सजग समाधान

डॉ अरविंद सी रानाडे

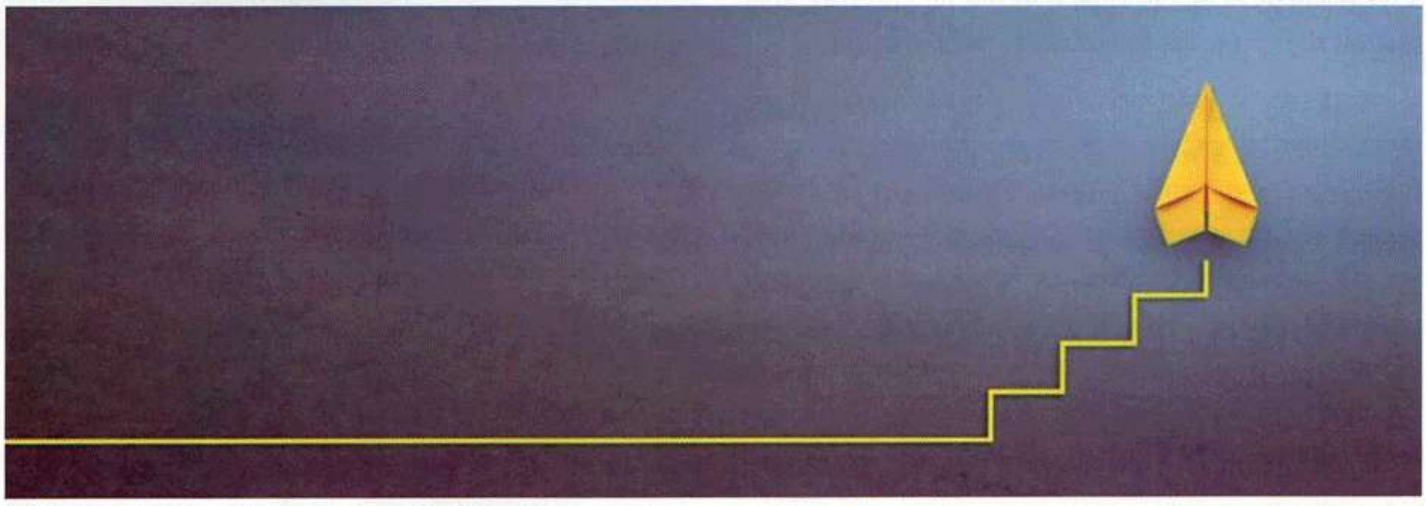
शासन में नवाचार

आने वाले कुछ वर्षों में, सुशासन के लिए अवसर बेहतर प्रदर्शन मानक स्थापित करने की दिशा में आगे बढ़ने में निहित रहेंगे। ग्राहकों की आवश्यकता के अनुरूप नए समाधान निकालने संबंधी डिज़ाइन थिंकिंग और व्यावहारिक प्रोत्साहनों का विस्तार इस प्रणाली में समाहित किया जाना चाहिए।

21वीं सदी में शासन अनेक प्रकार की चुनौतियों का सामना कर रहा है, जैसे तेज़ी से हो रहा तकनीकी परिवर्तन, जटिल सामाजिक-आर्थिक आवश्यकताएं, जलवायु परिवर्तन संबंधी चिंताएं और पारदर्शी, जन-केंद्रित शासन की आवश्यकता। हमारे संविधान-निर्माताओं ने ऐसा जीवंत दस्तावेज़ तैयार किया था जो समय के साथ समाज की बदलती आवश्यकताओं के अनुरूप ढल सके, और साथ ही न्याय, स्वतंत्रता, समानता और बंधुत्व जैसे मूलभूत सिद्धांतों में दृढ़ बना रहे। भारतीय संविधान शासन में लगातार सुधार की अंतर्निहित अपेक्षा करता है। उदाहरणस्वरूप, यह "वैज्ञानिक दृष्टिकोण, मानवतावाद तथा जिज्ञासा और सुधार की भावना विकसित करने" तथा "हर क्षेत्र में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए प्रयासरत रहने, ताकि राष्ट्र निरंतर उच्चतर स्तरों की ओर अग्रसर हो", इन बातों को अनिवार्य करता है। ये सिद्धांत दर्शाते हैं कि नवाचार और सीखना भारत की लोकतांत्रिक भावना की बुनियाद हैं। आज जब हम 2047 तक विकसित भारत बनने की दिशा में अग्रसर हैं, तो शासन व्यवस्था का निरंतर विकास अत्यावश्यक हो गया है। इससे लोकतंत्र को अधिक उत्तरदायी, समावेशी संस्थानों के माध्यम से सुदृढ़ किया जा सकेगा, और साथ ही विकास तथा सामाजिक न्याय प्रदान करने की क्षमता भी मज़बूत होगी।

शासन में नवाचार की आवश्यकता

पारंपरिक दृष्टिकोण में शासन को प्रशासनिक दक्षता और नीतियों के क्रियान्वयन के जरिए देखा जाता रहा है। किंतु तेज़ी से बदलती वैश्विक परिस्थितियों के बीच अब एक समग्र पुनर्विचार की आवश्यकता है। आज हम जनसांख्यिकीय लाभांश, जलवायु परिवर्तन, डिजिटल व्यवधान और वैश्विक आर्थिक अनिश्चितताएं जैसी जटिल वास्तविकताओं का सामना कर रहे हैं उनसे निपटने के लिए ऐसे शासन तंत्र की जरूरत है जो लचीला, उत्तरदायी, समावेशी और टिकाऊ हो। इसी कारण, शासन में नवाचार केवल तकनीक अपनाने तक सीमित नहीं है। लोकतंत्र तब फलता-फूलता है जब शासन नवाचार की भावना पर आधारित हो। ऐसा नवाचार जो नागरिक सहभागिता के नए माध्यम तैयार करे और समस्याओं के अनुकूल समाधान विकसित



लेखक राष्ट्रीय नवप्रर्वतन प्रतिष्ठान-भारत के निदेशक हैं। ईमेलः director@nifindia.org

करे। दूसरी ओर, नवाचार भी तभी सार्थक और न्यायसंगत बनता है जब वह उन लोकतांत्रिक मूल्यों द्वारा संचालित होता है जो मानवीय गरिमा और राष्ट्र के विकास को सुनिश्चित करते हैं।

भारत की शासन-व्यवस्था में हो रहा परिवर्तन इस गतिशील संबंध का उत्कृष्ट उदाहरण है जहां सुदृढ़ लोकतांत्रिक प्रक्रियाएं साहसिक प्रयोगों के लिए आधार तैयार करती हैं, और जहां डिजिटल शासन, सहभागी नीति-निर्माण और सेवा-प्रदान में हो रहे नवाचारों की निरंतर जांच जवाबदेही, पारदर्शिता, नागरिक सहभागिता, विधि के शासन और समावेशी विकास मानकों पर की जाती है। आइए, भारत की इस शासन-परिवर्तन यात्रा के कुछ महत्वपूर्ण पहलुओं का संक्षेप में विश्लेषण करें।

नीति-निर्माण का लोकतंत्रीकरण

2015 में नीति आयोग की स्थापना ने केंद्रीकृत योजना पद्धति से सहयोगात्मक संघवाद, डाटा-आधारित विश्लेषण, नीति-मार्गदर्शक दस्तावेज़ों और आकांक्षात्मक लक्ष्यों की ओर एक महत्वपूर्ण बदलाव को चिह्नित किया। यह मान्यता दी गई कि भारत की विविधता विकेंद्रीकृत समस्या-समाधान की मांग करती है। 'सबका साथ, सबका विकास और सबका विश्वास' की प्रतिबद्धता के साथ, नीति आयोग के मार्गदर्शन में सरकार ने 2018 में आकांक्षी ज़िले कार्यक्रम (एडीपी) शुरू किया, ताकि 112 अविकसित ज़िलों को उन्नत किया जा सके। इसके लिए 49 प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों (केपीआई) की प्रगति पर पल-पल की जानकारी के लिए डैशबोर्ड और रैंकिंग के माध्यम से नज़र रखी जाती है। इस कार्यक्रम ने स्वास्थ्य, कृषि और बुनियादी ढांचे के क्षेत्रों में उल्लेखनीय सुधार किये हैं। सिंगापुर के राष्ट्रपति थरमन शनमुगरत्नम ने विशेष रूप से एडीपी को एक वैश्विक रूप से प्रासंगिक मॉडल बताया है जो समुदायों को सशक्त बनाता है और स्थानीय स्वास्थ्य प्रणालियों को मज़बूत करता है। ज़िला-स्तर पर मिले इस अनुभव को आगे बढ़ाते हुए, सरकार ने जनवरी 2023 से आकांक्षी प्रखंड कार्यक्रम (एबीपी) शुरू किया, ताकि 27 राज्यों और 4 केंद्रशासित प्रदेशों के 329 जिलों में पहचाने गए 500 सबसे अल्प-विकसित प्रखंडों तक यही विकास मॉडल पहुंचाया जा सके।

शहरी क्षेत्र में, स्मार्ट शहर मिशन (2015–2025) ने शहर शासन में नागरिक भागीदारी, डेटा-उपयोग और स्थिरता को एकीकृत किया। इसने क्षेत्र-आधारित विकास, डिजिटल अवसंरचना और एकीकृत कमान तथा नियंत्रण केंद्र (आईसीसीसी) को शहरी शासन के 'तुरंत प्रतिक्रिया देने वाले समन्वित तंत्र' के रूप में बढ़ावा दिया। आज अधिकांश स्मार्ट शहरों में कार्यात्मक आईसीसीसी मौजूद हैं जो यातायात, सुरक्षा, कचरा प्रबंधन, जलापूर्ति और आपातकालीन सेवाओं से मिली जानकारी को एकीकृत कर निगरानी और प्रतिक्रिया क्षमता को बेहतर बनाते हैं। भारतीय प्रबंधन संस्थान- बैंगलोर (आईआईएमबी) के हाल के अध्ययन के अनुसार, आईसीसीसी ने 93 स्मार्ट शहरों में महिलाओं के लिए सुरक्षित वातावरण तैयार करने

में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। मिशन की औपचारिक अवधि 31 मार्च, 2025 को समाप्त हो गई, लेकिन यह कई शहरों और राज्यों के लिए स्मार्ट अवसंरचना और शहरी विकास नवाचार का एक आदर्श मॉडल बन चुका है।

श्रम क़ानूनों, वस्तु एवं सेवा कर (जीएसटी), स्टार्टअप्स, नवाचार और उत्पादन-संबद्ध प्रोत्साहन योजना (पीएलआई 2.0) में व्यापक सुधार, शासन प्रणाली में नवाचार सोच का प्रमाण हैं जिनका उद्देश्य जन कल्याण, उद्यमिता और व्यावसायिक विकास को बढ़ावा देना है। उदाहरण के लिए, 21 नवंबर, 2025 को लागू चार श्रम संहिताओं ने 29 क़ानूनों को एक आधुनिक ढांचे में समेकित किया है। यह न्यूनतम अनिवार्य वेतन की गारंटी देता है, सामाजिक सुरक्षा और संरक्षण को बढ़ाता है और साथ ही अनुपालन और निरीक्षण प्रक्रियाओं को सरल बनाता है। इसका परिणाम उपभोग में वृद्धि और रोज़गार के तीव्र औपचारिककरण के रूप में सामने आया है। व्यापार क्षेत्र में, स्टार्टअप इंडिया और राज्यों की स्टार्टअप नीतियों ने कर प्रोत्साहनों, तेज़ आईपीआर प्रक्रिया और इनक्यूबेशन यानी शुरूआती स्तर पर सहायता का एक स्पष्ट ढांचा बनाया है। डीपीआईआईटी-मान्यता प्राप्त स्टार्टअप्स की संख्या 2016 के 500 से बढ़कर जनवरी 2025 तक लगभग 1.6 लाख हो गई है, जो व्यापक उद्यमशीलता वृद्धि का संकेत है।

प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में, एआई और स्वच्छ ऊर्जा नीतियां सतत और सहभागितापूर्ण विकास को प्रोत्साहित करने के लिए तैयार की जा रही हैं। इंडिया एआई मिशन एक साझा सार्वजनिक एआई ढांचा तैयार कर रहा है, जिसमें 34,000 से अधिक जीपीयू का राष्ट्रीय पूल शामिल है,

जिसका उपयोग सरकार, शोधकर्ता और स्टार्टअप कर सकेंगे। इसके अतिरिक्त, एआई कोश प्लेटफ़ॉर्म पहले से ही बड़े सार्वजनिक डेटा सेट उपलब्ध करा रहा है, जिनका उपयोग भारतीय भाषा मॉडल और स्वास्थ्य, कृषि, शिक्षा आदि क्षेत्रों के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस टूल विकसित करने में किया जा रहा है। स्वच्छ ऊर्जा के क्षेत्र में, अब भारत की कुल विद्युत क्षमता का आधे से अधिक हिस्सा गैर-जीवाश्म स्रोतों से आता है–जिसमें लगभग 127 गीगावॉट सौर ऊर्जा और 53 गीगावॉट पवन ऊर्जा शामिल है। इस प्रकार एआई और स्वच्छ ऊर्जा, शासन प्रणाली का अभिन्न हिस्सा बनते जा रहे हैं, जिससे जन कल्याण, स्वच्छ विकास और दीर्घकालिक प्रतिस्पर्धात्मकता को बढ़ावा मिल रहा है। हाल के वर्षों में, सरकार भारत की विविध पारंपरिक और स्थानीय ज्ञान प्रणालियों को पुनर्जीवित और मज़बूत करने पर विशेष ज़ोर दे रही है। इस दिशा में आयुष मंत्रालय, राष्ट्रीय नवप्रर्वतन प्रतिष्ठान–भारत (एनआईएफ), पारंपरिक ज्ञान डिजिटल लाइब्रेरी (टीकेडीएल) और राष्ट्रीय शिक्षा नीति (एनईपी) 2020 जैसे महत्त्वपूर्ण संस्थान अग्रणी भूमिका निभा रहे हैं।

डिजिटल शासन नवाचार

डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना (डीपीआई) आज देश में लोकतांत्रिक विकेंद्रीकरण की रीढ़ बन चुका है। आधार अब लगभग 140 करोड़ निवासियों के पास है, जिससे एक एकीकृत डिजिटल पहचान बनती है, जो बैंक खाते, मोबाइल कनेक्शन और कल्याणकारी योजनाओं सहित अनेक सेवाओं का आधार है। इसी पहचान स्तंभ पर भुगतान और डेटा प्लेटफ़ॉर्म सुचारू रूप से संचालित होते हैं। यूपीआई के अंतर्गत अब प्रति माह 20 अरब से अधिक लेनदेन हो रहा है (अक्टूबर 2025 में 20.7 अरब), जिससे छोटे और त्वरित

डिजिटल भुगतान पूरे देश में सामान्य बात हो गई है। इसके अलावा, डिजिलॉकर के लगभग 54 करोड़ उपयोगकर्ता हो चुके हैं, जिसमें अकादमिक प्रमाणपत्र, लाइसेंस और अन्य दस्तावेज़. सुरक्षित और प्रमाणित डिजिटल रूप में उपलब्ध हैं। दीक्षा-स्वयं देश के स्कूली और उच्च शिक्षा प्रणाली के लिए बहुभाषीय "एक राष्ट्र, एक डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म" के रूप में उभर रहा है। स्वास्थ्य क्षेत्र में, आयुष्मान भारत डिजिटल मिशन के तहत लगभग 79.9 करोड़ आभा स्वास्थ्य आईडी और 67 करोड़ से अधिक डिजिटल स्वास्थ्य रिकॉर्ड बनाए जा चुके हैं, जिससे नागरिकों को अपने चिकित्सकीय इतिहास तक सहज और एकीकृत पहुंच मिल रही है।

ये डिजिटल आधार-स्तंभ सिर्फ तकनीक पहलू से कहीं अधिक हैं। ये सरकार और नागरिक के संबंध को नया बाकार दे रहे हैं। वैश्विक स्तर पर, भारत का डीपीआई मॉडल और 'इंडिया स्टैक' को जी20 नई दिल्ली घोषणापत्र और जी20 ट्रोइका के 'डिजिटल सार्वजनिक अवसंरचना, एआई और शासन के लिए डेटा' विषयक संयुक्त बयान में शामिल किया गया है। इससे स्पष्ट है कि भारत में शुरू हुए सुधार अब वैश्विक डिजिटल शासन मानकों को प्रभावित कर रहे हैं। ये प्रणालियां सिद्ध करती हैं कि भारत का शासन ढांचा व्यापक समावेशन और लोकतांत्रिक भागीदारी को नई दिशा दे रहा है।

समावेशी भागीदारी और प्रतिक्रिया तंत्र

शासन तब साकार होता है जब नागरिक निष्क्रिय प्राप्तकर्ता से सक्रिय सहभागी बनते हैं। नवाचार नागरिकों को सरकार से जुड़ने के नए अवसर प्रदान करता है। इसका सबसे प्रमुख उदाहरण है माईगाव प्लेटफ़ॉर्म (माईगॉव.इन), जो भारत सरकार का आधिकारिक नागरिक-सहभागिता पोर्टल है। 2014 में शुरू किया गया माईगाव नागरिकों को नीति सुझाव देने, चर्चाओं और कार्यों में भाग लेने तथा सरकारी पहलों पर राय देने की सुविधा देता है। इससे शासन दो-तरफा प्रक्रिया बन जाता है जिसमें नागरिक नीति-निर्माण के सह-निर्माता बनते हैं।

इसके साथ ही, डिजिटल इंडिया मिशन (2015) ने एक ऑनलाइन, खुली और समावेशी शासन प्रणाली की नींव रखी। इसका परिणाम यह हुआ कि डिजिटल सेवाओं और प्लेटफार्मों की संख्या में तेज़ वृद्धि हुई, जिनमें प्रतिक्रिया तंत्र और प्रदर्शन-निगरानी प्रणालियां शामिल हैं, जिससे निरंतर सुधार की संस्कृति विकसित हो रही है। अब सैकड़ों सरकारी सेवाएं लाइसेंस प्राप्त करने से लेकर कर भुगतान तक इलेक्ट्रॉनिक रूप से उपलब्ध हैं। उदाहरण के लिए *उमंग* (यूएमएएनजी) मोबाइल ऐप केंद्र और राज्य सरकार की 2300 से अधिक सेवाओं को एक ही प्लेटफ़ॉर्म में एकीकृत करता है। एक ही जगह पर उपलब्ध यह सुविधा नागरिक-सरकार संवाद को सरल बनाती है और सेवा उपयोग से जुड़े समृद्ध डेटा भी उत्पन्न करती है। मंत्रालय इस डेटा के विश्लेषण का उपयोग बाधाओं की पहचान करने और सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए करते हैं।

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली और स्थानीय स्तर के राय देने सबंधी ऐप्स (जैसे सड़क की स्थिति के लिए मेरी सड़क) नागरिकों को समस्याएं रिपोर्ट करने और जवाबदेही की मांग करने में सक्षम बनाते है। 2024 में जारी नई व्यापक दिशानिर्देशों ने सीपीजीआरएमएएस के माध्यम से निपटाए जाने वाले अधिकांश मामलों की अधिकतम समय सीमा 45 दिनों से घटाकर 21 दिन कर दी है। इन प्रणालियों में समाधान के लिए स्पष्ट समयसीमा और पर्यवेक्षकों के लिए निगरानी डैशबोर्ड शामिल हैं।

इसके अलावा, ई-सेवाओं के लिए नियमित सार्वजनिक डैशबोर्ड और रिपोर्ट कार्ड–जैसे राष्ट्रीय ई-सेवा वितरण मूल्यांकन (एनईएसडीए) जवाबदेही को संस्थागत रूप देते हैं, जिससे राज्यों और विभागों के प्रदर्शन की तुलना संभव हो जाती है। ये पारदर्शी व्यवस्थाएं प्रतिक्रिया तंत्र के रूप में कार्य करती हैं और बेहतर प्रदर्शन के लिए प्रोत्साहन देती हैं।

इस प्रकार, प्रतिक्रिया प्रणालियों का संस्थागतकरण भारत की शासन व्यवस्था को नवाचार के लिए एक सशक्त मंच बना रहा है, जिससे कार्रवाई करने, सेवा पहुंचाने में और सार्वजनिक प्रणालियों को मज़बूती मिल रही है।

सुशासन को बढ़ावा और प्रोत्साहन

सुशासन को सम्मान देना सरकार की महत्वपूर्ण प्राथमिकताओं में से एक बन गया है। लोक प्रशासन में उत्कृष्टता के लिए प्रधानमंत्री पुरस्कार देश भर में लोक सेवकों द्वारा किए गए असाधारण और नवाचारी कार्यों को मान्यता देते हैं। यह संदेश देता है कि प्रयोग और समस्या-समाधान किसी अधिकारी की पेशेवर भूमिका का अभिन्न हिस्सा हैं। कई राज्यों ने इसी तरह की समानांतर पुरस्कार योजनाएं शुरू की हैं, जिससे यह और मज़बूत होता है कि जो अधिकारी नागरिकों के लिए वास्तविक जीवन के परिणामों में सुधार लाते हैं, उन्हें स्वीकार किया जाएगा और सम्मानित किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, मिशन कर्मयोगी इन मान्यता प्रणालियों को पूरक रूप से आगे बढ़ा रहा है, क्योंकि यह सिविल सेवाओं की क्षमता निर्माण के लिए राष्ट्रीय कार्यक्रम है, जिसका उद्देश्य अधिकारियों को रचनात्मक, नवाचारी, सक्रिय और प्रौद्योगिकी के साथ सहज बनाना है।

भविष्य की रूपरेखा: शासन 2.0

आने वाले कुछ वर्षों में सुशासन के अवसर बेहतर प्रदर्शन मानक स्थापित करने की दिशा में बढ़ने में निहित हैं। उदाहरण के लिए, शासन में एआई के उपयोग के संदर्भ में मानक ऐसे परिणाम होने चाहिए, जिनमें प्रत्येक राज्य से उच्च जोखिम वाले उपयोग-मामलों अर्थात् ऐसे मामले जिनमें गलत निर्णय का असर बहुत गंभीर हो सकता है, (जैसे रोग प्रकोप, फसल नुकसान, न्यायालयों में लंबित मामले, या यातायात सुरक्षा) की पहचान करने को कहा जाए और पांच वर्षों के भीतर पूर्वानुमान त्रुटि या लंबित मामलों में कम से कम 30 प्रतिशत की कमी जैसे मापनीय लक्ष्य सुनिश्चित किए जाएं। नागरिक सेवाओं को 'डिफॉल्ट डिजिटल' प्रणाली बनना चाहिए, जहां सरकारी योजनाओं के लाभ या प्रमाण-पत्रों के लिए प्रत्येक राज्य में स्पष्ट अधिकतम समय-सीमाएं तय हों और समय-सीमा चूकने पर स्वतः ही अगले स्तर पर बढ़ा दी जाएं। डिज़ाइन थिंकिंग और सकारात्मक संकेत का विस्तार भी इस प्रणाली में अंतर्निहित किया जाना चाहिए जैसे जहा संभव हो प्रपत्रों को सरल बनाना, सहायक दस्तावेज़ों की संख्या कम करना और सरल डिफॉल्ट विकल्पों (ऑटो-रिन्यूअल, पहले से भरा हुआ डेटा, एसएमएस रिमाइंडर) का उपयोग करना, ताकि नागरिकों की बजाय प्रणाली स्वयं अधिक संज्ञानात्मक बोझ उठाए।

इसके अतिरिक्त, सहयोगात्मक शासन को संस्थागत रूप दिया जाना चाहिए। उदाहरण के तौर पर, एक व्यावहारिक मार्ग 'सह-अधिगम तंत्र' बनाना है, जहां समान प्रकृति वाले राज्यों और जिलों के समूह स्वास्थ्य, शिक्षा, कृषि, डिजिटल डिलीवरी, आपदा प्रबंधन आदि में अपने अनुभवों पर विचार-विमर्श करें और उन्हें साझा करें। जिला स्तर पर, बाढ़, गर्मी, सूखा या औद्योगिक दुर्घटनाओं जैसे जोखिमों पर वार्षिक परिदृश्य-योजना अभ्यासों के माध्यम से शासन को सुदृढ़ किया जा सकता है। इन्हें स्पष्ट रूप से तय की गई कार्रवाई सीमा और पहले से तय प्रतिक्रियाओं के साथ एवं बजटीय प्रतिबद्धताओं तथा अग्रिम प्रशिक्षण कैलेंडरों से जोड़ा जाना चाहिए। नागरिकों की प्रतिक्रिया इस प्रक्रिया का हिस्सा बने और उसका नियमित विश्लेषण किया जाए। इस अर्थ में, अगली पीढ़ी का 'शासन 2.0' राष्ट्रीय विकास के प्रदर्शन मानक हासिल करने, संघीय ढांचे में सफल प्रयोगों को साझा करने और कार्रवाई के रास्ते को सक्रिय रूप से समायोजित करने का एक अनुशासित अभ्यास है।

जब हम अपना 77वां गणतंत्र दिवस मना रहे हैं, भारत ऐसे निर्णायक मोड़ पर खड़ा है जहां वह शासन में नवाचार को अपनाकर सभी नागरिकों के लिए न्याय, स्वतंत्रता, समानता और भाईचारे के संवैधानिक वायदे को साकार कर रहा है। किसी लोकतंत्र की शक्ति अंततः जनता और सरकार के बीच विश्वास में निहित होती है। जब नागरिक ऐसी सरकार देखते हैं जो सुनती है, सीखती है और परिणाम देती है, तो विश्वास और गहरा होता है। नए कार्य-तरीकों को व्यवस्थित रूप से प्रोत्साहित करके, संतुलित जोखिमों को स्वीकार करके, प्रौद्योगिकी का समझदारी से उपयोग करके, विभिन्न विभागों के बीच समन्वय स्थापित कर और नीतियों को नागरिक-केंद्रित बनाकर भारत उस विश्वास की बुनियाद को और मज़बूत कर रहा है जो हमारे लोकतांत्रिक गणराज्य को थामे हुए है।

हमारी विशिष्ट सामाजिक, सांस्कृतिक, आर्थिक और जनसांख्यिकीय विविधताओं को देखते हुए 2047 तक विकसित भारत की यात्रा चुनौतीपूर्ण होगी, लेकिन भारत की परंपरागत समझ, युवा ऊर्जा, व्यापक शासन सुधार और संवैधानिक प्रतिबद्धता इस परिवर्तन को न केवल संभव बल्कि अपरिहार्य बनाती है। ❑