ई-गवर्नेंस :- सुशासन की ओर एक प्रभावशील पहल

Mamta Meena[1]

Abstract: यह शोध पत्र लोक सेवा की भूतकाल की कार्यप्रणाली का विश्लेषणात्मक अध्ययन प्रक्रिया के साथ साथ वर्तमान में ई गवर्नेंस को अपनाने से सरकारी सेवाओं के वितरण, प्रबंधन, सुविधात्मक, सुरक्षात्मक व जनता में विश्वसनीय परिवर्तन को दर्शाता है। आम नागरिक के लिए वर्षों पहले तक सरकारी निकायों के माध्यम से अपने कार्य करवाना एक भँवर से निकलने जैसा था। कुछ दिनों के काम को कई महीने भी लग जाते थे | जन्म, जाति,व निवास प्रमाण पत्र लेने के लिए कई विभागों के चक्कर लगाना, लंबी कतारों में लगना, सीमित जानकारी, गलत विवरण, भ्रष्टाचार, रिकॉर्ड की असुरक्षा, समय व संसाधन की बर्बादी आदि समस्याओं से गुजरना होता था। वर्तमान में ई- गवर्नेंस के माध्यम से सरकार, सरकारी कर्मचारी व आम जनता के लिए काम करना व करवाना काफी आसान हो गया है। अब सरकारी पोर्टल 24X7 खुले रहते हैं, जिससे जनता घर बैठे आवश्यकतानुसार किसी भी समय अपने कार्य को कर सकती है। गुजरात, कर्नाटक, केरल, दिल्ली, मध्य प्रदेश, तेलंगाना आदि राज्यों ने ई- गवर्नेंस को अपनाने में पहल की है। भ्रष्टाचार को समाप्त करने, पारदर्शिता, कुशलता व जवाबदेहिता को बनाए रखने के लिए सरकार द्वारा अनेक प्रयास किये जा रहे है, जैसे कर भुगतान के लिए डिजिटल प्रणाली, ऑनलाइन भूमि अभिलेख, उमंग, डीजी लॉकर, राष्ट्रीय ई गवर्नेंस की योजना, एटीवीटी (आपनो तालुका, वाइब्रेंट तालुका) जिसके माध्यम से एक ही स्थान पर लगभग 150 सेवाएं उपलब्ध करवाना व मोबाइल एप्स आदि के द्वारा अनेक सेवाएं प्रदान कर सरकार ने आम जनता के समय व धन की बचत कर उनके काम को आसान कर दिया है, जिससे राष्ट्र प्रगति के पथ पर आगे बढ़ता जा रहा है और विश्व गुरु बनने का अपना सपना भी साकार किया जा सकता है |

Keywords: ई-गवर्नेंस, सरकारी पोर्टल, 24X7, उमंग, डिजीलॉकर,मोबाइल एप्स, राष्ट्र प्रगति

परिचय :-

ई- गवर्नेंस पारंपरिक पेन कागज पर आधारित प्रशासनिक प्रक्रिया से भिन्न कार्य प्रणाली है। वर्षों पहले जन्म,जाति व निवास स्थान प्रमाण पत्र जैसी आवश्यक दस्तावेज बनाने के लिये काफी समय व धन की बर्बादी होती थी। इन दस्तावेजो को बनवाने में महीनों लग जाते थे। सरकारी कार्यालयों के काफी चक्कर लगाने पड़ते थे | हर समय आवेदन, प्रमाणपत्र व शिकायतों के लिए कागजी फॉर्म भरने के लिए भी सरकारी कार्यालयों तक जाना होता था तथा दस्तावेजों की फ़ाइले विभाग में पदसोपान के माध्यम से आगे बढ़ती थी। यह प्रक्रिया काफी जटिल थी | यह धन व समय की बर्बादी को दर्शाता है, साथ ही नौकरशाही की तानाशाही, लालफीताशाही, जवाबदेहिता की कमी, भ्रष्टाचार जैसी समस्याओं से आम जनता को जूझना पड़ता था। पुराने रिकॉर्ड ढूंढने में मुश्किलों का सामना करना होता था, फर्जीवाड़े की संभावना,और दस्तावेजों के नष्ट होने व खोने का भय भी बना रहता था । नागरिको को सरकारी योजनाओं, प्रक्रिया की जानकारी का भी अभाव था, जिसे जनता में जागरूकता की कमी देखी जाती थी । सरकार व सरकारी अधिकारी जनता पर अपना विश्वास बनाये रखने में असक्षम थे |

सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (ITC) के द्वारा प्रशासनिक प्रक्रिया में सुधार के प्रयास किए गए। भारत में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी की शुरुआत लगभग दो दशक से प्रारंभ की गयी थी | 2006 में राष्ट्रीय ई- गवर्नेंस योजना (NEGP)की शुरुआत की गई थी । 2015 में डिजिटल इंडिया कार्यक्रम प्रारंभ किया गया इसका उद्देश्य सरकारी सेवाओं को अधिक आसान बनाना व व्यापक पैमाने पर पारदर्शिता व जवाबदेहिता

[1] Assistant Professor, Department of Public Administration, Veer Narmad South Gujarat University, Surat

को बढाना था | इसमें ऑनलाइन सेवा पोर्टल, इलेक्ट्रोनिक वोटिंग सिस्टम, एकीकृत डेटाबेस, डिजिटल संचार चेनलों जैसे कई माध्यमों का उपयोग किया जाता है | इन तकनीको के माध्यम से सरकार ने जनता के कामो को अधिक आसान बना दिया है, नागरिको का सरकार पर विश्वास बढ़ने लगा है |

अनेक प्रयासों के बावजूद भी इलेक्ट्रोनिक प्रक्रिया को आम जनता समझ नहीं पाती है, निरक्षर लोगो के लिए यह किसी काम की नहीं है, ई-गवर्नेंस को डिजिटल विभाजन, साइबर सुरक्षा जोखिम जैसी चुनोतियों का सामना करना पड़ता है | परन्तु इसका उद्धेश्य अधिक उत्तरदायी और व्यापक रूप से समाज की आवश्यकताओ को समय पर पूरा करना और सुविधा प्रदान करना है |

अध्ययन का उद्धेश्य :-

यह शोध पत्र सार्वजानिक सेवा वितरण में सुधार लाने में ई -गवर्नेंस की भूमिका का अन्वेषण करता है | सरकार द्वारा किये गए कार्यो का भी विश्लेषण करता है |

अनुसंधान क्रियाविधि :-

यह अध्ययन डेटा के द्वितीयक स्रोतों जैसे लेख, पत्रिकाएँ, शोध पत्र, वेबसाइट, सरकारी योजनओं और अन्य स्रोतों पर आधारित है।

1.1 सार्वजनिक सेवा पद्धति में ई गवर्नेंस की भूमिका :-

ई-गवर्नेंस सरकारी निकायों द्वारा सेवाएँ प्रदान करने, सूचना प्रबंधन और नागरिकों के साथ अधिक प्रभावी ढंग से जुड़ने के लिए डिजिटल उपकरणों और तकनीकों के उपयोग को प्रोत्साहन करता है। कर भुगतान, स्कूल-कॉलेज के आवेदन पत्र, नौकरी के लिए आवेदन पत्र, अनेक प्रमाणपत्र और रेलवे बस टिकट बनाना आदि सेवाएं ऑनलाइन के माध्यम प्राप्त की जा सकती हैं[i]।

ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली के द्वारा सही समय पर समाधान सुनिश्चित करने में मदद करती है। तथा पीड़ित व्यक्ति को समय पर न्याय मिल जाता है |

ई गवर्नेंस कागजी कार्यवाही को कम करता है, प्रक्रियाओं को तेज करता है, भ्रष्टाचार को घटाता है, अधिकारियो की जवाबदेहिता को सुनिश्चिंत करता है,सरकारी कार्यो में पारदर्शिता को बढ़ावा मिलता है, साथ ही नागरिकों की जारुकता को बढ़ाता है |

1.1.1 समयबद्धता की समाप्ति:- कुछ वर्षो पहले सरकारी सेवाओं के लिए नागरिकों को भौतिक कार्यालयों में जाना पड़ता था, जो समय लेने वाला और असुविधाजनक हो सकता था। लंबी कतारों में घंटो खड़े रहकर कार्य करवाने होते थे व कार्यालय समयसीमा भी निर्धारित रहती थी| डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म नागरिको को चौबीसों घंटे सेवाओं तक पहुँच की सुविधा प्रदान करता हैं, जो व्यस्त लोगों या दूरदराज के इलाकों में रहने वालों के लिए विशेष रूप से लाभदायक है।[ii]

वर्तमान में कार्य घर बैठे आराम से करने की सुविधा प्राप्त हैं, ऑनलाइन सेवाओं की ओर यह बदलाव समय बचाता है, जिससे सरकार और नागरिकों, दोनों की लागत में भी बचत होती है। 24 X 7 सार्वजनिक सेवा की उपलब्धता नागरिकों की संतुष्टि में वृद्धि करती है।

1.1.2 पर्यावरण संरक्षक:- सरकार के सभी कार्य अब कागज पेन को छोड़कर ऑनलाइन माध्यम से संपन्न किये जाते है जिससे कागज़ की खपत कम होती है, और पेड़ों की कटाई में कमी आती है। कार्य घर बैठे पुरे हो जाते है जिससे आवागमन का समय व ईधन की बचत होती है, वायु व ध्वनी प्रदूषण नहीं होता है |अत: ये पर्यावरण संरक्षण का कार्य भी करती है |

2.1 प्रमख सरकारी मॉडल: -

2.1.1 सरकार से नागरिक (G 2 C)

सरकार और आम नागरिकों के बीच सूचना, सेवाओं और लेनदेन को डिजिटल माध्यमों से जोड़ने का काम करता है, इस मॉडल में सरकार सीधे नागरिकों को सार्वजनिक सेवाएँ प्रदान करती है, जैसे ऑनलाइन बिल भुगतान, प्रमाण पत्र, आवेदन और अन्य सरकारी दस्तावेज़ों तक पहुँच को आसान बनाती है |इसका मुख्य उद्देश्य नागरिकों की ज़रूरतों को पूरा करना है [iii]| उमंग भारत सरकार का एकीकृत मोबाइल वेब आधारित है, जिसमें डिजिटल इंडिया पर के तहत राष्ट्रीय गवर्नेंस डिविजन ने बनवाया है। इसका उद्देश्य एक मंच पर केंद्रीय, राज्य और स्थानीय सरकारों की विभिन्न सेवाओं को नागरिको की लिए उपलब्ध कराना है ताकि सरकारी सेवाओं का लाभ कहीं भी, कभी भी और आसानी से उठाया जा सके।

2.1.2 सरकार से व्यवसाय (G 2 B)

केंद्र और राज्य सरकार के मंत्रालयों, विभागों और सार्वजनिक क्षेत्र की इकाई अपनी आश्यकतानुसार वस्तुओं और सेवाओं को ऑनलाइन खरीदने और बेचने की सुविधा के लिए GeM जैसे पोर्टल बनाया गया है यह एक सार्वजनिक खरीद पोर्टल है | इसका उद्देश्य खरीद प्रक्रिया को पारदर्शी, कुशल और समावेशी बनाना है[iv]।

2.1.3 सरकार से सरकार (G 2 G)

सरकार के विभिन्न विभागों के मध्य समन्वय स्थापित करता है यह सरकार के विभिन्न विभागों के मध्य डेटा व सूचना के इलेक्ट्रॉनिक आदान प्रदान को दर्शाता है। गवर्नेंस की पहल जिससे सरकारी कामकाज में दक्षता आती है। इसका उद्देश्य आंतरिक प्रक्रिया को सुचारु बनाना और सेवाओं को बेहतर बनाना है। जिससे शीघ्रता से सरकार की कार्य सम्पन्न हो सके। ई-ऑफिस, ई -कोर्ट[v]|

2.1.4 सरकार से कर्मचारी (G 2 E)

यह ई- गवर्नेंस का एक प्रकार का माध्यम है जिसमें सरकार उसके कर्मचारियों के मध्य सूचना और सेवाओं का आदान प्रदान ऑनलाइन के माध्यम से किया जाएगा। इसमें कर्मचारी रिकार्ड,कार्य प्रदर्शन, मूल्यांकन और अन्य मानव संसाधन कार्यों को ऑनलाइन प्रबंधित किया गया है तथा वेतन, प्रशिक्षण प्रणाली, सरकारी नीतियों आदि उपयोगी जानकारी को भी ऑनलाइन माध्यम से संचालित किया जाता है[vi]।जैसे eHRMS

3.1 गुजरात सरकार की पहल

गुजरात सरकार को सर्वोत्तम ई गवर्नेंस के लिए पुरस्कृत भी किया गया है **|** गुजरात ने सभी नगरपालिकाओं और नगर निगमों में ई-गवर्नेंस लागू कर दिया है, जिससे यह देश का अग्रणी राज्य बन गया है। अब नागरिकों को सरकारी सेवाओं के लिए दफ्तरों के चक्कर नहीं लगाने

पड़ते अधिकतर कार्य अब ऑनलाइन द्वारा संपन्न हो जाते है ई गवर्नेंस नीतियों, परियोजनाओं के कार्यान्वयन तथा गवर्नेंस के लिए प्रमुख बुनियादी ढांचे की स्थापना में गुजरात राज्य अग्रणी रहा है। गुजरात सरकार नए उभरते तकनीकी क्षेत्र के विकास पर ध्यान केंद्रित करती है, यह कार्य में सुधार, सेवाओं को पारदर्शी बनाने और लागत कम करने के साथ सुविधाजनक बनाती है | सरकार नागरिक आधारित सेवाएं प्रदान करने के लिए आईटीसी का अधिकाधिक उपयोग करती है | ATVT (आपनो तालुका, वाइब्रेंट तालुका)[vii] के माध्यम से एक ही स्थान पर सभी सेवाएं, SWAGAT प्रणाली द्वारा ऑनलाइन शिकायत दर्ज करना[viii], डिजिटल भूमि रिकॉर्ड रखना आदि |

गुजरात कि भांति अन्य राज्यों ने भी सुशासन स्थापित करने में पहल की है जैसे -

3.2 कर्नाटक- कर्नाटक में भूमि रिकॉर्ड ई- गवेर्नेंस परियोजना को "भूमि" के नाम से जाना जाता है जो राज्य की पहली प्रमुख ई गवर्नेंस परियोजना थी, जिसकी शुरुआत 2000 में की गयी थी। इस परियोजना के द्वारा भूमि रिकॉर्ड को कम्प्यूटरीकृत और डिजिटल करके पारदर्शिता लाने का सफल प्रयास किया गया | इस प्रकार की सेवाएँ किसानों और नागरिको को घर बैठे अपने भूमि रिकॉर्ड प्राप्त करने में मदद करती है । इस प्रक्रिया ने मेन्युअल प्रक्रिया को कम करके भूमि रिकॉर्ड प्रबंधन में अक्षमता व भ्रष्टाचार को समाप्त करने में मदद की। कियोस्क केंद्र स्थापित किये जहाँ नागरिक अपने भूमि रिकॉर्ड प्राप्त कर सकते हैं[ix]।

3.3 केरल- अक्षय केंद्र के द्वारा नागरिको को डिजिटल साक्षरता प्रदान किया जाता है तथा उन्होंने ऑनलाइन सेवा का उपयोग करने मेँ सहायता प्रदान कि जाती है । अक्षय ई- गवर्नेंस परियोजना है जो केरल राज्य में संचालित की जाती है। ये सूचना व प्रौद्योगिकी का उपयोग करके नागरिको को सरकारी सेवाएं प्रदान करती हैं। इसका उद्देश्य विभिन्न सरकारी सेवाओं को एक ही स्थान पर उपलब्ध कराकर नागरिको के जीवन को आसान बनाना है[x]| जिसमें विभिन्न प्रकार के प्रमाणपत्र, आवेदन, अन्य आवश्यक सरकारी सेवाएं शामिल हैं।

3.4 मध्य प्रदेश- *एमपीऑनलाइन* के माध्यम से शिक्षा, भर्ती और उपयोगिता सेवाएं शुरू कीं गई है |मध्यप्रदेश में प्रमुख ई गवर्नेंस परियोजना में लोक सेवा गारंटी अधिनियम, मुख्यमंत्री हेल्पलाइन 181जिसके अंतर्गत नागरिको को सरकारी सेवाओं और शिकायतों के लिए संपर्क करने हेतु एकीकृत हेल्पलाइन नंबर प्रदान किया गया है।मुख्यमंत्री जन सेवा पहल और आत्मनिर्भर मध्यप्रदेश में पोर्टल शामिल हैं। इसके अलावा राज्य में कृषि भूमि रिकॉर्ड की जिला सेवाओं को सुगम बनाने पर ध्यान केंद्रित किया जाता है, जो राष्ट्रीय ई गवर्नेंस योजना डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के तहत आते हैं। मुख्यमंत्री हेल्पलाइन और जन सेवा के अंतर्गत नागरिक केंद्रित होती है जो सरकार को नागरिको की समस्याओं की शिकायतों पर प्रतिक्रिया देने में मदद करती है। मुख्यमंत्री डैशबोर्ड के द्वारा विभिन्न विभागों के कार्य प्रणाली पर निगरानी और मूल्यांकन करने के लिए एक टूल है, जिससे शासन में पारदर्शिता और दक्षता आती है।

3.5 आंध्र प्रदेश : *मीसेवा* के माध्यम से रियल-टाइम गवर्नेंस और एकीकृत सेवा वितरण में अग्रणी। MeeSeva का अर्थ आंध्र प्रदेश "आपकी सेवा में" है और यह आंध्र प्रदेश सरकार का एक ई गवर्नेंस पहल है जो नागरिको को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से विभिन्न सरकारी सेवाओं तक पहुंचने के लिए एक ऑनलाइन पोर्टल प्रदान करता है जिससे उनके सरकारी कार्यालयों में जाने की आवश्यकता को समाप्त किया गया है। यह ऑनलाइन मंच है जो उपयोगकर्ता को किसी भी समय, कहीं भी अपनी सेवाओं तक पहुंचने की सुविधा प्रदान करता है [xi]|

3.6 दिल्ली: अन्य राज्यों की भांति दिल्ली में भी संपत्ति पंजीकरण, जन्म प्रमाण पत्र और शिकायत निवारण सहित कई ऑनलाइन सेवाएं प्रदान करता है।

4.1 चुनौतियाँ:-

बहुत से लोग अभी भी कंप्यूटर या मोबाइल का सही उपयोग करना नहीं जानते। तकनीकी भाषा और इंटरफेस आम जनता के लिए जटिल हो सकते हैं। ग्रामीण और दूरदराज़ क्षेत्रों में इंटरनेट की पहुँच सीमित है।कई सरकारी विभागों में अभी भी पुरानी तकनीक का उपयोग हो रहा है। सर्वर डाउन होना, वेबसाइट का धीमा चलना जैसी समस्याएँ आम हैं।भारत जैसे देश में कई भाषाएँ और बोलियाँ हैं, जिससे एक समान डिजिटल प्लेटफॉर्म बनाना कठिन हो जाता है।नागरिकों की निजी जानकारी को सुरक्षित रखना एक बड़ी चुनौती है। हैकिंग, डेटा लीक और फिशिंग जैसे साइबर अपराधों का खतराहमेशा बना रहता है |

5.1 निष्कर्ष :-

ई-गवर्नेंस आधुनिक प्रशासन का एक अनिवार्य हिस्सा बन चुका है, जो पारदर्शिता, दक्षता और जवाबदेहीता को बढ़ावा देता है। यह नागरिकों को सरकारी सेवाओं से जोड़ने का एक सरल, तेज़ और प्रभावी माध्यम है। हालांकि इसके समक्ष तकनीकी, सामाजिक,सुरक्षात्मक और प्रशासनिक चुनौतियाँ हैं, लेकिन सही नीति और जन-सहभागिता के ज़रिए इन बाधाओं को पार किया जा सकता है।

References:

1. Heeks, R. (2006). Implementing and managing eGovernment: An international text. Sage Publications.
2. Dr.T.veerabadrappa (2018). The role of e-governance in improving public service delivery.
3. Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies.
4. Bhatnagar, S. C. (2004). *E-Government: From Vision to Implementation—A Practical Guide with Case Studies*. SAGE Publications India.
5. National e-Governance Plan (NeGP), Department of Electronics & Information Technology, Government of India. - https://negd.gov.in/
6. Government of Gujarat – e-Governance Initiatives (ATVT, SWAGAT, Digital Land Records). - https://cmogujarat.gov.in/en
7. Government of Karnataka – Bhoomi Project. - https://landrecords.karnataka.gov.in/
8. MPOnline Limited – Government of Madhya Pradesh. - https://www.mponline.gov.in/portal/
9. MeeSeva, Government of Andhra Pradesh. - https://ap.meeseva.gov.in/IMeeSeva2/IMeesevaHome.aspx

In-text citations

i. Https://Www-Drishtiias-Com.Translate.Goog/To-The-Points/Paper2/E-Governance-1?_X_Tr_Sl=En&_X_Tr_Tl=Hi&_X_Tr_Hl =Hi&_X_Tr_Pto=Tc
ii. https://www.ijrar.org/papers/IJRAR19D5856.pdf
iii. https://egovernance.vikaspedia.in/viewcontent/e-governance/online-citizen-services/government-to-citizen-services-g2c?lgn=en
iv. https://snov.io/glossary/g2b/
v. https://testbook.com/ias-preparation/government-to-government
vi. https://www.drishtiias.com/hindi/paper2/e-governance-5
vii. https://revenuedepartment.gujarat.gov.in/atvt
viii. https://artd.gujarat.gov.in/swagat.htm
ix. https://bhoomirtconline.co.in/
x. https://akshaya.kerala.gov.in/about
xi. https://ts.meeseva.telangana.gov.in/meeseva/home.htm

Citation in APA 7th Edition: Meena, M. (2025). ई-गवर्नेंस :- सुशासन की ओर एक प्रभावशील पहल. Lyceum India Journal of Social Sciences, 2(3), 104–109. https://doi.org/10.5281/zenodo.16978019

Publisher's Note: *The views and opinions expressed in this article are those of the author(s) and do not necessarily reflect the official policy or position of the publisher or editorial board. The publisher assumes no responsibility for any consequences arising from the use of information contained herein.*