



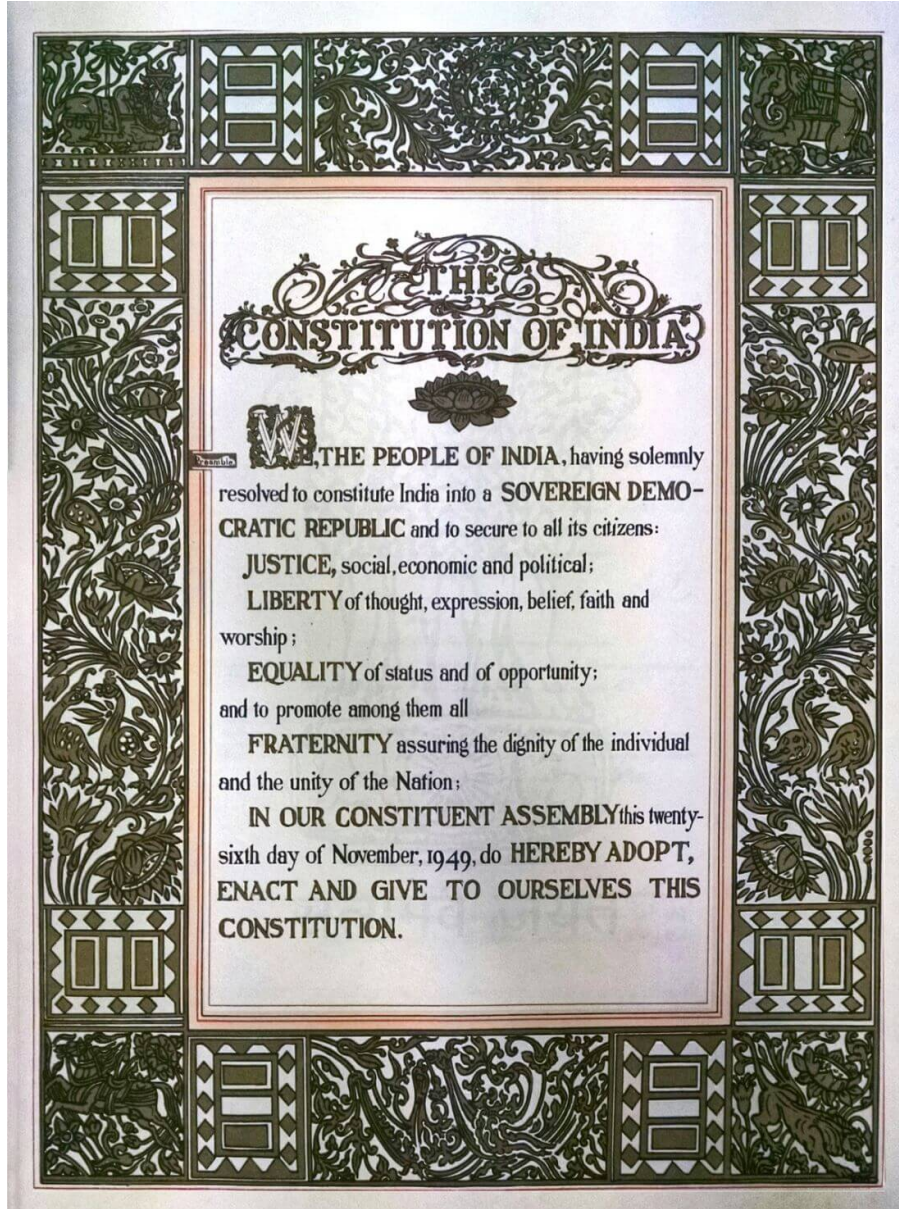
SEVA SANGRAH

PEOPLE • PARTICIPATION • PURPOSE • PROGRESS

— DEMOCRATIC OPERATING SYSTEM —

एक परिचय

THE PREAMBLE TO THE CONSTITUTION OF INDIA • 26 NOVEMBER 1949



यहीं से यह विचार आता है।

०१ यह क्यों ज़रूरी है

हर दिन हम ऐसी व्यवस्थाओं के साथ जीते हैं, जिन्हें हमारी बातें याद रहती हैं।

शाम को दफ़्तर से निकलते ही गूगल मैप्स को अक्सर पहले से पता होता है कि मैं घर जा रहा हूँ — रास्ता पूछने की नौबत ही नहीं आती। समय के साथ उसने मेरी आदतें सीख ली हैं, और मौजूदा ट्रैफ़िक देखकर खुद-ब-खुद सबसे अच्छा रास्ता सुझा देता है।

ऊबर को याद रहता है कि मैं सबसे ज़्यादा कहां आता-जाता हूँ। ब्लिंकिट को याद रहता है कि मैं आमतौर पर क्या मंगाता हूँ। स्विगी को मेरी पसंद का खाना याद रहता है। बैंकों को मेरे खर्च करने का ढंग इतनी बारीकी से याद रहता है कि ज़रा सी गड़बड़ी भी तुरंत पकड़ में आ जाती है। स्ट्रीमिंग ऐप्स को याद रहता है कि मैं क्या देखता हूँ, और उसी हिसाब से नई चीज़ें सुझाते रहते हैं।

ये व्यवस्थाएं इसीलिए काम की बनती हैं क्योंकि इन्हें चीज़ें याद रहती हैं। याद रहने से सीखना मुमकिन होता है, और सीखने से बेहतर बनना।

अब ज़रा उस सबसे बड़ी व्यवस्था की बात कीजिए जो हमने कभी रची है — गणराज्य।

— क्या इसे वे वादे याद रहते हैं जो चुनाव से पहले किए गए थे?

— क्या इसे याद रहता है कि कौन सा सरकारी कर्मचारी लगातार मुश्किल समस्याएं सुलझाता आया है?

— क्या इसे याद रहता है कि कौन सा जनप्रतिनिधि सालों तक चुपचाप अच्छा काम करता रहा?

— क्या इसे लाखों नागरिकों के दिए सुझाव याद रहते हैं?

— क्या इसे याद रहता है कि कौन सी संस्था बेहतर हुई और कौन सी बार-बार पिछड़ती रही?

ज़्यादातर तो नहीं।

इसकी वजह कुछ गहरी है। पिछला पन्ना फिर से याद कीजिए। हर सरकारी कर्मचारी — प्रधानमंत्री से लेकर भोर में सड़क बुहारने वाले सफ़ाईकर्मी तक — जनता ने नियुक्त किया है, जनता के टैक्स से उसकी तनख्वाह आती है, और वह जनता के प्रति जवाबदेह है। उल्टा नहीं।

मगर जिस संस्था को कुछ याद ही न रहे, उसे जवाबदेह कैसे ठहराया जाए? जब यह पता ही न चले कि वादा क्या था, किसने निभाया और किसने नहीं — तो सेवा करने वाले कर्मचारी और चुपके से शासक बन बैठे कर्मचारी के बीच फ़र्क करना नामुमकिन हो जाता है। और उसे सुधारना तो उससे भी मुश्किल।

सरकारी कर्मचारी संप्रभु जनता ने अपनी सेवा के लिए रखे हैं — अपने ऊपर शासन करने के लिए नहीं।

सेवा संग्रह की कोशिश बस इतनी है कि गणराज्य यह बात कभी न भूले।

सार्वजनिक जीवन का बड़ा हिस्सा बिखरे-बिखरे रिकॉर्ड, किसी की निजी याददाश्त, मीडिया की खबरों और बदलती राजनीतिक बयानबाज़ी के सहारे चलता है। इस बीच बहुमूल्य जानकारी लगातार खोती रहती है, और नागरिकों, सरकारों और संस्थाओं को बार-बार वही समस्याएं नए सिरे से समझनी पड़ती हैं।

डेमोक्रेटिक ऑपरेटिंग सिस्टम की बुनियाद एक सीधी सी बात पर टिकी है — जिस गणराज्य को याद रहता है, वह सीख सकता है। और जो सीखता है, वही बेहतर बन सकता है।

०२ असली सवाल यह है

भारत 1947 में आज़ाद हुआ। 1950 में संविधान लागू हुआ तो यह क़ानूनी हकीकत बन गई — संप्रभुता अब किसी शहंशाह या हुक्मरान की मोहताज नहीं रही, वह जनता की हो गई। संसद से लेकर मोहल्ले के नगर निगम दफ़्तर तक, गणराज्य की हर संस्था को अब अपना अधिकार नागरिकों से मिलता है, न कि नागरिकों को संस्थाओं से।

क़ानून रातोंरात बदला जा सकता है। संस्थाओं की आदतें नहीं।

संस्थाएं दशकों की आदत, ट्रेनिंग और कामकाजी संस्कृति से गढ़ी जाती हैं, और यह विरासत हर नई पीढ़ी के अफ़सर को पिछली पीढ़ी से मिलती है। जनता को संप्रभुता क़ानूनन मिले भले ही बरसों बीत गए हों, कई संस्थाएं आज भी उसी दौर की सोच लिए चलती हैं जो प्रजा को क़ाबू में रखने के लिए बनी थी, नागरिकों की सेवा के लिए नहीं। इसी को यह किताब — और यह पूरी सोच — औपनिवेशिक हूंगओवर कहती है।

यह छोटी-छोटी, जानी-पहचानी बातों में दिखता है। कोई अफ़सर किसी को इसलिए नहीं बिठाता कि काम मुश्किल है, बल्कि इसलिए कि इंतज़ार करना ही नागरिक की नियति मान ली गई है। वर्दी को कर्तव्य की नहीं, रौब की निशानी बना दिया जाता है।

जिसकी पहुंच है उसका काम आगे खिसक जाता है, और जिसकी नहीं, उसकी सुनवाई ही नहीं होती।

संविधान ने यह तय कर दिया कि गणराज्य का मालिक कौन है। मगर वह अकेले यह नहीं बदल सका कि गणराज्य बर्ताव कैसे करता है। यह दूसरा बदलाव अब भी अधूरा है — और सेवा संग्रह इसी अधूरे काम को पूरा करने के लिए है।

इसे पूरा करने के लिए न कोई नया संविधान चाहिए, न किसी संस्था को गिराना पड़ेगा। बस इतना चाहिए कि 1950 में लिखा गया वह उसूल — कि हर सरकारी कर्मचारी को जनता ने अधिकार सौंपा है, और वह उसके इस्तेमाल के लिए जनता के प्रति जवाबदेह है — रोज़मर्रा में सचमुच दिखे और चले।

०३ डेमोक्रेटिक ऑपरेटिंग सिस्टम है क्या?

डेमोक्रेटिक ऑपरेटिंग सिस्टम कोई सॉफ्टवेयर नहीं है। यह एक सोच है — गणराज्य को लगातार सीखते रहने में मदद करने वाली सोच।

इस सोच के मुताबिक गणराज्य एक जीवंत व्यवस्था है, जिसमें चार हिस्सेदार शामिल हैं। हर कोई अपनी जानकारी देता है, बाकियों से सीखता है, और समय के साथ बेहतर होता जाता है।



सेवा संग्रह इसी सोच को ज़मीन पर उतारने की एक कोशिश है।

आज यह कोशिश एक वेबसाइट, एक मोबाइल ऐप या व्हाट्सऐप के रूप में हो सकती है। कल शायद ऐसी तकनीकें आ जाएं जो अभी बनी भी नहीं। यह तरीका रेत पर खींची लकीर है, पत्थर पर उकेरी नहीं — तकनीक बदलती रहे, सोच वही रहती है।

सेवा संग्रह पर नागरिक अपनी समस्याएं दर्ज कर सकें, अच्छे सरकारी काम की पहचान हो सके, सार्वजनिक वादों पर नज़र रखी जा सके, नए सुझाव आ सकें, संस्थागत याददाश्त बची रहे, और नए सार्वजनिक नेतृत्व की पहचान हो — इसी मक़सद से इसे बनाया जा रहा है।

यह नहीं है:

- ✗ कोई शिकायत पेटी
- ✗ नेताओं को रेटिंग देने वाला ऐप
- ✗ कोई राजनीतिक दल
- ✗ सरकार-विरोधी आंदोलन
- ✗ संवैधानिक संस्थाओं का विकल्प
- ✗ कोई सोशल मीडिया
- ✗ नेताओं के लिए CRM
- ✗ या बस एक और सिविक-टेक स्टार्टअप

यह एक सतत चलने वाली लोकतांत्रिक सीख गढ़ने की कोशिश है।

मक्रसद किसी एक दल को दूसरे से हराना नहीं है। मक्रसद है — गणराज्य खुद से सीखना बेहतर तरीके से सीख ले।

०४ यह असल में काम कैसे करता है

हर लोकतंत्र ने वोट गिनने की मशीनरी बेहद सटीक बनाई है। मगर चुनावों के बीच के बरसों में नागरिकों को लगातार समझने की वैसी ही क्षमता शायद ही किसी ने बनाई हो। एक इलाके के लोगों ने इस कमी को एक नाम दे दिया था — पांच साल का इंतज़ार। यानी सरकार का ध्यान भरोसे से बस चुनाव के आसपास ही मिलता है, और बीच के हर आम मंगलवार को यूं ही झेलना पड़ता है।

सेवा संग्रह इसी इंतज़ार को ख़त्म करने के लिए है। तरीक़ा एक वाक्य में समझ आ जाता है:

नागरिक कुछ रिपोर्ट करता है। उसकी पुष्टि होती है। यह स्थायी, सबको दिखने वाला रिकॉर्ड बन जाता है। कोई संस्था कार्रवाई करती है। नतीजा भी दर्ज होता है — और चक्र फिर शुरू हो जाता है।

रिपोर्ट कोई गुमनाम शिकायत नहीं, जिसे यूं ही टाल दिया जाए। इसके साथ जगह, तारीख और सबूत जुड़े होते हैं — यानी इसे परखा जा सकता है, झुठलाया नहीं जा सकता। पुष्टि दोनों तरफ़ की हिफ़ाज़त करती है: किसी ईमानदार अधिकारी को एक बेबुनियाद आरोप से नुक़सान नहीं पहुंचता, और किसी असली चूक को चुपके से दबाया नहीं जा सकता। एक बार पुष्टि हो जाए, तो रिकॉर्ड किसी एक विभाग की फ़ाइल में गुम नहीं होता — जिन नागरिकों का सरोकार है, उन्हें यह हमेशा के लिए दिखता रहता है।

यह तभी चलता है जब सबका इस पर बराबर भरोसा हो।

सेवा संग्रह हर पार्टी और हर सरकार पर एक ही कसौटी लागू करता है, सत्ता में चाहे कोई भी हो — जिस दिन यह किसी एक पक्ष का हो जाए, उसी दिन से यह किसी के काम का नहीं रह जाता। यह गुनहगार तय नहीं करता, अदालत की जगह नहीं लेता, न ही क़ानूनी प्रक्रिया को दरकिनार करता है — यह बस नागरिकों और संस्थाओं के लिए सबूत जुटाता है, इससे ज़्यादा कुछ नहीं। और यह इस तरह बनाया गया है कि अल्पमत और कम लोकप्रिय मुद्दे सिर्फ़ ज़्यादा शोर मचाने वालों से दब न जाएं — क्योंकि लोकप्रियता कभी इंसाफ़ का दूसरा नाम नहीं रही।

०५ इसका नतीजा क्या निकलेगा?

गणराज्य को याद रहे, तो वह बेहतर हो सकता है।

नागरिक	उनकी भागीदारी हर चुनाव के बाद गुम होने की बजाय एक साझा संस्थागत याददाश्त में जुड़ जाती है।
जनप्रतिनिधि	उन्हें व्यवस्थित फ़ीडबैक मिलता है, मतदाताओं की प्राथमिकताएं समझ आती हैं, और दिखने वाली सेवा से भरोसा बनता है।
सरकारी कर्मचारी	अच्छे काम को पहचान मिलती है, जानकारी सुरक्षित रहती है, और संस्थाएं बार-बार शून्य से शुरू करने की बजाय सीखती हैं।
सार्वजनिक संस्थाएं	नेतृत्व बदलने पर भी अनुभव खोती नहीं, बल्कि उसे संजोए रखती हैं।

समय के साथ यह किसी तकनीकी मंच से कहीं बड़ी चीज़ बन जाता है।

यह एक ऐसा गणराज्य गढ़ता है जो लगातार सीखता रहता है।

इससे सार्वजनिक नेतृत्व को दिखावे, धन-दौलत या राजनीतिक विरासत की बजाय सिद्ध सेवा के आधार पर पहचानने और आगे बढ़ाने का मौक़ा भी बनता है। राजनीतिक दल सत्ता की होड़ में बने रहेंगे, बस अब वे बेहतर नेता ढूँढ़कर होड़ करेंगे, नेतृत्व तक पहुंच रोककर नहीं।

इसीलिए सेवा संग्रह सिर्फ़ एक शुरुआत है — एक बड़ी सोच को ज़मीन पर उतारने का बस एक तरीक़ा।

तकनीक को अलग रख दें, तो पूरी बात एक वाक्य में सिमट जाती है: जिस सरकारी कर्मचारी को पता है कि जिनके लिए वह काम करता है, वे उसे देख रहे हैं, वह उनकी सेवा करेगा — और जिसे पता है कि उसे कभी परखा ही नहीं जाएगा, वह देर-सबेर सेवा करना छोड़ देगा।

मक़सद कोई नया ऐप बनाना नहीं है। मक़सद है एक ऐसा गणराज्य खड़ा करने में मदद करना जिसे याद रहता है, जो सीखता है, जो लगातार बेहतर होता है — जहां हर स्तर पर हर सरकारी कर्मचारी आख़िरकार उसी संप्रभु जनता के प्रति जवाबदेह हो जिसने उसे नियुक्त किया है।

सिर्फ़ लोकतंत्र में जिएं मत।

इसे बनाने में हाथ बंटाएं।



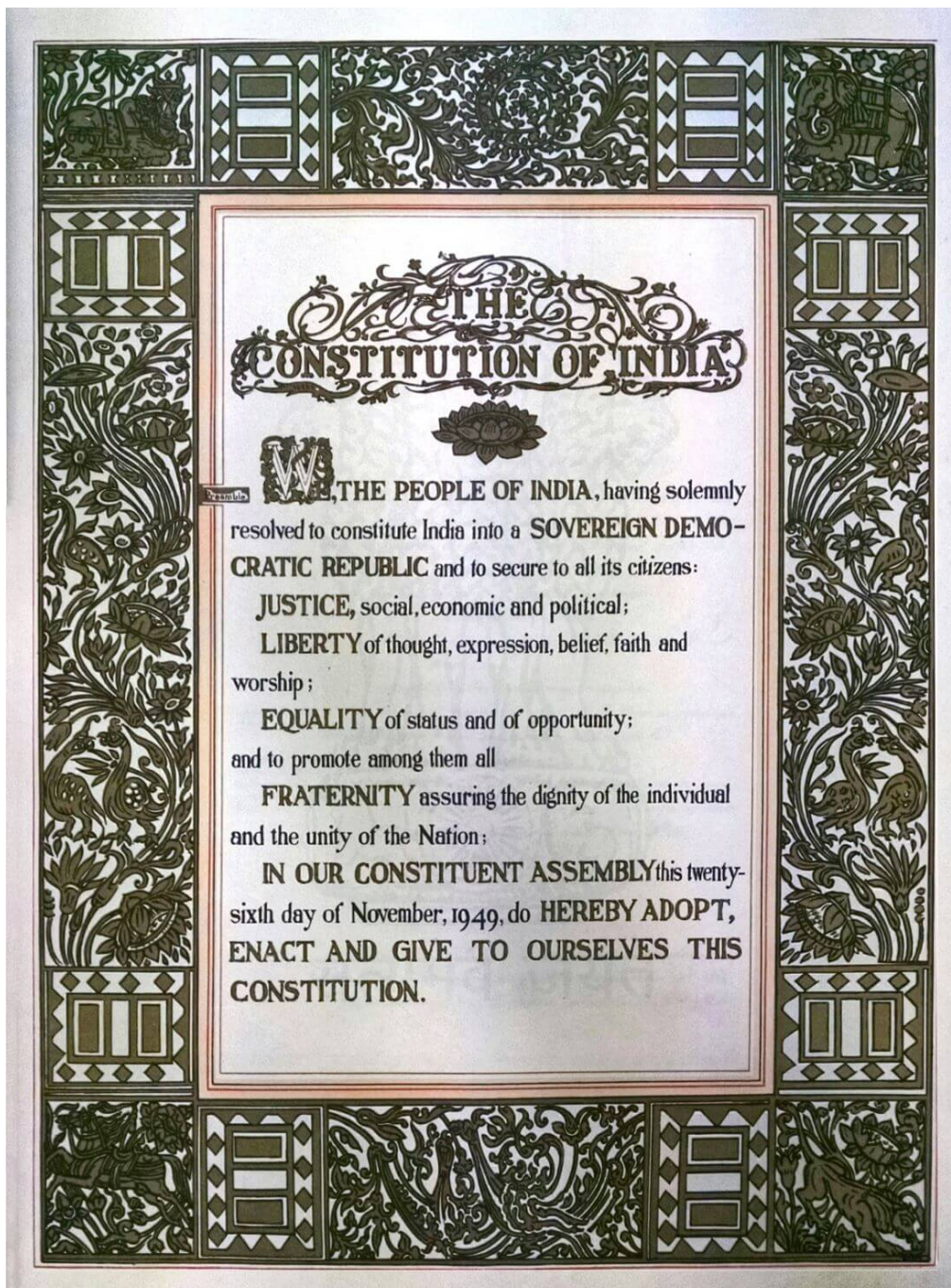
SEVA SANGRAH

PEOPLE • PARTICIPATION • PURPOSE • PROGRESS

— DEMOCRATIC OPERATING SYSTEM —

AN INTRODUCTION

THE PREAMBLE TO THE CONSTITUTION OF INDIA • 26 NOVEMBER 1949



This is where the idea comes from.

01 Why This Exists

Every day, we interact with systems that remember us.

When I leave my office in the evening, Google Maps often knows that I'm heading home before I ask for directions. It has learned my routine over time and suggests the best route based on current traffic.

Uber remembers the places I travel to most frequently.

Blinkit remembers what I usually order.

Swiggy remembers the food I enjoy.

Banks remember my spending patterns well enough to detect unusual transactions.

Streaming platforms remember what I watch and recommend content accordingly.

These systems become more useful because they remember. Memory allows them to learn. Learning allows them to improve.

Now consider one of the most important systems we have ever created: the Republic.

— *Does it remember the promises made before elections?*

— *Does it remember which public servant consistently solved difficult problems?*

— *Does it remember which elected representative quietly delivered results over many years?*

— *Does it remember the ideas contributed by millions of citizens?*

— *Does it remember which institutions improved and which repeatedly failed?*

In most cases, it does not.

There is a deeper reason this matters. Turn back to the page you just read. Every public servant — from the Prime Minister to the sanitation worker sweeping a street at dawn — is hired by the people, paid from the people's taxes, and answerable to the people. Not the other way around.

But an institution that forgets cannot be held answerable. When there is no memory of what was promised, no record of who delivered and who did not, the distance between a public servant who serves and one who has quietly begun to rule becomes impossible to see — and even harder to correct.

Public servants are hired by the sovereign people to serve them — not to rule over them.

Seva Sangrah exists to make sure the Republic never forgets that fact.

Much of public life depends on fragmented records, individual memory, media coverage and changing political narratives. Valuable knowledge is constantly lost, forcing citizens, governments and institutions to rediscover the same problems repeatedly.

The Democratic Operating System begins with a simple idea:

A Republic that remembers can learn. A Republic that learns can improve.

02 The Problem This Is Really About

India became independent in 1947. With the Constitution in 1950, that became a constitutional reality: sovereignty no longer belonged to an empire or a ruler. It belonged to the people. Every institution of the Republic — from Parliament to the local municipal office — now derived its authority from citizens, not the other way around.

The Constitution could change the law overnight. It could not change institutional memory overnight. Institutions are shaped by decades of habit, training and organisational culture, inherited by each new generation of officials from the ones before them. Long after sovereignty legally transferred to the people, many institutions kept the operating instincts of an era built to control subjects, not serve citizens. This manifesto — and the book behind it — calls this the colonial hangover.

It shows up in small, familiar ways: an official who makes a citizen wait not because the file is complicated, but because waiting is what the citizen is expected to do. A uniform worn as a mark of authority over people, instead of a mark of duty toward them. A system where influence moves a request forward, and its absence leaves a citizen with no way to be heard at all.

The Constitution changed who owns the Republic. It could not, by itself, change how the Republic behaves.

That second transition is still unfinished — and it is the one Seva Sangrah exists to complete.

Completing it does not require a new Constitution, and it does not require dismantling a single institution. It requires giving the principle already written in 1950 — that every public servant is entrusted with authority by the people, and answerable to them for how it is used — an everyday, visible way to actually operate.

03 What Is the Democratic Operating System?

The Democratic Operating System is not a software application. It is a philosophy for helping the Republic learn continuously.

It views the Republic as a living system composed of four participants. Each contributes knowledge. Each learns from the others. Each improves over time.



Seva Sangrah is one implementation of this philosophy.

Today, that implementation may include a website, a mobile application or WhatsApp. Tomorrow it may use technologies that do not yet exist. The implementation is a line drawn in sand, not a line carved in stone. The philosophy remains constant even as technology evolves.

Seva Sangrah is designed to help citizens report issues, recognise exemplary public service, track public commitments, contribute ideas, preserve institutional memory and identify emerging public leaders.

It is not:

- ✗ a complaint portal
- ✗ a politician rating app
- ✗ a political party
- ✗ an anti-government movement
- ✗ a replacement for constitutional institutions
- ✗ social media
- ✗ a CRM for politicians
- ✗ or simply another civic-tech startup

It is an attempt to create continuous democratic learning.

The objective is not to help one political party defeat another.

The objective is to help the Republic become better at learning from itself.

04 How It Actually Works

Every democracy has built the capability to count a vote with extraordinary precision. Almost none has built the same capability to understand its citizens continuously, in the years between elections. Residents in one community gave this gap an informal name: the five-year wait — the understanding that a government's attention could reliably be reached only around election time, and that every ordinary Tuesday in between simply had to be endured.

Seva Sangrah exists to end that wait. The mechanism is simple enough to describe in one sentence:

A citizen reports something. It is verified. It becomes a permanent, visible record. An institution acts. The outcome is recorded too — and the cycle begins again.

A report is not an anonymous complaint that can be waved away. It carries a place, a date and evidence, so it can be checked rather than disputed. Verification protects both sides: an honest official cannot be damaged by a single unfounded accusation, and a genuine failure cannot be quietly denied. Once verified, the record does not disappear into a file that only one department can see — it stays visible, permanently, to the citizens it concerns.

This only works if it is trusted by everyone, equally.

Seva Sangrah applies the same standard to every party and every government, regardless of who currently holds office — the moment it favours one side, it stops being useful to anyone. It does not decide guilt, does not replace courts, and does not override due process; it produces evidence for citizens and institutions to act on, nothing more. And it is built to protect minority and unpopular concerns from simply being outvoted by louder ones, because popularity was never meant to be the same thing as justice.

05 Where Does This Lead?

If the Republic can remember, it can improve.

Citizens	Their participation contributes to a shared institutional memory instead of disappearing after every election.
Public Representatives	They receive structured feedback, understand constituents' priorities and build trust through visible public service.
Public Servants	Good work is recognised, knowledge is preserved, and institutions learn instead of repeatedly starting over.
Public Institutions	They accumulate experience rather than losing it whenever leadership changes.

Over time, this creates something larger than a technology platform.

It creates a Republic that continuously learns.

It also creates an opportunity to discover and develop public leadership based on demonstrated service rather than visibility, wealth or political inheritance. Political parties remain free to compete for power, but they compete by recruiting better leaders, not merely by controlling access to leadership.

This is why Seva Sangrah is only the beginning. It is one implementation of a larger philosophy.

Strip away the technology, and the whole idea comes down to one sentence: a public servant who knows they are being watched by the people who employ them will serve those people — and a public servant who knows they will never be checked, eventually, will not.

The long-term ambition is not to build another app. It is to help build a Republic that remembers, learns and continuously improves — a Republic where every public servant, at every level, finally answers to the sovereign people who hired them.

Don't just live in a democracy.

Help build one.