

नागरिक केन्द्रित प्रशासन

Citizen Centric Administration

अविनाश कुमार झा
उप सचिव,
बिहार मानवाधिकार आयोग, पटना
मो०— 7903062328

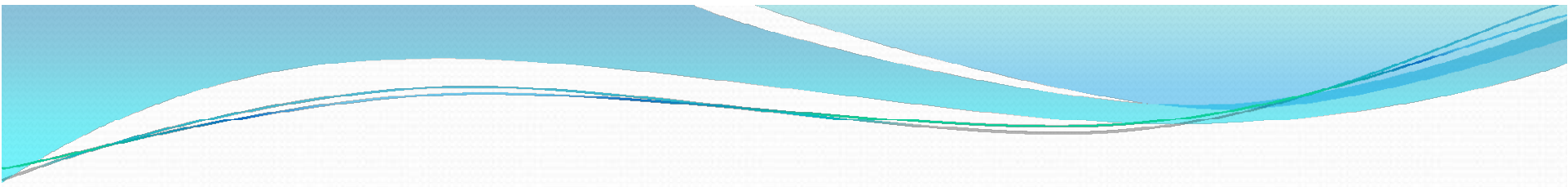
(Citizen Centric Administration)

नागरिक केन्द्रित प्रशासन

(जन भागीदारी— लोकतंत्र की आधारशिला)

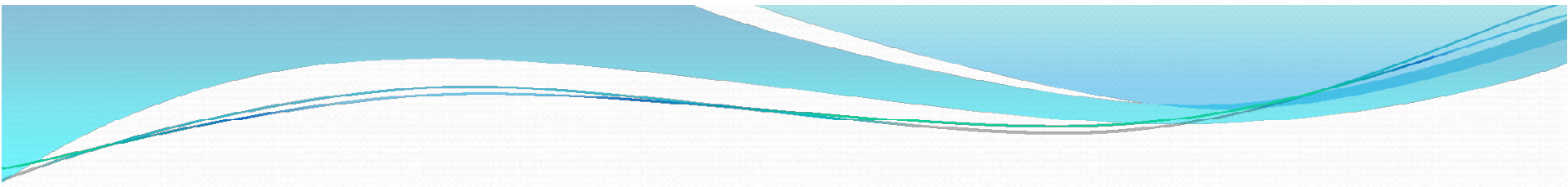
यह एक ऐसी प्रशासनिक व्यवस्था है, जिसमें सरकार की नीतियों, निर्णयों, योजनाओं, कार्यक्रमों, सेवाओं और कृत्यों के केंद्र में नागरिकों की आवश्यकताओं, हित—लाभों तथा संतुष्टि को रखा जाता है।

- इसका मुख्य उद्देश्य प्रशासन को जनता के प्रति जवाबदेह, पारदर्शी, संवेदनशील, प्रभावी और सुलभ बनाना है।
- इसमें सामान्य नागरिकों को केवल सरकारी योजनाओं और सेवाओं के लाभार्थी के रूप में नहीं बल्कि शासन प्रक्रिया के सक्रिय भागीदार के रूप में देखा जाता है।



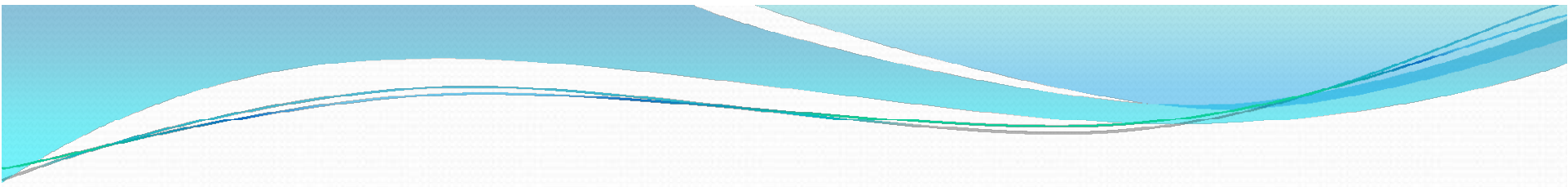
सरल शब्दों में, नागरिक केन्द्रित प्रशासन का अर्थ है— जनता के लिए, जनता की आवश्यकताओं के अनुरूप और जनता के प्रति जवाबदेह प्रशासन।

- यह अब्राहम लिंकन के प्रसिद्ध “गेटीसबर्ग भाषण” (19 नवंबर 1863) के अंश “जनता का, जनता के लिए और जनता के द्वारा शासन” की मूल भावना को प्रतिबिंबित करता है। जो लोकतंत्र (Democracy) की प्रचलित परिभाषा है।



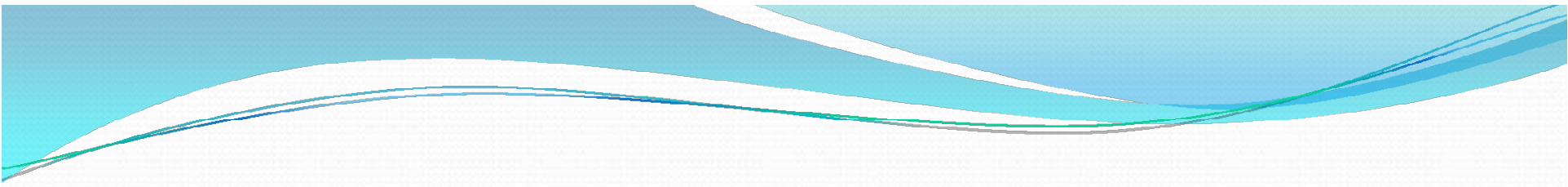
भारत में Citizen Centric Administration (नागरिक केन्द्रित प्रशासन) का बीजमंत्र द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग (2005), जिसके अध्यक्ष श्री वीरप्पा मोइली थे, की 12वीं रिपोर्ट "Citizen Centric Administration- The Heart of Governance" से मिलता है।

- इस रिपोर्ट में नागरिक केन्द्रित प्रशासन को प्रभावी बनाने के लिए कई महत्वपूर्ण सुझाव दिए गए।



(i) नागरिक चार्टर (Citizen Charter) प्रत्येक सरकारी विभाग को अपने विभाग/कार्यालयों द्वारा उपलब्ध करायी जाने वाली सेवाओं, कार्यक्रमों और योजनाओं के साथ-साथ इन्हें प्राप्त करने की प्रक्रिया, समय-सीमा, गुणवत्ता के मानकों तथा पर्यवेक्षण सहित शिकायत निवारण की प्रक्रिया की सार्वजनिक घोषणा करने की बात कही गयी।

- इसके अंतर्गत फरवरी, 2007 तक केन्द्र सरकार सहित विभिन्न राज्य सरकारों, केन्द्र शासित प्रदेशों और अन्य एजेंसियों द्वारा लगभग 650 नागरिक चार्टर तैयार किए गए थे।

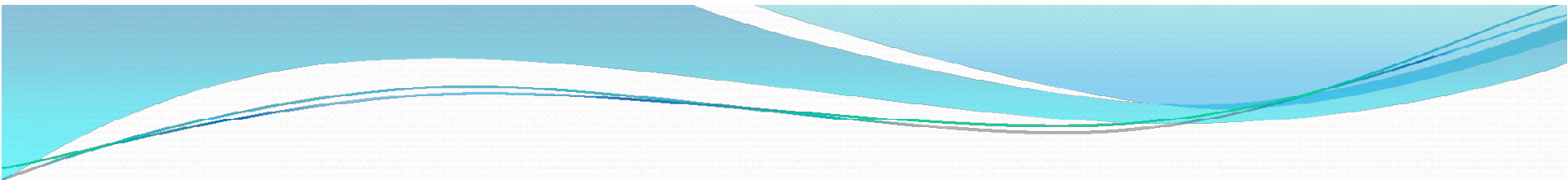


(ii) सेवोत्तम मॉडल (Sevottam Model)– इसका सामान्य अर्थ है, उत्तम सेवा। यह सार्वजनिक सेवाओं और कार्यक्रमों की गुणवत्ता में सुधार करने का एक नवीन ढाँचा है। इसके 05 (पाँच) प्रमुख घटक हैं :-

- (क) नागरिक चार्टर का प्रभावी एवं सुलभ प्रदर्शन
- (ख) नागरिक चार्टर में वर्णित सेवाओं का प्रभावी क्रियान्वयन
- (ग) लोक शिकायतों का ससमय एवं ग्राह्य निवारण
- (घ) सेवा प्रदान करने की क्षमता में निरंतर सुधार और
- (ङ) न्यूनतम सरकार, अधिकतम शासन

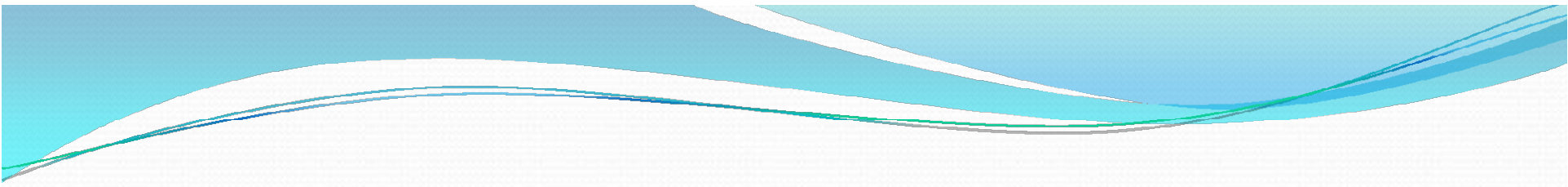
(iii) सात चरणीय (इंद्रधनुष) मॉडल :- (Seven Step Model)

- इसके अंतर्गत द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने नागरिक केन्द्रित प्रशासन के लिए निम्नलिखित सात चरणीय मॉडल का सुझाव दिया :-
 - (A) जनसेवाओं की पहचान करना
 - (B) सेवाओं के लिए मानक प्रक्रिया निर्धारित करना
 - (C) क्षमता संवर्द्धन (कर्मचारी, तकनीक एवं संसाधन)
 - (D) निर्धारित सेवा मानकों को लगातार विकसित करना
 - (E) सेवा मानकों के प्रदर्शन पर निगरानी रखना
 - (F) स्वतंत्र एजेंसी से मूल्यांकन करना (Social Audit)
 - (G) सामाजिक विमर्श एवं सतत नियंत्रण



नागरिक केन्द्रित प्रशासन की प्रमुख विशेषताएं :-

- (i) पारदर्शिता (तकनीक का उपयोग)
- (ii) जवाबदेहिता
- (iii) जनभागीदारी
- (iv) समयबद्ध सेवा वितरण
- (v) सर्वसमावेशी एप्रोच (सबका साथ, सबका विकास)
- (vi) संवेदनशीलता
- (vii) ससमय शिकायत निवारण
- (viii) भ्रष्टाचार मुक्त व्यवस्था एवं
- (ix) समता एवं कानून का शासन (Equity and Rule of Law)

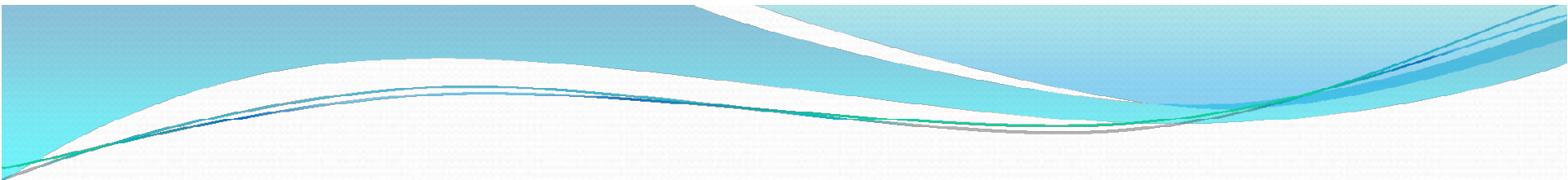


भारतीय प्राचीन प्रशासनिक व्यवस्था में जनकेन्द्रित भावना के होने के आदिम प्रमाण मिलते हैं। वैदिक काल से यथा ऋग्वेद में “सभा”, “समिति” एवं “विदथ” नामक राजनीतिक, सामाजिक, आर्थिक तथा सांस्कृतिक संस्थाओं का उल्लेख मिलता है।

- इनमें “सभा” विशिष्ट नागरिकों की संस्था जो संभवतः न्यायिक कार्य के लिए गठित थी। “समिति” अपेक्षाकृत बड़ी संस्था थी, जिसमें सामान्य जनता एवं समुदाय के लोगों का प्रतिनिधित्व था। इसे आधुनिक लोकसभा का आदिम स्वरूप समझा जा सकता है। जबकि “विदथ” सबसे प्राचीन वैदिक संस्था मानी जाती है। इसमें धार्मिक अनुष्ठान, युद्ध में जीती गयी वस्तुओं, पशुओं, खाद्यान्नों के वितरण एवं मनोरंजन के साधनों से संबंधित विचार विमर्श किए जाते थे।

आधुनिक प्रशासनिक व्यवस्था में “नागरिक केन्द्रित प्रशासन” की प्रमुख पहलें:—

- (i) RTI Act, 2005
- (ii) RTPS Act, 2011
- (iii) RTPGR Act, 2015
- (iv) CP GRAM (Central Public Grievance Redress and Monitoring System)
- (v) Digital India
- (vi) Aadhar
- (vii) UPI
- (viii) प्रधानमंत्री जनधन योजना
- (ix) सहयोग कार्यक्रम
- (x) सात निश्चय – 1, 2 एवं 3
- (xi) DBT (Direct Benefit Transfer)
- (xii) आयुष्मान भारत
- (xiii) स्वच्छ भारत

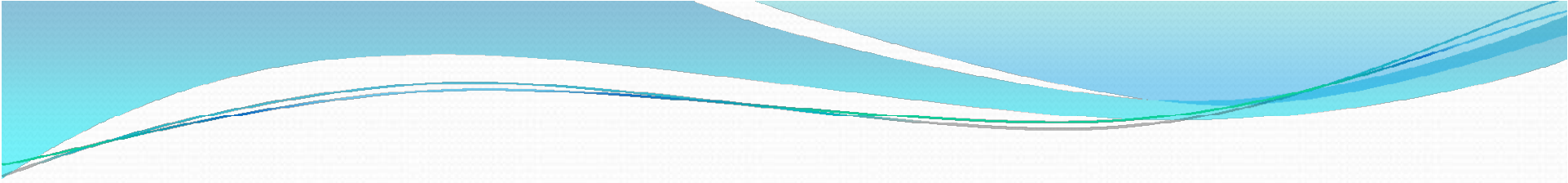


नागरिक केन्द्रित प्रशासन के समक्ष प्रमुख चुनौतियाँ :-

- (i) लालफीता शाही
- (ii) डिजिटल डिवाइड
- (iii) राजनैतिक, सामाजिक, आर्थिक एवं सांस्कृतिक विविधता
- (vi) संवेदनशीलता का अभाव
- (v) अवसंरचनात्मक अवरोध
- (vi) केन्द्रीय निर्भरता एवं
- (vii) भ्रष्टाचार का संस्थागत रूप में विद्यमान होना

नागरिक केन्द्रित प्रशासन को और प्रभावी बनाने के उपाय :-

- (i) प्रशासनिक सुधार कार्यक्रम
- (ii) डिजिटलाइजेशन अर्थात् डिजिटल लिटरसी को (ई-गवर्नेंस) को बढ़ावा देना
- (iii) निर्णय लेने की क्षमता का स्थानीयकरण / विकेन्द्रीकरण
- (iv) सामाजिक अंकेक्षण
- (v) प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली
- (vi) नैतिकता एवं ईमानदारी
- (vii) नियमित प्रशिक्षण
- (viii) कार्य निष्पादन का मूल्यांकन— सेवा की गुणवत्ता एवं नागरिक संतुष्टि के आधार पर करना
- (ix) जनभागीदारी के अवसरों में वृद्धि
- (x) समावेशी एवं संवेदनशील प्रशासन
- (xi) Artificial Intelligence का उपयोग



ધન્યવાદ