

Think
IAS...



Think
Drishti

संघ लोक सेवा आयोग (UPSC)

निर्णयन और समस्या समाधान



दूरस्थ शिक्षा कार्यक्रम (Distance Learning Programme)

Code: CSC06



संघ लोक सेवा आयोग (UPSC)

निर्णयन और समस्या समाधान



641, प्रथम तल, डॉ. मुखर्जी नगर, दिल्ली-110009

दूरभाष : 8750187501, 011-47532596

टोल फ्री : 1800-121-6260

Web : www.drishtiIAS.com

E-mail : online@groupdrishti.com

पाठ्यक्रम, नोट्स तथा बैच संबंधी updates निरंतर पाने के लिए निम्नलिखित पेज को "like" करें

 www.facebook.com/drishtithevisionfoundation

 www.twitter.com/drishtiiias

पुस्तिका हेतु महत्त्वपूर्ण निर्देश (Important Guidelines for the Booklet)

नोट: इस पुस्तिका में दो खंड दिये गए हैं, खंड-I और खंड-II.

खंड-I: इस खंड में दिये गए प्रश्नों के उत्तर विस्तृत व्याख्या सहित दिये गए हैं ताकि आप इन प्रश्नों के उत्तर देने के तरीके को समझ सकें।

खंड-II: इस खंड में दिये गए प्रश्नों के उत्तर बिना व्याख्या के ही दिये गए हैं। ये प्रश्न आपके लिये अभ्यास हेतु दिये गए हैं। आपको इनके उत्तर खंड-I में दिये गए उत्तरों (व्याख्या सहित) की समझ के आधार पर ही देने हैं।

Note: The booklet is divided into two parts i.e. Part-I and Part-II.

Part-I: In this part answers are given in detail for the given questions, so you can understand the method of answering the questions.

Part-II: In this part answers for the given questions are without details. These are for your practice. You have to answer these questions on the basis of answers given in Part-I.



विषय सूची (Contents)

1. खंड-I		
प्रश्न		5 – 51
उत्तर	(व्याख्या सहित)	52 – 77
2. खंड-II		
प्रश्न		78 – 158
उत्तर		158

निर्णयन और समस्या समाधान (Decision Making and Problem Solving)

Part-I

Directions (Q.No. 1–6): Given below are six items. Each item describes a situation and is followed by four possible responses. Indicate the response you find most appropriate. Choose only one response for each item. The responses will be evaluated based on the level of appropriateness for the given situation.

Please attempt all the items. There is no penalty for wrong answer for these six items. UPSC-2013

1. You are the head of your office. There are certain houses reserved for the allotment to the office staff and you have been given the discretion to do so. A set of rules for the allotment of the houses has been laid down by you and has been made public. Your personal secretary, who is very close to you, comes to you and pleads that as his father is seriously ill, he should be given priority in allotment of a house. The office secretariat that examined the request as per the rules turns down the request and recommends the procedure to be followed according to the rules. You do not want to annoy your personal secretary. In such circumstances, what would you do?
 - (a) Call him over to your room and personally explain why the allotment cannot be done.
 - (b) Allot the house to him to win his loyalty.
 - (c) Agree with the office note to show that you are not biased and that you do not indulge in favouritism.
 - (d) Keep the file with you and not pass any orders.
2. While travelling in a Delhi-registered commercial taxi from Delhi to an adjacent city (another State), your taxi driver informs you that as he has not permit for running the taxi in that city, he will stop at its Transport Office and pay the

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। UPSC-2013

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 टुकरा 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

उत्तरमाला

54. (a) 55. (a) 56. (c) 57. (b) 58. (a) 59. (b) 7. (d) 8. (a) 9. (a) 10. (c)
 11. (d) 12. (a) 13. (b) 14. (b) 15. (d) 16. (c) 17. (b) 18. (c) 19. (a) 20. (a)
 21. (d) 22. (c) 23. (b) 24. (b) 25. (d) 26. (c) 27. (b) 28. (c) 29. (a) 30. (b)
 31. (d) 32. (b) 33. (d) 34. (c) 35. (a) 36. (c) 37. (b) 38. (d) 39. (b) 40. (c)
 41. (b) 42. (b) 43. (d) 44. (c) 45. (d) 46. (b) 47. (b) 48. (c) 49. (c) 50. (b)
 51. (d) 52. (c) 53. (c) 54. (a) 55. (c) 56. (b) 57. (b) 58. (a) 59. (d) 60. (c)
 61. (b) 62. (c) 63. (c) 64. (d) 65. (b) 66. (a) 67. (b) 68. (d) 69. (b) 70. (c)
 71. (c) 72. (a) 73. (d) 74. (b) 75. (d) 76. (b) 77. (d) 78. (a) 79. (b) 80. (c)
 81. (d) 82. (b) 83. (c) 84. (b) 85. (c) 86. (b) 87. (c) 88. (b) 89. (b) 90. (b)
 91. (a) 92. (d) 93. (c) 94. (b) 95. (c) 96. (d)

प्रश्नों के हल

- In these circumstances, option (d) is wrong because it can raise questions your ability to make decisions. Option (b) is related to the use of its discretion by ignoring the office secretariat vote, but the purpose is not suitable. Therefore, option (b) is also wrong. Option (a) is the best answer, while option (c) is the second best answer.
 - Option (d) is not suitable for any conscious citizen. Therefore, option (d) is wrong. The case of extra recovery has happened in front of your eyes, so the option (b) is wrong. Option (a) is the best answer, while option (c) is the second best answer.
 - The village is already awaiting. Thus, it is not fair to say that to wait more. Therefore, option (a) is wrong. Option (b) is also wrong as it has come to meet you in particular, especially and it would not be advisable to send it to any other official. Option (d) is not suitable because neither will you be able to reach the bottom of the case nor will the villager have some impression. So, the correct option is (c).
 - Option (a) is wrong because it will ignore the government order. Option (c) is obviously difficult. This may bring negative impact to your reputation. The alternative (d) is a step to make your friend even more angry, because all the
- इन परिस्थितियों में विकल्प (d) गलत है क्योंकि इससे निर्णय लेने की आपकी क्षमता पर सवाल उठ सकता है। विकल्प (b) कार्यालय सचिवालय के मत को अनदेखा करके अपने विवेकाधिकार के प्रयोग से संबंधित है परन्तु उद्देश्य उपयुक्त नहीं है। इसलिये विकल्प (b) भी गलत है। विकल्प (a) सर्वश्रेष्ठ उत्तर है जबकि विकल्प (c) दूसरा सबसे अच्छा उत्तर है।
 - विकल्प (d), किसी भी जागरूक नागरिक के लिये उपयुक्त नहीं होता है। अतः विकल्प (d) गलत है। अतिरिक्त वसूली का मामला आपके आँखों के सामने ही हुआ है, अतः विकल्प (b) गलत है। विकल्प (a) सर्वश्रेष्ठ उत्तर है जबकि (c) विकल्प दूसरा सबसे अच्छा उत्तर है।
 - ग्रामीण पहले से ही प्रतीक्षारत है। इसलिये उससे और प्रतीक्षा करने के लिये कहना बिल्कुल उचित नहीं है। इसलिये विकल्प (a) गलत है। विकल्प (b) भी गलत है क्योंकि वह ग्रामीण, विशेष रूप से आपसे मिलने आया है और उसे किसी अन्य अधिकारी के पास भेजना उचित नहीं होगा। विकल्प (d) उपयुक्त नहीं है क्योंकि इससे न तो आप मामले की तह तक पहुँच पायेंगे और न ही ग्रामीण को कुछ आभास होगा। अतः सही विकल्प (c) है।
 - विकल्प (a) गलत है क्योंकि इससे सरकार के आदेश की अवहेलना होगी। विकल्प (c) प्रत्यक्षतः मुश्किल है। इससे आपकी प्रतिष्ठा में आँच आ सकती है।

Part-II

Directions: Each item of this section describes a situation and is followed by four possible responses. Indicate the response you find most appropriate. Choose Only one response for each item. The responses will be evaluated based on the level of appropriateness for the given situation.

1. Assume that you are the collector of a highly populated and communally sensitive district. One day, you get the information that a terrible fire has been caught in a crowded place which can cause heavy loss of life and property. By the time you could think of an appropriate course of action, another news comes that communal tension has sprung up in a communally sensitive locality at the other end of the district. Both the places are at a distance of half an hour in opposite directions from your office. In such a situation what decision would you make out of the following:
 - (a) You yourself will go to the place of communal tension and will instruct some competent officer to go to the place of fire.
 - (b) You yourself will go to the place of terrible fire and will instruct some competent officer to go to the place of communal tension.
 - (c) You yourself will remain in the office and will ask two competent officers to go and handle both the situations and report from there.
 - (d) You will ask your Senior Officer (Commissioner) that what decision should you make in such a situation so that he can not blame you later for your decision.

निर्देश: इस खंड के प्रत्येक प्रश्न में एक परिस्थिति का उल्लेख किया गया है और उसके बाद उस परिस्थिति से संबंधित चार संभावित प्रतिक्रियाएँ दी गई हैं। आपको उस प्रतिक्रिया का चयन करना है जो आपको सबसे उपयुक्त लगती है। आपको प्रत्येक प्रश्न से केवल एक ही प्रतिक्रिया का चयन करना है। प्रतिक्रिया का मूल्यांकन दी गई परिस्थिति के अनुरूप उपयुक्तता के स्तर के आधार पर होगा?

1. मान लीजिये कि आप एक अत्यधिक जनसंख्या वाले तथा सांप्रदायिक दृष्टि से संवेदनशील जिले के जिलाधिकारी हैं। एक दिन आपको सूचना मिलती है कि एक भीड़-भाड़ वाले क्षेत्र में भीषण आग लग गई है जिससे जान-माल की भारी क्षति होने का खतरा है। जब तक आप कोई उचित कार्यवाही सोच पाते, तभी सूचना मिलती है कि जिले के दूसरे छोर पर सांप्रदायिक दृष्टि से अति संवेदनशील इलाके में सांप्रदायिक तनाव उत्पन्न हो गया है जो विस्फोटक रूप ले सकता है। दोनों स्थान आपके कार्यालय से विपरीत दिशाओं में आधे-आधे घंटे की दूरी पर हैं। ऐसी स्थिति में, आप निम्नलिखित में से क्या निर्णय करेंगे:
 - (a) खुद सांप्रदायिक तनाव वाले स्थान पर जाएंगे तथा किसी सक्षम अधिकारी को आग वाले स्थान पर जाने के लिये निर्देश देंगे।
 - (b) खुद भीषण आग वाले स्थान पर जाएंगे तथा किसी सक्षम अधिकारी को सांप्रदायिक तनाव वाले स्थान पर जाने के लिये निर्देश देंगे।
 - (c) खुद कार्यालय में रहेंगे तथा दो सक्षम अधिकारियों को दोनों स्थानों पर भेजकर स्थिति संभालने व वहाँ से रिपोर्ट करने के लिये कहेंगे।
 - (d) अपने वरिष्ठ अधिकारी (कमिश्नर) से पूछेंगे कि इस स्थिति में आपको क्या निर्णय करना चाहिये ताकि बाद में वह आपके निर्णय के लिये आपको दोषी न ठहरा सके।

डी.एल.पी. बुकलेट्स की विशेषताएँ

- आयोग के नवीनतम पैटर्न पर आधारित अध्ययन सामग्री।
- पैराग्राफ, बुलेट फॉर्म, सारणी, फ्लोचार्ट तथा मानचित्र का उपयुक्त समावेश।
- विषयवस्तु की सरलता, प्रामाणिकता तथा परीक्षा की दृष्टि से उपयोगिता पर विशेष ध्यान।
- क्विक रिवीजन हेतु प्रत्येक अध्याय में महत्त्वपूर्ण तथ्यों का संकलन।
- प्रत्येक अध्याय के अंत में विगत वर्षों में पूछे गए एवं संभावित प्रश्नों का समावेश।


Website : www.drishtiIAS.com

E-mail : online@groupdrishti.com

 DrishtiIAS

 YouTube Drishti IAS

 drishtiias

 drishtithevisionfoundation

641, First Floor, Dr. Mukherjee Nagar, Delhi-110009

Phones : 8750187501, 011-47532596