VISION IAS

www.visionias.in

VISION IAS
02 SEP 2018

GENERAL STUDIES (TEST CODE : 1154)

Name of Candidate	Ravi Kumar Sihag		
Medium Eng./Hindi	Hindi	Registration Number	168117
Center	MN	Date	02/09/18

INDEX TABLE

Q. No.	Maximum Marks	Marks Obtained
1(a)	10	
1(b)	10	
2(a)	10	
2(b)	10	
3(a)	10	
3(b)	10	
4(a)	10	
4(b)	10	
5(a)	10	
5(b)	10	
6	10	
7	10	
8	10	
9	20	
10	20	
11	20	
12	20	
13	20	
14	20	

Total Marks Obtained:

Remarks:

INSTRUCTIONS

1. Do furnish the appropriate details in the answer sheet (viz. Name, Registration Number and Test Code).
   उत्तर पुस्तिका में सूचनाएं भरना आवश्यक है (नाम, प्रश्न-पत्र कोड, विद्यार्थी क्रमांक आदि)।
2. There are **FOURTEEN** questions printed in **ENGLISH & HINDI**
   इसमें चौदह प्रश्न हैं अंग्रेजी और हिन्दी में छपे हैं।
3. **All questions are compulsory.**
   सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
4. The number of marks carried by a question/part is indicated against it.
   प्रत्येक प्रश्न/भाग के अंक उसके सामने दिए गए हैं।
5. Answers must be written in the medium authorized in the Admission Certificate, which must be stated clearly on the cover of this Question-Cum-Answer (QCA) Booklet in the space provided. No marks will be given for answers written in medium other that the authorized one.
   प्रश्नों के उत्तर उसी माध्यम में लिखे जाने चाहिए जिसका उल्लेख आपके प्रवेश पत्र में किया गया है और उस माध्यम का स्पष्ट उल्लेख प्रश्न-सह-उत्तर (क्यूसीए) पुस्तिका के मुख्य पृष्ठ पर अंकित निर्दिष्ट स्थान पर किया जाना चाहिए। उल्लिखित माध्यम के अतिरिक्त अन्य किसी माध्यम में लिए गए उत्तर पर कोई अंक नहीं मिलेंगे।
6. Word limit in questions, if specified, should be adhered to.
   प्रश्नों में शब्द सीमा, जहाँ विनिर्दिष्ट है, का अनुसरण किया जाना चाहिए।
7. Any page or portion of the page left blank in the Question-Cum-Answer Booklet must be clearly struck off.
   उत्तर पुस्तिका में खाली छोड़ा हुआ पृष्ठ या उसके अंश को स्पष्ट रूप से काटा जाना चाहिए।

EVALUATION INDICATORS

1. Contextual Competence
2. Content Competence
3. Language Competence
4. Introduction Competence
5. Structure - Presentation Competence
6. Conclusion Competence

Overall Macro Comments / feedback / suggestions on Answer Booklet:

1.

2.

3.

4.

5.

6.

All the Best

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

Answer the following questions in not more than 150 words each:

1. **(a)** Explain the significance of the following in the context of civil service: **10**
सिविल सेवा के संदर्भ में निम्नलिखित के महत्व की व्याख्या कीजिए:
   (i) Public trust (लोक विश्वास)
   (ii) Objectivity (वस्तुनिष्ठता)
   (iii) Strength of character (चरित्र की दृढ़ता)
   (iv) Empathy (समानुभूति)
   (v) Selflessness (निस्वार्थता)

लोक विश्वास - लोक विश्वास से तात्पर्य सार्वजनिक संस्थाओं, नीतियों, व्यक्तियों, उनके निर्णयों में विद्यमान जनता के विश्वास से है। बेहतर लोक विश्वास -
- न्याय प्रणाली को सुदृढ़ बनाता है।
- लोक सेवक को साहसी निर्णय लेने में सक्षम बनाता है

उदाहरण के लिये वर्तमान में चुनाव आयोग व न्यायपालिका पर विश्वास ही इनके उत्कृष्ट कार्यों का कारण भी है और परिणाम भी।

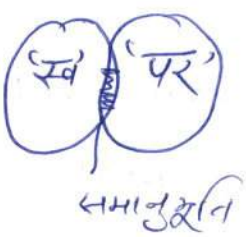
वस्तुनिष्ठता : किसी भी निर्णय को लेने से पहले अपनी चेतना में व्याप्त पूर्वाग्रहों, मान्यताओं, संकल्पनाओं अभिवृत्ति को हटाकर निर्णय लेना (केवल वस्तुनिष्ठ आधारों पर)

महत्व :- सामाजिक न्याय हेतु
→ भ्रष्टाचार से दूर रहने के लिये
→ वितरण मूलक न्याय को सुनिश्चित करने हेतु

(c) चरित्र की दृढ़ता :- इस गुण से तात्पर्य विपरीत परिस्थितियों एवं चुनौतियों में भी अपने चारित्रिक गुणों को बनाये रखने की क्षमता से है।

महत्व - दंगों, प्राकृतिक आपदाओं में निर्णय लेने हेतु
- राजनीतिक, आर्थिक दबाव में भी मूल्यों को बनाये रखने में

(d) समानुभूति :- दूसरे की मनःस्थिति को जानने की क्षमता (पीड़ा, वेदना आदि) को समानुभूति कहते हैं



महत्व :- सामाजिक न्याय हेतु
- वंचित वर्गों की सेवा करने हेतु
- समानुभूति → सहिष्णुता → लोकतांत्रिक मूल्य

(e) निःस्वार्थता :- सिविल सेवा को 9 से 6 की नौकरी न समझ, वेतन भत्तों को कम महत्व देकर सेवा-भावना को ही कर्तव्य समझना एवं व्यक्तिगत लाभ को छोड़कर सामाजिक लाभ हेतु व्यक्तिगत सुखों का त्याग करना।
- सरकारी धन के विवेकपूर्ण प्रयोग हेतु।
- रिश्वतखोरी जैसी प्रवृत्ति नहीं होगी।
- बॉटम-अप एप्रोच का प्रयोग होगा व सहभागिता में वृद्धि होगी।

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

1. **(b)** Do you think nation states owe a responsibility towards asylum seekers? What are the considerations that should, in your opinion, go into the making of a refugee policy? Provide arguments with contemporary examples. **10**

क्या आप मानते हैं कि शरण चाहने वालों के प्रति राष्ट्र राज्यों की जिम्मेदारी होती है? आपकी राय में, शरणार्थी नीति निर्मित करते समय किन विषयों पर विचार किया जाना चाहिए? समसामयिक उदाहरणों के साथ तर्क प्रदान कीजिए।

हालिया समय में मुद्दा चाहे सीरिया, इराक से यूरोप जाने वाले शरणार्थियों का हो या रोहिंग्याओं का भारत, बांग्लादेश आगमन, शरणार्थियों के प्रति कर्तव्य का मुद्दा ज्वलंत हो उठा है।

यदि जिम्मेदारी की बात करें तो -

(i) प्रत्येक देश विश्व का अंग है और मानवता सार्वभौमिक है। अत: मानवता को बचाने का कर्त्तव्य होना चाहिये

(ii) यदि शरणार्थियों के जाने से देश विकास के अभाव का दावा करते हैं तो हमें यह जानना चाहिये कि अस्तित्व पहले है, विकास बाद में।

(iii) अत: शरणार्थियों के प्रति प्रत्येक राष्ट्र की जिम्मेदारी तय करनी चाहिये।

(B) शरणार्थी नीति के तत्व :-

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

(क) प्रत्येक राष्ट्र की जिम्मेदारी तय होनी चाहिये, सभी राष्ट्रों को अपने संसाधनों की क्षमता की घोषणा कर आगे आना चाहिये।

(ख) उत्पीड़ित शरणार्थियों को प्राथमिकता दी जानी चाहिये।

(ग) मामला-दर-मामला शरणार्थियों को श्रेणीबद्ध कर विचार किया जा सकता है।

(घ) प्रत्येक देश द्वारा सर्वप्रथम शरणार्थियों को मूलभूत सेवा प्रदान करने का प्रावधान होना चाहिये।

(ङ) शरणार्थियों की सुरक्षा व सुभेद्यता पर विचार होना चाहिये ताकि वे कट्टरपंथी ताकतों के हाथ न आ जायें। साथ ही महिला व बच्चों को विशेष सहायता देनी चाहिये।

इन्हीं प्रावधानों के द्वारा अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर प्रवासियों के कल्याण हेतु कार्य कर विश्व के सामने मुँह बाये खड़ी सीरिया, रोहिंग्या शरणार्थियों की समस्या एवं उनके प्रति विद्यमान नकारात्मक मनोवृत्ति का अंत किया जा सकता है।

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

2. (a) Why do civil servants have a special obligation to uphold ethical standards? What are the main areas of concerns for implementation of an effective ethical standard in civil services? In this context, suggest measures to remedy these concerns. 10

नैतिक मानकों को बनाए रखने के प्रति सिविल सेवकों का एक विशेष दायित्व क्यों होता है? सिविल सेवाओं में एक प्रभावी नैतिक मानक के कार्यान्वयन हेतु चिन्ताओं के प्रमुख क्षेत्र क्या हैं? इस संदर्भ में, इन चिन्ताओं को दूर करने हेतु उपाय सुझाइए।

किसी भी व्यक्ति के लिये नैतिकता का प्रयोग उसके जीवन के आनंद, कल्याण से संबंधित है। नैतिकता व्यक्ति की दुविधाओं को हल कर उसे निर्णय-शक्ति सम्पन्न बनाती है।

सिविल सेवक हेतु नैतिक मानकों का दायित्व क्यों?

(i) सिविल सेवक की बहुआयामी भूमिका
(A) आर्थिक विकास का एजेंट
(B) राष्ट्रीय एकता का प्रतीक
(C) सामाजिक कल्याण व सुधार का वाहक

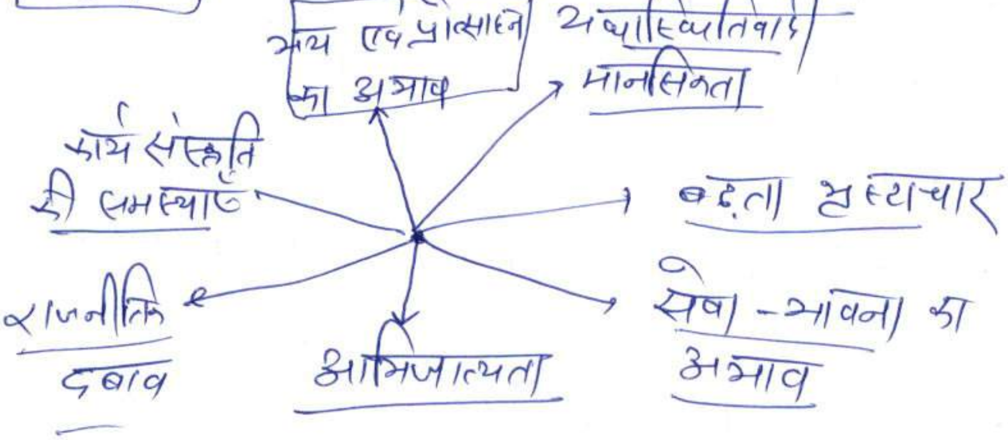
(ii) एक अनैतिक सेवक न केवल अपने जीवन की गुणवत्ता खराब करता है बल्कि जनता की भी।

(iii) सरकारी धन (करदाता का पैसा) के उचित क्रियान्वयन व सामाजिक न्याय सुनिश्चित करने हेतु भी उसे मूल्य बनाये

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

रखने होंगे
(iv) सिविल सेवा में 'लोक विश्वास' बनाये रखने हेतु।
(v) निर्णय लेने की क्षमता विकास हेतु।

समस्याएँ



उपाय:- उचित नैतिक संहिता व आचरण संहिता बनाकर उसका कठोर पालन सुनिश्चित हो।
- जवाबदेहिता व पारदर्शिता बढ़ाने हेतु RTI, व्हिसल ब्लोअर एक्ट का प्रभावी क्रियान्वयन।
- अनुच्छेद 310 व 311 पर विचार कर संशोधन प्रस्तावित करना।
- प्रशिक्षण के स्तर पर भावनात्मक बुद्धिमत्ता व मूल्य विकास पर कार्य करना।
इन सभी उपायों से नैतिक मानकों का क्रियान्वयन सुनिश्चित कर सकते हैं।

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

2. (b) Analyse the ethical dimensions of using nuclear deterrence as a self-defense strategy. **10**

आत्मरक्षा की एक रणनीति के रूप में परमाणु भयादोहन (निवारण) का उपयोग करने के नैतिक आयामों का विश्लेषण कीजिए।

आज के विज्ञान प्रौद्योगिकी के युग में परमाणु-बमों ने जहां एक और राष्ट्रों की शक्ति में वृद्धि की है वहीं दूसरी ओर भय का वातावरण भी पैदा किया है।

परमाणु भयादोहन

लाभ	हानि
- राष्ट्र सुरक्षा हेतु ज़रूरी	- मानवीय चूक हो जाने पर बड़ी जन हानि
- विश्व शांति स्थापना हेतु आवश्यक।	- आंतकवादियों के हाथ लग गये तो भी अशांति उत्पन्न होगी
- दूसरे राष्ट्रों पर अवरोध व संतुलन बनाये रखता है	- लोगों में मानसिक भय तो विद्यमान रहता ही है (शीत युद्ध के दौरान)
- परंपरागत युद्ध में कमी क्योंकि वे परमाणु हमले के भय से युद्ध करते ही नही है उदा० शीत युद्ध	- एक हमले - (जापान) ने आज तक वहाँ के जीवन को प्रभावित किया है

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

इस प्रकार कहा जा सकता है कि परमाणु अयप्रोहन मात्र एक आत्मरक्षा का उपकरण न होकर भय की मानसिकता, व्यापक जन-धन हानि एवं व्यापक रूप से मानवता पर विद्यमान खतरा है।

अतः इस स्थिति में परमाणु निःशस्त्रीकरण की ओर आगे बढ़कर इस पर प्रतिबंध लगाने का प्रयास किया जाना चाहिये, अन्यथा ईरान, उत्तर कोरिया जैसे देश भी निरंतर अपने प्रयासों से अशांति ही स्थापित करेंगे।

VISION IAS™

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

3. (a) We make a living by what we do, but we make a life by what we give.

(i) Highlight the importance of value of altruism for a society.

(ii) Discuss the role of education in imparting such values. **10**

जो हम करते हैं उससे अपनी आजीविका अर्जित करते हैं, लेकिन जो हम देते हैं उसे हम जीवन निर्मित करते हैं।

(i) समाज के लिए परोपकारिता के मूल्य पर प्रकाश डालिए।

(ii) ऐसे मूल्यों को प्रदान करने में शिक्षा की भूमिका की विवेचना कीजिए।

(i) परोपकार शब्द का अर्थ है - पर + उपकार अर्थात दूसरों की भलाई करना। किसी भी समाज में परोपकार का मूल्य वहाँ के 'सामाजिक न्याय' को सुदृढ़ करता है एवं पिछड़े वर्गों की जीवन दशाओं को उन्नत बनाता है। उदाहरण के लिये प्राचीन भारत समाज का 'परोपकार: परमो धर्म:' की भावना हो या फिर आधुनिक 'वारेन बफेट या गेट्स का मॉडल' सभी इसी मूल्य से परिचालित हो रहे हैं।

(ii) परोपकार का पक्ष सीमित रहना चाहिये क्योंकि दूसरे की जीवन की आवश्यकताओं के बारे में हम ~~जी~~ उससे बेहतर नहीं जान सकते। साथ ही परोपकार के नकारात्मक परिणाम भी उत्पन्न हो सकते हैं

शिक्षा की भूमिका

(क) अन्य विद्यार्थियों से टिफिन शेयर करना, अपनी पुस्तके देना आदि

(ख) शिक्षकों से त्याग की भावना, बलिदान की भावना आदि सीखी जा सकती है।

(ग) विद्यालय में विभिन्न जाति-धर्म के लोगों व विविधता के मौजूद होने पर विभिन्न विचारों का संपर्क किसी छात्र में संवेदना व करुणा उत्पन्न करता है, जो परोपकार का मूल है।

(घ) विभिन्न गतिविधियों यथा - नाटक एवं NSS आदि की सेवा गतिविधियाँ।

(ङ) संज्ञानात्मक स्तर पर विभिन्न पुस्तकों में विभिन्न महापुरुषों यथा - नेलसन मंडेला आदि के जीवन-वृत्तान्त पढ़कर

इस प्रकार शिक्षा के द्वारा संज्ञानात्मक, भावनात्मक व व्यवहारात्मक तीनों स्तरों पर इस भावना का विकास होता है

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

3. **(b)** Giving examples, examine the relationship between personal and professional ethics of civil servants. **10**

उदाहरण प्रस्तुत करते हुए सिविल सेवकों के व्यक्तिगत एवं पेशेवर नैतिकताओं के बीच संबंधों का परीक्षण कीजिए।

किसी भी सिविल सेवक की व्यक्तिगत नैतिकता में वही तत्व शामिल होते हैं जो एक आम व्यक्ति में निहित होते हैं जैसे-

→ पारिवारिक मूल्यों को धारण करना।
→ बड़ों के प्रति सम्मान, छोटों को आदर
→ माता-पिता की सेवा करना
→ परिवार के हित में कार्य करना।

यही मूल्य कुछ परिवर्तित रूप में सार्वजनिक जीवन में भी विद्यमान हो जाते हैं। कुछ अतिरिक्त मूल्य और जुड़ जाते हैं जैसे सेवा भावना, कर्तव्य के प्रति सत्यनिष्ठा आदि।

यदि इन दोनों के मध्य संबंधों की बात की जाये तो कई मामलों में ये परस्पर अन्तर्संबंधित हैं तो कई मामलों में वरीयता को धारण करने वाले।

उदाहरण के लिये जो व्यक्ति

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

घर में अपनी पत्नी से हिंसा करता है सार्वजनिक जीवन में उसके लैंगिक न्याय करने की संभावना कम होती है।

उसी प्रकार परिवारिक हितों की पूर्ति व्यक्तिगत नैतिकता हो सकती है पर उसके लिये सार्वजनिक फंडों का प्रयोग करना सार्वजनिक रूप से अनैतिक है।

अतः समग्रतः कहा जा सकता है कि वैसे ये दोनों नैतिकता परस्पर अन्योन्याश्रित है परन्तु आपस में तनाव होने पर सार्वजनिक नैतिकता का पालन करना चाहिये।

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

4. (a) Bring out the significance of probity in public life. What are the requisites for ensuring probity in governance? Pointing out the key concerns in India in this context, suggest certain remedial measures. **10**

सार्वजनिक जीवन में ईमानदारी (probity) का महत्व दर्शाइए। शासन में ईमानदारी सुनिश्चित करने की क्या अपेक्षाएं हैं? इस संदर्भ में भारत में प्रमुख चिंताओं का उल्लेख करते हुए, कुछ उपचारात्मक उपायों का सुझाव दीजिए।

ईमानदारी से तात्पर्य अपने निर्णयों, कृत्यों में उच्च नैतिक मानकों को धारण करते हुए कार्य करना।

सार्वजनिक जीवन में महत्व

(क) राज्य पर लोक विश्वास बनाये रखने मे

(ख) कराधान के धन का उचित प्रयोग सुनिश्चित करने में।

(ग) एक सेवा-प्रदाता के रूप में ग्राहकों (जनता) को उचित सेवा प्रदान करने में।

(घ) राज्य के निर्माण के सामाजिक समझौते का पालन करने में।

(ङ) जनता के अधिकारों (आर्थिक) की रक्षा करने में।

अपेक्षाएँ :-

(क) सेवा के प्रति प्रतिबद्धता है।

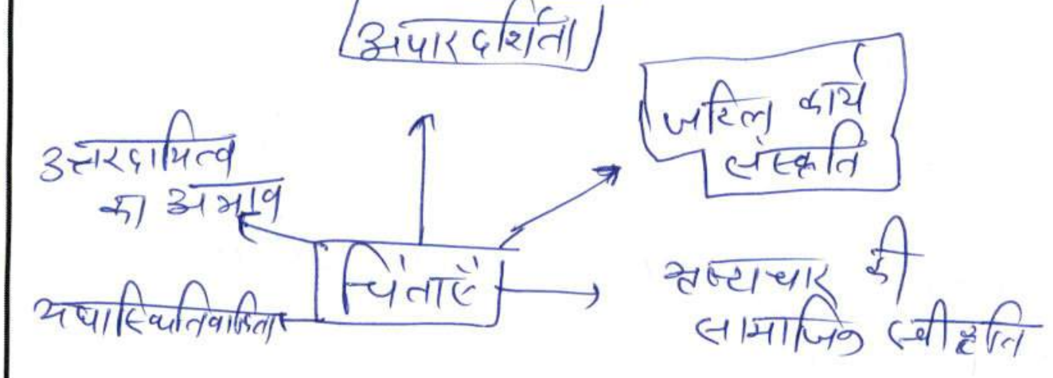
(ख) सार्वजनिक फंड का मितव्ययता से

विवेकपूर्ण प्रयोग करे

(ग) अपने कृत्यों के प्रति उत्तरदायित्व लें।

(घ) भ्रष्टाचार को कम किया जाये।

(ङ) सिविल सेवा को रोजगार न समझ सेवा भावना समझा जाये।



उपाय — (i) सेवकों को प्रशिक्षण के दौरान ईमानदारी का भी प्रशिक्षण मिले जिसमें उन्हें ईमानदारी के फायदे बताये जायें।

(ii) पद सोपानता के बजाय 'टीम-कल्चर' को प्रोत्साहित किया जाये

(iii) सिटीजन चार्टर, फॉल्स क्लेम एक्ट (पारित किया जाये) को लागू करना।

(iv) भ्रष्टाचार निवारक एक्ट को कड़ाई से लागू करना व उचित संशोधन लाना।

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

4. (b) While the corrupt and dishonest should be punished swiftly, honest public servants need to be protected against malicious and motivated complaints to enhance efficiency and effectiveness of an organisation. Discuss. How can the two objectives be reconciled? **10**

जहाँ भ्रष्ट और बेईमान को तत्काल दंडित किया जाना चाहिए, वहीं किसी संगठन की दक्षता और प्रभावशीलता बढ़ाने हेतु दुर्भावनापूर्ण और अभिप्रेरित शिकायतों से ईमानदार लोक सेवकों की सुरक्षा की जानी चाहिए। चर्चा कीजिए। इन दो उद्देश्यों के बीच किस प्रकार सामंजस्य स्थापित किया जा सकता है?

किसी भी सार्वजनिक संस्था में लोकविश्वास व दक्षता बनाये रखने हेतु भ्रष्टाचार का निवारण जरूरी है। इसके लिये जरूरी है कि ऐसी व्यवस्था बनाये जाय जिसमें -

(i) अनैतिक कार्य करना कठिन हो जाये
(ii) नैतिक कार्य करना आसान हो जाये
- (ग्लैडस्टॉन)

भ्रष्ट अधिकारियों को दंडित करना

(क) संविधान के अनुच्छेद 310 व 311 में संशोधन
(ख) 'एकल बिन्दु निर्देश' व 'पूर्वानुमति' के प्रावधानों में संशोधन कर इसकी शक्ति 'सतर्कता आयोग' को दी जाये।

(ग) विभिन्न एजेंसियों में समन्वय स्थापित किया जाये - CVC व लोकपाल आदि।

(घ) जाँच के समय होता समिति की

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

सिफारिशें लागू की जाये।

ईमानदार का बचाव

(क) कोई भी जाँच से पूर्व उसकी भली-भाँति पुष्टि करना।

(ख) जाँच से पूर्व व्यक्ति की 'रिस्क प्रोफाइल' की जाँच करना।

(ग) अगर निर्दोष साबित हो तो उसे अपने समय, पद, धन की भरपाई का अधिकार होना चाहिये।

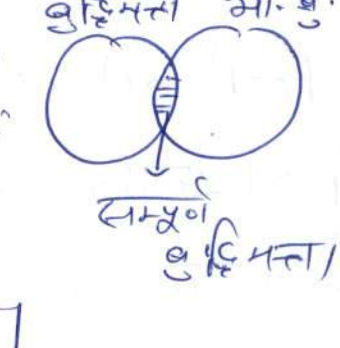
(घ) व्हिसल ब्लोअर एक्ट को प्रभावी तरीके से लागू किया जाये।

(ङ) जाँच अधिकारियों की निष्पक्षता सुनिश्चित की जाये।

इन उपायों से दोनों पक्षों में संतुलन स्थापित कर भ्रष्टाचार निवारण की दिशा में कदम उठाया जा सकता है।

5. **(a)** Explain with examples how emotional intelligence increases the effectiveness of leadership skills in a civil servant. **10**

उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए कि किस प्रकार भावनात्मक समझ (बुद्धि) एक सिविल सेवक में नेतृत्व कौशल की प्रभावशीलता में वृद्धि करती है।



भावनात्मक बुद्धिमता से अभिप्राय स्वयं के भावों व दूसरे के भावों को समझने, नियंत्रित करने व प्रेरित करने की क्षमता से है।

नेतृत्व कौशल की प्रभाविता में वृद्धि :

(क) ऐसा व्यक्ति निर्णय-निर्माण के स्तर पर स्वयं निर्णय नहीं लेता वरन समकक्षों अधीनस्थों को भी शामिल करता है जिससे निर्णय की गुणवत्ता में वृद्धि होती है।

(ख) ऐसा व्यक्ति केवल अपने हित में कार्य नहीं करता बल्कि पीड़ितों के भावों को अनुभव कर उनके स्तर पर जाकर प्रयास करता है जिससे कार्य की गुणवत्ता में वृद्धि होती है

(ग) कोई गलती होने पर वह सीधे दंड आरोपित नहीं करता बल्कि दंड के बजाय

उसके कारणों को जानकर उनके कारणों को सही करने का प्रयास करता है।

(घ) किसी भी अच्छे कार्य के लिये प्रोत्साहन देने की प्रवृत्ति अधीनस्थों का संस्था के प्रति भावनात्मक संबंध मजबूत बनाती है, जिससे संस्था की संस्कृति व कार्य दक्षता में गुणात्मक वृद्धि होती है।

(ङ) जीत को साझा करने व हार या गलती की जिम्मेदारी लेने की प्रवृत्ति भावनात्मक बुद्धिमत्ता से ही उत्पन्न होती है जो एक अच्छे नेतृत्व के आवश्यक अंग है।

(च) अधीनस्थों के तनाव प्रबंधन (विशेषकर पुलिस में) हेतु।

(छ) अधिक कार्य होने पर भी अपने अधीनस्थों को प्रेरित करते रहना।

इस सभी कार्यों के द्वारा भावनात्मक बुद्धिमत्ता किसी सिविल सेवक के नेतृत्व कौशल में वृद्धि करती है।

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

5. **(b)** A Citizens' Charter sees public services through the eyes of those who use them. In this context, analyze the importance of citizen charter in making public services citizen centric. 10

सिटिजन चार्टर उन लोगों की दृष्टि से सार्वजनिक सेवाओं को देखता है जो इनका उपयोग करते हैं। इस संदर्भ में, सार्वजनिक सेवाओं को नागरिक केंद्रित बनाने में सिटिजन चार्टर के महत्व का विश्लेषण कीजिए।

सिटिजन चार्टर नागरिक व प्रशासन के मध्य किया गया एक औपचारिक समझौता है जिसके द्वारा प्रशासन अपनी सेवाओं को उचित मात्रात्मक एवं गुणात्मक स्तर पर अपने नागरिकों को समयबद्धता से उपलब्ध कराता है।

महत्व :-

(क) सेवा की गुणवत्ता बढ़ने से प्रशासन पर नागरिकों का विश्वास बढ़ता है।

(ख) प्रशासन में पारदर्शिता एवं जवाबदेहिता में वृद्धि होती है।

(ग) चार्टर बनाने में सिविल समाज की भूमिका 'प्रशासन के विकेन्द्रीकरण' की परिचायक है।

(घ) समयबद्ध सेवा → नागरिकों का

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

जीवन स्तर व गुणवत्ता वृद्धि।

(ङ) एक प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली नागरिकों के असंतोषों का निवारण कर प्रशासन को जन-उन्मुख बनाती है।

(च) एक दक्ष प्रशासन ही सुशासन की भावना एवं हमारे संविधान की प्रस्तावना के वाक्य 'हम भारत के लोग' को वास्तविक धरातल पर मूर्त बनाता है।

(छ) प्रशासन की भूमिका 'सेवा प्रदाता' के बन जाती है

इस प्रकार सिटीजन चार्टर में वह शक्ति है जो प्रतिनिधि लोकतंत्र को सहभागी लोकतंत्र में परिवर्तित कर सके।

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

6. Social media has played a key role in influencing political opinions and social attitudes in India. Comment. **10**

भारत में सोशल मीडिया ने राजनीतिक मतों और सामाजिक अभिवृत्तियों को प्रभावित करने में महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह किया है। टिप्पणी कीजिए।

भारत में हालिया बढ़ते 'इंटरनेट प्रवेश' ने जहाँ एक ओर लोगों को जागरूक व प्रबुद्ध बनाने में भूमिका अदा की है वहीं दूसरी ओर कुछ समस्याएँ भी पैदा की हैं। सोशल मीडिया के हालिया कुछ उदाहरण इन्हीं बातों की पुष्टि करते हैं

राजनीतिक मतों पर प्रभाव।

सकारात्मक
- प्रत्येक राजनेता की प्रोफाइल की सूचना
- प्रत्येक सरकार के कार्यों की जानकारी
- राजनीतिक जागरूकता में वृद्धि
- मतदान प्रतिशत में वृद्धि

नकारात्मक
- फेक न्यूज के द्वारा लोगों को गुमराह करना।
- झूठा महिमामंडन करने की प्रवृत्ति
- राजनीतिक मत परिवर्तन करने व राय में परिवर्तन करने में। उदा - अमेरिकी चुनाव में रूसी हैकरों द्वारा प्रयोग एवं हालिया कैम्ब्रिज

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

जालिरिका का खुलासा।

सामाजिक अभिवृत्ति पर प्रभाव

सकारात्मक	नकारात्मक
- वैचारिक जड़ता का अतिक्रमण। - सुधारों को प्रोत्साहन - महिला, वंचित वर्गों में जागरूकता फैलाने में	- धार्मिक उन्माद व कट्टरवाद फैलाने में - बढ़ती हिंसा व दंगों में आग में घी का काम करना। उदा० हालिया मॉब लिंचिंग की घटनाएँ

वस्तुतः कोई भी तकनीक मूल्य तटस्थ होती है। उसकी नैतिकता का निर्धारण प्रयोगकर्ता पर निर्भर करता है। इसी रूप में सोशल मीडिया पर उचित नियंत्रण लगाकर, कंपनियों की जवाबदेही तय कर एवं कुछ तकनीकी नवाचारों जैसे ब्लॉकिंग, रिपोर्टिंग को बढ़ावा देकर इसे सही प्रयोग कर सकते हैं।

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

7. "Nonviolence is not servile passivity but a powerful moral force which makes for social transformation". Comment. **10**

"अहिंसा दासत्व जैसी निष्क्रियता नहीं है बल्कि एक शक्तिशाली नैतिक बल है जो सामाजिक परिवर्तन में मदद करता है"। टिप्पणी कीजिए।

प्रस्तुत पंक्तियाँ अमेरीकी अश्वेत आंदोलन के नेता मार्टिन लूथर किंग द्वारा कही गई हैं। किंग ने अपने अंहिसात्मक आंदोलन के दम पर अश्वेतों के अधिकारों की प्राप्ति का सफल आंदोलन चलाया।

प्रस्तुत पंक्तियों के अनुसार अहिंसा उस स्थिति को नहीं कहा जाता जिसमें 'हिंसा के भय' से या 'दमन के डर' से अहिंसा रूपी मूल्य को अपना लिया जाये। अहिंसा तो एक जीवन जीने की पद्धति है।

जब हम किसी हिंसा का जवाब भी अंहिसा से देते हैं तो इस कृत्य में 'साहस, वीरता' जैसे गुण अपने आप ही समाहित हो जाते हैं। ऐसा करके ही हम विपक्षी का 'हृदय परिवर्तन' कर सकते हैं।

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

इन परिस्थितियों में जहाँ हिंसा अनावश्यक प्रतिरोध को जन्म देती है वहीं अहिंसा शांति के साथ-साथ अविद्वेष को।

अहिंसा का एक पक्ष यह भी है कि अहिंसा युक्त व्यक्ति हिंसा का मार्ग उपलब्ध होने पर भी एवं सरल होने पर भी अहिंसा को ही अपनाता है क्योंकि वह किसी व्यक्ति को 'साधन' न मानकर 'साध्य' समझता है।

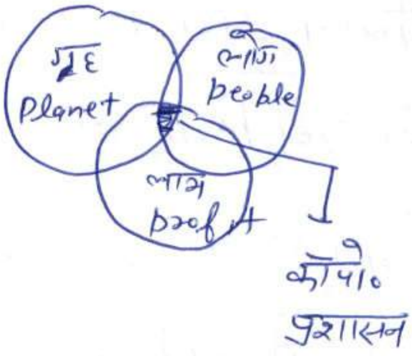
गांधीजी का चौरा-चौरी कांड पर असहयोग आंदोलन वापिस लेने के कृत्य ने चाहे हमारी स्वाधीनता को थोड़ा आगे खिसका दिया हो परन्तु ऐसा करके उन्होंने एक स्थायी स्वतंत्रता की नींव रख दी। जिसका प्रभाव आज भी प्रदर्शनों में अहिंसा युक्त धरनों में देखा जा सकता है।

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

8. Good corporate governance is not an end in itself. It is a means to support economic efficiency, sustainable growth and financial stability. Discuss. **10**

उत्तम कॉर्पोरेट प्रशासन अपने आप में साध्य नहीं है। यह आर्थिक दक्षता, संधारणीय विकास और वित्तीय स्थिरता को प्रोत्साहित करने का एक साधन है।

कॉर्पोरेट प्रशासन से तात्पर्य अपनी कंपनी के संसाधनों का तीन 'पी' (P) के अनुरूप प्रयोग कर सभी 'हितधारकों' को लाभ पहुँचाना है।



आर्थिक दक्षता : उन्नत कॉर्पोरेट प्रशासन में -

- सभी कर्मचारियों से विचार-विमर्श किया जाता है → निर्णय क्षमता बेहतर
- पर्यावरण अनुकूल प्रौद्योगिकी प्रयोग करने से ईंधन आदि दक्षता में वृद्धि।
- कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व से कंपनी की ब्रॉंड वैल्यू बढ़ती है

पर्यावरणीय संधारणीय विकास : इसके 'ग्रह' पक्ष पर विचार करने पर हम पाते हैं कि कॉर्पोरेट शासन का अर्थ 'आर्थिक विकास' न होकर 'संधारणीय विकास' करना

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

होता है। अपने संसाधन प्रयोग में मितव्ययता, किसी परियोजना से पहले पर्यावरण प्रभाव आकलन (EIA) करके इसे पूर्ण किया जा सकता है।

वित्तीय स्थिरता :- अच्छा कॉर्पोरेट प्रशासन →
- कंपनी की छवि में वृद्धि
→ अन्तर्राष्ट्रीय ऋण व निवेश में वृद्धि
→ साख बढ़ने से कंपनी के उत्पादन में वृद्धि। (मांग अधिक)
⇓
'वित्तीय स्थिरता'

इस प्रकार उन्नत कॉर्पोरेट प्रशासन 'ट्रीपल बॉटमलाइन' साध्यों की प्राप्ति में सहायक है।

VISION IAS™

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

In the following questions, carefully study the cases presented and then answer the questions that follow (in around 250 words):

9. The steady decline in sex ratio suggests that marked improvement in the economy and literacy rates do not seem to have had any impact on this index. In fact, the availability of new technology and its easy access for the urban, wealthy and educated have worsened the trend and harmed the status of women in Indian society. **20**

(a) Explain why the phenomenon should not be simply viewed as a medical or legal issue and more attention should be given to the ethical issues involved.

(b) Give some suggestions to tackle the problem of declining sex ratio.

(c) Discuss the ethical dilemma involved in Right to abortion vs. Prevention of female foeticide. How can this be resolved?

लिंगानुपात में निरंतर गिरावट यह संकेत देती है कि अर्थव्यवस्था एवं साक्षरता दरों में उल्लेखनीय सुधार के परिणामस्वरूप भी इस सूचकांक पर कोई प्रभाव पड़ता प्रतीत नहीं हो रहा है। वास्तव में, नई प्रौद्योगिकी की उपलब्धता और शहरी समृद्ध एवं शिक्षित लोगों तक इसकी आसान पहुँच ने इस प्रवृत्ति को और बिगाड़ा है तथा भारतीय समाज में महिलाओं की स्थिति को क्षति पहुँचाई है।

(a) व्याख्या कीजिए कि क्यों इस परिघटना को मात्र एक चिकित्सीय या विधिक मामला नहीं समझा जाना चाहिए और इसमें समाविष्ट नैतिक मुद्दों पर अधिकाधिक ध्यान दिया जाना चाहिए।

(b) घटते लिंगानुपात की समस्या से निपटने हेतु कुछ सुझाव दीजिए।

(c) गर्भपात का अधिकार बनाम कन्या भ्रूण हत्या निवारण में समाविष्ट नैतिक दुविधा पर चर्चा कीजिए। इसका समाधान किस प्रकार किया जा सकता है?

आर्थिक वृद्धि के साथ-साथ लिंगानुपात में गिरावट एक विरोधाभास को जन्म देती है जिसके मूल में आर्थिक कारण न होकर नैतिक कारक विद्यमान है जैसे

(क) अर्थव्यवस्था में आर्थिक विकास तो हुआ परन्तु उस गति से

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

नैतिक मूल्यों का विकास नहीं कर पाये। पितृसत्तात्मकता, सामंतवादी सोच के चलते अधिक धन ने गर्भपात तकनीकों तक पहुँच बढ़ा दी जिससे लिंगानुपात में गिरावट दर्ज की गई।

(ख) आर्थिक विकास के साथ-साथ अभिवृत्ति में परिवर्तन भी जरूरी है। बिना इस परिवर्तन के लोग अभी भी पुरानी पुरुष-प्रधान सोच पर जी रहे हैं तभी तो समृद्ध व शिक्षित लोगों में भी ऐसी प्रवृत्ति विद्यमान है।

(ग) स्कैंडेनेवियन देशों की भाँति शिक्षा में ही नारीवादी मूल्यों का समावेश न होने के कारण आज भी यहाँ नारी की स्थिति वस्तु के रूप में व दोयम दर्जे की है।

(घ) अभी भी धार्मिक मान्यताओं को वस्तुनिष्ठ नैतिक मान्यताओं पर वरीयता देने की प्रवृत्ति विद्यमान है।

(b) लिंगानुपात को कम करने के सुझाव

⊕ नैतिक तर्क:- लोगों को यह समझाया जाये कि -

- बालिका का जन्म तुम्हारे हित में है क्योंकि बालिका बड़ी होने पर बेटे के साथ स्पर्द्धा करेगी तो उससे बेटे की योग्यता में वृद्धि होगी (जे. एस. मिल)

- लोगों को समझाना कि पुरुष व नारी में जैविक स्तर पर कोई भेद नहीं है। जो काम एक लड़का कर सकता है, वही एक लड़की भी।

⊕ अभिवृत्ति के स्तर पर

- 'बेटी नहीं चाहोगे तो बहू कहाँ से लाओगे' जैसे विज्ञापनों को बढ़ावा देना।

- करिश्माई व्यक्तित्व का प्रयोग करना।

→ ~~स्वास्थ्य~~ जागरूकता अभियानों पर अधिक बल दिया जाना। इस हेतु 'प्रगतिशील धर्मगुरुओं' का सहारा लिया जा सकता है

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

(+) विधिक स्तर पर विभिन्न कानूनों का उचित कार्यान्वयन।

⇒ एक अन्य स्तर पर 'मेडिकल एथिक्स' को बढ़ावा देना जिसकी 'हिप्पोक्रेटस शपथ' में ही यह वर्णित है कि 'मैं किसी महिला का गर्भपात नहीं करवाऊँगा'।

इस स्तर पर भी कार्य करके तकनीकी सदुपयोग सुनिश्चित कर सकते हैं।

(C) गर्भपात बनाम कन्या भ्रूण हत्या

नैतिक दुविधाएँ

→ महिला का अधिकार बनाम शिशु का अधिकार
→ महिला की गरिमा बनाम कानूनी पक्ष (MRTP Act)
→ सार नैतिकता बनाम परिणाम नैतिकता।

इस परिस्थिति में यह देखना होगा कि महिला की स्थिति क्या है? यदि महिला
— का स्वास्थ्य खतरे में हो
— बच्चे को बचाना संभव न हो।

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

- बच्चा कोई असाध्य बीमारी से पीड़ित हो
- गर्भधारण बलात्कार के फलस्वरूप हुआ हो।

तो उपर्युक्त परिस्थितियों में महिला को अपने शरीर व गरिमा के अधिकार के तहत गर्भपात की अनुमति दी जानी चाहिये।

सावधानियाँ

→ गर्भ जाँच न किया जाये।

→ बच्चे के लिंग होने के आधार पर गर्भपात अनुज्ञेय नहीं होगा क्योंकि ऐसी परिस्थिति में बच्चे का जीवन का अधिकार सर्वोपरी होगा।

अतः इन तर्कों द्वारा हमें विशेष परिस्थितियों में गर्भपात को मान्य कर देना चाहिये।

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

10. You are working as a senior doctor in the oncology department of a super specialty hospital located in Delhi. While accessing the quotations from reputed pharmaceutical companies to hospitals, you unearth a nexus between pharma firms and the hospital administration. You get to know that they are hand-in glove with each other and trying to fleece cancer patients by selling drugs at exorbitant prices, even though low cost alternative drugs are available in the market. Being the head of Alliance of Doctors for Ethical Healthcare, who is working against the arbitrary price regime of life saving drugs, you get a chance to represent your case before the Health Minister of your state. However, certain other doctors of the Alliance have asked you to present a distorted reality in front of the Minister since they are obtaining pecuniary benefits from such a scheme of nexus, which would cease if the nexus gets exposed. **20**

(a) Identify the main stakeholders and ethical issues involved.

(b) Analyse the possible solutions for addressing the issues.

(c) What would be your final course of action and why?

आप दिल्ली में अवस्थित एक सुपर स्पेशलिटी अस्पताल में ऑन्कोलॉजी विभाग में एक वरिष्ठ चिकित्सक के रूप में कार्यरत हैं। प्रतिष्ठित दवा कंपनियों द्वारा अस्पतालों को दी जाने वाली संविदा दरों (कोटेशन्स) को प्राप्त करने के दौरान आप दवा कम्पनियों और अस्पताल प्रशासन के बीच मिलीभगत का पता लगाते हैं। आपको पता चलता है कि दोनों की मिलीभगत हैं और वे अत्यधिक उच्च कीमतों पर दवाइयां बेच कर कैंसर रोगियों को लूटने का प्रयास कर रहे हैं, जबकि बाजार में कम मूल्य वाली वैकल्पिक दवाएँ उपलब्ध हैं। जीवन रक्षक दवाओं की मनमानी मूल्य व्यवस्था के विरुद्ध कार्य करने वाले, अलायन्स ऑफ़ डॉक्टर्स फॉर एथिकल हेल्थकेयर के प्रमुख होने के नाते आपको यह मामला अपने राज्य के स्वास्थ्य मंत्री के समक्ष प्रस्तुत करने का एक अवसर मिलता है। हालांकि इस अलायन्स के कुछ अन्य चिकित्सकों ने आपसे मंत्री के सामने वास्तविकता को तोड़-मरोड़ कर प्रकट करने के लिए कहा है, क्योंकि उन्हें इस सांठ-गांठ की योजना से आर्थिक लाभ प्राप्त हो रहे हैं, जो मिलीभगत के प्रकट हो जाने पर बंद हो जाएंगे।

(a) इसमें समाविष्ट प्रमुख हितधारकों एवं नैतिक मुद्दों की पहचान कीजिए।

(b) इन समस्याओं को हल करने के लिए संभावित समाधानों का विश्लेषण कीजिए।

(c) आपकी अंतिम कार्यवाही क्या होगी और क्यों?

प्रस्तुत केस स्टडी अस्पतालों में डॉक्टर-कंपनी सॉंठ-गॉंठ के फलस्वरूप होने वाली ~~विसं~~ विसंगतियों पर आधारित है। इसमें प्रमुख हितधारक निम्न हैं-

हितधारक	हित
(1) डॉक्टर्स	मेडिकल नैतिकता बनाम ~~साथ~~ आर्थिक लाभ का हित
(2) दवा कंपनियाँ	उन्हें अपनी दवाओं को बेचकर लाभ कमाने का हित है।
(3) मरीज	- मरीजों के लिए 'आउट ऑफ पॉकेट खर्च' कम करने के लिये दवाओं की कम दर चाहती है और महंगी दवाओं से उनका स्वास्थ्य प्रभावित हो रहा है।
(4) वृहद समाज	- समाज में मरीजों को घटाने, सामाजिक सुरक्षा देने व गरीबी उत्थान का हित है।

नैतिक मुद्दे

(क) लाभ बनाम सामाजिक न्याय

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

(ख) डॉक्टर के कर्त्तव्य पालन के मुद्दे
(ग) कंपनियों के कॉर्पोरेट शासन के मुद्दे
(घ) मरीजों के स्वास्थ्य खिलवाड़ के मुद्दे।

*इस परिस्थिति में मेरे पास निम्न विकल्प होंगे

(क) वास्तविकता को पूर्णतः उजागर न करूँ।

लाभ	हानि
→ हो सकता है ऐसा करने से मुझे आर्थिक लाभ मिले - डॉक्टरों की नौकरी की सुरक्षा रहेगी	• उपयोगितावादी दृष्टि से मरीजों के स्वास्थ्य से खिलवाड़. • परिणाम निरपेक्षता की दृष्टि से कर्त्तव्य-पालन नहीं।

(ख) मंत्री जी को सारी वास्तविकता उजागर कर दी जाये

हो सकता है इस कार्य से डॉक्टरों की रोजगार चला जायेगा एवं आर्थिक लाभ भी प्राप्त न हो फिर भी यही विकल्प

उचित है क्योंकि -

(क) चंद डॉक्टरों के हित के लिये मरीजों की जान से खिलवाड़ नहीं किया जा सकता।

(ख) ऐसा करने से कंपनियों को भी कड़ा संदेश जायेगा कि वे अपनी जिम्मेदारी समझे।

(ग) सामाजिक न्याय की दृष्टि से महत्तम गरीबों का महत्तम लाभ होगा जो कि उन्हें सामाजिक सुरक्षा प्रदान करेगा।

(घ) चिकित्सक व्यवसाय पर लोगों की साख बढ़ेगी।

(ङ) अस्पताल की कार्य-संस्कृति से भ्रष्टाचार मिटाने हेतु कड़ी कार्यवाही अत्यन्त आवश्यक है।

(च) एक पक्ष यह भी है कि अगर मैं नहीं भी बताता हूँ तो भी इस साँठ-गाँठ को छुपाये रखना संभव नहीं है। अगर यह मामला प्रकाश में आता है तो 'प्रमुख'

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

होने के नाते मेरी जवाबदेही सबसे अधिक होगी। हो सकता है मुझे पद से हटा दिया जाये।

अतः अंतिम रूप से मेरी कार्यवाही स्वास्थ्य मंत्री के सामने संपूर्ण रिपोर्ट पेश कर उन्हें कड़ी कार्यवाही करने को कहने की होगी। साथ ही कुछ अन्य उपाय किये जा सकते हैं -

(क) डॉक्टरों को केवल जेनेरिक दवा लिखने का आदेश दिया जाना।

(ख) मेडिकल नैतिकता व आचार संहिता को सुनिश्चित किया जाना आदि।

इन सभी उपायों से संभव है कि अस्पताल से भ्रष्टाचार को रोका जा सके।

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

11. Mr. A is a senior most member of a highly reputed company with considerable customer interface. In recent months, the business of the company has been going down. On detailed analysis, it was found that some of the functionaries of the company have impulsive nature, which has many a times led to altercations with the customers and even among themselves. This has adversely affected the work culture and sullied the image of the company in the market. He seeks your advice, as you are his friend as well as a person who understands management.

(a) What are the factors that you would consider in making your advice?

(b) What steps will you suggest to deal with the situation that the company faces? **20**

मिस्टर A एक अति प्रतिष्ठित कंपनी के वरिष्ठ सदस्य हैं और उनका ग्राहकों से पर्याप्त अंतर्क्रिया (कस्टमर इंटरफेस) है। हाल के महीनों में, कंपनी के व्यवसाय में कमी आई है। विस्तृत विश्लेषण के आधार पर यह पाया गया कि कंपनी के कुछ अधिकारी सनकी स्वभाव के हैं, जिसके कारण कई बार ग्राहकों के साथ और यहां तक कि आपस में भी कहा-सुनी (तकरार) हो जाती है। इसका कार्य संस्कृति पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है और बाजार में कंपनी की छवि पर भी धब्बा लगा है। वह इस मामले में आपसे परामर्श चाहते हैं क्योंकि आप उनके मित्र हैं और साथ ही प्रबंधन की समझ रखने वाले एक व्यक्ति भी।

(a) किन कारकों को ध्यान में रख कर आप अपना परामर्श देंगे?

(b) कंपनी द्वारा सामना की जा रही स्थिति से निपटने हेतु आप क्या कदम उठाने का सुझाव देंगे?

किसी भी कंपनी का प्रमुख उद्देश्य लाभ कमाना होता है। उसके कर्मचारियों की पदोन्नति व वेतन वृद्धि भी कंपनी के लाभ के स्तर के अनुसार चालित होती है। अतः उपर्युक्त परिस्थिति में कंपनी के हित में निम्न कार्यों कारकों का ध्यान रखना होगा। -

(क) कंपनी के कितने स्वभाव सनकी है? और ऐसे व्यवहार का कारण क्या है?

(ख) आपस में तकरार की प्रमुख वजहे क्या है?

(ग) इन पर कार्य का बोझ कितना है?

(घ) कार्य की संस्कृति समग्र रूप से

(b) उपर्युक्त कारकों के आधार पर मेरा परामर्श निम्न प्रकार से होगा?

(क) कर्मचारियों के संबंध में

- कर्मचारियों की विस्तृत प्रोफाइलिंग बनाना।
- कर्मचारियों को कार्य के साथ-साथ कुछ अन्य क्रियाकलाप के लिये प्रोत्साहित करना जैसे ब्रेक के दौरान चुटकुले सुनाना, टेबल टेनिस खेलना। इससे उनका तनाव कम होगा।

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

- प्रत्येक कर्मचारी की स्टार रेटिंग बनाकर उसे ग्राहकों के समक्ष प्रस्तुत करना एवं 'ग्राहकों के प्रति अनुक्रियाशीलता' को कर्मचारी की पदोन्नति का एक आधार बनाया जाना।
- कंपनी के मैनेजर द्वारा हर सप्ताह एक मीटिंग का आयोजन करना जिसमें कंपनी के कार्य व समस्याओं के बारे में कर्मचारियों से फीडबैक लेना। ऐसा करने से कर्मचारियों में भी संवाद में वृद्धि होगी व वे एक दूसरे के प्रति कम आक्रामक रहेंगे।
- यदि कोई अत्यन्त सनकी व्यक्ति है तो उसे चेतावनी देना (एकांत में) और अगर उसका व्यवहार फिर भी खराब रहता है तो उससे त्यागपत्र लेना।

(ख) ग्राहकों के संबंध में :- कंपनी का एक

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

ऑनलाइन पोर्टल बनाकर उस पर उत्पादों की गुणवत्ता एवं अन्य फीडबैक आमंत्रित करना ताकि कंपनी की ब्रांड वैल्यू वापिस बढ़ सके।

- इसी पोर्टल पर एक 'शिकायत निवारण' तंत्र भी स्थापित करना

(ग) उच्चाधिकारियों के संबंध में

(क)- वे कार्य के माहौल को लचीला बनायें

- कर्मचारियों के आवकाश की समुचित व्यवस्था हो क्योंकि अति कार्य-भार भी तनाव बढ़ा देता है

- कंपनी परिसर में सी.सी.टी.वी. कैमरे जैसी प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल।

- कंपनी के प्रति भावनात्मक संबंधों की मजबूती हेतु कुछ प्रोत्साहन भी दिये जा सकते हैं

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

इस प्रकार उपर्युक्त परामर्शों के द्वारा कंपनी की कार्य संस्कृति एवं उसके लाभ में पुनः सुधार प्राप्त हो सकेगा।

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

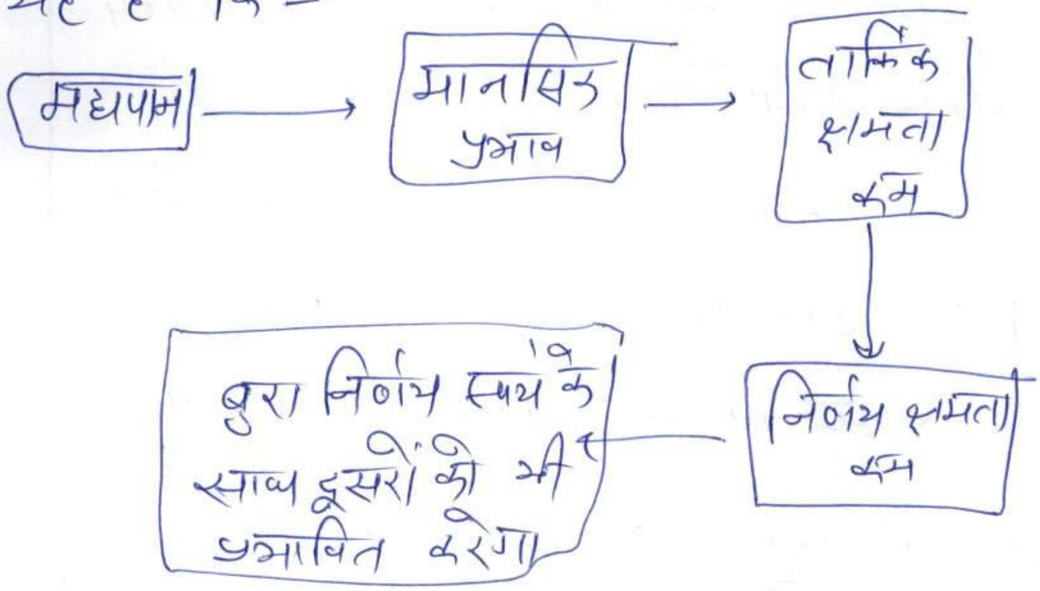
12. While on the one hand, some state governments have implemented alcohol consumption prohibition laws, it is permitted in other states. Debates around this issue often involves aspects such as individual rights, cultural attitudes and social welfare. As a teacher you need to explain the key issues involved to a young audience. What are these? How would you conclude the lecture? **20**

एक और जहां कुछ राज्य सरकारों ने मद्यपान निषेध कानून लागू किए हैं, वहीं अन्य राज्यों में इसकी अनुमति है। इस मुद्दे पर बहस में प्राय: व्यक्तिगत अधिकार, सांस्कृतिक अभिवृत्ति और सामाजिक कल्याण जैसे पहलु सम्मिलित होते हैं। एक शिक्षक के रूप में आपको युवा श्रोताओं को इसमें सम्मिलित महत्वपूर्ण मुद्दों को समझाना है। ये मुद्दें क्या हैं? आप आपने व्याख्यान के निष्कर्ष में क्या कहेंगे?

मद्यपान निषेध के संबंध में गुजरात, बिहार जैसे राज्यों का नाम प्रमुखता से आता है। यूँ तो भारत का संविधान अनु० -47 में स्वास्थ्य सुधार हेतु उपर्युक्त प्रकार के प्रबंध करने का प्रावधान करता है परन्तु पूर्ण मद्यपान निषेध में कुछ मुद्दे प्रमुख हैं। एक वक्ता के नाते मैं अपने व्याख्यान द्वारा निम्न प्रकार से संबोधित करूँगा।

(1) व्यक्तिगत अधिकार से संबंध मुद्दे:-
मद्यपान निषेध के संबंध में यह तर्क प्राय: दिया जाता है कि यह व्यक्ति की

खान-पान की स्वतंत्रता को सीमित करती है परन्तु यहाँ ध्यान देने योग्य बात यह है कि-।



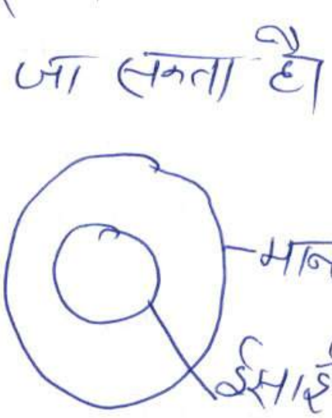
उदाहरण के लिये शराब पीकर गाड़ी चलाना स्वयं की जान के साथ अन्य की जान के लिये भी खतरा है। पश्चिम में कहावत है- "your liberty ends where my nose begins"

साथ ही शोधों द्वारा यह भी प्रामाणित हुआ है कि विभिन्न चोरी, जुआ, हिंसा जैसे कार्य शराब के नशे में या नशे की ज़रूरत हेतु किये जाते है।

(ख) सांस्कृतिक अभिवृत्ति :- मद्यपान के संबंध में प्रायः सभी धर्मों में स्वीकृति है। केवल ईसाई धर्म में 'वाइन' पीना धार्मिक रूप से नैतिक माना गया है।

— चूँकि हमारा देश उष्ण कटिबंधीय है अतः ठण्ड के आधार पर भी यहाँ सांस्कृतिक समर्थन नहीं किया जा सकता है।

— कोई भी मनुष्य ईसाई बाद में है मानव पहले है



अतः प्राथमिक पहचान के आधार पर उसके मानवीय अधिकारों को सांस्कृतिक अधिकारों पर वरीयता प्रदान की जायेगी क्योंकि इन अधिकारों में वस्तुनिष्ठता लाना संभव भी है और काम्य भी।

(ग) सामाजिक कल्याण :- इस दृष्टि से तो विवाद की संभावनाएँ कम ही हैं, यह कहा जा सकता है कि मद्यपान निषेध

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

लागू कर शराब फैक्ट्री वर्कर्स, उद्योग मालिकों की आजीविका चली जायेगी एवं अन्य कृषि क्षेत्र भी प्रभावित होगा परन्तु

- व्यापक रूप से सामाजिक कल्याण सुनिश्चित होगा।
- उपयोगितावादी दृष्टि से 'महत्तम व्यक्तियों का महत्तम कल्याण होगा'
- घरेलू हिंसा कम होगी।
- धन की मितव्ययता होगी। → [सामाजिक सुरक्षा
→ संवेदनात्मक स्तर में वृद्धि।
- बच्चों का विकास अच्छे भावनात्मक वातावरण में होगा जिससे उनमें शराब अनुकरण की प्रवृत्ति कम होगी व संवेदना का विकास होगा।

इस प्रकार निम्न तर्कों के आधार पर एवं कांट के सार्वभौमिकता के सिद्धान्त के अनुसार भी इसे सार्वभौमिक बनाया

Don't write anything this margin (इस भाग में कुछ ना लिखें)

जा सकता है क्योंकि शराब एक मूलभूत आवश्यकता नहीं विलासितरूपी बुराई है।

इस प्रकार निम्न तर्कों द्वारा मैं यह सुनिश्चित करूँगा कि निष्कर्ष के रूप में शराबबंदी का समर्थन करूँ। हालांकि कुछ परिस्थितियों में इसे लागू कर सकते हैं-

(क) अभ्यस्त वृद्धों को चिकित्सकीय सलाह से सीमित मात्रा में।

(ख) पर्यटकों हेतु।

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

13. You are a teacher in the Science department of a reputed college. Your HoD (Head of Department) has been a good mentor to you and has guided your career progress. You get to know from one of your students that the HoD gives private tuitions at his residence, which is disliked by many others in the department. There are also rumours that he might be giving extra marks to the students taking his tuitions. When enquired, his reply is that he is not alone and a few other teachers are giving private tuitions as well. He assures you that it is beneficial for the students as some of them need extra attention. He advises you not to make a fuss about it and indirectly reminds you about the assessment rating, which is due this week. You are aware that a good rating will definitely get you the due promotion. The HoD is due to retire in 4 months.

(a) What are the dilemmas that you face in this situation?

(b) Highlight the course of action that you would adopt and give reasons for the same. **20**

आप एक प्रतिष्ठित कॉलेज के विज्ञान विभाग में एक शिक्षक हैं। आपके विभागाध्यक्ष आपके अच्छे परामर्शदाता रहे हैं और आपके करियर की प्रगति में उन्होंने आपका मार्गदर्शन किया है। आपको अपने एक छात्र से पता चलता है कि विभागाध्यक्ष अपने निवास पर निजी ट्यूशन प्रदान करते हैं, जिसे विभाग में कई अन्य लोगों द्वारा नापसंद किया जाता है। इस बात की भी अफवाहें हैं कि वह अपना ट्यूशन लेने वाले छात्रों को अतिरिक्त अंक दे रहे हैं। पूछे जाने पर उनका उत्तर है कि वह अकेले नहीं हैं और साथ ही कुछ अन्य शिक्षक भी निजी ट्यूशन दे रहे हैं। वह आपको आश्वस्त करते हैं कि यह छात्रों के लिए लाभदायक है क्योंकि उनमें से कुछ पर अतिरिक्त ध्यान देने की आवश्यकता है। वह आपको इस संबंध में हंगामा न मचाने का परामर्श देते हैं और अप्रत्यक्ष रूप से आपको मूल्यांकन रेटिंग के संबंध में याद दिलाते हैं, जो इसी सप्ताह नियत है। आप जानते हैं कि अच्छी रेटिंग से निश्चित रूप से आपको उचित पदोन्नति मिलेगी। विभागाध्यक्ष चार महीने में रिटायर होने वाले हैं।

(a) इस स्थिति में आप किन दुविधाओं का सामना कर रहे हैं?

(b) उस कार्यवाही पर प्रकाश डालिए जिसे आप अपनाएंगे और इसके कारण बताइए।

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)

14. While stampedes and mishaps due to overcrowding have led to loss of lives on multiple occasions, it remains an issue discussed only when there is a tragedy. Recently you were assigned the responsibility of conducting a mela around a revered religious place, which attracts millions of devotees. Every year the numbers have been increasing and this year due to certain celestial alignments the crowd is expected to be unprecedented. In the previous year the officer in charge was criticised and transferred over allegations of hurting religious sensitivities by restricting access to the religious place. You have three months to prepare for the mela.

(a) Identify the key areas you would focus on?

(b) What are the challenges that you foresee?

(c) How do you propose to overcome them? **20**

यद्यपि भीड़-भाड़ की वजह से होने वाली भगदड़ और दुर्घटनाओं के कारण कई अवसरों पर जीवन की क्षति हुई है, तथापि यह केवल किसी त्रासदी के घटित होने के उपरांत ही चर्चा किया जाने वाला एक मुद्दा बनकर रह गया है। हाल ही में आपको लाखों श्रद्धालुओं को आकर्षित करने वाले एक पूजनीय धार्मिक स्थल के निकट एक मेला के संचालन का उत्तरदायित्व सौंपा गया है। मेले में प्रति वर्ष संख्या बढ़ती रही है और इस वर्ष कुछ विशेष खगोलीय संरेखण के कारण अभूतपूर्व भीड़ होने की आशा है। पिछले वर्ष प्रभारी अधिकारी की आलोचना हुई थी और धार्मिक स्थल पर पहुंच को प्रतिबंधित करके धार्मिक संवेदनाओं को आघात पहुंचाने के आरोप में उनका स्थानांतरण कर दिया गया था। मेला की तैयारी करने हेतु आपके पास तीन महीने हैं।

(a) उन महत्वपूर्ण क्षेत्रों की पहचान कीजिए जिन पर आप ध्यान केंद्रित करेंगे?

(b) आप कौन-सी भावी चुनौतियां देख पा रहे हैं?

(c) उन पर काबू पाने हेतु आपका क्या प्रस्ताव है?

Don't write anything this margin
(इस भाग में कुछ ना लिखें)