

लोकतांत्रिक प्रशासन और नागरिक असंतोष: नागरिक अभिव्यक्ति और प्रशासनिक दायित्वों का एक संतुलित विश्लेषण

डॉ. अशोक कुमार महला^{1*}, डॉ. केशर सिंह शेखावत²

1. सहायक आचार्य, राजनीति विज्ञान, राजकीय कला महाविद्यालय, सीकर (राज.), भारत

drashokmahala@gmail.com

2. सहायक आचार्य, लोकप्रशासन, राजकीय कला महाविद्यालय, सीकर (राज.), भारत

सारांश: प्रस्तुत शोध लेख लोकतांत्रिक सुशासन के ढांचे के भीतर नागरिक असंतोष, अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता और सार्वजनिक व्यवस्था प्रबंधन के मध्य प्रशासनिक संतुलन का गहन अध्ययन करता है। राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र के संदर्भ में, यह आलेख लोक प्रशासन की दोहरी जिम्मेदारी का विश्लेषण करता है, एक ओर जहाँ संविधान प्रदत्त नागरिक अधिकारों की रक्षा करना आवश्यक है, वहीं दूसरी ओर सार्वजनिक सुरक्षा, राष्ट्रीय हित और सामान्य जनजीवन की सुचारुता बनाए रखना राज्य का प्राथमिक कर्तव्य है। यह लेख सिद्ध करता है कि आधुनिक ई-गवर्नेंस, पूर्व-संवादात्मक प्रणाली, पारदर्शी, सूचना-प्रसारण तथा अनुपातिक बल-प्रयोग के माध्यम से प्रशासन ने जन-असंतोष का प्रभावी प्रबंधन किया है। अंततः, यह लेख स्थापित करता है कि प्रशासनिक संवेदनशीलता और संस्थागत जवाबदेही नागरिक असंतोष को सुशासन और नीतिगत सुधार के सकारात्मक माध्यम में रूपांतरित कर सकती है।

मुख्य शब्द: लोकतांत्रिक प्रशासन, नागरिक असंतोष, सार्वजनिक व्यवस्था प्रबंधन, 'सहानुभूतिपूर्ण जन-प्रबंधन', प्रशासनिक जवाबदेही, सुशासन, संस्थागत पारदर्शिता, नीतिगत संवाद, जन-प्रबंधन, अनुपातिकता का सिद्धांत, ई-गवर्नेंस।

प्रस्तावना

आधुनिक लोकतांत्रिक राज्यों में लोक प्रशासन केवल नीतियों के निष्पादन एवं प्रशासनिक आदेशों के क्रियान्वयन की एक यांत्रिक संस्थागत व्यवस्था मात्र नहीं है, अपितु यह नागरिक अपेक्षाओं और राज्य की संप्रभु शक्तियों के मध्य एक निरंतर संवाद कायम करने वाला सेतु है। लोकतांत्रिक शासन प्रणाली की यह मूलभूत विशेषता है कि उसमें असंतोष, असहमति और मांगों की अभिव्यक्ति के लिए वैधानिक तथा संस्थागत स्थान सदैव उपलब्ध रहे। जब नागरिक संस्थागत मार्गों, न्यायिक प्रक्रियाओं अथवा नीतिगत निर्णयों से असंतुष्ट होते हैं, तब वे अपनी न्यायसंगत मांगों को रेखांकित करने के लिए शांतिपूर्ण सभा, धरना, रैली और प्रदर्शन जैसे लोकतांत्रिक माध्यमों का सहारा लेते हैं।

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, भारत का प्रशासनिक, राजनीतिक और कूटनीतिक केंद्र होने के कारण, ऐतिहासिक रूप से विभिन्न सामाजिक, आर्थिक, शैक्षणिक, पर्यावरणीय और प्रशासनिक मुद्दों पर होने वाले नागरिक असंतोष का मुख्य आकर्षण केंद्र रहा है। इस महानगरीय परिदृश्य में प्रशासनिक तंत्र के

समक्ष एक अत्यंत जटिल और संवेदनशील चुनौती उत्पन्न होती है। एक तरफ नागरिक अभिव्यक्ति को लोकतंत्र की आत्मा स्वीकार करते हुए भारतीय संविधान द्वारा प्रदत्त मौलिक अधिकारों के तहत उसे संरक्षित करना होता है, वहीं दूसरी तरफ राष्ट्रीय सुरक्षा, विदेशी कूटनीतिक दूतावासों की सुरक्षा, प्रशासनिक कार्यालयों की सुचारुता और करोड़ों आम नागरिकों के निर्बाध जीवन-यापन तथा आवागमन की रक्षा करनी होती है।

प्रस्तुत शोध आलेख का मुख्य उद्देश्य लोक प्रशासन के शास्त्रीय एवं समकालीन सिद्धांतों के परिप्रेक्ष्य में इस बहुआयामी द्वंद का गहन और तथ्यात्मक विश्लेषण करना है। यह आलेख यह प्रतिपादित करता है कि आधुनिक सुशासन में प्रशासनिक दायित्व केवल 'दमनकारी नियंत्रण' या 'कानून-व्यवस्था के प्रवर्तन' तक सीमित नहीं हैं, बल्कि वे 'सहानुभूतिपूर्ण जन-प्रबंधन', 'पूर्व-संवाद' और 'नीतिगत पुनरावलोकन' पर आधारित होने चाहिए।

शोध के उद्देश्य एवं प्रासंगिकता

लोकतांत्रिक सुशासन में नागरिक अधिकारों की संरक्षा और सार्वजनिक व्यवस्था के मध्य व्यावहारिक संतुलन स्थापित करना लोक प्रशासन के अध्ययन का एक अत्यंत महत्वपूर्ण आयाम है। इस शोध का प्राथमिक उद्देश्य लोकतांत्रिक व्यवस्था के अंतर्गत नागरिक अभिव्यक्ति के मौलिक अधिकारों और राज्य की सार्वजनिक सुरक्षा व शांति बनाए रखने की कानूनी बाध्यताओं के मध्य निर्मित होने वाले द्वंद का विश्लेषणात्मक व तथ्यात्मक मूल्यांकन करना है। इसके साथ ही, यह अध्ययन महानगरीय क्षेत्रों में जन-आंदोलनों और नागरिक असंतोष के प्रबंधन हेतु पुलिस एवं सिविल प्रशासन द्वारा अपनाई जाने वाली आधुनिक तकनीकी प्रणालियों, मानकीकृत संचालन प्रक्रियाओं तथा पूर्व-संवादात्मक रणनीतियों की वास्तविक प्रभावकारिता की समीक्षा करता है। शोध का एक अन्य महत्वपूर्ण उद्देश्य यह समझना है कि किस प्रकार जनसंचार माध्यम, समाचार पत्र और ई-गवर्नेंस पोर्टल प्रशासन और नागरिकों के बीच सूचना अंतर को समाप्त कर भ्रामक अफवाहों एवं अशांति को नियंत्रित करने में निर्णायक भूमिका निभाते हैं।

समकालीन युग में जब 'नागरिक-केंद्रित शासन' की अवधारणा लोक प्रशासन का सर्वोपरि लक्ष्य बन चुकी है, तब सार्वजनिक नीतियों, प्रतियोगी परीक्षा प्रणालियों, श्रम सुधारों या कल्याणकारी योजनाओं के निष्पादन में उत्पन्न कमियाँ नागरिक असंतोष के रूप में सड़कों पर प्रकट होती हैं। ऐसे संवेदनशील क्षणों में प्रशासनिक दृष्टिकोण का कठोर या दमनकारी होने के बजाय पारदर्शी, संवेदनशील और जवाबदेह होना अनिवार्य हो जाता है। यह अध्ययन नीति निर्माताओं, सिविल सेवकों और पुलिस प्रशासकों

को एक ऐसा वैचारिक एवं व्यावहारिक ढांचा प्रदान करने में प्रासंगिक है, जिसके माध्यम से नागरिक विरोध को सुशासन की विफलता या चुनौती न मानकर संस्थागत सुधारों और नीतिगत संवर्द्धन के एक सकारात्मक अवसर के रूप में स्वीकार किया जा सके।

शोध परिकल्पनाएँ

प्रस्तुत शोध आलेख निम्नलिखित तीन संक्षिप्त, सुस्पष्ट एवं परीक्षण योग्य परिकल्पनाओं पर आधारित है-

परिकल्पना-1 (H1)- प्रशासनिक तंत्र द्वारा दमनकारी उपायों के स्थान पर पूर्व-संवाद, संपर्क अधिकारियों की नियुक्ति और मानकीकृत संचालन प्रक्रियाओं को अपनाने से नागरिक असंतोष में उग्रता एवं हिंसा की संभावना न्यूनतम हो जाती है।

परिकल्पना-2 (H2)- ई-गवर्नेंस पोर्टलों, सोशल मीडिया मॉनिटरिंग और प्राधिकृत समाचार माध्यमों द्वारा वास्तविक समय में की गई पारदर्शी संचार व्यवस्था से सार्वजनिक असंतोष, भ्रम और अफवाहों का प्रभावी नियंत्रण होता है।

परिकल्पना-3 (H3)- नागरिक असंतोष को केवल कानून-व्यवस्था की समस्या मानने के बजाय नीतिगत सुधार और शिकायत निवारण के अवसर के रूप में स्वीकार करने से संस्थागत जवाबदेही एवं सुशासन की गुणवत्ता में वृद्धि होती है।

संवैधानिक व कानूनी ढांचा तथा प्रशासनिक सिद्धांत

नागरिक अभिव्यक्ति और सार्वजनिक व्यवस्था के मध्य संतुलन की व्याख्या भारतीय संविधान के अनुच्छेदों तथा संवैधानिक विधि में स्पष्ट रूप से की गई है। भारतीय संविधान का अनुच्छेद 19(1); अंश प्रत्येक नागरिक को 'वाक् एवं अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता' प्रदान करता है तथा अनुच्छेद 19(1)(इ) 'शांतिपूर्वक और बिना आयुधों के सम्मेलन' का अधिकार देता है। हालाँकि, ये अधिकार असीम या आत्यंतिक नहीं हैं। अनुच्छेद 19(2) और 19(3) के तहत राज्य को भारत की प्रभुता और अखंडता, राज्य की सुरक्षा, विदेशी राज्यों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंधों, सार्वजनिक व्यवस्था, शिष्टाचार या सदाचार के हितों में इन अधिकारों पर 'युक्तियुक्त निर्बंधन' लगाने की संवैधानिक शक्ति प्राप्त है।

प्रशासनिक स्तर पर, लोक प्रशासक एवं पुलिस बल भारतीय नागरिक सुरक्षा संहिता की धारा 163 (पूर्ववर्ती दंड प्रक्रिया संहिता की धारा 144) के अंतर्गत निषेधाज्ञा लागू करते हैं। इसके अतिरिक्त, पुलिस अधिनियमों के तहत जनसभाओं और जुलूसों के लिए लाइसेंस या पूर्व-अनुमति अनिवार्य करने का प्रावधान है। उच्चतम न्यायालय ने कई ऐतिहासिक निर्णयों (जैसे- हिम्मत लाल के. शाह बनाम पुलिस

आयुक्त तथा अनीता ठाकुर बनाम निष्पादक मजिस्ट्रेट) में स्पष्ट किया है कि नागरिक विरोध का अधिकार लोकतांत्रिक ताने-बाने का अभिन्न अंग है, किंतु यह अन्य नागरिकों के मौलिक अधिकारों (जैसे-आवागमन की स्वतंत्रता-अनुच्छेद 19(1)(क)) का अतिक्रमण नहीं कर सकता।

लोक प्रशासन के सैद्धांतिक परिप्रेक्ष्य में, यह द्वंद्व 'नवीन लोक प्रशासन' और 'सुशासन' के सिद्धांतों से संचालित होता है। द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने अपनी रिपोर्ट 'नागरिक-केंद्रित प्रशासन' में स्पष्ट रूप से रेखांकित किया है कि जब तक पुलिस एवं सिविल प्रशासन की कार्यप्रणाली में नागरिक अधिकारों के प्रति संवेदनशीलता और मानवाधिकारों का सम्मान नहीं समाहित होगा, तब तक स्थायी कानून-व्यवस्था स्थापित नहीं की जा सकती। इसमें 'अनुपातिकता का सिद्धांत' अत्यंत महत्वपूर्ण है, जिसके अनुसार प्रशासनिक प्रतिक्रिया सदैव नागरिक प्रदर्शन की प्रकृति के अनुपात में ही होनी चाहिए।

नागरिक असंतोष के आयाम एवं प्रशासनिक चुनौतियाँ

राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में प्रशासनिक व्यवस्था की प्रकृति भारत के अन्य राज्यों से भिन्न और अत्यधिक जटिल है। यहाँ संघ सरकार (गृह मंत्रालय), दिल्ली की प्रांतीय सरकार, विभिन्न नगर निगम, छावनी बोर्ड और दिल्ली पुलिस के मध्य बहु-स्तरीय संरचनात्मक संबंध हैं। जब भी राष्ट्रीय राजधानी में सामाजिक, राजनीतिक, किसान, छात्र या कर्मचारी संगठनों द्वारा विशाल आंदोलन या धरना-प्रदर्शन आयोजित किए जाते हैं, तो प्रशासनिक तंत्र के समक्ष निम्नलिखित गंभीर चुनौतियाँ उत्पन्न होती हैं-

(क) सुरक्षा, संप्रभुता एवं संवेदनशील क्षेत्रों का संरक्षण-

राष्ट्रीय राजधानी में संसद भवन, उच्चतम न्यायालय, राष्ट्रपति भवन, प्रधानमंत्री आवास, विभिन्न केंद्रीय मंत्रालय, विदेशी दूतावास और वीवीआईपी आवास स्थित हैं। किसी भी नागरिक विरोध के दौरान यदि सुरक्षा घेरा टूटता है या अराजक तत्व भीड़ में प्रवेश करते हैं, तो इससे न केवल स्थानीय कानून-व्यवस्था प्रभावित होती है, बल्कि राष्ट्रीय सुरक्षा और अंतरराष्ट्रीय मंचों पर देश की छवि पर भी प्रतिकूल प्रभाव पड़ने की संभावना रहती है। अतः प्रशासन को पूर्व-उपाय के रूप में त्वरित प्रतिक्रिया बल, सीआरपीएफ और स्थानीय पुलिस की तैनाती के साथ संवेदनशील क्षेत्रों में आवाजाही को नियंत्रित करना पड़ता है।

(ख) महानगरीय अवसंरचना एवं जनजीवन की सुचारुता-

दिल्ली एक ऐसा महानगरीय केंद्र है जहाँ प्रतिदिन लाखों लोग पड़ोसी राज्यों (हरियाणा, उत्तर प्रदेश) से रोजगार, शिक्षा और स्वास्थ्य सेवाओं के लिए आवागमन करते हैं। जब प्रमुख राजमार्गों, सीमावर्ती प्रवेश द्वारों या मध्य दिल्ली के व्यावसायिक केंद्रों पर नागरिक असंतोष का जमावड़ा होता है, तो संपूर्ण परिवहन

तंत्र ठप होने का जोखिम बन जाता है। एम्बुलेंसों, अग्निशमन सेवाओं, कार्यालय जाने वाले कर्मचारियों और स्कूल-कॉलेज के छात्रों की आवाजाही को बिना किसी बाधा के चालू रखना पुलिस एवं यातायात प्रशासन के लिए एक भारी लॉजिस्टिक्स चुनौती बन जाता है।

(ग) डिजिटल युग में अफवाहें और साइबर प्रबंधन-

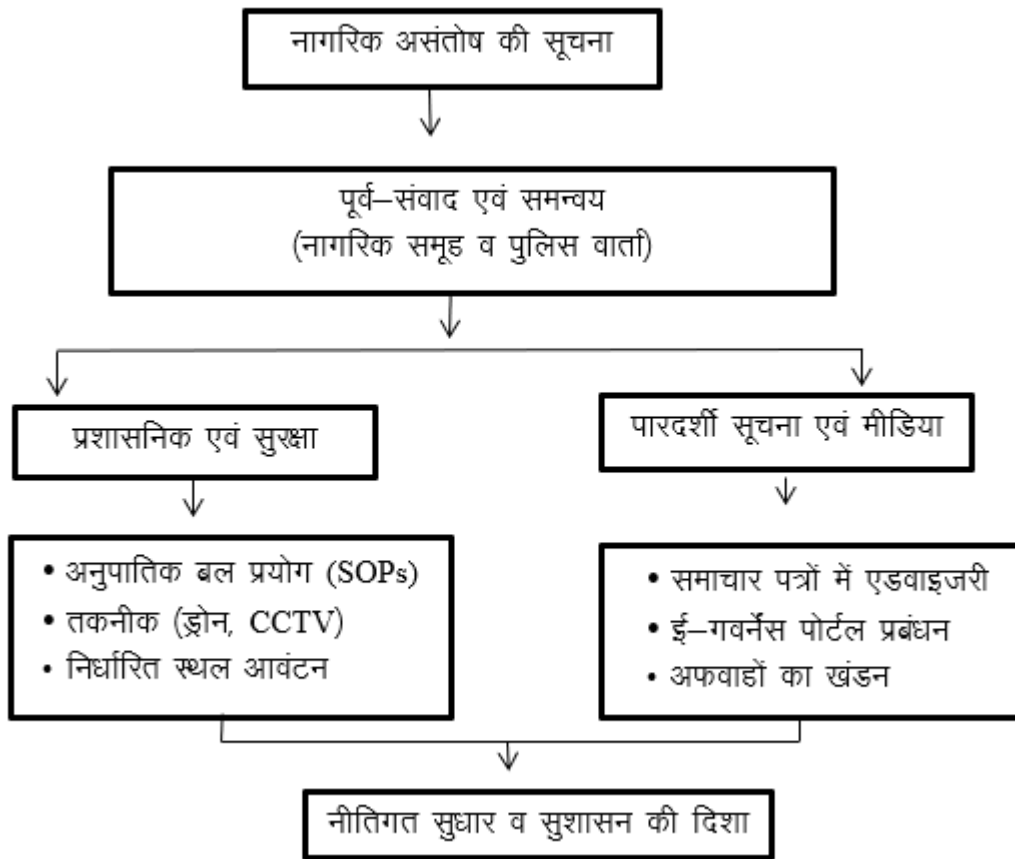
आधुनिक सूचना-प्रौद्योगिकी के दौर में नागरिक असंतोष केवल सड़कों तक सीमित नहीं रहता, बल्कि व्हाट्सएप, एक्स (पूर्व में ट्विटर) और अन्य सोशल मीडिया प्लेटफार्मों के माध्यम से बहुत तेजी से फैलता है। भ्रामक खबरें, अतिरंजित वीडियो और अफवाहें भीड़ को अचानक उग्र बना सकती हैं। ऐसे में साइबर सेल के माध्यम से डिजिटल स्पेस की निगरानी करना, आवश्यकता पड़ने पर इंटरनेट सेवाओं का अस्थायी एवं आनुपातिक निलंबन करना और आधिकारिक सूचना बुलेटिन जारी करना प्रशासन के लिए अनिवार्य हो गया है।

समकालीन परिदृश्य, समाचार माध्यम एवं प्रशासनिक प्रतिक्रिया-

समकालीन लोक प्रशासन में जनसंचार माध्यम (प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया) केवल घटनाओं के रिपोर्टर नहीं हैं, बल्कि वे नागरिक और प्रशासन के मध्य एक दोहरे संवादात्मक माध्यम के रूप में कार्य करते हैं। जन-आंदोलनों और नागरिक असंतोष के दौर में समाचार पत्रों की भूमिका दोहरी होती है, वे एक तरफ नागरिकों की पीड़ा और मांगों को सरकार के उच्च स्तर तक पहुँचाते हैं, तो दूसरी तरफ प्रशासन की सुरक्षा चिंताओं, ट्रैफिक एडवाइजरी और शांति की अपीलों को आम जनता तक प्रसारित करते हैं।

हालिया वर्षों में राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में प्रतियोगी परीक्षाओं की पारदर्शिता, कृषि नीतियों, स्थानीय बुनियादी ढांचे और नागरिक सेवाओं को लेकर हुए असंतोष के दौरान यह देखा गया कि प्रशासन ने समाचार पत्रों और टीवी चैनलों के माध्यम से 'वास्तविक समय में सूचना प्रसार' की नीति अपनाई। प्रमुख समाचार पत्रों में समय पर प्रकाशित प्रशासनिक सूचनाओं से नागरिकों को वैकल्पिक मार्गों की जानकारी मिली, जिससे सड़कों पर अनावश्यक भीड़ और जाम की स्थिति को काफी हद तक नियंत्रित किया जा सका।

प्रशासन एवं पुलिस तंत्र द्वारा नागरिक असंतोष के प्रभावी एवं संतुलित प्रबंधन हेतु निम्नलिखित आधुनिक रणनीतियों का प्रयोग किया जा रहा है-



(क) पूर्व-संवाद तंत्र और संपर्क अधिकारियों की नियुक्ति-

पुलिस प्रशासन अब विरोध प्रदर्शन के स्थल पर पहुँचने से पहले ही आयोजकों के साथ वार्ता आरंभ कर देता है। इसके लिए 'नागरिक संपर्क अधिकारियों' और पीस कमेटियों की सहायता ली जाती है। आयोजकों से बातचीत करके प्रदर्शन के लिए विशिष्ट स्थल (जैसे- जंतर-मंतर या रामलीला मैदान) और समय तय किया जाता है, जिससे आम जनता को होने वाली असुविधा न्यूनतम हो।

(ख) मानकीकृत संचालन प्रक्रिया CPGRAM) और गैर-घातक तकनीक-

भीड़ नियंत्रण के लिए पारंपरिक लाठीचार्ज या कठोर बल-प्रयोग के स्थान पर अब आधुनिक तकनीक का प्रयोग प्राथमिक विकल्प बन गया है। वाटर कैनन (जल बौछार), आंसू गैस के गोलों का नियंत्रित प्रयोग, ड्रोन कैमरों द्वारा निगरानी और पुलिस कर्मियों द्वारा बॉडी-वॉर्न कैमरों का उपयोग किया जाता है। बॉडी-वॉर्न कैमरे न केवल प्रदर्शनकारियों को हिंसा से रोकते हैं, बल्कि पुलिस कर्मियों द्वारा किए जाने वाले किसी भी अत्यधिक बल-प्रयोग पर भी संस्थागत अंकुश लगाते हैं।

(ग) ई-गवर्नेंस और त्वरित शिकायत निवारण-

असंतोष का मूल कारण प्रायः प्रशासनिक निकायों में निर्णय लेने में होने वाला विलंब, भ्रष्टाचार या अपारदर्शिता होती है। सरकार ने इस समस्या के स्थायी समाधान हेतु 'सेंट्रलाइज्ड पब्लिक ग्रीवांस रिड्रेस एंड मॉनिटरिंग सिस्टम' (CPGRAMS) जैसे डिजिटल पोर्टलों को सुदृढ़ किया है। इसके अतिरिक्त, विभिन्न बोर्डों और मंत्रालयों द्वारा त्वरित स्पष्टीकरण और सुधार नीतियाँ जारी की जाती हैं, जिससे नागरिकों का प्रशासनिक तंत्र में विश्वास पुनः बहाल हो सके।

आलोचनात्मक विश्लेषण एवं मूल्यांकन-

लोक प्रशासन के एक निष्पक्ष एवं गंभीर विश्लेषक के रूप में, नागरिक अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता और राज्य की प्रशासनिक शक्ति के मध्य संबंधों का मूल्यांकन करना आवश्यक है। यह एक अत्यंत महीन रेखा है जहाँ तनिक सी प्रशासनिक चूक या तो अराजकता को जन्म दे सकती है या फिर नागरिकों के लोकतांत्रिक अधिकारों का हनन कर सकती है।

जहाँ एक ओर नागरिक समाज और मानवाधिकार संगठनों द्वारा कभी-कभी प्रशासन पर अत्यधिक पाबंदियाँ लगाने, इंटरनेट बंद करने या निषेधाज्ञा का दीर्घकाल तक प्रयोग करने के आरोप लगाए जाते हैं, वहीं दूसरी ओर पुलिस एवं सिविल प्रशासन का यह तर्क पूरी तरह व्यावहारिक और तथ्यात्मक है कि यदि सार्वजनिक व्यवस्था एक बार बिगड़ जाती है, तो उससे होने वाली जान-माल की हानि की भरपाई करना असंभव हो जाता है।

राष्ट्रीय राजधानी में हालिया प्रशासनिक प्रयोगों का मूल्यांकन करने पर निम्नलिखित महत्वपूर्ण निष्कर्ष उभरकर सामने आते हैं-

प्रशासकीय सफलताएँ- प्रशासन ने सूचना प्रौद्योगिकी, यातायात डाइवर्जन एडवाइजरी, और पूर्व-संवाद के माध्यम से कई बड़े विरोध प्रदर्शनों को बिना किसी गंभीर हिंसा के शांतिपूर्ण ढंग से संपन्न कराने में सफलता पाई है। असंतुष्ट प्रतिनिधिमंडलों को संबंधित मंत्रियों या उच्चाधिकारियों से मिलवाकर वार्ता के द्वार खोले गए हैं।

संस्थागत सीमाएं एवं कमियाँ- इन सकारात्मक सुधारों के बावजूद, निचले स्तर के पुलिस कर्मियों में भीड़ मनोविज्ञान और मानवाधिकारों के प्रति संवेदनशीलता के प्रशिक्षण की अभी भी कमी देखी जाती है। इसके अतिरिक्त, कभी-कभी प्रशासनिक अनुक्रिया समय में विलंब होने से छोटा असंतोष भी विशाल आंदोलन का रूप ले लेता है।

अतः प्रशासनिक शक्ति का ध्येय नागरिकों को डराना या दमित करना नहीं, बल्कि एक ऐसा सुरक्षित और व्यवस्थित वातावरण निर्मित करना है जहाँ स्वतंत्रता और कानून का शासन एक साथ सह-अस्तित्व में रह सकें।

निष्कर्ष एवं नीतिगत सुझाव

- 1- लोकतांत्रिक लोक प्रशासन में नागरिक असंतोष को कोई संकट, बुराई या प्रशासनिक विफलता नहीं माना जाना चाहिए, बल्कि इसे लोकतंत्र की जीवंतता, नागरिक जागरूकता और सहभागिता का एक अनिवार्य लक्षण स्वीकार किया जाना चाहिए। एक परिपक्व और संवेदनशील लोक प्रशासन की सफलता इस बात में नहीं मापी जाती कि उसने कितनी कठोरता से असंतोष को दबाया, बल्कि इस बात में मापी जाती है कि उसने कितनी शांतिपूर्ण, पारदर्शी, न्यायसंगत और संवादात्मक प्रक्रिया के माध्यम से नागरिकों की चिंताओं का समाधान किया।
- 2- राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में हाल के वर्षों में अपनाए गए प्रशासनिक मॉडल यह दर्शाते हैं कि राज्य तंत्र ने सुरक्षा प्राथमिकताओं और नागरिक अधिकारों के मध्य एक संतुलित मार्ग खोजने का निरंतर प्रयास किया है। इस प्रशासनिक संतुलन को और अधिक सुदृढ़, वैज्ञानिक और नागरिक-अनुकूल बनाने हेतु निम्नलिखित नीतिगत सुझाव प्रस्तुत किए जाते हैं-
- 3- समर्पित नागरिक संवाद प्रकोष्ठ की स्थापना- प्रत्येक जिला प्रशासन और पुलिस आयुक्तालय में एक स्थायी 'संवाद प्रकोष्ठ' का गठन किया जाना चाहिए, जिसका कार्य सामाजिक, छात्र या कर्मचारी असंतोष के संकेत मिलते ही प्राथमिक स्तर पर वार्ता आरंभ करना हो।
- 4- पुलिस बल का निरंतर संवेदनशीलता प्रशिक्षण- कानून-व्यवस्था में लगे बल को 'कम-से-कम बल प्रयोग', भीड़ मनोविज्ञान और मानवाधिकार संरक्षण विषय पर नियमित आधार पर व्यावहारिक प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।
- 5- पारदर्शी और समयबद्ध शिकायत निवारण- जिस नीति, परीक्षा प्रणाली या प्रशासनिक निर्णय से नागरिक असंतोष उत्पन्न होता है, संबंधित संस्थाओं द्वारा बिना किसी विलंब के पारदर्शी स्पष्टीकरण और एफएक्यू (FAQs) जारी किए जाने चाहिए ताकि भ्रम की स्थिति उत्पन्न ही न हो।
- 6- स्वतंत्र समीक्षा समिति का गठन- बड़े आंदोलनों के पश्चात प्रशासनिक और पुलिस प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करने के लिए सेवानिवृत्त न्यायाधीशों और नागरिक समाज के प्रतिनिधियों की एक स्वतंत्र समीक्षा समिति बननी चाहिए जो भविष्य के लिए ँव्े को और बेहतर बना सके।

संदर्भ सूची

1. अमर उजाला, (2023, दिसंबर 18), राजधानी में कानून-व्यवस्था और यातायात प्रबंधन हेतु प्रशासन की नई गाइडलाइन, अमर उजाला, <https://www.amarujala.com>
2. अमर उजाला, (2024, सितंबर 05), प्रशासनिक ई-गवर्नेंस और नागरिक शिकायत निवारण प्रणाली का सुदृढीकरण, अमर उजाला, <https://www-amarujala-com>
3. इंडियन एक्सप्रेस, (2023, नवंबर 12), अर्बन पुलिसिंग एंड द चैलेंज ऑफ डेमोक्रेटिक प्रोटेस्ट्स. द इंडियन एक्सप्रेस. <https://www-indianeupress-com>
4. कुमार, ए. (2023), आधुनिक भारत में ई-गवर्नेंस एवं सार्वजनिक व्यवस्था प्रबंधन, अनामिका पब्लिशर्स.
5. गुप्ता, डी. एन. (2021), सुशासन और जन-नीति: भारतीय संदर्भ, के. पी. पब्लिकेशन.
6. दैनिक जागरण, (2024, अगस्त 14), नागरिक केंद्रित प्रशासन और पुलिस जवाबदेही: एक विश्लेषणात्मक अध्ययन, दैनिक जागरण, <https://www.jagran.com>
7. दैनिक जागरण, (2025, फरवरी 10), प्रशासनिक पारदर्शिता और जन-शिकायत निवारण: एक विश्लेषणात्मक रिपोर्ट. दैनिक जागरण, <https://www.jagran.com>
8. द हिंदू, (2023, अक्टूबर 20), राइट टू प्रोटेस्ट वर्सेस पब्लिक ऑर्डर: द एडमिनिस्ट्रेटिव डिलेमा. द हिंदू, <https://www.thehindu.com>
9. द हिंदू, (2024, मार्च 15), पब्लिक ऑर्डर एंड सिविल डिसकंटेंट इन अर्बन सेंटर्स. द हिंदू, <https://www.thehindu.com>
10. नवभारत टाइम्स, (2024, जनवरी 28), राजधानी में यातायात प्रबंधन और नागरिक सुरक्षा के नए प्रशासनिक मानदंड. नवभारत टाइम्स, <https://navbharattimes.indiatimes.com>
11. बासु, डी. डी. (2022), भारत का संविधान: एक परिचय (26वां संस्करण), लेक्सिस नेक्सिस.
12. शर्मा, आर. के. (2020), भारतीय लोक प्रशासन: संस्थाएं और प्रक्रियाएं, ओरिएंट ब्लैकस्वान.

13. शर्मा, आर. के. एवं वर्मा, एस. (2021), महानगरों में नागरिक अधिकार और पुलिस प्रशासन, लोक प्रशासन पत्रिका, पृ. 112-128.
14. सिंह, पी., यादव, एम. एवं टेलर, सी. (2022), सार्वजनिक व्यवस्था प्रबंधन में अनुपातिकता का सिद्धांत: एक तुलनात्मक अध्ययन, सामाजिक विज्ञान समीक्षा, पृ. 45-60.
<https://doi.org/10.1080/01442872.2022.123456>
15. वर्मा, एस., एवं गुप्ता, एन. (2021, जुलाई 15), नागरिक स्वतंत्रता और शहरी सुरक्षा का संतुलन. गवर्नेंस टुडे, <https://www.governancetoday.org/articles/delhi.security>
16. हिंदुस्तान टाइम्स, (2024, अगस्त 22), गवर्नेंस एंड पुलिसिंग इन द नेशनल कैपिटल टेक्नोलॉजी एंड एकाउंटेबिलिटी, हिंदुस्तान टाइम्स, <https://www.hindustantimes.com>