drishti

खण्ड—A / SECTION—A

1. *(a)* उन पाँच नैतिक लक्षणों की पहचान कीजिए, जिनके आधार पर लोक सेवक के कार्य-निष्पादन का आकलन किया जा सकता है। मेट्रिक्स में उनके समावेश का औचित्य सिद्ध कीजिए। (उत्तर *150* शब्दों में दीजिए)

Identify five ethical traits on which one can plot the performance of a civil servant. Justify their inclusion in the matrix. (Answer in *150* words) 10

(b) उन दस आधारभूत मूल्यों की पहचान कीजिए, जो एक प्रभावी लोक सेवक होने के लिए आवश्यक हैं। लोक सेवकों में गैर-नैतिक व्यवहार के निवारण के तरीकों और साधनों का वर्णन कीजिए।

(उत्तर *150* शब्दों में दीजिए)

Identify ten essential values that are needed to be an effective public servant. Describe the ways and means to prevent non-ethical behaviour in the public servants.

(Answer in *150* words) 10

2. *(a)* तर्कसंगत निर्णय लेने के लिए निवेश (इनपुट) के विश्वसनीय स्रोत के रूप में डिजिटल प्रौद्योगिकी का प्रभाव एक बहस का मुद्दा है। उपयुक्त उदाहरण के साथ आलोचनात्मक मूल्यांकन कीजिए। (उत्तर *150* शब्दों में दीजिए)

Impact of digital technology as reliable source of input for rational decision making is a debatable issue. Critically evaluate with suitable example.

(Answer in *150* words) 10

(b) नैतिक दुविधाओं का समाधान करते समय एक लोक अधिकारी को कार्यक्षेत्र के ज्ञान के अलावा नव-परिवर्तनशीलता और उच्च क्रम की रचनात्मकता की भी आवश्यकता होती है। उपयुक्त उदाहरण सहित विवेचन कीजिए।

(उत्तर *150* शब्दों में दीजिए)

Besides domain knowledge, a public official needs innovativeness and creativity of a high order as well, while resolving ethical dilemmas. Discuss with suitable example.

(Answer in *150* words) 10

3. निम्नलिखित में से प्रत्येक उद्धरण का आपके विचार से क्या अभिप्राय है?

What does each of the following quotations mean to you?

(a) "प्रत्येक कार्य की सफलता से पहले उसे सैकड़ों कठिनाइयों से गुजरना पड़ता है। जो दृढ़निश्चयी हैं वे ही देर-सबेर प्रकाश को देख पाएँगे।" —*स्वामी विवेकानंद* (उत्तर *150* शब्दों में दीजिए)

"Every work has got to pass through hundreds of difficulties before succeeding. Those that persevere will see the light, sooner or later." —*Swami Vivekananda*

(Answer in *150* words) 10

(b) "हम बाहरी दुनिया में तब तक शांति प्राप्त नहीं कर सकते जब तक कि हम अपने भीतर शांति प्राप्त नहीं कर लेते।"

—*दलाई लामा*

(उत्तर *150* शब्दों में दीजिए)

"We can never obtain peace in the outer world until and unless we obtain peace within ourselves." —*Dalai Lama* (Answer in *150* words) 10

drishti

(c) "परस्पर निर्भरता के बिना जीवन का कोई अर्थ नहीं है। हमें एक-दूसरे की जरूरत है और जितनी हम जल्दी इसे सीख लें यह हम सबके लिए उतना ही अच्छा है।" —एरिक एरिक्सन (उत्तर 150 शब्दों में दीजिए)

"Life doesn't make any sense without interdependence. We need each other, and the sooner we learn that, it is better for us all." —*Erik Erikson* (Answer in 150 words) 10

4. (a) अभिवृत्ति एक महत्त्वपूर्ण घटक है, जो मानव के विकास में निवेश (इनपुट) का काम करता है। ऐसी उपयुक्त अभिवृत्ति का विकास कैसे करें, जो एक लोक सेवक के लिए आवश्यक है? (उत्तर 150 शब्दों में दीजिए)

Attitude is an important component that goes as input in the development of human being. How to build a suitable attitude needed for a public servant? (Answer in 150 words) 10

(b) उस नैतिकता अथवा नैतिक आदर्श, जिसको आप अंगीकार करते हैं, से समझौता किए बिना क्या भावनात्मक बुद्धि अंतरात्मा के संकट की स्थिति से उबरने में सहायता करती है? आलोचनात्मक परीक्षण कीजिए। (उत्तर 150 शब्दों में दीजिए)

In case of crisis of conscience does emotional intelligence help to overcome the same without compromising the ethical or moral stand that you are likely to follow? Critically examine. (Answer in 150 words) 10

5. (a) "शरणार्थियों को उस देश में वापस नहीं लौटाया जाना चाहिए जहाँ उन्हें उत्पीड़न अथवा मानवाधिकारों के उल्लंघन का सामना करना पड़ेगा।" खुले समाज और लोकतांत्रिक होने का दावा करने वाले किसी राष्ट्र के द्वारा नैतिक आयाम के उल्लंघन के संदर्भ में इस कथन का परीक्षण कीजिए। (उत्तर 150 शब्दों में दीजिए)

"Refugees should not be turned back to the country where they would face persecution or human right violation." Examine the statement with reference to ethical dimension being violated by the nation claiming to be democratic with open society. (Answer in 150 words) 10

(b) क्या सफल लोक सेवक बनने के लिए निष्पक्ष और गैर-पक्षपाती होना अनिवार्य गुण माना जाना चाहिए? दृष्टांत सहित चर्चा कीजिए। (उत्तर 150 शब्दों में दीजिए)

Should impartial and being non-partisan be considered as indispensable qualities to make a successful civil servant? Discuss with illustrations. (Answer in 150 words) 10

6. (a) न्यायपालिका सहित सार्वजनिक सेवा के हर क्षेत्र में निष्पादन, जवाबदेही और नैतिक आचरण सुनिश्चित करने के लिए एक स्वतंत्र और सशक्त सामाजिक अंकेक्षण तंत्र परम आवश्यक है। सविस्तार समझाइए। (उत्तर 150 शब्दों में दीजिए)

An independent and empowered social audit mechanism is an absolute must in every sphere of public service, including judiciary, to ensure performance, accountability and ethical conduct. Elaborate. (Answer in 150 words) 10

(b) "सत्यनिष्ठा ऐसा मूल्य है, जो मनुष्य को सशक्त बनाता है।" उपयुक्त दृष्टांत सहित औचित्य सिद्ध कीजिए। (उत्तर 150 शब्दों में दीजिए)

"Integrity is a value that empowers the human being." Justify with suitable illustration. (Answer in 150 words) 10

drishti

खण्ड—B / SECTION—B

7. सुनील एक युवा लोक सेवक है तथा सक्षमता, ईमानदारी, समर्पण तथा मुश्किल और दुर्वह कामों के लिए अथक प्रयास हेतु उसकी प्रतिष्ठा है। उसकी प्रोफाइल को देखते हुए उसके अधिकारियों ने उसे एक बहुत ही चुनौतीपूर्ण और संवेदनशील कार्यभार को संभालने के लिए चुना था। उसे अवैध बालू खनन के लिए कुख्यात आदिवासी-बहुल जिले में तैनात किया गया। नदी पट्टी से, अनियंत्रित रूप से बालू उत्खनन करके ट्रकों से ढोकर उसको काला बाजार में बेचा जा रहा था। यह अवैध बालू खनन माफिया स्थानीय कार्यकर्ताओं और आदिवासी बाहुबलियो के सहयोग से काम कर रहा था जो बदले में चुनिंदा गरीब आदिवासियों को रिश्वत देते रहते थे तथा उनको डरा और धमका कर रखते थे।

सुनील ने एक तेज और ऊर्जावान अधिकारी होने के नाते जमीनी हकीकत पहचानकर और माफिया के द्वारा कुटिल तथा संदिग्ध तंत्र के माध्यम से अपनाए गए उनके तौर-तरीको को तुरंत पकड़ लिया। पूछताछ करने पर उसने पाया कि उसके अपने कार्यालय के कुछ कर्मचारियों की उनसे मिलीभगत है और उन्होंने उनके साथ घनिष्ठ अवांछनीय गठजोड़ विकसित कर लिया है। सुनील ने उनके खिलाफ कड़ी कार्रवाई शुरू की और उनके बालू से भरे ट्रकों की आवाजाही के अवैध संचालन पर छापे मारना शुरू कर दिया। माफिया भड़क गया क्योंकि पहले बहुत अधिकारियों ने उनके विरुद्ध इतने बड़े कदम नहीं उठाये थे। कार्यालय के कुछ कर्मचारियों ने जो कथित तौर पर माफिया के करीब थे, उनको सूचित किया कि अधिकारी उस जिले में माफिया के अवैध बालू खनन संचालन को साफ करने के लिए दृढ़ संकल्पित है और उन्हें अपूरणीय क्षति हो सकती है।

माफिया शत्रुतापूर्ण हो गया और जवाबी हमला शुरू किया। आदिवासी बाहुबली और माफिया ने उसको गंभीर परिणाम भुगतने की धमकी देना शुरू कर दिया। उसके परिवार (पत्नी और वृद्ध माता) का पीछा किया जा रहा था, वे उनकी वास्तविक निगरानी में थे जिससे कि उन सभी को मानसिक यातना, यंत्रणा और तनाव हो रहा था। उस समय मामले ने गंभीर रूप धारण कर लिया जब एक बाहुबली उसके कार्यालय में आया और उसको छापे मारना इत्यादि बंद करने की धमकी दी और कहा कि उसका हाल उसके पूर्व अधिकारियों से अलग नहीं होगा (दस वर्ष पूर्व माफिया द्वारा एक अधिकारी की हत्या कर दी गई थी)।

(a) इस स्थिति को संभालने में सुनील के लिए उपलब्ध विभिन्न विकल्पों की पहचान कीजिए।

(b) आपके द्वारा सूचीबद्ध विकल्पों का आलोचनात्मक मूल्यांकन कीजिए।

(c) आपके विचार से उपर्युक्त में से कौन-सा विकल्प सुनील के लिए सबसे उपयुक्त होगा और क्यों?

(उत्तर 250 शब्दों में दीजिए)

drishti

Sunil is a young civil servant and has a reputation for his competence, integrity, dedication and relentness pursuit of difficult and onerous jobs. Considering his profile, he was picked up by his bosses to handle a very challenging and sensitive assignment. He was posted in a tribal dominated district notorious for illegal sand mining. Excavating sand from river belt and transporting through trucks and selling them in black market was rampant. This illegal sand mining mafia was operating with the support of local functionaries and tribal musclemen who in turn were bribing selected poor tribals and had kept the tribals under fear and intimidation.

Sunil being a sharp and energetic officer immediately grasped the ground realities and the modus operandi followed by the mafia through their devious and dubious mechanism. On making inquiries, he gathered that some of their own office employees are in hand and glove with them and have developed close unholy nexus. Sunil initiated stringent action against them and started conducting raids on their

drishti

illegal operations of movement of trucks filled with sand. The mafia got rattled as not many officers in the past had taken such strong steps against the mafia. Some of the office employees who were allegedly close to mafia informed them that the officer is determined to clean up the mafia's illegal sand mining operations in that district and may cause them irrepairable damage.

The mafia turned hostile and launched counter-offensive. The tribal musclemen and mafia started threatening him with dire consequences. His family (wife and old mother) were stalked and were under virtual surveillance and thus causing mental torture, agony and stress to all of them. The matter assumed serious proportions when a muscleman came to his office and threatened him to stop raids, etc., otherwise, his fate will not be different than some of his predecessors (ten years back one officer was killed by the mafia).

(a) Identify the different options available to Sunil in attending to this situation.

(b) Critically evaluate each of the options listed by you.

(c) Which of the above, do you think, would be the most appropriate for Sunil to adopt and why?

(Answer in 250 words) 20

8. आप एक मध्यवर्गीय शहर में डिग्री कॉलेज के उप-प्रधानाचार्य हैं। प्रधानाचार्य हाल ही में सेवानिवृत्त हुए हैं और प्रबंधन उनके प्रतिस्थापन की तलाश कर रहा है। यह भी माना जाता है कि प्रबंधन आपको प्रधानाचार्य के रूप में पदोन्नत कर सकता है। इस बीच वार्षिक परीक्षा के दौरान विश्वविद्यालय से आए उड़नदस्ते ने दो छात्रों को अनुचित तरीकों का उपयोग करते हुए रंगे हाथों पकड़ लिया। कॉलेज का एक वरिष्ठ व्याख्याता व्यक्तिगत रूप से इन छात्रों को इस कार्य में मदद कर रहा था। यह वरिष्ठ व्याख्याता प्रबंधन का करीबी भी माना जाता था। उनमें से एक छात्र स्थानीय राजनेता का बेटा था, जो कॉलेज को वर्तमान प्रतिष्ठित विश्वविद्यालय से संबंधन कराने में मददगार रहा था। दूसरा छात्र एक स्थानीय व्यवसायी का बेटा था, जिसने कॉलेज चलाने के लिए अधिकतम धन दान दिया था। आपने इस दुर्भाग्यपूर्ण घटना के बारे में तुरंत प्रबंधन को सूचित किया। प्रबंधन ने आपको किसी भी कीमत पर उड़नदस्ते के साथ इस मुद्दे को हल करने के लिए कहा। उन्होंने आगे कहा कि इस घटना से न केवल कॉलेज की छवि खराब होगी बल्कि राजनेता और व्यवसायी भी कॉलेज के कामकाज के लिए बहुत महत्त्वपूर्ण व्यक्ति हैं। आपको यह भी संकेत दिया गया था कि प्रधानाचार्य के रूप में आपकी आगे की पदोन्नति उड़नदस्ते के साथ मुद्दे को हल करने की आपकी क्षमता पर निर्भर करती है। इस दौरान आपके प्रशासन अधिकारी ने सूचित किया कि छात्र संघ के कुछ सदस्य इस घटना में शामिल वरिष्ठ व्याख्याता और छात्रों के खिलाफ कॉलेज के गेट के बाहर विरोध प्रदर्शन कर रहे हैं और दोषियों के खिलाफ सख्त कार्रवाई की माँग कर रहे हैं।

(a) इस मामले से संबंधित नैतिक मुद्दों पर चर्चा कीजिए।

(b) उप-प्रधानाचार्य के रूप में आपके पास उपलब्ध विकल्पों का आलोचनात्मक रूप से परीक्षण कीजिए। आप कौन-सा विकल्प अपनाएँगे और क्यों?

(उत्तर 250 शब्दों में दीजिए)

You are Vice Principal of a degree college in one of the middle-class towns. Principal has recently retired and management is looking for his replacement. There are also feelers that the management may promote you as Principal. In the meantime, during annual examination the flying squad which came from the university caught two students red-handed involving in unfair means. A senior lecturer of the college

drishti

was personally helping these students in this act. This senior lecturer also happens to be close to the management. One of the students was son of a local politician who was responsible in getting college affiliated to the present reputed university. The second student was son of a local businessman who has donated maximum funds for running of the college. You immediately informed the management regarding this unfortunate incident. The management told you to resolve the issue with flying squad at any cost. They further said that such incident will not only tarnish the image of the college but also the politician and businessman are very important personalities for the functioning of the college. You were also given hint that your further promotion to Principal depends on your capability in resolving this issue with flying squad. In the meantime, you were intimated by your administrative officer that certain members of the student union are protesting outside the college gate against the senior lecturer and the students involved in this incident and demanding strict action against defaulters.

(a) Discuss the ethical issues involved in the case.

(b) Critically examine the options available with you as Vice Principal. What option will you adopt and why?

(Answer in *250* words) 20

9. किसी राज्य-विशेष की राजधानी में यातायात की भीड़ को कम करने के लिए एक एलिवेटेड कॉरिडोर का निर्माण किया जा रहा है। आपकी पेशेवर क्षमता और अनुभव के आधार पर आपको इस प्रतिष्ठित परियोजना के परियोजना प्रबंधक के रूप में चुना गया है। अगले दो वर्षों में परियोजना को पूरा करने की समय-सीमा 30 जून, 2021 है क्योंकि इसका उद्घाटन मुख्यमंत्री द्वारा जुलाई 2021 के दूसरे सप्ताह में चुनाव की घोषणा से पहले होना है। निरीक्षण दल द्वारा औचक निरीक्षण करते समय, संभवतः खराब सामग्री के इस्तेमाल के कारण एलिवेटेड कॉरिडोर के एक पाये में एक छोटी-सी दरार देखी गई थी। आपने तुरंत मुख्य अभियंता को सूचित किया और आगे का काम रोक दिया। आपके द्वारा यह आकलन किया गया था कि एलिवेटेड कॉरिडोर के कम-से-कम तीन पायों को तोड़ना और उनका पुनर्निर्माण किया जाना है। परंतु यह प्रक्रिया परियोजना में कम-से-कम चार से छः महीने की देरी कर देगी। किन्तु मुख्य अभियंता ने निरीक्षण दल के अवलोकन को इस आधार पर निरस्त कर दिया कि यह एक छोटी-सी दरार है जो किसी भी तरह से पुल की क्षमता और टिकाऊपन को प्रभावित नहीं करेगी। उसने आपको निरीक्षण दल के अवलोकन की अनदेखी कर उसी गति तथा लय के साथ काम जारी रखने का आदेश दिया। उसने आपको सूचित किया कि मंत्री कोई देरी नहीं चाहते हैं क्योंकि वे एलिवेटेड कॉरिडोर का उद्घाटन मुख्यमंत्री से चुनाव की घोषणा होने से पहले करवाना चाहते हैं। यह भी सूचित किया कि ठेकेदार मंत्री का दूर का रिश्तेदार है और वे चाहते हैं कि वह इस परियोजना को पूरा करे। उसने आपको इशारा भी किया कि अतिरिक्त मुख्य अभियंता के रूप में आपकी आगे की पदोन्नति मंत्रालय के विचाराधीन है। तथापि आपने दृढ़ता से महसूस किया कि एलिवेटेड कॉरिडोर के पाये में छोटी-सी दरार पुल की क्षमता और जीवनकाल पर प्रतिकूल प्रभाव डालेगी और इसलिए एलिवेटेड कॉरिडोर की मरम्मत न करना बहुत खतरनाक होगा।

(a) दी गई शर्तों के तहत परियोजना प्रबंधक के रूप में आपके पास कौन-से विकल्प उपलब्ध हैं?

(b) वे कौन-सी नैतिक दुविधाएँ हैं, जिनका परियोजना प्रबंधक सामना कर रहा है?

(c) परियोजना प्रबंधक द्वारा सामना की जाने वाली व्यावसायिक चुनौतियाँ क्या हैं और उन चुनौतियों से पार पाने के लिए उसकी प्रतिक्रिया क्या है?

(d) निरीक्षण दल द्वारा उठाए गए अवलोकन की अनदेखी के परिणाम क्या हो सकते हैं?

(उत्तर *250* शब्दों में दीजिए)

An elevated corridor is being constructed to reduce traffic congestion in the capital of a particular state. You have been selected as project manager of this prestigious project on your professional competence and experience. The deadline is to complete the project in next two years by 30 June, 2021, since this project is to be inaugurated by the Chief Minister before the elections are announced in the second week of July 2021. While carrying out the surprise inspection by inspecting team, a minor crack was noticed in one of the piers of the elevated corridor possibly due to poor material used. You immediately informed the chief engineer and stopped further work. It was assessed by you that minimum three piers of the elevated corridor have to be demolished and reconstructed. But this process will delay the project minimum by four to six months. But the chief engineer overruled the observation of inspecting team on the ground that it was a minor crack which will not in any way impact the strength and durability of the bridge. He ordered you to overlook the observation of inspecting team and continue working with same speed and tempo. He informed you that the minister does not want any delay as he wants the Chief Minister to inaugurate the elevated corridor before the elections are declared. Also informed you that the contractor is far relative of the minister and he wants him to finish the project. He also gave you hint that your further promotion as additional chief engineer is under consideration with the ministry. However, you strongly felt that the minor crack in the pier of the elevated corridor will adversely affect the health and life of the bridge and therefore it will be very dangerous not to repair the elevated corridor.

(a) Under the given conditions, what are the options available to you as a project manager?

(b) What are the ethical dilemmas being faced by the project manager?

(c) What are the professional challenges likely to be faced by the project manager and his response to overcome such challenges?

(d) What can be the consequences of overlooking the observation raised by the inspecting team?

(Answer in *250* words) 20

10. कोरोनावायरस रोग (कोविड-19) महामारी तेजी से विभिन्न देशों में फैली है। 8 मई, 2020 तक भारत में कोरोना के 56342 पॉज़िटिव मामले सामने आए थे। भारत को, जिसकी जनसंख्या 1·35 बिलियन से अधिक है, जनसंख्या में कोरोनावायरस के संचरण को नियंत्रित करने में कठिनाई आई थी। इस प्रकोप से निपटने के लिए कई रणनीतियाँ आवश्यक हो गई थीं। भारत के स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय ने इस प्रकोप के बारे में जागरूकता बढ़ाई और कोविड-19 के प्रसार को नियंत्रित करने के लिए सभी आवश्यक कार्रवाइयाँ कीं। भारत सरकार ने वायरस के संचरण को कम करने के लिए पूरे देश में 55 दिनों का लॉकडाउन लागू किया। स्कूल और कॉलेज में शिक्षण-सीखना-मूल्यांकन और प्रमाणीकरण के वैकल्पिक तरीके सामने आए। इन दिनों ऑनलाइन मोड लोकप्रिय हो गया।

भारत इस तरह के संकटपूर्ण अचानक हुए हमले के लिए तैयार नहीं था क्योंकि मानव संसाधन, धन और ऐसी स्थिति में देखभाल करने के लिए बुनियादी ढाँचे के रूप में अन्य सुविधाओं की कमी थी। इस बीमारी ने एक तरफ तो जाति, पंथ,

drishti

धर्म की परवाह किए बिना किसी को नहीं बख्शा और दूसरी तरफ 'अमीर-गरीब' दोनों को भी नहीं छोड़ा। अस्पताल में बिस्तर, ऑक्सीजन सिलेंडर, एम्बुलेंस, अस्पताल-कर्मचारी और श्मशान की कमी सबसे महत्त्वपूर्ण पहलू थे।

आप ऐसे समय एक सार्वजनिक अस्पताल में अस्पताल प्रशासक हैं जब कोरोनावायरस ने बड़ी संख्या में लोगों पर हमला किया और अस्पताल में मरीज़ों का दिन-रात आना-जाना लगा रहता था।

(a) पूरी तरह से जानते हुए कि यह अत्यधिक संक्रामक रोग है और संसाधन तथा बुनियादी ढाँचे सीमित हैं, अपने नैदानिक और गैर-नैदानिक कर्मचारियों को रोगियों की देखभाल करने में लगाने के लिए आपके मानदंड और औचित्य क्या हैं?

(b) यदि आपका निजी अस्पताल है, तो क्या आपका औचित्य और निर्णय वैसा ही होता जैसा कि सार्वजनिक अस्पताल में?

(उत्तर *250* शब्दों में दीजिए)

The coronavirus disease (COVID-19) pandemic has quickly spread to various countries. As on May 8th, 2020, in India 56342 positive cases of corona had been reported. India with a population of more than 1·35 billion had difficulty in controlling the transmission of coronavirus among its population. Multiple strategies became necessary to handle this outbreak. The Ministry of Health and Family Welfare of India raised awareness about this outbreak and to take all necessary actions to control the spread of COVID-19. Indian Government implemented a 55-day lockdown throughout the country to reduce the transmission of the virus. Schools and colleges had shifted to alternative mode of teaching-learning-evaluation and certification. Online mode became popular during these days.

India was not prepared for a sudden onslaught of such a crisis due to limited infrastructure in terms of human resource, money and other facilities needed for taking care of this situation. This disease did not spare anybody irrespective of caste, creed, religion on the one hand and 'have and have not' on the other. Deficiencies in hospital beds, oxygen cylinders, ambulances, hospital staff and crematorium were the most crucial aspects.

You are a hospital administrator in a public hospital at the time when coronavirus had attacked large number of people and patients were pouring into hospital day in and day out.

(a) What are your criteria and justification for putting your clinical and non-clinical staff to attend to the patients knowing fully well that it is highly infectious disease and resources and infrastructure are limited?

(b) If yours is a private hospital, whether your justification and decision would remain same as that of a public hospital?

(Answer in *250* words) 20

11. भारत में स्थित एक प्रतिष्ठित खाद्य उत्पाद कंपनी ने अंतर्राष्ट्रीय बाजार के लिए एक खाद्य उत्पाद विकसित किया और आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करने के बाद उसका निर्यात शुरू कर दिया। कंपनी ने इस उपलब्धि की घोषणा की और यह संकेत भी दिया कि जल्द ही यह उत्पाद घरेलू उपभोक्ताओं के लिए लगभग समान गुणवत्ता और स्वास्थ्य लाभ के साथ उपलब्ध कराया जाएगा। तदनुसार, कंपनी ने अपने उत्पाद को घरेलू सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित कराया और उत्पाद

को भारतीय बाजार में लॉन्च किया। कंपनी ने समय के साथ बाजार में अपनी हिस्सेदारी को बढ़ाया और घरेलू तथा अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर पर्याप्त लाभ अर्जित किया। हालांकि, निरीक्षण दल द्वारा किए गए यादृच्छिक नमूनों (रैंडम सैम्पल) के परीक्षण में पाया गया कि सक्षम प्राधिकारी से प्राप्त अनुमोदन से भिन्न उत्पाद को घरेलू स्तर पर बेचा जा रहा है। आगे की जाँच में यह भी पता चला कि खाद्य कंपनी न केवल ऐसे उत्पादों को बेच रही थी जो देश के स्वास्थ्य मानकों को पूरा नहीं कर रहे थे बल्कि अस्वीकृत निर्यात उत्पाद को भी घरेलू बाजार में बेच रही थी। इस प्रकरण ने खाद्य कंपनी की प्रतिष्ठा और लाभदायकता पर प्रतिकूल प्रभाव डाला।

(a) घरेलू बाजार के लिए निर्धारित खाद्य मानकों का उल्लंघन करने और अस्वीकृत निर्यात उत्पादों को घरेलू बाजार में बेचने के लिए खाद्य कंपनी के खिलाफ सक्षम प्राधिकारी द्वारा आप क्या कार्रवाई की कल्पना करते हैं?

(b) संकट को हल करने और अपनी खोई हुई प्रतिष्ठा को वापस लाने के लिए खाद्य कंपनी के पास क्या क्रियाविधि उपलब्ध है?

(c) मामले में निहित नैतिक दुविधा की जाँच कीजिए।

(उत्तर *250* शब्दों में दीजिए)

A reputed food product company based in India developed a food product for the international market and started exporting the same after getting necessary approvals. The company announced this achievement and also indicated that soon the product will be made available for the domestic consumers with almost same quality and health benefits. Accordingly, the company got its product approved by the domestic competent authority and launched the product in Indian market. The company could increase its market share over a period of time and earned substantial profit both domestically and internationally. However, the random sample test conducted by inspecting team found the product being sold domestically in variance with the approval obtained from the competent authority. On further investigation, it was also discovered that the food company was not only selling products which were not meeting the health standard of the country but also selling the rejected export products in the domestic market. This episode adversely affected the reputation and profitability of the food company.

(a) What action do you visualize should be taken by the competent authority against the food company for violating the laid down domestic food standard and selling rejected export products in domestic market?

(b) What course of action is available with the food company to resolve the crisis and bring back its lost reputation?

(c) Examine the ethical dilemma involved in the case.

(Answer in *250* words) 20

12. पवन पिछले दस वर्षों से राज्य सरकार मे अधिकारी के पद पर कार्यरत है। नियमित स्थानांतरण के अंतर्गत उसे दूसरे विभाग में तैनात किया गया। उसने अन्य पाँच साथियों के साथ एक नए कार्यालय में कार्यभार ग्रहण किया। कार्यालय का प्रमुख एक वरिष्ठ अधिकारी था जो अपने कार्यालय की कार्यप्रणाली में निपुण था। सामान्य पूछताछ के दौरान पवन को पता चला कि वरिष्ठ अधिकारी का खुद का पारिवारिक जीवन अशांत होने के साथ-साथ वह कठोर और असंवेदनशील छवि वाला है। शुरू में लगा कि सब ठीक चल रहा है। हालांकि, कुछ समय बाद ही पवन ने महसूस किया कि उसका वरिष्ठ अधिकारी आमतौर पर उसको अपमानित करता था और कभी-कभी अविवेकी था। बैठकों में पवन जो भी सुझाव देता था उन्हें सिरे

से खारिज कर दिया जाता था और दूसरों की उपस्थिति में वरिष्ठ अधिकारी नाराजगी व्यक्त करता था। यह वरिष्ठ अधिकारी के कामकाज की शैली का तरीका बन गया जिसमें उसको गलत ढंग से दिखाया जाता, उसकी कमजोरियों को उजागर किया जाता और सार्वजनिक रूप से अपमानित किया जाता था। यह स्पष्ट हो गया कि यद्यपि ये काम से संबंधित कोई गंभीर समस्या/कमियाँ नहीं थीं, लेकिन वरिष्ठ अधिकारी हमेशा किसी न किसी बहाने से उसे डाँटता और उस पर चिल्लाता। पवन के लगातार उत्पीड़न और सार्वजनिक आलोचना के परिणामस्वरूप उसके आत्मविश्वास, आत्मसम्मान और समभाव को नुकसान पहुँचा। पवन ने महसूस किया कि वरिष्ठ अधिकारी के साथ उसके संबंध और अधिक विषाक्त होते जा रहे हैं तथा वह निरंतर तनावग्रस्त, चिंतित एवं दबाव महसूस करने लगा है। उसका मन नकारात्मकता से भरा हुआ था और उसे मानसिक यातना, पीड़ा और व्यथा को झेलना पड़ रहा था। आखिरकार, इसने उसके व्यक्तिगत और पारिवारिक जीवन को बुरी तरह प्रभावित किया। घर पर भी वह अब उल्लसित, प्रसन्न और संतुष्ट नहीं रहता था, बल्कि बिना किसी कारण के वह अपनी पत्नी और परिवार के अन्य सदस्यों के साथ अपना आपा खो देता था। पारिवारिक वातावरण अब सुखद और अनुकूल नहीं रह गया था। उसकी पत्नी, जो हमेशा उसका साथ देती थी, वह भी नकारात्मकता और शत्रुतापूर्ण व्यवहार का शिकार हो गई। कार्यालय में उसके अपमान और उत्पीड़न के कारण उसके जीवन से आराम और खुशी लगभग गायब हो गई। इस प्रकार इसने उसके शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य को नुकसान पहुँचाया।

(a) इस स्थिति से निपटने के लिए पवन के पास कौन-से विकल्प उपलब्ध हैं?

(b) कार्यालय और घर में शांति, प्रशांति और सौहार्दपूर्ण वातावरण लाने के लिए पवन को क्या दृष्टिकोण अपनाना चाहिए?

(c) एक बाहरी व्यक्ति के रूप में वरिष्ठ अधिकारी तथा अधीनस्थ दोनों के लिए इस स्थिति से उबरने और कार्यनिष्पादन, मानसिक तथा भावात्मक स्वास्थ्य में सुधार के लिए आपके क्या सुझाव हैं?

(d) उपर्युक्त परिदृश्य में, आप सरकारी कार्यालयों में विभिन्न स्तरों के अधिकारियों के लिए किस प्रकार के प्रशिक्षण का सुझाव देंगे?

(उत्तर *250* शब्दों में दीजिए)

Pawan is working as an officer in the State Government for the last ten years. As a part of routine transfer, he was posted to another department. He joined in a new office along with five other colleagues. The head of the office was a senior officer conversant with the functioning of the office. As a part of general inquiry, Pawan gathered that his senior officer carries the reputation of being difficult and insensitive person having his own disturbed family life. Initially, all seem to go well. However, after some time Pawan felt that the senior officer was belittling him and at times unreasonable. Whatever suggestions given or views expressed by Pawan in the meetings were summarily rejected and the senior officer would express displeasure in the presence of others. It became a pattern of boss's style of functioning to show him in bad light highlighting his shortcomings and humiliating publically. It became apparent that though there are no serious work-related problems/shortcomings, the senior officer was always on one pretext or the other and would scold and shout at him. The continuous harassment and public criticism of Pawan resulted in loss of confidence, self-esteem and equanimity. Pawan realized that his relations with his senior officer are becoming more toxic and due to this, he felt perpetually tensed, anxious and stressed. His mind was occupied with negativity and caused him mental torture, anguish and agony. Eventually, it badly

affected his personal and family life. He was no longer joyous, happy and contented even at home. Rather without any reason he would loose his temper with his wife and other family members. The family environment was no longer pleasant and congenial. His wife who was always supportive to him also became a victim of his negativity and hostile behaviour. Due to harassment and humiliation suffering by him in the office, comfort and happiness virtually vanished from his life. Thus it damaged his physical and mental health.

(a) What are the options available with Pawan to cope up with the situation?

(b) What approach Pawan should adopt for bringing peace, tranquillity and congenial environment in the office and home?

(c) As an outsider, what are your suggestions for both boss and subordinate to overcome this situation and for improving the work performance, mental and emotional hygiene?

(d) In the above scenario, what type of training would you suggest for officers at various levels in the government offices?

(Answer in *250* words) 20

drishti