समस्या समाधान और निर्णयन क्षमता

2013

निम्नलिखित 6 (छह) प्रश्नांशों के लिये निर्देश: नीचे छह प्रश्नांश दिये गए हैं। प्रत्येक प्रश्नांश में एक स्थिति का वर्णन है, जिसके पश्चात् उसके चार संभव उत्तर दिये गए हैं। जिस उत्तर को आप सर्वाधिक उपयुक्त मानते हैं, उसे आप अपने उत्तर के रूप में अंकित कीजिये। प्रत्येक प्रश्नांश के लिये केवल एक ही उत्तर चुनिये। उत्तरों का मूल्यांकन, दी गई स्थिति के लिये उपयुक्तता के स्तर के आधार पर किया जाएगा।

कृपया सभी प्रश्नांशों के उत्तर दीजिये। इन छह प्रश्नांशों के लिये गलत उत्तरों के लिये कोई दंड नहीं है।

1. आप कार्यालयाध्यक्ष हैं। कुछ मकान कार्यालय कर्मियों को आवंटित करने के लिये सुरक्षित रखे गए हैं और आपको इस मामले में विवेकाधिकार प्राप्त है। मकानों के आवंटन के लिये कुछ नियम आपके द्वारा बनाए गए हैं और उन्हें सार्वजनिक कर दिया गया है। आपका निजी सचिव, जो आपके बहुत निकट है, आपके पास आता है और पैरवी करता है कि उसके पिता गंभीर रूप से बीमार हैं, अतः उसे मकान के आवंटन में प्राथमिकता दी जानी चाहिये। कार्यालय सचिवालय नियमानुसार इस प्रार्थना का परीक्षण कर उसके अनुरोध को ठुकरा देता है और नियमानुसार प्रक्रिया अपनाने की संस्तुति करता है। आप अपने निजी सचिव को नाराज नहीं करना चाहते। इन परिस्थितियों में आप क्या करेंगे?

   (a) उसे अपने कमरे में बुलाएंगे और व्यक्तिगत रूप से स्पष्ट करेंगे कि आवंटन क्यों नहीं किया जा सकता।

   (b) उसकी वफादारी जीतने के लिये उसे मकान आवंटित कर देंगे।

   (c) यह सिद्ध करने के लिये कि आप निष्पक्ष हैं और आप किसी के साथ पक्षपात नहीं करते, कार्यालय टिप्पणी से सहमति व्यक्त करेंगे।

   (d) फाइल अपने पास पड़े रहने देंगे और कोई आदेश नहीं देंगे।

2. दिल्ली में पंजीकृत व्यावसायिक टैक्सी से (दूसरे राज्य के) करीबी शहर की ओर जाते हुए, आपका टैक्सी चालक आपको बताता है कि चूँकि उसके पास उस शहर में टैक्सी चलाने का परमिट नहीं है अतः वह उसके परिवहन कार्यालय पर रूकेगा और चालीस रुपये प्रतिदिन का निर्धारित शुल्क अदा करेगा। काउंटर पर शुल्क अदा करते समय आप पाते हैं कि परिवहन लिपिक पचास रुपये अतिरिक्त वसूल रहा है जिसके लिये कोई रसीद नहीं दी जा रही है। आप अपनी बैठक के लिये जल्दी में हैं। इन परिस्थितियों में, आप क्या करेंगे?

   (a) काउंटर पर जाएंगे और लिपिक से वह धन वापस मांगेंगे जो उसने अवैध रूप से लिया है।

   (b) कोई हस्तक्षेप नहीं करेंगे क्योंकि यह मामला टैक्सी चालक और कर अधिकारियों के बीच का है।

   (c) घटना का संज्ञान लेंगे और बाद में संबंधित अधिकारियों से इसकी रिपोर्ट करेंगे।

   (d) इसे एक साधारण मामला समझेंगे और भूल जाएंगे।

3. एक व्यक्ति दूर-दराज के एक गाँव में रहता है जहाँ पहुँचने के लिये बस से लगभग दो घंटे लगते हैं। इस ग्रामीण का पड़ोसी बहुत ताकतवर भूस्वामी है जो इस गरीब ग्रामीण की जमीन जबर्दस्ती हथियाना चाहता है। आप जिला मजिस्ट्रेट हैं और स्थानीय मंत्री द्वारा बुलाई गई बैठक में व्यस्त हैं। ग्रामीण बस से और पैदल चलकर इतनी दूर से आपसे मिलने और उस ताकतवर भूस्वामी जमींदार से सुरक्षा हासिल कराने के लिये प्रार्थना-पत्र देने आया है। ग्रामीण सभा कक्ष के बाहर एक घंटे तक प्रतीक्षा करता रहा। आप बैठक से बाहर आते हैं और दूसरी बैठक के लिये जाने की शीघ्रता में हैं। ग्रामीण अपना प्रार्थना-पत्र देने के लिये आपके पीछे आने लगता है। आप क्या करेंगे?

   (a) उसे अगली बैठक से आपके लौटने तक दो घंटे और प्रतीक्षा करने के लिये कहेंगे।

   (b) उसे बताएँगे कि मामला वास्तव में एक कनिष्ठ अधिकारी द्वारा देखा जाना है अतः वह प्रार्थना-पत्र उसे दे दे।

   (c) अपने एक वरिष्ठ मातहत अधिकारी को बुलाकर निर्देश देंगे कि वह ग्रामीण की समस्या का हल निकाले।

Drishti IAS

(d) उसका प्रार्थना-पत्र तेज़ी से लेकर उससे कुछ प्रासंगिक प्रश्न उसकी समस्या के बारे में पूछेंगे और बैठक के लिये चले जाएंगे।

4. जिस जिले में आप जिला मजिस्ट्रेट हैं वहाँ चीनी की किल्लत है। सरकार ने आदेश निकाला है कि वैवाहिक उत्सवों पर अधिकतम 30 किलो चीनी जारी की जा सकती है। आपके एक करीबी दोस्त के बेटे का विवाह होने वाला है और आपका मित्र अपने बेटे के विवाह के लिये कम से कम 50 किलो चीनी जारी करने का अनुरोध करता है। जब आप इस मामले में सरकारी नियंत्रण के बारे में बताते हैं तो वह नाराज़ हो जाता है। उसका विश्वास है कि चूँकि आप जिला मजिस्ट्रेट हैं आप कितनी भी मात्रा में चीनी जारी कर सकते हैं। आप उससे अपनी मित्रता नहीं बिगाड़ना चाहते। इन परिस्थितियों में, आप इस स्थिति से कैसे निपटेंगे?

(a) उसे अतिरिक्त मात्रा में चीनी जारी कर देंगे जिसके लिये आपके मित्र ने अनुरोध किया है।

(b) अपने मित्र को अतिरिक्त मात्रा में चीनी जारी न करके नियमों का सख्ती से पालन करेंगे।

(c) अपने मित्र को सरकारी आदेशों की प्रति दिखलाएंगे और उसे नियमानुसार चीनी की कम मात्रा स्वीकार करने के लिये तैयार करेंगे।

(d) उसे, आबंटन करने वाले अधिकारी को सीधे प्रार्थना-पत्र देने की सलाह देंगे और सूचित करेंगे कि आप ऐसे मामलों में हस्तक्षेप नहीं करते।

5. आप एक ऐसे क्षेत्र में परिवार नियोजन कार्यक्रम लागू करने के प्रभारी हैं, जहाँ वर्तमान नीति का कड़ा विरोध हो रहा है। आप निवासियों को छोटे परिवार रखने की आवश्यकता मनवाना चाहते हैं। इस संदेश को संप्रेषित करने का सर्वोत्तम तरीका क्या होगा?

(a) निवासियों को स्वास्थ्य और जीवन स्तर सुधारने हेतु परिवार नियोजन की आवश्यकता तर्कसंगत रूप से समझाना।

(b) देर से विवाह एवं बच्चों के बीच उचित अंतर को प्रोत्साहित करना।

(c) परिवार नियोजन युक्तियाँ अपनाने के लिये प्रोत्साहन प्रदान करना।

(d) ऐसे लोगों से, जिनका बंध्यकरण हो चुका है अथवा जो गर्भनिरोधक प्रयोग कर रहे हैं, निवासियों से प्रत्यक्षतः बात करने का आग्रह करना।

6. आप एक विश्वविद्यालय में शिक्षक हैं और एक विषय विशेष पर प्रश्न पत्र बना रहे हैं। आपके सहकर्मियों में से एक, जिसका पुत्र उसी विषय पर परीक्षा की तैयारी कर रहा है, आपके पास आता है और आपको सूचना देता है कि यह उसके पुत्र का परीक्षा को उत्तीर्ण करने का आखिरी अवसर है और आपसे, परीक्षा में आने वाले प्रश्नों के संकेत देकर, पुत्र की सहायता करने हेतु आग्रह करता है। अतीत में आपके उस सहकर्मी ने दूसरे मामले में आपकी सहायता की है। आपका सहकर्मी आपको सूचित करता है कि परीक्षा में अनुत्तीर्ण होने पर उसका पुत्र अवसाद से ग्रस्त हो जाएगा। इन परिस्थितियों में, आप क्या करेंगे?

(a) अतीत में उसके द्वारा दी गई सहायता को देखते हुए आप उसकी सहायता करेंगे।

(b) खेद व्यक्त करेंगे कि आप उसकी कोई सहायता नहीं कर सकते।

(c) अपने सहकर्मी को आप समझाएंगे कि ऐसा करने से विश्वविद्यालय के अधिकारियों का विश्वास भंग होगा और आप उसकी सहायता करने की स्थिति में नहीं है।

(d) उच्चाधिकारियों को अपने सहकर्मी के आचार की शिकायत करेंगे।

2012

निम्नलिखित 7 (सात) प्रश्नांशों के लिये निर्देश: *नीचे सात प्रश्नांश दिये गए है। प्रत्येक प्रश्नांश में एक स्थिति का वर्णन है, जिसके पश्चात् उसके चार संभव उत्तर दिये गए हैं। जिस उत्तर को आप सर्वाधिक उपयुक्त मानते हैं, उसे आप अपने उत्तर के रूप में अंकित कीजिये। प्रत्येक प्रश्नांश के लिये केवल एक ही उत्तर चुनिये। उत्तरों का मूल्यांकन, दी गई स्थिति के लिये उपयुक्तता के स्तर के आधार पर किया जाएगा।*

कृपया सभी प्रश्नांशों के उत्तर दीजिये। इन सात प्रश्नांशों के लिये गलत उत्तरों के लिये कोई दंड नहीं है।

1. अपने अधीनस्थ द्वारा तैयार किये गए अंतिम प्रतिवेदन के संबंध में, जिसे अतिशीघ्र प्रस्तुत किया जाना है, आपके अभिमत भिन्न है। आपका अधीनस्थ प्रतिवेदन में दी गई सूचना को उचित ठहरा रहा है। आप क्या करेंगे?

(a) अपने अधीनस्थ से स्वीकार कराएंगे कि वह गलत है।

(b) उसको परिणामों पर पुनर्विचार करने हेतु कहेंगे।
(c) प्रतिवेदन में आप स्वयं संशोधन कर लेंगे।
(d) अधीनस्थ को कहेंगे कि अपनी गलती को उचित न ठहराए।

2. एक प्रतिष्ठित पुरस्कार के लिये, जिसका निर्धारण एक मौखिक प्रस्तुतीकरण के आधार पर होना है, आप अपने ही बैच के किसी सहकर्मी (बैच-मेट) के साथ प्रतियोगिता कर रहे हैं। प्रत्येक प्रस्तुतीकरण के लिये दस मिनट का समय रखा गया है। समिति ने आपको प्रस्तुतीकरण को ठीक समय से समाप्त करने को कहा है, जबकि आपके मित्र को अनुबद्ध समयावधि से अधिक समय दिया जाता है। आप क्या करेंगे?
(a) इस भेदभाव के लिये अध्यक्ष के पास एक शिकायत दर्ज कराएंगे।
(b) समिति द्वारा दिये गए किसी भी औचित्य को नहीं सुनेंगे।
(c) अपना नाम प्रतियोगिता से वापस लेने की मांग करेंगे।
(d) विरोध करते हुए उस स्थान को छोड़ देंगे।

3. आप एक समयबद्ध परियोजना पर कार्य कर रहे हैं। परियोजना की पुनरीक्षण बैठक के दौरान आप पाते हैं कि आपके समूह के सदस्यों की ओर से सहयोग में कमी होने के कारण परियोजना विलंबित हो सकती है। आप क्या करेंगे?
(a) अपने समूह के सदस्यों को उनके असहयोग के लिये चेतावनी देंगे।
(b) असहयोग के कारणों की जाँच-पड़ताल करेंगे।
(c) समूह के सदस्यों को प्रतिस्थापित करने की मांग करेंगे।
(d) कारण प्रस्तुत करते हुए समय सीमा बढ़ाने की मांग करेंगे।

4. आप एक राज्य क्रीड़ा समिति के अध्यक्ष हैं। आपको एक शिकायत मिली है और बाद में यह पाया गया है कि कनिष्ठ आयु वर्ग के किसी पदक जीतने वाले एथलीट की आयु, आयु के दिये मानदण्ड से पाँच दिन अधिक हो गई है। आप क्या करेंगे?
(a) छानबीन समिति से स्पष्टीकरण देने को कहेंगे।
(b) एथलीट से पदक वापस करने को कहेंगे।
(c) एथलीट को अपनी आयु की घोषणा करते हुए न्यायालय से शपथ-पत्र लाने को कहेंगे।
(d) क्रीड़ा समिति के सदस्यों से उनकी राय मांगेंगे।

5. आप एक प्राथमिकता परियोजना पर कार्य कर रहे हैं और सभी अंतिम तिथियों को पूरी तरह निभा रहे हैं और इस आधार पर परियोजना के दौरान अवकाश लेने की योजना बना रहे हैं। आपका आसन्न अधिकारी परियोजना की अविलंबता बता कर आपके अवकाश को अनुमोदित नहीं करता है। आप क्या करेंगे?
(a) मंजूरी की प्रतीक्षा किये बिना अवकाश पर चले जाएंगे।
(b) बीमारी का बहाना बना कर अवकाश पर चले जाएंगे।
(c) अवकाश के आवेदन पर पुनर्विचार करने हेतु उच्चतर अधिकारी से बात करेंगे।
(d) आसन्न अधिकारी को बताएंगे कि यह न्यायसंगत नहीं है।

6. आप सुदूर क्षेत्र में एक जल पूर्ति परियोजना स्थापित करने हेतु कार्य कर रहे हैं। किसी भी हालत में परियोजना की पूरी लागत वसूल कर पाना असंभव है। उस क्षेत्र में आय का स्तर बहुत नीचा है और 25 प्रतिशत जनसंख्या गरीबी रेखा के नीचे है। जलापूर्ति की कीमत निर्धारण का निर्णय लेते समय आप क्या करेंगे?
(a) यह अनुशंसा करेंगे कि पूरी तरह जलापूर्ति निःशुल्क हो।
(b) यह अनुशंसा करेंगे कि सभी प्रयोगकर्ता नल लगाने हेतु एक बार तय एक-मुश्त राशि का भुगतान करें और पानी का उपयोग निःशुल्क हो।
(c) यह अनुशंसा करेंगे कि गरीबी रेखा से ऊपर के परिवारों के लिये एक तय मासिक शुल्क लगाया जाए और गरीबी रेखा से नीचे के परिवारों हेतु जलापूर्ति निःशुल्क हो।
(d) यह अनुशंसा करेंगे कि प्रयोगकर्ता जल के उपभोग पर आधारित शुल्क का भुगतान करें जिसमें गरीबी रेखा से ऊपर तथा नीचे के परिवारों हेतु विभेदीकृत शुल्क निश्चित किया जाए।

7. एक नागरिक के रूप में आपको एक सरकारी विभाग से कुछ काम है। संबद्ध अधिकारी आपको बार-बार बुलाता है; और आपसे प्रत्यक्षतः बिना कुछ कहे रिश्वत देने के इशारे करता है। आप अपना कार्य कराना चाहते हैं। आप क्या करेंगे?
(a) रिश्वत दे देंगे।
(b) ऐसा व्यवहार करेंगे मानो आप उसके इशारे नहीं समझ रहे हैं और अपने आवेदन पर डटे रहेंगे।
(c) रिश्वत के इशारों के संबंद्ध में मौखिक शिकायत के साथ उच्चतर अधिकारी के पास सहायता के लिये जाएंगे।
(d) एक औपचारिक शिकायत भेजेंगे।

2011

निम्नलिखित 8 (आठ) प्रश्नांशों के लिये निर्देश: नीचे आठ प्रश्नांश दिये गए हैं। प्रत्येक प्रश्नांश में एक स्थिति का वर्णन है, जिसके पश्चात् उसके चार संभव उत्तर दिये गए हैं। जिस उत्तर को आप सर्वाधिक उपयुक्त मानते हैं, उसे आप अपने उत्तर के रूप में अंकित कीजिये। प्रत्येक प्रश्नांश के लिये केवल एक ही उत्तर चुनिये। उत्तरों का मूल्यांकन, दी गई स्थिति के लिये उपयुक्तता के स्तर के आधार पर किया जाएगा।

कृपया सभी प्रश्नांशों के उत्तर दीजिये। इन आठ प्रश्नांशों के लिये गलत उत्तरों के लिये कोई दंड नहीं है।

1. एक स्थानीय गुंडे ने आपकी खाली पड़ी ज़मीन पर अवैध निर्माण आरंभ कर दिया है। उसने ज़मीन खाली करने का आपका अनुरोध ठुकरा दिया है और आपको यह धमकी दे डाली है कि यदि आपने यह ज़मीन सस्ते दामों पर उसे नहीं बेची तो आपको भीषण परिणामों का सामना करना पड़ेगा। ऐसे में आप क्या करेंगे?
(a) अपनी ज़मीन सस्ते दामों पर उसे बेच देंगे।
(b) आवश्यक कार्यवाही के लिये पुलिस के पास जाएंगे।
(c) अपने पड़ोसियों से मदद मांगेंगे।
(d) उस गुंडे से और अधिक कीमत पाने के लिये उससे बातचीत करेंगे।

2. एक महत्त्वपूर्ण आधिकारिक बैठक में उपस्थित न होने के कारण आपसे इसका स्पष्टीकरण मांगा गया है। आपका/की आसन्न अधिकारी जिसने आपको इस बैठक की जानकारी नहीं दी थी अब आप पर दबाव डाल रहा/रही है कि आप इसका दोष उस पर नहीं डालें। ऐसे में आप क्या करेंगे?
(a) तथ्य की व्याख्या करते हुए अपना लिखित उत्तर भेजेंगे।
(b) अपने सर्वोच्च अधिकारी को स्थिति से अवगत कराने के लिये उससे भेंट का समय लेंगे।
(c) स्थिति को संभालने के लिये अपना दोष स्वीकार करेंगे।
(d) बैठक के समन्वयक पर इसका दायित्व डाल देंगे कि उसने बैठक की जानकारी नहीं दी।

3. अगले दो दिनों में अपने मुख्यालय के लिये आपको एक अति महत्त्वपूर्ण कार्य पूरा करना है। अचानक ही आप दुर्घटनाग्रस्त हो जाते हैं। आपका कार्यालय आप पर यह ज़ोर डाल रहा है कि आप कार्य को पूरा करें। ऐसे में आप क्या करेंगे?
(a) काम पूरा करने की अंतिम तिथि आगे बढ़ाने की अनुमति मांगेंगे।
(b) अपने मुख्यालय को सूचित करेंगे कि आप समय से कार्य पूरा कर पाने में असमर्थ हैं।
(c) अपने मुख्यालय को एक वैकल्पिक व्यक्ति का नाम सुझाएंगे जो कार्य पूरा कर सकता है।
(d) ठीक होने तक अलग बने रहेंगे।

4. किसी एक भूकंप प्रभावित क्षेत्र में भूकंप के बाद जीवित बचे लोगों को मूलभूत चिकित्सा सुविधाएँ प्रदान करने के लिये आपको प्रभारी अधिकारी नियुक्त किया गया है। आपकी हर संभव कोशिश के बावजूद, लोग आपके ऊपर यह आरोप लगा रहे हैं कि आप राहत के लिये दी गई राशि से पैसे बना रहे हैं। ऐसे में आप क्या करेंगे?
(a) आप चाहेंगे कि इस संबंध में जाँच-पड़ताल प्रारंभ की जाए।
(b) अपने वरिष्ठ अधिकारी से निवेदन करेंगे कि वे आपके स्थान पर किसी दूसरे व्यक्ति को नियुक्त कर दे।
(c) इन आरोपों पर कोई ध्यान नहीं देंगे।
(d) जब तक मामला सुलट नहीं जाता कार्य में आगे कोई पहल नहीं करेंगे।

Drishti IAS

5. एक बाढ़-पीड़ित क्षेत्र में आपको अल्प सूचना पर नौकाएँ भाड़े पर लेने का दायित्व दिया गया है। नौका-मालिकों द्वारा बताई गई कीमतों को देखने पर आप पाते हैं कि न्यूनतम कीमत सरकार की अनुमोदित दर से लगभग तीन गुना अधिक है। ऐसे में आप क्या करेंगे?
   (a) उनके प्रस्ताव को रद्द कर नई कीमतें मंगवाएंगे।
   (b) न्यूनतम कीमत को स्वीकार कर लेंगे।
   (c) मामले को सरकार के पास भेज देंगे और प्रतीक्षा करेंगे।
   (d) नौका-मालिकों को धमकी देंगे कि उनका लाइसेंस रद्द हो सकता है।

6. एक अकेले महामारी-पीड़ित गाँव में आप रोग-निरोधक टीके का वितरण कराने वाले प्रभारी अधिकारी हैं और आपके पास केवल एक ही रोग-निरोधक टीका बचा हुआ है। इस टीके की ग्राम-प्रधान को और उसी गाँव के एक निर्धन को भी ज़रूरत है। आप पर यह दबाव बना हुआ है कि आप यह टीका ग्राम-प्रधान को दे दें। ऐसे में आप क्या करेंगे?
   (a) दोनों को ही टीका न देकर आप टीके की अगली खेप की पूर्ति शीघ्र-अतिशीघ्र प्राप्त करने के लिये अनिवार्य कार्यवाही शुरू कर देंगे।
   (b) किसी दूसरे क्षेत्र के वितरक से गाँव के उस निर्धन के लिये टीके की व्यवस्था करेंगे।
   (c) दोनों को कहेंगे कि डॉक्टर से मिलें और टीके की अत्यावश्यकता के बारे में उसकी सलाह लेकर आएँ।
   (d) किसी दूसरे क्षेत्र के वितरक से ग्राम-प्रधान के लिये टीके की व्यवस्था करेंगे।

7. आपने, शीत ऋतु में बेघर लोगों के लिये रैन-बसेरे बनाने की एक परियोजना अपने हाथों में ली है। इन रैन-बसेरों को स्थापित करने के एक सप्ताह के भीतर ही, आपको उस क्षेत्र के निवासियों से चोरियों के मामले बढ़ने की शिकायतों के साथ यह मांग प्राप्त हुई है कि रैन-बसेरे हटा दिये जाएँ। ऐसे में आप क्या करेंगे?
   (a) आप निवासियों से कहेंगे कि वे इस मामले में पुलिस स्टेशन पर अपनी लिखित शिकायत दर्ज करें।
   (b) आप निवासियों को यह विश्वास दिलाएंगे कि मामले की जाँच-पड़ताल की जाएगी।
   (c) आप निवासियों से कहेंगे कि वे किये गए मानवतावादी प्रयास को समझें।
   (d) आप निवासियों की शिकायत को अनदेखा कर परियोजना को जारी रखेंगे।

8. एक प्रभावशाली व्यक्ति की पुत्रवधू आपके पास, आपके प्रशासनिक प्राधिकारी होने के नाते, यह शिकायत लेकर आती है कि उसके ससुराल वाले उसे अपर्याप्त दहेज की लिये तंग कर रहे हैं। उसके माता-पिता सामाजिक दबावों के कारण आपके पास नहीं आ पा रहे हैं। ऐसे में आप क्या करेंगे?
   (a) आप उसके ससुराल वालों को बुलाकर उनसे स्पष्टीकरण मांगेंगे।
   (b) आप उस स्त्री को यह सलाह देंगे कि परिस्थितियों को देखते हुए बेहतर होगा कि वह स्थिति से समझौता कर ले।
   (c) आप उसके माता-पिता के आपके पास आने पर ही कार्यवाही करेंगे।
   (d) आप उस स्त्री को यह सलाह देंगे कि वह पुलिस के पास अपनी शिकायत दर्ज करे।