भारत में नागरिक केंद्रित ई–शासनः वर्तमान स्थिति और चुनौतियाँ

राकेश कुमार सिंह[1] और रंजन सिंह[2]
[1]वैज्ञानिक–डी (सूचना प्रौद्योगिकी), गोविंद बल्लभ पंत हिमालय पर्यावरण एवं विकास संस्थान
कोसी–कटारमल, अल्मोड़ा–263643, उत्तराखंड, भारत
[2]एमसीए छात्र, इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय, नई दिल्ली, भारत ।
rksingh@gbpihed.nic.in, ranjan418@yahoo.com

सार

वर्ल्ड वाइड वेब(डब्ल्युडब्ल्युडब्ल्यु) के द्वारा 'ई–शासन' का विकास आज के युग की एक महत्वपूर्ण उपलब्धि है। देश भर में इंटरनेट से जुडे विभिन्न समुदायों के विकसित होने से आज की भारतीय राजनीति के समक्ष नई चुनौतियाँ तथा उन्नति के नए विकल्प उत्पन्न हुए हैं। लोकतांत्रिक राष्ट्र में सरकारी तंत्र विशेष रुप से चयनित विभिन्न मुद्दों पर राष्ट्र के नागरिकों द्वारा तथा नागरिकों के लिए काम करता है। ऐसे अनेकों पहलू हैं जिनके संदर्भ में ई–शासन विशेष रूप से महत्वपूर्ण साबित हुआ है। किसी भी तंत्र के क्रियान्वित तथा विकसित होने के लिए सर्वप्रथम सूचना एवं संचार के संसाधनों की आवश्यकता होती है। सफल लोकतंत्र के लिए जरुरी है कि राष्ट्र के नागरिक एक दूसरे से जुड़ सकें, उनकी आवश्यकताओं की अभिव्यक्ति हो ताकि विभिन्न विकास नीतियों का निर्माण किया जा सके। नागरिक अपने राजनैतिक प्रतिनिधियों का चुनाव करते हैं तथा उनसे अपेक्षा करते हैं कि वे तीन महत्वपूर्ण विषयों जैसे कि अपने स्वयं के विवेक, अपनी पार्टी के उद्देश्यों तथा अपने निर्वाचन क्षेत्र के हित पर संतुलन बनाकर रखें।

बीज शब्दः ई–शासन, ई–नागरिकता, सूचना प्रौद्योगिकी, सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी, आदि।

Citizen centric e-governance in India: present status and challenges

Rakesh Kumar Singh[1] and Ranjan Singh[2]
[1]Scientist-D(Information Technology)
Govind Ballabh Pant Institute of Himalayan Environment & Development
Kosi-Katarmal, Almora-263643, Uttarakhand, India
[2]M.C.A. Student, I.G.N.O.U., New Delhi, India
rksingh@gbpihed.nic.in, ranjan418@yahoo.com

Abstract

The development of e-governance has been one of the most striking achievements of the World Wide Web (www). Development of the digital communities connected through internet in the country, a number of challenges and opportunities are rising in front of the today's Indian politics. Government systems in democratic nations are primarily a representative mechanism whereby the selected few debate and enact the legislation for and on behalf of the nation nation's citizens. There are many important dimensions that might prove of importance in the context of e-governance. Information and communication resources are essentially needed in functioning and development of any e-Governance system. It is necessary for the successful democratic nation that citizens can communicate with one another and to

discover and represent their wishes in front of the Government representatives so that development policies may be formulated for the citizens. Citizens elect their political representatives and expect them that they must maintain balance on three important aspects which are their own conscience; the philosophy of their party; and the interest of their constituency.

Key words: e-governance, e-citizenship, information technology, information and communication technology, etc.

1. ई–शासन क्या है ?

ई–शासन एक ऐसा तंत्र है जो सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के माध्यम से सरकारी तथा राजनैतिक कार्यों को ज्यादा दक्ष, प्रभावशाली, पारदर्शी और उत्तरदायी बनाता है। यह केन्द्र तथा राज्य के विभागों, नगर निगमों और व्यापारिक संगठनों के बीच संपर्क स्थापित कर देश के नागरिकों को उनके अधिकारों के प्रति सशक्त बनाता है। ई–शासन राजनैतिक स्तर पर सूचना तथा संचार को स्थापित करने में विशेष रुप से सक्षम है तथा ई–संचार (ई–मेल) द्वारा राजनीतिज्ञों को आपस में तथा विभिन्न राजनीतिक विभागों से बड़ी सरलता से जोड़ा जा सकता है। कई राज्य सरकारों द्वारा अपने मंत्रियों तथा पार्षदों को लैपटॉप उपलब्ध कराए गये हैं जिनके माध्यम से वे इन्टरनेट द्वारा अपने राज्य के विभागों और कार्यालयों से संपर्क कर सकते हैं। इस तंत्र द्वारा अपने विचार व्यक्त करने के इच्छुक नागरिक ई–मेल द्वारा अपना संदेश अपने राजनेताओं तक पहुँचा सकते हैं। नागरिकों को कुशल और पारदर्शी समाधान प्रदान करने के लिए सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी विशेष रूप से कारगर है।

2. ई–शासन का इतिहास एवं वर्तमान स्थिति

नब्बे के दशक में वर्ल्ड वाइड वेब के आगमन के साथ वैश्विक स्तर पर विभिन्न सरकारी कार्यक्षेत्रों में सूचना प्रौद्योगिकी के विकास को प्राथमिकता मिली। उस समय से सूचना प्रौद्योगिकी एवं ई–शासन ने साथ–साथ एक लंबा सफर तय किया है। इंटरनेट और मोबाइल कनेक्शन में वृद्धि के साथ नागरिक व्यापक स्तर पर इस नई विधा का उपयोग सीख रहे हैं। आधुनिक जगत के नागरिक सरकारी तथा व्यापारिक स्तर पर ज्यादा से ज्यादा सूचना एवं ऑनलाइन सेवाओं की उपलब्धता द्वारा अपनी जीवन शैली को अधिकाधिक सुलभ बनाना चाहते हैं। इस प्रणाली ने एक नए तंत्र "ई–नागरिकता" की उत्पत्ति की है। भारत में ई–शासन का जन्म 70 के दशक में हुआ तथा तब भारत सरकार ने इस पद्धति को रक्षा, आर्थिक निगरानी, योजना, चुनाव, जनगणना, कर आदि से संबंधित डाटा प्रबंधन करने तथा आईटी के विकास पर ध्यान देने में लागू किया। अस्सी के दशक में सभी जिला मुख्यालयों को जोड़ने के लिए राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एनआईसी) ने महत्वपूर्ण कदम उठाए। नब्बे के दशक में सूचना प्रौद्योगिकी के साथ सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी के जुड़ने से गैर सरकारी संगठनों तथा निजी संगठनों को सरकार से जोड़ना संभव हो पाया। इस प्रकार सरकार को अपनी नीतियाँ तथा विकास योजनाएँ व्यापक स्तर पर लागू करने में अधिक से अधिक मदद मिली। विकासशील देशों में ई–शासन सम्बन्धित कानूनों और प्रौद्योगिकियों के विकास को उत्प्रेरित करने के लिए अंर्तराष्ट्रीय संगठनों की महत्वपूर्ण भागीदारी रही है।

राज्य स्तर पर जहाँ एक ओर स्वचालन और कम्प्यूटरीकरण पर जोर दिया गया वहीं दूसरी ओर सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी को सूचना ग्रहण करने तथा संचार द्वारा विभिन्न सेवाओं के प्रसंस्करण तथा वितरण में उपयोग किया गया है। ई–शासन द्वारा राज्य स्तर पर सरकारी नीतियों तथा योजनाओं को राज्य के कोने–कोने तक पहुँचाना संभव हुआ है। हमारे देश की 70 प्रतिशत जनसंख्या ग्रामीण क्षेत्रो में वास करती है। इस 70 प्रतिशत जनसंख्या के विकास तथा उत्थान में ई–शासन का महत्वपूर्ण योगदान रहा है। सूक्ष्म स्तर पर यह पद्धति सरकारी विभागों में इलेक्ट्रॉनिक फाइल निर्माण, कार्यप्रवाह, लोक शिकायत प्रणाली, बिलों के भुगतान, दिन–प्रतिदिन के कामकाज के लिए सेवा प्रदान करने तथा गरीबी उन्मूलन के लक्ष्य को पूर्ण करने में कारगर साबित हुई है। हर राज्य सरकार ने एक आई टी कार्यबल बनाकर आई टी पॉलिसी दस्तावेज की रूपरेखा तैयार करने की पहल की है।

वर्तमान में कुछ राज्य सरकारों द्वारा लागू महत्वपूर्ण ई–शासन परियोजनाएँ इस प्रकार हैं–

राज्य/ केंद्र शासित क्षेत्र	ई–शासन परियोजनाएँ
आंध्र प्रदेश	ई–सेवा, ई–कार्ड, ई–सिपाही, ऑनलाइन दुकान, ऑनलाइन लेनदेन प्रसंस्करण, आदि।
बिहार	सेल्स टैक्स एडमिनिस्ट्रेशन प्रबंधन सूचना
दिल्ली	स्वचालित वाहन ट्रेकिंग सेवा, इलेक्ट्रॉनिक निकासी प्रणाली, आरसीएस कार्यालयों की वेबसाइटों का कंप्यूटरीकरण, शिक्षा के लिए प्रबंधन सूचना प्रणाली, आदि।
गुजरात	ऑनलाइन सरकारी दस्तावेज, ऑनलाइन जनगणना, ऑनलाइन निविदा सूचना के लिए अनुरोध, प्रपत्र किताब ऑनलाईन, आदि।
हरियाणा	नई दिशा
हिमाचल प्रदेश	लोक मित्र
कर्नाटक	भूमी, कावेरी
मध्यप्रदेश	ज्ञानदूत, ग्राम सपर्क, परिवहन विभाग में स्मार्ट कार्ड, कृषि विपणन बोर्ड का कम्प्यूटरीकरण, आदि।
महाराष्ट्र	सेतु, ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली, आदि।
राजस्थान	जन मित्र, लोक मित्र, आदि।
अरूणाचल प्रदेश	सामुदायिक सूचना केन्द्र।
मणिपुर	समाज कल्याण, खाद्य आपूर्ति और उपभोक्ता मामलों से संबन्धित प्रपत्र, आदि।

3. ई–शासन के समक्ष व्यापक चुनौतियाँ

सन् 1996 के बाद से ही भारत में सरकारी तथा गैर सरकारी दोनो ही क्षेत्रों में ई–शासन के आंतरिक ढाँचे की संरचना तथा इसके बेहतर उपयोग के लिए परस्पर कदम उठाए गए हैं। सशक्त प्रयासों के बावजूद सरकारी तथा निजी स्तर पर ई–शासन का विकास धीमा ही रहा है। इस धीमें विकास का कारण कुछ मूल तत्व हैं जो कि इस प्रकार है–

▪ सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी की बुनियादी सुविधाओं के उपयोग में कमी

विभिन्न विभागों में कम्प्यूटर का प्रयोग दस्तावेजों के प्रबंधन के लिए किया जाता है जिसके कारण इसकी पूर्ण कार्य क्षमता का प्रयोग नहीं हो पाता। इसी के परिणामस्वरूप हमारा सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का बुनियादी ढाँचा पिछड़ जाता है। हार्डवेयर की खरीद तथा अनुप्रयोगों के विकास के बीच का अंतराल इतना ज्यादा होता है कि यह अनुप्रयोग जब तक तैयार हो पाता है तब तक हार्डवेयर की कार्य क्षमता सीमित होने लगती है।

▪ सूचना प्रौद्योगिकी का सीमित ज्ञान तथा ई–शासन के प्रति जागरूकता की कमी

भारत में ई–शासन के सफल विकास तथा उपयोग में कमी का मूल कारण इसके प्रति जागरूकता की कमी है। हमारा प्रशासनिक ढाँचा ई–शासन के प्रति इतना सशक्त नहीं हो पाया है कि वह पूर्णतया इस पर निर्भर हो सके। सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में भी विभिन्न स्तरों पर साक्षरता की कमी है। इसी कारण प्रशासनिक स्तर पर दस्तावेज प्रबन्धन तथा कार्यप्रवाह में इस पद्धति का सशक्त उपयोग नहीं हो पाया है।

▪ सरकारी विभागों का दृष्टिकोण

सरकारी विभागों के कर्मचारियों की मनोवृति निजी क्षेत्र के कर्मचारियों से काफी अलग है। सरकारी कर्मचारी मानते हैं कि वे पंरपरागत तौर पर सरकार की धरोहर, जैसे कि महत्वपूर्ण दस्तावेज को संजोए रखने, के लिए कार्यरत हैं। उन्हें लगता कि कार्यप्रवाह तकनीक की व्यवस्था में कोई भी परिर्वतन इस संतुलन को बिगाड़ सकता है। परिणामस्वरूप सरकारी विभागों में सूचना प्रौद्योगिकी तथा ई–शासन को खुले दिल से अपनाने में बाधा आई है।

▪ सरकारी विभागों तथा नीति निर्धारकों के बीच समन्वयन की कमी

किसी भी नई पद्धति की रुपरेखा तैयार करने के लिए सरकारी विभागों तथा विभिन्न विकास संगठनों के बीच समन्वय होना आवश्यक है। ई–शासन की रुपरेखा तैयार करने में सरकारी विभागों, नीति निर्धारकों तथा सरकारी उपयोगकर्ताओं का योगदान सीमित हो रहा है। इसी कारणवश वर्तमान में जो ढाँचा तैयार हुआ है वह विभिन्न ई–शासन परियोजनाओं को विकसित तथा क्रियान्वित करने के लिए पर्याप्त रूप से सशक्त नहीं है।

▪ राष्ट्रीय स्तर पर ई–शासन परियोजनाओं को बनाए रखने के लिए बुनियादी सुविधाओं का अभाव

ई–शासन का समर्थन करने के लिए सरकारी विभागों में बुनियादी ढाँचा मौजूद नहीं है। सरकारी विभागों की व्यथा यह है कि न तो वर्तमान में इनकी आवश्यकताओं को स्पष्ट रुप से परिभाषित किया जा सका है और न ही गैर सरकारी संस्थानों को शामिल करने के लिए कोई दिशानिर्देश बनाए गए हैं। जो कुछ प्रयास विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा किए गए हैं वे केवल कम्प्यूटरीकरण के द्वीपों के रूप में परिभाषित हैं। बुनियादी सुविधाओं के निर्माण के लिए एक समान राष्ट्रीय नीति अपनाने की आवश्यकता है। बेहतर संचार उपकरणों तथा विभागीय स्तर की नेटवर्किंग स्थापित करने की जरुरत है। संचार स्थापित करने वाली संस्था जैसे निकनेट(NICNET) को डाटा ट्रॉंसमिशन के उद्देश्य के लिए बहुत सीमित ढंग से उपयोग किया गया है। जिला, राज्य तथा केन्द्र स्तर पर ई–शासन परियोजनाओं के विकास में कोई ठोस कदम नहीं उठाए गए हैं अपितु संचार प्रौद्योगिकी को केवल ई–संदेश तथा इंटरनेट के प्रयोजन के लिए उपयोग किया जाता है।

4. ई–शासन कार्य योजनाः वर्तमान रणनीति तथा भविष्य के लिए रूपरेखा

भारत में ई–शासन को एक मजबूत अर्थव्यवस्था के निर्माण की बुनियाद माना जाने लगा है तथा इसमें नागरिकों की भागीदारी को महत्व दिया जाने लगा है। स्थानीय तथा केन्द्र स्तर पर कम्प्यूटरीकरण करने तथा ऑनलाइन सुविधाएं प्रदान करने के लिए नागरिकों द्वारा माँग की जाने लगी है। इस युग में सरकार द्वारा अपने नागरिकों के लिए सेवाओं के विकास मापन तथा जवाबदेही के लिए दबाव दिया जाने लगा है। यह दबाव नई प्रशासनिक व्यवस्था में उच्च स्तर की प्रौद्योगिकी को लागू करने के लिए दिया जाने लगा है। वर्तमान में नागरिक सरकारी सेवाओं तथा व्यापारिक जगत की सेवाओं का प्रयोग साथ साथ करते हैं। ई–सेवाओं की बढ़ती माँग के फलस्वरूप आज सरकारी बजट लेखकों द्वारा कम्प्यूटर आधारित बचत योजनाओं की रूपरेखा तैयार की जाने लगी है।

ई–शासन का उद्देश्य विभिन्न सरकारी प्रक्रियाओं को व्यवस्थित बनाने तथा सेवाओं में सुधार करना ही नहीं बल्कि सरकारी परियोजनाओं में नागरिकों की भागीदारी को बढ़ाना भी है। सफल ई–शासन लागू करने के लिए आवश्यक तत्व कुछ इस प्रकार हैं–

- ई–सेवा प्रदान करने के लिए पर्याप्त बैंडविड्थ के साथ देश भर में ई–शासन ढाँचा लागू करना।
- सेवाओं को देश के ग्रामीण क्षेत्रों तक पहुँचाने के लिए क्षेत्रीय भाषाओं का विकल्प तैयार करना।
- राष्ट्रीय नागरिक डाटाबेस तैयार करना।
- ई–शासन के मानकों का राज्यों और केन्द्र सरकार के विभागों के बीच सुरक्षित आदान प्रदान।
- केन्द्र और राज्यों में सुचारु विभागीय कार्यप्रवाह, स्वचालन तथा सहयोग के लिए सूचना केन्द्र स्थापित करना।

एक सफल ई–शासन परियोजना को स्थापित करने तथा बेहतर सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक है कि वह नागरिक केन्द्रित हो। यही ई–शासन की दीर्घकालीन सफलता का मूल मंत्र है। नागरिकों की आवश्यकताओं के हर पहलू के गहन अध्ययन करने की आवश्यकता है। यही अध्ययन एक सशक्त ई–शासन की रुपरेखा की बुनियाद बन सकता है। ऐसा ई–शासन समय के परिवर्तन के अनुकूल प्रयोग किए जाने के लिए सक्षम होता है। एक सफल ई–शासन के प्रारुप के लिए कुछ विशेष तत्वों का होना आवश्यक है जो कुछ इस प्रकार हैं–

- **ई–शासन के प्रति उच्च स्तरीय साक्षरता तथा प्रतिबद्धता बनाना**

नेताओं, लोक सेवकों तथा ई–शासन निर्माताओं का उत्तम प्रशिक्षण सबसे महत्वपूर्ण है। यह प्रशिक्षण नीति निर्माताओं की जरुरतों पर आधारित होना चाहिए। यह सुनिश्चित होना चाहिए कि सभी हितधारकों में सूचना प्रौद्योगिकी का कौशल हो। कुछ विशिष्ट परियोजनाओं में प्रशिक्षण के लिए विशिष्ट दक्षता होनी चाहिए तथा यह परियोजनाएं दस्तावेज प्रबन्धन, कार्यप्रवाह अनुप्रयोग, स्वचालन तथा सुरक्षा से संबधित हो सकती हैं।

- **उपलब्ध ई–शासन परियोजनाओं का सर्वेक्षण तथा मूल्यांकन**

वर्तमान में राज्य स्तर पर ई–शासन के विकास में भिन्नता पाई जाती है। कुछ राज्य अभी तक ई–शासन लागू करने के प्रारम्भिक चरणों पर है वहीं कुछ राज्य एक डिजिटल युग में प्रवेश करने जा रहें है। यही कारण है कि हमारे देश में ई–शासन की अवधारणा के कार्यान्वयन में भारी अंतर है। सभी राज्यों और विभागों में ई–शासन के विकास का सही मूल्यांकन करने की महती आवश्यकता है। लघु परियोजनाओं का कार्यान्वयन करते हुए उन्हें सफलता अथवा विफलता के आधार पर वर्गीकृत किया जाना चाहिए। यह मूल्यांकन इन परियोजनाओं के हर स्तर पर होना चाहिए। इन लघु परियोजनाओं की उपलब्धि के आधार पर बड़े स्तर की परियोजनाओं की रूपरेखा तैयार की जा सकती है।

- **सरकारी वेबसाईट का कुशल तथा नियमित रूप से प्रबन्धन करना**

वर्तमान में सूचना प्रौद्योगिकी के तीव्र विकास के चलते ई–शासन को भविष्य की आवश्कताओं के लिए अनुकूल होना चाहिए। यह आवश्यक है कि सरकार द्वारा कम्प्यूटरीकरण के तकनीकी दिशानिर्देशों का पालन किया जाए तथा यह भी जरूरी है कि सरकारी वेबसाईट के माध्यम से लेनदेन तथा संदेशों के आदान–प्रदान सुरक्षित एवं प्रतिबंधित रूप से हो। ई–शासन की सभी गतिविधियों का नियमित कार्यान्वयन सुनिश्चित करने की आवश्यकता है। एक सफल ई–शासन परियोजना को स्थापित करने के लिए सरकारी वेबसाईट का नियमित रूप से कुशल प्रबन्धन करना अत्यन्त आवश्यक है।

- **ई–शासन के उत्तम आचरण का पालन करना**

ई–शासन की सर्वोत्तम प्रथाओं को राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर लागू किया जा रहा है। यही उत्तम आचरण ई–शासन के विकास को प्रत्येक स्तर पर महान गति देगा। राज्य सरकारों को किसी नई पद्धति के अविष्कार करने की आवश्कता नहीं है अपितु वे पहले के घटनाक्रम से सीख लेकर ई–शासन का विकास कर सकते है।

5. निष्कर्ष

उपरोक्त विश्लेषण से स्पष्ट है कि ई–शासन केवल विभागों का कम्प्यूटरीकरण मात्र ही नहीं है बल्कि इसमें सरकारी विभागों की मौलिक कार्यप्रणाली को बदलने की क्षमता है। इसका तात्पर्य है सरकार के समक्ष पुरानी कार्य संस्कृति को बदलकर भविष्य की जिम्मेदारियों के लिए नए लक्ष्य के संचालन की चुनौती प्रस्तुत हुई है। मौजूदा प्रक्रियाओं में बदलाव लाने की आवश्यकता है। आज के युग में पुरानी मानव चालित तकनीक को बदलकर नई स्वचालित तकनीक अपनाने की आवश्यकता है। हमें चाहिए कि हम प्रारम्भिक सूक्ष्म एवं समय निर्धारित परियोजनाओं से पहल करें। यही छोटी–छोटी परियोजनाएँ हमें ई–शासन को बड़े स्तर पर लागू करने में आने वाली बाधाओं को समझने में मद्द करेंगी। परिणाम स्वरूप हम ई–शासन द्वारा विभिन्न सरकारी सेवाओं तथा नीतियों को सशक्त रूप से लागू कर सकेंगे। यही हमारे विकासशील से विकसित लोकतंत्र बनने की नींव होगी।

सन्दर्भ

1. http://www.nisg.org/knowledgecenter_docs/D01010001.pdf
2. http://deity.gov.in/content/citizen-centric-e-government-state-e-governance-consultation-workshops

3. http://nbo.nic.in/Webforms/hindi/Images/PDF/urban_and_provery_hindi%202010%20_24_05_2012.pdf
4. http://en.wikipedia.org/wiki/National_e-Governance_Plan
5. http://www.slideshare.net/vikaskanungo/citizen-centric-egovernance-in-india-history-and-future
6. http://deity.gov.in/content/national-e-governance-plan
7. http://egovernance.gov.in/
8. http://india.gov.in/e-governance/national-e-governance-plan
9. http://indiaegov.org/knowledgeexchg/egov_strategy.pdf
10. http://www.indiagovernance.gov.in/files/iras-egov.pdf