ISSN 2350-109X
www.indianscholar.co.in
Indian Scholar
An International Multidisciplinary Research e-Journal

भारत में लोक सेवा वितरण प्रणाली में ई गवर्नेंस की भूमिका : राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना के सन्दर्भ में

सुधांशु गौतम
शोधार्थी,
लोक प्रशासन विभाग,
वर्धमान महावीर खुला विश्वविद्यालय,
कोटा (राज.)

डॉ अकबर अली
सहायक आचार्य,
लोक प्रशासन विभाग,
वर्धमान महावीर खुला विश्वविद्यालय,
कोटा (राज.)

ई गवर्नेंस का अर्थ :- वस्तुतः गवर्नेंस शब्द गवर्मेंट से अधिक व्यापक तथा महत्व का है | ई गवर्नेंस का शाब्दिक अर्थ इलेक्ट्रोनिक गवर्नेंस से है | गवर्नेंस से आशय किसी भी सरकार द्वारा नियंत्रण तथा वस्तुओं व सेवाओं के वितरण से है | जब सरकार द्वारा सूचना एवं संचार प्रोद्योगिकी के प्रयोग से गवर्नेंस दी जाती है तो इसे ई गवर्नेंस कहते है | सरकार द्वारा यह गवर्नेंस राज्य के नागरिकों , विभिन्न व्यावसायिक संगठनों तथा नागरिक समाज संगठनों को दी जाती है | ई गवर्नेंस का प्रयोग संगठन की कार्यदक्षता , प्रभावशीलता , पारदर्शिता तथा उत्तरदायित्वता को बढाने के लिये किया जाता है | ई गवर्नेंस की कोई मानक परिभाषा नहीं है इस कारण से विभिन्न सरकारी संस्थाओं तथा संगठनों ने अपने लक्ष्यों तथा उद्देश्यों के अनुरूप इसे अलग – अलग प्रकार से परिभाषित किया है | विश्व बैंक के अनुसार -:"E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information,

ISSN 2350-109X
www.indianscholar.co.in
Indian Scholar
An International Multidisciplinary Research e-Journal

or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth and cost reductions."

वास्तव में, ई - गवर्नेंस को आम तौर पर सरकार के सभी स्तरों पर सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आईसीटी) के उपयोग के रूप में समझा जाता है, सरकार द्वारा नागरिकों को सेवाएं प्रदान करने के लिए, व्यापार उद्यमों से संचार तथा सरकार की विभिन्न एजेंसियों के बीच सूचना के आदान-प्रदान के सन्दर्भ में इसका आशय लिया जाता है | ई गवर्नेंस का उद्देश्य सरकार के रिकार्डों ,संस्थानों तथा अधीनस्थ कार्यालयों के कम्प्यूटरीकरण तथा नेटवर्किंग मात्र से नहीं है अपितु ई गवर्नेंस की अवधारणा सरकार में सकारात्मक परिवर्तन करना चाहती है |

ई गवर्नेंस का प्रवाह निम्न रूपों में होता है :-

(1) विभिन्न सरकारों के मध्य
(2) एक सरकार की विभिन्न सन्स्थाओं के मध्य
(3) सरकार तथा नागरिकों के मध्य
(4) सरकार तथा व्यवसायों के मध्य

ई गवर्नेंस का प्रमुख उद्देश्य आम नागरिकों तक सरकार के कार्यों से जुडी सूचनाओं को पहुचना भी है | सभी प्रकार की प्रशासनिक व्यवस्थाओं में , विशेष रूप से विकासशील राष्ट्रों की प्रशासनिक व्यवस्थाओं में गुड गवर्नेंस के लक्ष्य को प्राप्त करने में ई गवर्नेंस की महत्वपूर्ण भूमिका है | सयुंक्त राष्ट्र संघ ने जब वर्ष 2000 में गुड गवर्नेंस की अवधारणा को स्वीकार किया तब यह माना गया कि गुड गवर्नेंस के लक्ष्यों को प्राप्त करने में ई गवर्नेंस की महत्वपूर्ण भूमिका है |

लोक सेवा वितरण व्यवस्था में ई गवर्नेंस का महत्व :- वर्तमान युग सूचना तथा ज्ञान का युग है | इस युग की आवश्यकताओं को पूरा करने में सूचना तथा संचार प्रोद्योगिकी की महत्वपूर्ण भूमिका है | प्रजातंत्र में शासन व्यवस्थाओं को स्वयं को सत्ता में बनाये रखने के लिये यह आवश्यक हो गया कि उनके द्वारा लोककल्याण के कार्य किया जाये तथा लोक सेवाओं का वितरण प्रभावशाली रूप में तथा त्वरित गति से किया जाये | वर्तमान समय में राज्य के लोक सेवा के कार्यों में अत्यधिक वृद्धि हो गयी है तथा प्रशासन के कार्य पहले की अपेक्षा अब अधिक जटिल हो गए हैं , अतः राज्य की इन आवश्यकतों को पूरा करने में ई गवर्नेंस का अत्यधिक महत्व है | लोक सेवा वितरण व्यवस्था मजबूत बनाने के लिये आवश्यक है कि प्रशासनिक व्यवस्थाऐं अपनी गुणवत्ता में ओर अधिक सुधार

ISSN 2350-109X
www.indianscholar.co.in
Indian Scholar
An International Multidisciplinary Research e-Journal

करें , इस कार्य के लिये प्रशासन का कार्यकुशल , कार्यदक्ष तथा प्रभावशाली होना नितांत आवश्यक है | प्रशासन में उपरोक्त लक्षणों को प्राप्त करने में ई गवर्नेंस की महत्वपूर्ण भूमिका है |

ई गवर्नेंस के महत्व के सन्दर्भ में वर्तमान भारत सरकार की अवधारणा :- भारत में प्रशासन में लोक सेवा वितरण व्यवस्था को उपयुक्त बनाने में ई गवर्नेंस की महत्वपूर्ण भूमिका है | भारत में ई गवर्नेंस के महत्व को इस बात से भी समझा जा सकता है कि भारत में वर्तमान में सत्ताधारी राजनीतिक दल भारतीय जनता पार्टी ने वर्ष 2014 के लोकसभा चुनाव गुड गवर्नेंस तथा विकास के मुद्दे पर चुनाव लड़ा तथा चुनाव पूर्व अपने घोषणा पत्र में यह वादा किया कि वह उपरोक्त दोनों लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिये भारत में ई गवर्नेंस को बढावा देगी | भारत के वर्तमान प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी ने भी 14 वर्ष के अपने गुजरात के मुख्यमंत्री के कार्यकाल में गुजरात में ई गवर्नेंस को अत्यधिक विकसित किया जिससे वहां की लोक सेवा वितरण व्यवस्था अत्यधिक मजबूत हुई | वर्तमान में गुजरात की प्रत्येक ग्राम पंचायत में इंटरनेट की सुविधा है | गुजरात राज्य को लोक सेवा वितरण व्यवस्था के लिये जाना जाता है तथा इसे प्राप्त करने में ई गवर्नेंस की प्रमुख भूमिका रही है |

15 अगस्त 2014 को जब प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी ने लाल किले पर से देश के नाम संबोधन के माध्यम इस देश को यह सन्देश देने का प्रयास किया कि जिस प्रकार से भारतीय रेल सम्पूर्ण देश को जोड़ती है ठीक उसी प्रकार से इंटरनेट तथा नेटवर्किंग के माध्यम से सम्पूर्ण देश को ओर भी बेहतर तरीके से जोड़ा जा सकता है , इस प्रकार भारत में डिजिटल इंडिया की स्थापना होगी जिससे लोक सेवा वितरण व्यवस्था बहुत ही बेहतर तथा त्वरित हो जायेगी |

भारत में ई गवर्नेंस के सन्दर्भ पूर्व में किये गये प्रयोगों से प्राप्त अनुभव :- ई गवर्नेंस के अब तक किये गए प्रयोगों से तथा पूर्व अध्ययनों से यह स्पष्ट हुआ है कि ई गवर्नेंस प्रशासनिक संगठन की कार्यकुशलता में वृद्धि करता है जिससे प्रशासन द्वारा वस्तुओं तथा सेवाओं का वितरण त्वरित तथा प्रभावी ढंग से होता है | प्रशासन की कार्यक्षमता में वृद्धि होने से प्रशासन द्वारा कम समय में अधिक लोगों को सेवाऐं प्रदान की जाती है जिससे जन समूह में प्रशासन की प्रभावशीलता स्थापित होती है तथा जनता का सरकार तथा लोकतंत्र में विश्वास बढता है |

पूर्व के अध्ययनों में यह पाया गया है कि ई गवर्नेंस प्रशासनिक संगठनों में पारदर्शिता का गुण विकसित करता है जिससे जनता अपने कार्यों , सेवाओं तथा योजनाओं से सम्बंधित जानकारी आसानी से प्राप्त कर लेती है | ई गवर्नेंस न केवल सरकार के लोक शिकायत निवारण तंत्र को

ISSN 2350-109X
www.indianscholar.co.in
Indian Scholar
An International Multidisciplinary Research e-Journal

प्रभावशाली बनाता है अपितु सरकारी कार्यालयों में आने वाले नागरिकों की संख्या में भी कमी लाता है | भारत में केंद्र सरकार तथा राज्य सरकारों द्वारा पूर्व में किये गये प्रयोगों में यह पाया गया कि ई गवर्नेंस के माध्यम से प्रशासनिक संगठन सरकार की योजनाओं तथा कार्यक्रमों से सम्बंधित सूचनाओं का व्यापक स्तर पर प्रचार करते हैं जिससे प्रशासन में जनभागीदारी को अत्यधिक बढावा मिलाता है |

प्रशासनिक संगठन में ई गवर्नेंस की स्थापना के लिये आधुनिक प्रोद्योगिकी का प्रयोग किया जाता है जिससे संगठन सदैव अध्यतन बना रहता है | संगठन में आधुनिक प्रोद्योगिकी के प्रयोग से संगठन तथा उसकी प्रक्रियाओं का सरलीकरण हो जाता है जिससे जनता को सेवाऐं देने तथा जनता द्वारा सेवाऐं प्राप्त करना सरल तथा सुलभ हो जाता है | ई गवर्नेंस से प्रशासनिक संगठन में मूल्यांकन तथा मॉनिटरिंग की प्रभावशाली व्यवस्था हो जाती है जिससे कर्मचारियों में काम के प्रति तथा अधिकरियों में परिणामों के प्रति सतर्कता रहती है | ई गवर्नेंस के कारण आंकड़ों तथा सूचनाओं का संग्रहण आसान हो जाता है जिससे सरकार को नीतियों के निर्माण तथा उनके क्रियान्वयन में आसानी हो जाती है |

भारत में पूर्व में ई गवर्नेंस से सम्बंधित जितने भी प्रयोग किया गये उनके अध्ययन में यह पाया गया कि इन प्रयोगों के माध्यम से लोक सेवा वितरण व्यवस्था त्वरित तथा कुशल हुयी है | वर्ष 2005 में भारत सरकार के कार्मिक , लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय के प्रशासनिक सुधार आयोग ने द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग का गठन किया | आयोग ने मई 2009 तक भारतीय प्रशासन के विभिन्न पहलुओं यथा कार्मिक प्रशासन , राज्य प्रशासन , जिला प्रशासन , स्थानीय प्रशासन , सूचना का अधिकार , ई गवर्नेंस , केंद्रीय सचिवालय तथा नागरिक केन्द्रित प्रशासन इत्यादि पहलुओं पर कुल 15 रिपोर्ट कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय को सोंपी |

द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग ने दिसंबर 2008 में भारत में ई गवर्नेंस से सम्बंधित अपनी 11 वीं रिपोर्ट कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय को सोंपी जिसका शीर्षक PROMOTING E-GOVERNANCE : The SMART Way Forward है | आयोग ने अपनी 11 रिपोर्ट में भारत में लोक सेवा वितरण व्यवस्था को मजबूत बनाने में ई गवर्नेंस की भूमिका को स्वीकार किया है |

राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना की अवधारणा :- भारत में पिछले कुछ वर्षों में राज्य सरकारों तथा केंद्र सरकार द्वारा लोक सेवाओं को सरल तथा सुलभ बनाने के लिये सचिवालय से लेकर स्थानीय स्तर तक ई गवर्नेंस के अनेक प्रयोग किये गये | इन प्रयोगों के माध्यम से विभिन्न सरकारों द्वारा यह

ISSN 2350-109X
www.indianscholar.co.in
Indian Scholar
An International Multidisciplinary Research e-Journal

प्रयास किया गया कि सरकारी विभागों के कम्प्यूटरीकरण तथा नेटवर्किंग के माध्यम से लोक सेवाओं को अधिक कार्यदक्ष , नागरिक केन्द्रित , पारदर्शी तथा प्रभावशाली बनाया जाये |

विभिन्न सरकारों द्वारा पूर्व में किये गए प्रयोगों ने भारत में ई गवर्नेंस के सन्दर्भ में एक व्यापक रणनीति बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभायी है | ऐसे समय में जब विभिन्न सरकारें अपने - अपने स्तर पर ई गवर्नेंस के प्रयोग कर रही थी तब भारत सरकार के लिये यह आवश्यक था कि वह ई गवर्नेंस के सन्दर्भ में एक ऐसी समग्र योजना का निर्माण करे जो भारत में ई गवर्नेंस योजना के सन्दर्भ में चल रहे विभिन्न प्रयोगों को अपने अन्दर समायोजित करले | इस प्रकार भारत सरकार ने 18 मई , 2006 में राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना को 27 मिशन मोड़ परियोजनाओं तथा 10 घटकों के साथ स्वीकृति प्रदान की , जिसने भारत में ई गवर्नेंस के सन्दर्भ में चल रही विभिन्न परियोजनाओं , प्रयोग में लाये जा रहे भौतिक तथा मानवीय संसाधनों को एक निश्चित दिशा प्रदान की है |

राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना के माध्यम से सरकार नागरिकों तथा व्यवसायों को दी जाने वाली सेवाओं को बेहतर बनाना चाहती है | राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना के माध्यम से भारत सरकार पूरे देश में ई गवर्नेंस के लिये सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का एक मात्र नेटवर्क स्थापित करना चाहती है जिसमे देश का दूरस्थ से दूरस्थ गावं भी शामिल हो | राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना के माध्यम से भारत सरकार की यह महत्वकांशा है कि सरकारी कार्यालयों तथा सूचनाओं का व्यापक स्तर पर डिजिटलायीजेशन किया जाये ताकि सरकार द्वारा जनता को दी जाने वाली सेवाओं को उनके अधिक नजदीक लाया जा सके |

राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना के सन्दर्भ में जानकारी:- भारत में ई गवर्नेंस को विकसित तथा संवर्धित करने के लिये वर्ष 2006 में सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी मंत्रालय तथा भारत सरकार के कार्मिक , लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय के प्रशासनिक सुधार विभाग ने सम्मिलित रूप से राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना का निर्माण किया | भारत सरकार ने इस योजना को स्वीकारोक्ति निम्न वाक्य के साथ प्रदान की :- "सभी सरकारी सेवाओं को एक आम आदमी के लिए उसके आस पास सामान्य सेवा प्रदायगी बिन्दुओं के माध्यम से उपलब्ध कराना और आम आदमी की मूलभूत जरूरतों को पूरा करने के लिए वहनीय मूल्यों पर उक्त सेवाओं की दक्षता, पारदर्शिता और विश्वसनीयता सुनिश्चित करना"

ISSN 2350-109X
www.indianscholar.co.in
Indian Scholar
An International Multidisciplinary Research e-Journal

18 मई 2006 को केंद्र सरकार ने 27 मिशन मोड़ परियोजनाओं तथा 10 घटकों के साथ इस परियोजना को स्वीकारोक्ति प्रदान की | वर्तमान में इस परियोजना के अंतर्गत 31 मिशन मोड़ परियोजनायें चल रहीं है | सभी मिशन मोड़ परियोजनाओं को उनके क्रियान्वयन के आधार पर तीन भागों में विभाजित किया गया है :-

(1) केंद्र सरकार द्वारा क्रियान्वित :- आयकर , केंद्रीय उत्पाद शुल्क , ई कार्यालय , बीमा , आव्रजन, वीजा और विदेशी पंजीकरण एवं ट्रैकिंग (IVFRT), कोर्पोरेट मामलों से जुड़े कार्य , विशिष्ठ पहचान संख्या , राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर , पेंशन , पासपोर्ट , बैंकिंग तथा डाक

(2) राज्य सरकार द्वारा क्रियान्वित :- नगरपालिकाऐं , शिक्षा , अपराध तथा अपराधी खोज नेटवर्क तथा सिस्टम (CCTNS) , कृषि , सार्वजनिक वितरण प्रणाली , स्वास्थ्य , रोजगार कार्यालय , ई पंचायत , राजकोष तथा वाणिज्यिक कर , ई जिला , सड़क परिवहन , राष्ट्रीय भूअभिलेख आधुनिकीकरण कार्यक्रम

(3) केंद्र तथा राज्य द्वारा एकीकृत रूप से क्रियान्वित :- राष्ट्रीय ई शासन सेवा वितरण गेटवे , भारतीय पोर्टल , ई व्यापार के लिये इलेक्ट्रोनिक डाटा इंटरचेंज (EDI) , ई प्राप्ति , ई न्यायालय , ई बिज़ , सामान्य सेवा केंद्र

भारत सरकार ने राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना का निर्माण करके भारत में चल रहे ई गवर्नेंस के विभिन्न प्रयोगों को एकता के सूत्र में बांधने का प्रयास किया है तथा यह प्रयास किया है कि केंद्र सरकार राज्य सरकार , तथा स्थानीय सरकारों द्वारा दी जा रही लोक सेवाओं को सामूहिक रूप से एकीकृत त्वरित तथा प्रभावशाली किया जा सके |

सन्दर्भ सूची -:

1. भारत का राष्ट्रीय पोर्टल , भारत सरकार (19 अप्रेल, 2017) राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना . http://india.gov.in से 19 अप्रेल 2017 को प्राप्त किया गया.
2. इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी विभाग , संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय , भारत सरकार (3 मार्च , 2017) राष्ट्रीय ई - गवर्नेंस योजना : ई जिला परियोजना. http://www.deity.gov.in से 3 मार्च 2017 को प्राप्त किया गया.

3. प्रकाश, ए. (2013) Social Welfare & Administration. जयपुर : आर बी एस ए पब्लिशर्स.

4. पाटिल,. एस. आर, तथा कायंडे. जी. एच, सम्पादित (2013). Good governance and inclusive growth: reform and development. नई दिल्ली : रीगल पब्लिकेशन.

5. भट्ट , नि ., तथा अग्रवाल , ए . सम्पादित (2011). E - Governance: Policies and Practices. नई दिल्ली : एक्सल इंडिया पब्लिशर्स.

6. प्रशासनिक सुधार विभाग, कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय, भारत सरकार. (2009) नागरिक केंद्रित प्रशासन : शासन का केंद्र बिंदु . (द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग . 12 वीं रिपोर्ट). नई दिल्ली .

7. भटनागर , एस .(2009).Unlocking E - Government Potential: Concept, Case and Practical Insight. नई दिल्ली : सेज पब्लिकेशन इंडिया प्राइवेट लिमिटेड.

8. राष्ट्रीय स्मार्ट गवर्नेंस संस्थान. (मई ,2008) Citizen Centric Service Delivery through e-Governance Portal - Present Scenario in India (A White Paper). आंद्र प्रदेश , हैदराबाद .

9. प्रशासनिक सुधार विभाग, कार्मिक लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय, भारत सरकार. (2008) ई - गवर्नेंस का संवर्धन : स्मार्ट मार्ग अग्रेषित . (द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग. 11 वीं रिपोर्ट). नई दिल्ली.

10. देवा, वा. (2005) E - Governance नई दिल्ली : कॉमनवेल्थ पब्लिशर्स.

11. शर्मा, पी. (2004) E - Governance नई दिल्ली : ए पी एच पब्लिशिंग कॉरपोरेशन.