OPEN ACCESS INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENCE & ENGINEERING

(Multidisciplinary Journal)

भारत में ई–गवर्नेंसः अवसर व चुनौतियाँ

डॉ आशुतोष मीना

असिस्टेंट प्रोफेसर (लोक प्रशासन) राजकीय स्नातकोत्तर महाविद्यालय आबूरोड

सारांश : ई–गवर्नेंस या इलेक्ट्रोनिक गवर्नेंस का अर्थ है सूचना व संचार तकनीकों का प्रयोग, सरकारी सेवाओं व सूचना का नागरिकों व विभिन्न संस्थाओं तक अधिक सुविधाजनक पंहुच। दूसरे शब्दो में ई–गवर्नेंस में आई.सी.टी, इंटरनेट व नागरिकों को सरकारी सेवाओं की उपलब्धता में सुधार शामिल है। यह सार्वजनिक क्षेत्र तक सीमित नहीं है बल्कि इसमें निजी क्षेत्र की नीतियाँ व प्रकियाओं का प्रबन्ध व प्रशासन भी शामिल है। इंटरनेट का प्रयोग सेवाओं और नागरिकों के बीच पारदर्शिता लाता है। भारत एक विकासशील देश है यहाँ साक्षरता का स्तर बहुत कम है, अधिकांश लोग गरीबी रेखा से नीचे जी रहे हैं, एसे में सरकार के लिए अपनी सेवाएं इंटरनेट के माध्यम से सभी को सुलभ करना बहुत कठिन है। प्रौधोगिकी और ई–शासन सेवाओं को दरवाजे तक कुशल वितरण के लिए एक रोडमैप प्रदान करता है आज के समय में ई–गवर्नेंस के आधार पर किसी भी देश के विकास का पता लगाया जा सकता है। ई–गवर्नेंस का अर्थ सरकारी सेवाओं की उपलब्धता से है। ई–गवर्नेंस गरीबी हटा सकता है, असमानता समाप्त कर सकता है, आधार भूत मानवीय आवश्यताओं की पूर्ति कर सकता है। भारत में अधिकांश लोग ई–गवर्नेंस के लाभों के प्रति जागरूक नहीं हैं। इस शोध पत्र में ई–गवर्नेंस के समक्ष अवसर व चुनौतियों को रेखांकित किया गया है। इस संबध में सुझाव भी दिए गए हैं।

Keywords- ई–गवर्नेंस, सूचना शासन, आईसीटी, इलेक्ट्रोनिक गवर्नमेंट, ई–नागरिक

----------∴∴∴----------

परिचय–

ई–गवर्नेंस का उद्देश्य आई.सी.टी के माध्यम से सरकारी सेवाओ के वितरण व सूचना को सशक्त बनाना, नागरिकों को निर्णयन में भागीदार बनाना व सरकार को जबाहदेही, पारदर्शी व उत्तरदायी बनाना है।

यह स्मार्ट–गवर्नेंस की दिशा में एक कदम है। ई–गवर्नेंस से सरकार की आंतरिक संगठनात्मक प्रक्रिया में सुधार हुआ है, राजकीय काम–काज में खुलापन बढ़ा है, राजनीतिक विश्वसनीयता व शासन में जवाबदेहता बढ़ी है। ई–गवर्नेंस के माध्यम से लोकतांत्रिक क्रियाकलापों में जन सहभागिता बढ़ रही है। ई–गवर्नेंस एक व्यापक अवधारणा है। आई.सी.टी. के प्रयोग से सरकार के कार्य व प्रक्रियाओं का आधुनिकीकरण हुआ है। दूसरी और ई–गवर्नेंस को सेवा वितरण से परे जाकर एक निर्णायक प्रक्रिया के रूप में भी देखा जा सकता है। सरकारी व्यवस्था में आई.सी.टी. का प्रयोग निर्णय निर्माण में बहुत शेयर धारकों को शामिल करता है और सरकार को अधिक खुला व जवाबदेह बनाता है।

'रिइन्वेंटिंग गवर्नमेंट' १९९० से एक प्रमुख विषय रहा है, तब से विश्व की सरकारें सार्वजनिक सेवा वितरण प्रणाली में सुधार का प्रयास कर रही हैं। आई.सी.टी. ने सरकार की कार्यप्रणाली बदल दी है और सरकार को विविधता युक्त समाज की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए तैयार कर दिया है। विश्व के प्रजातान्त्रिक देशों में ई–गवर्नेंस जीवन जीने का तरीका बन गया है।

ई–गवर्नेंस अर्थात SMART गवर्नेंस–

Simple सरल: सरकार के नियमों–विनियमों और प्रक्रियाओं का आई.सी.टी. के माध्यम से सरलीकरण करना और इस प्रकार यूजर फ्रेन्डली सरकार प्रदान करना।

डवतंस (नैतिक): राजनीतिक व प्रशासनिक मशीनरी में नैतिक मूल्यों की व्यवस्था का प्रादुर्भाव करना, सूचना प्रौधोगिकी के हस्तक्षेप से भ्रष्टाचार निरोधक अभिकरणों, पुलिस, न्यायपालिका, विकास कार्य इत्यादि की प्रभावशीलता, कार्यकुशलात व मितव्ययता में सुधार होता है।

Accountable (उत्तरदायित्व): प्रभावी प्रबंधन सूचना प्रणाली और प्रदर्शन माप तंत्र (MIS) के विकास व क्रियान्वयन से सार्वजनिक सेवा के अधिकारियों की जवाबदेहता सुनिश्चित होती है।

Responsive (जवाबदेह): प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करना, सेवा वितरण में तीव्रता लाने से शासकीय व्यवस्था अधिक जवाबदेह होती है।

Transparent (पारदर्शी): अब तक सरकार तक ही सीमित रहे दस्तावेजों को सार्वजनिक करना और शासकीय कार्यप्रणाली को पारदर्शी बनाना। जिससे सरकारी एजेंन्सियों की प्रतिक्रिया व कार्यप्रणाली, समता व विधि के शासन पर आधारित हो।

ई–गवर्नेंस का प्रशासन पर प्रभाव–

1. ई–गवर्नेंस पुराने, पुरातन व औपनिवेशिक व्यवस्था के पुनर्गठन पर बल देता है। इसमें वर्तमान दोषपूर्ण प्रणाली की समाप्ति का प्रयास शामिल है।
2. ई–गवर्नेंस एक पूर्ण पैकेज है जिसमें प्रभाव शीलता, दक्षता, समय सीमा, लागत–दक्षता शामिल है। वास्तव में यह पारदार्शिता, स्वविवेकी शक्ति व मनमानीकरण के दुरूपयोग का अन्त करता है। यह ग्राहकोन्मुख है, नागरिकों की शिकायतों के निवारण का साधन है। ई–गवर्नेंस के उपयोग से सरकार के आकार में कमी, संख्या में कमी के साथ प्रक्रियाओं व नियमों में, समय की खपत कम करता है और ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाता है।
3. ई–गवेर्नेंस ने आज के संगठनों के आकार को कम व समलत किया है, नौकरशाही के स्तरों की आवश्यकता को समाप्त किया है और आदेश की लम्बी श्रृंखला को कम किया है। तकनीक के द्वारा कार्मिकों की संख्या में कमी आयी है, संगठन अपना आकार कम करने में सक्षम हुए हैं। संगठन को संतुलित आकार मिला है आईटी का प्रभाव प्रंबधन के मध्य स्तर पर सर्वाधिक पड़ा है। सरकार के विभाग व निदेशालय नई प्रशासनिक संस्कृति का रूप ले रहे हैं।
4. आईटी ने प्रंबध के पैटर्न में तेजी से बदलाव किया है, प्रशासन में पदसोपान की जटिलता समाप्त हुई है और समन्वय की गतिविधियों में बढोतरी हुई है।
5. आईटी नागरिकों की शिकायतों व समस्याओं का तेजी से निपटारा करता है। ग्लोबल गवर्नेंस ने गवर्नेंस को एकीकृत कर दिया है, जिसका विस्तार ई–नागरिक तक हो रहा है।
6. नागरिकों व कार्मिकों दोनों की शिकायतों का ऑन लाईन समाधान संभव है। विजिलेन्स व मॉनिटरिंग दोनों का आधुनिकीकरण किया गया है।
7. सार्वजनिक सेवा उपलब्धि आधारित होगी। वैधानिक सुधार अधिक संभव है। स्वास्थ्य व शिक्षा सेवा उत्तम होगी। डिजास्टर मैनेजमेंट प्रभावी होगा।

वर्तमान शोध की आवश्यकता–

पिछले दशक में कई विकासशील देशों ने सेवाओं के वितरण कि लिए इलेक्ट्रोनिक माध्यमों का प्रयोग करते हुए सूचना व प्रौधोगिकी आधारित संरचना के निर्माण व विस्तार का प्रयास किया है। इन्हें विभिन्न विभागों, संस्थाओं सहित स्टेकहोल्डरों के साथ साझा किया जाता है। विभिन्न ई–गवर्नेंस उपकरण व पोर्टल के माध्यम से निचले स्तर से सरकार के उच्च स्तरीय पदसोपान तक इसे विकसित करने का प्रयास किया जा रहा है। जैसे ही ई–गवर्नेंस में मानवीय संसाधनों, पूंजी व तकनीकी संसाधनों को शामिल किया जाता है, तो ई–गवर्नेंस को कार्यात्मक ई–गवर्नेंस के व्यवहारिक अनुप्रयोग में बदलते समय विभिन्न चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। वांछित उ्देश्यों की पूर्ति इस बात पर निर्भर करती है कि किस प्रकार उद्देश्यों का निर्माण कितनी स्पष्टता से किया गया है, और कितनी मजबूत रणनीति बनाई व क्रियान्वित की गई है।

वर्तमान में इलेक्ट्रोनिक गवर्नेंस अपने विकास के पथ पर है। सूचना विनिमय का माध्यम इलेक्ट्रोनिक गवर्नेंस की विकासात्मक भूमिका को बढ़ाता है साथ ही शासन प्रणाली में स्थिरता का आधार तैयार करता है। पिछले दो दशकों में बहुत से शोधार्थियों ने क्रियान्वयन के सफल विकासात्मक मॉडल पर कार्य किया है, क्षमता निर्माण, ई–गवर्नेंस के अन्य मुद्दे व सर्वोत्तम तरीके, विभिन्न अध्ययनों में सामने आया है कि भारत जैसे विकासशील देशों के सामने कई प्रकार की समस्याएं हैं। आम लाभधारकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर आई.सी.टी. आधारित व्यवस्था से लाभ लेने के लिए अनुकूल मॉडल उपकरण, सूचना साझा प्लेटफॉर्म और पारिस्थितिकीय अन्तर्व्यवहार सेवाएं विकसित की गई हैं।

गवर्नेंस अवधारणा का डिजिटल अर्थव्यवस्था के उद्भव में विशेष महत्व है किसी भी इलेक्ट्रोनिक गवर्नेंस की सफलता नीति व वित्तीय क्षमता पर निर्भर है।

शोध पत्र के उद्देश्य–

1. भारत में वर्तमान ई–गवर्नेंस प्रणाली की जांच करना
2. सरकार व निजि क्षेत्र द्वारा ई–गवर्नेंस से संबंधित विभिन्न नवाचारों व पहल का मूल्यांकन करना।
3. राष्ट्रीय, क्षेत्रीय व स्थानीय स्तरों सहित सरकारों के आर्थिक व सामाजिक विकास के सभी स्तरों पर ई–गवर्नेंस की विकासात्मक भूमिका का अध्ययन करना।
4. वर्तमान जनशक्ति और मनाव संसाधन प्रबंधन प्रणाली पर ई–गवर्नेंस के प्रभाव को जानना।
5. उन नीतियों व रणनीतियों का मूल्यांकन करना जिन्हें डिजिटल विभाजन को रोकने के लिये अपनाया जा सकता है। भौगोलिक, लिंग, आयु, सामाजिक, आर्थिक इत्यादि और उन नीतियों का अध्ययन जो सरकार के निर्णयों में नागरिकों की भागीदारी को बढ़ाए जो उनके जीवन को सीधा प्रभावित करते है जैसे पर्यावरण इत्यादि।
6. ई–गवर्नेंस के समक्ष चुनौतियों व अवसरों का अध्ययन ।

ई–गवर्नेस के समक्ष चुनौतियाँ–

1. आधारभूत–संरचना का महत्वः–ई गवर्नेंस के लाभों तक पहुंचने के लिए विशेष रूप से ग्रामीण व पिछले क्षेत्रों में ई–आधारभूत संरचना का निर्माण करके और अधिक सरकारी परियोजनाओं का क्रियान्वयन किया जाता है।

2. ठोस नीति व विधिक ढांचाः – अप्रचलित कानूनों व स्वविवेकीय शाक्ति को समाप्त करना चाहिए, प्रशासनिक षड़यंत्रों से बचने के लिए प्रक्रियाओं का सरलीकरण किया जाना चाहिए। मामलों के त्वरित निपटारे के लिए एकल खिड़की योजना (सिंगल विंडो सिस्टम) को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। इसके अलावा निम्न आवश्यकता है–

- अकर्मण्य व गैर निष्पादन प्रकृति वाले लोक सेवक को उत्तरदायी व जवाबदेह बनाने के लिए कानून बनाना चाहिए।
- सूचना का दूरूपयोग न हो निजता के लिए कानून बनाना चाहिए।
- उपभोक्ता सूरक्षा कानून, टैरिफ और व्यापार, आई.पी.आर. इत्यादि में संशोधन की आवश्यकता है।
- साइबर क्राइम हेकिंग इत्यादि उभरती चुनौतियों का सामना करने के लिए कानून की आवश्यकता है।

3. सामाजिक रूप से प्रासंगिक प्रौधोगिकियाँ और एकीकृत प्रबंधनः– डेटा का स्थानीय भाषा में अद्यतन करना, बडे पैमाने पर इंटरनेट पर स्थानीय भाषा व स्थानीय सामग्री का समावेशन होना चाहिए जैसे–(एनकोडिंग) मूट लेखन, डेटा डिक्शनरी तैयार करना।

4. पूंजीः– वित्त, बजट आवंटन, संगठनों में क्षमताओं व क्षमता निर्माण की कमी, अर्थात कुशल मानव की अनुपलब्धता।

5. सरकारी स्तर पर कुप्रंबधन, अधिकारीयों में अनुकूल व सकारात्मक व्यवहार की कमी भारत में ई–गवर्नेंस की प्रगति में बाधा उत्पन करती है।

आसीटी को प्रगतिशील बनाने के लिए आधारभूत संसाधनों की कमी व प्रोत्साहन व दक्षता के विकास के लिए प्रशिक्षण की कमी है।

अवसर–

वर्तमान में ई–गवर्नेंस पर सबसे बडा जोर आईसीटी है। चुनौतियों के कई क्षेत्र हैं जहाँ सरकार की आवश्यकता है–इसमें शामिल है गोपनीयता, विश्वसनीयता, सेवा की सर्वव्यापकता, सूचना का उपयोग और प्रबंधन, मानव कंम्प्यूटर सम्पर्क, मिडलवेयर सुरक्षा संगठनात्मक और सामाजिक मुद्दे बडे पैमाने पर सिस्टम, सॉफ्टवेयर प्रौधोगिकी इत्यादि।

ई–सरकार नवाचार व आईटी अनुसंधान के बीच संबध बहुत दिलचस्प है। पहला सरकार की दीर्घकालीन अनुसंधान में भूमिका और क्रियान्वयन के लिए दीर्घकालीन प्रौधोगिकी की आवश्यकता है। दूसरा सरकारी उपयोगकर्ता व आई.टी. अनुसंधानकर्ता दोनों समूहों के बीच सहयोग व तालमेल से ई–सरकार लाभान्वित होती है। शोधकर्ता वास्तवकि चुनौतियों को सीधे तौर पर समझ सकते हैं। जब प्रशासन उभरती हुई व भविष्य की तकनीकों के प्रति जागरूक होगा तब उनके पास इस विकास को प्रभावी बनाने का अवसर होंगे।

इस मुद्दे को सिर्फ प्रौधोगिकी दृष्टि से देखें तो यह स्पष्ट है कि ई–सरकार के सफल क्रियान्वयन और उभरते मानकों से भारत एक व्यापक आयाम स्थापित कर सकता है। ई–सरकार के अनुप्रयोगों में सार्वभौमिक पहुँच, वेब–विश्वास, अर्थ वेब, डिजाइन आवश्यकता जैसे अंतर सक्रियता और विकेन्द्रीकरण, ये सभी वर्तमान व भविष्य की आवश्यकताएं हैं। इसलिए विकासशील वेब प्रौधोगिकी बाजार में प्रतिस्पर्धी होने के लिए एक उत्कृष्ट अवसर हो सकता है।

सुझाव–

ई–गवर्नेंस की आवश्यकता विकासशील विश्व के लिए अत्यधिक महत्वपूर्ण है। यह सरकार –नागरिकों, सरकार–व्यापार और सरकारी अभिकरणों के बीच की महत्वपूर्ण सक्षम सेवा वितरण व्यवस्था है। ई–गवर्नेंस का लाभ है कि यह भारी लागत को कम करता है, लागत प्रणाली बहुत विस्तृत है, समय के साथ ई–गवर्नेंस व्यवस्था का लाभ व प्रभाव नजर आता है। कार्यात्मक इलेक्ट्रोनिक शासन प्रणाली की विकासात्मक क्षमता को पोषित करने के लिए इस शोध पत्र में सुझाव दिए गए हैं।

- ई–गवर्नेंस अनुप्रयोगों के बीच पारस्परिकता बढ़ाने के लिए हाइब्रिड दृष्टिकोण को अपनाने की आवश्यकता है जो दस्तावेज़ प्रबंधन, ज्ञान प्रबंधन, फ़ाइल प्रबंधन, शिकायत प्रबंधन आदि के लिए केंद्रीकृत दृष्टिकोण को शामिल करेगा।
- ग्रामीण क्षेत्रों में ई–शासन की पहल जमीनी हकीकत की पहचान और विश्लेषण करके की जानी चाहिए।
- सरकार को विभिन्न हितधारकों अर्थात नौकरशाहों, ग्रामीण जनता, शहरी जनता, निर्वाचित प्रतिनिधियों आदि के लिए उचित, व्यवहारिक, विशष्ट और प्रभावी क्षमता निर्माण तंत्र तैयार करने पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए।
- ई–गवर्नेंस से संबंधित सेवाओं के वितरण को बढ़ाने के लिए क्लाउड कंप्यूटिंग भी एक बड़ी ताकत बन रहा है। क्लाउड कंप्यूटिंग न केवल लागत में कमी का एक उपकरण है, बल्कि नई सेवाओं को सक्षम करने, शिक्षा प्रणाली में सुधार और नई नौकरियों/ अवसरों को बनाने में भी मदद करता है।
- मेघराज– जीआई क्लाउड सही दिशा में एक कदम है। इस पहल का फोकस सरकार के आईसीटी खर्च को अनुकूलित करते हुए देश में ई–सेवाओं के वितरण में तेजी लाना है।
- क्षेत्रीय भाषाओं के माध्यम से ई–गवर्नेंस भारत जैसे राष्ट्रों के लिए सराहनीय है जहां कई भाषाई पृष्ठभूमि के लोग भागीदार हैं।

निष्कर्ष–

भारत में ई–गवर्नेंस को गति मिल रही है, लेकिन सार्वजनिक जागरूकता और डिजिटल डिवाइड जैसे महत्वपूर्ण मुद्दे हैं जिन पर ध्यान देने की आवश्यकता है।

ई–गवर्नेंस उपायों की सफलता काफी हद तक हाई–स्पीड इंटरनेट की उपलब्धता पर निर्भर करती है और निकट भविष्य में 5–जी तकनीक का देशव्यापी रोल–आउट हमारे संकल्प को मजबूत करेगा।

REFERENCES

[1] www.nic.in/projects

[2] Sanjay kumar dwivedi & Ajay kumar bharti (2010), "E-Governance In India – Problems And Acceptability", journal of theoretical and applied information technology, Pp- 37-43.

[3] Sameer Sachdeva(2002), "E-governance strategy in India" Shalini Singh (2010), Promoting e-Governance through Right to Information: A Case-study of India International Journal of Scientific & Engineering Research, Volume 1, Issue 2.

[4] Sameer Sachdeva(2008), "Capacity Building Strategy for e-Governance in India", available atwww. indiaegov.org/knowledgeexchg/capacity_ building.pdf

[5] N. S. Kalsi, Ravi Kiran, and S. C. Vaidya (2009), "Effective e-Governance for Good Governance in India", International Review of Business Research Papers, Vol.5 No. 1 January 2009 Pp. 212-229.

[6] Mahapatra R, and Perumal S. 2006. "e-governance in India : a strategic framework", International Journal for Infonomics: Special issue on measuring e-business for development. January.

[7] Sunil K. Nikam (2011), e-Governance projects of Agriculture is the effective way of improvingproductivity and quality of agricultural products in India", International Referred Research Journal,July, 2011. ISSN- 0974-2832 RNIRAJBIL 2009/29954.vol.III.