

---

## इकाई 4 ई-गवर्नेंस

---

### इकाई की रूपरेखा

- 4.0 उद्देश्य
- 4.1 प्रस्तावना
- 4.2 ई-गवर्नेंस का अर्थ
- 4.3 ई-गवर्नमेंट और ई-गवर्नेंस के बीच अंतर
- 4.4 ई-गवर्नेंस और ई-कॉमर्स के बीच अंतर
- 4.5 गवर्नेंस में डिजिटल प्रौद्योगिकी को प्रयोग करने के लाभ
- 4.6 गार्टनर का ई-गवर्नेंस का विकास मॉडल
- 4.7 भारत में ई-गवर्नेंस
  - 4.7.1 1970 से 1990 के दशक तक – आई.टी. आधारित संगठनों की स्थापना
  - 4.7.2 1990 से अब तक भारत में ई-गवर्नेंस का विकास
- 4.8 डिजिटल इंडिया
  - 4.8.1 डिजिटल इंडिया के नौ स्तंभ
  - 4.8.2 डिजिटल इंडिया की प्रमुख पहल
- 4.9 राज्य ई-गवर्नेंस पहल
- 4.10 सारांश
- 4.11 शब्दावली
- 4.12 स्वपरख प्रश्न

---

### 4.0 उद्देश्य

---

इस इकाई का अध्ययन करने के बाद, आप समझने योग्य हो सकेंगे कि:

- ई-गवर्नमेंट और ई-गवर्नेंस की बुनियादी बातों को समझ सकें;
- ई-गवर्नमेंट, ई-गवर्नेंस और ई-कॉमर्स के बीच अंतर कर सकें;
- गवर्नेंस में डिजिटल प्रौद्योगिकियों को रोजगार देने के लाभों की सराहना कर सकें;
- गार्टनर के ई-गवर्नेंस के विकास मॉडल को लागू करके गवर्नेंस में डिजिटल प्रौद्योगिकियों के अनुप्रयोग के विकास का पता लगा सकें;
- गवर्नेंस में डिजिटल प्रौद्योगिकियों के अनुप्रयोग के कालानुक्रमिक विकास की सूची तैयार कर सकें; तथा
- भारत गवर्नमेंट द्वारा कुछ नवीनतम डिजिटल पहलों की सराहना कर सकें।

## 4.1 प्रस्तावना

नई सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (जिसे डिजिटल तकनीक भी कहा जाता है) और बदलती जनसांख्यिकी और राजनीतिक आवश्यकताओं की शुरूआत सरकारों और सार्वजनिक क्षेत्र के संगठनों की भूमिका को फिर से परिभाषित करने की कोशिश कर रही है।

नागरिकों को उनकी आवश्यकताओं जिसको वह दर्शाती है कि बेहतर ढंग से पूर्ण करने के लिए सरकारों और सार्वजनिक क्षेत्र सामान्य रूप से, सार्वजनिक सेवा वितरण और गवर्नेस की नई चुनौतियों का जवाब देने के लिए अधिक सक्षम और प्रभावी तरीके खोज रही हैं।

गवर्नेमेंट और संबंधित सार्वजनिक एजेंसियों का सूचना संचार प्रौद्योगिकियों की बढ़ती हुई स्थिति के प्रति वैश्विक झुकाव 1990 के दशक के प्रारम्भ में सबसे अधिक दिखाई दिया। विशेष रूप से इंटरनेट के उपयोगकर्ता के अनुकूल वर्ल्ड वाइड वेब (www) के आगमन के साथ। इसने 'ई-गवर्नेमेंट' और बाद में 'ई-गवर्नेस' शब्दों की लोकप्रियता बढ़ाई।

## 4.2 ई- गवर्नेस का अर्थ

ई-गवर्नेमेंट '(इलेक्ट्रॉनिक गवर्नेमेंट के लिए) शब्द को औपचारिक रूप से " इंटरनेट सहित सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के उपयोग, एक बेहतर गवर्नेमेंट बनाने के एक उपकरण" के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, सार्वजनिक सेवा के लिए ऑनलाइन आवेदन करना, जैसे पासपोर्ट / राशन कार्ड / रेलवे टिकट के लिए आवेदन करना (या अपनी वेबसाइट / संबंधित ऐप का उपयोग करके सार्वजनिक उपयोगिताओं का भुगतान, सार्वजनिक उपयोगिताओं जैसे पानी और बिजली का भुगतान)। ई-गवर्नेमेंट सामान्य रूप से सार्वजनिक क्षेत्र में प्रक्रियाओं के स्वचालन को भी शामिल करती है, उदाहरण के लिए, नागरिकों की पहचान प्रक्रियाओं को गति देने वाले डिजिटल पहचान पत्रों का निर्माण और कार्यान्वयन में।

इन सभी सार्वजनिक सेवाओं को नागरिकों के लिए एक समर्पित वेबसाइट और साथ ही एक मोबाइल ऐप बनाकर उपलब्ध कराया जाता है और नागरिकों द्वारा अपने स्वयं के डिजिटल उपकरणों, डेस्कटॉप, लैपटॉप, मोबाइल फोन और / या सामान्य सेवा केंद्र (सीएससी) सहित स्थापित सार्वजनिक कियोस्क का उपयोग करके प्रवेश किया जा सकता है।

एक और समान शब्द है, 'ई-गवर्नेस'। ई-गवर्नेस ई-गवर्नेमेंट की तुलना में एक बड़ी अवधारणा है। यह लोकतंत्र को शक्ति देने और विकास का समर्थन करने के डिजिटल साधनों को संदर्भित करता है। यह केवल गवर्नेमेंट के कामकाज के लिए डिजिटल तकनीकों के अनुप्रयोग के बारे में नहीं है, बल्कि यह इलेक्ट्रॉनिक / डिजिटल के कार्यान्वयन के बारे में भी है, जिस तरह से नागरिक सरकारों से और एक-दूसरे से संबंधित हैं।

यहां पाठकों को यह बताना महत्वपूर्ण है कि दोनों शब्दों, 'ई-गवर्नेमेंट' और 'ई-गवर्नेस' के बीच इस ठीक वैचारिक अंतर होने के बावजूद, दोनों शब्दों के अधिकांश सामान्य संदर्भों को विनिमेय पाया गया है। हालांकि, इस इकाई में, हम अपने अगले भाग में इसे स्पष्ट रूप से अलग करेंगे।

### 4.3 ई-गवर्नमेंट और ई-गवर्नेंस के बीच अंतर

जैसा कि पहले ही पिछले भाग में सुझाव दिया गया है, शब्द 'ई-गवर्नेंस' और 'ई-गवर्नमेंट' का उपयोग एक-दूसरे के लिए किया जाता है, लेकिन ई-गवर्नेंस ई-गवर्नमेंट की तुलना में अधिक अर्थ और विस्तार रखता है। ई-गवर्नमेंट मुख्य रूप से गवर्नमेंट द्वारा प्रबंधित सेवाओं के स्वचालन को संदर्भित करता है, और सार्वजनिक सेवाओं और प्रशासनिक सूचनाओं को कंप्यूटर, मोबाइल फोन, सूचना कियोस्क, इंटरनेट, सामुदायिक रेडियो, डिजिटल टीवी सहित सूचना और संचार प्रौद्योगिकी आदि का उपयोग करके नागरिकों को वितरित करता है। ई-गवर्नमेंट के उदाहरणों में विभिन्न सार्वजनिक सेवाओं जैसे शिकायत निवारण, पासपोर्ट, राशन पत्रिका, के साथ-साथ इलेक्ट्रॉनिक उपयोगिता भुगतान की सुविधा और भूमि रिकॉर्ड / अभिलेखन तक पहुंच के लिए ऑनलाइन उपलब्धता और आवेदन पत्र प्रस्तुत करना शामिल है।

दूसरी ओर, ई-गवर्नेंस, सार्वजनिक सम्बन्धित मुद्दों पर ऑनलाइन बहस में नागरिकों और समुदायों को शामिल करने के नए तरीकों को सक्षम बनाता है। ऑनलाइन मतदान, डिजिटल लोकतंत्र और ई-भागीदारी ई-गवर्नेंस के कुछ अन्य अनुप्रयोग हैं। इसलिए, ई-गवर्नेंस, नागरिकों को संलग्न, सक्षम और सशक्त बनाने की सभी डिजिटल संभावनाओं को संदर्भित करता है ताकि सुगवर्नेंस प्राप्त हो। यह सभी स्तरों पर किसी देश के मामलों को बेहतर और कुशलता से प्रबंधित करने का एक अभ्यास है, जिसमें नागरिक समावेश पर समान जोर दिया गया है।

इन स्पष्ट अंतरों (तालिका-4.1) के कारण ही 'ई-गवर्नेंस' शब्द को 'ई-गवर्नमेंट' की तुलना में बड़ी अवधारणा माना जाता है।

तालिका 4.1: ई-गवर्नमेंट और ई-गवर्नेंस के बीच अंतर

| प्रमुख बिंदु | ई-गवर्नमेंट  | ई-गवर्नेंस   |
|--------------|--|--|
| उद्देश्य     | 1. ई-गवर्नमेंट प्रशासनिक दक्षता में सुधार और तेजी लाने पर केंद्रित है।   | 1. ई-गवर्नेंस अपने भीतर, साथ ही सरकारी एजेंसियों के साथ नागरिकों की सहभागिता बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करता है।   |
| लाभ          | 1. सुधार सेवा वितरण में आसानी<br>2. उपभोक्ता समय, प्रयासों और लागतों को कम करके परिचालन क्षमता में वृद्धि।<br>3. सार्वजनिक सेवाओं का बढ़ता दायरा | 1. नागरिकों की भागीदारी के बढ़ते तरीके।<br>2. सार्वजनिक नीति निर्माण में सुधार<br>3. नागरिकों की भागीदारी के साथ लोकतंत्र और समुदायों को पुनर्परिभाषित करना। |

## 4.4 ई-गवर्नेंस और ई-कॉमर्स के बीच अंतर

ई-कॉमर्स 'शब्द सूचना और संचार प्रौद्योगिकियों (आई सी टी) / डिजिटल प्रौद्योगिकियों का उपयोग करके उत्पादों, सेवाओं, या अन्य वस्तुओं की खरीद और बिक्री की प्रक्रिया को दर्शाता है। ई-कॉमर्स को लागू करने का मुख्य उद्देश्य संघनक और वितरण व्यवसायों में आसानी सुनिश्चित करना है - जो किसी भी व्यावसायिक उत्पाद / सेवाओं को उपभोक्ताओं के लिए उनके दरवाजे पर उपलब्ध कराना और वाणिज्यिक लाभ को अधिकतम करना है। दूसरी ओर, ई-गवर्नेंस 'और ई-गवर्नेंस' प्राथमिक रूप से बेहतर सार्वजनिक सेवा वितरण तथा सार्वजनिक मामलों में नागरिकों की व्यापक भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए आई सी टी के आवेदन पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। सार्वजनिक डोमेन में डिजिटल तकनीकों को लागू करने का उद्देश्य गवर्नेंस प्रक्रियाओं में सुधार करना है ताकि सार्वजनिक सेवा वितरण आसान, समावेशी और उत्तरदायी हो और गवर्नेंस पारदर्शी और भागीदारीपूर्ण बने। प्रेरणा, उद्देश्य और विवरण योग्य आदि दोनों उदाहरणों में बहुत भिन्न हैं। (तालिका 4.2)।

तालिका 4.2: ई-कॉमर्स और ई-गवर्नेंस के बीच अंतर

| तुलना के तत्व      | ई-कॉमर्स  | ई-गवर्नेंस   |
|--------------------|---|--|
| प्रेरणा            | लाभ कमाना                                       | सामाजिक उपयोगिता को अधिकतम करना, ई-भागीदारी बनाना    |
|                    | सेवा वितरण की लागत में कमी                      | सेवा वितरण की लागत में कमी                           |
|                    | आंतरिक प्रक्रियाओं का स्वचालन                   | आंतरिक प्रक्रियाओं का स्वचालन                        |
| उद्देश्य           | उत्पादों और सेवाओं की बिक्री                    | नागरिकों के लिए सेवाओं की गुणवत्ता का अनुकूलन        |
|                    | सूचना का प्रावधान                               | सूचना का प्रावधान                                    |
|                    | ऑनलाइन ग्राहक सेवा                              | नागरिकों को ऑनलाइन सेवा                              |
| वरीयता             | सकुशल विश्वनीय और सुरक्षित लेनदेन               | डिजिटल विभाजन को छोटा करें                           |
| प्रौद्योगिकी       | इंटरनेट, वेब आधारित प्लेटफॉर्म, बैक ऑफिस सिस्टम | इंटरनेट, वेब आधारित प्लेटफॉर्म, बैक कार्यालय प्रणाली |
| निर्णयदाता अधिकारी | केंद्रीकृत                                      | प्राधिकार का फैलाव                                   |
| लक्ष्य समूह        | ग्राहक, संभावित ग्राहक                          | कोई भी नागरिक  |

| विधायन | स्वतंत्रता           | कानून और विनियमन प्रतिबंध और जटिलता |
|--------|----------------------|-------------------------------------|
| सेवाएं | मुख्य रूप से लेन-देन | मुख्य रूप से सूचनात्मक              |

स्रोत: [https://www.researchgate.net/figure/Similarities-and-differences-between-e-commerce-and-e-government\\_tb12\\_265140668](https://www.researchgate.net/figure/Similarities-and-differences-between-e-commerce-and-e-government_tb12_265140668)

## 4.5 गवर्नेंस में डिजिटल प्रौद्योगिकियों के प्रयोग करने के लाभ

अब तक, हम पहले ही समझ चुके हैं कि गवर्नेंस, ई-गवर्नेंस और ई-गवर्नेंस में डिजिटल तकनीकों को लागू करने के कई फायदे हैं। दुनिया भर में, देश अपनी आंतरिक प्रक्रियाओं की दक्षता बढ़ाने के लिए, नागरिकों और व्यवसायों को बेहतर और अधिक एकीकृत सेवाएं प्रदान करने के लिए, नियोजन निर्णयों में नागरिक और हितधारक भागीदारी को आमंत्रित करने, संचार में सुधार लाने और कभी-कभी लोकतांत्रिक प्रक्रियाओं को बढ़ाने के लिए डिजिटल तकनीकों को भी गले लगा रहे हैं।

गवर्नेंस में डिजिटल प्रौद्योगिकियों का प्रयोग करने के कुछ फायदे संक्षेप में दिए गए हैं: -

- 1) **नागरिकों के लिए तेज और सुविधाजनक सेवा:** गवर्नेंस द्वारा विकसित वेब पोर्टल / एप्स पर किसी भी सेवा के लिए ऑनलाइन आवेदन करके सभी सार्वजनिक सेवाओं से संबंधित जानकारी के लिए नागरिकों के पास आसान और त्वरित पहुंच हो सकती है। इसके अलावा वह आवश्यकता के अनुसार इलेक्ट्रॉनिक रूप में या हार्ड कॉपी में आसानी से दस्तावेज प्राप्त कर सकता है, जिससे उसको लम्बी कतारों में इंतजार नहीं करना पड़ेगा। दूसरे शब्दों में, नागरिक केवल माउस के एक क्लिक पर कई अन्य ऑनलाइन सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं और सार्वजनिक सेवाएं उनके लेनदेन लागत और यात्रा लागत को कम करके उनके दरवाजे पर उपलब्ध हो सकती हैं।
- 2) **देरी में कमी, लालफीताशाही और भ्रष्टाचार:** ई-गवर्नेंस और ई-गवर्नेंस का कार्यान्वयन कई अन्य संबंधित नौकरशाही समस्याओं जैसे लंबी प्रक्रियाओं, वितरण अधिकारियों की व्यक्तिगत गड़बड़ी आदि को कम करता है। डिजिटल प्रौद्योगिकियों के कार्यान्वयन के साथ, सार्वजनिक प्रक्रियाओं में पारदर्शिता और उस प्रक्रिया के प्रभारी सरकारी कार्यपालिका की स्पष्ट जवाबदेही में सुधार होता है। यह न केवल प्रक्रियाओं को तेज करता है बल्कि भ्रष्टाचार को भी कम करता है जो हाथ संबंधी प्रक्रियाओं में आ सकता है।
- 3) **संसाधनों का प्रभावी उपयोग:** डिजिटल प्रौद्योगिकियों द्वारा प्रदान की गई गति और दक्षता के कारण सार्वजनिक अनुक्षेत्र में डिजिटल प्रौद्योगिकियों के प्रभावी कार्यान्वयन के माध्यम से संसाधन उपयोग को अनुकूलित किया जाता है। इस तरह का उपयोग हाथ संबंधी कागजी कार्रवाई और हाथ संबंधी प्रक्रियाओं के साथ संभव नहीं है, जैसा की अन्य सरकारी संगठनों में उपयोग किया जाता है।

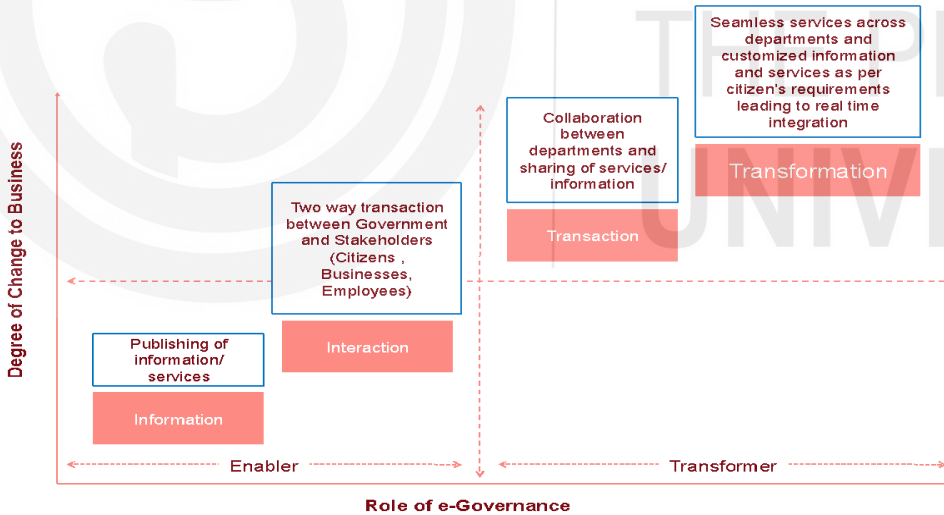
- 4) **वर्धित नागरिक भागीदारी:** एक लोकतांत्रिक प्रणाली में, नागरिक भागीदारी निर्णय लेने की प्रक्रिया के प्रमुख घटकों में से एक है। इंटरनेट आधारित प्रौद्योगिकियों का उपयोग जनमानस के बीच दूरियों और विविधता के बावजूद गवर्नमेंट की नीति बनाने की प्रक्रिया में बड़े पैमाने पर नागरिक भागीदारी की संभावना को जन्म देता है।
- 5) **विभिन्न विभागों द्वारा प्रस्तुत सार्वजनिक सेवाओं का एकीकरण:** डिजिटल तकनीकों का उपयोग करके, विभिन्न विभागों और विभिन्न कार्यों को जोड़ा जा सकता है। राज्य और केंद्र गवर्नमेंट द्वारा दी जाने वाली सार्वजनिक सेवाओं का यह एकीकरण नागरिकों को सार्वजनिक सेवाओं की पहुंच में आसानी प्रदान करता है।

वास्तव में, ई-गवर्नेंस और ई-गवर्नमेंट की वृद्धि गवर्नेंस में सबसे महत्वपूर्ण और ध्यान देने योग्य घटनाक्रमों में से एक रहा है और यह समझना दिलचस्प होगा कि विभिन्न सार्वजनिक संगठन या यहां तक कि एक देश ने कैसे डिजिटल तकनीक का प्रयोग गवर्नेंस में निम्न स्तर से उच्च स्तर तक विकसित किया। यह ई-गवर्नमेंट के गार्टनर के विकास मॉडल का उल्लेख करके अगले भाग में बताया गया है।

## 4.6 गार्टनर का ई- गवर्नेंस का विकास मॉडल

वर्ष 2000 में, गार्टनर ग्रुप इंक ने एक संगठन में ई-गवर्नमेंट के चार महत्वपूर्ण चरणों में ई-गवर्नमेंट के विकास की प्रगति को मापने के लिए एक वैचारिक रूपरेखा प्रस्तुत की अर्थात् सूचना, बातचीत, लेन देन और परिवर्तन (चित्र 4.1)।

e-Governance Evolution Model



स्रोत: <https://www.gartner.com/en/doc/3713917-the-gartner-business-value-model-a-framework-for-measuring-business-performance>

### चित्र 4.1: ई-गवर्नेंस के विकास पर गार्टनर का मॉडल

- **प्रथम चरण- सूचना:** गवर्नेंस के पहले 'सूचना' चरण में, सार्वजनिक सेवा वितरण के विभिन्न पहलुओं से संबंधित जानकारी सभी हितधारकों, अर्थात् नागरिकों, व्यवसायों, गवर्नमेंट तथा आम जनता को सरकारी वेबसाइट के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती है। यह जानकारी जिनको सरकारी वेबसाइट पर दर्शाया जा रहा है विभिन्न सरकारी संस्थाओं,

भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के कामकाज से संबंधित हो सकती है, इस प्रकार गवर्नमेंट को अधिक पारदर्शी बना सकती है और इसके परिणामस्वरूप नागरिकों और व्यवसायों को भी सुविधा होगी। यह चरण हमारे देश में लगभग सभी सरकारी संस्थाओं द्वारा प्राप्त किया गया है।

- **दूसरा चरण - बातचीत:** 'बातचीत' के दूसरे चरण में गवर्नमेंट (एजेंसियों) और नागरिकों के बीच या तो सीमित एकतरफ़ा जुड़ाव हो सकता है या गवर्नमेंट (एजेंसियों) के बीच एक जीवंत और गतिशील दो तरफ़ा आदान-प्रदान हो सकता है। डिजिटल इंटरफ़ेस कोई वेबसाइट या मोबाइल ऐप का प्रयोग करते हुए। एक तरफ़ा विनिमय के उदाहरण के रूप में, नागरिक और सरकारी एजेंसियां ईमेल का आदान-प्रदान कर सकती हैं, वेबसाइट / ऐप का उपयोग करके सभी प्रकार के फ़ॉर्म और एप्लिकेशन डाउनलोड करें, और इस इंटरफ़ेस का प्रयोग करते हुए फ़ॉर्म सबमिट करें, जो अनिवार्य रूप से 'कहीं भी, कभी भी' आधार पर काम करता है, फलस्वरूप हितधारकों के समय की बचत करता है और जीवन को आसान बनाता है। दूसरे बदलाव (दो-तरफ़ा विनिमय) में, नागरिक संबंधित सरकारी एजेंसी के साथ गतिशील संवादों में संलग्न हो सकते हैं, डिजिटल इंटरफ़ेस का उपयोग करके, आरक्षित टिकट की स्थिति, किसी विशेष ट्रेन में सीट आदि के बारे में जान सकते हैं। इसलिए इस चरण में, सरकारी प्रक्रियाओं का एक महत्वपूर्ण हिस्सा ऑनलाइन किया जाता है, लेकिन नागरिकों को अभी भी शेष सरकारी कार्यालयों पर जाना पड़ सकता है, ताकि शेष प्रक्रियाएं पूरी हो सकें जैसे - शुल्क का भुगतान या समर्थन दस्तावेजों को प्रस्तुत करना, शेष लेनदेन (ओं) को पूरा करने के लिए आवश्यक है।
- **तीसरा चरण - लेन-देन:** कोई भी लेन-देन सार्वजनिक सेवा वितरण जहां पैसा शामिल है, एक जटिल प्रक्रिया बन जाती है। लेन-देन के तीसरे चरण में, संबंधित सरकारी एजेंसी की भौतिक यात्रा की आवश्यकता के बिना वित्तीय भाग भी ऑनलाइन किया जा सकता है। ऐसे लेनदेन के उदाहरण उपयोगिता बिलों का ऑनलाइन भुगतान करना, सभी ऑनलाइन बैंकिंग और वित्तीय लेनदेन, आय या संपत्ति कर दाखिल करना, वीजा / पासपोर्ट से संबंधित ऑनलाइन सेवाएं, लाइसेंसों का विस्तार / नवीनीकरण इत्यादि है।
- **चौथा चरण - परिवर्तन:** गार्टनर के मॉडल के अंतिम चरण में, जिसे 'परिवर्तन' कहा जाता है, पूरे सरकारी विभाग के सभी संबंधित बैक-एंड अनुभाग डिजिटल रूप से परस्पर जुड़े हुए हैं, ताकि नागरिकों और व्यवसायों के लिए वेबसाइट / ऐप पर एक वर्चुअल काउंटर उपलब्ध हो और सभी सार्वजनिक सेवाओं का लाभ लिया जा सकें। सार्वजनिक सेवा वितरण के इस एंड-टू-एंड डिजिटलाइजेशन के लिए विभिन्न सरकारी विभागों के कामकाज के मौजूदा तरीके में पूर्ण परिवर्तन की आवश्यकता है और यह कृत्रिम बुद्धिमत्ता / मशीन लर्निंग, इंटरनेट ऑफ थिंग्स, संवर्धित वास्तविकता जैसी उभरती प्रौद्योगिकियों के उदार उपयोग पर जोर देता है। इसलिए, साइलो के रूप में काम करने वाले इन विभागों के पारंपरिक मानदंड के बजाय, इन विभागों को एकीकृत, समन्वित रूप से कार्य करने के लिए पुनर्निर्मित किया जाता है और इन्हें सहज तरीके से डिजिटल किया जाता है। यह स्पष्ट रूप से डिजिटल प्रौद्योगिकियों के कार्यान्वयन में और अधिक जटिलता की ओर जाता है, लेकिन संवर्धित नागरिक / व्यावसायिक संतुष्टि का भी आश्वासन देता है।

यह चार चरण गार्टनर का मॉडल न केवल एक संगठन में लागू है, बल्कि देश के ई-गवर्नमेंट और ई-गवर्नेंस के विकास को समझाने में समान रूप से मान्य हो सकता है।

- 1) "ई- गवर्नमेंट और ई-गवर्नेस कई अन्य संबंधित नौकरशाही समस्याओं को कम करती है।" टिप्पणी कीजिए।

.....

.....

.....

.....

.....

- 2) ई-गवर्नेस के पहले चरण पर एक संक्षिप्त व्याख्या करें।

.....

.....

.....

- 3) "ई-गवर्नेस और ई-गवर्नमेंट गवर्नेस के सबसे महत्वपूर्ण और उल्लेखनीय विकासों में से एक है।" टिप्पणी कीजिए।

.....

.....

.....

- 4) चर्चा करें कि इंटरनेट आधारित प्रौद्योगिकियों का उपयोग गवर्नमेंट की नीति बनाने की प्रक्रिया में बड़े पैमाने पर नागरिक भागीदारी की संभावना कैसे बढ़ाता है।

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## 4.7 भारत में ई-गवर्नेंस

पिछले दो दशकों में, दुनिया भर में ई-गवर्नेंस के बारे में रणनीतियों और प्रथाओं का निरंतर विकास और नवीकरण हुआ है। दुनिया भर में हर देश की सरकारों ने आंतरिक प्रक्रियाओं की दक्षता बढ़ाने, नागरिकों और व्यवसायों को बेहतर और अधिक एकीकृत सेवाएं प्रदान करने, नियोजन निर्णयों नागरिक और हितधारक की भागीदारी को आमंत्रित करने, संचार में सुधार करने और कभी-कभी लोकतांत्रिक प्रक्रियाओं में वृद्धि करने के लिए नई सूचना और संचार तकनीकों को अपनाया है।

दुनिया के अन्य देशों की तरह, भारत में भी डिजिटल तकनीक भारतीय अर्थव्यवस्था के हर क्षेत्र में मुख्य प्रेरक शक्ति बन रही है। राष्ट्रीय, राज्य और स्थानीय स्तर पर सरकारें सार्वजनिक सेवा वितरण में तेजी से ई-गवर्नमेंट तकनीकों को अपना रही हैं।

अतीत या चल रहे अधिकांश ई-गवर्नेंस पहल पारंपरिक योजना और कार्यान्वयन ढांचे के हिस्से के रूप में किए गए हैं। हालांकि, देश में गवर्नेंस के संघीय ढांचा, जटिल परिस्थिति, विभिन्न भागीदारी और प्रक्रियाओं जिनको विभिन्न स्तर पर संचालित होने वाले अनेक संगठन प्रभावित करते हैं कि ओर ले जाता है।

इसे देखते हुए, हम ई-गवर्नमेंट और ई-गवर्नेंस स्पेस में देश की यात्रा को समझने की कोशिश करते हैं, विभिन्न मील के पत्थर को कवर करके, दो भागों में समझाया गया है - सबसे पहले वर्ष 1970 से 1990 के दशक तक जब बुनियादी डिजिटल ढांचा और संबंधित संगठन स्थापित किए गए और फिर 1990 के दशक के बाद जब देश ने प्रमुख सॉफ्टवेयर और कानूनी कदम हासिल किए।

### 3.7.1 1970 से 1990 के दशक तक—आई.टी. आधारित संगठनों की स्थापना

- 1) **1970 में डी ओ ई की स्थापना-** सबसे पहले और सबसे महत्वपूर्ण, इस यात्रा में प्रमुख मील का पत्थर इलेक्ट्रॉनिक्स विभाग (DoE) की स्थापना है; इलेक्ट्रॉनिक्स के बढ़ते महत्व को समझते हुए, भारत गवर्नमेंट ने देश में प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन के बेहतर प्रगवर्नेंस के लिए वर्ष 1970 में डी ओ ई की स्थापना की थी।
- 2) **1977 में एनआईसी की स्थापना-** भारत गवर्नमेंट के योजना आयोग की सिफारिशों पर वर्ष 1977 में राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (एन.आई.सी.) का क्रमिक गठन भारत में अगला बड़ा कदम था क्योंकि यह 'सूचना' को राष्ट्रीय प्राथमिकताओं में लाया था।
- 3) **सरकारी कार्यालयों में कार्यालय स्वचालन सॉफ्टवेयर का उपयोग 1977- 1980 के दशक से**
  - अगले दशक तक, कंप्यूटरों का उपयोग महत्वपूर्ण संख्या में सरकारी कार्यालयों में फैल गया था, लेकिन मुख्य रूप से 'वर्ड प्रोसेसिंग' के लिए।
  - धीरे-धीरे 1980 के दशक की शुरुआत में, डेटा के भंडारण और पुनर्प्राप्ति के लिए उपयोग किए जाने वाले डेटाबेस सॉफ्टवेयर के बढ़ते उपयोग के साथ, और

नेटवर्किंग प्रौद्योगिकी के विकास के साथ, कई सरकारी विभागों ने गवर्नमेंट से संबंधित गतिविधियों जैसे पेट्रोल प्रसंस्करण के लिए अन्य गवर्नमेंट के लिए आईटी का उपयोग' या सूची प्रबंधन करना शुरू कर दिया था।

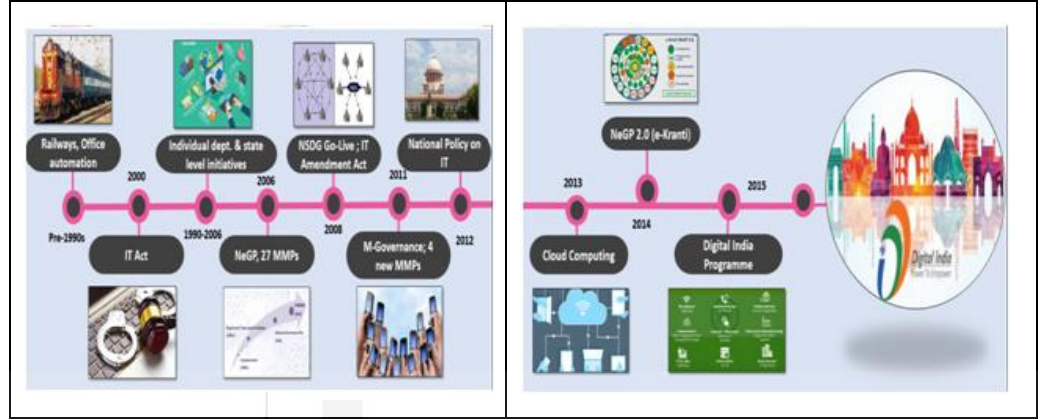
- 4) **1987 में NICNET और VSAT की स्थापना:** गवर्नेस में डिजिटल तकनीकों के कार्यान्वयन के लिए मुख्य जोर NICNET के 1987 में लॉन्च होने से हुआ - राष्ट्रीय उपग्रह-जो एक आधारित कंप्यूटर नेटवर्क है। MeitY (तत्कालीन DeitY; तब इलेक्ट्रॉनिक्स विभाग) ने राष्ट्रीय उपग्रह-आधारित कंप्यूटर नेटवर्क NICNET लॉन्च किया और देश के लगभग हर जिले में V-SAT टर्मिनल स्थापित किया। NICNET ने देश के सभी जिला कार्यालयों को कंप्यूटरीकृत करने के लिए राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र कार्यक्रम की जिला सूचना प्रणाली का समर्थन किया, जिसके लिए राज्य सरकारों को मुफ्त हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की पेशकश की गई। अगले कुछ वर्षों के लिए 1980 के दशक और 1990 के दशक की शुरुआत में, जैसे-जैसे टेली-कनेक्टिविटी और इंटरनेट कनेक्टिविटी आगे बढ़ी, बड़ी संख्या में ई-गवर्नमेंट की पहल जैसे कि भूमि के रिकॉर्ड का रखरखाव, उपयोगिता भुगतान आदि की शुरुआत हुई (लेकिन एक-दूसरे के साथ अलगाव में), केंद्र और राज्य दोनों स्तरों पर। (हम बाद के उप-विवरण में इस पहलू को विस्तार में शामिल करेंगे)
- 5) **राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र की स्थापना:** यह देश के सभी जिलों और उनके कार्यालयों को कंप्यूटरीकृत और डिजिटल बनाने के लिए राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र के जिला सूचना प्रणाली के शुभारंभ के साथ जारी रखा गया था, जिसके लिए जिले में गवर्नेस को सुगम बनाने के लिए राज्य सरकारों का भी मुफ्त सॉफ्टवेयर सुविधा उपलब्ध कराई गयी।
- 6) **1990 में NICNET का विस्तार -** इसके अलावा, NICNET को 1990 तक सभी जिला मुख्यालयों में राज्य की राजधानियों के माध्यम से विस्तारित किया गया था।

### 3.7.2 1990 से अब तक भारत में ई-गवर्नेस का विकास

- 1) **1990 के दशक: रेलवे और अन्य पहल:** यह 1990 के दशक की शुरुआत में था, कि सूचना संचार तकनीकों का अनुप्रयोग सरकारी कार्यस्थलों में शुरू हुआ था - दोनों आंतरिक स्वचालन के साथ-साथ सार्वजनिक सेवा वितरण के लिए। ऑनलाइन रेलवे आरक्षण प्रणाली (irctc.co.in) सबसे प्रमुख पहल बन गई।
- 2) **एन टी एफ की स्थापना:** सूचना प्रौद्योगिकी और सॉफ्टवेयर विकास पर एक राष्ट्रीय कार्य बल (एन टी एफ) का गठन भी मई 1998 में किया गया था। सूचना प्रौद्योगिकी को अब ज्ञान के क्षेत्र के रूप में मान्यता दी जा रही है और भारत गवर्नमेंट (जी ओ आई) ने आई सी टी का उपयोग एक समर्थकारी उपकरण के रूप में सभी सरकारी क्रियाकलापों से सम्बन्धित सभी पहलुओं के लिए करने का एक विवेकपूर्ण निर्णय लिया। चूंकि हमने देश में डिजिटल बुनियादी ढांचे की स्थापना से संबंधित कुछ महत्वपूर्ण मील के पत्थर की उत्पत्ति का पता लगाया है, इसलिए सार्वजनिक रूप से विशेष रूप से 1990 के बाद से सार्वजनिक क्षेत्र में भारत गवर्नमेंट के डिजिटल पहल और संबंधित सॉफ्टवेयर

अग्रिमों की वृद्धि का पता लगाना बाद के उपधारा में (चित्र - 4.2) उतना ही प्रासंगिक है।

- 3) **वर्ष 2000- सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम:** वर्ष 2000 में, भारत गवर्नमेंट ने भारत के 'आईटी अधिनियम 2000' की घोषणा की, जिसने देश में डिजिटल पहलों को एक कानूनी ढांचा प्रदान किया।



चित्र 4.2: भारत में ई-गवर्नमेंट और ई-गवर्नेंस की वृद्धि (1990 के बाद अब तक)

- 4) **वर्ष 2006- राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना (एन ई जी पी):** भारत गवर्नमेंट ने वर्ष 2006 में, एन ई जी पी के रूप में संदर्भित राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना की घोषणा की। इसमें सत्ताईस मिशन मोड प्रोजेक्ट्स (MMP) और आठ घटक शामिल हैं, जिनका उद्देश्य सरकारी सेवाओं को आम सेवा वितरण आउटलेट के माध्यम से आम आदमी के स्थान तक पहुंचाना तथा इन सेवाओं की दक्षता पारदर्शिता और विश्वनीयता को सुनिश्चित करना ताकि सामान्य लागत पर आम आदमी की आधारभूत आवश्यकता को पूरा किया जा सके।

एन ई जी पी के तहत कल्पना की गई कुछ मिशन मोड परियोजनाओं को वर्तमान समय के लिए बढ़ाया और प्रासंगिक बनाया गया है। ऐसा ही एक उदाहरण है पासपोर्ट सेवा परियोजना।

**पासपोर्ट सेवा परियोजना:** पासपोर्ट सेवा परियोजना भारत गवर्नमेंट की सर्वश्रेष्ठ ई-गवर्नेंस परियोजना में से एक है। यह भारतीय नागरिकों को पासपोर्ट के सुचारू वितरण के लिए दुनिया में अच्छी तरह से जाना जाता है। इस परियोजना को सेवा सलाहकार के रूप में टाटा कंसल्टेंसी सर्विसेज के साथ सार्वजनिक-निजी-भागीदारी में विदेश मंत्रालय द्वारा लागू किया गया है। परियोजना दर्शाती है कि कैसे सूचना और संचार प्रौद्योगिकी (आई सी टी) का अभिनव उपयोग नागरिकों को सरकारी संस्थानों से सेवाएं प्राप्त करने के तरीके को बदल सकता है। नागरिक सेवा वितरण की पूरी प्रक्रिया स्वचालित हो गई है। पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पी एस के), पासपोर्ट सेवा लघु केंद्र (PSLKs), पासपोर्ट कार्यालयों और बाहरी हितधारकों के लिए प्रक्रिया में शामिल देशव्यापी नेटवर्क वाले वातावरण के माध्यम से सेवाएं प्रदान की जाती हैं अर्थात् पुलिस, भारत सुरक्षा प्रेस और भारत पोस्ट।

5) वर्ष 2008 से 2013 तक - आईटी एक्ट संशोधन, एनएसडीजी, राष्ट्रीय आईटी नीति, सार्वजनिक क्लाउड का कार्यान्वयन और मोबाइल सेवा का प्रारूप:

- वर्ष 2008 में आईटी अधिनियम 2000 में संशोधन देखा गया। इन संशोधनों में केंद्र गवर्नमेंट को प्रौद्योगिकी के विकास के अनुसार इलेक्ट्रॉनिक हस्ताक्षर के सम्बन्ध में समय-समय पर नियम जारी करने में सक्षम बनाना तथा "अपमानजनक संदेश, अश्लील साहित्य, बाल पोर्न, साइबर आतंकवाद और दृश्यरतिका के लिए दण्डित करना शामिल है।" इसने अधिकारियों को "किसी भी कंप्यूटर संसाधन के माध्यम से किसी भी सूचना के अवरोधन या निगरानी या डिफ्रिप्शन" की शक्ति प्रदान की।
- उसी वर्ष, 2008 में, नेशनल सर्विस डिलीवरी गेटवे-एनएसडीजी को सहज इंटरऑपरेबिलिटी प्रदान करने और गवर्नमेंट के सभी लेन-देन पर नज़र रखने और समय पर मदद करने के लिए एक मानक-आधारित मैसेजिंग स्विच के रूप में शुरू किया गया था।
- आईटी पर राष्ट्रीय नीति को वर्ष 2012 में 1 करोड़ अतिरिक्त आई सी टी कुशल जनशक्ति का एक पूल बनाने के लिए आईसीटी को अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया गया, ताकि खुले मानकों को अपनाया जा सके और ऐसे कई आईटी केंद्रित राष्ट्रीय लक्ष्यों के साथ।
- वर्ष 2013 में, भारत गवर्नमेंट ने 'मेघराज' के नाम से "जीआई क्लाउड" की घोषणा की। यह गवर्नेंस क्षेत्र में क्लाउड कम्प्यूटिंग के लाभों का उपयोग और दोहन करने के लिए तैयार किया गया था।
- वर्ष 2013 में, मोबाइल सेवा (राष्ट्रीय मोबाइल-गवर्नेंस पहल) को औपचारिक रूप से भारत में एक विश्व नेता बनाने के उद्देश्य से शुरू किया गया था, जिसमें समावेशी विकास के लिए मोबाइल गवर्नेंस की क्षमता का दोहन किया गया था। मोबाइल सेवा एसएमएस, यूएसएसडी, आईवीआरएस, सीबीएस, एलबीएस और मोबाइल एप्लिकेशन का उपयोग करने वाले मोबाइल उपकरणों पर नागरिकों और व्यवसायों को सार्वजनिक सेवाओं की डिलीवरी के लिए सभी सरकारी विभागों और एजेंसियों के लिए एक एकीकृत मंच प्रदान करता है। यह मोबाइल एप्लिकेशन स्टोर (एम-ऐप स्टोर) और मोबाइल गवर्नेंस पोर्टल (<https://mgov.gov.in/>) के माध्यम से आसानी से उपलब्ध है।

6) वर्ष 2014 और 2015- MyGov और ई-क्रांति की स्थापना:

- Mygov.in 'नामक भारतीय नागरिक जुड़ाव मंच की स्थापना वर्ष 2014 में की गई थी।

MyGov (<https://www.mygov.in/>) 26 जुलाई 2014 को लॉन्च किया गया भारत गवर्नमेंट का नागरिक जुड़ाव मंच है। MyGov का उद्देश्य भारतीय नागरिकों

की सक्रिय भागीदारी को देश का गवर्नेंस और विकास को बढ़ावा देने के लिए गवर्नमेंट और नागरिकों के बीच एक कड़ी स्थापित करना है।

MyGov नागरिकों के साथ वास्तविक योगदान प्रदान करने के लिए बातचीत करता है और न केवल सैद्धांतिक विचारों को साझा करता है। इस पोर्टल में विभिन्न सरकारी विभागों और मंत्रालयों के लगभग 70 समूह हैं, जिनमें से प्रत्येक में तीन तरह की भागीदारी के बारे में डिजाइन किए गए हैं जैसे कि चर्चा करें और प्रसार करें। 'डू' अनुभाग में "ऑनलाइन और ऑन-ग्राउंड टास्क" होते हैं, जिसे नागरिक अपने हितों के आधार पर कर सकते हैं। चर्चा अनुभाग नागरिकों को गवर्नमेंट की नीतिगत पहलुओं को बेहतर बनाने के लिए थीम-आधारित चर्चाओं पर अपने मूल्यवान अंतर्दृष्टि और विचारों को व्यक्त करने में मदद करता है। नागरिक सार्वजनिक विचार-विमर्श, खुले मंचों आदि के रूप में "समूह-केंद्रित" ऑनलाइन चर्चा में भाग ले सकते हैं और अपने सोच और विचारों को साझा कर सकते हैं। एक योगदानकर्ता द्वारा साझा किए गए किसी भी विचार पर इन चर्चा मंचों पर चर्चा की उम्मीद होती है, जिससे सभी हितधारकों के बीच प्रतिक्रिया और बातचीत की अनुमति मिल सके। नागरिक जुड़ाव की तीसरी विधा, यानी, डिसिमनेट, जिसमें ब्लॉग, टॉक्स, न्यूज़लेटर्स और MyGov माइक्रोसाइट्स के एक मेजबान के माध्यम से वर्गीकृत और फैलाई जा रही जानकारी शामिल है। वार्ता के माध्यम से, MyGov पर "निर्णय निर्माताओं के साथ संवाद" के रूप में परिभाषित किया गया है, नागरिकों को सार्वजनिक चैट के माध्यम से सरकारी प्रतिनिधियों के साथ जुड़ने का अवसर मिलता है। MyGov नागरिकों को कई रचनात्मक गतिविधियों के लिए स्वयंसेवक प्रदान करता है जैसे कि एक नारा डिजाइन करना, संबंधित प्रतियोगिताओं में भाग लेना आदि।

- वर्ष, 2015 में, ई-क्रांति: राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना ver 2.0, "ट्रांसफॉर्मिंग ई-गवर्नेंस फॉर ट्रांसफॉर्मिंग गवर्नेंस" की दृष्टि से शुरू की गई थी और इसमें 44 मिशन मोड प्रोजेक्ट्स (MMPs) थे।
- इसके अलावा, भारत गवर्नमेंट ने वर्ष 2014 में डिजिटल इंडिया नामक अपने छतरी कार्यक्रम की घोषणा की और डिजिटल प्रौद्योगिकी से आर्थिक, सामाजिक, और पर्यावरणीय लाभ प्राप्त करने के लिए भारत को "डिजिटल रूप से सशक्त समाज और ज्ञानवर्धक अर्थव्यवस्था में बदलने" के उद्देश्य से वर्ष 2015 में औपचारिक रूप से इसे लॉन्च किया।

---

## 4.8 डिजिटल इंडिया

---

डिजिटल इंडिया भारत गवर्नमेंट का एक प्रमुख कार्यक्रम है, जिसमें भारत को डिजिटल रूप से सशक्त समाज और ज्ञानवर्धक अर्थव्यवस्था में बदलने का दृष्टि कोण रखता है। इसमें कई सरकारी मंत्रालय और विभाग शामिल हैं।

डिजिटल इंडिया प्रोग्राम (डीआईपी) के तीन दृष्टि क्षेत्र निम्नानुसार हैं:

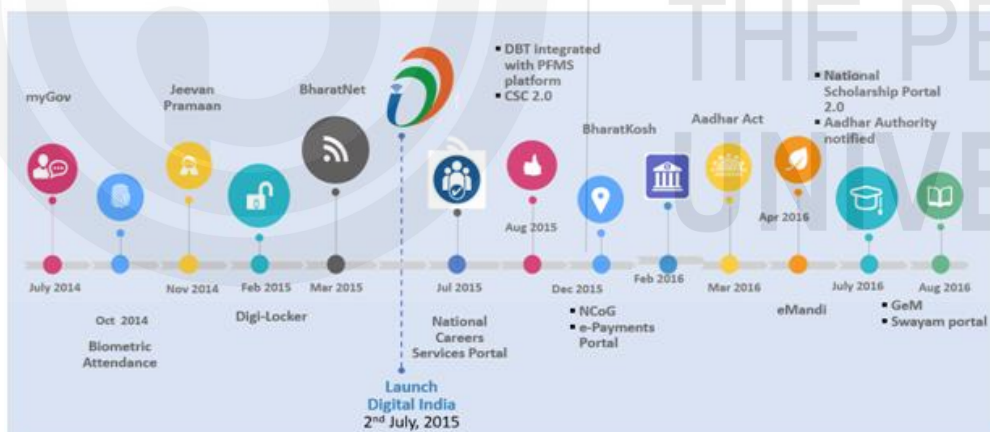
- 1) **प्रत्येक नागरिक की उपयोगिता के रूप में अवसंरचना:** सभी भारतीय नागरिकों के पास डिजिटल तथा इंटरनेट स्थानों पर नागरिकों की भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए अच्छी गति का इंटरनेट और एक मुख्य उपयोगता के रूप में सुरक्षित साइबर स्पेस मोबाइल कनेक्टिविटी और बैंक अकाउंट के साथ साथ उपलब्ध है।
- 2) **गवर्नेंस और सेवाएं :** गवर्नमेंट सभी संभावित सार्वजनिक सेवाओं के साथ-साथ सभी नागरिक अधिकार (जैसे दस्तावेज, प्रमाण पत्र) को वास्तविक समय में / क्लाउड और / या मोबाइल प्लेटफॉर्म का उपयोग करके प्रदान कर रही है।
- 3) **नागरिकों का डिजिटल:** अधिकार नागरिकों को डिजिटल तकनीकों के बारे में शिक्षित और जागरूक किया जाना चाहिए।

#### 4.8.1 डिजिटल इंडिया के नौ स्तंभ

डिजिटल इंडिया के इन दृष्टि क्षेत्रों को डिजिटल इंडिया के नौ स्तंभों द्वारा हासिल किए जाने की उम्मीद है। जैसे कि ब्रॉडबैंड राजमार्ग; मोबाइल कनेक्टिविटी के लिए यूनिवर्सल एक्सेस; सार्वजनिक इंटरनेट एक्सेस कार्यक्रम, ई-गवर्नेंस: प्रौद्योगिकी के माध्यम से गवर्नमेंट को सुधारना; ई-क्रांति सेवाओं की इलेक्ट्रॉनिक डिलीवरी; सभी के लिए सूचना; इलेक्ट्रॉनिक्स विनिर्माण; नौकरियों के लिए आईटी; और अर्ली हार्वेस्ट प्रोग्राम्स।

#### 4.8.2 डिजिटल इंडिया की प्रमुख पहल

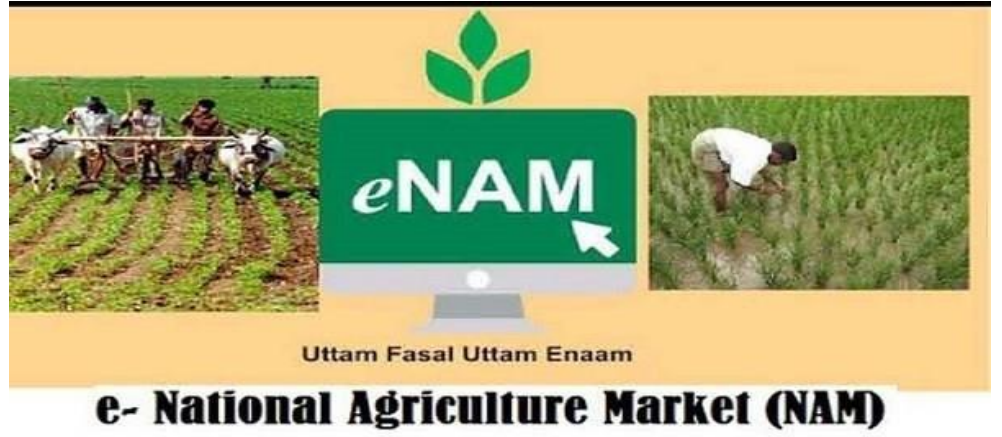
डिजिटल इंडिया की कुछ प्रमुख पहलें संक्षेप में प्रस्तुत की गई हैं (चित्र 4.3)



चित्र 4.3: कुछ दिलचस्प डिजिटल इंडिया पहल (2014-2016) (स्रोत: MeitY)

किसी विशिष्ट आदेश या वरीयता के बिना, हम आपको कुछ दिलचस्प डिजिटल इंडिया पहलों में एक हल्की झलक देने के लिए आगे बढ़ेंगे।

- 1) **ई-नेशनल एग्रीकल्चर मार्केट- e-NAM :** eNam एक इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग पोर्टल के रूप में कार्य करता है, जोकि देश भर की सभी मौजूदा कृषि उपज विपणन समिति (ए पी एम सी) मंडियों (बाजार स्थानों) को संगठित करता है। ई-एनएएम सभी कृषि वस्तुओं के लिए एकल खिड़की के उपयोग के साथ एकीकृत राष्ट्रीय डिजिटल बाजार के रूप में कार्य करता है।



चित्र 4.4: e-NAM

यह आवश्यक वस्तु के आगमन और उनकी कीमतों व्यापार प्रस्ताव की खरीद और बिक्री; व्यापार प्रस्ताव के प्रति प्रतिक्रिया के उपलब्ध के बारे में जानकारी आदि का जवाब देने के लिए प्रावधान प्रदान करता है। इसलिए, eNAM यह सुनिश्चित करता है कि किसानों का ज्ञान की कमी के कारण शोषण न हो और वे ठोस वाणिज्यिक निर्णय ले सकें।

- 2) **फर्टिलाइजर मॉनिटरिंग सिस्टम (एफ एम एस):** एफएमएस फर्जी दावों, छोटी छोटी चोरियों पर रोक लगाता है, और इस तरह एक पारिस्थितिकी तंत्र बनाने का लक्ष्य रखता है, जहां सब्सिडी वाले उर्वरकों को वास्तविक किसानों तक पहुंचाया जाता है और प्रत्येक वर्ष कई हजार करोड़ की संतोषजनक बचत के प्रस्ताव को उत्पन्न करता है।
- 3) **मृदा स्वास्थ्य कार्ड:** मृदा स्वास्थ्य कार्ड योजना को वर्ष 2015 में रासायनिक उर्वरकों के विवेकपूर्ण उपयोग के माध्यम से मिट्टी के एकीकृत पोषक प्रबंधन (INM) को बढ़ावा देने के लिए शुरू किया गया था। यह मृदा में जैव-खाद और जैव-उर्वरकों के साथ मौजूद माध्यमिक और सूक्ष्म पोषक तत्वों पर अनुकूलित जानकारी प्रदान करता है ताकि अनुकूलित मिट्टी परीक्षण-आधारित सिफारिशें प्रदान करने में मदद मिल सके।
- 4) **GeM:** GeM भारत गवर्नमेंट के वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय के तहत आपूर्ति और निपटान महानिदेशालय (DGS & D) द्वारा होस्ट किए गए एक स्टॉप-गवर्नमेंट ई-मार्केटप्लेस 'का एक संक्षिप्त रूप है, जहां आम उपयोगकर्ता वस्तुओं और सेवाओं की खरीद की जा सकती है। सरकारी अधिकारियों द्वारा खरीद के लिए GeM गतिशील, आत्मनिर्भर और उपयोगकर्ता के अनुकूल पोर्टल है। सार्वजनिक खरीद सरकारी गतिविधि का एक बहुत महत्वपूर्ण हिस्सा है और सार्वजनिक खरीद में सुधार वर्तमान गवर्नमेंट की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है। गवर्नमेंट ई-मार्केटप्लेस (GeM - gem.gov.in) गवर्नमेंट के मंत्रालयों और विभागों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों तथा अन्य भारत गवर्नमेंट के उच्च स्वतंत्र निकायों द्वारा वस्तुओं की प्राप्ति और सेवाओं के प्रस्तुतिकरण के तरीकों में बदलाव करने के उद्देश्य से लिया गया एक साहसिक कदम है।
- 5) **डिजीलॉकर:** डिजीलॉकर डिजिटल इंडिया के तहत एक महत्वपूर्ण पहल है, भारत गवर्नमेंट का एक प्रमुख कार्यक्रम है जिसका उद्देश्य भारत को डिजिटल रूप से सशक्त

समाज और ज्ञान अर्थव्यवस्था में बदलना है। पेपरलेस गवर्नेस के विचार पर लक्षित, डिजीलॉकर डिजिटल तरीके से दस्तावेजों और प्रमाणपत्र जारी करने और सत्यापन के लिए एक मंच है, इस प्रकार से यह भौतिक दस्तावेजों के उपयोग को समाप्त करता है। डिजीलॉकर वेबसाइट <https://digitallocker.gov.in/> पर पहुँचा जा सकता है।

- 6) **पी एम जी दिशा:** प्रधानमंत्री ग्रामीण डिजिटल अभियान डिजिटल साक्षरता जागरूकता, शिक्षा और क्षमता कार्यक्रमों का एक गतिशील और एकीकृत मंच है जो ग्रामीण समुदायों को वैश्विक डिजिटल अर्थव्यवस्था में पूरी तरह से भाग लेने में मदद करेगा। परिवर्तन को सक्षम करने के लिए प्रौद्योगिकी को केंद्रीय बनाने पर ध्यान केंद्रित किया गया है।
- 7) **ई-ग्रंथालय:** ई-ग्रंथालय राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र, इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, भारत गवर्नमेंट द्वारा विकसित एक डिजिटल प्लेटफॉर्म है। यह इन-हाउस गतिविधियों के स्वचालन के साथ-साथ सदस्य सेवाओं और संसाधन साझाकरण के लिए नेटवर्किंग के लिए वेब-आधारित एकीकृत पुस्तकालय प्रबंधन सॉफ्टवेयर है। इस प्लेटफॉर्म पर, डिजिटल लाइब्रेरी मॉड्यूल, क्लाउड होस्टिंग वातावरण और एनआईसीएसआई के साथ एक लाइब्रेरी पोर्टल (ओपीएसी) के साथ आईसीटी समाधान को रोल-आउट सेवाओं और समर्थन के साथ पूरा किया गया। डिजिटल लाइब्रेरी सर्विसेज के साथ पारंपरिक लाइब्रेरी को ई-लाइब्रेरी में बदलना और सिंगल विंडो एक्सेस सिस्टम का उपयोग करके विभिन्न ऑनलाइन सदस्य सेवाएं प्रदान करना उपयोगी है। ई-ग्रंथालय का नवीनतम संस्करण (Ver.4.0) एक 'क्लाउड रेडी एप्लीकेशन' है और पुस्तकालयों के समूह के लिए केंद्रीकृत डेटाबेस के साथ एंटरप्राइज़ मोड में वेब-आधारित समाधान प्रदान करता है।

ई-ग्रंथालय Ver.4.0 (eG4) केवल केंद्र और राज्य गवर्नमेंट और अन्य सरकारी वित्त पोषित संगठनों / स्वायत्त निकायों दोनों से ही एनआईसी डेटा सेंटर / मंत्रालयों और सरकारी विभागों के पुस्तकालयों के लिए राष्ट्रीय क्लाउड में उपलब्ध होगा। भारतीय सेना / भारतीय नौसेना और अन्य पैरा-सैन्य संगठन अपने स्वयं के नेटवर्क में एप्लीकेशन और डेटाबेस की मेजबानी करेंगे जो आम तौर पर उनके रखरखाव और समर्थन के साथ इंटर है।

ई-ग्रंथालय 4.0 के कार्यान्वयन के लिए पात्र संगठनों की सूची में केंद्रीय / राज्य सरकारों के मंत्रालयों / विभागों / संगठनों, सरकारी सार्वजनिक पुस्तकालयों, केंद्रीय विद्यालयों और जवाहर नवोदय विद्यालय / एमएचआरडी, केंद्रीय / राज्य गवर्नमेंट के स्कूल / कॉलेज / पॉलिटेक्निक / विश्वविद्यालयों के तहत सरकारी पुस्तकालय शामिल हैं। , स्वायत्त निकायों / परिषदों / अनुसंधान संगठनों / राष्ट्रीय प्रयोगशालाओं / आईआईटी / आईआईएम / एनआईआईटी / केंद्र और राज्यों के सार्वजनिक उपक्रमों, गवर्नमेंट, भारतीय दूतावासों, भारतीय सेना / नौसेना / वायु सेना के पुस्तकालयों द्वारा वित्त पोषित अन्य सरकारी शैक्षणिक संस्थान

सॉफ्टवेयर के लिए पात्र संगठनों की सूची में निजी संस्थान / कॉलेज / स्कूल / विश्वविद्यालय और सहायता प्राप्त / स्वायत्त संस्थान / कॉलेज / स्कूल / विश्वविद्यालय शामिल नहीं हैं



- 8) **उमंग:** उमंग (यूनिफाइड मोबाइल एप्लिकेशन फॉर न्यू एज गवर्नेंस) सभी भारतीय नागरिकों के लिए केंद्रीय, स्थानीय और अन्य सरकारी सेवाओं तक पहुंचने के लिए एक एकल मोबाइल प्लेटफॉर्म है जो आधार और डिजिटल लॉकर सहित लोकप्रिय ग्राहक-केंद्रित सेवाओं के साथ सहज एकीकरण प्रदान करता है। इसको मोबाइल एप्लिकेशन, वेब, आईवीआर और एसएमएस के माध्यम से उपलब्ध कराया गया है और उम्मीद की जाती है कि यह उन तरीकों को पारिभाषित करेगा जिससे नागरिक आज सरकारी सेवाओं का लाभ उठाते हैं। (<https://web.umang.gov.in/web/#/>)।
- 9) **टी डी आई एल:** इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय ने भाषा अवरोधक के बिना मानव-मशीन संपर्क को सुविधाजनक बनाने के लिए सूचना प्रसंस्करण उपकरण और तकनीक विकसित करने के उद्देश्य से टीडीआईएल (भारतीय भाषाओं के लिए प्रौद्योगिकी विकास) के महत्वाकांक्षी कार्यक्रम की शुरुआत की जोकि अभिनव उपयोगी उत्पाद व सेवाओं को विकसित करने के लिए बहुभाषी ज्ञानवर्धक संसाधनों को गढ़ता है उनको विकसित करता है और उनको संगठित करता है। प्राथमिक उद्देश्यों में सभी 22 आधिकारिक तौर पर मान्यता प्राप्त भारतीय भाषाओं के लिए सॉफ्टवेयर टूल और एप्लिकेशन विकसित करना और बढ़ावा देना, नए उत्पादों और सेवाओं के लिए भविष्य की प्रौद्योगिकियों के सहयोगात्मक विकास में योगदान करना, भाषा प्रौद्योगिकी उत्पादों के प्रसार के लिए उत्प्रेरक के रूप में कार्य करना और सभी स्तरों पर समाधान और मानकीकरण प्रदान करना शामिल है।
- 10) **एन के एन:** नेशनल नॉलेज नेटवर्क (एनकेएन) एक बहु-गीगाबिट राष्ट्रीय अनुसंधान और शिक्षा नेटवर्क है, जिसका उद्देश्य भारत में शैक्षणिक संस्थानों के लिए एकीकृत हाई स्पीड नेटवर्क बैकबोन प्रदान करना है। नेटवर्क को राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र द्वारा प्रबंधित किया जाता है।
- ऊपर उल्लिखित पहल, मुख्य रूप से भारत के केंद्रीय / संघ गवर्नमेंट द्वारा की गई है। वर्तमान में डिजिटल इंडिया के ई-क्रांति स्तंभ में इस तरह के 44 मिशन मोड प्रोजेक्ट हैं, जिनमें से कुछ विशेष रूप से केंद्र द्वारा, कुछ राज्य द्वारा और कुछ संयुक्त रूप से शुरू किए जाने हैं।

## 4.9 राज्य ई-गवर्नेंस पहल

अधिकांश राज्यों में स्वतंत्र रूप से (या केंद्र गवर्नमेंट के समर्थन के साथ) अपने-अपने राज्यों में डिजिटल तकनीकों को लागू किया गया है। इनमें से दो को यहां प्रस्तुत किया गया है।

- क) **केरल में अक्षय:** भारत गवर्नमेंट द्वारा प्रारंभिक और लोकप्रिय पहल में से एक केरल में अक्षय है। लगभग 5000 बहुउद्देशीय सामुदायिक प्रौद्योगिकी केंद्र जिन्हें अक्षय ई-केंद्र कहा जाता है, केरल राज्य में स्थापित किए गए थे। निजी उद्यमियों द्वारा प्रबंधित, प्रत्येक ई-केंद्र को प्रत्येक दूसरे घर के 2-3 किलो मीटर के भीतर स्थापित किया गया था, जिससे लगभग 1000-3000 परिवारों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए नेटवर्किंग और कनेक्टिविटी की शक्ति उपलब्ध हो जोकि संभव है की एक सामान्य व्यक्ति तथा एक समूह के लोगों के साथ। अक्षय ने ई-लर्निंग और ई-गवर्नमेंट के

विभिन्न पहलुओं पर ध्यान केंद्रित करके राज्य में सामाजिक और आर्थिक इक्विटी सुनिश्चित करने का लक्ष्य रखा था।

- ख) **आंध्र प्रदेश में रियल टाइम परफॉर्मेंस मॉनिटरिंग:** आंध्र प्रदेश गवर्नमेंट ने "रियल टाइम गवर्नेस- आरटीजी" (26 नवंबर, 2017 को) को सीएम ऑफिस के माध्यम से लॉन्च किया। कोर श्रेणी-वार प्रमुख प्रदर्शन संकेतक प्रदर्शित करने के लिए एक एकीकृत डैशबोर्ड है- विभिन्न विभागों / योजनाओं / कार्यक्रमों के वास्तविक समय में विभिन्न विभागों / योजनाओं के KPI, जिन्हें प्रत्येक एक घंटे में प्रत्येक विभाग द्वारा अद्यतन किए जाने की उम्मीद है। डैशबोर्ड जनता और अधिकारियों दोनों के लिए वर्तमान स्थिति और विभाग की रिपोर्ट (जैसे कृषि भूमि क्षेत्र बोया गया, वर्षा की स्थिति, बिजली, सिंचाई की मांग / आपूर्ति) प्रदर्शित करता है।

पिछले दो दशकों में, देश के लगभग सभी राज्यों में लगातार ई-गवर्नेस का विकास हुआ है। ये दो पहलें (केरल में अक्षय और आंध्रप्रदेश में आरटीजी) भारत में राज्य स्तर पर ई-गवर्नमेंट / ई-गवर्नेस पहलों के उदाहरण हैं, जो राज्य के स्तर पर ऐसे सलाहकारों को एक झलक देने के लिए हैं।

#### बोध प्रश्न ख:

- 1) केरल के आसपास अक्षय ई-केंद्रों के कामकाज का वर्णन करें।  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....
- 2) ई-ग्रंथालय 4.0 के कार्यान्वयन के लिए पात्र विभिन्न संगठनों की सूची बनाएं।  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....
- 3) डिजिटल इंडिया के नौ स्तंभ क्या हैं ?  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## 4) राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना क्या है?

.....

.....

.....

.....

.....

## 4.10 सारांश

ई-गवर्नेंस और ई-गवर्नमेंट की वृद्धि वेब दुनिया के सबसे महत्वपूर्ण और ध्यान देने योग्य विकासों में से एक रही है, गवर्नमेंट द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी की बढ़ती स्थिति के प्रति वैश्विक बदलाव नब्बे के दशक में आया, डब्ल्यू डब्ल्यू डब्ल्यू के आगमन के साथ।

सार्वजनिक डोमेन में डिजिटल तकनीकों का अनुप्रयोग सार्वजनिक सेवाओं को नागरिकों के लिए तेज और सुविधाजनक सेवा बनाने के लिए प्रेरित करता है; यह विभिन्न विभागों द्वारा दी जाने वाली सार्वजनिक सेवाओं के एकीकरण में देरी, लालफीताशाही और संसाधनों के प्रभावी उपयोग में कमी, नागरिक भागीदारी को बढ़ाता है।

हालाँकि, ई-गवर्नेंस और ई-गवर्नमेंट का परस्पर उपयोग किया जाता है, लेकिन ई-गवर्नेंस शब्द का ई-गवर्नमेंट की तुलना में अधिक स्कोप और अर्थ है। शब्द, 'ई-गवर्नमेंट' को सार्वजनिक सूचना, सेवाओं और सार्वजनिक वस्तुओं को अपने नागरिकों तक पहुंचाने में गवर्नमेंट द्वारा सूचना और संचार प्रौद्योगिकियों के उपयोग के रूप में परिभाषित किया गया है। दूसरी ओर, ई-गवर्नेंस, सार्वजनिक सरोकारों के मुद्दों पर ऑनलाइन बहस में नागरिकों और समुदायों को शामिल करने के नए तरीकों को सक्षम बनाता है। ई-गवर्नेंस को आमतौर पर ई-गवर्नमेंट की तुलना में एक बड़ी अवधारणा माना जाता है, क्योंकि यह नागरिकों के सरकारों और एक-दूसरे से संबंधित होने के तरीके में अंतर ला सकता है। इसकी मुख्य विषय नागरिकों को संलग्न करने, सक्षम और सशक्त बनाने में सक्षम होना है।

ई-गवर्नमेंट के विकास को गार्टनर द्वारा दिए गए मॉडल से समझा जा सकता है, जिसमें सूचना, सहभागिता, लेन-देन और परिवर्तन जैसे चार चरण हैं।

ई-गवर्नमेंट और ई-गवर्नेंस स्पेस में भारत की यात्रा को दो भागों में सबसे अच्छी तरह से समझा जा सकता है- सबसे पहले वर्ष 1970 से 1990 के दशक में जब बुनियादी डिजिटल इन्फ्रास्ट्रक्चर और संबंधित संगठनों की स्थापना हुई और उसके बाद 1990 के दशक में जब देश ने प्रमुख सॉफ्टवेयर और कानूनी कदम हासिल किया। उदाहरण के लिए, वर्ष 2000 में, भारत गवर्नमेंट ने आईटी अधिनियम 2000 'की घोषणा की, जिसने डिजिटल पहलों और ई-कॉमर्स से संबंधित साइबर अपराधों से निपटने के लिए एक कानूनी ढांचा प्रदान किया। इसे वर्ष 2008 में "अपमानजनक संदेश, अश्लील साहित्य, बाल पोर्न, साइबर आतंकवाद और यात्रावाद" को दंडित करने के लिए संशोधित किया गया था। इसने सार्वजनिक प्राधिकरणों को "किसी भी कंप्यूटर संसाधन के माध्यम से" किसी भी जानकारी को बाधित करने, निगरानी या डिजिटल करने की अनुमति दी थी।

वर्ष 2006 में, GoI ने राष्ट्रीय ई-गवर्नेस योजना की घोषणा की, जिसे NeGP के रूप में संदर्भित किया गया, जिसमें सत्ताइस मिशन मोड प्रोजेक्ट शामिल थे। (एमएमपी) और आठ घटक "सभी सरकारी सेवाओं को कि आम आदमी की उसी के स्थान पर पहुंच बनाने के लिए था।।

वर्ष 2014 में, डिजिटल इंडिया प्रोग्राम को भारत गवर्नमेंट के प्रमुख कार्यक्रम के रूप में घोषित किया गया था, जिसमें भारत को डिजिटल रूप से सशक्त समाज और ज्ञानवर्धक अर्थव्यवस्था में बदलने की दृष्टि थी। इसमें कई सरकारी मंत्रालय और विभाग शामिल हैं। ये तीन मुख्य दृष्टि क्षेत्र निम्नलिखित हैं आधारभूत संरचना प्रत्येक नागरिक को एक उपयोगिता के रूप में भाग पर गवर्नेस और सेवाएं, नागरिकों के डिजिटल सशक्तिकरण हैं। इन तीन दृष्टि क्षेत्रों को नौ खंभों के माध्यम से हासिल किया जाना है। ब्रॉडबैंड राजमार्गों की व्यवस्था, मोबाइल कनेक्टिविटी के लिए सार्वभौमिक पहुंच, सार्वजनिक इंटरनेट एक्सेस कार्यक्रम, ई-गवर्नेस, ई-क्रांति, सभी के लिए सूचना, इलेक्ट्रॉनिक्स विनिर्माण, नौकरियों के लिए आईटी। डिजिटल इंडिया ने पासपोर्ट ई-सेवा, ई-एन.ए.एम, एफ.एम.एस., सॉयल हेल्थ कार्ड, जी.ई.एम., डिजीलॉकर, पी.एम.जी.दिशा, ई-ग्रन्थालय, ईएमआईएन, टीडीआईएल, एनकेएन और कई और कई ई-गवर्नमेंट की पहल की स्थापना की है। वर्तमान में डिजिटल इंडिया के ई-क्रांति स्तंभ में इस तरह के 44 मिशन मोड प्रोजेक्ट हैं, जिनमें से कुछ विशेष रूप से केंद्र द्वारा, कुछ राज्य द्वारा और कुछ संयुक्त रूप से शुरू किए जाने हैं।

MyGov भारत गवर्नमेंट द्वारा एक प्रभावशाली ई-गवर्नेस पहल है जोकि देश के नागरिकों के लिए विभिन्न सार्वजनिक प्रतियोगिताओं में हिस्सा लेने के लिए जैसे कि टैगलाइन, नारो की डिज़ाइन के साथ साथ सार्वजनिक निति बनाने की प्रक्रिया में उनके योगदान के लिए डिजिटल प्लेटफार्म और ऐप उपलब्ध कराता है।

## 4.11 शब्दावली

**डिजिटल इंडिया:** डिजिटल इंडिया भारत गवर्नमेंट का एक प्रमुख कार्यक्रम है, जिसमें भारत को डिजिटल रूप से सशक्त समाज और ज्ञान अर्थव्यवस्था में बदलने की दृष्टि है। इसमें कई सरकारी मंत्रालय और विभाग शामिल हैं।

**ई-गवर्नेस:** लोकतंत्र को शक्ति देने और विकास का समर्थन करने के लिए ई-गवर्नेस को आईसीटी आधारित उपकरण माना जाता है। यह इस बात में अंतर ला सकता है कि नागरिक सरकारों और एक-दूसरे से कैसे संबंधित हैं। इसकी मुख्य विषय नागरिकों को संलग्न, सक्षम और सशक्त बनाने में सक्षम होना है।

**ई-गवर्नमेंट:** ई-गवर्नमेंट को सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के उपयोग के रूप में परिभाषित किया गया है, विशेष रूप से इंटरनेट को, एक बेहतर गवर्नमेंट बनने के लिए एक उपकरण के रूप में। यह मुख्य रूप से गवर्नमेंट द्वारा प्रबंधित सेवाओं के स्वचालन और आईसीटी का उपयोग करने वाले नागरिकों को सार्वजनिक सेवाओं और प्रशासनिक सूचनाओं के वितरण को संदर्भित करता है।

**सूचना प्रौद्योगिकी आई.टी. अधिनियम, 2000:** वर्ष 2000 में, भारत गवर्नमेंट ने भारत के 'आई.टी. अधिनियम 2000' की घोषणा की, जिसने देश में डिजिटल पहलों को एक कानूनी

ढांचा प्रदान किया। यह भारत में साइबर क्राइम और इलेक्ट्रॉनिक कॉमर्स से निपटने वाला प्राथमिक कानून है। वर्ष 2008 में इसमें और संशोधन किया गया।

**राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना (एन ई जी पी):** भारत गवर्नमेंट ने वर्ष 2006 में, एन ई जी पी के रूप में संदर्भित राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस योजना की घोषणा की। इसमें सत्ताईस मिशन मोड प्रोजेक्ट शामिल थे। जिससे MPPs और उसके आठ घटक किसी आम आदमी को उसके स्थान पर ही सरकारी सेवाओं के प्रति पहुंच के लिए उत्तरदायी है।

---

## 4.12 स्वपरख प्रश्न

---

- 1) ई-गवर्नेंस से आप क्या समझते हैं? इसके महत्व को बताएं।
- 2) गार्टनर के मॉडल की मदद से ई-गवर्नेंस के विकास को बताएं।
- 3) भारत में ई-गवर्नेंस की भूमिका बताएं।
- 4) डिजिटल इंडिया प्रोग्राम (डी.आई.पी.) के तीन मुख्य दृष्टि क्षेत्र क्या हैं?
- 5) निम्नलिखित पर संक्षिप्त नोट लिखें:
  - i) MyGov.in
  - ii) ई-ग्रन्थालय
  - iii) डिजिटल इंडिया
  - iv) ई-कॉमर्स और ई-गवर्नेंस के बीच अंतर बताएं।