Naveen Shodh Sansar (An International Refereed / Peer Review Multidisciplinary Research Journal)
RNI No.- MPHIN/2013/60638, ISSN 2320-8767, E- ISSN 2394-3793, Scientific Journal Impact Factor (SJIF)- 8.054,
July to September 2025, E-Journal, Vol. I, Issue LI (51), ISO 9001:2015 - E2024049304 (QMS)

स्वच्छ इंदौर अभियान – प्रबंधन सिद्धांतों की दृष्टि से अध्ययन

डॉ. दीपा जोशी*

***प्रोफेसर (प्रबंधन) (पीजी) श्री वैष्णव प्रबंधन एवं विज्ञान संस्थान, इंदौर (म.प्र.) भारत**

शोध सारांश – इंदौर ने लगातार आठवीं बार विजेता भारत के सबसे स्वच्छ शहर का दर्जा प्राप्त कर स्वच्छता के क्षेत्र में एक अनुकरणीय उदाहरण प्रस्तुत किया है। यह शोधपत्र स्वच्छ इंदौर अभियान की सफलता को हेनरी फेयोल के प्रबंधन सिद्धांतों की दृष्टि से विश्लेषित है। अध्ययन यह दर्शाता है कि शहरी स्वच्छता केवल सामाजिक उत्तरदायित्व या प्रशासनिक कर्तव्य नहीं है, बल्कि यह एक संगठित और रणनीतिक प्रबंधन प्रक्रिया है जिसमें अनुशासन आदेश की श्रृंखला ,कार्य की एकता, दिशा की एकता , केंद्रीकरण एवं विकेंद्रीकरण, पहल जैसे सिद्धांतों की व्यावहारिक उपस्थिति देखी जा सकती है।

शोध में द्वितीयक आंकड़ों, सरकारी दस्तावेजों, स्वच्छ सर्वेक्षण रिपोर्टों एवं इंदौर नगर निगम की केस स्टडी के माध्यम से यह विवेचना की गई है कि किस प्रकार इंदौर आठवीं बार में योजना निर्माण, नागरिक सहभागिता, तकनीकी नवाचार, सार्वजनिक–निजी भागीदारी और नीतिगत क्रियान्वयन को प्रभावी रूप से फेयोल के सिद्धांतों के अनुरूप संचालित किया गया।

यह शोध स्वच्छ भारत अभियान के अंतर्गत शहरी प्रशासन को प्रबंधन विज्ञान के परिप्रेक्ष्य से समझने और लागू करने की एक अभिनव पहल है, जो नीति–निर्माताओं, शहरी योजनाकारों और शैक्षणिक शोधकर्ताओं के लिए उपयोगी सिद्ध हो सकती है।

शब्द कुंजी – इंदौर, स्वच्छ भारत, प्रबंधन सिद्धांत, हेनरी फेयोल, शहरी प्रशासन, नागरिक भागीदारी, कचरा प्रबंधन, नगर निगम, प्रशासनिक रणनीति, तकनीकी नवाचार, नेतृत्व शैली, संगठनात्मक दक्षता।

प्रस्तावना – स्वच्छता किसी भी सभ्य समाज की आधारशिला होती है। भारत सरकार द्वारा वर्ष 2014 में आरंभ किया गया स्वच्छ भारत अभियान केवल एक सफाई अभियान नहीं, बल्कि एक जनांदोलन के रूप में विकसित हुआ, जिसका उद्देश्य देश भर में स्वच्छता की संस्कृति को स्थापित करना था। इस राष्ट्रव्यापी पहल का मुख्य उद्देश्य खुले में शौच मुक्त भारत, ठोस अपशिष्ट प्रबंधन, स्वच्छ जल व पर्यावरण के प्रति जागरूकता और नागरिक सहभागिता सुनिश्चित करना रहा है।

इस अभियान के तहत लगातार आठवीं बार विजेता इंदौर शहर ने अभूतपूर्व उपलब्धियाँ हासिल की हैं। इंदौर ने लगातार कई वर्षों तक स्वच्छ सर्वेक्षण में भारत के सबसे स्वच्छ शहर के रूप में अपनी स्थिति बनाए रखी है। यह सफलता केवल सफाई कर्मियों या नीतियों तक सीमित नहीं रही, बल्कि एक समग्र और प्रबंधित दृष्टिकोण का परिणाम रही है, जिसमें नगरपालिका, नागरिकों, टेक्नोलॉजी और नीति निर्माताओं के बीच कुशल समन्वय स्थापित किया गया।

इस शोध का उद्देश्य यह विश्लेषण करना है कि इंदौर की इस सफलता के पीछे कौन–से प्रबंधन सिद्धांत कार्य कर रहे हैं और कैसे भ्मदतप थ्लवस के 14 प्रबंधन सिद्धांत इस तरह की नागरिक पहलों में लागू किए जा सकते हैं। अक्सर शहरी स्वच्छता अभियानों को सामाजिक या प्रशासनिक गतिविधि के रूप में देखा जाता है, जबकि वास्तविकता में यह एक जटिल प्रबंधन प्रक्रिया है जिसमें योजना, संगठन, नेतृत्व, समन्वय और नियंत्रण की गहरी भूमिका होती है।

इस अध्ययन के माध्यम से यह समझने का प्रयास किया गया है कि प्रबंधकीय दृष्टिकोण अपनाकर नागरिक पहलों को कैसे अधिक प्रभावी, टिकाऊ और नागरिक–केंद्रित बनाया जा सकता है। इंदौर का केस अध्ययन इस बात का उदाहरण है कि यदि क्लासिकल प्रबंधन सिद्धांतों को धरातल पर उतारा जाए, तो शहरी प्रशासन में क्रांतिकारी परिवर्तन लाया जा सकता है। यह शोध अन्य शहरों के लिए भी एक अनुकरणीय मॉडल प्रस्तुत करता है, जहाँ शहरी विकास और प्रबंधन सिद्धांतों का एकीकृत उपयोग किया जा सके।

साहित्य समीक्षा

Fayol, H. (1949) *General and Industrial Management,*शास्त्रीय प्रबंधन सिद्धांत, 14 सार्वभौमिक प्रबंधन सिद्धांतों की व्याख्या की गई इंदौर की रणनीतियों को फेयोल के सिद्धांतों से जोड़ने का आधार

Koontz & O'Donnell (1972) *Principles of Management,*प्रबंधन चिंतन का विकास, फेयोल के सिद्धांतों की आधुनिकता में पुष्टि, क्लासिकल सिद्धांतों की आज के प्रशासन में उपयोगिता को दर्शाता है

Wren & Bedeian (2009) *The Evolution of Management Thought,*प्रबंधन इतिहास फेयोल का कार्य प्रबंधन शिक्षा में आधारभूत,पारंपरिक सिद्धांतों को नगर प्रशासन से जोड़ने का आधार

Pierre & Peters (2000) *Governance, Politics and the State*, शहरी प्रशासन,उत्तरदायित्व, भागीदारी और पारदर्शिता पर बलइंदौर की नीति व नागरिक सहभागिता को शासन सिद्धांतों से जोड़ता है

Mathur, O. P. (2013) *Municipal Finance and Governance in India*,नगर निकायों का प्रदर्शन,संस्थागत कमजोरियों के कारण प्रशासन

में बाधाएँ,प्रबंधन आधारित ढाँचे की आवश्यकता को रेखांकित करता है
Sivaramakrishnan, K. C. (2016) *Revitalizing Urban Governance in India*, भारतीय नगर सुधार,विकेंद्रीकरण एवं नागरिक सहभागिता पर बल, इंदौर के तलों से जुड़े मॉडल को समर्थन देता है
Sood, A. (2019) *Citizen Participation and City Branding*, नागरिक भागीदारी,नागरिक सहभागिता से नगर की छवि और प्रदर्शन बेहतर होता है, फेयोल के 'Initiative' और 'Unity of Direction' सिद्धांतों से जुड़ाव
Dasgupta & Kapoor (2021)*S mart Cities and Behavioral Change*,व्यवहारिक बदलाव द्वारा शहरी परिवर्तन,व्यवहारिक परिवर्तन व तकनीक से सुधार संभव,इंदौर के प्रेरक अभियानों का विश्लेषण फेयोल सिद्धांतों से
UN-Habitat (2016) *Urbanization and Development: Emerging Futures*,शहरी विकास और नियोजन,नीति, जन और योजना का समन्वय आवश्यक,इंदौर के समग्र दृष्टिकोण का समर्थन करता है
World Bank (2018) *What Makes a Clean City?*नगर स्वच्छता की श्रेष्ठ प्रथाएँ, नीति, नियोजन और भागीदारी महत्वपूर्ण,इंदौर के प्रदर्शन को वैश्विक मानदंडों से जोड़ता है

अध्ययन के उद्देश्य:

1. इंदौर स्वच्छता अभियान की लगातार आठवीं बार सफलता का विश्लेषण हेनरी फेयोल के 14 प्रबंधन सिद्धांतों के दृष्टिकोण से करना।
2. शहरी स्वच्छता में संगठित योजना, अधिकार वितरण एवं समन्वय की भूमिका का अध्ययन करना।
3. यह पहचानना कि इंदौर नगर निगम ने किन प्रबंधकीय उपायों को अपनाया जिससे उसे लगातार स्वच्छता में शीर्ष स्थान प्राप्त हुआ।
4. यह मूल्यांकन करना कि नागरिक भागीदारी और प्रशासनिक अनुशासन किस प्रकार से शहरी परिणामों को बेहतर बनाते हैं।
5. अन्य भारतीय शहरों के लिए एक प्रबंधन आधारित दोहराने योग्य मॉडल प्रस्तुत करना जो स्वच्छता और शहरी प्रबंधन सुधार में सहायक हो।

अनुसंधान पद्धति अनुसंधान पद्धति (गुणात्मक केस स्टडी आधारित)

↓

1. अनुसंधान डिजाइन
- गुणात्मक एवं वर्णनात्मक दृष्टिकोण
- एकल केस स्टडी (इंदौर नगर निगम पर केंद्रित)

↓

2. डेटा संग्रहण
- द्वितीयक स्रोतों पर आधारितरू
- सरकारी रिपोर्टे (स्वच्छ भारत मिशन, स्वच्छ सर्वेक्षण)
- इंदौर नगर निगम (IMC) की रिपोर्टे व दस्तावेज
- समाचार लेख, शोधपत्र, शैक्षणिक संसाधन
- आवास एवं शहरी कार्य मंत्रालय द्वारा प्रकाशित केस स्टडी

↓

3. डेटा विश्लेषण
- सामग्री विश्लेषण
- IMC की रणनीतियों का फेयोल के 14 प्रबंधन सिद्धांतों से मिलानरू
- अनुशासन, आदेश की श्रृंखला, कार्य की एकता, आदेश की एकता, पहल आदि

↓

4. अध्ययन की सीमाएँ
- अध्ययन इंदौर तक सीमित कृ संदर्भ–विशिष्ट निष्कर्ष
- परंतु मॉडल अन्य नगरों द्वारा अनुकूलन हेतु उपयुक्त
- दोहराया जा सकने योग्य व व्यावहारिक ढाँचा प्रदान करता है

↓

निष्कर्ष की दिशा में आगे बढ़ना

फेयोल के प्रबंधन सिद्धांतों और इंदौर स्वच्छता मॉडल का मिलान

फेयोल का सिद्धांत	इंदौर स्वच्छता अभियान में अनुप्रयोग
1. कार्य का विभाजन	कचरा छंटाई और निस्तारण के लिए विभागवार योजना
2. अधिकार और उत्तरदायित्व	जोनल अधिकारियों को स्पष्ट अधिकार और दायित्व प्रदान करना
3. अनुशासन	नियमित निगरानी, जुर्माने, और नागरिक रिपोर्टिंग की प्रणाली
4. आदेश की एकता	सफाई प्रबंधन में एकल रिपोर्टिंग चौनल
5. दिशा की एकता	एक समान लक्ष्य –'स्वच्छ इंदौर'
6. व्यक्तिगत हितों का अधीनस्थीकरण	सामूहिक भावना को प्रोत्साहित करना, नागरिकों की व्यक्तिगत अनिच्छा से ऊपर
7. पारिश्रमिक	सफाई कर्मचारियों को पुरस्कार, प्रशंसा और प्रोत्साहन देना
8. केंद्रीकरण	नगर निगम द्वारा केंद्रीकृत योजना और वार्ड स्तर पर विकेंद्रीकृत कार्यान्वयन
9. स्केलर श्रृंखला	नगर निगम (IMC) में स्पष्ट संप्रेषण श्रेणी
10. व्यवस्था	कचरा संग्रहण के निश्चित मार्ग और समय–सारणी, GIS तकनीक द्वारा निगरानी
11. समता	झुग्गी बस्तियों को भी स्वच्छता प्रयासों में समान रूप से शामिल करना
12. कार्यकाल की स्थिरता	कचरा प्रबंधन भागीदारों के साथ दीर्घकालिक अनुबंध
13. पहल	समुदाय प्रेरित नवाचार जैसे 'नेकी की दीवार', स्पॉट क्लीनिंग प्रतियोगिता
14. दल भावना	सफाई मित्रों और अधिकारियों के बीच टीम भावना और सहयोग की संस्कृति

विश्लेषण एवं चर्चा

1. इंदौर की सफलता में फेयोल के सिद्धांतों का अनुप्रयोग– इंदौर का लगातार आठवीं बार भारत का सबसे स्वच्छ शहर बने रहना कोई संयोग नहीं, बल्कि सुव्यवस्थित प्रशासनिक योजना और जनभागीदारी के प्रभावी क्रियान्वयन का परिणाम है। जब हम इस मॉडल का विश्लेषण हेनरी फेयोल के 14 प्रबंधन सिद्धांतों के दृष्टिकोण से करते हैं, तो पाते हैं कि पारंपरिक प्रबंधन सिद्धांत और आधुनिक शहरी प्रशासन के बीच अद्भुत सामंजस्य है।

- कार्य का विभाजन – सफाई कर्मचारियों, पर्यवेक्षकों, क्षेत्रीय

अधिकारियों और स्वास्थ्य अधिकारियों के बीच स्पष्ट कार्य विभाजन।

- अनुशासन – नियमित जुर्माने, औचक निरीक्षण, और प्रदर्शन मूल्यांकन की प्रणाली।
- दिशा की एकता – 'स्वच्छ इंदौर – हरित इंदौर' के एकल उद्देश्य की दिशा में सभी विभाग और नागरिक कार्यरत।
- आदेश की श्रृंखला – इंदौर नगर निगम (IMC) में पारदर्शी कमांड स्ट्रक्चर और संवाद प्रणाली।

इन सिद्धांतों के अनुपालन से प्रक्रियाओं का सरलीकरण, जवाबदेही में वृद्धि और कार्यकुशलता में सुधार हुआ है।

नेतृत्व की भूमिका – इंदौर की लगातार आठवीं बार सफलता में प्रभावी नेतृत्व ने अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

1. नगर निगम आयुक्त ने प्रेरणादायक नेतृत्व दिखाया, जिससे कर्मचारियों और नागरिकों में सकारात्मक ऊर्जा का संचार हुआ।
2. प्रशिक्षण कार्यक्रमों, पुरस्कार योजनाओं, और प्रदर्शन मूल्यांकन से कर्मचारियों की भागीदारी और प्रेरणा में वृद्धि हुई।
3. 'रोको-टोको अभियान' और 'सफाई मित्र सम्मान' जैसी पहल ने कर्मचारियों और स्वयंसेवकों में आत्म-स्वामित्व की भावना को प्रबल किया।

2. सामुदायिक भागीदारी की भूमिका:

1. इंदौर मॉडल में जनभागीदारी को सुव्यवस्थित रूप से संस्थागत रूप दिया गया है।
2. विद्यालयों, रहवासी संघों (RWAs), और व्यापारियों ने सक्रिय रूप से अभियान में भाग लिया।
3. 'नेकी की दीवार'और 'स्वच्छता सेल्फी पॉइंट्स' जैसी पहलें दर्शाती हैं कि रचनात्मक सहभागिता से स्वच्छता अभियान जन-आंदोलन बन सकता है।

3. तकनीकी और प्रणालीगत हस्तक्षेप की भूमिका:

1. GPS-सक्षम कचरा वाहन, रीयल टाइम निगरानी, और मोबाइल शिकायत समाधान ऐप जैसी तकनीकों से पारदर्शिता और गति आई।
2. केन्द्रिय रणनीति और वॉर्ड-स्तरीय कार्यान्वयन के संतुलन ने स्थानीय जरूरतों के अनुसार योजनाएं लागू करने में मदद की।

4. समग्र प्रशासनिक दृष्टिकोण– इंदौर की लगातार आठवीं बार सफलता उपलब्धि केवल स्वच्छता की नहीं, बल्कि सशक्त प्रशासनिक मॉडल की है, जो आधारित है:

1. स्पष्ट लक्ष्य निर्धारण
2. सहभागी नेतृत्व
3. संसाधनों का दक्ष उपयोग
4. पारदर्शी फीडबैक प्रणाली
5. अनुकूली नीति कार्यान्वयन

यह मॉडल प्रमाणित करता है कि हेनरी फेयोल के प्रबंधन सिद्धांत आज भी प्रासंगिक और प्रभावशाली हैं, विशेषकर जब उन्हें व्यावहारिक रूप से लागू किया जाए।

मुख्य निष्कर्षों का सार – इस अध्ययन में यह स्पष्ट रूप से सामने आया कि इंदौर की स्वच्छता की लगातार आठवीं बार सफलता केवल एक सफाई अभियान नहीं, बल्कि हेनरी फेयोल के 14 प्रबंधन सिद्धांतों के व्यावहारिक अनुप्रयोग का उदाहरण है।

इंदौर नगर निगम IMC) ने इन सिद्धांतों का उपयोग करते हुए कार्य का सुव्यवस्थित विभाजन, आदेश की स्पष्ट श्रृंखला, नागरिक सहभागिता, और तकनीकी नवाचार के माध्यम से एक प्रभावी और अनुकरणीय मॉडल प्रस्तुत किया है।

1. Discipline, Unity of Direction और Scalar Chain जैसे सिद्धांत स्पष्ट रूप से दिखते हैं।
2. सामुदायिक भागीदारी, प्रशासनिक प्रतिबद्धता, और तकनीकी नवाचार ने इस अभियान को जनांदोलन बनाया।

नीतिगत सुझाव :

1. स्थानीय निकायों को नेतृत्व कौशल विकसित करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए जो प्रबंधन सिद्धांतों पर आधारित हो।
2. शहरी प्रशासन में पारदर्शिता और उत्तरदायित्व के सिद्धांतों को संस्थागत रूप देना आवश्यक है।
3. साझेदारियों (PPP Model) और समुदाय आधारित मॉडल को नीति में प्रमुखता मिलनी चाहिए।
4. सार्वजनिक भागीदारी की संरचित नीति बनाई जाए जिससे नागरिकों को प्रक्रियात्मक रूप से जोड़ा जा सके।

अन्य नगर निकायों हेतु सिफारिशें :

1 हेनरी फेयोल के 14 सिद्धांतों को शहरी योजनाओं में एकीकृत करें।
2 नागरिकों की सक्रिय भागीदारी के लिए जागरूकता अभियान चलाएं।
3 सफाई कर्मचारियों को प्रोत्साहन देने के लिए पुरस्कार व प्रोत्साहन योजनाएं बनाएं।
4 तकनीक आधारित निगरानी और फीडबैक सिस्टम लागू करें (जैसे मोबाइल ऐप्स)।
5 कार्य विभाजन और उत्तरदायित्व की स्पष्ट व्यवस्था विकसित करें।
6 सार्वजनिक स्थलों पर 'स्वच्छता संवाद' और सामूहिक सफाई गतिविधियाँ आयोजित करें।

संदर्भ ग्रंथ सूची :-

1. फेयोल, एच. (1949). जनरल एंड इंडस्ट्रियल मैनेजमेंट (सी. स्टोर्स, अनुवादक). लंदन' पिटमैन पब्लिशिंग। (मूल रचना 1916 में प्रकाशित)
2. आवास और शहरी कार्य मंत्रालय. (2024). स्वच्छ सर्वेक्षण 2023: वार्षिक स्वच्छता सर्वेक्षण रिपोर्ट। भारत सरकार। https://swachhsurvekshan2023.org
3. इंदौर नगर निगम (IMC). (2023). स्वच्छ इंदौर: पहलों और नवाचारों का दस्तावेज। प्राप्त: https://imcindore.mp.gov.in
4. अग्रवाल, एस., और सिंह, आर. (2020). शहरी शासन और जन भागीदारी: इंदौर की स्वच्छता मुहिम का केस स्टडी। इंडियन जर्नल ऑफ अर्बन स्टडीज, 15(2), 45-58।
5. शर्मा, एम. (2021). शहरी स्वच्छता में नेतृत्व और नागरिक नवाचार: इंदौर से प्राप्त सबक। जर्नल ऑफ पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन एंड पॉलिसी रिसर्च, 13(1), 12-21https://doi.org/10.5897JPAPR2021.0562
6. बनर्जी, आर., और गुप्ता, डी. (2019). शहरी स्वच्छता अभियानों में तकनीकी एकीकरण: भारत के स्मार्ट शहरों का अध्ययन। अर्बन पॉलिसी रिव्यू, 27(4), 78-93।

7. वर्ल्ड बैंक. (2022). भारत में शहरी स्वच्छता में सुधार: सर्वोत्तम प्रथाओं पर नीति संक्षेप। वाशिंगटन, डीसी: वर्ल्ड बैंक प्रकाशन।
8. चौधरी, एन., और पटेल, के. (2023). अपशिष्ट प्रबंधन में नागरिक भागीदारी और व्यवहार परिवर्तन। एनवायरनमेंट एंड अर्बन अफेयर्स रिव्यू, 10(3), 91-104।
9. मिश्रा, ए. (2021). प्रबंधन सिद्धांतों के माध्यम से लोक प्रशासन: 21वीं सदी की शासन व्यवस्था में फेयोल की प्रासंगिकता। इंडियन जर्नल ऑफ मैनेजमेंट स्टडीज, 29(1), 59-67।
10. मोहंती, पी. के. (2018). भारत में शहरी स्थानीय निकाय: शासन और चुनौतियाँ। नई दिल्ली: ऑक्सफोर्ड यूनिवर्सिटी प्रेस।

****