# विकासोन्मुख भारत मे ई गवर्नेंस

मानसी बाजपई

प्रवक्ता वाणिजय विभाग

कानपुर विद्या मंदिर पी० जी० कॉलेज स्वरुप नगर कानपुर

ई. गवर्नेंस का शाब्दिक अर्थ है शासन तथा प्रशासन को इलेक्ट्रानिक माध्यमों से संचालित करना। इलेक्ट्रानिक माध्यमों के अन्तर्गत टी. वी., कम्प्यूटर, मोबाइल आदि को सम्मिलित किया जाता है, जब ये समस्त उपकरण दूर संचार माध्यमों से जुड़ जाते हैं तो इनमें आसानी से सूचनाओं का प्रसारण एवं सूचनाओं को प्राप्त किया जा सकता है। वर्तमान में समस्त विश्व इन संचार सुविधाओं (इंटरनेट) के माध्यम से आपस में जुड़ गया है। अब घर बैठे तुरन्त ही विश्व की सभी सूचनाएं प्राप्त की जा सकती है।

चूंकि भारत एक उभरती हुई विश्व शक्ति है इसलिए उसने ई–प्रशासन को अपना लक्ष्य बनाया है। भारत सरकार द्वारा सन् 1970 ई. में इलेक्ट्रानिक विभाग तथा 1977 ई. में नेशनल इंफॉर्मेटिक्स सेंटर की स्थापना ई–प्रशासन की दिशा में पहला कदम था। आज लगभग समस्त सरकारी योजनाएं तथा सेवाएं ऑनलाइन उपलब्ध है। वर्ष 2006 ई. में भारत सरकार ने राष्ट्रीय ई–गवर्नेंस योजना का प्रारम्भ किया।

राष्ट्रीय ई–गवर्नेंस योजना भारत सरकार के इलेक्ट्रानिक्स, सूचना और प्रोद्योगिकी विभाग तथा प्रशासनिक सुधार एवं सार्वजनिक शिकायत



Scanned with OKEN Scanner

विभाग द्वारा बनायी गयी है। मिशन मोड प्रोजेक्ट (एमएमपी) राष्ट्रीय ई–गवर्नेंस योजना के अन्तर्गत शामिल एक योजना है। इस योजना के अन्तर्गत बैंकिंग, भूमि रिकॉर्ड या वाणिज्यिक कर आदि सुविधाओं को इलेक्ट्रानिक माध्यम से लोगों तक पहुँचाने का लक्ष्य है। मिशन मोड प्रोजेक्ट में 31 मिशन शामिल है जिन्हें राज्य, केन्द्रीय तथा एकीकृत परियोजनाओं के रुप में वर्गीकृत किया गया है। प्रत्येक राज्य सरकार अपनी विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप पाँच एम. एम. पी. परिभाषित कर सकती है,

कई राज्य सरकारों ने ई–गवर्नेंस को बढ़ावा देने के लिए अनेकों कदम उठाए हैं। और राज्य के सरकारी कामों को ऑनलाइन जोड़ने के लिए रोडमैप तैयार किया है। प्रत्येक राज्य सरकार अपने राज्य के अनुरूप किन्ही पाँच विषयों को मिशन मोड़ प्रोजेक्ट में सम्मिलित कर सकता है। हर राज्य को मिशन प्रोजेक्ट के अन्तर्गत सम्मिलित सरकारी सेवाओं के लिए एक वेबसाइट बनानी होगी। जिसकी मदद से वहाँ के निवासी इन सेवाओं का लाभ उठा सकें। उदाहरण के लिए भारत के लगभग हर राज्य ने आय प्रमाण पत्र, जाति प्रमाण पत्र बनवाने के लिए ऑनलाइन आवेदन की सुविधा उपलब्ध करा दी है। इन राज्यों के लोग इन प्रमाण पत्रों को प्राप्त करने के लिए ऑनलाइन आवेदन कर सकते हैं।

ई–गवर्नेंस की चार श्रेणियां है। प्रत्येक श्रेणी का एक निश्चित ढांचा एवं कार्य प्रणाली होती है जिसके अनुरुप वह कार्य करती है ये चारों श्रेणियां निम्नवत् है–



Scanned with OKEN Scanner

1. **जी 2 जी (गवर्नमेंट से गवर्नमेंट)** : जी टू जी प्रकार के गवर्नेंस में एक सरकारी विभाग दूसरे सरकारी विभाग से संपर्क कर सकता है। उदाहरण के तौर पर अगर एक राज्य में किसी अपराधी को पकड़ा जाता है, तो उस अपराधी का सारा रिकार्ड पुलिस सिस्टम में डाल देती है। अगर भविष्य में उसी अपराधी के विषय में कोई जानकारी अन्य विभाग या राज्य सरकार को चाहिए होगी तो वह इन्टरनेट के माध्यम से वह जानकारी प्राप्त कर सकती है।

इसी प्रकार केन्द्रीय सरकार राज्य सरकारों से जानकारी साझा कर सकती है। अगर भारत सरकार जानकारी समस्त राज्य सरकारों को देना चाहती है तो उस सूनचा से जुड़ी बेवसाइट पर उस जानकारी को डाला जा सकता है। जिसके माध्यम से कम समय में समस्त राज्य सरकारों को सूचना प्राप्त हो जाती है। इसी प्रकार किसी योजना की प्रगति के विषय में केन्द्रीय सरकार राज्य सरकारों से सूचना प्राप्त भी कर सकती है एवं कार्य की प्रगति से सम्बन्धित निर्देश भी जारी कर सकती है।

**2. जी टू सी (गवर्नमेंट से सिटीजन)** – ई–गवर्नेंस की इस श्रेणी के अन्तर्गत नागरिक सरकारी योजनाओं एवं सेवाओं तक ऑनलाइन अपनी पहुँच सुनिश्चित करता है। उदाहरण स्वरुप यदि किसी व्यक्ति को जाति प्रमाणपत्र या आय–प्रमाण पत्र के लिए आवदेन करना है तो तहसील या कचहरी जाए बिना ही वह व्यक्ति इन प्रमाण पत्रों के लिए आवेदन कर सकता है। और एक निश्चित समय सीमा के अन्तर्गत ही प्रमाण पत्र प्राप्त कर सकता है। प्रत्येक राज्य सरकार ने अपनी सभी सुविधाओं जैसे, बिजली, पानी, आवास आदि के बिलों के ऑनलाइन भुगतान की



Scanned with OKEN Scanner

सुविधा प्रदान की है जिससे बिना लाइन में लगे भुगतान किया जा सकता है।

**3. जी टू बी (गवर्नमेंट टू बिजनेस)** – ई–गवर्नेंस की इस श्रेणी के अन्तर्गत देश के व्यापारियों को व्यापार से सम्बन्धित कार्यकलापों की ऑनलाइन सुविधा प्रदान की जाती है। इसका उद्देश्य व्यापार के महौल में और सरकार के साथ किसी अन्तर्क्रिया में पारदर्शिता स्थापित करना है। इस सुविधा के अन्तर्गत व्यापारी घर बैठे सरकारी कामों को आसानी से कर सकते है, जैसे व्यापार के लिए लाइसेंस का आवेदन करना, सरकार द्वारा व्यापार से सम्बन्धित चलायी जाने वाली विभिन्न योजनाओं की जानकारी प्राप्त करना, जी.एस.टी. के लिए लाइसेन्स को प्राप्त करने में लगने वाले समय की बचत होती है तथा कार्य में पारदर्शिता भी आती है।

**4. जी. टू. ई ( गवर्नमेंट टू इम्प्लॉयी)** – जी टू ई में सरकार अपने सरकारी कर्मचारियों से आसानी से सम्पर्क कर सकती है। किसी भी देश की सरकार सबसे बड़ी नियोक्ता होती है और इसलिए वह नियमित आधार पर अपने कर्मचारियों से संपर्क बनाए रखती है। ई–गवर्नेंस की यह श्रेणी सरकार को अपने कर्मचारियों से तेजी से संपर्क बनाने में मदद करता है। इसकी मदद से सरकारें अपने लक्ष्यों को कुशलता एवं शीघ्रता से प्राप्त करती है।

सरकार अपने सभी ऑकड़ों का डिजिटलीकरण कर रहा है अर्थात् कुछ समय पश्चात् सभी कार्यो को ऑनलाइन ही किया जा सकेगा। यह एक क्रांतिकारी कदम होगा। ऑनलाइन किसी सेवा का लाभ उठाने का सबसे



Scanned with OKEN Scanner

बड़ा फायदा यह है कि इसमें समय तथा दूरी के आयाम सिकुड़ जाते है। पहले किसी भी सरकारी सुविधा का लाभ लेने के लिए उस विभाग के कार्यालय में जाना पड़ता था परन्तु अब अधिकांश कार्यो का आवदेन घर बैठे कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त अब कार्यालय के खुलने की समय–सीमा के अन्तर्गत कार्य कराने की बाध्यता भी समाप्त हो गयी है अब अपने खाली समय में किसी भी वक्त आवदेन कर सकते हैं।

ई–गवर्नेंस इकों–फ्रेंडली है, क्योंकि इसमें सारा काम ऑनलाइन होता है। ऑनलाइन कार्य होने के कारण कागज के इस्तेमाल की बचत होती है। इसके अतिरिक्त आवदेन या किसी अन्य सुविधा के लिये आवेदक को किसी कार्यालय नहीं जाना पड़ता जिसके कारण आने–जाने में खर्च होने वाला ईंधन की बचत होती है जो कि पर्यावरण के लिए लाभदायक है।

ई–गवर्नेंस ने सम्पूर्ण कार्य–प्रणाली परिवर्तित कर दी है। पहले छोटे से छोटा काम कराने के लिए कई बार सरकारी विभागों के चक्कर लगाने पड़ते थे और थोड़ी बहुत रिश्वत भी देनी पड़ती थी। कुछ काम जैसे आय–प्रमाण, जाति–प्रमाण, निवास–प्रमाण पत्र आदि तो बिना दान–दक्षिणा के तो होते ही नही थें परन्तु अब सारे प्रमाण पत्र ऑनलाइन आवेदन कर बन जाते हैं, साथ ही भ्रष्टाचार में भी कमी आयी है। इसके अतिरिक्त ये कार्य एक समय–सीमा में पूर्ण हो जाते हैं क्योकि आवेदन करने के साथ ही उसमें ऑनलाइन प्रदर्शित हो जाता है कि कितने समय में यह कार्य सम्पन्न होना है।

ई–गवर्नेंस के माध्यम से सम्पूर्ण कार्य एक समय–सीमा में पूर्ण करने पड़ते हैं जिससे नौकरशाही में जवबादेही सुनिश्चित हुई है। अब कोई भी



Scanned with OKEN Scanner

विभाग किसी भी फाइल को दबाकर नही रख सकता है क्यों कि सम्पूर्ण सूचना ऑनलाइन प्रदर्शित करनी होती है। अब कोई फाइल इस विभाग से उस विभाग में चक्कर नहीं काटती है इससे काम में लगने वाली लागत में भी कटौती आयी है। ई–गवर्नेंस से सरकार तथा नागरिकों के मध्य संवाद में बढ़ोत्तरी हुई है। सरकार एक क्षण में अपनी सूचनायें करोड़ों लोगों तक पहुचा देती है, इसके साथ ही लोग कार्यो में अनियमितता होने पर तुरन्त ऑनलाइन शिकायत भी दर्ज कर देते हैं, जिस पर तत्काल प्रभाव से सरकार प्रतिक्रिया करती है। इस कार्य में सोशल साइट्स ने महत्वपूर्ण भूमिका निभायी है।

अब रेल तथा बस की टिकटों को बिना लाइन में लगे ऑनलाइन ही प्राप्त किया जा सकता है। अब लगभग हर सरकारी नौकरी तथा स्कूल में प्रवेश के आवेदन ऑनलाइन उपलब्ध हैं। धीरे–धीरे सम्पूर्ण कार्यों का डिजिटलीकरण किया जा रहा है जिस दिन प्रत्येक कार्य ई–गवर्नेंस के अन्तर्गत आ जायेगा उस दिन भष्टाचार जैसी समस्या पर स्वतः ही अंकुश लग जायेगा।यह ई–गवर्नेंस का ही प्रभाव है कि अब लोग विभिन्न प्रकार के प्रमाण– पत्रों, पैन कार्ड, आदि के लिये आवदेन ऑनलाइन करने लगे हैं।

ई–गवर्नेंस के लिए जिस आधारभूत संरचना की आवश्यकता होती है, भारत देश के ग्रामीण क्षेत्रों में इस संरचना का नितांत अभाव है। इसके अतिरिक्त ई–गवर्नेंस का लाभ उठाने के लिए साक्षरता के साथ इंटरनेट, कम्प्यूटर, मोबाइल आदि का संचालन करना भी आना चाहिए। ई–गवर्नेंस

Scanned with OKEN Scanner

को अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने में अभी मीलों लम्बा रास्ता तय करना शेष है।

भारत के राज्यों के बीच टेलीकाम सुविधाओं के विस्तार में बहुत बड़ा अंतर है। ई–गवर्नेंस के लक्ष्यों को प्राप्त करने में सबसे बड़ी समस्या डिजिटल डिवाइड की हैं। एसोचैम के अनुसार राज्यों के मध्य टेली घनत्व में भारी अन्तर डिजिटल–डिवाइड की ओर संकेत करता है। दिल्ली में टेली घनत्व जहां 238 प्रतिशत के साथ सर्वाधिक है वह बिहार तथा असम में 55 प्रतिशत के साथ निम्नतम है। बिहार, असम, मध्यप्रदेश, तथा उत्तर प्रदेश की आबादी का एक बड़ा हिस्सा संचार सुविधाओं से वंचित है। पूर्वी राज्यों के मामले मे टेलीकाम सेवा प्रदाता कम्पनियों का रूख अनुकूल नही है। इसके कई कारण है। इसमें बिजली की उपलब्धता जैसी आधारभूत संरचना का अभाव तथा सम्पूर्ण व्यापार अवसरों का अभाव भी सम्मिलित है।

ट्राई के अनुसार शहरों जहाँ दूर संचार घनत्व 144 प्रतिशत है, वहीं ग्रामीण क्षेत्रों में यह 41 प्रतिशत से अधिक नहीं बढ़ पाया है। दूरसंचार नियामक आयोग (ट्राई) की एक रिपोर्ट के अनुसार देश में कुल 90 करोड़ टेलीफोन उपभोक्ताओं में से 55 करोड़ शहरी और 35 करोड़ ग्रामीण हैं। इन आकड़ों से स्पष्ट है कि दूरसंचार साधनों की उपलब्धता एक समान नहीं है। ग्रामीण क्षेत्रों में जहाँ

दूरसंचार सेवाओं का विस्तार भी हो गया है वहाँ पर कनेक्विटी सही नही है। शहरो में जहाँ प्रति दो किलोमीटर पर एक मोबाइल टॉवर, टेलीफोन और इंटरनेट कनेक्टिविटी मिल जाती है, वहीं ग्रामीण क्षेत्रों में विशेषकर



Scanned with OKEN Scanner

आदिवासी बहुल इलाकों में मीलों दूर तक मोबाइल के टॉवर दिखायी नही देते हैं। वायर लाइन टेलीफोन तथा ब्राडबैण्ड कनेक्टिविटी की बात करे तो विकास खण्ड के आगे टेलीफोन के केबल नहीं बिछाये जा सकें है। भारत में अभी 5 जी सेवाओं को शुरू करने की बात की जा रही है लेकिन गाँवों में अभी 2 जी सेवाओं का भी विस्तार नही हो पाया है। हमारे गाँव दूर संचार सेवाओं में शहरों से अभी भी 15 साल पीछे हैं। शहरों में भी गरीब बस्तियों में कनेक्टिविटी बाकी सम्पन्न क्षेत्रों के मुकाबले में काफी कम है।

इसके अतिरिक्त भारत की ग्रामींण आबादी डिजिटल रुप से अशिक्षित है। डिजिटल व्यवहार में प्रयुक्त होने वाली भाषा को पढ़ने, लिखने, समझने और संप्रेषित करने तथा नई तकनीकों के प्रति अज्ञानता ई–गवर्नेंस की राह में बहुत बड़ी बाधा है। भारत के कुल मोबाइल उपभोक्ताओं में मात्र 33 प्रतिशत ही स्मार्ट फोन का इस्तेमाल करते हैं। इसके अतिरिक्त एसोचैम की एक रिपोर्ट के अनुसार 19 प्रतिशत आबादी आज भी औपचारिक बैंकिंग व्यवस्था से दूर है। ई–वॉलेट या अन्य डिजिटल पेमेंट के तरीको से भुगतान के लिए व्यक्ति का एक क्रियाशील बैंक शाखा, इंटरनेट की सुविधा वाला मोबाइल फोन या क्रेडिट–डेविट कार्ड होना चाहिए। भुगतान के लिए ग्रामीण आबादी नकद पर जितना विश्वास करती है और उसके इस्तेमाल में सहज होती है, उतनी सहज डिजिटल भुगतान तकनीकों के प्रति नहीं होती है। इसके पीछे ऑनलाइन धोखाधड़ी के मामले भी एक कारण है। बिजली डिजिटल अर्थव्यवस्था का इंजन है। भारत के लगभग 20 प्रतिशत ग्रामीण घरों में आज भी



Scanned with OKEN Scanner

बिजली नही है। उत्तर प्रदेश तथा बिहार जैसे प्रदेशों के ग्रामीण क्षेत्रों में बिजली की व्यवस्था तो और ज्यादा दयनीय है।

भारत सरकार ने 5 करोड़ परिवारों को डिजिटल रुप से साक्षर करने का लक्ष्य बनाया है परन्तु इसके साथ–साथ हमें सम्पूर्ण साक्षरता के लक्ष्य को भी अति शीघ्र प्राप्त करना होगा। इस प्रकार जब तक ग्रामीण भारत का डिजिटल समावेशन नही किया जायेगा तब तक ई–गवर्नेंस के लक्ष्यों को प्राप्त नहीं किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त ग्रामीण क्षेत्रों में आधार–भूत संरचना जैसे बिजली को सुदृढ़ करना होगा। टेलीकॉम कम्पनियों कों ग्रामीण क्षेत्रों में दूर संचार सुविधाओं के विस्तार के लिए सब्सिडी प्रदान करनी चाहिए। ताकि वह कम लाभ पर भी ग्रामीण क्षेत्रों में टेली सुविधाओं का विस्तार कर सकें। इसके अतिरिक्त सम्पूर्ण वित्तीय समावेशन तथा साइबर सुरक्षा भी ई–गवर्नेंस के समक्ष अहम् मुद्दे हैं। इन सभी क्षेत्रों में ध्यान देकर ही ई–गवर्नेंस के लक्ष्य को प्राप्त किया जा सकता है।

**सन्दर्भ :**

1- hindi.webdunia.Com

2- https.//www.deepawali.co.in

3- meity.gov.in

4- https://computerhindinotes.com

5- Reaching the bottom of India's digital pyramid

6- www.dristlias.com

7- www.digitalinequality.org



Scanned with OKEN Scanner