ISSN 2231-1629
Knowledge Resonance
IMPACT FACTOR 8.072
Janury-June 2024- Vol. 13 No. 1

ई–गवर्नेंस सुशासन के एक साधन के रूप में

डॉ. दीपिका चक्रवर्ती
सहायक प्राध्यापक एवं विभागाध्यक्ष
राजनीति विज्ञान
शासकीय श्या.सु.ना.मु. महिला महाविद्यालय, नरसिंहपुर

सारांश
शासन के प्रशासन में परिवर्तन की प्रक्रिया में प्रशासनिक सुधारों की कुंजी के रूप में ई–प्रशासन ने महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। ई गवर्नेंस का उद्देश्य प्रशासन को सरलीकृत, नैतिक, उत्तरदाई, अनुक्रियात्मक और पारदर्शी बनाना है, और इन्हीं उद्देश्यों को पूरा करने के लिए भारत सरकार एवं राज्य सरकारों द्वारा विविध कार्यक्रम, सुविधाएं एवं नवाचार अपनाये जाते रहे हैं। इन नवाचारों में राष्ट्रीय ई–शासन योजना, उमंग, डिजिलॉकर, राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र, डिजिटल इंडिया कार्यक्रम आदि प्रमुख है। सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी क्रांति ने इन कार्यक्रमों के माध्यम से शासन नागरिक संबंधों को प्रगाढ किया है। यद्यपि ई गवर्नेंस के मार्ग में अनेक चुनौतियां हैं जिससे निपटने के लिए शासन को प्रयास करने की आवश्यकता है। इन चुनौतियों को दूर कर ई गवर्नेंस के लाभ को आम जन तक पहुंचाया जा सकता है।

वर्ष 1947 में औपनिवेशिक शासन से स्वतंत्रता और 1950 में गणतांत्रिक संविधान के लागू होने के बाद से ही एक ऐसे शासन की आवश्यकता महसूस की गई जो देशवासियों की अपेक्षाओं और आकांक्षाओं को पूरा करने में सक्षम हो। इसी उद्देश्य को दृष्टिगत रखते हुए प्रशासनिक संरचना को सुधारने के निरंतर प्रयास भारतीय प्रशासनिक व्यवस्था के अंतर्गत होते रहे हैं। 1990 के दशक में केवल भारत में नहीं बल्कि अंतरराष्ट्रीय स्तर पर और विशेषकर अमेरिका में लोक प्रशासन के क्षेत्र में एक नवीन दृष्टिकोण अपनाया जाने लगा जिसे नवीन लोक प्रबंधन की संज्ञा दी गई। नवीन लोक प्रबंधन एक ऐसी जनहितैषी प्रशासन को इंगित करती है जो पारदर्शी और जनकेंद्रित होने के साथ–साथ प्रतिबद्ध जवाबदेह उत्तरदाई और समावेशन का गुण समाहित किए हुए हो।

वर्ष 1992 में शासन और विकास गवर्नेंस एंड डेवलपमेंट नामक रिपोर्ट में विश्व बैंक ने सुशासन की परिभाषा तय की। इसने सुशासन को विकास के लिए देश के आर्थिक एवं सामाजिक संसाधनों के प्रबंधन में शक्ति का प्रयोग करने के तरीके के रूप में परिभाषित किया, जिसकी प्रमुख 8 विशेषताएं हैं। यह भागीदारी, आम सहमति, जवाबदेही, पारदर्शी, उत्तरदायी, प्रभावी एवं कुशल, न्याय संगत और समावेशी होने के साथ–साथ कानून के शासन का अनुसरण करता है। शासन के सुशासन में परिवर्तन की इस प्रक्रिया में प्रशासनिक सुधारो की कुंजी के रूप में ईप्रशासन ने महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। ई गवर्नेंस के माध्यम से सरकार व आम लोगों के बीच सीधे संपर्क को सुगम बनाया गया है। सुशासन को प्राप्त करने के एक साधन के रूप में ई गवर्नेंस की शुरुआत 1970 के दशक में सूचना प्रौद्योगिकी क्रांति के साथ ही हुई जब सूचना और संचार पर ध्यान केंद्रित करते हुए इलेक्ट्रॉनिक विभाग की स्थापना की गई और चुनाव जनगणना कर प्रशासन जैसे प्रशासनिक कार्यों में डाटा प्रबंधन हेतु आईसीटी के अनुप्रयोगों पर जोर दिया गया। जिला सूचना प्रणाली कार्यक्रम के अंतर्गत देश के सभी जिला कार्यालय को कंप्यूटरीकृत करने के लिए 1977 में राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र की स्थापना की गई। 1987 में छप्छछम्ज (राष्ट्रीय उपग्रह आधारित कंप्यूटर नेटवर्क) ई गवर्नेंस को सशक्त करने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम था।

ई गवर्नेंस में ई से तात्पर्य इलेक्ट्रॉनिक से है। जब किसी प्रशासन में देश के नागरिकों को प्रशासनिक सेवाएं एवं सुविधाएं प्रदान करने में संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी का समन्वित प्रयोग किया जाने लगता है तो ऐसे प्रशासन को ई गवर्नेंस या ई प्रशासन की संज्ञा दी जाती है। यूरोपीय परिषद ने ई–प्रशासन को परिभाषित करते हुए सार्वजनिक कार्यों में तीन क्षेत्रों में इलेक्ट्रॉनिक प्रौद्योगिकी के उपयोग करने की बात कही हैः–

1. सार्वजनिक अधिकारियों और नागरिक समाज के बीच संबंध
2. लोकतांत्रिक प्रक्रिया के सभी चरणों में सार्वजनिक प्राधिकरणों का कामकाज इलेक्ट्रॉनिक लोकतंत्र
3. इलेक्ट्रॉनिक सार्वजनिक सेवाओं का प्रावधान

उपरोक्त कथन का विश्लेषण करने पर हम तीन प्रकार के कार्य देखते हैं जिसे ई गवर्नेंस, ई लोकतंत्र और ई सेवाओं की संज्ञा दी जा सकती है। ई गवर्नेंस के अंतर्गत सरकारी कार्यों और योजनाओं की जानकारी नागरिकों तक पहुंचना है और इन योजनाओं की सफलता के लिए भी सूचना एवं प्रौद्योगिकी का प्रयोग किया जाता है अतः समाज की जरूरत को पूर्ण करने के लिए प्रशासन की क्षमता में सुधार सम्मिलित है।

लोकतंत्र शासन में समाज के सभी वर्गों की भागीदारी सुनिश्चित करता है और ई–लोकतंत्र इस भागीदारी को सुनिश्चित करने के लिए आईसीटी साधनों को अपनाता है। इसमें सरकारी नीतियों की ऑनलाइन प्राप्ति, शिकायत करने हेतु ऑनलाइन प्लेटफॉर्म, ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रक्रिया, नागरिकों के विचार जानने हेतु ऑनलाइन जनमत संग्रह आदि शामिल है। यह लोकतंत्र को और अधिक पारदर्शी, उत्तरदायी, कार्य कुशल और नागरिक उन्मुख बनाता है।

ई–सेवाओं में सरकारी सेवाओं को जनता तक ऑनलाइन माध्यम से पहुंचाने का कार्य होता है इसमें कर की

अदायगी, भूमि रिकॉर्ड्स, बिल पेमेंट, स्वास्थ्य, बीमा आदि का कंप्यूटरीकरण सम्मिलित है।

ई–गवर्नेंस के उद्देश्यः–

ई गवर्नेंस का उद्देश्य शासन को SMART बनाना है जहाँ SMART शब्द के पांच वर्ण पांच उद्देश्यों को इंगित करते हैंः–

1. Simple (सरलीकृत)

इलेक्ट्रॉनिक साधनों के माध्यम से शासन को सरल बनाया जा सके इसमें नियमों, विनियमों और क्रियाविधि का सरलीकरण होने के साथ जनता तक उसकी पहुँच भी सरलता से हो जाती है। शासन और जनता के मध्य मैत्रीपूर्ण संबंधों की स्थापना होती है।

2. Moral (नैतिक)

सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के अनुप्रयोगों ने सरकारी कामों में भ्रष्टाचार को कम करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। अतरू यह प्रशासनिक मशीनरी में नैतिक मूल्यों का समावेश करती है।

3. Accountable (उत्तरदायी)

ई गवर्नेंस का उद्देश्य सरकार को और अधिक उत्तारदाई बनाना है शासकीय कर्मियों का उत्तारदायित्व तय कर उनके कार्य के प्रति जवाबदेह किया जाना चाहिए।

4. Responsive (अनुक्रियात्मक)

इलेक्ट्रॉनिक साधनों का उपयोग कर शासन को अनुक्रियात्मक बनाने का उद्देश्य तय किया गया है अर्थात किसी परिस्थिति या समस्या के उत्पन्न होने पर शीघ्र या त्वरित प्रतिक्रिया करते हुए समाधान प्रस्तुत करने का प्रयास किया जाए।

5. Transparent (पारदर्शी)

सरकारी दस्तावेज और फाइल सदैव से गोपनीय रहे हैं और सामान्य जनता तक उसकी पहुंच संभव नहीं हो सकी है किंतु संचार प्रौद्योगिकी के उद्भव ने वर्चुअल माध्यम से सूचनाओं को सार्वजनिक अधिकार क्षेत्र में लाने का कार्य किया है जिससे शासन में पारदर्शिता आई है और जनता के समक्ष सरकारी सूचनाएं निष्पक्ष रूप से प्रसारित हो सकती है।

सहभागिता के प्रकारः–

ई गवर्नेंस के अंतर्गत अलग–अलग स्वतंत्र प्रणालियों के साथ सरकार की सहभागिता के स्वरूप देखने को मिलते हैं, इन्हें मुख्यतः चार प्रकार की सहभागिता में विभक्त किया जा सकता हैरू

1. शासन से नागरिक संबंध (गवर्नमेंट टू सिटीजन) G2C

ई गवर्नेंस का उद्देश्य यही है की सूचना एवं संचार तकनीक का प्रयोग कर नागरिक को सरल, सुलभ और कम लागत पर त्वरित सुविधा उपलब्ध की जा सके, इससे शासन और नागरिक समाज के मध्य एक मजबूत और विश्वस्त संबंध का निर्माण होता है। इसके अंतर्गत सरकार द्वारा विभिन्न क्षेत्रों में नागरिक सुविधा और जानकारी उपलब्ध कराई जा रही है जैसे भू अभिलेख, वृद्धावस्था पेंशन, बेरोजगारी भत्ता, छात्रवृत्ति आदि से संबंधित सूचनाएं, रोजगार सूचनाएं, परीक्षा परिणाम, शासकीय योजनाएं, बिजली, टेलीफोन, पानी, संपत्ति कर की जानकारी एवं भुगतान, कर एवं रिटर्न दाखिला आदि शामिल है। कोरोना काल में सरकार द्वारा नागरिकों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से सुविधा प्रदान करना ई गवर्नेंस में g2c का एक महत्वपूर्ण उदाहरण है।

2. शासन से व्यवसाय (गवर्नमेंट टू बिजनेस) G2B

ई गवर्नेंस सरकार और व्यावसायिक समुदायों के मध्य भी संबंधों को बेहतर बनाने पर जोर देता है। आज के औद्योगिक युग में आर्थिक गतिविधियों एवं व्यवसाय आर्थिक विकास में अहम भूमिका निभाते हैं अतः यह संचार तकनीक का प्रयोग कर सरकार और व्यावसायिक समुदायों के मध्य वार्ता को सक्षम बनाकर त्वरित कार्यवाही पर जोर देता है। यह शासकीय कार्यों में लालफीताशाही में कमी, समय की बचत, लागत में कमी कर अधिक पारदर्शी वातावरण बनता है। ळ2ठ राजस्व संग्रह, खरीद, परमिट और लाइसेंसीकरण जैसी सेवाओं को सरलीकृत करता है जिससे व्यापार में आने वाली मुश्किलों को कम किया जा सके।

3. शासन से कर्मचारी (गवर्नमेंट टू एम्पलाई) G2E

नई तकनीक के प्रयोग से शासन के अपने ही कर्मचारियों के साथ संवाद सरल हुआ है।ऑनलाइन माध्यम से कर्मचारियों को भी अपने विभाग और सरकार तक अपनी बात पहुंचाने में मदद मिली है इसमें दस्तावेजों का ऑनलाइन संग्रहण, कर्मचारियों द्वारा कागज रहित कार्य, ई सर्विस बुक, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग जैसी सुविधाएं उपलब्ध हुई है।

4. शासन से शासन (गवर्नमेंट टू गवर्नमेंट) G2G

सरकार के भीतर विभिन्न विभागों और एजेंसियों के मध्य अथवा विविध सरकारे जैसे केंद्र–राज्य और राज्य–राज्य के मध्य सहभागिता को बढ़ावा देने का कार्य ई गवर्नेंस द्वारा किया जाता है।यह सरकारों के मध्य निर्बाध संपर्क स्थापित कर प्रशासनिक ढांचे को कार्य कुशल और कार्य प्रणाली को त्वरित बनाने में मद्द करता है।

ई–गवर्नेंस के आधारः–

ई गवर्नेंस को सुचारू रूप से लागू करने के लिए कुछ मूलभूत आवश्यकताएं हैं जिन्हें पूरा करना जरूरी है अथवा इसके बिना ई गवर्नेंस मात्र एक दिवा स्वप्न है। इन्हें अनेक विद्वानों ने 6 C की संज्ञा दी है जिसमें विषय वस्तु Content, कुशलता competence, कनेक्टिविटी connectivity साइबर विधि cyber, उमजीवक, नागरिक उन्मुख citizen interface और पूंजी बंचपजंस सम्मिलित है। मोटे तौर पर ई गवर्नेंस के चार आधार स्तंभ तय किये जा सकते हैं।

1. जनता (People)

समस्त प्रकार की प्रशासनिक योजनाओं का मूल उद्देश्य नागरिक सेवा में वृद्धि करना है लोक कल्याणकारी राज्य की स्थापना ने शासन का अध्याय लोक कल्याण निश्चित किया है तथा सूचना प्रौद्योगिकी के द्वारा जिस शासन को बेहतर बनाए जाने का प्रयास हो रहा है वह आम लोगों

की समझ के योग्य होनी चाहिए इस हेतु आमजन में डिजिटल शिक्षा को बढ़ावा देने और इसके अनुप्रयोगों का सरलीकरण किया जाना प्रथम आवश्यकता है।

2. प्रक्रिया (Process)

प्रत्येक कार्य की एक निश्चित प्रक्रिया होती है जिससे उद्देश्यों की प्राप्ति संभव हो सके इन प्रक्रियाओं में समय–समय पर मांग या आवश्यकता अनुरूप परिवर्तन भी किए जाने चाहिए ई गवर्नेंस की सफलता के लिए भी सूचनाओं को इलेक्ट्रॉनिक रूप से निर्मित किया जाना आवश्यक है और इन सूचनाओं के आदान–प्रदान की एक निश्चित प्रक्रिया आवश्यक है इसके साथ ही तकनीकी रूप से व्यवहार कुशल होने के लिए व्यावहारिक प्रशिक्षण प्रदान किया जाना भी नितांत आवश्यक हो जाता है ।

3. प्रौद्योगिकी (Technology)

गवर्नेंस की स्थापना के लिए प्रौद्योगिकी एक नितांत आवश्यकता है यह वह साधन है जिसके माध्यम से ई गवर्नेंस कार्य करता है इसके लिए देश में प्रौद्योगिकी का विकास आवश्यक है इस शासन के लिए देश के समूचे भागों को ऑप्टिकल फाइबर से जोड़ना पड़ेगा तथा इंटरनेट की उपलब्धता भी जरूरी होगी ।

4. संसाधन (Resources)

ऊपर वर्णित सभी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए संसाधन अनिवार्य है जिसमें बड़ी मात्रा में पूंजी की जरूरत होगी। वित्त की समस्या ई गवर्नेंस की स्थापना में एक बड़ी समस्या है वर्तमान में सरकार और विभिन्न राज्य सरकारों के द्वारा ई गवर्नेंस को बेहतर बनाने के लिए बजट में एक निश्चित आवंटन प्रदान किया जा रहा है।

भारत में नवाचार

ई–गवर्नेंस पर उपरोक्त विश्लेषण से स्पष्ट होता है कि सैद्धांतिक रूप से सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का प्रयोग किस प्रकार शासन को पारदर्शी एवं कार्य कुशल बनाता है। ई साधनों का प्रयोग करते हुए भारत में राष्ट्रीय, राज्य एवं स्थानीय स्तर पर कुछ कार्यक्रम चलाए गए हैं जिनमें प्रमुख कार्यक्रम इस प्रकार हैंः–

1. राष्ट्रीय ई शासन योजना

18 मई 2006 को भारत सरकार द्वारा राष्ट्रीय ई शासन योजना आरंभ की गई जिसका उद्देश्य भारत के नागरिकों को सभी सरकारी सेवाएं इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से उपलब्ध कराना है राष्ट्रीय ई शासन योजना देश भर में ई गवर्नेंस पहलों का समग्र दृष्टिकोण लेकर आती है उन्हें एक सामूहिक दृष्टि एक साझा उद्देश्य में एकीकृत करती है। इस विचार के इर्द–गिर्द दूर दराज के गांव तक पहुंचने वाला एक विशाल देशव्यापी बुनियादी ढांचा विकसित हो रहा है और इंटरनेट पर आसान विश्वसनीय पहुंच को सक्षम करने के लिए अभिलेखों का बड़े पैमाने पर डिजिटलीकरण हो रहा है । इसके अंतर्गत 27 मिशन मोड परियोजनाओं पर कार्य हो रहा है इन परियोजनाओं की सफलता के लिए आधारभूत भूत ढांचे को विकसित करने की आवश्यकता है। इस आधारभूत ढांचे के घटकों में राज्य डेटा केंद्र, राज्य व्यापी क्षेत्र नेटवर्क स्वान, सामान्य सेवा केंद्र, राष्ट्रीय ई गवर्नेंस सेवा वितरण गेटवे, राज्य ई–गवर्नेंस सेवा वितरण गेटवे इत्यादि शामिल है।

2. उमंग (Umang)

इसका पूरा नाम यूनिफाइड मोबाइल एप्लीकेशन फॉर न्यू एज गवर्नेंस है यह एक मोबाइल एप्लीकेशन है जिसे भारत सरकार के इलेक्ट्रॉनिक और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा राष्ट्रीय ई गवर्नेंस डिवीजन के सहयोग से निर्मित किया गया है यह सभी प्रमुख सेवाओं को एक ही स्थान पर उपलब्ध कराता है इस ऐप पर शिक्षा, कृषि, महिला एवं बाल विकास, पेंशन, पर्यटन, संस्कृति, स्वास्थ्य, लोक शिकायत, ऑनलाइन बिल पेमेंट संबंधी सूचनाएं, सेवाएं और समाधान प्राप्त किया जा सकते हैं।

3. डिजिलॉकर (Digilocker)

डिजिलॉकर डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के तहत भारत सरकार द्वारा एक पहल है जिसका उद्देश्य पेपरलेस सिस्टम बनाना और एजेंसियों के बीच में ई दस्तावेजों के आदान–प्रदान को सक्षम करना है। दस्तावेजों के प्रमाणन, गुम हो जाने पर पुनः प्राप्ति जैसी समस्या डिजिलॉकर के माध्यम से समाप्त हो गई है।

4. राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र

राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र भारत सरकार का सूचना विज्ञान के क्षेत्र में एक प्रमुख संगठन है जो केंद्र, राज्य और जिला इकाईयों द्वारा प्रदान की गई विभिन्न परियोजना, उत्पादों, सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करता है, साथ ही यह राष्ट्रव्यापी अत्याधुनिक आईसीटी के बुनियादी ढांचे और सेवाओं की स्थापना के लिए सरकार के साथ कार्य कर रहा है। यह सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है जिसमें मल्टी गीगाबिट राष्ट्रव्यापी नेटवर्क निकनेट, नेशनल डाटा सेंटर, नेशनल क्लाउड, पैन इंडिया, वीसी इंफ्रास्ट्रक्चर, कमांड एंड कंट्रोल सेंटर, मल्टीलेयर जीआईएस आधारित प्लेटफार्म, डोमेन पंजीकरण और वेबकास्ट शामिल है। इस प्रकार यह जन आधारित ई सेवाएं प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

5. ई गवर्नेंस पर 26 वां राष्ट्रीय सम्मेलन 2023

ई गवर्नेंस पर नवाचारों को प्रोत्साहित करने के लिए भारत सरकार द्वारा प्रतिवर्ष राष्ट्रीय सम्मेलन का आयोजन किया जाता है। इसी तारतम्य में 24 से 25 अगस्त 2023 को मध्य प्रदेश के इंदौर में 26वें राष्ट्रीय सम्मेलन का आयोजन विकसित भारत रूनागरिकों का सशक्तिकरण विषय पर किया गया। इस सम्मेलन में भारत के तकनीकी विकास के लिए डिजिटल परिवर्तन, नागरिक केंद्रित सेवाएं प्रदान करने के लिए उभरती प्रौद्योगिकी, ई गवर्नेंस पर जिला स्तर की पहल, नागरिक केंद्रित सेवाओं में अनुसंधान और विकास की भूमिका, साइबर सुरक्षा इत्यादि विषयों पर चर्चा हुई।

6. डिजिटल इंडिया कार्यक्रम

भारत सरकार द्वारा वर्ष 2015 में डिजिटल इंडिया कार्यक्रम लॉन्च किया गया जिसका उद्देश्य सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से भारतीय ज्ञान को भारत के भविष्य के रूप में

साकार रूप देना है। यह ग्रामीण क्षेत्रों में हाई स्पीड इंटरनेट नेटवर्क प्रदान करने की एक पहल थी जो मुख्य रूप से तीन क्षेत्रों पर केंद्रित है –

- प्रत्येक नागरिक को उपयोगिता के स्रोत के रूप में डिजिटल अवसंरचना उपलब्ध कराना।
- मांग पर शासन एवं सेवाएं
- प्रत्येक नागरिक का डिजिटल सशक्तिकरण

डिजिटल इंडिया नौ स्तंभों को आवश्यक गति प्रदान करने के लिए कार्य करता है जैसे ब्रॉडबैंड हाईवे, मोबाइल कनेक्टिविटी तक सार्वभौमिक पहुंच, सार्वजनिक इंटरनेट एक्सेस कार्यक्रम, ई गवर्नेंस, ई–क्रांति, सभी के लिए सूचना, इलेक्ट्रॉनिक्स विनिर्माण, नौकरियों के लिए आईटी, प्रारंभिक फसल कार्यक्रम भारत सरकार के उपरोक्त कार्यक्रम।

भारत सरकार के उपरोक्त कार्यक्रम एवं योजनाओं के अतिरिक्त राज्य सरकारों द्वारा भी अपने स्तर पर अनेक कार्य एवं सेवाएं उपलब्ध कराने के प्रयास हो रहे हैं, जैसे आंध्र प्रदेश में लागू की गई ई सेवा, कर्नाटक में भूमि, मध्य प्रदेश में मैप आईटी, एमपी मोबाइल, उच्च शिक्षा विभाग में प्रयुक्त एमपी ऑनलाइन ऐसे कार्यक्रम है जो एक ही स्थल पर उपभोगकर्ताओं की सभी समस्याओं का समाधान प्रस्तुत करता है।

ई–गवर्नेस के समक्ष चुनौतियां

ई गवर्नेंस पर किए जा रहे विभिन्न प्रयासों का विश्लेषण करने पर ज्ञात होता है कि नागरिक सेवाओं का ऐसा कोई क्षेत्र नहीं है जहां सूचना प्रौद्योगिकी के लाभ प्राप्त न किए गए हो, इसने प्रशासनिक प्रक्रियाओं के स्वचालन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाने के साथ–साथ शासन को और अधिक पारदर्शी कार्य कुशल एवं लोक कल्याणकारी बनाया है किंतु ई गवर्नेंस के प्रभावकारी कार्यान्वयन के लिए अब भी कुछ प्रासंगिक और तात्कालिक चुनौतियां हैं जिसका विश्लेषण आवश्यक हैः–

1. आधारभूत संरचना

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी की सफलता के लिए आधारभूत संरचना का विकास प्रथम शर्त है आज भारत में लगभग 52.4 प्रतिशत जनसंख्या इंटरनेट का प्रयोग कर रही है जिसका अर्थ यह हुआ कि अभी 47.6 प्रतिशत जनसंख्या इंटरनेट के माध्यम से उपलब्ध सूचनाओं का उपभोग करने में सक्षम नहीं है यह स्थिति भारत के दूरदराज गांवों में और भी खराब है जहां अब तक इंटरनेट सुविधा उपलब्ध नहीं हो पाई है कहीं–कहीं तो बिजली की सुविधा भी उपलब्ध नहीं है इस प्रकार आधारभूत संरचना के अभाव में ई गवर्नेंस सुविधाओं का समाज के अंतिम छोर (जीम सेंज उपसम) तक पहुंचना कठिन है ।

2. पूंजी (capital)

ई गवर्नेंस की अधिकतर परियोजनाएं शासकीय अनुदान द्वारा निर्मित एवं लागू की गई है, परंतु शासकीय अनुदान निरंतर नहीं मिल पाने की स्थिति में कई परियोजनाएं बीच में ही बंद हो जाती है तथा ऐसी स्थिति में दीर्घकालिक सोच रखते हुए परियोजनाओं को स्वपोषित सेल्फ सस्टेनेबल बनाने हेतु प्रयास एक चुनौती है स्वपोषित न होने के कारण कई परियोजनाएं असफल हो जाती हैं ।

3. स्थानीय भाषा में सामग्री का अभाव

अनेक परियोजनाओं में उपलब्ध कराई गई सामग्री स्थानीय या भारतीय भाषा में नहीं है वर्णन एक बड़ा भाग अंग्रेजी भाषा का ही प्रयोग होता है ऐसी स्थिति में भारत के साधारण जनमानस दूर दराज के गांव और क्षेत्रीय अंचलों जहां पर अंग्रेजी भाषा का प्रचलन नहीं है ऐसे लोगों द्वारा इसका उपभोग कठिन हो जाता है।

4. क्षमता निर्माण (capacity building)

ई गवर्नेंस के मार्ग की बड़ी चुनौती प्रशिक्षित जनशक्ति का अभाव है कंप्यूटर का बुनियादी प्रशिक्षण सार्वजनिक कर्मियों को दिया जा रहा है किंतु व्यवहार में इसका पूर्ण उपयोग अब तक संभव नहीं हुआ है अतः ई गवर्नेंस की सफलता के लिए भौतिक और आभासी प्रशिक्षकों का आयोजन कर क्षमता निर्माण अत्यंत आवश्यक है।

5. सरकारी कर्मचारियों की मनोवृत्ति में परिवर्तन

सार्वजनिक क्षेत्र के कर्मियों को यह स्वीकार करना होगा कि वह सार्वजनिक क्षेत्र में नीतियों और कार्यक्रमों के अनुसार लोगों की सेवा करने के लिए है। सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग कर जनता की समस्याओं का समाधान करने का मार्ग तलाशा जा रहा है अतः बदलते समय के साथ उन्हें कंप्यूटर एवं टेक्नोलॉजी मित्र की भूमिका अपनानी होगी परिवर्तन के प्रति अधिकारी राजनेता एवं नागरिकों का प्रतिरोधी रवैया एक चुनौती है।

6. गोपनीयता एवं साइबर अपराध

व्यक्तिगत डेटा का दुरुपयोग ई गवर्नेंस का एक पहलू है जिससे निपटना चुनौती पूर्ण साबित हुआ है इसके साथ ही सुरक्षा की कमी के कारण इंटरनेट लेनदेन एक बड़ी चिंता का विषय है। धोखाधड़ी वाले लेनदेन और ऐसे साइबर अपराधों को पकड़ पाने में सरकार की क्षमता साइबर अपराध के संदर्भ में कानून का अभाव होने के कारण लोगों का भरोसा कम हो जाता है और ई गवर्नेंस के लिए एक बड़ी चुनौती बन जाता है।

निष्कर्ष

उपरोक्त विश्लेषण से स्पष्ट है कि ई गवर्नेंस के मार्ग में अशिक्षा, सुरक्षा, कार्यान्वयन की लागत आदि चुनौतियां हैं जो सुशासन के उद्देश्य को बाधित करती है, किंतु ई गवर्नेंस के लाभ और महत्व को अनदेखा नहीं किया जा सकता। ई गवर्नेंस ने तीन स्तरों पर परिवर्तन लाया है रू–

1. नकदी रहित स्तर जहां भीम यूपीआई एप के माध्यम से नगद भुगतान की समस्या समाप्त हो गई है,

2. कागज रहित स्तर इंटरनेट एवं ईमेल द्वारा पेपरलेस कार्य प्रणाली को प्रारंभ करता है,
3. उपस्थिति रहित स्तर जहां आधार वेरिफिकेशन की प्रक्रिया द्वारा भौतिक रूप से उपस्थित न होकर भी सेवाओं का लाभ उठाया जा सकता है।

अतः सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी ने शासकीय कार्यों की कार्य प्रणाली में आमूलचूल परिवर्तन लाने का कार्य किया है इससे प्रशासनिक कार्य एवं सेवाओं की दक्षता एवं गुणवत्ता में सुधार हुआ है। अब सभी सरकारी आंकड़े आसानी से उपलब्ध हो जाते हैं। जनता के काम सरलता पूर्वक हो जाने से जनता और सरकार के बीच भी स्वस्थ एवं पारदर्शी संवाद स्थापित होना संभव हुआ है। नागरिक समाज, विभिन्न सेवाएं, व्यापार, व्यवसाय, बैंकिंग सभी क्षेत्रों में सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग ने रोजगार के नए अवसरों का सृजन भी किया है।

सूचना प्रौद्योगिकी की एक अहम भूमिका हमें कोरोना काल में भी देखने को मिली थी जहां टीकाकरण प्रक्रिया में डाटा तैयार करने में सरकारी एजेंसियों ने बेहतर कार्य कर दिखाया। नवीन शिक्षा नीति 2020 के निर्माण से पूर्व ऑनलाइन माध्यम से विद्यालयों महाविद्यालय एवं विश्वविद्यालय में अध्यनरत विद्यार्थियों, उनके अभिभावकों, शिक्षकों एवं शिक्षाविदों से सुझाव मांगे गए थे और शिक्षा नीति के निर्माण में इन सुझावों को अपनाने पर भी ध्यान दिया गया था । इस प्रकार अब ई गवर्नेंस नीति निर्माण में भी अपनी भूमिका का निर्वाह कर रही है।

सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी का लाभ अधिकतम रूप में उपयोग में लाने के लिए हमें पर्याप्त और सक्षम आधारभूत संरचना विकसित करना, पर्याप्त पूंजी और निवेश प्रदान करना, आसान और अधिक व्यापक अभिगम्यता प्रदान करना और पर्याप्त एवं कुशल मानव संसाधन उत्पन्न करना आवश्यक है। बढ़ते साइबर अपराधों की रोकथाम के लिए उपयुक्त कानून का निर्माण भी आवश्यक है। क्रेडिट कार्ड या भुगतान की अन्य विधियों के प्रयोग के बारे में सुरक्षा चिंताएं उपभोगकर्ताओं को ऐसी सुविधाओं का प्रयोग करने से रोकते हैं। उन्हें सदैव लेनदेन में धोखाधड़ी का भय बना रहता है अतः प्रणाली में विश्वास उत्पन्न करने के लिए सुरक्षा सुनिश्चित करना आवश्यक है।

हमें यह ध्यान रखना होगा कि ई गवर्नेंस लोक प्रशासन में एक नवीन प्रतिमान है। यह विश्व व्यापी घटना समाज के लिए भी नवीन है, किंतु जैसे–जैसे यह अग्रसर हो रहा है नागरिकों के लिए सुविधाओं और सेवाओं के नए द्वार खुलते जा रहे हैं। आवश्यकता केवल इस बात की है कि ई गवर्नेंस के मार्ग में आने वाली बाधाओं, समस्याओं एवं चुनौतियां का आकलन कर सरकार इनसे निपटने हेतु सही रणनीति का निर्माण करें और उसे दृढ़ इच्छाशक्ति के साथ लागू करने हेतु कार्य करें जिससे शासन में अधिक व्यापक परिवर्तन लाए जा सके।

References

- Shakeel Ahmed and Muzaffar Hussain, E & Governance: A Comprehensive Tool for Good Governance, International Journal of Innovative Science and Research Technology, Volume 6, Issue & I, January 2021
- R.V. (2016) Public Administration Theories and Practices, New Delhi Spectrum Books Pvt. Ltd.
- Dr- Pardeep Mittal & Amandeep Kaur E & Governance – A challenge for India: International journal of advanced research in Computer Engineering & Technology, Volume 2, Issue 3, March 2013.
- Annual Report 2004 & 05, Department of Information Technology, Govt- of India.
- National Informatics Centre: Govt. of India (www.nic.in)
- डिजिटल इंडिया रू सशक्तीकरण की शक्ति; लोक सभा सचिवालय–शोध एवं सूचना प्रभाग; फरवरी 2017
- कैलाशचंद्र iiuS प्रशासनिक सुधारों की कुंजी: इ–प्रशासन योजना, मार्च 2014
- https://www.digitalindia.gov.in/
- https://negd.gov.in/
- https://datareportal.com