

लोक संपर्क

आधुनिक लोक कल्याणकारी राज्य में प्रशासन की सफलता इस तथ्य पर अवलम्बित होती है कि जनमत या लोकमत किस सीमा तक प्रशासनिक समर्थन में है ? जनता को जब तक सरकारी नीतियों व योजनाओं का ज्ञान नहीं हो जाता तब तक जनसमर्थन या विरोध का प्रश्न निराधार है। अतः लोक प्रशासन का यह पुनीत कर्तव्य है कि वह प्रशासनिक नीतियों, योजनाओं एवं कार्य संचालन के सम्बन्ध में जनमत की राय जान ले। प्रशासनिक त्रुटियों को सुधारना, प्रशासन को जन-इच्छाओं के अनुकूल एवं लोकहितकारी बनाना भी लोक प्रशासन का दायित्व है।

लोक संपर्क से तात्पर्य प्रशासनिक कार्यों की सूचना मात्र नहीं है। यह केवल एक प्रचार मात्र भी नहीं है। विभिन्न विद्वानों के द्वारा प्रस्तुत परिभाषाओं के आधार पर इसे सही रूप में समझा जा सकता है।

👉 एपली के अनुसार- "विभिन्न जन समूहों के मत को प्रभावित करने के लिए एक संगठन जो भी कार्य करता है, वह सब लोक संपर्क है।"

👉 जे. एल. मैकेंजी के कथनानुसार- "प्रशासन में लोक संपर्क अधिकारी वर्ग तथा नागरिकों के बीच पाये जाने वाले प्रधान एवं गौण सम्बन्धों तथा इन सम्बन्धों द्वारा स्थापित प्रभावों एवं दृष्टिकोणों की परस्पर क्रियाओं का मिश्रण है।"

👉 रेक्स हाल्लो लिखते हैं- "लोक संपर्क एक विज्ञान है जिसके द्वारा एक संगठन यथार्थ रूप में अपने सामाजिक उत्तरदायित्वों को पूर्ण करने तथा सफलता के लिए आवश्यक जनस्वीकृति एवं अनुमोदन प्राप्त करने का प्रयास करना है।"

👉 मिलेट के अनुसार- "जनइच्छाओं व आवश्यकताओं के बारे में जानकारी प्राप्त करना, जनता को सलाह देना कि उसे क्या कामना करनी चाहिए तथा जनता व लोक सेवकों के बीच उचित सम्बन्ध स्थापित करना ही लोक संपर्क है।"

अंततः कहा जा सकता है कि लोक संपर्क जनता को सरकारी क्रियाकलापों से परिचित कराने की वह नीति है जिसमें प्रशासन जनमत की राय जानने के बाद स्वयं को जन इच्छाओं के अनुकूल ढालने का प्रयास करता है।

● **लोक संपर्क की आवश्यकता:-** लोक संपर्क की आवश्यकता निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न होती है:

I. आधुनिक लोक कल्याणकारी राज्य में राज्य के कार्य क्षेत्र में अत्यधिक वृद्धि हो गयी है

राज्य जनता को बहुत-सी सेवाएँ उपलब्ध कराता है। जनता का उन सेवाओं से परिचित होना आवश्यक है।

II. लोक आलोचनाओं से प्रशासनिक नीतियों की रक्षा करने के लिए जनता से घनिष्ठ सम्बन्ध स्थापित करना आवश्यक है।

III. आज प्रशासकीय कर्मचारियों का कार्य क्षेत्र सरकारी नीतियों के कार्यान्वयन तक ही सीमित नहीं है बल्कि जनता को उन नीतियों से परिचित कराना भी उनके कार्य क्षेत्र में आता है।

IV. प्रशासकीय अधिकारियों को अपनी नीतियाँ व योजनाएँ जनता के समक्ष इस प्रकार से प्रस्तुत करनी चाहिए कि वे जनता के लिए ग्राह्य हो जाए। जन-समर्थन के उपरांत ही उनका क्रियान्वन सम्भव हो सकेगा।

● **लोक संपर्क के कार्य:-** लोक संपर्क द्वारा निम्न कार्य संपन्न किए जाते हैं-

=> विभिन्न प्रचार माध्यमों द्वारा जनता को सरकारी नीतियों से अवगत कराया जाता है।

=> आपदाओं एवं संकटों का सामना करने के लिए जनता को प्रशिक्षित किया जाता है।

=> सरकार अपने विभिन्न विभागों की लोकोपयोगी सूचनाओं को प्रसारित कराती है ताकि लोकमत को अपने पक्ष में रखा जा सके।

=> जटिल व तकनीकी भाषा से युक्त नियमों व कानूनों को समझने में जनता असमर्थ रहती है अतः लोक संपर्क विभाग उन्हें सरल भाषा में समझाने का प्रयास करता है।

=> उद्योगों में निर्मित माल के विक्रय हेतु विज्ञापन की आवश्यकता होती है। यह कार्य भी लोक संपर्क विभाग ही करता है।

=> सरकार की उपलब्धियों की जानकारी जनता तक पहुँचाना एवं जन भ्रान्तियों का उन्मूलन भी लोक संपर्क के माध्यम से ही संभव हो पाता है।

● **लोक संपर्क के साधन:-** लोक संपर्क स्थापित करने के प्रमुख साधन/ माध्यम निम्नलिखित हैं:

- सार्वजनिक भाषणों एवं जन संपर्क दौरों द्वारा
- विभिन्न योजनाओं व उपलब्धियों से सम्बन्धित प्रदर्शनियों द्वारा
- अन्वेषण व मत सर्वेक्षण द्वारा। भारत में 'कार्यक्रम मूल्यांकन संगठन' के द्वारा जन प्रतिक्रियाएं जानने का प्रयास किया जाता है।
- कार्यक्रमों व योजनाओं के प्रकाशन द्वारा
- समाचार चलचित्रों (News Reels), वृत्त चित्र (Documentary Films) एवं मूक चलचित्रों (Dumb-Films) द्वारा

- आकाशवाणी, रेडियो व दूरदर्शन द्वारा
- जनता व अधिकारियों के मध्य पत्राचार द्वारा

● **भारत में लोक संपर्क के यंत्र:-** भारत में लोक संपर्क का दायित्व 'सूचना व प्रसारण मंत्रालय' में निहित है। राज्यों में यह दायित्व 'सूचना एवं प्रसारण निदेशालय' द्वारा निभाया जाता है। सूचना व प्रसारण मंत्रालय अग्रलिखित कार्यालयों की सहायता से लोक संपर्क में वृद्धि करता है:

(I) विज्ञापन एवं दृश्य प्रचार का निदेशालय (Directorate of Advertising and Visual Publicity) - यह सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय का ही एक विभाग है जो विज्ञापन तैयार कर इसे पत्र-पत्रिकाओं में प्रकाशित करता है। यह शासकीय नीतियों के लिए देश के प्रमुख नेताओं द्वारा दिए गए व्याख्यानों को संकलित कर प्रकाशित करता है। इस निदेशालय के पूरे देश भर में कार्यालय हैं। बंगलुरु एवं गुवाहाटी में स्थित दो प्रादेशिक कार्यालय निदेशालय की गतिविधियों को समन्वित करते हैं। कोलकाता एवं चेन्नई में स्थित क्षेत्रीय वितरण केंद्र क्रमशः पूर्वी और दक्षिणी क्षेत्रों में प्रचार सामग्री के वितरण का काम देखते हैं। इसका कार्य प्रदर्शनी लगाना भी है। इसकी कुल 35 क्षेत्रीय प्रदर्शनी इकाइयां हैं जिसमें 7 सचल प्रदर्शनी वाहन, 7 परिवार कल्याण इकाइयां और 21 सामान्य क्षेत्रीय प्रदर्शनी इकाइयां शामिल हैं।

(II) आकाशवाणी महानिदेशालय, नई दिल्ली (Directorate General of All India Radio, New Delhi) - यद्यपि टेलीविजन की हमारे देश में निरंतर खपत बढ़ रही है तथापि आज भी दूरदराज के गांवों में आकाशवाणी की ही पहुंच है। लोकत संपर्क का यह सबसे सस्ता एवं सुगम साधन है।

(III) फिल्म संभाग, मुंबई (Film Division, Mumbai) - आजकल चल चित्रों का अत्यधिक प्रचलन है इसलिए लोक संपर्क के रूप में इसका भी प्रयोग किया जा रहा है। यह विभाग वृत्तचित्रों एवं चल चित्रों का निर्माण कर उसका प्रसार करता है। यह सार्वजनिक सूचना और सांस्कृतिक प्रोत्साहन के लिए समाचार पत्रिका, वृत्तचित्र, फिल्मों के निर्माण और वितरण के लिए उत्तरदायी है। इसका मुख्यालय मुंबई में स्थित है। कोलकाता तथा बंगलूरु स्थित क्षेत्रीय केंद्रों से ग्रामीण जीवन पर आधारित वृत्तचित्र तैयार किए जाते हैं।

(IV) केंद्रीय फिल्म प्रमाणन बोर्ड (Central Board for Film Certification) - CBFC चलचित्रों के प्रदर्शन के दौरान अंतराल अवधि में विभिन्न शासकीय नीतियों एवं कार्यक्रमों की जानकारी दर्शकों को प्रदान करता है। समाज में नकारात्मक प्रभाव वाले फिल्मों के प्रदर्शन पर भी यह रोक लगाती है।

(V) अनुसंधान तथा संदर्भ प्रभाग (Research and Reference Division) - यह विभाग प्रचार संबंधी विषयों के संबंध में मौलिक खोज का प्रबंध करती है। यह वर्तमान तथा अन्य विषयों व समस्याओं के संबंध में पथ प्रदर्शन भी करता है। यह महत्वपूर्ण विषयों से संबंधित ज्ञान को एकत्रित कर इसे प्रचार योग्य भी बनाती है। इसके तहत संदर्भ पुस्तकालय का गठन भी किया गया है। विभिन्न संदर्भों को प्रकाशित भी किया जा रहा है।

(VI) प्रेस सूचना ब्यूरो (Press Information Bureau) - इसका कार्य शासन के कार्य एवं नीतियों से जनता को अवगत कराना है। यह विदेशी प्रेस को भारतीय समाचारों से अवगत कराती है। यह प्रेस विज्ञप्ति, फोटोग्राफ्स, संवाददाता सम्मेलन, प्रेस यात्रा, साक्षात्कार आदि के माध्यम से सूचनाओं का प्रसार करता है। देश भर में इसके 43 क्षेत्रीय/शाखा कार्यालय एवं सूचना केंद्र हैं।

(VII) भारतीय समाचार-पत्रों के रजिस्ट्रार का कार्यालय (Office of the Registrar of Newspaper) - यह समाचार पत्रों के पंजीकरण एवं परिगणन के लिए उत्तरदायी है।

(VIII) प्रकाशन विभाग (Publication Division) - ऐतिहासिक विरासतों, महत्वपूर्ण व्यक्तित्वों एवं सरकार की महत्वपूर्ण योजनाओं का प्रकाशन कर जनता को अवगत कराती है। कुरुक्षेत्र एवं योजना जैसी मासिक पत्रिकाएं अद्यतन रूप से प्रकाशित होकर लोक संपर्क का माध्यम बन रही है।

(IX) भारतीय जनसंपर्क संस्थान (IIPR) - 1965 में स्थापित यह स्वायत्तशासी संस्थान सामाजिक-आर्थिक परिवर्तनों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए जनसंपर्क के माध्यमों एवं उनके विकास में प्रशिक्षण देती है, अनुसंधान तथा मूल्यांकन करती है।

(X) नीति आयोग (NITI Ayog) - योजना आयोग के स्थान पर 1 जनवरी 2015 को स्थापित राष्ट्रीय भारत परिवर्तन संस्थान भारत सरकार द्वारा गठित एक नया संस्थान है। यह संस्थान सरकार के थिंक टैंक के रूप में सेवाएं प्रदान कर रही है। यह निर्देशात्मक एवं नीतिगत गतिशीलता प्रदान करते हुए लोक संपर्क का एक सफल माध्यम बनी है। नीति आयोग, केन्द्र और राज्य स्तरों पर सरकार को नीति के प्रमुख कारकों के संबंध में प्रासंगिक महत्वपूर्ण एवं तकनीकी परामर्श उपलब्ध करा रही है। यह विभिन्न संकेतकों पर विभिन्न राज्यों का सूचकांक भी करती है जिससे प्रतिस्पर्धात्मक विकास को प्रोत्साहन मिली है।

किसी भी प्रशासन की सफलता के लिए लोक संपर्क अत्यावश्यक है। लोक संपर्क के माध्यम से शासन को सफल व स्थायी बनाया जा सकता है, लेकिन लोक संपर्क के मार्ग में बहुत-सी बाधाएं हैं यथा - जनता की निरक्षरता, जनता की उदासीनता, शासकीय कार्य पद्धति की जटिलता, धन की कमी, राजनीतिक स्वार्थपरता आदि। जनता को शासकीय सेवाओं की प्रकृति एवं क्षेत्र के बारे में अक्षरशः सूचित करके तथा प्रशासन के प्रति जनमानस में विश्वास पैदा करके प्रशासन और जनसाधारण के बीच की खाई को पाटा जा सकता है। यदि लोग संपर्क की प्रभावशाली व्यवस्था कर दी जाती है तो दोनों पक्षों की भ्रांतियां, गलतफहमियां एवं शिकायतें काफी हद तक दूर हो सकती हैं। इन तमाम बाधाओं के निराकरण द्वारा एवं सत्यता व प्रामाणिकता के मार्ग का अनुकरण करके लोक संपर्क को सफल बनाया जा सकता है।

✍ डॉ. कुमार राकेश रंजन
सहायक प्राध्यापक
राजनीति विज्ञान
एल.एन. डी. कॉलेज, मोतिहारी
पूर्वी चंपारण (बिहार)