ई-पत्रिका

खंड — 2023 अंक — 2

सितंबर - 2023

सेन्ट दक्कन

www.centralbankofindia.com

क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद

अनुक्रमणिका

1. क्षेत्रीय प्रमुख महोदय का संदेश....04
2. उप क्षेत्रीय प्रमुख महोदय का संदेश....05
3. सहायक महाप्रबंधक, आं.का. का संदेश....06
4. वरिष्ठ प्रबंधक-राजभाषा, आं.का. का संदेश....07
5. संपादकीय....08
6. हिंदी दिवस के उपलक्ष्य में आदरणीय प्रबंध निदेश एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी जी का संदेश....09
7. आवरण पृष्ठ....10
8. सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया को प्राप्त हुआ राजभाषा कीर्ति पुरस्कार....12
9. हिंदी दिवस के उपलक्ष्य में माननीय गृह मंत्री अमित साह जी का संदेश....13
10. मुंशी प्रेमचंद....16
11. मैथिलीशरण गुप्त....20
12. रामधारी सिंह दिनकर....24
13. बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व एवं उद्देश्य....28
14. स्वास्थ्य....35
15. वार्षिक कार्यक्रम....36
16. समीक्षा बैठक में दिया गया प्रशंशा पत्र....38
17. हिंदी कार्यशाला....39
18. वर्तमान अंचल प्रमुख का प्रथम बार क्षेत्रीय कार्यालय में आगमन....40
19. रिटेल कैंप....41
20. हिंदी माह का शुभारंभ....42
21. गीत-गायन प्रतियोगिता....43
22. विज्ञापन....44

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद

"पत्रिका में प्रकाशित विचार लेखकों के अपने हैं, बैंक की सहमति आवश्यक नहीं"

संरक्षक

श्री विवेक कुमार श्रीवास्तव,
क्षेत्रीय प्रमुख, हैदराबाद

परामर्शदाता

श्री गुलशन कुमार,
उप-क्षेत्रीय प्रमुख

श्री अम्बादास द्विवेदी,
मुख्य प्रबंधक

श्री यू.एस.कुलकर्णी,
मुख्य प्रबंधक

श्री अक्षय विवेक
मुख्य प्रबंधक

सुश्री भक्ति सरकार
वरिष्ठ प्रबंधक-राजभाषा

संपादक

श्री जितन ठाकुर,
सहायक प्रबंधक-राजभाषा

पोस्ट बोक्स सं. 177, क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद,
बैंक स्ट्रीट, कोटी, हैदराबाद, तेलंगाना–500095

www.centralbankofindia.co.in

संदेश

श्री विवेक कुमार श्रीवास्तव
क्षेत्रीय प्रमुख, हैदराबाद

प्रिय साथियों

एक बार पुनः इस पत्रिका के माध्यम से आप सभी तक अपना संदेश पहुंचाने का मौका मिला। हमारे क्षेत्र को निचले पायदान से ऊपर लाने के लिए मैं आप सभी की मेहनत की सराहना करता हूँ।
लेकिन इसका यह भी अभिप्राय नहीं होना चाहिए कि अब हमारे प्रयासों में कमी हो। मुझे आप सभी पर भरोसा है कि आप लोग और भी बेहतर प्रदर्शन करेंगे।

प्रत्येक कर्मचारियों को कार्य आबंटित किये गये हैं, इन आबंटित कार्यों को सत्यनिष्ठा से और कर्मठता से हमें पूरे करने चाहिए। मैं आप सभी से यह उम्मीद करता हूँ कि आप अपनी सीमाओं से परे प्रयास करेंगे।
मैं सभी कर्मचारियों को यह भी सलाह देना चाहता हूँ कि कार्यालय के लिए आबंटित लक्ष्य केवल गिने-चुने कर्मचारियों के लिए नहीं है बल्कि इस कार्यालय में कार्यरत सभी कर्मचारियों का यह दायित्व है कि वे लक्ष्य प्राप्त करने में मिलजुल कर पूरा सहयोग करें।

और मेरा यह संदेश न केवल क्षेत्रीय कार्यालय तक सीमित है अपितु शाखा के प्रत्येक कर्मचारियों के लिए भी है, चाहे वो शाखा प्रमुख हो या उनके अधीन समस्त कर्मचारी।

ध्यान रखें, हर लक्ष्य को पूरा करने से हमारे क्षेत्र के रैंक में सुधार होती है। क्षेत्र के रैंक में सुधार का अर्थ है आप सभी के प्रयासों का सफल होना।
अंत में यही कह के अपनी वाणी को विराम दूंगा कि आप सभी उत्कृष्ट कार्य करते रहें, अपने लक्ष्यों पर ध्यान केंद्रित रखें, और मुझे पूर्ण विश्वास है कि आप अद्वितीय परिणाम प्राप्त करने में सफल होंगे। आपके समर्पण एवं योगदान के लिए धन्यवाद।

शुभकामनाओं सहित।

संदेश

श्री गुलशन कुमार
उप क्षेत्रीय प्रमुख, हैदराबाद

प्रिय साथियों

राजभाषा कक्ष द्वारा ज़ारी इस पत्रिका के दूसरे अंक के लिए आप सभी को बधाई और इस पत्रिका के संपादन के लिए आप सभी द्वारा दिये गए लेखनीय सराहनीय है आप सभी द्वारा इसी प्रकार के सहयोग के लिए हमेशा आशा रखता हूं।

हम सभी बहुत सौभाग्यशाली है कि हमें माननीय क्षेत्रीय प्रमुख श्री विवेक सर का अमूल्य मार्गदर्शन प्राप्त हो रहा है। सर ने हमेशा हम सभी को अच्छे प्रदर्शन के लिए मोटिवेट किया है।
इसलिए दायित्व के साथ-साथ हमारा यह कर्तव्य भी है कि हम पूरे मेहनत से कार्य करें और अपने क्षेत्र को शीर्ष पर ले आएं।

प्रिय साथियों क्षेत्र को शीर्ष पर लाने हेतु हम समय–समय पर आप सभी को लक्ष्य आबंटित करते हैं ताकि आप एक सुव्यवस्थित तरीके से एक समय पर एक कार्य पर ध्यान केन्द्रित कर पाएं। इसके आलावा समय-समय पर बिज़नेस पैरामीटर के लक्ष्य को प्राप्त करने हेतु कैंपेन चलाए जाते हैं। आप सभी से यह अनुरोध है कि इन कैंपेन को गंभीरता से ले और बेहतर प्रदर्शन करें।

इसके आलावा आप सभी को अपने-अपने विभाग के लक्ष्यों को भी पूरे करने हैं। केंद्रीय कार्यालय एवं आरबीआई द्वारा सभी दिशानिर्देशों का अनुपालन अनिवार्य रूप से करना है।

साथियों इस वर्ष के समस्त अग्रिम त्योहारों के लिए आप सभी को बहुत-बहुत शुभकामनाएं।

सभी शुभकामनाओं सहित।

संदेश

अनुपम अवधवाल
सहायक महाप्रबंधक
आं.का., हैदराबाद

प्रिय साथियों

आज का समय प्रतिस्पर्धा का समय है, लेकिन प्रतिस्पर्धा को अगर हम बाज़ार में निरन्तर अच्छा प्रदर्शन करने के लिए प्रेरित करने वाले स्टिमुलेशन की तरह देखें तो इसमें कोई दोष नहीं, अपितु यह प्रतिस्पर्धा के प्रति हमारी सकारात्मक सोच को दर्शाता है। यह भी सत्य है कि प्रतिस्पर्धा में सर्वश्रेष्ठ बने रहने के लिए उत्कृष्ट ग्राहक सेवा ही अंततः निर्णायक भूमिका अदा करेगी। इसीलिए, हमें ग्राहकों के साथ अपने कार्य-व्यवहार की सतत समीक्षा करनी चाहिए ताकि उनका विश्वास हमारी संस्था और कार्यशैली में सदैव बना रहे। ऐसा तभी संभव है जब हम अपने बैंकिंग उत्पादों तथा विभिन्न योजनाओं की नवीनतम जानकारी रखते हों और अनुपालन, अनुशासन तथा स्वच्छ परिवेश को अपनी कार्य संस्कृति का अभिन्न अंग मानते हों। हम निःसन्देह एक सक्षम, संगठित और जागरूक टीम हैं, होता बस यह है कि हमारी क्षमताएँ कई बार सुस्त पड़, जिन्हें कोई आदर्श सूक्ति या साहित्यिक कृति जगा देती है। राजभाषा कक्ष की यह पत्रिका सेन्ट दक्कन एक ऐसा ही माध्ययम है जिसके द्वारा शिथिल मन को उर्जा से भर दिया जाता है और हम अपने दैनिक कार्यों को और भी प्रभावी तरीके से कर पाते हैं ताकि बैंकिंग व्यवसाय और उत्कृष्ट ग्राहक सेवा में सहायक बन सके।

मैं, “सेन्ट दक्कन” के वर्तमान अंक के सफल प्रकाशन के लिए राजभाषा विभाग को हार्दिक बधाई देता हूँ और आप सबके आरोग्य और सफलता की कामना करता हूँ।

सभी शुभकामनाओं सहित।

संदेश

सुश्री भक्ति सरकार
व.प्र.—राजभाषा
आं.का. हैदराबाद

क्षेत्रीय कार्यालय हैदराबाद के राजभाषा विभाग द्वारा ई-पत्रिका “सेंट दक्कन” प्रकाशित करने का प्रशंसनीय कार्य किया गया है। पत्रिका की साज-सज्जा तथा समाहित विषय वस्तु बहुत आकर्षक एवं सुरुचिपूर्ण है। पत्रिका, तेजी से बढ़ रहे डिजिटल विपणन, बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में ताजगी लाने के उद्देश्य से नवाचारी पहलों की अवधारणा को समर्थन करती है। इसके साथ ही, यह अपने पाठकों को आर्थिक जागरुकता, राजभाषा/हिंदी और बैंकिंग सम्बंधित विषयों में शिक्षा प्रदान करने के लिए भी प्रस्तुति देती है। इसके लिये राजभाषा विभाग के राजभाषा अधिकारी की सराहना की जाती है । निश्चित ही यह पत्रिका सभी को पसंद आयेगी और सभी इसका लाभ उठायेंगे।

मैं आंचलिक कार्यालय राजभाषा विभाग हैदराबाद की ओर से इस पत्रिका की सफलता की कामना करती हूँ और अपेक्षा करती हूं कि आगे भी इसे समयबद्ध आधार पर जारी रखा जाये।

सादर धन्यवाद

संपादकीय

श्री जितन ठाकुर,
राजभाषा अधिकारी (स.प्र.)

सेन्ट दक्कन के पाठकों का हार्दिक अभिनन्दन। आपके सामने पेश है हमारे बैंक की पत्रिका का दूसरा अंक, जिसमें आपको हमारे बैंक के विभिन्न कार्यकलापों, उपलब्धियों और योजनाओं के बारे में जानने का अवसर मिलेगा।

इस अवसर पर मुझे अपने क्षेत्रीय प्रमुख श्री विवेक कुमार श्रीवास्तव सर, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री गुलशन कुमार सर और आंचलिक राजभाषा प्रभारी, सुश्री भक्ति सरकार मैडम का धन्यवाद करना चाहता हूँ, जिन्होंने हमें इस पत्रिका को संपादित करने में हर प्रकार का सहयोग दिया। उनके नेतृत्व, प्रेरणा और मार्गदर्शन के बिना यह संभव नहीं था।
इसके आलावा, मुझे इस पत्रिका के सभी लेखकों, सहयोगियों और पाठकों का भी आभार व्यक्त करना है, जिन्होंने अपने अनमोल विचार, अनुभव और सुझावों से इस पत्रिका को समृद्ध बनाया है। आपका योगदान हमारे लिए बहुत महत्वपूर्ण है।

इस पत्रिका में आपको सितंबर 2023 तिमाही के प्रसिद्ध लेखकों के बारे में भी पढ़ने को मिलेगा, जिनमें मुंशी प्रेमचंद, रामधारी सिंह दिनकर और मैथिलीशरण गुप्त शामिल हैं। इन लेखकों ने अपनी रचनाओं से हिंदी साहित्य को एक नई ऊंचाई दी है। आपको उनके जीवन, कृतियों और विचारों के बारे में जानकारी मिलेगी।

हमें आशा है कि आपको यह पत्रिका पसंद आएगी और आपको हमारे बैंक के बारे में अधिक जानने का अवसर मिलेगा। हम आपसे अनुरोध करते हैं कि आप हमें अपनी प्रतिक्रिया और सुझाव जरूर दें, ताकि हम इस पत्रिका को और बेहतर बना सकें।

सादर धन्यवाद

एम वी राव
व्यवस्थापकीय संचालक आणि सीइओ
एम वी राव
प्रबंध निदेशक एवं सीइओ
M V Rao
Managing Director & CEO

आज़ादी का अमृत महोत्सव

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India
1911 से आपके लिए "केंद्रित" "CENTRAL" TO YOU SINCE 1911

हिन्दी दिवस का संदेश

प्रिय सेन्ट्रलाइट साथियो

हिन्दी दिवस की हार्दिक शुभकामनाएं,

सर्वप्रथम मैं आप सभी को सहर्ष अवगत कराना चाहता हूं कि वर्ष 2022-23 के दौरान किए गये उत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन के परिणामस्वरूप भारत सरकार द्वारा हमारे बैंक को राजभाषा कीर्ति पुरस्कार दिया जा रहा है. इसके लिए आप सभी बधाई के पात्र है.

अत्याधिक विविधतापूर्ण भारत देश में अनेक भाषाएं प्रचलित हैं. भारत की सर्वाधिक जनसंख्या द्वारा बोली जाने वाली हिन्दी भाषा स्वभाविक रूप से भारत की विभिन्न भाषाओं के मध्य सेतु का कार्य कर रही है.

हिन्दी भारत संघ की राजभाषा है. हिन्दी भारत की सर्वाधिक जनसंख्या की भाषा है. हिन्दी भारत के सर्वाधिक क्षेत्रफल की भाषा है. भारत में हिन्दीतर भाषियों के मध्य मातृभाषा के अतिरिक्त सर्वाधिक बोली और समझी जाने वाली भाषा भी हिन्दी है.

हिन्दी एक सरल भाषा है, जिसे आसानी से सीखा जा सकता है. हिन्दी के माध्यम से देश के सभी भाषा क्षेत्रों में संवाद किया जा सकता है. इसलिये हिन्दी भाषा में कार्य करके हम अपने व्यवसाय को गति प्रदान कर सकते हैं. हिन्दी के माध्यम से हम ग्राहकों से बेहतर तरीके से जुड सकते हैं. हिन्दी की मधुरता से हम अपने ग्राहकों के मन में स्थान बना सकते हैं. हिन्दी संपर्क की भाषा है, हिन्दी जुडाव की भाषा है. हिन्दी के प्रयोग के माध्यम से हम भारत सरकार की राजभाषा नीति का अनुपालन करने में सक्षम तो होते ही है, हम अपने विचारों को सरलता से अभिव्यक्त भी कर सकते है.

मैं सभी सेन्ट्रलाइट से अपील करता हूं कि वे अपना अधिक से अधिक कार्य राजभाषा हिन्दी में करें. इससे राजभाषा नीति का पूर्णतःपालन होता है तथा इसके साथ ही राजभाषा पुरस्कार प्राप्त करने के अवसर भी बढते हैं. आइये संकल्प करें हम अधिक से अधिक हिन्दी में कार्य करेंगे.

हार्दिक शुभकामनाओं के साथ,

एम वी राव

(एम.वी.राव)

दिनांक 14.09.2023

चंदर मुखी, नरीमन पॉईंट, मुंबई – ४०० ०२१. चन्दर मुखी, नरीमन पॉईंट, मुंबई – ४०० ०२१.
Chander Mukhi, Nariman Point, Mumbai - 400 021
☎ 2202 4393 / 2202 3942 (022) 2202 8122 mdceo@centralbank.co.in

आवरण पृष्ठ

बी. आर. अंबेडकर

दिनांक: 14 अप्रैल 2023 को हैदराबाद में देश की सबसे ऊंची 125 फीट की अंबेडकर प्रतिमा का अनावरण, 146 करोड़ रुपए में हुई है तैयार

भीमराव रामजी आम्बेडकर जी के बारे में संक्षिप्त टिप्पणी

भीमराव रामजी आम्बेडकर (14 अप्रैल, 1891 – 6 दिसंबर, 1951), **डॉ॰ बाबासाहब आम्बेडकर** नाम से लोकप्रिय, भारतीय बहुज्ञ, विधिवेत्ता, अर्थशास्त्री, राजनीतिज्ञ, और समाजसुधारक थे। उन्होंने दलित बौद्ध आंदोलन को प्रेरित किया और अछूतों (दलितों) से सामाजिक भेदभाव के विरुद्ध अभियान चलाया था। श्रमिकों, किसानों और महिलाओं के अधिकारों का समर्थन भी किया था। वे स्वतंत्र भारत के प्रथम विधि एवं न्याय मन्त्री, भारतीय संविधान के जनक एवं भारत गणराज्य के निर्माताओं में से एक थे।

आम्बेडकर विपुल प्रतिभा के छात्र थे। उन्होंने कोलंबिया विश्वविद्यालय और लंदन स्कूल ऑफ़ इकोनॉमिक्स दोनों ही विश्वविद्यालयों से अर्थशास्त्र में डॉक्टरेट की उपाधियाँ प्राप्त कीं तथा विधि, अर्थशास्त्र और राजनीति विज्ञान में शोध कार्य भी किये थे। व्यावसायिक जीवन के आरम्भिक भाग में ये अर्थशास्त्र के प्रोफेसर रहे एवं वकालत भी की तथा बाद का जीवन राजनीतिक गतिविधियों में अधिक बीता। इसके बाद आम्बेडकर भारत की स्वतंत्रता के लिए प्रचार और चर्चाओं में शामिल हो गए और पत्रिकाओं को प्रकाशित करने, राजनीतिक अधिकारों की वकालत करने और दलितों के लिए सामाजिक स्वतंत्रता की वकालत की और भारत के निर्माण में उनका महत्वपूर्ण योगदान रहा।

हिंदू पंथ में व्याप्त कुरूतियों और छुआछूत की प्रथा से तंग आकार सन 1951 में उन्होंने बौद्ध धर्म अपना लिया था। सन 1990 में, उन्हें भारत रत्न, भारत के सर्वोच्च नागरिक सम्मान से मरणोपरांत सम्मानित किया गया था। 14 अप्रैल को उनका जन्म दिवस आम्बेडकर जयंती के तौर पर भारत समेत दुनिया भर में मनाया जाता है। डॉक्टर आम्बेडकर की विरासत में लोकप्रिय संस्कृति में कई स्मारक और चित्रण शामिल हैं।

राजभाषा कीर्ति पुरस्कार

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया को वित्तीय वर्ष 2022-23 में भारत सरकार की राजभाषा नीति के उत्कृष्ट कार्यान्वयन के लिए राजभाषा कीर्ति पुरस्कार के अंतर्गत तृतीय पुरस्कार प्रदान किया गया। इस पुरस्कार को पुणे में आयोजित तृतीय अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन में हमारे बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री एम. वी. राव जी ने केन्द्रीय गृह मंत्री श्री अजय कुमार मिश्र के करकमलों से प्राप्त किया।

सत्यमेव जयते

हिंदी दिवस 2023

के अवसर पर

माननीय गृह मंत्री जी

का संदेश

राजभाषा विभाग

गृह मंत्रालय, भारत सरकार

अमित शाह
गृह मंत्री एवं सहकारिता मंत्री
भारत सरकार

प्रिय देशवासियो!

आप सब को हिंदी दिवस की हार्दिक शुभकामनाएँ।

भारत भाषिक विविधता का देश रहा है। दुनिया के सबसे बड़े लोकतंत्र की भाषिक विविधता को एकता के सूत्र में पिरोने का नाम **'हिंदी'** है। हिंदी भाषा अपनी प्रवृत्ति से ही इतनी जनतांत्रिक रही है कि इसने भारतीय भाषाओं और बोलियों के साथ-साथ कई वैश्विक भाषाओं को यथोचित सम्मान देते हुए उनकी शब्दावलियों, पदों, वाक्य विन्यासों और वैयाकरणिक नियमों को आत्मसात किया है।

हिंदी भाषा ने स्वतंत्रता आन्दोलन के मुश्किल दिनों में देश को एकता के सूत्र में बाँधने का अभूतपूर्व कार्य किया। अनेक भाषाओं और बोलियों में बँटे देश में ऐक्य भावना से पूरब से पश्चिम और उत्तर से दक्षिण तक स्वतंत्रता की लड़ाई को आगे बढ़ाने में संवाद भाषा हिंदी की महत्त्वपूर्ण भूमिका रही। इसीलिए, लोकमान्य तिलक हों, महात्मा गांधी हों, लाला लाजपत राय हों, नेताजी सुभाषचंद्र बोस हों, राजगोपालाचारी हों; हिंदी के शुरुआती पैरवीकारों में बहुसंख्यक उन प्रदेशों के लोग थे, जिनकी मातृभाषाएँ हिंदी नहीं थीं।

किसी भी देश की मौलिक सोच और सृजनात्मक अभिव्यक्ति सही मायनों में सिर्फ उस देश की अपनी भाषा में ही की जा सकती है। प्रसिद्ध साहित्यकार भारतेंदु हरिश्चन्द्र ने लिखा है कि, **"निज भाषा उन्नति अहै, सब उन्नति कौ मूल।"** यानि कि, अपनी भाषा की उन्नति ही सभी प्रकार की उन्नति का मूल है। राष्ट्र की पहचान इस बात से भी होती है कि उसने अपनी भाषा को किस सीमा तक मजबूत, व्यापक एवं समृद्ध बनाया है। यही कारण है कि स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद संविधान निर्माताओं ने अनुच्छेद 343 द्वारा संघ की राजभाषा के रूप में हिंदी और लिपि के रूप में देवनागरी को अपनाया।

माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी जी के नेतृत्व में भारतीय भाषाओं को राष्ट्रीय से वैश्विक मंचों तक यथोचित सम्मान मिला है। हमारी सभी भारतीय भाषाएँ और बोलियाँ हमारी सांस्कृतिक धरोहर हैं।

अपनी भाषा में सुनी हुई अवांछनीय बातें भी बहुत बुरी नहीं लगती। कवि **विद्यापति** की शब्दावली में कहूँ तो **'देसिल बयना सब जन मिट्ठा'** यानि देशी भाषा सभी जनों को मीठी लगती है। गृह मंत्रालय का राजभाषा विभाग निरंतर प्रयत्नशील है कि शहद सामान मीठी भारतीय भाषाओं को आधुनिक तकनीक के माध्यम से अत्याधुनिक और वैज्ञानिक प्रयोग के अनुकूल उपयोगी बनाया जा सके।

सरकार और जनता के बीच भारतीय भाषाओं में संवाद स्थापित कर जनकल्याणकारी योजनाओं को प्रभावी तौर पर लागू किया जा सकता है। दुनिया का सबसे बड़ा लोकतंत्र जन–जन तक उनकी ही भाषा में उनके हित की बात पहुँचाकर आदर्श लोकतंत्र के निर्माण का सबसे अच्छा उदाहरण हो सकता है। राजभाषा विभाग ने इसी उद्देश्य से राजभाषा हिंदी के प्रयोग को सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से सहज बनाने की दिशा में काम करते हुए स्मृति आधारित अनुवाद प्रणाली **'कंठस्थ'** का निर्माण और विकास किया है। फिजी में संपन्न 'विश्व हिंदी सम्मेलन' में **'न्यूरल मशीन ट्रांसलेशन'** के साथ इसके नए वर्जन (कंठस्थ 2.0) के मोबाइल ऐप का भी लोकार्पण भी किया गया है।

राजभाषा विभाग की एक नई पहल **'हिंदी शब्द सिंधु'** शब्दकोश का निर्माण है। इस शब्दकोश में संविधान की 8वीं अनुसूची में अधिसूचित भारतीय भाषाओं के शब्दों को शामिल कर इसे निरंतर समृद्ध किया जा रहा है। साथ ही, विभाग ने **'लीला हिंदी प्रवाह'** मोबाइल ऐप भी तैयार किया है, जिसे अपनाकर विभिन्न भाषा–भाषी 14 भारतीय भाषाओं के माध्यम से अपनी–अपनी मातृभाषाओं से स्तरीय हिंदी निःशुल्क सीख सकते हैं।

भाषा परिवर्तन का सिद्धांत यह कहता है कि भाषा जटिलता से सरलता की ओर जाती है। मेरे विचार से हिंदी के सरल और सुस्पष्ट शब्दों को कार्यालयी कामकाज में प्रयोग में लाना चाहिए। टिप्पणी, पत्राचार, ई–मेल, विज्ञप्ति आदि के लिए आम बोलचाल के शब्दों व वाक्यों के प्रयोग से हिंदी के प्रयोग का चलन बढ़ेगा।

हमारे लिए हिंदी का प्रश्न सिर्फ एक भाषा का प्रश्न नहीं, बल्कि राष्ट्रीय स्वाभिमान व सांस्कृतिक गौरव का विषय है। मुझे विश्वास है कि राजभाषा विभाग के उपरोक्त प्रयासों से सभी मातृभाषाओं को आत्मसात करते हुए लोकसम्मत भाषा हिंदी विज्ञानसम्मत व तकनीकसम्मत होकर संपन्न राजभाषा के रूप में स्थापित होगी।

पुनश्च, आप सब को हिंदी दिवस की अनंत शुभकामनाएं।

(अमित शाह)

नई दिल्ली,
14 सितंबर, 2023

“आदमी का सबसे बड़ा शत्रु उसका अहंकार है।”

– मुंशी प्रेमचंद, अध्यापक, लेखक, पत्रकार

जन्म	31 जुलाई 1880 लमही, बनारस रियासत, ब्रिटिश राज वर्तमान - लमही, वाराणसी, उत्तर प्रदेश, भारत
मौत	8 अक्टूबर 1936 (उम्र 56) वाराणसी, उत्तर प्रदेश, भारत
पेशा	अध्यापक, लेखक, पत्रकार
राष्ट्रीयता	भारतीय
काल	आधुनिक काल
विधा	कहानी और उपन्यास
विषय	सामाजिक और कृषक-जीवन
आंदोलन	आदर्शोन्मुख यथार्थवाद (आदर्शवाद व यथार्थवाद) ,अखिल भारतीय प्रगतिशील लेखक संघ
उल्लेखनीय काम	गोदान, कर्मभूमि, रंगभूमि, सेवासदन, निर्मला और मानसरोवर

धनपत राय श्रीवास्तव (31 जुलाई 1880 – 8अक्टूबर 1936 जो **प्रेमचंद** नाम से जाने जाते हैं, वो हिन्दी और उर्दू के सर्वाधिक लोकप्रिय उपन्यासकार, कहानीकार एवं विचारक थे। उन्होंने सेवासदन, प्रेमाश्रम, रंगभूमि, निर्मला, गबन, कर्मभूमि, गोदान आदि लगभग डेढ़ दर्जन उपन्यास तथा कफन, पूस की रात, पंच परमेश्वर, बड़े घर की बेटी, बूढ़ी काकी, दो बैलों की कथा आदि तीन सौ से अधिक कहानियाँ लिखीं। उनमें से अधिकांश हिन्दी तथा उर्दू दोनों भाषाओं में प्रकाशित हुईं। उन्होंने अपने दौर की सभी प्रमुख उर्दू और हिन्दी पत्रिकाओं जमाना, सरस्वती, माधुरी, मर्यादा, चाँद, सुधा आदि में लिखा। उन्होंने हिन्दी समाचार पत्र *जागरण* तथा साहित्यिक पत्रिका हंस का संपादन और प्रकाशन भी किया। इसके लिए उन्होंने सरस्वती प्रेस खरीदा जो बाद में घाटे में रहा और बन्द करना पड़ा। प्रेमचंद फिल्मों की पटकथा लिखने मुंबई आए और लगभग तीन वर्ष तक रहे। जीवन के अंतिम दिनों तक वे साहित्य सृजन में लगे रहे। महाजनी सभ्यता उनका अंतिम निबन्ध, साहित्य का उद्देश्य अन्तिम व्याख्यान, कफन अन्तिम कहानी, गोदान अन्तिम पूर्ण उपन्यास तथा मंगलसूत्र अन्तिम अपूर्ण उपन्यास माना जाता है।

1906 से 1036 के बीच लिखा गया प्रेमचंद का साहित्य इन तीस वर्षों का सामाजिक सांस्कृतिक दस्तावेज है। इसमें उस दौर के समाजसुधार आन्दोलनों, स्वाधीनता संग्राम तथा प्रगतिवादी आन्दोलनों के सामाजिक प्रभावों का स्पष्ट चित्रण है। उनमें दहेज, अनमेल विवाह, पराधीनता, लगान, छूआछूत, जाति भेद, विधवा विवाह,

आधुनिकता, स्त्री-पुरुष समानता, आदि उस दौर की सभी प्रमुख समस्याओं का चित्रण मिलता है। आदर्शोन्मुख यथार्थवाद उनके साहित्य की मुख्य विशेषता है। हिन्दी कहानी तथा उपन्यास के क्षेत्र में 1918 से 1936 तक के कालखण्ड को 'प्रेमचंद युग' या 'प्रेमचन्द युग' कहा जाता है।

जीवन परिचय

प्रेमचंद का जन्म 31 जुलाई 1880 को वाराणसी जिले (उत्तर प्रदेश) के लमही गाँव में एक कायस्थ परिवार में हुआ था। उनकी माता का नाम आनन्दी देवी तथा पिता का नाम मुंशी अजायबराय था जो लमही में डाकमुंशी थे। उनका वास्तविक नाम धनपत राय श्रीवास्तव था। प्रेमचंद (प्रेमचन्द) की आरम्भिक शिक्षा फ़ारसी में हुई। प्रेमचंद के माता-पिता के सम्बन्ध में रामविलास शर्मा लिखते हैं कि- "जब वे सात साल के थे, तभी उनकी माता का स्वर्गवास हो गया। जब पन्द्रह वर्ष के हुए तब उनका विवाह कर दिया गया और सोलह वर्ष के होने पर उनके पिता का भी देहान्त हो गया।" **मुंशी प्रेमचंद** अपने शादी के फैसले पर पिता के बारे में लिखते हैं की "पिताजी ने जीवन के अंतिम वर्षों में एक ठोकर खाई और स्वंय तो गिरे ही, साथ में मुझे भी डुबो दिया और मेरी शादी बिना सोचे समझे करा दिया|

इस बात की पुष्टि रामविलास शर्मा के इस कथन से होती है कि- "सौतेली माँ का व्यवहार, बचपन में शादी, पण्डे-पुरोहित का कर्मकाण्ड, किसानों और क्लर्कों का दुखी जीवन-यह सब प्रेमचंद ने सोलह साल की उम्र में ही देख लिया था। इसीलिए उनके ये अनुभव एक जबर्दस्त सचाई लिए हुए उनके कथा-साहित्य में झलक उठे थे।" उनकी बचपन से ही पढ़ने में बहुत रुचि थी। 13 वर्ष की उम्र में ही उन्होंने *तिलिस्म-ए-होशरुबा* पढ़ लिया और उन्होंने उर्दू के मशहूर रचनाकार रतननाथ 'शरसार', मिर्ज़ा हादी रुस्वा और मौलाना शरर के उपन्यासों से परिचय प्राप्त कर लिया उनका पहला विवाह पंद्रह साल की उम्र में हुआ। 1906 में उनका दूसरा विवाह शिवरानी देवी से हुआ जो बाल-विधवा थीं। वे सुशिक्षित महिला थीं जिन्होंने कुछ कहानियाँ और *प्रेमचंद घर में* शीर्षक पुस्तक भी लिखी। उनकी तीन सन्ताने हुईं-श्रीपत राय, अमृत राय और कमला देवी श्रीवास्तव। 1898 में मैट्रिक की परीक्षा उत्तीर्ण करने के बाद वे एक स्थानीय विद्यालय में शिक्षक नियुक्त हो गए। नौकरी के साथ ही उन्होंने पढ़ाई जारी रखी। उनकी शिक्षा के सन्दर्भ में रामविलास शर्मा लिखते हैं कि-
"1910 में अंग्रेज़ी, दर्शन, फ़ारसी और इतिहास लेकर इण्टर किया और 1919 में अंग्रेजी, फ़ारसी और इतिहास लेकर बी. ए. किया।" 1919 में बी.ए. पास करने के बाद वे शिक्षा विभाग के इंस्पेक्टर पद पर नियुक्त हुए।

1921 ई. में असहयोग आन्दोलन के दौरान महात्मा गाँधी के सरकारी नौकरी छोड़ने के आह्वान पर स्कूल इंस्पेक्टर पद से 23 जून को त्यागपत्र दे दिया। इसके बाद उन्होंने लेखन को अपना व्यवसाय बना लिया। मर्यादा, माधुरी आदि पत्रिकाओं में वे संपादक पद पर कार्यरत रहे। इसी दौरान उन्होंने प्रवासीलाल के साथ मिलकर सरस्वती प्रेस भी खरीदा तथा हंस और जागरण निकाला। प्रेस उनके लिए व्यावसायिक रूप से लाभप्रद सिद्ध नहीं हुआ। 1933 ई. में अपने ऋण को पटाने के लिए उन्होंने मोहनलाल भवनानी के सिनेटोन कम्पनी में कहानी लेखक के रूप में काम करने का प्रस्ताव स्वीकार कर लिया। फिल्म नगरी प्रेमचंद को रास नहीं आई। वे एक वर्ष का अनुबन्ध भी पूरा नहीं कर सके और दो महीने का वेतन छोड़कर बनारस लौट आए। उनका स्वास्थ्य निरन्तर बिगड़ता गया। लम्बी बीमारी के बाद 8 अक्टूबर 1936 को उनका निधन हो गया।

साहित्यिक जीवन

प्रेमचंद (प्रेमचन्द) के साहित्यिक जीवन का आरंभ (आरम्भ) 1901 से हो चुका था आरंभ (आरम्भ) में वे नवाब राय के नाम से उर्दू में लिखते थे। प्रेमचंद की

पहली रचना के संबंध में रामविलास शर्मा लिखते हैं कि-"प्रेमचंद की पहली रचना, जो अप्रकाशित ही रही, शायद उनका वह नाटक था जो उन्होंने अपने मामा जी के प्रेम और उस प्रेम के फलस्वरूप चमारों द्वारा उनकी पिटाई पर लिखा था। इसका जिक्र उन्होंने 'पहली रचना' नाम के अपने लेख में किया है।" उनका पहला उपलब्ध लेखन उर्दू उपन्यास 'असरारे मआबिद'है जो धारावाहिक रूप में प्रकाशित हुआ। इसका हिंदी रूपांतरण *देवस्थान रहस्य* नाम से हुआ। प्रेमचंद का दूसरा उपन्यास 'हमखुर्मा व हमसवाब' है जिसका हिंदी रूपांतरण 'प्रेमा' नाम से 1907 में प्रकाशित हुआ। 1908 ई. में उनका पहला कहानी संग्रह *सोज़े-वतन* प्रकाशित हुआ। देशभक्ति की भावना से ओतप्रोत इस संग्रह को अंग्रेज़ सरकार ने प्रतिबंधित कर दिया और इसकी सभी प्रतियाँ जब्त कर लीं और इसके लेखक नवाब राय को भविष्य में लेखन न करने की चेतावनी दी। इसके कारण उन्हें नाम बदलकर प्रेमचंद के नाम से लिखना पड़ा। उनका यह नाम दयानारायन निगम ने रखा था। 'प्रेमचंद' नाम से उनकी पहली कहानी *बड़े घर की बेटी* ज़माना पत्रिका के दिसम्बर 1910 के अंक में प्रकाशित हुई।

1915 ई. में उस समय की प्रसिद्ध हिंदी मासिक पत्रिका सरस्वती के दिसम्बर अंक में पहली बार उनकी कहानी *सौत* नाम से प्रकाशित हुई। 1918 ई. में उनका पहला हिंदी उपन्यास सेवासदन प्रकाशित हुआ। इसकी अत्यधिक लोकप्रियता ने प्रेमचंद को उर्दू से हिंदी का कथाकार बना दिया। हालाँकि उनकी लगभग सभी रचनाएँ हिंदी और उर्दू दोनों भाषाओं में प्रकाशित होती रहीं। उन्होंने लगभग 300 कहानियाँ तथा डेढ़ दर्जन उपन्यास लिखे।

1921 में असहयोग आंदोलन के दौरान सरकारी नौकरी से त्यागपत्र देने के बाद वे पूरी तरह साहित्य सृजन में लग गए। उन्होंने कुछ महीने मर्यादा नामक पत्रिका का संपादन किया। इसके बाद उन्होंने लगभग छह वर्षों तक हिंदी पत्रिका माधुरी का संपादन किया। 1922 में उन्होंने बेदखली की समस्या पर आधारित *प्रेमाश्रम* उपन्यास प्रकाशित किया। 1925 ई. में उन्होंने *रंगभूमि* नामक वृहद उपन्यास लिखा, जिसके लिए उन्हें मंगलप्रसाद पारितोषिक भी मिला। 1926-27 ई. के दौरान उन्होंने महादेवी वर्मा द्वारा संपादित हिंदी मासिक पत्रिका चाँद के लिए धारावाहिक उपन्यास के रूप में *निर्मला* की रचना की। इसके बाद उन्होंने कायाकल्प, गबन, कर्मभूमि और गोदान की रचना की। उन्होंने 1930 में बनारस से अपना मासिक पत्रिका हंस का प्रकाशन शुरू किया। 1932 ई. में उन्होंने हिंदी साप्ताहिक पत्र जागरण का प्रकाशन आरंभ किया। उन्होंने लखनऊ में 1936 में अखिल भारतीय प्रगतिशील लेखक संघ के सम्मेलन की अध्यक्षता की। उन्होंने मोहन दयाराम भवनानी की अजंता सिनेटोन कंपनी में कथा-लेखक की नौकरी भी की। 1934 में प्रदर्शित फिल्म *मजदूर* की कहानी उन्होंने ही लिखी थी। 1920-36 तक प्रेमचंद लगभग दस या अधिक कहानी प्रतिवर्ष लिखते रहे। मरणोपरांत उनकी कहानियाँ "मानसरोवर" नाम से 8 खंडों में प्रकाशित हुईं। उपन्यास और कहानी के अतिरिक्त वैचारिक निबंध, संपादकीय, पत्र के रूप में भी उनका विपुल लेखन उपलब्ध है।

प्रेमचंद की प्रसिद्ध रचनाएँ

उपन्यास: सेवासदन (1918), प्रेमाश्रम 1922, रंगभूमि 1925, निर्मला (1925), कायाकल्प 1927, गबन (1928), कर्मभूमि (1932), गोदान (1936), मंगलसूत्र (अपूर्ण)

नाटक: संग्राम (1923), कर्बला (1924), प्रेम की वेदी (1933)

कहानियाँ:

1. अन्धेर
2. अनाथ लड़की
3. अपनी करनी
4. अमृत
5. अलग्योझा
6. आख़िरी तोहफ़ा
7. आखिरी मंजिल
8. आत्म-संगीत
9. आत्माराम
10. दो बैल की कथा
11. आल्हा
12. इज्जत का खून
13. इस्तीफा
14. ईदगाह
15. ईश्वरीय न्याय
16. उद्धार

17. एक आँच की कसर
18. एक्ट्रेस
19. कप्तान साहब
20. कर्मों का फल
21. क्रिकेट मैच
22. कवच
23. क़ातिल
24. कोई दुख न हो तो बकरी खरीद ला
25. कौशल़
26. ख़ुदी
27. गैरत की कटार
28. गुल्ली डण्डा
29. घमण्ड का पुतला
30. ज्योति
31. जेल
32. जुलूस
33. झांकी
34. ठाकुर का कुआं
35. तेंतर
36. त्रिया-चरित्र
37. तांगेवाले की बड़
38. तिरसूल
39. दण्ड
40. दुर्गा का मन्दिर
41. देवी
42. देवी - एक और कहानी
43. दूसरी शादी
44. दिल की रानी
45. दो सखियाँ
46. धिक्कार
47 धिक्कार - एक और कहानी
48. नेउर
49. नेकी
50. नब़ी का नीति-निर्वाह
51. नरक का मार्ग
52. नैराश्य
53. नैराश्य लीला
54. नशा
55. नसीहतों का दफ्तर
56. नाग-पूजा
57. नादान दोस्त
58. निर्वासन
59. पंच परमेश्वर
60. पत्नी से पति
61. पुत्र-प्रेम
62. पैपुजी
63. प्रतिशोध
64. प्रेम-सूत्र
65. पर्वत-यात्रा
66. प्रायश्चित
67. परीक्षा
68. पूस की रात
69. बैंक का दिवाला
70. बेटोंवाली विधवा
71. बड़े घर की बेटी
72. बड़े बाबू
73. बड़े भाई साहब
74. बन्द दरवाजा
75. बाँका जमींदार
76. बोहनी
77. मैकू
78. मन्त्र
79. मन्दिर और मस्जिद
80. मनावन
81. मुबारक बीमारी
82. ममता
83. माँ
84. माता का हृदय
85. मिलाप
86. मोटेराम जी शास्त्री
87. र्स्वग की देवी
88. राजहठ
89. राष्ट्र का सेवक
90. लैला
91. वफ़ा का ख़जर
92. वासना की कड़ियाँ
93. विजय
94. विश्वास
95. शंखनाद
96. शूद्र
97. शराब की दुकान
98. शान्ति
99. शादी की वजह
100. शान्ति
101. स्त्री और पुरूष
102. स्वर्ग की देवी
103. स्वांग
104. सभ्यता का रहस्य
105. समर यात्रा
106. समस्या
107. सैलानी बन्दर
108. स्वामिनी
109. सिर्फ एक आवाज
110. सोहाग का शव
111. सौत
112. होली की छुट्टी
113.नम क का दरोगा
114.गृह-दाह
115.सवा सेर गेहुँ नमक कादरोगा
116.दुध का दाम
117.मुक्तिधन
118.कफ़न

उपनाम

हिन्दी के प्रसिद्ध साहित्यकार **अमृत राय** ने **मुंशी प्रेमचंद** को **'कलम का सिपाही'** कहा था. यह वाक्य अमृत राय की लिखी गई जीवनी **प्रेमचंद : कलम का सिपाही** में लिखा गया था. यह जीवनी सन् 1962 में प्रकाशित हुई थी.

नर हो, न निराश करो मन को

– मैथिलीशरण गुप्त, कवि, राजनेता, नाटककार, अनुवादक

जन्म	3 अगस्त 1886
मौत	दिसम्बर 12, 1964 (78 वर्ष की आयु में)
पेशा	कवि, राजनेता, नाटककार, अनुवादक
राष्ट्रीयता	भारतीय
शिक्षा	प्राथमिक-चिरगाँव, मिडिल - मैकडोनल
उल्लेखनीय काम	पंचवटी, सिद्धराज, साकेत, यशोधरा,
खिताब	हिन्दुस्तान अकादमी पुरस्कार (**साकेत** के लिए- ₹500) (1935) मंगलाप्रसाद पुरस्कार (**साकेत** के लिए), हिन्दी साहित्य सम्मेलन द्वारा (1937)[1] साहित्यवाचस्पति (1946)

राष्ट्रकवि **मैथिलीशरण गुप्त** (3 अगस्त 1886 – 12 दिसम्बर 1964) हिन्दी के प्रसिद्ध कवि थे। हिन्दी साहित्य के इतिहास में वे खड़ी बोली के प्रथम महत्त्वपूर्ण कवि हैं। उन्हें साहित्य जगत में 'दद्दा' नाम से सम्बोधित किया जाता था। उनकी कृति भारत-भारती (1912) भारत के स्वतन्त्रता संग्राम के समय में काफी प्रभावशाली सिद्ध हुई थी और इसी कारण महात्मा गांधी ने उन्हें 'राष्ट्रकवि' की पदवी भी दी थी।[3] उनकी जयन्ती 3 अगस्त को हर वर्ष 'कवि दिवस' के रूप में मनाया जाता है। सन 1954 में भारत सरकार ने उन्हें पद्मभूषण से सम्मानित किया।

महावीर प्रसाद द्विवेदी जी की प्रेरणा से गुप्त जी ने खड़ी बोली को अपनी रचनाओं का माध्यम बनाया और अपनी कविता के द्वारा खड़ी बोली को एक काव्य-भाषा के रूप में निर्मित करने में अथक प्रयास किया। इस तरह ब्रजभाषा जैसी समृद्ध काव्य-भाषा को छोड़कर समय और संदर्भों के अनुकूल होने के कारण नये कवियों ने इसे ही अपनी काव्य-अभिव्यक्ति का माध्यम बनाया। हिन्दी कविता के इतिहास में यह गुप्त जी का सबसे बड़ा योगदान है। घासीराम व्यास जी उनके मित्र थे। पवित्रता, नैतिकता और परंपरागत मानवीय सम्बन्धों की रक्षा गुप्त जी के काव्य के प्रथम गुण हैं, जो 'पंचवटी' से लेकर 'जयद्रथ वध', 'यशोधरा' और 'साकेत' तक में प्रतिष्ठित एवं प्रतिफलित हुए हैं। 'साकेत' उनकी रचना का सर्वोच्च शिखर है।

जयंती

मध्य प्रदेश के संस्कृति राज्य मंत्री लक्ष्मीकांत शर्मा ने कहा है कि राष्ट्रकवि मैथिलीशरण गुप्त की जयंती प्रदेश में प्रतिवर्ष तीन अगस्त को 'कवि दिवस' के रूप में व्यापक रूप से मनायी जायेगी। यह निर्णय राज्य शासन ने लिया है। युवा पीढ़ी भारतीय साहित्य के स्वर्णिम इतिहास से भली-भांति वाकिफ हो सके इस उद्देश्य से संस्कृति विभाग द्वारा प्रदेश में भारतीय कवियों पर केन्द्रित करते हुए अनेक आयोजन करेगा।

कृतियाँ

- **महाकाव्य- साकेत 1931**, **यशोधरा 1932**

खण्डकाव्य- जयद्रथ वध 1910, **भारत-भारती 1912**, **पंचवटी 1925**, **द्वापर 1936**, **सिद्धराज**, **नहुष**, अंजलि और अर्घ्य, अजित, अर्जन और विसर्जन, काबा और कर्बला, **किसान 1917**, कुणाल गीत, गुरु तेग बहादुर, **गुरुकुल 1929**, **जय भारत 1952**, युद्ध, झंकार 1929 , पृथ्वीपुत्र, वक संहार , **शकुंतला**, विश्व वेदना, राजा प्रजा, **विष्णुप्रिया**, **उर्मिला**, लीला, प्रदक्षिणा, दिवोदास , भूमि-भाग

नाटक - **रंग में भंग 1909**, **राजा-प्रजा**, वन वैभव , विकट भट , विरहिणी , वैतालिक, शक्ति, **सैरन्ध्री** , स्वदेश संगीत, **हिड़िम्बा** , हिन्दू, चंद्रहास

- **फुटकर रचनाएँ**- केशों की कथा, स्वर्गसहोदर, ये दोनों मंगल घट (मैथिलीशरण गुप्त द्वारा लिखी पुस्तक) में संग्रहीत हैं।
- **अनूदित** (**मधुप** के नाम से)-

संस्कृत- स्वप्नवासवदत्ता, प्रतिमा, अभिषेक, अविमारक (भास) (**गुप्त जी के नाटक** देखें), रत्नावली (हर्षवर्धन)

बंगाली- मेघनाथ वध, विहरिणी वज्रांगना (माइकल मधुसूदन दत्त), पलासी का युद्ध (नवीन चंद्र सेन)

फारसी- रुबाइयात उमर खय्याम (उमर खय्याम)

- **काविताओं का संग्रह** - उच्छवास

पत्रों का संग्रह - पत्रावली

नाटक

- अनघ
- चरणदास
- तिलोत्तमा
- निष्क्रिय प्रतिरोध

काव्यगत विशेषताएँ

गुप्त जी स्वभाव से ही लोकसंग्रही कवि थे और अपने युग की समस्याओं के प्रति विशेष रूप से संवेदनशील रहे। उनका काव्य एक ओर वैष्णव भावना से परिपोषित था, तो साथ ही जागरण व सुधार युग की राष्ट्रीय नैतिक चेतना से अनुप्राणित भी था। लाला लाजपत राय, बाल गंगाधर तिलक, विपिनचंद्र पाल, गणेश शंकर विद्यार्थी और मदनमोहन मालवीय उनके आदर्श रहे। महात्मा गांधी के भारतीय राजनीतिक जीवन में आने से पूर्व ही गुप्त जी का युवा मन गरम दल और तत्कालीन क्रान्तिकारी विचारधारा से प्रभावित हो चुका था। 'अनघ' से पूर्व की रचनाओं में, विशेषकर जयद्रथ-वध और भारत भारती में कवि का क्रान्तिकारी स्वर सुनाई पड़ता है। बाद में महात्मा गांधी, राजेन्द्र प्रसाद, और विनोबा भावे के सम्पर्क में आने के कारण वह गांधीवाद के व्यावहारिक पक्ष और सुधारवादी आन्दोलनों के समर्थक बने।

गुप्त जी के काव्य की विशेषताएँ इस प्रकार उल्लेखित की जा सकती हैं -

- (1) राष्ट्रीयता और गांधीवाद की प्रधानता
- (2) गौरवमय अतीत के इतिहास और भारतीय संस्कृति की महत्ता
- (3) पारिवारिक जीवन को भी यथोचित महत्ता
- (4) नारी मात्र को विशेष महत्व
- (5) प्रबन्ध और मुक्तक दोनों में लेखन
- (6) शब्द शक्तियों तथा अलंकारों के सक्षम प्रयोग के साथ मुहावरों का भी प्रयोग
- (7) पतिवियुक्ता नारी का वर्णन

राष्ट्रीयता तथा गांधीवाद

मैथिलीशरण गुप्त के जीवन में राष्ट्रीयता के भाव कूट-कूट कर भर गए थे। इसी कारण उनकी सभी रचनाएं राष्ट्रीय विचारधारा से ओत प्रोत है। वे भारतीय संस्कृति एवं इतिहास के परम भक्त थे। परन्तु अन्धविश्वासों और थोथे आदर्शों में उनका विश्वास नहीं था। वे भारतीय संस्कृति की नवीनतम रूप की कामना करते थे।

गुप्त जी के काव्य में राष्ट्रीयता और गांधीवाद की प्रधानता है। इसमें भारत के गौरवमय अतीत के इतिहास और भारतीय संस्कृति की महत्ता का ओजपूर्ण प्रतिपादन है। आपने अपने काव्य में पारिवारिक जीवन को भी यथोचित महत्ता प्रदान की है और नारी मात्र को विशेष महत्व प्रदान किया है। गुप्त जी ने प्रबंध काव्य तथा मुक्तक काव्य दोनों की रचना की। शब्द शक्तियों तथा अलंकारों के सक्षम प्रयोग के साथ मुहावरों का भी प्रयोग किया है।

भारत भारती में देश की वर्तमान दुर्दशा पर क्षोभ प्रकट करते हुए कवि ने देश के अतीत का अत्यंत गौरव और श्रद्धा के साथ गुणगान किया। भारत श्रेष्ठ था, है और सदैव रहेगा का भाव इन पंक्तियों में गुंजायमान है-

भूलोक का गौरव, प्रकृति का पुण्य लीला-स्थल कहाँ?

फैला मनोहर गिरि हिमालय और गंगाजल कहाँ?

संपूर्ण देशों से अधिक किस देश का उत्कर्ष है?

उसका कि जो ऋषि भूमि है, वह कौन, भारतवर्ष है।

गौरवमय अतीत के इतिहास और भारतीय संस्कृति की महत्ता

एक समुन्नत, सुगठित और सशक्त राष्ट्रीय नैतिकता से युक्त आदर्श समाज, मर्यादित एवं स्नेहसिक्त परिवार और उदात्त चरित्र वाले नर-नारी के निर्माण की दिशा में उन्होंने प्राचीन आख्यानों को अपने काव्य का वर्ण्य विषय बनाकर उनके सभी पात्रों को एक नया अभिप्राय दिया है। जयद्रथवध, साकेत, पंचवटी, सैरन्ध्री, बक संहार, यशोधरा, द्वापर, नहुष, जयभारत, हिडिम्बा, विष्णुप्रिया एवं रत्नावली आदि रचनाएं इसके उदाहरण हैं।

दार्शनिकता

दर्शन की जिज्ञासा आध्यात्मिक चिन्तन से अभिन्न होकर भी भिन्न है । मननशील आर्यसुधियों की यह एक विशिष्ट चिन्तन प्रक्रिया है और उनके तर्कपूर्ण सिद्धान्त ही दर्शन है। इस प्रकार आध्यात्मिकता यदि सामान्य चिन्तन है तो षडदर्शन ब्रह्म जीव, जगत आदि का विशिष्ट चिन्तन । अतः दार्शनिक चिन्तन भी तीन मुख्य दिशाएँ हैं - ब्रह्म - जीव - जगत। गुप्त जी का दर्शन उनके कलाकार के व्यक्तित्व पक्ष का परिणाम न होकर सामाजिक पक्ष का अभिव्यक्तिकरण है। वे बहिर्जीवन के द्रष्टा और व्याख्याता कलाकार हैं, अन्तर्मुखी कलाकार नहीं। कर्मशीलता उनके दर्शन की केन्द्रस्थ भावना है। साकेत में भी वे राम के द्वारा कहलाते हैं-

सन्देश यहाँ मैं नहीं स्वर्ग का लाया

इस भुतल को ही स्वर्ग बनाने आया ।22।

राम अपने कर्म के द्वारा इस पृथ्वी को ही स्वर्ग जैसी सुन्दर बनाना चाहते हैं। राम के वनगमन के प्रसंग पर सबके व्याकुल होने पर भी राम शान्त रहते हैं, इससे यह ज्ञान होता है कि मनुष्य जीवन में अनन्त उपेक्षित प्रसंग निर्माण होते हैं अतः उसके लिए खेद करना मूर्खता है। राम के जीवन में आनेवाली सम तथा विषम परिस्थितियों के अनुकूल राम की मनःस्थिति का सहज स्वाभाविक दिग्दर्शन करते हुए भी एक धीरोदात्त एवं आदर्श पुरुष के रूप में राम का चरित्रांकन गुप्त जी ने किया है। लक्ष्मण भी जीवन की प्रत्येक प्रतिक्रिया में लोकोपकार पर बल देते हैं। उनकी साधना 'शिवम्' की साधना है। अतः वे अत्यन्त उदारता से कहते हैं-

मैं मनुष्यता को सुरत्व की
जननी भी कह सकता हूँ
किन्तु पतित को पशु कहना भी
कभी नहीं सह सकता हूँ ।23।

रहस्यात्मकता एवं आध्यात्मिकता

गुप्त जी के परिवार में वैष्णव भक्ति भाव प्रबल था। प्रतिदिन पूजा-पाठ, भजन, गीता पढ़ना आदि सब होता था। यही कारण है कि गुप्त जी के जीवन में भी यह आध्यात्मिक संस्कार बीज के रूप में पड़े हुए थे जो धीरे-धीरे अंकुरित होकर रामभक्ति के रूप में वटवृक्ष हो

गया।
'साकेत' की भूमिका में निर्गुण परब्रह्म सगुण साकार के रूप में अवतरित होता है। आत्मश्रय प्राप्त कवि के लिए जीवन में ही मुक्ति मिल जाने से मृत्यु न तो विभीषिका रह जाती है और न उसे भय या शोक ही दे सकती है। गुप्त जी ने 'साकेत' में राम के प्रति अपनी भक्ति भावना प्रकट की है। 'साकेत' में मुख्य रूप से उनका प्रयोजन उर्मिला की व्यथा को चित्रित करना था। पर साथ में ही राम की भक्ति भावना के गुण गाने में पीछे नहीं हटे। साकेत में हम जिस रामचरित के दर्शन करते हैं उसमें आधुनिकता की छाप अवश्य है, किन्तु उसकी आत्मा में राम के आधि दैविक रूप की ही झाँकी है और 'साकेत' की मूल प्रेरणा है। जिस युग में राम के व्यक्तित्व को ऐतिहासिक महापुरुष या मर्यादा पुरुषोत्तम तक सीमित मानने का आग्रह चल रहा था गुप्त जी की वैष्णव भक्ति ने आकुल होकर पुकार की थी।

राम, तुम मानव हो? ईश्वर नहीं हो क्या?
विश्व में रमे हुए नहीं सभी कही हो क्या?
तब मैं निरीश्वर हूँ, ईश्वर क्षमा करे,
तुम न रमो तो मन तुम में रमा करे।

'साकेत' पूजा का एक फूल है, जो आस्तिक कवि ने अपने इष्टदेव के चरणों पर चढ़ाया है। राम के चित्रांकन में गुप्त जी ने जीवन के रहस्य को उद्घाटित किया है। राम के जन्म हेतु उन्होंने कहा है-

किसलिए यह खेल प्रभु ने है किया।
मनुज बनकर मानवी का पय पिया॥
भक्त वत्सलता इसी का नाम है।
और वह लोकेश लीला धाम है।16।

नारी मात्र की महत्ता का प्रतिपादन

नारियों की दुरवस्था तथा दुःखियों दीनों और असहायों की पीड़ा ने उसके हृदय में करुणा के भाव भर दिये थे। यही कारण है कि उनके अनेक काव्य ग्रंथों में नारियों की पुनर्प्रतिष्ठा एवं पीड़ित के प्रति सहानुभूति झलकती है। नारियों की दशा को व्यक्त करती उनकी ये पंक्तियां पाठकों के हृदय में करुणा उत्पन्न करती है-

अबला जीवन हाय तुम्हारी यही कहानी।
आँचल में है दूध और आँखों में पानी॥

है। गुप्तजी ने साकेत में उर्मिला के चरित्र को जो विस्तार दिया है, वह अप्रतिम है। कवि ने उसे 'मूर्तिमति उषा', 'सुवर्ण की सजीव प्रतिमा', 'कनक लतिका', 'कल्पशिल्पी की कला' आदि कहकर उसके शारीरिक सौन्दर्य की अनुपम झांकी प्रस्तुत की है। उर्मिला प्रेम एवं विनोद से परिपूर्ण हास-परिहासमयी रमणी है। मैथिलीशरण गुप्त को आचार्य महावीरप्रसाद द्विवेदी का मार्गदर्शन प्राप्त था। आचार्य द्विवेदी उन्हें कविता लिखने के लिए प्रेरित करते थे, उनकी रचनाओं में संशोधन करके अपनी पत्रिका 'सरस्वती' में प्रकाशित करते थे। मैथिलीशरण गुप्त की पहली खड़ी बोली की कविता 'हेमन्त' शीर्षक से सरस्वती (1907 ई0) में छपी थी।

प्रकृति वर्णन

गुप्त जी द्वारा रचित खण्डकाव्य पंचवटी में सहज वन्य-जीवन के प्रति गहरा अनुराग और प्रकृति के मनोहारी चित्र हैं। उनकी निम्न पंक्तियाँ आज भी कविताप्रेमियों के मानस पटल पर सजीव हैं-

चारुचंद्र की चंचल किरणें, खेल रहीं हैं जल थल में,
स्वच्छ चाँदनी बिछी हुई है अवनि और अम्बरतल में।
पुलक प्रकट करती है धरती, हरित तृणों की नोकों से,
मानों झीम रहे हैं तरु भी, मन्द पवन के झोंकों से॥

भाषा शैली

मैथिलीशरण गुप्त की काव्य **भाषा** खड़ी बोली है। इस पर उनका पूर्ण अधिकार है। भावों को अभिव्यक्त करने के लिए गुप्त जी के पास अत्यन्त व्यापक शब्दावली है। उनकी प्रारम्भिक रचनाओं की भाषा तत्सम है। इसमें साहित्यिक सौन्दर्य कला नहीं है। 'भारत-भरती' की भाषा में खड़ी बोली की खड़खड़ाहट है, किन्तु गुप्त जी की भाषा क्रमशः विकास करती हुई सरस होती गयी। संस्कृत के शब्दभण्डार से ही उन्होंने अपनी भाषा का भण्डार भरा है, लेकिन 'प्रियप्रवास' की भाषा में संस्कृत बहुला नहीं होने पायी। इसमें प्राकृत रूप सर्वथा उभरा हुआ है। भाव व्यञ्जना को स्पष्ट और प्रभावपूर्ण बनाने के लिए संस्कृत का सहारा लिया गया है। संस्कृत के साथ गुप्त जी की भाषा पर प्रांतीयता का भी प्रभाव है। उनका काव्य भाव तथा कला पक्ष दोनों की दृष्टि से सफल है।

“सतत चिंताशील व्यक्ति का कोई मित्र नहीं बनता।”

– रामधारी सिंह 'दिनकर', कवि, लेखक

जन्म	23 सितम्बर 1908 सिमरिया घाट बेगूसराय जिला, बिहार, भारत
मौत	24 अप्रैल 1974 (उम्र 65)
पेशा	कवि, लेखक
काल	आधुनिक काल
विधा	गद्य और पद्य
विषय	कविता, खंडकाव्य, निबंध, समीक्षा
आंदोलन	राष्ट्रवाद,
उल्लेखनीय काम	कुरुक्षेत्र, रश्मिरथी, उर्वशी, हुंकार, संस्कृति के चार अध्याय, परशुराम की प्रतीक्षा, हाहाकार
खिताब	1959:साहित्य अकादमी पुरस्कार 1959: पद्म भूषण
जीवनसाथी	श्यामवती देवी

रामधारी सिंह 'दिनकर' ' (23 सितम्बर 1908-24 अप्रैल 1974) हिन्दी के एक प्रमुख लेखक, कवि व निबन्धकार थे।[1] वे आधुनिक युग के श्रेष्ठ वीर रस के कवि के रूप में स्थापित हैं। राष्ट्रवाद अथवा राष्ट्रीयता को इनके काव्य की मूल-भूमि मानते हुए इन्हे 'युग-चारण' व 'काल के चारण' की संज्ञा दी गई है।

'दिनकर' स्वतन्त्रता पूर्व एक विद्रोही कवि के रूप में स्थापित हुए और स्वतन्त्रता के बाद 'राष्ट्रकवि' के नाम से जाने गये। वे छायावादोत्तर कवियों की पहली पीढ़ी के कवि थे। एक ओर उनकी कविताओं में ओज, विद्रोह, आक्रोश और क्रान्ति की पुकार है तो दूसरी ओर कोमल श्रृंगारिक भावनाओं की अभिव्यक्ति है। इन्हीं दो प्रवृत्तियों का चरम उत्कर्ष हमें उनकी कुरुक्षेत्र और उर्वशी नामक कृतियों में मिलता है

'दिनकर' जी का जन्म 24 सितंबर 1908 को बिहार के बेगूसराय जिले के सिमरिया गाँव में **भूमिहार** ब्राह्मण परिवार में हुआ था। उन्होंने पटना विश्वविद्यालय से इतिहास राजनीति विज्ञान में बीए किया।
उन्होंने संस्कृत, बांग्ला, अंग्रेजी और उर्दू का गहन अध्ययन किया था। बी. ए. की परीक्षा उत्तीर्ण करने के बाद वे एक विद्यालय में अध्यापक हो गये। 1934 से 1947 तक बिहार सरकार की सेवा में सब-रजिस्टार और प्रचार विभाग के उपनिदेशक पदों पर कार्य किया। 1950 से 1952 तक लंगट सिंह कालेज मुजफ्फरपुर में हिन्दी के विभागाध्यक्ष रहे, भागलपुर

विश्वविद्यालय के उपकुलपति के पद पर 1963 से 1965 के बीच कार्य किया और उसके बाद भारत सरकार के हिन्दी सलाहकार बने।

उन्हें पद्म विभूषण की उपाधि से भी अलंकृत किया गया। उनकी पुस्तक *संस्कृति के चार अध्याय* के लिये साहित्य अकादमी पुरस्कार तथा *उर्वशी* के लिये भारतीय ज्ञानपीठ पुरस्कार प्रदान किया गया। अपनी लेखनी के माध्यम से वह सदा अमर रहेंगे।

द्वापर युग की ऐतिहासिक घटना महाभारत पर आधारित उनके प्रबन्ध काव्य कुरुक्षेत्र को विश्व के 100 सर्वश्रेष्ठ काव्यों में 74वाँ स्थान दिया गया।[1]

1947 में देश स्वाधीन हुआ और वह बिहार विश्वविद्यालय में हिन्दी के प्रध्यापक व विभागाध्यक्ष नियुक्त होकर मुज़फ़्फ़रपुर पहुँचे। 1952 में जब भारत की प्रथम संसद का निर्माण हुआ, तो उन्हें राज्यसभा का सदस्य चुना गया और वह दिल्ली आ गए। दिनकर 12 वर्ष तक संसद-सदस्य रहे, बाद में उन्हें सन 1964 से 1965 ई. तक भागलपुर विश्वविद्यालय का कुलपति नियुक्त किया गया। लेकिन अगले ही वर्ष भारत सरकार ने उन्हें 1965 से 1971 ई. तक अपना हिन्दी सलाहकार नियुक्त किया और वह फिर दिल्ली लौट आए। फिर तो ज्वार उमरा और रेणुका, हुंकार, रसवंती और द्वंद्वगीत रचे गए। रेणुका और हुंकार की कुछ रचनाऐं यहाँ-वहाँ प्रकाश में आईं और अग्रेज प्रशासकों को समझते देर न लगी कि वे एक ग़लत आदमी को अपने तंत्र का अंग बना बैठे हैं और दिनकर की फ़ाइल तैयार होने लगी, बात-बात पर क़ैफ़ियत तलब होती और चेतावनियाँ मिला करतीं। चार वर्ष में बाईस बार उनका तबादला किया गया।

रामधारी सिंह दिनकर स्वभाव से सौम्य और मृदुभाषी थे, लेकिन जब बात देश के हित-अहित की आती थी तो वह बेबाक *टिप्पणी करने से कतराते नहीं थे। रामधारी सिंह दिनकर ने ये तीन पंक्तियाँ पंडित जवाहरलाल नेहरू के विरुद्ध संसद में सुनायी थी, जिससे देश में भूचाल मच गया था। दिलचस्प बात यह है कि राज्यसभा सदस्य के तौर पर दिनकर का चुनाव पणृडित नेहरू ने ही किया था, इसके बावजूद नेहरू की नीतियों का विरोध करने से वे नहीं चूके।*

देखने में देवता सदृश्य लगता है
बंद कमरे में बैठकर गलत हुक्म लिखता है।
जिस पापी को गुण नहीं गोत्र प्यारा हो
समझो उसी ने हमें मारा है॥

1962 में चीन से हार के बाद संसद में दिनकर ने इस कविता का पाठ किया जिससे तत्कालीन प्रधानमंत्री नेहरू का सिर झुक गया था. यह घटना आज भी भारतीय राजनीती के इतिहास की चुनिंदा क्रांतिकारी घटनाओं में से एक है.

रे रोक युद्धिष्ठिर को न यहां जाने दे उनको स्वर्गधीर
फिरा दे हमें गांडीव गदा लौटा दे अर्जुन भीम वीर॥

इसी प्रकार एक बार तो उन्होंने भरी राज्यसभा में नेहरू की ओर इशारा करते हुए कहा- "क्या आपने हिंदी को राष्ट्रभाषा इसलिए बनाया है, ताकि सोलह करोड़ हिंदीभाषियों को रोज अपशब्द सुनाए जा सकें?" यह सुनकर नेहरू सहित सभा में बैठे सभी लोगसन्न रह गए थे। किस्सा 20 जून 1962 का है। उस दिन दिनकर राज्यसभा में खड़े हुए और हिंदी के अपमान को लेकर बहुत सख्त स्वर में बोले। उन्होंने कहा-

-दिनकर जी

देश में जब भी हिन्दी को लेकर कोई बात होती है, तो देश के नेतागण ही नहीं बल्कि कथित बुद्धिजीवी भी हिन्दी वालों को अपशब्द कहे बिना आगे नहीं बढ़ते। पता नहीं इस परिपाटी का आरम्भ किसने किया है, लेकिन मेरा ख्याल है कि इस परिपाटी को प्रेरणा प्रधानमंत्री से मिली है। पता नहीं, तेरह भाषाओं की क्या किस्मत है कि प्रधानमंत्री ने उनके बारे में कभी कुछ नहीं कहा, किन्तु हिन्दी के बारे में उन्होंने आज तक कोई अच्छी बात नहीं कही। मैं और मेरा देश पूछना चाहते हैं कि क्या आपने हिंदी को राष्ट्रभाषा इसलिए बनाया था ताकि सोलह करोड़ हिन्दीभाषियों को रोज अपशब्द सुनाएँ? क्या आपको पता भी है कि इसका दुष्परिणाम कितना भयावह होगा?

यह सुनकर पूरी सभा सन्न रह गई। ठसाठस भरी सभा में भी गहरा सन्नाटा छा गया। यह मुर्दा-चुप्पी तोड़ते हुए दिनकर ने फिर कहा- 'मैं इस सभा और खासकर प्रधानमन्त्री नेहरू से कहना चाहता हूँ कि हिन्दी की निन्दा करना बन्द किया जाए। हिन्दी की निन्दा से इस देश की आत्मा को गहरी चोट पहुँचती है।'

प्रमुख कृतियाँ

उन्होंने सामाजिक और आर्थिक समानता और शोषण के खिलाफ कविताओं की रचना की। एक प्रगतिवादी और मानववादी कवि के रूप में उन्होंने ऐतिहासिक पात्रों और घटनाओं को ओजस्वी और प्रखर शब्दों का तानाबाना दिया। उनकी महान रचनाओं में रश्मिरथी और परशुराम की प्रतीक्षा शामिल है। उर्वशी को छोड़कर दिनकर की अधिकतर रचनाएँ वीर रस से ओतप्रोत है। भूषण के बाद उन्हें वीर रस का सर्वश्रेष्ठ कवि माना जाता है।

ज्ञानपीठ से सम्मानित उनकी रचना उर्वशी की कहानी मानवीय प्रेम, वासना और सम्बन्धों के इर्द-गिर्द घूमती है। उर्वशी स्वर्ग परित्यक्ता एक अप्सरा की कहानी है। वहीं, कुरुक्षेत्र, महाभारत के शान्ति-पर्व का कवितारूप है। यह दूसरे विश्वयुद्ध के बाद लिखी गयी रचना है। वहीं सामधेनी की रचना कवि के सामाजिक चिन्तन के अनुरूप हुई है। संस्कृति के चार अध्याय में दिनकरजी ने कहा कि सांस्कृतिक, भाषाई और क्षेत्रीय विविधताओं के बावजूद भारत एक देश है। क्योंकि सारी विविधताओं के बाद भी, हमारी सोच एक जैसी है।

विस्तृत दिनकर साहित्य सूची नीचे दी गयी है

काव्य

1. बारदोली-विजय संदेश (1928) 2. प्रणभंग (1929) 3. रेणुका (1935) 4. हुंकार (1938) 5. रसवन्ती (1939)	6.द्वंद्वगीत (1940) 7. कुरूक्षेत्र (1946) 8. धूप-छाँह (1947) 9. सामधेनी (1947) 10. बापू (1947)	11. इतिहास के आँसू (1951) 12. धूप और धुआँ (1951) 13. मिर्च का मज़ा (1951) 14. रश्मिरथी (1952) 15. दिल्ली (1954)	16. नीम के पत्ते (1954) 17. नील कुसुम (1955) 18. सूरज का ब्याह (1955) 19. चक्रवाल (1956) 20. कवि-श्री (1957)	21. सीपी और शंख (1957) 22. नये सुभाषित (1957) 23. लोकप्रिय कवि दिनकर (1960) 24. उर्वशी (1961) 25. परशुराम की प्रतीक्षा (1963)	26. आत्मा की आँखें (1964) 27. कोयला और कवित्व (1964) 28. मृत्ति-तिलक (1964) और 29. दिनकर की सूक्तियाँ (1964) 30. हारे को हरिनाम (1970)	31. संचियता (1973) 32. दिनकर के गीत (1973) 33. रश्मिलोक (1974) 34. उर्वशी तथा अन्य शृंगारिक कविताएँ (1974)

गद्य

35. **मिट्टी की ओर 1946** 36. चित्तौड़ का साका 1948 37. **अर्धनारीश्वर 1952** 38. **रेती के फूल 1954** 39. **हमारी सांस्कृतिक एकता 1955**	40. भारत की सांस्कृतिक कहानी 1955 41. **संस्कृति के चार अध्याय 1956** 42. उजली आग 1956 43. देश-विदेश 1957 44. राष्ट्र-भाषा और राष्ट्रीय एकता 1955	45. **काव्य की भूमिका 1958** 46. **पन्त-प्रसाद और मैथिलीशरण 1958** 47. **वेणुवन 1958** 48. धर्म, नैतिकता और विज्ञान 1969 49. वट-पीपल 1961	50. लोकदेव नेहरू 1965 51. **शुद्ध कविता की खोज 1966** 52. साहित्य-मुखी 1968 53. राष्ट्रभाषा आंदोलन और गांधीजी 1968 54. हे राम! 1968	55. **संस्मरण और श्रद्धांजलियाँ 1970** 56. भारतीय एकता 1971 57. मेरी यात्राएँ 1971 58. दिनकर की डायरी 1973 59. चेतना की शिला 1973	60. विवाह की मुसीबतें 1973 61. आधुनिकता बोध 1973

निबंध संग्रह

1. मिट्टी की ओर (1946ई0)
2. अर्द्धनारीश्वर (1952ई0
3. रेती के फूल (1954ई0)
4. हमारी संस्कृति (1956ई0)
5. वेणुवन (1958ई0)
6. उजली आग (1956ई0)
7. राष्टभाषा और राष्ट्रीय एकता (1958ई0)
8. धर्म नैतिकता और विज्ञान (1959ई0)
9. वट पीपल (1961ई0)
10. साहित्य मुखी (1968ई0)
11. आधुनिकता बोध (1973ई0)

सम्मान

1999 में भारत सरकार ने रामधारी सिंह दिनकर की स्मृति में डाक टिकट जारी किया।

दिनकरजी को उनकी रचना कुरुक्षेत्र के लिये काशी नागरी प्रचारिणी सभा, उत्तरप्रदेश सरकार और भारत सरकार से सम्मान मिला। संस्कृति के चार अध्याय के लिये उन्हें 1959 में साहित्य अकादमी से सम्मानित किया गया। भारत के प्रथम राष्ट्रपति डॉ राजेंद्र प्रसाद ने उन्हें 1959 में पद्म विभूषण से सम्मानित किया। भागलपुर विश्वविद्यालय के तत्कालीन कुलाधिपति और बिहार के राज्यपाल जाकिर हुसैन, जो बाद में भारत के राष्ट्रपति बने, ने उन्हें डॉक्ट्रेट की मानद उपाधि से सम्मानित किया। गुरू महाविद्यालय ने उन्हें विद्या वाचस्पति के लिये चुना। 1968 में राजस्थान विद्यापीठ ने उन्हें साहित्य-चूड़ामणि से सम्मानित किया। वर्ष 1972 में काव्य रचना उर्वशी के लिये उन्हें ज्ञानपीठ से सम्मानित किया गया। 1952 में वे राज्यसभा के लिए चुने गये और लगातार तीन बार राज्यसभा के सदस्य रहे।

मरणोपरान्त सम्मान

30 सितम्बर 1987 को उनकी 13वीं पुण्यतिथि पर तत्कालीन राष्ट्रपति जैल सिंह ने उन्हें श्रद्धांजलि दी। 1999 में भारत सरकार ने उनकी स्मृति में डाक टिकट जारी किया। केंद्रीय सूचना और प्रसारण मन्त्री प्रियरंजन दास मुंशी ने उनकी जन्म शताब्दी के अवसर पर रामधारी सिंह दिनकर- व्यक्तित्व और कृतित्व पुस्तक का विमोचन किया।

उनकी जन्म शताब्दी के अवसर पर बिहार के मुख्यमन्त्री नीतीश कुमार ने उनकी भव्य प्रतिमा का अनावरण किया। कालीकट विश्वविद्यालय में भी इस अवसर को दो दिवसीय सेमिनार का आयोजन किया गया।

"दिनकरजी अहिंदीभाषियों के बीच हिन्दी के सभी कवियों में सबसे ज्यादा लोकप्रिय थे और अपनी मातृभाषा से प्रेम करने वालों के प्रतीक थे।"

आचार्य हजारी प्रसाद द्विवेदी

लेखक, आलोचक, प्रध्यापक

बैंकिंग में ग्राहक सेवा का महत्व एवं उद्देश्य

बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा कुशल और त्वरित ग्राहक सेवा पर निर्भर करती है।

इस तथ्य से इंकार नहीं किया जा सकता है कि बढ़ती और गलाकाट प्रतिस्पर्धा के बीच त्वरित, कुशल, निष्पक्ष और विनम्र ग्राहक सेवा समय की माँग है। पिछले कुछ दशकों में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में तेजी से बदलाव आया है और ग्राहक आकर्षण का केंद्र बन गए हैं। बैंक के शाखा नेटवर्क के विशाल विस्तार, तकनीकी उन्नयन, उत्पाद और मूल्य निर्धारण में गतिशील नवाचार और बैंकिंग क्षेत्र में विनियमन ने बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के प्रति ग्राहकों की अपेक्षा को बढ़ा दिया है। ग्राहक विकास और स्थिरता के लिए आवश्यक कुँजी हैं और इसलिए ग्राहक व्यवसाय और भविष्य के अवसरों का लाभ उठाने में मुख्य कारक बन जाते हैं। ग्राहक सेवा यह तय करने में सबसे महत्वपूर्ण कारक है कि कोई ग्राहक आपके

बैंक से जुड़ा रहेगा या नहीं। संख्याएं इसका समर्थन करती हैं। अनुसंधान से पता चलता है कि सर्वेक्षण किए गए व्यक्तियों के समूह में से 75% सकारात्मक ग्राहक अनुभव के आधार पर अपने बैंकिंग सेवा प्रदाता को चुनेंगे। यह स्पष्ट रूप से इंगित करता है कि बैंकों और वित्तीय संस्थानों में ग्राहक बनाए रखने के लिए बेहतरीन ग्राहक सेवा प्रदान करना महत्वपूर्ण है। फिर भी, उनमें से अधिकांश ऐसा करने में विफल रहते हैं और उन्हें अपने ग्राहकों को सेवा देने में कई चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। वित्त और बैंकिंग सभी भरोसे पर आधारित हैं। अग्रणी ग्राहक सेवा प्रदान करके और प्रासंगिक और सार्थक वित्तीय सलाह देकर, वित्तीय संस्थान ग्राहक विश्वनीयता में सुधार करने में काफी मदद कर सकते हैं। ग्राहकों को उनकी जरूरत के अनुसार उन पर पूरा ध्यान प्रदान करना पहली बार में मुश्किल हो सकता है, शुरुआत में ऐसा लग सकता है क्योंकि इसमें कर्मियों और संचालन से जुड़ी अधिक लागत की आवश्यकता है। हालाँकि, आज की प्रौद्योगिकी-संचालित दुनिया में, वित्तीय संस्थान अत्यधिक बोझ वाले प्रतिनिधियों से दबाव हटाने और समय और पैसा बचाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठा सकते हैं। लेकिन वे ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ कैसे उठा सकते हैं?

इसका उत्तर देने से पहले, आइए कुछ सामान्य समस्याओं पर नजर डालें जो वित्तीय संस्थानों में ग्राहक सेवा को प्रभावित करती हैं।

बैंकिंग में अच्छी ग्राहक सेवा क्या है?

बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा कुशल और त्वरित ग्राहक सेवा पर निर्भर करती है। ग्राहक सेवा बैंकिंग परिचालन का सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है। त्वरित और कुशल सेवा से अच्छे जनसंपर्क विकसित होंगे, शिकायतें कम होंगी और व्यापार में वृद्धि होगी। बैंकिंग उद्योग में गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा प्रदान करना महत्वपूर्ण है क्योंकि यह ग्राहकों को मूल्यवान महसूस कराता है, आपको उनकी जरूरतों को अधिक प्रभावी ढंग से पूरा करने में मदद करता है और आपके समग्र ग्राहक प्रतिधारण में सुधार करता है।

बैंकिंग में ग्राहक सेवा का मुख्य महत्व

आज उद्योग में वित्तीय संस्थानों की ग्राहक अधिग्रहण लागत सबसे अधिक है। नए ग्राहक प्राप्त करने में मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने की तुलना में पाँच गुना अधिक खर्च हो सकता है। इसलिए, बैंकिंग में ग्राहक सेवा में सुधार के लिए सही रणनीति अपनाना आवश्यक है।

अलग-अलग उद्योगों में ग्राहक सेवा का मतलब अलग-अलग होता है, लेकिन इसका मूल तत्व हमेषा एक ही होता है - अपने ग्राहकों को बेहतर स्तर की सेवा प्रदान करना।

ग्राहकों की अपेक्षाओं में बदलाव:
आज ग्राहक तीस साल पहले की तुलना में अधिक माँग करने वाले और अधिक परिष्कृत ग्राहक हैं।

ग्राहक सेवा का बढ़ा महत्व:
ग्राहकों की बदलती अपेक्षाओं के साथ, प्रतिस्पर्धी ग्राहक सेवा को एक प्रतिस्पर्धी हथियार के रूप में देख रहे हैं जिसके साथ वे अपने उत्पादों और सेवाओं को अलग करते हैं।

संबंध रणनीति की आवश्यकता-

यह सुनिश्चित करने के लिए कि एक ग्राहक सेवा रणनीति जो ग्राहकों के लिए मूल्य प्रस्ताव तैयार करेगी, तैयार, कार्यान्वित और नियंत्रित की जानी चाहिए। इसे एक केंद्रीय भूमिका देना आवश्यक है, न कि वह जो विपणन मिश्रण के विभिन्न तत्वों में शामिल हो।

प्रौद्योगिकी का उपयोग बैंकों और वित्तीय संस्थानों की कई समस्याओं को हल करने में मदद कर सकता है, ऐसे कई अन्य तरीके हैं जिनसे वे अपनी ग्राहक सेवा प्रक्रियाओं तथा कार्यों को आगे बढ़ा सकते हैं। इस प्रकार, इन समस्याओं को हल करने के लिए प्रौद्योगिकी और पारस्परिक कौशल दोनों को शामिल करते हुए एक सामरिक दृष्टिकोण की भी आवश्यकता होती है।

1. सीधे ग्राहक लेन-देन करने वाले सभी कर्मचारियों को

उद्योग-विशिष्ट ज्ञान से परिचित कराना अपने ग्राहकों को व्यक्तिगत अनुभव प्रदान करने में पहला कदम आपके द्वारा पेश किए जाने वाले वित्तीय समाधानों का गहन ज्ञान होना है। इसमें आम तौर पर शामिल हैं

- बचत के विकल्प
- बचत योजनाएं
- व्यक्तिगत सेवानिवृत्ति खाते
- कर और संपत्ति योजना
- व्यवसाय, व्यक्तिगत, आवास और ऑटो ऋण
- क्रेडिट उत्पाद
- वित्तीय योजना

न केवल ग्राहक के सीधे संपर्क में आने वाले कर्मचारियों को दी जाने वाली सेवाओं की पूरी शृंखला के बारे में पता होना चाहिए, बल्कि उन्हें उद्योग के रुझानों और सर्वोत्तम प्रथाओं से भी अच्छी तरह परिचित होना चाहिए ताकि वे सुझाव दे सकें कि उनके ग्राहकों के लिए सबसे अच्छा क्या काम हो सकता है।

"यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहक का प्रत्यक्ष सामना करने वाले सभी बैंक कर्मचारी उद्योग-विशिष्ट ज्ञान से भली-भांति परिचित हैं, कुछ चीजें करने की आवश्यकता है। सबसे पहले, एक व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरू किया जाना चाहिए जिसमें बैंकिंग उद्योग के सभी पहलुओं को शामिल किया जाए। यह प्रतिक्षण सभी नए कर्मचारियों के लिए अनिवार्य होना चाहिए और मौजूदा कर्मचारियों को भी निरंतर आधार पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए। दूसरे, कर्मचारियों को पर्याप्त संसाधन उपलब्ध कराए जाने चाहिए ताकि वे उद्योग में बदलाव के साथ तालमेल बैठा सकें। इसमें उद्योग समाचार स्रोतों, ऑनलाइन पाठ्यक्रमों आदि तक पहुँच शामिल हो सकती है। अंत में, नियमित प्रदर्शन समीक्षाओं में उद्योग के ज्ञान की जाँच शामिल होनी चाहिए ताकि किसी भी अंतराल की पहचान की जा सके और उसे सूचित किया जा सके। ये कदम उठाकर बैंक यह सुनिश्चित करने में मदद कर सकते हैं कि उनके कर्मचारी नवीनतम उद्योग विकास के बारे में हमेशा अद्यतन (अपडेट) रहें।"

> ग्राहक सेवा के बारे में राष्ट्रपिता **महात्मा गांधी** ने कहा है कि ग्राहक हमारे कार्यालय में आने वाला सबसे महत्वपूर्ण व्यक्ति है. हम, उस पर निर्भर हैं, न कि वो हम पर. ग्राहक कभी हमारे काम में बाधा नहीं बन सकता, बल्कि वह हमारे कार्य का सेतु है. हमारे व्यवसाय में वह कोई **"बाहर वाला"** नहीं है. वह हमारा ही हिस्सा है. ग्राहक को सेवा प्रदान कर हम उस पर कोई एहसान नहीं कर रहे है, बल्कि सच तो यह है कि वह हमें सेवा का मौका प्रदान कर रहा है......
>
> **-राष्ट्रपिता महात्मा गांधी**

2. संचार में स्पष्टता एवं पारदर्शिता

बैंकिंग की नींव विश्वास पर टिकी

होती है और विश्वास स्थापित करने का सबसे अच्छा तरीका स्पष्ट और पारदर्शी तरीके से संवाद करना है। इसलिए शुरुआत के लिए वित्तीय संस्थानों के सभी कर्मचारियों को शब्दजाल से बचना चाहिए। अपने ग्राहकों से वैसे ही बात करें जैसे आप किसी मित्र या परिवार के सदस्य से करते हैं। फिर हर बार जब आप बातचीत कर रहे हों तो उनके साथ दोबारा जाँच करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे अपने वित्तीय निर्णयों के निहितार्थ को समझते हैं।

3. सभी कर्मचारियों को पारस्परिक व्यवहार कौशल के लिए प्रषिक्षण देना

पैसा हर किसी के लिए एक संवेदनशील विषय है, इसलिए असाधारण पारस्परिक व्यवहार कौशल वाले अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों का होना किसी भी वित्तीय संस्थान के लिए एक परिसंपत्ति है। आप खुद को ऐसी स्थितियों में पा सकते हैं जहाँ आपको ग्राहक को यह समझाने की जरूरत है कि उनके ऋण आवेदन को क्यों अस्वीकार कर दिया गया है या बंधक पर कार्रवाई क्यों नहीं की जा सकती है। यद्यपि विकल्प प्रस्तुत करने और स्पष्टीकरण देने में स्पष्ट और पारदर्शी होना महत्वपूर्ण है, व्यक्ति को सहानुभूति प्रदर्शित करनी चाहिए और अत्यधिक संयम बनाए रखना चाहिए। इससे ग्राहकों को आश्वस्त महसूस कराने में काफी मदद मिलेगी। इसलिए बैंकों और वित्तीय सेवा प्रदाताओं को अपने कर्मचारियों को सभी संभावित परिदृष्यों से निपटने के लिए तैयार करने के लिए प्रशिक्षण में निवेश करना चाहिए। ऐसा लग सकता है कि प्रशिक्षण की लागत बैंक की आय को खत्म कर रही है, लेकिन इसकी भरपाई उन ग्राहकों द्वारा की जाएगी जो अच्छी ग्राहक सेवा के कारण आपके साथ जुड़े रहेंगे।

4. ग्राहक से प्रत्यक्ष लेन-देन करने वाले सभी कर्मचारियों के बीच तकनीकी साक्षरता में सुधार करना

आज बैंकों में बहुत सारी बातचीत किसी न किसी प्रकार की प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित होती हैं। इसलिए एक अच्छे ग्राहक सेवा प्रतिनिधि को उपयोग की जा रही तकनीक का गहन ज्ञान होना चाहिए और ग्राहक को प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म का आसानी से उपयोग करने के लिए मार्गदर्शन करना चाहिए।उदाहरण के लिए किसी ग्राहक को केवल एटीएम/इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल ऐप्प का उपयोग करने के लिए निर्देशित करने के बजाय पहले उनसे पूछें कि क्या वे प्लेटफॉर्म के बारे में जानना चाहेंगे और यदि वे ऐसा करते हैं, तो उन्हें इसका एक सरल वैयक्तिकृत डेमो दें। वित्तीय संस्थानों के लिए ग्राहक सेवा टीम से आवश्यक मानवीय हस्तक्षेप को कम करते हुए इसे बड़े पैमाने पर करने का एक तरीका वीडियो प्रशिक्षण गाइड और डेमो में निवेश करना है। ग्राहक स्वयं को परिचित करने या उपलब्ध प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म की समस्याओं का निवारण करने के लिए इन वीडियो को देख सकते हैं।

5. प्रासंगिक डेटा को अपने दैनिक कार्यों का हिस्सा बनाना

बैंकों और वित्तीय संस्थानों के जीवित रहने और फलने-फूलने के लिए आगे का रास्ता प्रासंगिक डेटा का लाभ उठाना है। संक्षेप में, प्रासंगिक डेटा किसी भी प्रकार की जानकारी को संदर्भित करता है जो किसी व्यक्ति/संगठन और किसी घटना के बारे में मूल्यवान संदर्भ प्रदान करता है। बैंकों और वित्तीय संस्थानों में प्रासंगिक डेटा का उपयोग व्यवहार पैटर्न की पहचान करने और ग्राहक की वफादारी को मापने के लिए किया जा सकता है, जिसका उपयोग वे ग्राहक संबंधों

को बेहतर बनाने के लिए कर सकते हैं। एकत्र किए गए डेटा का उपयोग विषेश रूप से प्रत्येक ग्राहक की जरूरतों को पूरा करने के लिए तैयार किए गए विशिष्ट वित्तीय समाधान बनाने के लिए भी किया जा सकता है।

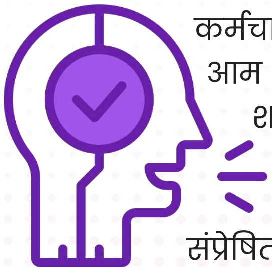
बैंकिंग में ग्राहक सेवा में सुधार के लिए रणनीतियाँ

बैंकिंग अनुभवों की उम्मीदें लगातार बदल रही हैं और कोविड महामारी के बाद, ये उम्मीदें उससे भी अधिक तेजी से बढ़ी, जितना कि किसी ने अनुमान लगाया होगा। बैंकिंग में ग्राहक अनुभव के लिए एक नई आधार रेखा है। आज के ग्राहक व्यवसायों के साथ बातचीत करते समय व्यक्तिगत, प्रासंगिक, कहीं भी पहुँच योग्य अनुभव की अपेक्षा करते हैं और आधुनिक वित्त कोई अपवाद नहीं है। महामारी के बाद के नए मानदंड स्थापित होने के साथ, डिजिटल-फर्स्ट सेवा ग्राहकों को आपकी पेशकशों से कहीं भी कनेक्ट रखती है, जहाँ उन्हें उनकी आवश्यकता होती है। इसलिए, बैंकिंग में ग्राहक सेवा में सुधार महत्वपूर्ण है।

धैर्य (Patience)

एक ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के रूप में, धैर्य एक महत्वपूर्ण कौशल है जो आपको सकारात्मक अनुभव प्रदान करने में मदद कर सकता है। आपके ग्राहकों के पास आपके संस्थान द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों या सेवाओं के बारे में कई प्रश्न हो सकते हैं और वे यह सुनिश्चित करने के लिए आपसे कई बार निर्देश दोहराने के लिए कह सकते हैं कि वे उनके वित्तीय विकल्पों को समझते हैं। याद रखें कि आपके ग्राहकों के लिए यह महसूस करना महत्वपूर्ण है कि वे सुरक्षित और आर्थिक रूप से सुदृढ़ निर्णय ले रहे हैं। बातचीत को ट्रैक पर बनाए रखने के लिए मिलनसार बने रहें और उनके प्रश्नों का स्पष्ट उत्तर दें। इससे आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि आपके ग्राहक मूल्यवान महसूस करें और उनके पास वह सारी जानकारी हो जो उन्हें चाहिए।

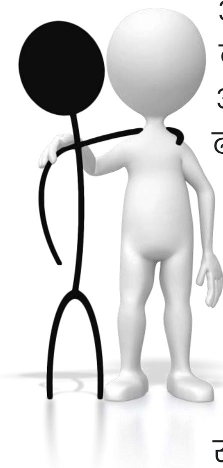
प्रभावी संचार (Effective Communication)



बैंकिंग उद्योग में एक कर्मचारी के रूप में, आम आदमी की शर्तों में जटिल वित्तीय जानकारी संप्रेषित करने में सक्षम होना एक महत्वपूर्ण कौशल है क्योंकि यह ग्राहकों को उनके विकल्पों को समझने में मदद कर सकता है। अपने संरक्षकों को बैंकिंग शब्दावली समझाने के लिए समय निकालें और बातचीत के दौरान रुककर पूछें कि क्या उनके पास कोई प्रश्न है। आप यह सुनिश्चित करने के लिए चुनौती पूर्ण बैंकिंग विषयों से भी परिचित हो सकते हैं कि आप उत्पादों और विषय को समझते हैं और अपने ग्राहकों के सवालों का अच्छी तरह से जवाब दे सकते हैं।

समानुभूति (Sympathy)

जब कोई ग्राहक आपके पास वित्तीय चुनौती लेकर आता है तो उन्हें यह दिखाना कि आप सहानुभूतिशील हैं और उनकी स्थिति को समझते हैं,



आपको तनाव दूर करने और अधिक प्रभावी ढंग से संवाद करने में मदद मिल सकती है। अपने ग्राहकों की चिताओ को सुनें और उन्हें बताएं कि समाधान खोजने के लिए आप उनके साथ काम करके खुश हैं। फिर उनके पास उपलब्ध विकल्प प्रस्तुत करें और उनके किसी भी प्रश्न का उत्तर दें। इससे आपको अपने ग्राहकों के लिए अधिक सकारात्मक अनुभव बनाने में मदद मिल सकती है।

उचित ध्यान (Proper Attention)

विवरणों पर बारीकी से ध्यान देने से

आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि आप अपने ग्राहकों को सटीक जानकारी प्रदान करें और उनके खातों में सही अपडेट करें। यह संभावित समस्याओं के घटित होने से पहले उन्हें पहचानने में भी आपकी मदद कर सकता है ताकि आप अपने ग्राहकों की वित्तीय
संपत्ति की सुरक्षा कर सकें। अंत में, अपने ग्राहकों को सुनते समय सावधान और सचेत रहने से आपको उनके अनुरोधों को समय पर पूरा करने के लिए आवश्यक जानकारी प्राप्त करने हेतु सही प्रश्न पूछने में मदद मिल सकती है।

संघर्ष समाधान कौशल (Conflict Resolution Skill)

अच्छे ग्राहक सेवा पेशेवर चुनौतियों से पार पाने और प्रभावी समाधान विकसित करने के लिए अपने संरक्षकों के साथ काम करते हैं। यदि कोई ग्राहक किसी मुद्दे को लेकर आपके पास आता है, तो उनकी स्थिति को पूरी तरह से समझने और उनका वांछित परिणाम क्या है, यह समझने के लिए समय लें। इससे आपको यह जानने में मदद मिल सकती है कि उनकी समस्या को हल करने में मदद के लिए आपको क्या कदम उठाने की जरूरत है। अपने ग्राहकों को यह दिखाना कि आप एक समाधान विकसित करने के लिए मिलकर काम करने में खुश हैं, इससे उन्हें अपनी स्थिति के बारे में बेहतर महसूस हो सकता है।

मित्रता (Friendliness)

यह सुनिश्चित करने से कि आपके संरक्षक स्वागत और महत्व महसूस करते हैं, आपको यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि वे जीवन भर ग्राहक बने रहें। अपने संरक्षकों के बैंकिंग अनुभव को और अधिक मनोरंजक बनाने के लिए मुस्कुराहट और सकारात्मक दृष्टिकोण के साथ उनका स्वागत करें। आप अपने नियमित ग्राहकों के अनुरोधों पर कार्रवाई करते समय उनसे उनकी रुचियों, शौक और सप्ताहांत योजनाओं के बारे में पूछकर उनके बारे में जानने का प्रयास कर सकते हैं। इससे आपको अपने ग्राहकों के साथ संबंध बनाने, मजबूत रिश्ते विकसित करने और संरक्षकों को अधिक व्यक्तिगत रूप से सेवा प्रदान करने में मदद मिलती है।

जवाबदेही (Accountability)

अपने ग्राहकों की पूछताछ और सेवा अनुरोधों का त्वरित और कुशल तरीके से जवाब देने से आपको यह दिखाने में मदद मिल सकती है कि आप उनके समय को महत्व देते हैं। यदि किसी ग्राहक को किसी चुनौती पर काबू पाने में मदद की जरूरत है,
तो उन्हें तुरंत जवाब देने से आपको उनके तनाव के स्तर को कम करने, किसी भी तनाव को दूर करने और सकारात्मक प्रभाव डालने में मदद मिल सकती है। यदि आप ग्राहकों के खाते में कोई महत्वपूर्ण परिवर्तन देखते हैं या आपके पास साझा करने के लिए महत्वपूर्ण जानकारी है, तो आप सक्रिय रूप से ग्राहकों तक पहुँच सकते हैं। इससे ग्राहकों के साथ आपका संचार बेहतर हो सकता है और आपको उनके साथ विश्वास बनाने में मदद मिल सकती है।

सक्रियता से सुनना (Active Listening)

अपने ग्राहकों को सक्रिय रूप से सुनने से उन्हें ऐसा महसूस हो सकता है कि उन्हें सुना और समझा जा रहा है। ग्राहकों से नजरें मिलाएं और सुझाव देने से पहले उन्हें पूरी तरह से समझाने दें कि उनकी जरूरतें क्या हैं। यह दिखाने के लिए कि आप उनकी बात सुन रहे हैं, उत्तर देते समय आप उनके प्रश्न का एक महत्वपूर्ण भाग भी दोहरा सकते हैं। इससे आपको अपने ग्राहकों के साथ सामान्य आधार स्थापित करने में मदद मिल सकती है और यह सुनिश्चित हो सकता है कि आप आगे बढ़ने के लिए उनके साथ जुड़े हुए हैं।

निर्णय लेने का कौशल (Decision Making Skill)

अच्छे ग्राहक सेवा प्रतिनिधि ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं का मूल्यांकन करने और व्यक्तिगत अनुशंसाओं प्रदान करने में मदद करते हैं। अपने ग्राहकों को आपके बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं और उत्पादों के बारे में जानकारी प्रदान करके, आप उन्हें महत्वपूर्ण वित्तीय निर्णय लेने में मदद कर सकते हैं। अपने निर्णय लेने के कौशल को बेहतर बनाने और अपने ग्राहकों को मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए विभिन्न पेशकशों के लाभों और विशेषताओं से खुद को परिचित करें।

निष्कर्ष

एंड-टू-एंड डिजिटल सुविधा प्रदान करने में कोई मैन्युअल प्रक्रिया शामिल नहीं हो सकती है। इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर और अन्य उपकरणों के माध्यम से दस्तावेजों का प्रबंधन ग्राहक सेवा में सुधार के लिए आपके बैकएंड को सुव्यवस्थित कर सकता है। वित्तीय सेवाओं का परिदृश्य निरंतर परिवर्तनशील है, लगभग हर दिन नए रुझान और नियामक उपाय सामने आ रहे हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपका वित्तीय संस्थान सर्वोत्तम ग्राहक अनुभव प्रदान करता है, आपको उद्योग की नब्ज पर अपनी उंगली रखनी होगी और बैंकिंग में ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए रणनीतियों की खोज करते रहना होगा। वाणिज्यिक बैंकों में ग्राहक ही राजा होता है। केवल वही संस्थाएं फलेंगी-फूलेंगी जो उनके आदेशों के अनुसार काम करेंगी। कम कीमत पर गुणवत्ता, स्थिरता और स्थायित्व ग्राहक की अंतिम अपेक्षाएं हैं। गुणवत्ता स्पष्ट, विश्व स्तरीय गुणवत्ता वाली होनी चाहिए। गुणवत्ता न्यूनतम स्वीकार्य मानकों की नहीं हो सकती। ग्राहक प्रतिक्रिया त्वरित और सक्षम होनी चाहिए। गति, प्रदर्शन और लागत सफलता के नए मूल "मंत्र" होंगे। बैंकिंग उद्योग में ग्राहकों का असंतोष न तो ताजा है और न ही अज्ञात है। यह मुख्य रूप से काउंटर पर लेन-देन को संभालने, खातों के विवरण की पासबुक अपडेट करने आदि में देरी के कारण होता है। कई मायनों में, आपकी ग्राहक सेवा टीम आपके ब्रांड का चेहरा है। आपकी सोशल मीडिया उपस्थिति, विज्ञापन, सामग्री और अन्य बाहरी मार्केटिंग तत्व प्रभाव डालते हैं, लेकिन आपकी ग्राहक सेवा टीम आपके ग्राहकों से सीधे बात करती है। जब इंसानों को कोई यादगार अनुभव होता है- अच्छा या बुरा- तो उसके बारे में छतों से चिल्लाना स्वाभाविक है। लेकिन, निश्चित रूप से, आज की छतें समीक्षा, वेबसाइटें और सोशल मीडिया हैं, 55% उपभोक्ता अपनी खरीदारी के अनुभवों को फेसबुक, ट्विटर और अन्य सोशल साइटों पर सामाजिक रूप से साझा करते हैं। बेहतर या बदतर, आपके सबसे अधिक प्रभावित ग्राहक आपके लिए मौखिक विज्ञापन करेंगे। वास्तव में, 66% सेल्सपर्सन का कहना है कि उच्चतम गुणवत्ता वाली लीड मौजूदा ग्राहकों से मिलती हैं। चूँकि बेहतरीन ग्राहक सेवा से ग्राहक खुश होते हैं, इसलिए आपकी ग्राहक सेवा टीम सकारात्मक मौखिक प्रचार और रेफरल के माध्यम से सस्ते प्रचार के लिए एक प्रमुख उत्प्रेरक हो सकती हैं।

ब्लड शुगर कंट्रोल करने से लेकर पाचन को स्वस्थ रखने तक, मानसून में नाशपाती (Pear) खाने के हैं अनगिनत फायदे

नाशपाती सेहत के लिए काफी फायदेमंद माना जाता है। इसमें कई तरह के पोषक तत्व पाए जाते हैं। इस फल में विटामिन-सी पोटैशियम फोलेट कॉपर मैगनीज और कई विटामिन्स पाए जाते हैं। मानसून में बीमारियों से बचने के लिए आप इस फल को डाइट में जरूर शामिल करें। नाशपाती पाचन को स्वस्थ रखने वजन कम करने समेत कई समस्याओं को दूर करने में मदद करती है।

1. **नाशपाती शरीर के सूजन को कम करने में मदद करती है।**
2. **इस फल में फाइबर पर्याप्त मात्रा में पाया जाता है, जो पाचन तंत्र को दुरुस्त रखता है।**
3. **नाशपाती का ग्लाइसेमिक इंडेक्स कम होता है, जो डायबिटीज के मरीजों के लिए फायदेमंद है।**

मानसून के मौसम में सेहतमंद रहने के लिए डाइट पर ध्यान देना काफी जरूरी है। इस मौसम में कई तरह के इंफेक्शन और बीमारियां बढ़ने लगती हैं। ऐसे में आपको इस मौसम में कुछ खास फलों को डाइट में शामिल करना चाहिए, जो आपको बारिश में बीमारियों से दूर रखेंगे। इन्हीं खास फलों में शामिल है नाशपाती। यह फल पोषक तत्वों का खजाना है। इसमें विटामिन-सी, पोटैशियम, फोलेट, कॉपर, मैगनीज पर्याप्त होते हैं। यह आपको कई बीमारियों से बचाती हैं। तो आइए जानते हैं, नाशपाती खाने के क्या फायदे हैं।

सूजन को कम करे

कई बार पुरानी चोट या अन्य कारणों की वजह से सूजन की समस्या होती है। यह शरीर के किसी भी अंग को प्रभावित कर सकती है। इससे बचने के लिए आप अपनी डाइट में नाशपाती शामिल कर सकते हैं। यह फ्लेवोनोइड्स का समृद्ध स्रोत है, जो शरीर के लिए एंटीऑक्सीडेंट के रूप में काम करता है। इसमें विटामिन-सी और विटामिन-के भी पर्याप्त मात्रा में पाए जाते हैं। ये शरीर के सूजन को दूर करते हैं।

पाचन तंत्र को दुरुस्त रखे

नाशपाती फाइबर से भरपूर होती है। जो मल त्याग को आसान बनाने में सहायक है। इससे कब्ज की समस्या दूर होती है। इसके अलावा, नाशपाती में मौजूद घुलनशील फाइबर आंत की सेहत में सुधार करता है। जिन लोगों को पाचन की समस्या है, वो अपनी डाइट में नाशपाती शामिल कर सकते हैं।

डायबिटीज के मरीजों के लिए

नाशपाती डायबिटीज के मरीजों के लिए काफी फायदेमंद है। इसमें एंथोसायनिन पर्याप्त होता है। यह एंटीऑक्सीडेंट के रूप में काम करता है, जो डायबिटीज के खतरे को कम करता है। नाशपाती का ग्लाइसेमिक इंडेक्स भी कम होता है। इसे खाने से रक्त शर्करा का स्तर सामान्य रहता है।

वजन कम करे

नाशपाती में फाइबर प्रचुर मात्रा में होता है। यह पेट को लंबे समय तक भरा रखता है। इसमें कैलोरी की मात्रा भी कम होती है। जो वजन घटाने में सहायक है।

दिल की सेहत के लिए फायदेमंद

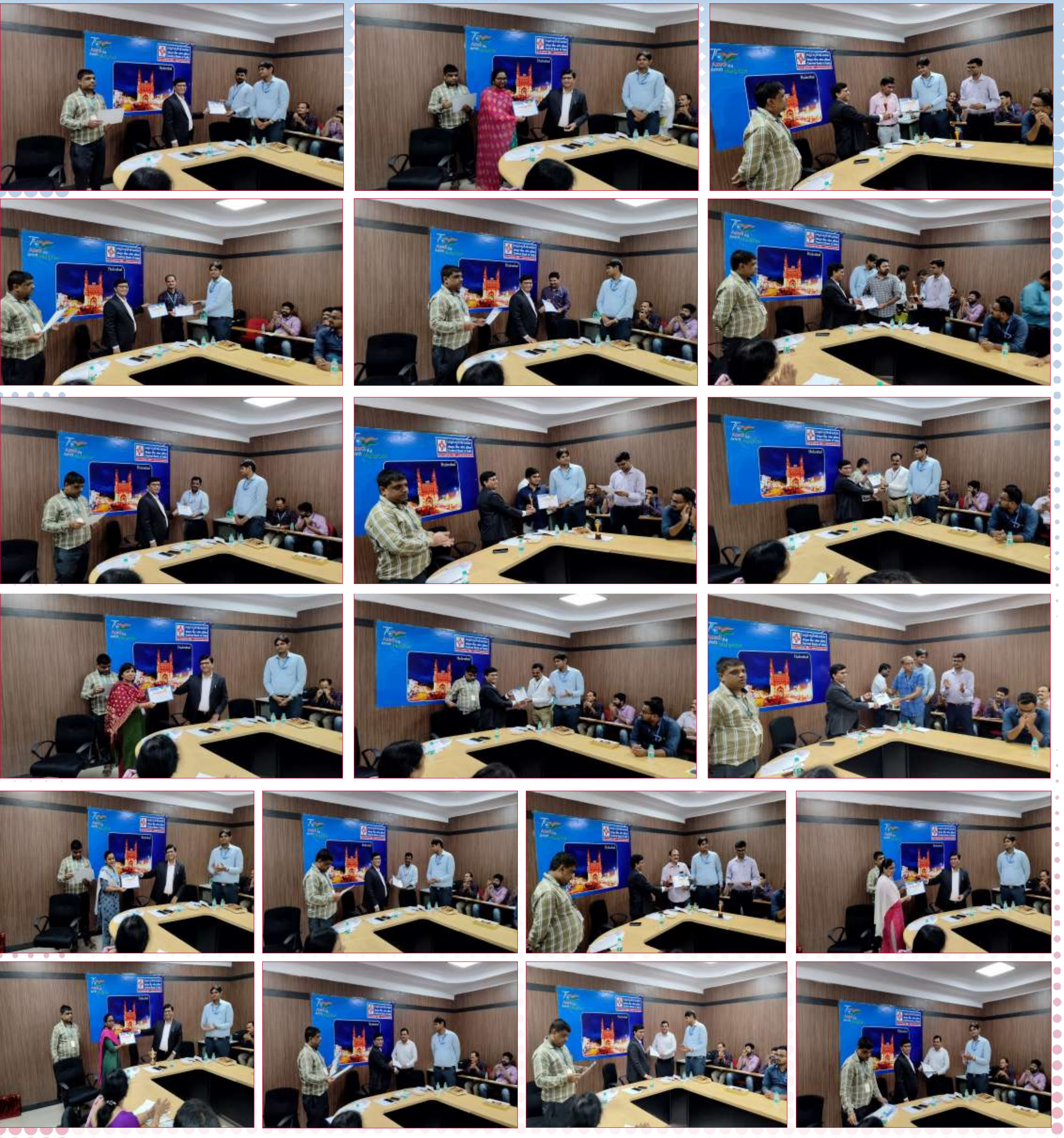
नाशपाती कई पोषक तत्वों से भरपूर होती है। इसमें उच्च मात्रा में प्रोसायनिडिन होता है, जो एंटीऑक्सीडेंट का काम करता है। नाशपाती खाने से दिल से जुड़ी समस्या कम होती है। यह खराब कोलेस्ट्रॉल के स्तर को कम करने और अच्छे कोलेस्ट्रॉल के स्तर को बढ़ाने का भी काम करती है। इस फल के छिलके में क्वेरसेटिन उच्च मात्रा में पाया जाता है। जो हाई ब्लड प्रेशर को कंट्रोल करता है।

डिस्क्लेमर: लेख में उल्लिखित सलाह और सुझाव सिर्फ सामान्य सूचना के उद्देश्य के लिए हैं और इन्हें पेशेवर चिकित्सा सलाह के रूप में नहीं लिया जाना चाहिए। कोई भी सवाल या परेशानी हो तो हमेशा अपने डॉक्टर से सलाह लें।

हिंदी के प्रयोग के लिए वर्ष 2023-24 का वार्षिक कार्यक्रम

क्र.सं.	कार्य विवरण	"क" क्षेत्र	"ख" क्षेत्र	"ग" क्षेत्र
1.	हिंदी में मूल पत्राचार (ई-मेल सहित)	1. क क्षेत्र से क क्षेत्र को **100%** 2. क क्षेत्र से ख क्षेत्र को **100%** 3. क क्षेत्र से ग क्षेत्र को **65%** 4. क क्षेत्र से क व ख क्षेत्र **100%** के राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय/ व्यक्ति	1 ख क्षेत्र से क क्षेत्र को **90%** 2 ख क्षेत्र से ख क्षेत्र को **90%** 3 ख क्षेत्र से ग क्षेत्र को **55%** 4.ख क्षेत्र से क व ख क्षेत्र **90%** के राज्य/संघ राज्यक्षेत्र के कार्यालय/व्यक्ति	1 ग क्षेत्र से क क्षेत्र को **55%** 2 ग क्षेत्र से ख क्षेत्र को **55%** 3 ग क्षेत्र से ग क्षेत्र को **55%** 4. ग क्षेत्र से क व ख क्षेत्र **55%** के राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के कार्यालय/व्यक्ति
2.	हिंदी में प्राप्त पत्रों का उत्तर हिंदी में दिया जाना	100%	100%	100%
3.	हिंदी में टिप्पण	75%	50%	30%
4.	हिंदी माध्यम से प्रशिक्षण कार्यक्रम	70%	60%	30%
5.	हिंदी टंकण करने वाले कर्मचारी एवं आशुलिपिक की भर्ती	80%	70%	40%
6.	हिंदी में डिक्टेशन/की बोर्ड पर सीधे टंकण (स्वयं तथा सहायक द्वारा)	65%	55%	30%
7.	हिंदी प्रशिक्षण (भाषा, टंकण, आशुलिपि)	100%	100%	100%
8.	द्विभाषी प्रशिक्षण सामग्री तैयार करना	100%	100%	100%
9.	जर्नल और मानक संदर्भ पुस्तकों को छोड़कर पुस्तकालय के कुलअनुदान में से डिजिटल सामग्री अर्थात् हिंदी ई-पुस्तक, सीडी/डीवीडी, पैनड्राइव तथा अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं से हिंदी में अनुवाद पर व्यय की गई राशि सहित हिंदी पुस्तकों की खरीद पर किया गया व्यय।	50%	50%	50%
10.	हिंदी और अंग्रेजी दोनों भाषाओं में काम करने की सुविधायुक्त इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों जिनमें कंप्यूटर भी शामिल है, की खरीद	100%	100%	100%

11.	वेबसाइट द्विभाषी हो	100%	100%	100%
12.	नागरिक चार्टर तथा जन सूचना बोर्ड आदि द्विभाषी रूप में प्रदर्शित किए जाएं ।	100%	100%	100%
13.	(i) मंत्रालयों/विभागों और कार्यालयों के अधिकारियों (उ.स./निदे./सं.स.) तथा राजभाषा विभाग के अधिकारियों द्वारा अपने मुख्यालय से बाहर स्थित कार्यालयों का निरीक्षण (कार्यालयों का प्रतिशत)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)
	(ii) मुख्यालय में स्थित अनुभागों का निरीक्षण	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)	25% (न्यूनतम)
	(iii) विदेश में स्थित केंद्र सरकार के स्वामित्व एवं नियंत्रण के अधीन कार्यालयों/उपक्रमों का संबंधित अधिकारियों तथा राजभाषा विभाग के अधिकारियों द्वारा संयुक्त निरीक्षण		वर्ष में कम से कम एक निरीक्षण	
14.	राजभाषा संबंधी बैठकें			
	(क) हिंदी सलाहकार समिति		वर्ष में 2 बैठकें	
	(ख) नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति		वर्ष में 2बैठकें (प्रति छमाही एक बैठक)	
	(ग) राजभाषा कार्यान्वयन समिति		वर्ष में 4 बैठकें (प्रति तिमाही एक बैठक)	
15.	कोड, मैनुअल, फॉर्म, प्रक्रिया साहित्य का हिंदी अनुवाद	100%	100%	100%
16.	मंत्रालयों/विभागों/कार्यालयों/बैंकों/ उपक्रमों के ऐसे अनुभाग जहां संपूर्ण कार्य हिंदी में हों ।	40%	30%	20%
			(न्यूनतम अनुभाग) सार्वजनिक क्षेत्र के उन उपक्रमों/निगमों आदि, जहां अनुभाग जैसी कोई अवधारणा नहीं है, "क" क्षेत्र में कुल कार्य का 40%, "ख" क्षेत्र में 25% और "ग" क्षेत्र में 15% कार्य हिंदी में किया जाए ।	



दिनांक: 19/07/2023 को क्षेत्रीय कार्यालय के सम्मेलन कक्ष में आयोजित शाखाओं की समीक्षा बैठक में शाखाओं के सेकेंड मैन को बिजनेस पैरामीटर पर उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए क्षेत्रीय प्रमुख प्रशंसा पत्र प्रदान करते हुए।

दिनांक: 21/07/2023 को सीएलडी, हैदराबाद में अधिकारियों के लिए आयोजित एक दिवसीय हिंदी कार्यशाला में प्रशिक्षण देते हुए मैं अर्थात् जितन ठाकुर, रा.भा. अधिकारी एवं क्षेत्रीय कार्यालय, हुबली के राजभाषा अधिकारी श्री अमितेश कुमार सिंह।

दिनांक 10 अगस्त 2023 को हैदराबाद अंचल के अंचल प्रमुख श्री धारा सिंग नायक जी का आगमन
एवं क्षेत्रीय कार्यालय के स्टाफ सदस्यों को संबोधन

दिनांक: 25/08/2023 को हैदराबाद क्षेत्रीय कार्यालिय द्वारा आयोजित क्रेडिट कैंप में उपस्थित कॉरपोरेट क्रेडिट के माननीय महाप्रबंधक श्री ए.डी.श्रीनिवास सर, सम्मानीय अंचल प्रमुख धारा सिंग नायक सर एवं सम्मानीय क्षेत्रीय प्रमुख श्री विवेक कुमार श्रीवासतव सर का ग्राहकों से संवाद एवं उन्हें ऋण स्वीकृत पत्र प्रदान करते हुए।

हिंदी माह 2023 के शुभारंभ के शुभ अवसर पर सुश्री हीना मैम एवं सुश्री प्रेरणा मैम क्रमशः माननीय गृह मंत्री श्री अमित शाह जी एवं हमारे बैंक के आदरणीय एमडी एवं सीईओ श्री एम. वी. राव सर के संदेश को पढ़ते हुए।

14 सितंबर 2023 को हिंदी माह का शुभारंभ क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद में किया गया। इस माह का शुभारंभ आदरणीय क्षेत्रीय प्रमुख श्री विवेक कुमार श्रीवास्तव सर के करकमलों द्वारा द्वीप प्रज्वलन के साथ हुआ।

हिंदी माह 2023 के दौरान हैदराबाद क्षेत्रीय कार्यालय में अखिल भारतीय हिंदी गीत-गायन प्रतियोगिता के प्रथम चरण का आयोजन किया गया जिसकी अध्यक्षता हमारे माननीय क्षेत्रीय प्रमुख श्री विवेक कुमार श्रीवास्तव सर ने की। इस प्रतियोगिता में क्षेत्र के अधिकांश कर्मचारियों ने अपनी-अपनी प्रस्तुति देकर इस प्रतियोगिता को सफल बनाया।

बैंकिंग सेवाएं

एवं उत्पाद

www.centralbankofindia.co.in