

# Indian Journal of Modern Research and Reviews

This Journal is a member of the 'Committee on Publication Ethics'

Online ISSN:2584-184X



## Research Article

# प्रशासनिक पहलशक्ति: लोक समस्या का त्वरित समाधान — बिहार परिप्रेक्ष्य

नरेंद्र कुमार

Ph.D. शोधार्थी, लोक प्रशासन विभाग, वीर कुंवर सिंह विश्विद्यालय, आरा, बिहार, भारत

Corresponding Author: \*नरेंद्र कुमार

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.20503210>

सारांश	Manuscript Information
<p>प्रशासनिक पहलशक्ति लोक प्रशासन की वह सक्रिय क्षमता है जिसके माध्यम से अधिकारी केवल आदेशों, फाइलों और प्रक्रियाओं के निष्पादन तक सीमित नहीं रहता, बल्कि लोक समस्याओं की पहचान, प्राथमिकता-निर्धारण, समन्वय और समयबद्ध समाधान की जिम्मेदारी ग्रहण करता है। बिहार जैसे राज्य में, जहाँ ग्रामीण आबादी, भूमि-संबंधी विवाद, प्रमाणपत्र-निर्गमन, सामाजिक सुरक्षा पेंशन, आपदा-प्रबंधन, स्वास्थ्य, शिक्षा और स्थानीय अवसंरचना से जुड़ी समस्याएँ नागरिकों के दैनिक जीवन को सीधे प्रभावित करती हैं, प्रशासनिक पहलशक्ति सुशासन की व्यावहारिक कसौटी बन जाती है। बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम, 2011 ने सार्वजनिक सेवाओं को समय-सीमा और अपील व्यवस्था से जोड़ा, जबकि बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, 2015/2016 ने शिकायत-निवारण को नागरिक-अधिकार के रूप में स्थापित किया (Government of Bihar, 2011; Lok Shikayat, Government of Bihar, 2026)। इसके बावजूद स्थानीय स्तर पर लालफीताशाही, विभागीय समन्वय की कमी, डिजिटल विभाजन, औपचारिक निस्तारण, संसाधन-सीमा और जवाबदेही की कमजोरी जैसी चुनौतियाँ बनी हुई हैं। यह शोध-पत्र विश्लेषणात्मक पद्धति से प्रशासनिक पहलशक्ति की अवधारणा, बिहार में उसके संस्थागत आधार, लोक समस्या-समाधान में उसकी भूमिका, अवरोधों और सुधारात्मक उपायों की समीक्षा करता है। अध्ययन का निष्कर्ष है कि त्वरित समाधान केवल तकनीकी पोर्टल या विधिक प्रावधान से संभव नहीं है; इसके लिए संवेदनशील नेतृत्व, कारणयुक्त आदेश, समयबद्ध सेवा-डैशबोर्ड, क्षेत्रीय निरीक्षण, नागरिक फीडबैक, सामाजिक लेखा-परीक्षा और विधिक उत्तरदायित्व को एकीकृत करना आवश्यक है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISSN No: 2584-184X</li> <li>Received: 02-04-2026</li> <li>Accepted: 26-05-2026</li> <li>Published: 31-05-2026</li> <li>MRR:4(5): 2026: 393-398</li> <li>©2026, All Rights Reserved</li> <li>Plagiarism Checked: Yes</li> <li>Peer Review Process: Yes</li> </ul> <p><b>How to Cite this Article</b></p> <p>नरेंद्र कुमार. प्रशासनिक पहलशक्ति: लोक समस्या का त्वरित समाधान — बिहार परिप्रेक्ष्य. Indian Journal of Modern Research Review. 2026;4(5): 393-398.</p> <p><b>Access this Article Online</b></p>  <p><a href="http://www.mrrjournal.in">www.mrrjournal.in</a></p>

**मुख्य शब्द:** प्रशासनिक पहलशक्ति; लोक समस्या; त्वरित समाधान; बिहार प्रशासन; नागरिक-केंद्रित शासन; लोक शिकायत निवारण; सुशासन; जवाबदेही; ई-गवर्नेंस।

## प्रस्तावना

लोक प्रशासन का मूल उद्देश्य नागरिकों तक राज्य की नीतियों को प्रभावी, समयबद्ध और न्यायपूर्ण रूप से पहुँचाना है। लोकतांत्रिक शासन में नागरिक केवल लाभार्थी नहीं, बल्कि अधिकार प्राप्त करने वाला भी है; यही कारण है कि प्रशासनिक व्यवस्था का मूल्यांकन इस आधार पर होना चाहिए कि वह लोगों की समस्याओं को कितनी जल्दी,

पारदर्शी और संवेदनशीलता से हल करती है। इसी तरह, प्रशासनिक पहलशक्ति महत्वपूर्ण अवधारणा है। यह कार्य-संस्कृति को दिखाता है जिसमें अधिकारी नियमित फाइल-निपटान से आगे बढ़कर समस्या का मूल कारण जानता है, संबंधित विभागों को जोड़ता है, क्षेत्रीय परिस्थितियों को देखता है और आम लोगों को वास्तविक राहत दिलाने की कोशिश करता है।

लंबे समय तक, भारतीय प्रशासनिक परंपरा में नौकरशाही को विधि-व्यवस्था, राजस्व-संग्रह और नियम-पालन के औपचारिक ढाँचे में देखा गया था। किंतु सेवा-गारंटी कानून, अधिकार-आधारित शासन और डिजिटल सेवाओं ने प्रशासन की भूमिका बदल दी है। आज प्रशासन से पूछा जाता है कि वह "किस नियम के कारण काम नहीं हो सकता" की जगह "नियमों के भीतर नागरिक को समाधान कैसे मिल सकता है" बताए। इसी व्यापक समझ को विश्व बैंक के शासन संकेतकों में सरकारी प्रभावशीलता, विधि का शासन, आवाज और जवाबदेही तथा भ्रष्टाचार-नियंत्रण शामिल हैं (World Bank, 2026)।

इस बहस को बिहार का संदर्भ मिलता है, जो इसे अधिक व्यवहारिक बनाता है। राज्य ने लोक शिकायत निवारण के लिए अलग अधिकार-आधारित कानून और बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम, 2011 को नागरिक सेवाओं के समयबद्ध वितरण के लिए लागू किया। बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी ने ई-सेवा, संपत्ति घोषणा, जिज्ञासा हेल्पलाइन और आरटीपीएस को प्रशासनिक सुधार के उपायों के रूप में प्रस्तुत किया है (BPSMS, 2026)। फिर भी, लोगों को कार्यालयों के चक्कर, विभागीय टालमटोल, अपूर्ण उत्तर और डिजिटल व्यवस्था की सीमाओं से जूझना पड़ता है। इसलिए प्रशासनिक पहलशक्ति का मुद्दा केवल सैद्धांतिक नहीं है, बल्कि दिन-प्रतिदिन की शासन-व्यवस्था की आवश्यकता है।

द्वितीयक स्रोतों पर आधारित यह शोध-पत्र एक विश्लेषणात्मक अध्ययन है। इसमें सरकारी अधिनियमों, डीएआरपीजी, सीपीग्राम्स, विश्व बैंक, नीति आयोग, सुशासन सूचकांक, समाचार रिपोर्टों और प्रशासनिक सुधार से संबंधित प्रकाशित स्रोतों का उपयोग किया गया है। बिहार के लिए व्यावहारिक सुधार-ढाँचा प्रस्तुत करना और प्रशासनिक पहलशक्ति को लोक समस्या के त्वरित समाधान के साथ जोड़ना अध्ययन का उद्देश्य है।

प्रशासनिक पहलशक्ति का मतलब है कि प्रशासनिक अधिकारी सक्रिय, उत्तरदायी और नवाचारी होते हैं जब वे विधिक अधिकारों, संसाधनों और संस्थागत प्रक्रियाओं का उपयोग करते हैं ताकि आम समस्याओं का समाधान हो सके। यह विचार प्रशासनिक विवेक का नैतिक उपयोग से संबंधित है। यदि अधिकारी केवल आवेदन को प्रस्तुत करता है, तो वह पूरी प्रक्रिया पूरी करता है; परंतु वह प्रशासनिक पहलशक्ति को दिखाता है यदि वह देरी का कारण खोजता है, संबंधित विभाग से समन्वय करता है, स्थल निरीक्षण करता है, नागरिकों को सुनता है और कारणयुक्त निर्णय लेता है।

लोक प्रशासन में पहलशक्ति के कई हिस्सों होते हैं: सहानुभूति, विभागीय समन्वय, परिणाम-उन्मुखता, समस्या-पहचान, समयबद्ध निर्णय, नवाचार और क्षेत्रीय उपस्थिति ई-गवर्नेंस बिना इसके अक्सर केवल एक "डिजिटल फाइल" बन जाती है, जिसमें नागरिक केवल आवेदन की स्थिति देख सकते हैं, लेकिन समाधान नहीं पा सकते। इसलिए पहलशक्ति एक प्रशासनिक क्षमता है जो तकनीक को मानवीय संवेदना और जवाबदेह निर्णयों से जोड़ती है, न कि तकनीक के खिलाफ है।

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने नागरिक-केंद्रित प्रशासन, नैतिकता, लोक शिकायत-निवारण और ई-गवर्नेंस को प्रशासनिक सुधार की चार प्रमुख दिशाएँ बताई (DARPG, n.d.)। इन्हीं सुधारों का व्यवहारिक रूप प्रशासनिक पहलशक्ति है। यह सिर्फ व्यक्तिगत

उत्साह नहीं है; यह संस्थागत संस्कृति है, जहाँ कर्मचारी को समाधान देने के लिए प्रेरित, प्रशिक्षित और जिम्मेदार ठहराया जाता है।

## राष्ट्रीय समस्याओं और उनके त्वरित समाधान का प्रशासनिक महत्व

सामाजिक समस्याएं अक्सर छोटे-छोटे प्रशासनिक कार्यों से शुरू होती हैं, लेकिन उपेक्षा और देरी से वे बड़े सामाजिक तनाव में बदल सकते हैं। जाति, आय और आवासीय प्रमाणपत्र में देरी नौकरी, प्रवेश और छात्रवृत्ति को प्रभावित कर सकती है। वृद्ध, विधवा एवं दिव्यांग व्यक्तियों को पेंशन में देरी उनकी आजीविका को प्रभावित कर सकती है। भूमि-रिकॉर्ड या दाखिल-खारिज में देरी परिवार और समुदाय में बहस को बढ़ा सकती है। नागरिक न्याय से दूर हो सकता है अगर पुलिस या राजस्व कार्यालय उदासीन रहते हैं।

प्रशासनिक विश्वसनीयता का मूल आधार समयबद्ध समाधान है। नागरिक राज्य पर विश्वास बढ़ाता है जब उन्हें पता चलता है कि आवेदन की अवधि, उत्तरदायी अधिकारी, अपील प्रक्रिया और निर्णय का कारण स्पष्ट हैं। भ्रष्टाचार और निराशा, अस्पष्टता, अनावश्यक दस्तावेजी मांग, बार-बार कार्यालय बुलाना और "फाइल आगे है" जैसे उत्तर और बिना कारण के आवेदन को अस्वीकार करना इसके विपरीत हैं।

नागरिकों को शिकायतें सीपीग्राम्स जैसे डिजिटल शिकायत मंच पर दर्ज करने, उनका ट्रैक करने और उनके जवाब देने की सुविधा मिलती है। DARPG के अनुसार, सार्वजनिक सेवा क्षेत्र में सरकारी प्रतिक्रिया को बढ़ाने के लिए एक केंद्रीयकृत शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली बनाई गई है (DARPG, 2024)। CPGRAMS (2026) इसी तरह बिहार का लोक शिकायत निवारण पोर्टल बताता है कि अनुमंडल, जिला, राज्य-स्तर, कॉल सेंटर, मोबाइल ऐप और ऑनलाइन माध्यम से शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया (Lok Shikayat, Government of Bihar, 2026)। वास्तविक चुनौती यह है कि नागरिक की समस्या का असली समाधान "निस्तारण" में बदल जाए।

बिहार में प्रशासनिक पहलशक्ति का परिप्रेक्ष्य: कई कारणों से बिहार में प्रशासनिक पहलशक्ति बहुत महत्वपूर्ण है। पहला, राज्य की अधिकांश ग्रामीण जनसंख्या स्थानीय कार्यालयों (प्रखंड, अंचल, थाना, पंचायत, अस्पताल और स्कूल) पर सीधे निर्भर है। दूसरा, आम लोगों की दैनिक प्रशासनिक आवश्यकताओं में जमीन, प्रमाणपत्र, पेंशन, राशन, छात्रवृत्ति और कल्याणकारी कार्यक्रम शामिल हैं। तीसरा, डिजिटल सेवाओं के विस्तार के बावजूद स्थानीय सहायता, इंटरनेट पहुँच और डिजिटल साक्षरता की कमी बनी हुई है। चौथा, प्रशासन से जलभराव, सुखाड़, प्रवासन और रोजगार जैसी समस्याओं पर तत्काल और समन्वित प्रतिक्रिया की उम्मीद है।

2011 के बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम का उद्देश्य नागरिकों को निश्चित समय में राज्य की अधिसूचित सेवाओं तक पहुँचाना है। सेवा में देरी या अस्वीकृति की स्थिति में अधिनियम अपील की अनुमति देता है (Bihar सरकार, 2011; RTPS Bihar, 2026)। यह व्यवस्था प्रशासनिक पहलशक्ति को कानूनी आधार देती है क्योंकि अधिकारी को समय सीमा के भीतर सेवा देने का स्पष्ट कर्तव्य है।

बिहार लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम ने शिकायत-निवारण का आधार बनाया। लोक शिकायत पोर्टल ने बताया कि आम लोगों की शिकायतों को सुधारने और विवादों को समय पर हल करने

के लिए कानून बनाया गया (Lok Shikayat, Government of Bihar, 2026)। यह प्रावधान नागरिक को सुनवाई और समाधान का अधिकार देता है, न कि "कृपा"।

बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी का भी महत्वपूर्ण योगदान है। बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन का आधिकारिक उद्देश्य, प्रशासनिक प्रक्रियाओं को आधुनिक बनाना, मानव संसाधन प्रबंधन को मजबूत करना और शासन को बदलना है (BPSMS (2026) RTPS को शासन को अधिक पारदर्शी और उत्तरदायी बनाने का एक उपाय बताया गया है (BPSMS, 2026)। दूसरी ओर, जिज्ञासा हेल्पलाइन नागरिकों को संबंधित अधिकारी या कार्यालय की जानकारी देकर भटकाव कम करने का माध्यम है।

सेवा-ऑनलाइन बिहार पोर्टल नागरिकों को ऑनलाइन आवेदन करने की अनुमति देता है और प्रमाणपत्रों को क्रियोस्क/सीएससी/आरटीपीएस काउंटर या एसएमएस लिंक, ईमेल, सर्विसप्लस इनबॉक्स, पोर्टल डाउनलोड और डिजीलॉकर द्वारा उपलब्ध कराने की प्रक्रिया बताता है (सेवाएँ ऑनलाइन बिहार, 2026) यह व्यवस्था प्रशासनिक क्षमता का डिजिटल पक्ष बढ़ाती है; फिर भी, इसे कामयाब बनाने के लिए स्थानीय सहायता, अपील, समय-सीमा और त्रुटि-सुधार आवश्यक है।

संवेदनशीलता और जनसंपर्क प्रशासनिक पहलशक्ति के दो प्रमुख आयाम हैं: नागरिकों के प्रति संवेदनशीलता प्रशासनिक पहलशक्ति का मूल आधार है। अधिकारी को यह समझना चाहिए कि आवेदन करने वाला व्यक्ति केवल कागज नहीं है; यह उनके अधिकारों, आजीविका और सम्मान से जुड़ा हुआ है। जनसुनवाई, जन संपर्क, क्षेत्रीय भ्रमण और शिकायतकर्ता से संवाद प्रशासन को जनता के जीवन से जोड़ते हैं।

समयबद्ध सेवा: प्रशासनिक जवाबदेही समय सीमा के बिना अधूरी रहती है। RTPS ने बिहार की समयबद्ध सेवा की अवधारणा को कानून बनाया है। यदि नागरिक प्रत्येक सेवा की अपील प्रक्रिया, समय-सीमा, देरी का कारण और उत्तरदायी स्तर को जानते हैं, तो अनावश्यक विवेकाधिकार कम होता है।

विभागीय तालमेल: एक विभाग बहुत सी आम समस्याओं का हल नहीं कर सकता। आपदा प्रबंधन, स्वास्थ्य, पीएचईडी, पुलिस, पंचायत और राजस्व विभाग बाढ़ राहत में काम करते हैं। राजस्व, पुलिस, न्यायपालिका और स्थानीय निकाय भूमि विवाद में शामिल हो सकते हैं। प्रशासनिक पहलशक्ति का मतलब है कि इन विभागों को एक ही समाधान-प्रक्रिया में शामिल करना होगा।

डिजिटल देखभाल और ई-शासन: ई-गवर्नेंस पारदर्शिता और देखभाल का एक महत्वपूर्ण साधन है। हालाँकि, पोर्टल केवल तब कामयाब होता है जब वह आवेदन की स्थिति, अधिकारी का नाम, समय-सीमा, अपील, कारणयुक्त आदेश और फीडबैक को स्पष्ट करता है। विश्व बैंक का GovTech दृष्टिकोण सेवा-प्रदाय, डेटा-प्रबंधन और नागरिक अनुभव को डिजिटल शासन में जोड़ता है (World Bank, 2022)।

क्षेत्रीय यात्राएँ और स्थानीय निरीक्षण: प्रशासनिक निर्णय केवल कक्षीय जानकारी पर नहीं आधारित होने चाहिए। विद्यालयों, अस्पतालों, आंगनबाड़ी, सड़कों, नहरों, भूमि विवादों, जलापूर्ति और राहत वितरण जैसे मामलों में स्थल निरीक्षण की वास्तविकता को बताता है। स्थल-समझ के बिना निर्णय अक्सर कागजी निस्तारण रह जाते हैं।

शिकायतों का समाधान और सुझाव: शिकायत प्रशासनिक असफलता नहीं, बल्कि सुधार का संकेत है। पुरानी समस्याओं को रोका जा सकता है यदि शिकायतों का विश्लेषण कर विभागीय सुधार किया जाए। इस मामले में, सीपीग्राम्स में अपील और फीडबैक जैसे प्रणाली उपयोगी हैं (CPGRAMS (2026))

नैतिकता और जिम्मेदारी: नैतिक तटस्थता, निष्पक्षता और लोकहित प्रशासनिक पहलशक्ति का आधार होना चाहिए। राजनीतिक दबाव, व्यक्तिगत पक्षपात या भ्रष्टाचार के कारण पहलशक्ति नागरिक-केंद्रित न रहकर मनमानी बन जाती है। इसलिए विधि का शासन और पहलशक्ति एक साथ काम करना चाहिए।

बिहार में नागरिक सेवा-प्रदाय को समयबद्ध बनाने की दिशा में RTPS एक महत्वपूर्ण उदाहरण है। लाइसेंस, प्रमाणपत्र और अन्य अधिसूचित सेवाओं के लिए समय-सीमा, अपील और समीक्षा का आधार यह व्यवस्था है। पेपरलेस प्रक्रिया, डिजिटल हस्ताक्षर, रियल-टाइम डैशबोर्ड और ट्रेकिंग प्रणाली को पारदर्शिता और दक्षता बढ़ाने के लिए 2025 में आरटीपीएस अपील और समीक्षा के ऑनलाइन पोर्टल का शुभारंभ होगा (Times of India, 2025)। Bihar Government, 2026 में RTPS Appeal।

बिहार में लोक शिकायत निवारण प्रणाली प्रशासनिक पहलशक्ति का दूसरा बड़ा उदाहरण है। इस प्रणाली ने शिकायतों को आम शिकायत से बढ़ाकर सुनवाई और समाधान की प्रक्रिया से जोड़ा। नागरिक अनुमंडल, जिला, राज्य मुख्यालय, ऑनलाइन पोर्टल, कॉल सेंटर, मोबाइल ऐप और डाक या ईमेल से परिवाद दर्ज कर सकते हैं (Lok Shikayat, Government of Bihar, 2026)। यह संरचना अधिकारी को जनता की समस्याओं को सुनने और उन पर तत्काल प्रतिक्रिया देने के लिए बाध्य करती है।

Curiosity Helpline भी नागरिक-सहायता की दृष्टि से महत्वपूर्ण है। बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी का कहना है कि यह नागरिकों को उनकी समस्याओं से संबंधित सही अधिकारी और कार्यालय की जानकारी देता है, इससे भटकाव कम होता है (BPSMS (2026) ऐसी पहले उन लोगों के लिए बहुत फायदेमंद हैं जो विभागीय संरचना, आवेदन प्रक्रिया और अपील मंच से अनजान हैं।

सेवाऑनलाइन बिहार और ई-डिस्ट्रिक्ट/सेवाप्लस दोनों राज्य की प्रशासनिक पहलशक्ति हैं जो डिजिटल सेवा वितरण में प्रयोग की जाती हैं। NICC की "Informatics" रिपोर्ट में कहा गया है कि बिहार ई-डिस्ट्रिक्ट परियोजना नागरिक-केंद्रित सरकारी सेवाओं को जिला, अनुमंडल, प्रखंड, अंचल और ग्राम पंचायत स्तर तक पहुंचाने का एक प्रयास है (NIC, 2026)। यह दिखाता है कि प्रशासनिक पहलशक्ति केवल अधिकारी-व्यवहार नहीं है; यह संस्थागत समन्वय, प्लेटफॉर्म और प्रक्रिया भी है।

क्षमता निर्माण भी दिखाई देता है। भविष्य-तत्परता, निरंतर सीखने की संस्कृति और नागरिक-केंद्रित शासन को मिशन कर्मयोगी का राष्ट्रीय ढाँचा बल देता है (Capacity Building Commission, 2026)। हाल की रिपोर्टों के अनुसार, बिहार में प्रशासनिक सुधार के लिए संस्थागत क्षमता और विषय-विशेषज्ञों को जोड़ने का प्रयास किया जा रहा है (Times of India, 2025b)।

प्रशासनिक निष्क्रियता की समस्याएँ: लालफीताशाही सबसे आम रूप है। जब नियम नागरिक-सुविधा के साधन न होकर कार्य-टालने का

माध्यम बन जाते हैं, तो जनसमस्या निरंतर रहती है। इसी प्रवृत्ति के कुछ उदाहरण हैं: आवश्यक प्रमाणपत्र मांगना, फाइलों को कई विभागों में घुमाना, उत्तरदायी अधिकारी को अस्पष्ट रहना और नागरिक को छोटे काम के लिए बार-बार कार्यालय बुलाना।

निष्क्रियता जवाबदेही के अभाव में बढ़ती है। यदि कोई आवेदन लंबित है और नागरिक को देरी का स्तर, देरी का कारण और अपील कैसे की जाएगी, तो प्रशासनिक प्रक्रिया अपारदर्शी हो जाएगी। डिजिटल पोर्टल पर "समाप्त" लिख देना वास्तविक समाधान नहीं है। नागरिक अपनी समस्या का तथ्यात्मक, विधिक और व्यावहारिक समाधान पाकर संतुष्ट हो जाएगा।

लोक समस्याएं भी विभागीय टालमटोल से जटिल होती हैं। पेंशन, भूमि, जलापूर्ति, सड़क, स्वास्थ्य, विद्यालय और सुरक्षा के बारे में कई विभाग

काम करते हैं। नागरिकों को समाधान नहीं मिलेगा अगर प्रत्येक विभाग दूसरे को जिम्मेदार बताता रहेगा। इसी "उत्तरदायित्व के बिखराव" का कारण प्रशासनिक पहल की कमी है।

भ्रष्टाचार निष्क्रियता का सर्वश्रेष्ठ रूप है। जब देरी को ठगी का साधन बनाया जाता है या नागरिक को मध्यस्थ पर निर्भर बनाया जाता है, तब राज्य की वैधता कमजोर होती है। विश्व बैंक के शासन संकेतकों के अनुसार, भ्रष्टाचार को नियंत्रित करना सरकार की सबसे बड़ी चुनौती है (World Bank, 2026)। रात में आरटीपीएस और लोक शिकायत प्रणाली इसे कम करने का प्रयास करती हैं, लेकिन उन्हें कठोर निगरानी और दंडात्मक जवाबदेही से जोड़ना चाहिए।

### तुलनात्मक/विश्लेषणात्मक सारणी

सारणी 1: पारंपरिक प्रशासनिक व्यवहार और पहलशक्ति आधारित प्रशासनिक व्यवहार का तुलनात्मक विश्लेषण

समस्या	पारंपरिक प्रशासनिक व्यवहार	पहलशक्ति आधारित प्रशासनिक व्यवहार	बिहार में अपेक्षित सुधार
प्रमाणपत्र में देरी	फाइल लंबित बताकर नागरिक को प्रतीक्षा कराना	समय-सीमा, कारण और अपील स्पष्ट करना	RTPS डैशबोर्ड और देरी पर स्वतः चेतावनी
भूमि/राजस्व शिकायत	कक्षीय रिपोर्ट पर निर्भर रहना	स्थल निरीक्षण, पक्षकारों की सुनवाई और कारणयुक्त आदेश	अंचल-स्तर पर सार्वजनिक ट्रैकिंग और निरीक्षण रिपोर्ट
कल्याणकारी योजना	लाभार्थी सूची को केवल कार्यालयी कार्य मानना	पात्रता सत्यापन, ग्राम-स्तर संवाद और त्रुटि-सुधार	योजना-वार शिकायत और फीडबैक प्रणाली
लोक शिकायत	निस्तारण संख्या बढ़ाना	वास्तविक राहत और नागरिक संतुष्टि मापना	फीडबैक-आधारित समीक्षा और अपील की निगरानी
विभागीय समन्वय	एक विभाग से दूसरे विभाग को भेजना	संयुक्त बैठक, नोडल अधिकारी और समयबद्ध कार्य-विभाजन	जिला-स्तर पर समस्या समाधान सेल
डिजिटल सेवा	पोर्टल पर स्थिति दिखाकर जिम्मेदारी समाप्त मानना	डिजिटल ट्रैकिंग के साथ हेल्पडेस्क और कारणयुक्त निर्णय	ऑनलाइन + ऑफलाइन सहायता, भाषा और CSC समर्थन
भ्रष्टाचार/मध्यस्थता	अनौपचारिक चैनल को सहन करना	पारदर्शी प्रक्रिया, रसीद, दंड और निगरानी	सेवा मानक, सामाजिक लेखा-परीक्षा और सतर्कता समन्वय

### प्रशासनिक पहलशक्ति के अवरोध

राजनीतिक हस्तक्षेप से प्रशासनिक निष्पक्षता प्रभावित हो सकती है। लोकतंत्र में निर्वाचित प्रतिनिधियों की भूमिका महत्वपूर्ण है, लेकिन जब पदस्थापन, नियंत्रण, जाँच या सेवा-निर्णय राजनीतिक सुविधा से प्रभावित होते हैं, अधिकारी निष्पक्ष पहल करने से बचते हैं। इससे औपचारिकता और जोखिम-टालने की प्रवृत्ति बढ़ती है।

प्रशासनिक निरंतरता स्थानांतरण-संस्कृति से बाधित होती है। नीति-क्रियान्वयन में स्थायित्व नहीं रहता अगर स्थानीय समस्या को समझने और समाधान की योजना लागू करने से पहले अधिकारी को स्थानांतरित कर दिया जाए। प्रशासनिक पहलशक्ति परिणाम देने के लिए न्यूनतम कार्यकाल, स्पष्ट लक्ष्य और प्रदर्शन-आधारित समीक्षा की आवश्यकता होती है।

क्षमता और संसाधन की कमी भी एक महत्वपूर्ण बाधा है। कई स्थानीय कार्यालयों में प्रशिक्षण, रिकॉर्ड प्रबंधन, तकनीकी उपकरण और कर्मचारी की कमी है। डिजिटल प्रणाली उपलब्ध होने पर भी नागरिक सेवा बाधित होती है अगर कर्मचारी प्रशिक्षित नहीं हैं या इंटरनेट, सर्वर या डेटा संशोधन में समस्याएं हैं।

बिहार राज्य में डिजिटल असमानता एक विशेष समस्या है। ऑनलाइन आवेदन और प्रमाणपत्र प्रणाली अच्छी है, लेकिन वृद्ध, निरक्षर, गरीब, महिला, दिव्यांग या दूरस्थ ग्रामीण लोगों के लिए सहायता-तंत्र चाहिए।

डिजिटल सेवा केवल तकनीकी रूप से सक्षम नागरिकों तक सीमित रहेगी तो प्रशासनिक सुधार समावेशी नहीं होगा।

पहलशक्ति को भ्रष्टाचार और अनौपचारिक मध्यस्थता कमजोर करता है। अधिकार-आधारित प्रशासन की विश्वसनीयता गिर जाती है जब लोगों को लगता है कि दलाल, रिश्तत या सिफारिश के बिना कोई काम नहीं होगा। इसलिए, डिजिटल निगरानी के साथ-साथ मानव-संपर्क नैतिकता और कार्यालय-स्तरीय निगरानी भी आवश्यक हैं।

प्रत्येक कार्यालय में सुधार के लिए समयबद्ध सेवा-डैशबोर्ड बनाना चाहिए। इसमें आवेदनों, लंबित आवेदनों, समय सीमा पार मामलों, अपीलों, कारणों और उत्तरदायी स्तर की सार्वजनिक जानकारी होती है। इससे सभी नागरिक, अधिकारी और उच्च पदस्थ लोग वास्तविक हालात को देख सकेंगे।

लोक शिकायतों के लिए फॉलो-अप प्रणाली आवश्यक है। शिकायतों को रोकना पर्याप्त नहीं है। शिकायतकर्ता से वास्तविक राहत, आदेश का पालन और संतुष्टि का फीडबैक प्राप्त करें। नीति-सुधार के लिए शिकायतों को सूचीबद्ध किया जाए।

क्षेत्रीय निरीक्षण कागज पर नहीं रहना चाहिए। विद्यालय, अस्पताल, आंगनबाड़ी, सड़क, जलापूर्ति, भूमि विवाद और राहत वितरण में निरीक्षण रिपोर्टों को ऑनलाइन अपलोड किया जा सकता है, जिसमें फोटो, GPS, तारीख और कार्रवाई-नोट शामिल हैं। इससे स्थल-आधारित फैसले अधिक विश्वसनीय होंगे।

अधिकारियों के प्रदर्शन का आकलन केवल लक्ष्यों की संख्या से नहीं होना चाहिए; यह नागरिक संतुष्टि, शिकायतों की गुणवत्ता, समय-सीमा पालन, अपील में पलटे गए निर्णयों की संख्या और सामाजिक संवेदनशीलता से भी जुड़ा होना चाहिए। इससे प्रशासनिक क्षमता को बल मिलेगा।

विलंब या अस्वीकृति पर कारणयुक्त आदेश अनिवार्य है। नागरिक को यह अधिकार होना चाहिए कि उसे स्पष्ट बताया जाए कि आवेदन क्यों अस्वीकार किया गया, किस दस्तावेज की कमी है, किसके पास अपील करनी होगी और निर्णय कितने दिनों में होगा।

सामुदायिक निगरानी और लेखा-परीक्षा को मजबूत किया जाना चाहिए। पंचायत, शहरी वार्ड, नागरिक समाज, स्थानीय शिक्षण संस्थान और मीडिया सेवाओं की गुणवत्ता पर विचार कर सकते हैं। यह व्यवस्था ने प्रशासन को शत्रु नहीं, बल्कि सहयोगी समझकर चला गया। दोनों ऑनलाइन और डिजिटल व्यवस्थाओं को एक साथ चलाना चाहिए। सहायता काउंटर, पंचायत-स्तरीय सुविधा केंद्र, स्थानीय भाषा में निर्देश, मोबाइल हेल्पलाइन और दिव्यांगों और वृद्ध लोगों के लिए विशिष्ट सहायता सुनिश्चित करें।

मिशन है कि कर्मयोगी और राज्य प्रशिक्षण संस्थानों को नैतिकता, समस्या-समाधान, नागरिक-संवाद, डेटा-उपयोग, डिजिटल प्रक्रिया, लैंगिक संवेदनशीलता और कानून की मूल समझ पर निरंतर प्रशिक्षण दिया जाए। प्रशिक्षण को कार्यालयी प्रदर्शन से भी जोड़ा जाए (Capacity Building Commission, 2026)।

लोक शिकायत निवारण और आरटीपीएस को मजबूत प्रवर्तन-तंत्र से जोड़ना आवश्यक है। समय-सीमा का उल्लंघन अक्सर होता है, तो विभागीय समीक्षा, दंड, सार्वजनिक स्पष्टीकरण और प्रणालीगत सुधार की कार्रवाई होती है। इससे अधिकार-आधारित सेवाओं का असली असर होगा।

आधुनिक लोक प्रशासन में उत्कृष्ट प्रशासनिक पहलशक्ति अनिवार्य है। यह सुशासन की संस्थागत आवश्यकता है, नहीं केवल एक अधिकारी की व्यक्तिगत क्रिया। यह बिहार में और भी महत्वपूर्ण है क्योंकि नागरिकों का एक बड़ा वर्ग स्थानीय कार्यालयों पर निर्भर है और पेंशन, प्रमाणपत्र, भूमि, कल्याणकारी योजनाएँ, शिकायत-निवारण तथा आपदा-संबंधी सेवाओं से सीधे जुड़ा है।

प्रशासनिक सुधार की दिशा में, बिहार लोक सेवाओं का अधिकार अधिनियम, लोक शिकायत निवारण अधिकार अधिनियम, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन, जिज्ञासा हेल्पलाइन, सेवाऑनलाइन पोर्टल, आरटीपीएस अपील व्यवस्था और डिजिटल सेवा-प्रदाय जैसे पहलें महत्वपूर्ण आधार बनाते हैं। परंतु वे नागरिकों को कागजी या पोर्टल-आधारित निस्तारण से अधिक वास्तविक राहत देते हैं या नहीं, इससे उनकी सफलता निर्भर करेगी।

त्वरित समाधान के लिए प्रशासन को समयबद्ध सेवा, संवेदनशील नेतृत्व, विभागीय समन्वय, क्षेत्रीय निरीक्षण, नागरिक फीडबैक, डिजिटल पारदर्शिता, सामाजिक लेखा-परीक्षा और विधिक उत्तरदायित्व का पालन करना होगा। जब नागरिक को कार्यालय में सम्मान, सूचना, सुनवाई और समाधान मिलेगा, तो बिहार में प्रशासनिक पहलशक्ति प्रभावी होगी। इसलिए प्रशासनिक पहलशक्ति सुशासन का व्यावहारिक रूप है और लोक समस्या के त्वरित समाधान की सबसे आवश्यक प्रशासनिक शर्त भी है।

सहयोग पोर्टल और हेल्पलाइन 1100 बिहार प्रशासनिक पहलशक्ति की समकालीन दिशा को और स्पष्ट करते हैं। इस पोर्टल की मूल अवधारणा यह है कि नागरिक अपनी जन-समस्या को प्रत्यक्ष रूप से सरकार तक पहुँचा सके और उसका निस्तारण समयबद्ध रूप से हो। इसमें 30 दिनों के अभ्यंतर किसी भी जन-समस्या का समाधान करने की कानूनी बाधता निर्धारित की गयी है। यदि सक्षम प्राधिकारी निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर आवेदन का निस्तारण नहीं करता है, तो उस पर कठोर कार्रवाई करते हुए स्वतः निलंबन की कार्रवाई का प्रावधान बताया गया है। यह पोर्टल यदि प्रभावी स्वरूप ग्रहण करता है, तो आगामी दिनों में बिहार की प्रशासनिक व्यवस्था में लालफीताशाही पर नियंत्रण और जन-असंतोष का शमन संभव हो सकेगा (बिहार सरकार, 2026)।

### संदर्भ सूची

1. Bihar Sarkar. Sahyog Portal evam Helpline 1100: Janata ki samasya, sarkar ka samadhan. Patna: Government of Bihar; 2026. Available from: <https://sahyog.bihar.gov.in/>
2. Bihar Prashasnik Sudhar Mission Society. Bihar Prashasnik Sudhar Mission Society: What we do. Patna: Government of Bihar; 2026. Available from: <https://bpsm.bihar.gov.in/>
3. Capacity Building Commission. Mission Karmayogi framework and competency-based capacity building. New Delhi: Government of India; 2026. Available from: <https://cbc.gov.in/>
4. Centralized Public Grievance Redress and Monitoring System. CPGRAMS public grievance portal. New Delhi: Government of India; 2026. Available from: <https://pgportal.gov.in/>
5. Department of Administrative Reforms and Public Grievances. Second Administrative Reforms Commission reports. New Delhi: Government of India. Available from: <https://darpg.gov.in/>
6. Department of Administrative Reforms and Public Grievances. CPGRAMS annual report 2024. New Delhi: Government of India; 2024. Available from: <https://darpg.gov.in/>
7. Department of Administrative Reforms and Public Grievances. CPGRAMS annual reports. New Delhi: Government of India; 2025. Available from: <https://darpg.gov.in/node/6014/>
8. Government of Bihar. The Bihar Right to Public Services Act, 2011. Patna: Government of Bihar; 2011. Available from: <https://rtps.bihar.gov.in/>
9. Government of India. Good Governance Index 2020-21. New Delhi: Department of Administrative Reforms and Public Grievances; 2021. Available from: <https://ncgg.org.in/>
10. Lok Shikayat, Government of Bihar. Bihar Right to Public Grievance Redressal portal. Patna: Government of Bihar; 2026. Available from: <https://lokshikayat.bihar.gov.in/>
11. National Informatics Centre. Bihar state: Powering digital governance at scale. New Delhi: Informatics; 2026. Available from: <https://informaticsweb.nic.in/>

12. NITI Aayog. Strategy for New India @ 75. New Delhi: Government of India; 2018. Available from: <https://www.niti.gov.in/>
13. NITI Aayog. Annual report 2023-24. New Delhi: Government of India; 2024. Available from: <https://www.niti.gov.in/>
14. RTPS Appeal, Government of Bihar. Provision for appeals under the Bihar Right to Public Services Act. Patna: Government of Bihar; 2026. Available from: <https://rtpsappeal.bihar.gov.in/>
15. RTPS Bihar. Bihar Right to Public Services Act and rules. Patna: Government of Bihar; 2026. Available from: <https://rtps.bihar.gov.in/>
16. ServiceOnline Bihar. Application submission for e-services of Bihar. Patna: Government of Bihar; 2026. Available from: <https://serviceonline.bihar.gov.in/>
17. Times of India. Digital tools launched for citizen-centric governance. Times of India. 2025 Jul 25.
18. Times of India. Government inks deal with IIM Bodh Gaya to boost administrative reforms. Times of India. 2025 Nov 28.
19. World Bank. GovTech Maturity Index 2022 Update: Trends in Public Sector Digital Transformation. Washington (DC): World Bank; 2022. Available from: <https://www.worldbank.org/>
20. World Bank. Worldwide Governance Indicators. Washington (DC): World Bank; 2026. Available from: <https://www.worldbank.org/en>

#### Creative Commons License

This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution–NonCommercial–NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0) License. This license permits users to copy and redistribute the material in any medium or format for non-commercial purposes only, provided that appropriate credit is given to the original author(s) and the source. No modifications, adaptations, or derivative works are permitted.

#### About the Corresponding Author



**नरेंद्र कुमार** लोक प्रशासन विभाग, वीर कुंवर सिंह विश्वविद्यालय, आरा (बिहार) में पीएच.डी. शोधार्थी हैं। उनकी शोध रुचियाँ सुशासन, लोक नीति, प्रशासनिक सुधार, ई-गवर्नेंस तथा नागरिक सेवा वितरण से संबंधित हैं। वे लोक प्रशासन के समकालीन विषयों पर अध्ययन एवं शोध कार्य में सक्रिय रूप से संलग्न हैं।