(7.) **श्रेष्ठता की भावना** (Superiority Complex)—नौकरशाह अपने आपको श्रेष्ठता की भावना से ग्रसित पाते हैं। चूँकि इनके हाथ में सत्ता होती है और इन्हें कुछ विशेषाधिकार भी प्राप्त होते हैं इसलिए ये अपने आपको जनता से पृथक् और श्रेष्ठ समझते हैं। जनता के प्रति इनके मन में हीन भावना होती है। इसलिए शासक और शासितों के बीच चौड़ी खाई पैदा हो जाती है।

(8.) **अधिक संख्या और काम कम** (More Strength and Less Work)—नौकरशाही का एक दोष यह माना जाता है कि इसके आकार और संख्या में दिनोंदिन वृद्धि हो रही है जबकि इसकी कार्यकुशलता अपेक्षाकृत कम होती जा रही है। **पार्किन्सन** ने 'लन्दन इकोनोमिस्ट' में 16 नवम्बर, 1955 को लिखा कि, "आकार के बढ़ने में काम की मात्रा कम होती है। नौकरशाहों में यह प्रवृत्ति पायी जाती है कि वे अपनी शक्ति और प्रभाव को बढ़ाने के लिए कार्यों का बोझ न होने पर भी अधीनस्थ कर्मचारियों की संख्या में वृद्धि के लिए प्रयत्नशील रहते हैं। संख्या अधिक और काम कम का एक अन्य दुष्परिणाम होता है—"बातें अधिक काम कम।" यह **'पार्किन्सन नियम'** (Parkinson's Law) कहा जाता है।

(9.) **मानवीय सम्बन्धों की अवहेलना** (Ignorance of Human Relations)—नौकरशाही एक औपचारिक और यन्त्रवत् (Formal & Machanistic) व्यवस्था है। इसमें अनौपचारिक और मानवीय सम्बन्धों (Informal & Human Relations) का कोई स्थान नहीं होता। नौकरशाह शुष्क हृदय मानव होते हैं जो मनोवैज्ञानिक भावनाओं, सुख-दुःख, अनौपचारिक सम्बन्धों से प्रभावित नहीं होते हैं। इनके लिए नियमों और कानूनों के समक्ष मानवता कोई महत्त्व नहीं रखती।

(10.) **शक्ति का दुरुपयोग** (Misuse of Power)—नौकरशाह शक्ति का दुरुपयोग करते हैं। वे जनता के लिए तो नियमों, कानूनों, औपचारिकता की बातें करते हैं लेकिन अपने लाभ के लिए कुछ भी गलत काम करने को तैयार रहते हैं। कार्यालय का चपरासी उनके घर का काम करता है, कार्यालय का वाहन परिवार के सदस्यों को घुमाने के काम आता है। इस प्रकार के अनेक उदाहरण मिलते हैं। यह शक्ति का दुरुपयोग है।

नौकरशाही के दोषों को दूर करने के लिए सुझाव (Suggestions to remove the Defects of Bureaucracy)

नौकरशाही एक ऐसी व्यवस्था है जिसे न तो समाप्त किया जा सकता है और न ही इसके बिना प्रशासन कार्य संचालन किया जा सकता है। नौकरशाही एक आवश्यक बुराई है। **विलोबी** के अनुसार, "इस व्यवस्था में दोष इस कारण पैदा नहीं हुए हैं कि यह स्थायी सेवा संगठन में कार्य करते हैं बल्कि दोष यह है कि इसमें अत्यधिक सत्ता का प्रवेश हो गया है।"[1]

अतः आवश्यकता इस बात की है कि इन दोषों को दूर करने के लिए नौकरशाही को कुशल प्रशासन का आधार बनाया जाये। **रेम्जे म्योर** (Ramsay Muir) का मत है कि, "नौकरशाही अग्नि के समान है, जो एक सेवक के रूप में तो बहुमूल्य सिद्ध हो सकती है परन्तु स्वामी के रूप में घातक सिद्ध होती है।"[2]

नौकरशाही के दोषों को दूर करने के लिए निम्नलिखित सुझाव दिये जा सकते हैं—

(1.) शक्ति का केन्द्रीकरण भ्रष्टाचार का कारण होता है अतः शक्ति और सत्ता का विकेन्द्रीकरण किया जाये।

(2.) नौकरशाही पर प्रभावशाली नियन्त्रण स्थापित किया जाये।

(3.) योग्य व्यक्तियों को मन्त्री बनाया जाये जिससे वे नौकरशाही पर नियन्त्रण रख सकें।

(4.) जनता और प्रशासनिक अधिकारियों के मध्य संयुक्त समिति बनाकर सौहार्द्रपूर्ण व्यवहार स्थापित किया जाये।

(5.) समाज के सभी वर्गों का प्रतिनिधित्व लोकसेवाओं में होना चाहिए जिससे सभी को न्याय मिल सके।

1 "Objections to bureaucracy are not due to the existence of a permanent civil service highly organised system but to the location of supreme power over this system." —*Willoughby*

2 "Bureaucracy is like fire invaluable as a servant, ruinous when it becomes master." —*Ramsay Muir*

(6.) जनता की शिकायतों पर नौकरशाही को अधिक ध्यान देना चाहिए। प्रशासन को जनता के प्रति उत्तरदायी बनाया जाना चाहिए।

(7.) नौकरशाही में भर्ती योग्यता के आधार पर होनी चाहिए न कि भाई-भतीजावाद, सिफारिश, रिश्वत या राजनीतिक प्रभाव से।

(8.) प्रशासनिक न्यायाधिकरण (Administrative Tribunals) का गठन किया जाना चाहिए जिससे नागरिकों की शिकायतों का समाधान प्रशासन द्वारा किया जा सके।

रॉब्सन (Robson) ने नौकरशाही के दोषों को दूर करने के लिए सुझाव दिये कि— "(क) लोकसेवकों में जनता के प्रति उत्तरदायी होने की भावना उत्पन्न करना चाहिए तथा उनमें अपने को श्रेष्ठ और विशिष्ट वर्ग समझने की भावना को खत्म करना चाहिए, (ख) लोक सेवा में विभिन्न आर्थिक और सामाजिक वर्गों का प्रतिनिधित्व होना चाहिए, तथा (ग) प्रशासन में सामान्य नागरिकों को भागीदार बनाना चाहिए।"

आधुनिक काल में नौकरशाही एक आवश्यक बुराई है। लोक प्रशासन में इसके योगदान को कम नहीं किया जा सकता है।

हर्बर्ट मौरीसन के शब्दों में, "नौकरशाही वह मूल्य है जो संसदीय प्रजातन्त्र के लिए हमें चुकाना पड़ता है।" वास्तव में नौकरशाही बनाये रखना हमारी मजबूरी है। आवश्यकता इस बात की है कि इसे इस प्रकार नियन्त्रित किया जाये कि यह सेवक ही बनी रहे, स्वामी बनकर हावी होने का प्रयास न करे।

जॉन बी. विग (John B. Wigh) का नौकरशाही के सम्बन्ध में विवेचन उल्लेखनीय है। उसके शब्दों में, "माना कि नौकरशाही में कुछ ऐसे लोग होते हैं जो हृदयहीन, स्वार्थी और तानाशाही प्रवृत्ति के होते हैं, परन्तु इनकी संख्या बहुत थोड़ी होती है। अन्य नौकरशाह तो ऐसे ही नौकर होते हैं जो स्वयं का व्यवसाय करते हैं या निजी उद्योगों में नौकरी करते हैं। नौकरशाही का आकार अब इतना बड़ा हो गया है कि उसको कोसने का अर्थ समाज को और पूरे राष्ट्र को ही कोसना होगा।"

निष्पक्ष नौकरशाही की विचारधारा
[CONCEPT OF NEUTRAL BUREAUCRACY]

निष्पक्ष नौकरशाही की विचारधारा को सर्वप्रथम मैक्स वेबर ने प्रस्तुत किया। तब से लेकर अनेक विद्वानों ने निष्पक्षता की व्याख्या करने का यत्न किया है। निष्पक्ष नौकरशाही की पहचान कई गुणों; जैसे—विशेषज्ञता, निष्पक्षता, स्थिरता तथा गुमनामी के साथ की जाती है। **अजय बागची** (Ajay Bagchi) ने इसे स्पष्ट करते हुए कहा है कि "संकेत इस बात की ओर है कि राजनीतिक दलों के साथ सम्पूर्ण तटस्थता के साथ-साथ सरकार के कार्यक्रमों के राजनीतिक पक्षों के साथ सन्तुलित सम्मान और विवेकपूर्ण सहानुभूति का भी मिश्रण होना चाहिए, साथ ही साथ सरकार के कार्यक्रमों और निर्णयों की पृष्ठभूमि में मूल दार्शनिक तथा सामाजिक-आर्थिक वाद-विवाद के प्रति जागरूकता और लोकतांत्रिक धारणाओं के प्रति भक्ति भी होनी चाहिए।"

ओ. पी. द्विवेदी और आर. बी. जैन ने इसका स्पष्टीकरण करते हुए कहा है कि "राजनीतिक निष्पक्षता का अर्थ नौकरशाही के सदस्यों का व्यक्तिगत रूप में राजनीतिक क्रिया व पक्षपात से परहेज करना ही नहीं, अपितु यह भी है कि चाहे सरकार का राजनीतिक रंग कोई भी हो, नौकरशाही उसकी इच्छा के अनुरूप चलेगी।"

जोसेफ ला पालोम्बरा (Joseph La Palombara) ने नौकरशाही की इसी विचारधारा का समर्थन करते हुए कहा है कि "एक प्रशासक को राजनीतिक दलों के मध्य या प्रभुत्वकारी दल के आन्तरिक झंझटों में नहीं उलझना चाहिए। अर्थात् प्रशासक को जागरूक होकर लगातार अपने उद्देश्यों के प्रति प्रयत्नशील रहना चाहिए। चाहे राजनीति किसी भी प्रकार की हो उससे अपने आपको पृथक् रखना चाहिए।"

निष्पक्ष नौकरशाही में जनता का विश्वास लोक सेवकों को प्राप्त रहता है तथा जनता उन्हें राजनीति के दृष्टिकोण से नहीं देखती। नयी सत्तारूढ़ दल की भी मान्यता इस बात में नहीं रहती है कि अमुक नौकरशाहों के बल पर सरकार चलती थी और उन्होंने अपने निर्धारित अधिकार-क्षेत्र से बाहर कार्य करके अनुचित लाभ

Scanned with CamScanner