, एम, एम के तहत रखा गया है। इसी तरह, कृषि, पुलिस और भूमि अधिकार जैसे विषय राज्य के विषय हैं, इसलिए इन डोमेनों (Domains) को राज्य एम, एम, एम के तहत रखा गया है। समस्त वस्तुई शब्दों में शामिल हैं, जो एक-एक एम, एम, एम के अंतर्गत रखा जाता है। इन वर्गों में, पूरे एन ई जी पी कार्य को, इसके सफल कार्यान्वयन और नियंत्रण को सुनिश्चित करने के लिए, एम, एम, एम के तीन भागों में विभाजित किया गया है। केंद्रीय मिशन मोड परियोजनाएं (सी एम, एम, एम) केंद्र सरकार के विभिन्न मंत्रालयों और एजेंसियों द्वारा शुरू की जाती हैं।

वड़मान में 11 केंद्रीय मिशन मोड परियोजनाएं हैं। राज्य मिशन मोड परियोजनाओं की जिम्मेदारी राज्य सरकार के विभागों और संस्थाओं की होती है। राज्य सरकारों और इसकी एजेंसियों ने 13 मिशन मोड परियोजनाएं शुरू की हैं। एककृत मिशन मोड परियोजनाएं केंद्रीय और राज्य मिशन मोड परियोजनाओं के लिए उत्तरकर्ता के रूप में कार्य करती हैं। इनमें—ई-कोर्ट, ई-प्रोक्सेमेंट, ई-विज (e-Courts, e-Procurement, e-Biz) और सामुदायिक सेवा केंद्र शामिल हैं। कुछ सफल मिशन मोड परियोजनाएं पासपोर्ट मिशन मोड परियोजना, एम, एम, एम, 21, बंधन मिशन मोड परियोजना, कृषि मिशन मोड परियोजना, विशेष पहचान (आवार) मिशन मोड परियोजना (यू आई जी एम, एम, एम), सामुदायिक सेवा केंद्र और भारत का राष्ट्रीय पोर्टल (Passport Mission Mode Project, MCA21, Pensions Mission Project, Agriculture Mission Mode Project, Unique Identification Aadhar Mission Mode Project (UIAMMP) Common Service Centres and National Portal of India) आदि हैं। इन मिशन मोड परियोजनाएं के परिणामस्वरूप उनके संबंधित क्षेत्रों में एक बहुत तेज़ और कुशल
सेवा वितरण प्रणाली विकसित हुई है। विशेष मंत्रालय पासपोर्ट सेवा परियोजना विभिन्न प्रक्रियाओं को बदलकर और नई तकनीक का उन्नयन करके नागरिकों को पासपोर्ट प्राप्त करने के लिए तेज सेवा वितरण सुनिश्चित कर रहा है। कॉर्पोरेट मामलों के मंत्रालय ने ‘किसी भी समय और कहीं भी मोड’ (Anytime and Anywhere Mode) में सभी रजिस्ट्री संबंधित सेवा जैसे कि कंपनी के पंजीकरण, विभिन्न दस्तावेजों की फाइलिंग आदि के लिए एक सुरक्षित पोर्टल विकसित करने के उद्देश्य से एम सी ए 21” (MCA21) परियोजना शुरू की।

आधार के लिए विशेष प्रदान परियोजना (Unique Identification Project—यू आई डी) को नागरिकों को कल्याण के स्वरूप वितरण प्रदान करने के उद्देश्य से शुरू किया गया था। सामुहिक सेवा केंद्र विभिन्न सरकारी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए बन-स्टॉप शॉप (One-Stop Shop) के रूप में कार्य करते हैं। यह विशेष रूप से घरेलू क्षेत्रों में आवश्यक सेवाओं के वितरण के लिए लोगों के समय, लागत और प्रयासों को बचाने के लिए बहुत मददगार है। सड़क परिवहन मिशन मोड परियोजना के अंतर्गत देश के हजारों सड़क परिवहन कार्यालयों का कम्प्यूटरीकरण हो गया है, जिसके लिए सारांशी और वाहन स्टॉडर्ड सोफ्टवेयरों (Sarathi and Vahan Standard Software) का प्रयोग किया गया है। अब, नागरिक अपनी सुविधाओं के स्थान से और अपने लिए सबसे उपयुक्त समय पर विभिन्न सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं।

शिकायत निवारण तंत्र (Grievance Redressal Mechanism)

शिकायत निवारण प्रणाली नागरिक केंद्रित प्रशासन का आधार है। यदि प्रशासन प्राप्त सेवा सामने प्रदान करने में विफल रहता है, तो नागरिकों को अपनी शिकायतों के निवारण के लिए व्यक्तियों उपलब्ध होनी चाहिए। यदापि एक नागरिक किसी भी संकटित मंत्रालय से किसी भी सेवा के संबंध में शिकायत कर सकता है, शिकायत निवारण प्रणाली के उद्देश्य के लिए मुख्य रूप से दो नामित नोडल एजेंसियों का काम कर रहे हैं।

1. प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग जो कार्यक्रम, लोक शिकायत और पेशेवर मंत्रालय के अंतर्गत है।

2. लोक शिकायत विभाग जो केंद्रीत संबंधालय के अंतर्गत है।

इन दोनों के अधीन, कई अन्य संविधानिक और वैधिक संस्थान हैं, जैसे केंद्रीय संचालक आयोग, राष्ट्रीय मानवाधिकार आयोग, लोकपाल, लोकायुक्त, राष्ट्रीय महिला आयोग, राष्ट्रीय अनुसूचित जाति आयोग, राष्ट्रीय अनुसूचित जनजाति आयोग, प्रशासनिक व्यापारिकरण (Central Vigilance Commission, National Human Rights Commission, Lokpal, Lokayuktas, National Commission for Women, National Commission for Scheduled Castes, National Commission for Scheduled Tribes, Administrative Tribunals) आदि जो नागरिकों द्वारा दायर शिकायतों को देखते हैं।

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डी ए आर पी जी) ने देश भर में ऑनलाइन सरकारी सेवा वितरण में एक बड़े बदलाव में सहायता की। इसके द्वारा एक कम्प्यूटरीकृत लोक शिकायत निवारण और निगमणी प्रणाली (CPGRAMS-Computerised Public Grievances Redressal and Monitoring System) स्थापित की गई थी। इसका उद्देश्य नागरिक केंद्रित प्रशासन और लोक सेवा वितरण में सुधार के लिए सरकार के प्रावधानों में मदद करना है। इस ऑनलाइन लोक शिकायत निवारण तंत्र ने ई-शासन और इंटरनेट इंडिया (Digital India) की सुरुआत की।
सामाजिक—आर्थिक मुद्दे

Online Services) प्रदान की। इस कार्य के लिए नागरिक और निश्चित प्रशासन में लोगों के विकास को मजबूत किया है। हर साल CPGRAMS को लाखों शिकायतों प्राप्त हो रही है।

गहन निगमों ने पिटाना दर में उल्लेखनीय वृद्धि करने में मदद की है। वर्तमान में, यह शिकायतों की प्राप्ति की दर से अधिक है। सभी शिकायतों को विषयों पंजीकरण संख्या दी जाती है। इस नंबर की मदद से उन्हें 'ट्रैक' (Track) किया जा सकता है। शिकायतों के निर्माण के लिए दो महीने की समयसीमा की सीमांत्रित की गई है।

यदि निर्माणित अवधि में इसका पिटाना नहीं किया जाता है, तो देरी के कारणों के साथ एक अंतरिम उत्तर प्रदान करना होगा। इसलिए, यह देखा जा सकता है कि भारत में सामाजिक प्रशासन के संक्रमण प्राप्त निर्माण प्रणाली के माध्यम से नागरिक केंद्रित प्रशासन सुनिश्चित करने के लिए कड़ी मेहनत कर रही है।

सोशल ऑडिट (Social Audit)

नागरिक—केंद्रित प्रशासन के लिए सोशल ऑडिट एक और शक्तिशाली व्यवस्था है। इस व्यवस्था में किसी भी संगठन के साथभागी और नैतिक प्रदर्शन को मापा, समझा, सत्यापित और सिंहासन दिया जा सकता है। यह हिस्टोरियों के हासिल के नियमों को आवश्यकता प्रदान करता है। इसका उपयोग मुख्य रूप से स्थानीय सरकारों की जिवाबदेही और पारदर्शिता बढ़ाने के लिए किया जाता है। सोशल ऑडिट सामुदायिक भागीदारी में मदद करता है और जनता स्तर पर लोकतंत्र को प्रसारित करता है।

स्थानीय सरकारी सेवाओं में ऐसे कार्यों की समीक्षा और कार्यन्वयन सोशल ऑडिट के अंतर्गत होते हैं। लाभार्थी संरचना के लिए बजट आवरण, स्थानीय निकायों द्वारा जारी प्रणाली पत्र, लेखे, लाभार्थियों की सूची, मनोरंजन क्रॉल (Muster Roll), वित्त आदि की मांग कर सकते हैं। सोशल ऑडिट में, पारदर्शिता और समावेशित बढ़ाने के लिए सामाजिक विकास निगमों का उपयोग भी किया जाता है। यह किसी भी योजना के लक्ष्य लाभार्थियों के विचार समूहों द्वारा किया जाने वाला एक अत्यधिक अवलोकन है।

ग्राम समा पंचायतों राज संस्थाओं के विकास कार्यों का सोशल ऑडिट करने वाली मुख्य एजेंसी है। महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना (Mahatma Gandhi National Rural Employment Guarantee Scheme-MGNREGS) के तहत सोशल ऑडिट का सक्रियतापूर्वक उपयोग किया गया है। अधिक प्राप्ति, निरंतर और मिलते सोशल ऑडिट होना चाहिए, ताकि कोई भी प्रशासन नागरिकों को हक के में न ले सके और नागरिकों की जज्बतें, आवश्यकताओं, आवश्यकताओं और इंतजामों के अनुसार कार्य करे। यदि नियमित रूप से सोशल ऑडिट किया जाता है, तो प्रशासन अपनी दक्षता और प्रभावशीलता में सुधार करने और व्यापक जनता की सेवा करने का प्रयास करेगा।

नागरिक—केंद्रितता के लिए सेवाओं मॉडल (Sevottam Model for Citizen-Centricity)

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग (ए आर सी-Administrative Reforms Commission - ARC) ने नागरिक—केंद्रितता के लिए सेवा स्टेप मॉडल (Seven Step Model) अपनाने का सुझाव दिया, जो लोक सेवा वितरण में सुधार करने में मदद करेगा। इन
नागरिक—केंद्रित प्रशासन

सिफारिशों को स्वीकार करते हुए, प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डी ए आर पी जी—DARPG—Development of Administrative Reforms and Public Grievances), कार्यान्वयन, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय ने 2006 में सेवोत्तम मॉडल को लागू किया। इसका शाब्दिक अर्थ ‘सेवा उत्कृष्टता’ (Service Excellence) है। यह सरकार के रूप में बदलाव का प्रतिनिधित्व करता है, जो प्रशासन के अलावा लोक सेवा वितरण में अधिक सक्षम बातचीत बनाने की दिशा में कार्य करता है। सेवोत्तम मॉडल, जिसे भी नागरिक केंद्रित प्रशासन में सेवाएं प्रदान करने के लिए एक मानक मॉडल के रूप में माना जाता है, एक गुणवत्ता प्रबंधन ढाँचा है, जो लोक सेवा वितरण संगठनों पर लागू होता है। यह संगठनों को सेवा वितरण और इसकी गुणवत्ता का आकलन और सुधार करने के लिए एक दांव प्रदान करता है। इसमें निम्नलिखित 7 चरण शामिल हैं:

i) संगठन अपने द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं को परिभाषित करें और अपने ग्राहकों की पहचान करें;

ii) प्रत्येक सेवा के लिए मानक और मानदंड निर्धारित करें;

iii) निर्धारित मानकों को पूरा करने की क्षमता को विकसित करें;

iv) मानकों का प्राप्त करने के लिए कार्य करें;

v) निर्धारित मानकों के आधार पर कार्य संपादन की निगरानी करें;

vi) एक स्वतंत्र तंत्र के माध्यम से प्रभाव का गूढ़त्व करें; और

vii) निगरानी और गूढ़त्व परीक्षणों के आधार पर निरंतर सुधार करें।

सेवोत्तम प्रमुख निम्नलिखित तीन मॉड्यूल (Modules) के माध्यम से कार्य करता है;

• नागरिक घोषणा मंत्र;
• लोक शिकायत तंत्र; और
• सेवा वितरण क्षमता।

प्रारंभ में, अप्रैल 2009 से जून 2010 तक, सरकार के दस बड़े सर्वर या लोक आंशिक या इंटरफेस वाले विभागों में सेवोत्तम प्रमुख शुरू किया गया था। ये थे डाक विभाग, केंद्रीय आयकर कर और सीमा शुल्क बोर्ड (सी बी आई सी—Central Board of Indirect Taxes and Customers), केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (सी बी डी—CBDT-Central Board of Direct Taxes), रेलवे, और पाल्टोप वायलैंड, वेब्साइट, भर्ती प्रसारण, कॉपीराइट नामांकन, केंद्रीय विधायिका परिषद और कर्मचारी भवन निधि संगठन (ई पी ए ओ—EPFO-Employees Provident Fund Organisation)। यहां, सेवोत्तम ने प्रणालीपत्र प्रदान करना भी शुरू किया। यह ऐसे लोक सेवा संगठनों को उत्कृष्टता के प्रारंभ सेवोत्तम का पुरस्कार प्रदान करता है, जो सेवोत्तम मॉडल के साथ चरणों को लागू करते हैं। भारतीय मानक बूमरंग (बी ए एस—BIS-Bureau of Indian Standards) ने सेवोत्तम के उद्देश्यों के आधार पर मानक निर्धारित किया, जिसे आई एस 15700:2005 के रूप में जाना जाता है। यह विभिन्न क्षेत्रों में कमजोरियों को पहचानने और उन्मूलन परिवर्तनीयों और प्रक्रिया पुनर्विकास के माध्यम से उन्हें ठीक करने के लिए एक संगठित तरीका प्रदान करता है। भारत दुनिया के उन पहले देशों में शामिल है, जिनके पास लोक सेवा वितरण के लिए गुणवत्ता मानक हैं। 12वीं पंचायती योजना 2012—2017 के दौरान सेवोत्तम गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली और इसके क्षमता निर्माण के कार्यवाहक के लिए एक योजना शुरू की गई थी। इसका उद्देश्य शुरू में 10 राज्यों में राज्य प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों और केंद्रीय प्रशासनिक प्रशिक्षण संस्थानों (ए टी
सामाजिक–आर्थिक मुद्दे

आई / सी टी आई – ATIs/CTIs-A) को मजबूत करना था। इस योजना को आगे 3 वर्ष की अवधि के लिए 31-03-2020 तक बढ़ाया गया और उसके बाद एक और वर्ष की अवधि के लिए 31-03-2021 तक बढ़ा दिया गया।

हाल की पहलकर्मियाँ (Recent Initiatives)

भारत सरकार ‘अधिकतम शासन, न्यूनतम सरकार’ (Maximum Governance Minimum Government) के आदर्श वायु पर काम कर रही है। इसलिए, यह शासन के अधिकतम मामलों में ‘नागरिक–पहले’ मंत्र पर ध्यान केन्द्रित कर रही है। इसका उद्देश्य सरकार को नागरिकों के करोबार लाने है, ताकि उनको शासन जनित में सवार भागीदार बनाया जा सके। सरकार में प्रक्रियाओं का सरलीकरण सुशासन के लिए मौलिक है, क्योंकि यह पूरे व्यवस्था को पारदर्शी और टेज़ बनाता है। इस उद्देश्य के लाभ, भारत सरकार ने 1,500 अप्रत्याशित नियमों को समाप्त करने और स्व–प्रशासन प्रक्रिया आदि शुरू करने का निर्देश दिया है। केंद्र सरकार ने विभिन्न क्षेत्रों में नागरिक केन्द्रित सुधारों के लिए चार महत्वपूर्ण क्षेत्रों की पहचान की है:

• एक राष्ट्र एक राज्य कार्यान्वयन का कार्यान्वयन;
• ईज ऑफ एज बिजनेस (Ease of Doing Business) सुधार;
• शहरी व्यापारी निकाय / उपयोगिता सुधार; और
• विभिन्न क्षेत्र में सुधार।

इन सुधारों को लागू करने के लिए 15 फरवरी, 2021 की समय–सीमा का तय की गई थी। वित्त मंत्रालय के द्वारा बताया गया तो यह है कि यह राज्य इन नागरिक–केन्द्रित सुधारों को लागू करने उन्हें विशेष अनुमोदन दिया जाएगा। ऐसे राज्यों को प्रत्येक सुधार का पूरा करने के लिए अपने स्वयं राज्य घरेलू उद्यान (जी.एस.डी) के 0-25 प्रतिशत के बाहर अतिरिक्त उद्योग लेने की योजना मिलेगी। इसके अलावा, सभी चार सुधारों के पूरा होने पर, राज्य को 2-14 लाख करोड़ रुपये तक की अतिरिक्त उपलब्ध होगी। यह राज्यों को विभिन्न नागरिक–केन्द्रित क्षेत्रों में सुधार करने के लिए प्रशिक्षित करेगा। चार सुधारों में से तीन को पूरा करने वाले राज्यों को ‘पूर्णीतियत व्यवस्था के लिए राज्यों को वित्तीय सहयोग की योजना’ के तहत 2,000 करोड़ रुपये की अतिरिक्त वित्तीय सहयोग मिलेगी। इसलिए, यह समझा जा सकता है कि भारत में नागरिक–केन्द्रित प्रशासन का भविष्य बहुत ही आशाजन्त है।

स्वतंत्रता के समय, भारतीय प्रशासन के पास राष्ट्र निर्माण और देश के सामाजिक–आर्थिक विकास का एक कठिन कार्य था। नए विकासशील देश के सामने गरीबी उन्मूलन, साक्षरता में वृद्धि, बुनियादी ढांचे का निर्माण मुख्य प्राथमिकताएं थीं। इसके लिए लद्धोमुखी और परिणाममुखी विकास प्रशासन की आवश्यकता थी। ऐसी प्रशासन लोगों के करीब, उनकी जरूरतों के प्रति संबंधनशील और उनकी मांगों के प्रति प्रतिक्रियाशील होता है। लेकिन आजादी के साथ दशक बाद भी, भारतीय प्रशासन ने नागरिक–केन्द्रित नीतियों को पूरी तरह से नहीं अपनाया है। हालांकि कुछ प्रयास किए गए हैं, लेकिन भारत में प्रशासन को आम तौर पर लोगों की जरूरतों के प्रति अनुशंसा, असंबंधनशील, ब्रह्म और उदासीन माना जाता है, उसके सामाज के कमजोर वर्गों के लिए। प्रक्रियाओं की अन्यथां, शक्तियों का अतिरिक्त–केन्द्रित करण, सामाज और दोहराए जाने वाले कार्य, व्यापक पदार्थों के लिए और उपर से नीचे वित्तिक को परिपूर्ण व्यवस्था, लाभवित प्रशासन और रियल जीवनभूमियों का अधिकार ने भारतीय प्रशासन के प्रति विश्वास की कमी पैदा कर दी है।

भारतीय प्रशासन ने किसी न किसी तरह परिणामों की अपेक्षाकृत प्रक्रियाओं को, और पदार्थ की अपेक्षाकृत आकार को अधिक महत्व दिया है। इससे प्रशासन की ज्ञानबद्धी ।
और प्रतिक्रियाशीलता में कमी आई है और अधिकार का दुरुपयोग है। नीतिज्ञतानुसार, लोगों को प्रभावी सेवा दिन्तरण नहीं मिल सका है। सार्वजनिक वितरण प्रणाली (पीडीएस—PDS-Public Distribution System), अस्थायी, विज्ञापक और पानी की आपूर्ति जैसी आवश्यक सेवाओं से भी लोग असंतुष्ट हैं। अविभाजित बिखराई में प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली का अक्षर है। इस तरह की व्यवस्थाओं के बारे में जनता के बीच जागरूकता का निम्न स्तर है। इसके अलावा, लोग क्षेत्र के कर्मचारियों का व्यवहार भी विश्वासघात का कारण है। वे लोगों की जरूरतों के प्रति संबंधित नहीं हैं। आई, अब उन बाधाओं पर एक नज़र डालें, जिन्होंने शासन को नागरिक—केंद्रित बनने से रोका है।

**बाह्य प्रश्न 1**

**नोट:**

i) अपने उत्तरों के लिए नीचे दिए गए स्थान का प्रयोग कीजिए।

ii) इकाई के अंत में दिए गए उत्तरों से अन्य उत्तर मिलाइए।

1. नागरिक—केंद्रित प्रशासन से आप क्या समझते हैं?

2. भारत में नागरिक—केंद्रित प्रशासन की दिशा में पहलुकदंभियों की व्याख्या कीजिए।

6.4 भारत में नागरिक—केंद्रित प्रशासन में बाधाएं

भारत में मजबूत नागरिक—केंद्रित शासन में बाधाओं के कई राजनीतिक, सामाजिक, संस्थागत और व्यवहारात्मक कारण हैं। व्यवस्था में कमियां, कानूनों में खालियां और नागरिकों में जागरूकता की कमी धीरति को और बिगाड़ देती है। इनमें से कुछ कारक निम्नलिखित हैं:

सिविल सेवकों की मनोभाविक संबंधी समस्याएं (Attitudinal Problems of Civil Servants)

भारतीय सिविल सेवा और प्रशासन का अक्सर अत्यधिक अन्याय, अंतर्मुखी और स्थान-अविवाह (Rigid, Inward-looking and Self-perpetuating) होने के लिए आलोचना की जाती है। वे लोगों की जरूरतों के प्रति उदारीय और असंवेदनशील हैं। बड़ी पैमाने पर अधिकार दिए जाने पर, वे खुद को समाज के सेवकों के बायाँ मालिक के रूप में देखते हैं। समाज में गरीबी, निरस्तरता आदि के कारण, सत्ता के प्रति अतिशयोक्तिष्पूर्ण सम्बन्ध (Exaggerated Defence) की संस्कृति आदर्श बन गई है। इससे प्रशासकों और समाज के बीच के अंतर को और बढ़ा दिया है।

जवाबदेही के कमी (Lack of Accountability)

यह अक्सर कहा जाता है कि सत्ता का दुरुपयोग व्यवस्था के शीतल जवाबदेही की कमी के परिप्रेरक कारण है। सिविल सेवक अक्सर राजनीतिक जिम्मेदारी के मुख्तारों के पीछे फंसते हैं। गैर-जिम्मेदार सिविल सेवकों के खिलाफ शायद ही कोई अनुशासनात्मक
कार्यवाही की जाती है, दंड लगाना से दूर की बात है। प्रशिक्षक पूरी तरह से अनुसूच जिन्मेदारी और जवाबदेही के साथ जुड़ा हुआ है। बोझिल अनुसार नाला प्रक्रियाएँ सही आरोपण के प्रति उदारीकरण के लिए पर्याप्त अवसर प्रशासन करती है। सिविल सेवकों को प्रशासन के लिए धारणा देने वाले अभियंता अपने कार्य के लिए स्वयंवर उपयोग करता है। कार्य संपादन के मुख्यालय की प्रणाली बुरी तरह नहीं है, और इसलिए अपूर्व दर्ज का प्रशासन देखा जाता है।

लाल फोटकार्श्य (Red Tapism)
लिखित नियम और कानून निषिद्ध नौकरियाँ की आवश्यकता करते हैं। सुशासन के लिए जरूरी है कि वे ऐसे नियमों का पालन करें। लेकिन, यह स्वीकार करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है कि नियम और प्रक्रियाएं बोझिल न हों और प्रशासन के जरिए बाधा न बनें, जो कि लोगों की सेवा है। वर्तमान में, सिविल सेवाएं अवश्य नियमों और प्रक्रियाओं में अवधारणा व्यस्त हो जाते हैं और इन्हें आपने आप में एक लघु के रूप में देखते हैं। कार्य में देरी और अदृश्य के लिए नियमों का बहाना बनाया जाता है।

नागरिकों के अधिकारों और कर्तव्यों के बारे में जागरूकता का निम्न स्तर (Low Levels of Awareness of the Right and Duties of Citizens)
बाजी नागरिक अपने अधिकारों के प्रति जागरूक नहीं होते हैं, तो ये प्रशासन को अपने प्रति जवाबदेह के रूप में समझना भरोसा नहीं सकते हैं। यह अपने दायित्वों से अवरोध नहीं होते हैं, तो वे अन्य नागरिकों के स्वचालित और अधिकारों का उल्लंघन करते हैं। इसलिए, सुशासन को स्वतंत्र नागरिकों की जरूरत है, जो अपने अधिकारों के साथ-साथ अपने कर्तव्यों के बारे में पूरी तरह से जागरूक हों। भारतीय नागरिकों में ऐसी जागरूकता कम है। वे यहाँ ही अपने अधिकारों, भिन्नता की प्रति आकर्षण, विवाद व्यवस्था आदि के बारे में जानते हैं। इसलिए, यह सुनिश्चित करने में पूरी तरह से समस्या नहीं होते हैं कि अधिकारी और साथ ही अनुभव नागरिक अपने कर्तव्यों का प्रभाव और इमानदारी से निर्विरोध करें।

कानूनों और नियमों का अप्रभावी कार्यन्वयन (Ineffective Implementation of Laws and Rules)
भारत के पास चुनिया की सबसे अच्छी कानूनी व्यवस्था है। भारतीय संविधान नागरिकों को भारत में एक न्यायपूर्ण और कल्याणकारी समाज सुनिश्चित करने का निर्देश देता है। इसके अलावा, भारतीय लोगों के अधिकारों की स्थान के लिए अलग-अलग कानून हैं, विशेष रूप से कमजोर वर्ग जैसे महिलाएं, विकलंग, एस टी और एस टी (SC and ST) आदि। हालांकि, इन कानूनों का कार्यन्वयन बहुत कमजोर है। न्याय अक्षर बोझिल प्रक्रियाओं और कार्यन्वयन में खामियों के सामने आत्मसमर्पण कर देता है। कमजोर संस्थागत बाढ़ में कानूनों के बेहतर कार्यन्वयन के लिए क्षमता और संस्थानों का अभाव है। इससे प्रशासन पर से लोगों का भयों भी दूर होता है।

6.5 नागरिक—केंद्रित प्रशासन और सामाजिक—आर्थिक विकास
हाल के घटनाक्रम जैसे आई टी रिटर्न का सरलीकरण, कॉर्पोरेट्स के लिए वन—स्ट्रोप विक्रेता लिस्ट, आई टी आई, आई सी टी का उपयोग (IT Returns, One-stop Window Systems, RTI, Use of ICT) और अध्ययनकारी विभिन्न क्षेत्रों में ई—शासन की सुविधा, कानून आयोग और संस्थानों के माध्यम से पुरी कानूनों में बदलाव आदि, इस बात की पुष्टि करते हैं कि सरकार, जिसके सामाजिक—आर्थिक विकास का
मूलभूत नागरिक हैं, 21हीं सदी की मांगों के अनुरूप प्रशासन में बदलाव लाने के लिए प्रतिबद्ध हैं। इन नागरिक-कृपेश्त्रिय उपयोगों के कारण प्रशासन में कुशलता, प्रभावशीलता, जवाबदेही, पारदर्शिता और भागीदारी देखी जा रही है। इससे समय रुप से समाज और अर्थव्यवस्था के विकास का बढ़ावा दिया है। जो नागरिक अंत तक विकास प्रक्रिया में उपलब्धित थे, विशेष रूप से समाज के गरीब और कमजोर वर्गों के नागरिक, उन्होंने विभिन्न लोक सेवाओं तक पहुँच में आसानी देखी है। इससे समाज के विभिन्न वर्गों को मुख्यमंत्री में लाने में मदद मिली है। जब प्रशासन लोगों की जरूरतों को पूरा करता है और तदनुसार सेवाएं प्रदान करता है, तो इससे संतुष्टि बढ़ती है और लागत कम होती है।

नागरिक-कृपेश्त्रिय दृष्टिकोण के साथ काम करने वाली सरकार विशाल आर्थिक मूल्य पैदा करती है और नागरिकों को जीवन के सभी क्षेत्रों में सशक्त बनाती है।

नागरिक-कृपेश्त्रिय प्रशासन सुधार तक पहुँच प्रदान करता है, सरकार और नागरिकों के बीच विभिन्न प्रणालियों और सेवाओं को एकीकृत करता है। इस प्रकार, यह नागरिकों के सामाजिक, पर्यावरणीय और आर्थिक मूल्यों को सक्षम करता और बढ़ाता है।

नागरिक कृपेश्त्रिय कार्यक्रम समाज में व्याप्त विभिन्न समस्याओं को हल करने में मदद करते हैं। उद्योग के लिए, सरकार की जन धन योजना ने न केवल ऐसे लोगों को विभिन्न समायोजन प्रदान किया है, जिनके बैंक खाते नहीं थे, बल्कि आम नागरिकों को कैशबंक, पेंशन, प्रशासन मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (एम एम एस एच), प्रशासन मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पी एम जी एच), प्रशासन मंत्री सुक्षम सुविधा योजना (सी एम), प्रशासन मंत्री ग्रामीण सुविधा योजना (पी एम जी एच) को सुविधाएं भी प्रदान की है। यह तभी संभव हुआ, जब सरकार गरीब लोगों की जरूरतों को समझ सकी और उनके वृद्धि को और सोच से योजना बना सकी।

आधार, नागरिक कृपेश्त्रिय उपयोगों के उद्देश्यों में से एक है, जिससे नागरिकों तक आसानी से पहुँच के साथ तीव्र सेवा वितरण की सुविधा प्रदान की गई। इससे बड़ी संख्या में उपयोगकर्ताओं को एक सामान्य विद्युत वेबस्ट्रीम (Common Digital Platform) प्रदान किया गया है। आधार-आधारित पहाड़ीनगर के माध्यम से उत्तर प्रदेश का उपयोग सरकार द्वारा आयुक्त मंत्री राजस्थान स्वास्थ्य सुविधा योजना के तहत स्वास्थ्य कार्यक्रम, कॉमोड टीकाकरण आदि जैसी विभिन्न सेवाएं प्रदान करने के लिए किया गया है, जिसका लाभ सभी नागरिक उठाए सकते हैं। नागरिक-कृपेश्त्रिय उपयोग कई अन्य तरीकों से आर्थिक विकास को प्रोत्साहित कर सकते हैं। कम नियम और कर बाधाओं ने देश में कारोबारी महत्ता को बढ़ावा देने में मदद की है। इससे ‘ईज ऑफ द बिजनेस’ (Ease of Doing Business) में भारत की वैश्विक रैंकिंग में सुधार हुआ है और व्यापार विविधता निवेश या एक दी आई (Foreign Direct Investment–FDI) में बढ़त हुई है। इसलिए, इस तरह नागरिक-कृपेश्त्रिय उपयोग व्यवस्था निर्माण को प्रोत्साहित करते हैं और कार्यकृतिता में सुधार करते हैं।

सरकार के विभिन्न कार्यक्रमों ने विविध लोगों पर अंकुश लगाने और नागरिकों को सीधे सेवाएं प्रदान करने में मदद की है। इससे समाज के विभिन्न वर्गों को विशेष रूप से मदद मिली है। उद्योग के लिए, मोबाइल सेवा (Mobile Seva) मोबाइल फोन के माध्यम से विभिन्न सरकारी सेवाएं प्रदान करती है। अब नागरिकों को अन्य सुविधाएं लाने के लिए विभिन्न आधारित कार्यक्रमों और विविधलिखित की चर्चा पर निर्माण होने की आवश्यकता नहीं है। एम-एच (m-App) रिपोर्ट में 200 से अधिक लाइव एप्लिकेशन (Live Applications) हैं। इनका उपयोग कई सरकारी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए किया जा सकता है। भूमि अभिलेखों के कम्प्यूटरीकरण से भूस्वामियों को अपनी संपत्ति
केंद्रीय कॉम्प्यूटर केंद्र (Khajane) प्रोजेक्ट ने पूरे राज्य के क्षेत्र को डिजिटल कर दिया है। छेड़खानी (Seva) उपयोगिता बिलिंग और फ्यूजल जेटेंटेक्स) FRIENDS (Fast, Reliable, Instant and Efficient Network for the Disbursement of Services) अंतर का एक नागरिक-केंद्रित कार्यक्रम है। यह करों सहित राज्य को सभी वित्तीय देय राशि का भुगतान करने के लिए सिंगल-विक्षु चुकाया है। उत्तर प्रदेश की लोकमित्र नागरिकों के लिए एक अपना सिंगल-विक्षु (Single Window) सुविधा है। यह सभी शिक्षा वालों का सामाजिक कार्यक्रम है। भूमि रिकॉर्ड रखरखाव करता है, और वित्तीय उपयोगिता सेवाएं भी प्रदान करता है। पंजाब की सुविधा (आवेदन के लिए सिंगल-पूर्जर्—राहवी (किस्मेंटिक्स) और हेल्पलाइन) SUWFIDA (Single User-Friendly Window Disposal and Helpline for Applicants) परियोजना ने भी आवश्यक सरकारी सेवाओं को पहुंच को आसान बनाया है।

राजस्थान में ई-मित्र (e-Mitra) परियोजना लोकमित्र जनमित्र केंद्रों/किस्मेंटिक्स (Lokmitra-Janmitra Centres/Kiosks) के माध्यम से राज्य सरकार के विभागों की अन्वेषण सेवाएं भी प्रदान करती है। ऐसे प्रयोग में 21 लाख नागरिकों के नामांकन के मुताबिक ई-शासन पहलकर्मी हैं। यह कंपनियों और व्यापारी कंपनियों के लिए सरकारी सेवाओं के लिए आसान और सुरक्षित ऑनलाइन पहुंच प्रदान करता है। आंध्र प्रदेश और उत्तर प्रदेश और एक्स-प्रोक्सीमेंट (e-Procurement) परियोजना ने विक्रेताओं और सरकार दोनों के लिए व्यापारी समय की सुविधा और लाभ को कम कर दिया है।

कर्नाटक में सरकारी (Sakala) और राजस्थान में राजस्थान लोक सेवा को कर्नाटक विद्युत प्रौद्योगिकी (RJDP—Rajasthan Guaranteed Delivery of Public Services) (आर जी डी पी एस) अभियान 2011 जैसे अन्य कार्यक्रमों ने एक बोटम-अप (Bottom-up) वृद्धि को अपनाया है और सेवाओं के समय पर वितरण के लिए लाभाधिकारियों को शासित किया है। व्यापक बेनिफिट कॉलर्स (Direct Benefit Transfer) योजना ने विद्युतियों और इलाकों में कर्नाटक के है। सरकार अब इसे नागरिकों को दो सीधी बातचीत में सभी ड्रांगफर्क करती है। इससे नागरिकों को और अधिक मजबूती मिली है।

सरकार ने नागरिक-केंद्रित व्यक्तिगत अपनाया है, जो समाज के विभिन्न वर्गों का विशेष ध्यान रखता है। उदाहरण के लिए, आर्थिक क्षेत्र में महिलाओं के सशक्तीकरण के लिए, सरकार उद्योगों में महिला नागरिक योजनाएं लेकर आई है। 2016 में शुरू की गई महिला—ई-हाट (Mahila-e-Haat) हासिल की महिलाओं के सशक्तीकरण के लिए एक नागरिक-केंद्रित मोडल दी गई है। यह विक्रेताओं और खरीदारों के बीच सीधे संपर्क की सुविधा प्रदान करता है और इसके आधार पर उद्योगों को अपने उत्पादों को आपसी बाजार और सेवाओं संबंधित जानकारी देने में मदद करता है। महिलाओं के लिए अनुबन्ध और रोजगार कार्यक्रम की समर्थन (स्टेप—Support to Training and Employment Programme for Women—STEP) रोजगार और उद्योगों से संबंधित कौशल प्रदान करता है, और उन्हें समाज और आर्थिकवाद में उनके योगदान के लिए लाभ करने में मदद करता है। इस तरह नागरिक-केंद्रित उपयोगी देश के सामाजिक-आर्थिक विकास में मदद करते हैं, लोगों को संतुष्टि और सशक्तीकरण प्रदान करते हैं।
6.6 निष्कर्ष

भारत को एक विकासशील देश होने के नाते गरीबी उन्मूलन, निकायता, चुनौतियाँ दाँतच के निमित्त आदि जैसी बड़ी चुनौतियों से निपटना है। इसी लक्ष्य-उन्मुख और परिणाम-उन्मुख विकास प्रशासन की आवश्यकता है। इस प्रशासन को लोगों के विकास के लिए कार्य कराना चाहिए, ताकि वे राष्ट्र निमित्त में अपनी अधिकतम क्षमता का योगदान कर सकें। लेकिन आजादी के 75 साल बाद भी नीकरशाही की मानसिकता बच्चों की औपचारिक है। वे अब भी खुद को सरकारी सेवक के बजाय शासक के रूप में मानते हैं। यह निश्चय-उन्मुख दृष्टिकोण, जो लक्ष्य से अधिक साधनों पर केंद्रित है, आधुनिक अर्थव्यवस्था और उसके नागरिकों की आवश्यकताओं के अनुसार नहीं है। ऐसा महसूस किया गया है कि 21वीं सदी के भारत में 19वीं शताब्दी के नियम काम नहीं करने। इसलिए, सरकार ने आर टी आई, शासन में आई सी टी (ICT) का उपयोग, माल और सेवा कर (जी एस टी—GST-Goods and Services Tax) और ग्रामीण भारत में ही-शासन की सुविधा आदि जैसे विभिन्न नागरिक-केंद्रित उपायों को लागू करना शुरू कर दिया है। अब भी एक लंबा रास्ता तय करना है। सरकार को आज की जरूरत के अनुसार एक ठोस कार्य कानूनी ढंग बनाने की जरूरत है। इसे मौजूदा कानूनों को अदालत करने और समाज की जरूरत के अनुसार, नए कानून बनाने की जरूरत है। आई सी टी और एजेंसी अवधिनियम में संसाधन की जरूरत है। नागरिक-केंद्रित प्रशासन के लिए, देश के नागरिकों के अधिकार को लागू करने और बढ़ावा देने के लिए एक ज्ञातवृत संस्थान तत्त्व की आवश्यकता है।

भारत को ब्राह्म और जिज्ञेश्वर अधिकारियों के खिलाफ सक्रिय रूप से अपनाने की जरूरत है। ब्राह्म या अक्षम नीकरशाही की पहचान की जानी चाहिए और उनके निमित्त और दिमाग निर्देशों के नाम से निलंबित कर देना चाहिए। प्रशासन को अधिक भारी और दूरस्थों की सवालित दृष्टिकोण अपनाना चाहिए, ताकि पारदर्शिता को बढ़ावा मिल सके। और लोगों के प्रति जवाबदेह बन सकें। नागरिक चार्टर या घोषणा पत्र को और अधिक विस्तृत किया जाना चाहिए और उसे नागरिक-केंद्रित निर्णय लेने के लिए साधन के रूप में कार्य कराना चाहिए। हम यह निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि भारतीय प्रशासन ने नागरिक-केंद्रित प्रशासन में काफी प्रगति की है।
इसे बढ़े पैमाने पर लोगों को जागरूक बनाकर बढ़ावा देने और प्रोत्साहन की जरूरत है। सरकारी गतिविधियों के अलावा, गैर-सरकारी संगठनों जैसे गैर-सरकारी संस्थाओं (NGOs), ट्रस्ट्स (Trusts), सिंचाई सोसाइटी संस्थाओं और निजी निगमों को भी नागरिकों के हितों को बढ़ावा देने के लिए आगे आना चाहिए।

6.7 शब्दावली

प्रशासनिक सुधार (Administrative Reforms) : यह किसी भी सार्वजनिक या लोक संस्थान की संरचना और प्रक्रियाओं में मिलयोग, कार्यकुशलता, प्रभावशीलता और संभावना की गुणवत्ता के साथ-साथ कार्यक्रम की गुणवत्ता में सुधार के लिए किया जाने वाला एक परिवर्तन है। ये कार्मिक, वित्तीय या समवानतम हो सकते हैं। आम तौर पर, इसे प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशों पर लागू किया जाता है।

नागरिक धोषण पत्र (Citizen's Charter) : यह एक लिखित दस्तावेज है, जिसमें एक संगठन शिकायत निवारण प्रक्रिया के साथ मानक, गुणवत्ता और सेवा वितरण की समय-सीमा के प्रति अपनी स्वीकृत प्रतिबद्धता बताता है। यह प्रशासन में पारदर्शिता और जवाबदेही को बढ़ाता है।

ई-सरकार (e-Government) : यह विभिन्न सरकारी सेवाओं और सूचनाओं को ऑनलाइन प्रदान करने के लिए सरकारी प्रक्रियाओं और कार्यों के लिए शुरू करने और संचार प्रौद्योगिकी का अनुप्रयोग है।

शासन (Governance) : इसका अर्थ है संरचनाएं और निर्माण लेने की प्रक्रिया, जिसके द्वारा एक राज्य अपने कार्यों को इस तरह से करता है कि वह पारदर्शिता, जवाबदेही, विधि शासन, ईकवीटी और भागीदारी सुनिश्चित करता है।

नीति का वैशिष्ट्यकरण (Individualisation of Policy) : यह एक अक्षरात्मक नीति है, जो 1980 के दशक के अंत में नीति के कुछ वर्गों और क्षेत्रों पर ज्यादातर ध्यान की बढ़ावा देने के लिए समान आई थी, जो अब तक उपलब्ध थी। योजनाओं ने व्यवस्था, योजना के माध्यम से कुछ यूनिकैल क्षेत्रों और लोगों पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता का आवश्यक किया, जैसे कि महिला सशक्तिकरण, ग्रामीण आवास, प्रौद्योगिकी सक्षमता आदि।

नया लोक प्रबन्धन (New Public Management-NPM) : नया लोक प्रबन्धन या एन पी एम एक ऐसा सिद्धांत है, जो नीतिक और नियोजनक शक्तियों को घड़ाकर, विक्रेताओं के लिए नूतन सरकार द्वारा नागरिक केंद्रित प्रशासन के लिए प्रयास करता है। यह लोक सेवाओं के बाजार-अनुकूलीकरण पर आधारित है और नियोजनक का मार्ग प्रशासन करता है।

सूचना का अधिकार अधिनियम (आर टी आई) (Right to Information Act-) (RTI) : आर टी आई (RTI) का अर्थ सूचना का अधिकार अधिनियम है। इसे 2005 में लागू किया गया था और इसके तहत नागरिक के आवेदन पर किसी भी सरकारी एजेंसी से सरकारी जानकारी को मांग की जा सकती है, जिस पर सरकारी एजेंसी द्वारा एक तय समय के भीतर प्रतिक्रिया दी जानी चाहिए।

6.8 संदर्भ


6.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

बोध प्रश्न 1

1. आपके उत्तर में निम्नलिखित बातें शामिल होनी चाहिए:
   
   - यह नागरिकों को सामाजिक-आर्थिक विकास के केंद्र में लाता है।
   - यह नीति-निर्माण, कार्यान्वयन और गृह्यांकन में की ओर नागरिकों की सहकार्य भागीदारी सुनिश्चित करता है।
   - जन के स्वतंत्रता सभी प्रकार की नीति-निर्माण और सेवा डिजाइन में नागरिक केंद्रित प्रशासन का मुख्य विषय है।
   - नागरिक-केंद्रित प्रशासन एक ऐसे प्रशासन को इंगित करता है, जो लोगों की जरूरतों के प्रति अभावी, कुशल, संवेदनशील, सहभागी, पारदर्शी, ज्ञानबद्ध और प्रतिक्रियाशील है।

2. आपके उत्तर में निम्नलिखित बातें शामिल होनी चाहिए:
   
   - यह प्रशासन और जनता के बीच के अंतर को कम करता है।
   - यह प्रशासन को लोगों की जरूरतों और जनगणनी स्तर की वास्तविकताओं के प्रति अविभक्त संवेदनशील बनाता है।
बोध प्रश्न 2

1. आपके उत्तर में निम्नलिखित बातें शामिल होनी चाहिए:
   - सिविल सेवकों की मनोवृत्ति संबंधी समस्याएं।
   - जवाबदेही की कमी।
   - लाल फीटाशाही।
   - नागरिकों के अधिकारों और कर्तव्यों के प्रति जागरूकता का निम्न स्तर।
   - कानूनों और नियमों का आभावी क्रियान्वयन।

2. आपके उत्तर में निम्नलिखित बातें शामिल होनी चाहिए:
   - हाल के घटनाक्रम जैसे आई टी रिटर्न का करलीकरण, कॉर्पोरेट्स के लिए बन—स्टोप विधियों सिस्टम, आर टी आई, आई सी टी का उपयोग और अंधकारवाद के विभिन्न क्षेत्रों में ई—शासन की सुविधा, पुराने कानूनों में संशोधन।
   - प्रशासन में दक्षता आई है, और समाज के विभिन्न वर्गों को निर्देशात्मक में लाने में मदद मिली है।
   - नागरिक—केंद्रित प्रशासन सुधार तक पहुंच प्रदान करता है, सरकार और नागरिकों के बीच विभिन्न प्रणालियों और सेवाओं को एकीकृत करता है।
   - नागरिक—केंद्रित कार्यक्रम समाज की विभिन्न समस्याओं को हल करने में मदद करते हैं।
   - आधार, नागरिक—केंद्रित उपयोग के उदाहरणों में से एक है, जिसमें नागरिकों तक आसानी से पहुंच के साथ त्वरित सेवा वितरण की सुविधा प्रदान की है।
   - नागरिक—केंद्रित उपयोग कई अन्य तरीकों से आर्थिक सेवाओं के प्राप्ताहित कर सकते हैं, कम नियमक और कर बाधाओं ने देश में कारोबारी माहील को बढ़ावा देने में मदद की है। इससे व्यापार करने में आसानी में भारत की वैश्विक संकेत में पृथ्वी हुई है और प्रत्यक्ष विदेशी निवेश या एक डी आई (FDI) में बड़त हुई है।
   - सरकार के विभिन्न कार्यक्रमों ने विभिन्न विद्युत प्रयोग से आर्थिक सरकारी सेवाएं प्रदान करते हैं।
   - गोवाइल सेवा गोवाइल फोन के माध्यम से विभिन्न सरकारी सेवाएं प्रदान करती है।
   - आंध्र प्रदेश की ई—सेवा उपयोगिता विद्युत से बुझाता, प्रभावपत्र जारी करने, लाइसेंस और परमिट को ऑनलाइन करने में राहत बनाती है।
• प्रेंडस (सेवाओं के वितरण के लिए तेज, विश्वसनीय, त्वरित और कुशल नेटवर्क) केरल का एक नागरिक कंप्लिट कार्यक्रम है।
• पंजाब की सुविधा (आवेदकों के लिए सिंगल यूजर-प्रेंडस विडिओ डिस्पोजल और हेल्पलाइन) परियोजना ने भी आवश्यक सरकारी सेवाओं तक पहुंच की आसान बनाया है।
• राजस्थान में ई-मित्र परियोजना, लोकमित्र-जनमित्र केंद्रों/कियोंसकों के माध्यम से राज्य सरकार के विभागों की अविकट सेवाएं भी प्रदान करती है।
• एम सी ए 21 कार्यरत या निगमित मामलों के मंत्रालय का प्रमुख कार्यक्रम है।
• आंध्र प्रदेश और गुजरात में ई-प्रॉक्यॉर्मेंट परियोजना ने विक्रेताओं और सरकार दोनों के लिए व्यवसाय में समय की बचत की है और लागत को कम कर दिया है।
• 2016 में शुरू की गई महिला-ई-हाट हासिल की महिलाओं के सशक्तिकरण के लिए एक नागरिक-कंप्लिट मॉडल है।